

UNIVERSIDAD DE COSTA RICA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



PROYECTO FINAL DE GRADUACIÓN  
MODALIDAD "SEMINARIO"

MEMORIA

"Propuesta de rediseño de procedimientos en los departamentos que integran la Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustible del Ministerio de Ambiente y Energía"

INTEGRANTES:

Cedeño Blanco David A81568

Rosales Reyes Rubén A85702

Ruiz Herrera Mauricio A85724

Febrero, 2016



**Acta #65-2016**  
**Tribunal de Trabajo Final de Graduación**  
**Escuela de Administración Pública**

Acta de la Sesión 65-2016 del Tribunal de Trabajo Final de Graduación de la Escuela de Administración Pública, celebrada el 26 de febrero del 2016, con el fin de proceder a la Defensa del Trabajo Final de Graduación de: David Esteban Cedeño Blanco carné A81568, Edgar Rubén Rosales Reyes carné A85702 y Oscar Mauricio Ruiz Herrera carné A85724 quienes optaron por la modalidad de: Seminario de Graduación.

Presentes:

M.Sc. Víctor Garro Martínez quien presidió; M.Sc. Eduardo Bravo Ramírez como tutor; MBA. Carlos Hernández Orozco como lector, M.Sc. Diego Mora Valverde como lector y MBA. Carlos Carranza Villalobos, quien actuó como representante de los profesores.

**Artículo 1**

El Presidente informa que el expediente de los estudiantes postulantes contiene todos los documentos que el Reglamento exige. Declara que han cumplido con todos los requisitos del Programa de la Carrera de *Licenciatura en Administración Pública*.

**Artículo 2**

Los estudiantes hicieron la exposición del Trabajo Final titulado **“Propuesta de rediseño de procedimientos en los departamentos que integran la Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustible del Ministerio de Ambiente y Energía”**





### Artículo 3

Terminada la disertación, los miembros del Comité Evaluador interrogaron a los postulantes el tiempo reglamentario. Las respuestas fueron Satisfactorias, en opinión del Comité.  
(satisfactorias/insatisfactorias)

### Artículo 4

Concluido el interrogatorio, el Tribunal procedió a deliberar.

### Artículo 5

Efectuada la votación, el Comité Evaluador consideró el Trabajo Final de Graduación Satisfactorio, y lo declaró aprobado.  
(Satisfactorio/insatisfactorio) (aprobado/no aprobado)

### Artículo 6

El presidente del Comité Evaluador comunicó en público a los aspirantes el resultado de la deliberación y los declaró Licenciados en Administración Pública.

Se les indicó la obligación de presentarse al Acto Público de Juramentación. Luego se dio lectura al acta que firmaron los miembros del Comité y los estudiantes a las 12:15 horas.





M.Sc. Victor Garro Martínez  
Representante Director de la Escuela

David Esteban Cedeño Blanco  
Carné A81568

M.Sc. Eduardo Bravo Ramírez  
Tutor del Trabajo

Edgar Rubén Rosales Reyes  
Carné A85702

MBA. Carlos Hernández Orozco  
Lector

Oscar Mauricio Ruiz Herrera  
Carné A85724

M.Sc. Diego Mora Valverde  
Lector



MBA. Carlos Carranza Villalobos  
Representante de los profesores

Según lo establecido en el Reglamento de Trabajos Finales de Graduación, artículo 39 "... En caso de trabajos sobresalientes; si así lo acuerdan por lo menos cuatro de los cinco miembros del Comité, se podrá conceder una aprobación con distinción".

Se aprueba con Distinción

Observaciones:

Original: Estudiantes, copia: Esc. Adm. Pública



## Derechos de Propiedad Intelectual

---

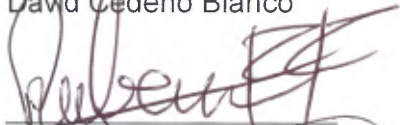
Los suscritos, David Cedeño Blanco, Rubén Rosales Reyes y Mauricio Ruiz Herrera, portadores de las cédulas de identidad No. 113910708, 114380013 y 114460174, respectivamente, conocedores de las sanciones legales con que la Ley Penal de la República de Costa Rica castiga el falso testimonio.

DECLARAMOS bajo la fe de juramento lo siguiente: que somos estudiantes de la Escuela de Administración Pública de la Universidad de Costa Rica y como requisito de graduación debemos defender nuestro Trabajo Final de Graduación Modalidad de Seminario para optar por el grado académico de Licenciatura en Administración Pública, la cual versa sobre el tema: "Propuesta de rediseño de procedimientos en los departamentos que integran la Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustible del Ministerio de Ambiente y Energía". Por lo que manifestamos que la misma ha sido elaborada siguiendo las disposiciones exigidas por la Universidad. Además, declaramos que el Trabajo Final de Graduación es fruto de nuestro esfuerzo e investigación en su totalidad, que en ella no han participado personas ajenas a nuestro director, co-directores y lector, instituciones ni organizaciones extrañas y que los documentos utilizados están respectivamente citados. ES TODO.

Firma en la ciudad de San José a las 13:00 horas del día 30 de enero del 2016.

---

David Cedeño Blanco



---

Rubén Rosales Reyes

---

Mauricio Ruiz Herrera

### Rubén Rosales Reyes

Juan 3:1–36, Respondió Jesús y le dijo: De cierto, de cierto te digo que el que no naciere de nuevo no puede ver el reino de Dios.

Apocalipsis 3:20, He aquí, yo estoy a la puerta y llamo; si alguno oye mi voz y abre la puerta, entraré a él, y cenaré con él, y él conmigo.

Primero, doy gracias infinitas a mi Creador, ya que sin Él nada somos, tal y como nos lo dice la Santa Escritura en Juan 15:5 “Yo soy la vid, vosotros los pámpanos; el que permanece en mí, y yo en él, este lleva mucho fruto; porque sin mí nada podéis hacer”, por tanto este logro va dedicado a mi Padre Celestial quien hizo la amalgama perfecta para que este importante paso en mi vida, tanto personal como profesional, sea hoy una realidad de gran bendición para mí que me permitirá involucrarme aún más en las sendas del camino correcto a través de su iglesia, haciendo la voluntad de mi Señor Jesucristo y el propósito que tiene Él para mí.

Este eslabón lo escalo con la ayuda de Jesucristo en mi vida, desde el día que acepté a Cristo en mi corazón, nací de nuevo en espíritu y me convertí en testigo de las grandes maravillas que Dios tiene para sus hijos. Este logro significa la cosecha recogida gracias a la perseverancia que solo nuestro Señor Jesús nos da, es una bendición que conllevó mucho tiempo que se materializara, pero tengo muy claro que el tiempo de Dios es perfecto.

Segundo, doy gracias enormes a mi familia, los cuales aportaron su granito de arena en mi vida para seguir adelante, pues todo con esfuerzo, humildad, dedicación, compromiso, constancia y apoyo familiar es posible. A mi mamá por ser siempre ese pilar de apoyo material y espiritual que pese a las adversidades siempre me instó a estudiar y dar lo mejor de mí, ya que desde su perspectiva la

cual comparto, es el mejor legado que una madre le puede conceder a sus hijos, a mi papá que a pesar de sus defectos nunca desertó de su rol de padre, a mis hermanas que siempre han sido mi ejemplo a seguir, a mi esposa que desde hace seis años se ha convertido en un apoyo incondicional en las buenas y en las malas, a mi hijo el cual es mi motorcito que con solo verlo me colma de energía positiva para cumplir y dar mi mayor esfuerzo en todas mis responsabilidades. A mi "Ito", mi lindo abuelo el cual siempre confió en mis capacidades y a pesar de no estar ya presente yo sé que desde allá arriba me cuida y me bendice todos los días.

Tercero, doy gracias a la Iglesia de Restauración Viviendo en el Fuego del Espíritu, especialmente a la pastora Carmen Castro y al hermano Guillermo Abarca, los cuales se han convertido en una gran bendición para mí y para mi familia, ya que desde que tuve la necesidad de Cristo en mi vida, me abrieron las puertas de la iglesia con un gran sentido de solidaridad y de amor, sin dudar me integraron a ser parte de una gran familia donde todos y cada uno de los miembros compartimos un mismo objetivo: Nuestra salvación y la de nuestro prójimo.

## **Mauricio Ruiz Herrera**

La elaboración de este Seminario lo dedico primeramente Dios como centro de mi vida, a mi padre y a mi madre como pilares fundamentales de mi crecimiento personal y profesional, a mi compañera de vida como confidente y apoyo incondicional y a mis hermanos como ejemplos a seguir para lograr el éxito comprometido.

De igual manera, agradezco primeramente a la Universidad de Costa Rica como el ente que me desarrolló como profesional y me posicionó como un miembro más de la población laboralmente activa de la sociedad costarricense. Agradezco a la Escuela de Administración Pública; tanto a los colaboradores como a los docentes que en ella laboran, los cuales fueron fundamentales durante de todo mi proceso de desarrollo educativo en los años de carrera.

Especialmente, agradezco a nuestro profesor tutor el Sr. Eduardo Bravo, por extender su colaboración en todo momento, y por guiar a nuestro equipo de trabajo hacia la meta establecida, con el fin de optar por el grado académico de Licenciatura en Administración Pública. Del mismo modo, agradezco a los profesores lectores por sus importantes aportes para la conclusión del Proyecto.



## **David Cedeño Blanco**

Para culminar este proceso de educación universitaria, fueron necesarios varios esfuerzos aparte del mío. Entre los más significativos, quiero agradecer a mis padres, Henry Cedeño y Elizabeth Blanco, quienes con su aporte en todos los ámbitos posibles me permitieron no solo poder dedicarme a estudiar, sino aprender de la tolerancia y perseverancia que se requiere en conjunto, porque sé que tampoco fue fácil para ellos. El por así llamarlo triunfo, que representa este trabajo de investigación, quiero dedicárselo a ambos.

También quiero agradecer a la Universidad de Costa Rica, y el Programa de Beca Socioeconómica, sin en el cual difícilmente me pude haber dedicado a tiempo completo a mis carreras.

<b>Derechos de Propiedad Intelectual .....</b>	<b>ii</b>
<b>Dedicatoria y agradecimientos .....</b>	<b>iii</b>
<b>Introducción y resumen del Seminario de Graduación .....</b>	<b>1</b>
<b>Tema.....</b>	<b>4</b>
<b>Justificación .....</b>	<b>4</b>
<b>Problema de estudio.....</b>	<b>7</b>
<b>Objetivos del proyecto de graduación .....</b>	<b>9</b>
<b>Marco teórico .....</b>	<b>10</b>
<b>Marco metodológico .....</b>	<b>30</b>
Fase I.....	30
Fase II.....	33
Fase III.....	34
<b>Desarrollo .....</b>	<b>36</b>
Capítulo I .....	36
Identificación del entorno, base jurídica y técnica de la Dirección de General de Transporte y Comercialización de Combustible del Ministerio de Ambiente y Energía ...	36
Capítulo II .....	84
Estudio los procedimientos actuales de cada departamento de la Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustible del Ministerio de Ambiente y Energía. ..	84
Capítulo III .....	108
Análisis de los procedimientos actuales de cada departamento de la Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustible del Ministerio de Ambiente y Energía. .....	108
Capítulo IV .....	220
Propuesta de mejora a los procedimientos de la Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustible del Ministerio de Ambiente y Energía. ....	220
<b>Conclusiones, recomendaciones y limitaciones.....</b>	<b>325</b>
<b>Glosario .....</b>	<b>327</b>
<b>Bibliografía .....</b>	<b>330</b>
<b>Anexos .....</b>	<b>332</b>

## Índice de procedimientos identificados en la Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustibles

---

<b>Departamento Administrativo</b> .....	<b>86</b>
Procedimiento actual de recepción de documentos.....	86
Procedimiento actual de asignación de trámites.....	88
Procedimiento actual de control documentación y registro.....	90
Procedimiento actual de archivo de documentos .....	91
Procedimiento de codificación e identificación de la lista de chequeo.....	93
Procedimiento de atención del cliente .....	94
<b>Departamento legal</b> .....	<b>97</b>
Procedimiento para trámite legal .....	97
<b>Departamento de Ingeniería</b> .....	<b>99</b>
Procedimiento de otorgamiento de concesión para estaciones de servicio.....	100
Procedimiento de otorgamiento de concesión para plantas envasadoras.....	102
Procedimiento de otorgamiento de concesión para transporte (cisternas) .....	104
Procedimiento de otorgamiento de permiso para tanques de autoconsumo .....	105
Procedimiento de fiscalización control y seguimiento de concesiones y permisos.....	107

### **Departamento Administrativo**

Procedimiento de recepción de documentos .....	112
Procedimiento inactivo de asignación de trámites .....	119
Procedimiento de archivo .....	126
Procedimiento de atención al cliente–solicitud de expedientes .....	131

### **Departamento Legal e Ingeniería**

Procedimiento de atención al cliente – atención de denuncias.....	134
Procedimiento de otorgamiento de concesión para estaciones de servicio.....	142
Procedimiento de otorgamiento de concesión para plantas envasadoras .....	162
Procedimiento de otorgamiento de concesión para transporte (cisternas) .....	183
Procedimiento de otorgamiento de permiso para tanques de autoconsumo .....	193
Procedimiento de fiscalización control y seguimiento de concesiones y permisos .....	213

<b>Propuesta de rediseño de procedimientos.....</b>	<b>226</b>
<b>Procedimiento:</b> recepción y asignación de trámites y documentación.....	227
<b>Procedimiento:</b> solicitud de expedientes.....	234
<b>Procedimiento:</b> procedimiento de archivo de documentos .....	242
<b>Procedimiento:</b> procedimiento de atención de denuncias.....	250
<b>Procedimiento:</b> procedimiento de fiscalización, control y seguimiento de concesiones y permisos .....	262
<b>Procedimiento:</b> procedimiento de otorgamiento de concesión de transporte de combustible.....	268
<b>Procedimiento:</b> otorgamiento de concesión de estaciones de servicio.....	279
<b>Procedimiento:</b> procedimiento de otorgamiento de permiso de tanques de autoconsumo .....	295
<b>Procedimiento:</b> otorgamiento de concesión de plantas envasadoras de gas .....	310

El Seminario de Graduación, Propuesta de rediseño de procedimientos en los departamentos que integran la Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustible del Ministerio de Ambiente y Energía, presenta por parte y criterio del equipo interventor, tres ejes fundamentales:

- Identificación del entorno, base jurídica y técnica: como parte fundamental de diagnóstico para el rediseño posterior.
- Estudio de los procedimientos actuales de cada departamento: tomando como base una intervención de 2009, para la determinación estructural de las metodologías a aplicar.
- Análisis de los procedimientos: mediante la utilización de la herramienta de la prueba ácida, cada uno de ellos se redistribuye y reestructura según los resultados de la misma y bajo el criterio profesional del equipo.

Establecidos los puntos supra citados, los resultados se toman integralmente en una unificación de procedimientos. Al hablar de ello, se refiere a una estructura holística, en la que en lugar de asumir las tareas diarias de la DGTCC como individualizadas por departamentos, logran unirse de forma que haya una comunicación intra e inter departamental efectiva.

Para ello, también se recomendó la implementación de una herramienta que se denominó “Bitácora de control de Trámites y Pendientes”, que específicamente es integrada a los procedimientos rediseñados, y le da un valor agregado a la investigación.

Finalmente, el equipo presenta una serie de recomendaciones para la Dirección, basada en las deficiencias y fortalezas encontradas entre el modelo anterior y el el propuesto, respondiendo a una necesidad expresa incluso en los Planes Operativos Institucionales de años recientes.

Con esto, los resultados son, a grandes rasgos:

- Un mayor acercamiento a los objetivos principales de la Ley General de Control Interno No. 8292 y al resto del ordenamiento jurídico.

- Que la propuesta de rediseño acerque el diario accionar de la DGTCC a un entorno mejor organizado, sobre todo mejorando la eficiencia y a su vez, la eficacia que tenía.
- Y por último, y no menos importante, que la investigación sea un insumo primordial para la toma de decisiones por parte de las autoridades de la Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustible del Ministerio de Ambiente y Energía.

Este Proyecto de Graduación en la modalidad de Seminario, es elaborado por los estudiantes de la Escuela de Administración Pública de la Universidad de Costa Rica, con el fin de solventar una problemática que aqueja al Ministerio de Ambiente y Energía, delimitado específicamente en la Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustibles (DGTCC), la cual radica en un alto de riesgo operativo y normativo por la falta de procedimientos actualizados, causando un incumplimiento directo a la Ley General de Control Interno No. 8292. Por lo que este proyecto se basará en la identificación, estudio y análisis de los Procedimientos de la DGTCC, con el fin de brindar una propuesta de rediseño de los procedimientos, la cual considera tanto las medidas de control interno como la labor administrativa y operacional necesaria que permitan asegurar la efectiva y oportuna atención de las funciones que a la DGTCC le competen.

Para el desarrollo de este proyecto primero se identificaron las teorías con las que el equipo interventor, conformado por los estudiantes de la Universidad de Costa Rica se basaría, para poder realizar las actividades de identificación, levantamiento, análisis y diagramación de los procedimientos de la DGTCC. Los cuales se explican ampliamente dentro del marco teórico del presente documento.

Una vez identificadas las teorías y metodologías existentes con las que el equipo se basaría para desarrollar este Seminario de Graduación, se procedió a desarrollar el marco metodológico; cómo los estudiantes de la Universidad de Costa Rica emplearon y aplicaron las teorías señaladas en el marco teórico dentro del proceso de identificación, levantamiento, análisis, rediseño y diagramación de procedimientos.

Cabe indicar que en el marco metodológico se explicará cómo el equipo interventor desarrollará su trabajo en las siguientes fases:



## Fases y descripciones

### **Fase I**

Identificación y estudio del entorno y procedimientos de cada departamento de la Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustible del Ministerio de Ambiente y Energía, con el fin de identificar y recopilar información para la elaboración de un rediseño de procedimientos.

### **Fase II**

Análisis de los procedimientos de cada departamento de la Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustible del Ministerio de Ambiente y Energía.

### **Fase III**

Desarrollo de la mejora a los procedimientos de la Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustible del Ministerio de Ambiente y Energía.

Cabe indicar, que estas fases están inmersas dentro de los objetivos específicos de este proyecto, y que el desarrollo de este trabajo se divide en cuatro capítulos, los cuales dan atención a cada uno de los cuatro objetivos específicos respectivamente, planteados en este documento.

La fase I se desarrolló en el capítulo I y en el II de este documento los cuales dan atención a los objetivos específicos I y II. La fase II se desarrolla en el capítulo III, el cual da atención al objetivo específico III respectivamente. La fase III se desarrolla en el capítulo IV de este documento, el cual da atención al objetivo específico IV respectivamente.

En este documento se han elaborado cuatro índices con el objetivo de mejorar la ubicación de la información.

- Índice estructural del Proyecto de Graduación: este índice ayuda a entender la estructura que conforma dicho documento.
- Índice de procedimientos identificados en la Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustibles: este índice está basado en la fase I del marco metodológico y ayuda a localizar los procedimientos identificados en la DGTCC.
- Índice del análisis de procedimientos mediante la herramienta de la prueba ácida: este índice está basado en la fase II del marco metodológico y ayudar a localizar el análisis de los procedimientos identificados en la DGTCC.
- Índice de Rediseño de Procedimientos; ubica los rediseños de procedimientos elaborados por el equipo interventor.

Propuesta de rediseño de procedimientos, en los departamentos que integran la Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustible del Ministerio de Ambiente y Energía.

## Justificación

---

Según lo que establece la Ley General de Control Interno No. 8292, publicada en La Gaceta No. 169 del 4 de setiembre del 2002, específicamente en el caso que nos ocupa con respecto a la documentación de los servicios y bienes institucionales, lo cual expresa en el artículo 15, Actividades de Control:

*Respecto de las actividades de control, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:*

- a) Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente, las políticas, las normas y los procedimientos de control que garanticen el cumplimiento del sistema de control interno institucional y la prevención de todo aspecto que conlleve a desviar los objetivos y las metas trazados por la institución en el desempeño de sus funciones.*
- b) Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente tanto las políticas como los procedimientos que definan claramente, entre otros asuntos, los siguientes:*
- c) La autoridad y responsabilidad de los funcionarios encargados de autorizar y aprobar las operaciones de la institución.*
- d) La protección y conservación de todos los activos institucionales.*
- e) El diseño y uso de documentos y registros que coadyuven en la anotación adecuada de las transacciones y los hechos significativos que se realicen en la institución. Los documentos y registros deberán ser administrados y mantenidos apropiadamente.*
- f) La conciliación periódica de registros, para verificar su exactitud y determinar y enmendar errores u omisiones que puedan haberse cometido.*
- g) Los controles generales comunes a todos los sistemas de información computarizados y los controles de aplicación específicos para el procesamiento de datos con software de aplicación.*

En la Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustibles, se detectó en las fases preliminares del presente Trabajo Final de Graduación, específicamente en el momento de efectuar los respectivos análisis documentales

de la DGTCC, el incumplimiento a la Ley 8292, ya que los procedimientos encontrados, son los mismos que la empresa SGE levantó en el año 2009.

Los procedimientos llevan más 5 años de obsolescencia, ya que actualmente muchos se encuentran inactivos y no coinciden con las actividades diarias que desarrolla la DGTCC, este nivel de obsolescencia no solo se identificó en el plano meramente operativo sino que las bases jurídicas que sustentan y respaldan los procedimientos de la DGTCC se han obviado al punto de no actualizarlos en total apego a la normativa vigente, lo cual genera un gran riesgo a toda la Dirección principalmente en lo que al principio de legalidad concierne. De igual forma, en el Plan Operativo Institucional correspondiente a la Dirección para el año 2014, se establece en la Matriz Anual de Programación Institucional (MAPI) el siguiente objetivo y meta correspondiente:

Objetivo 1: actualizar e Implementar el Manual de Procesos y Procedimientos de manera que el personal reciba la capacitación de acuerdo con el ordenamiento jurídico.

Meta 1: un Manual de Procesos y Procedimientos revisados, actualizados e implementados en un 100%.

Cabe destacar que en julio de 2009, para poder levantar los procedimientos por primera vez la DGTCC contrató a la empresa SGE, Sistemas de Gestión Empresarial, con el fin de realizar el levantamiento de los procedimientos y procesos referentes a las áreas técnicas y administrativas relacionadas a los requisitos legales. Lo anterior se realizó mediante la Contratación Directa N. 2009CD-000791-89000, para el diseño, elaboración e implementación de procesos y procedimientos, de la Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustible.

Aunado a lo anterior es importante destacar que pese a la inversión e iniciativa de la Dirección General de Transporte de Comercialización de Combustible, actualmente poseen un cumplimiento de un cero por ciento en el objetivo de mallas planteado en el MAPI, ya que los procedimientos no se encuentran debidamente mapeados, documentados y actualizados.

La intervención en la Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustible, radica en la urgente actualización de los procedimientos, basada en una previa evaluación de las áreas de trabajo correspondientes, para optimizar los procedimientos y la capacidad de resolución de actividades de cada departamento. En los procedimientos se incluyeron puntos de control, responsabilidades de funciones definidas a cada departamento y a cada colaborador, los cuales al momento del diagnóstico no eran claros.

Además, se estableció una propuesta estándar de servicio en cuanto al tiempo de respuesta de cada trámite. Esto con el fin de mejorar el servicio brindado a la clientela en el tema de solicitudes, consultas o reclamos en materia de manipulación, comercio, transporte o almacenamiento de los hidrocarburos en el territorio costarricense.

Según los antecedentes focalizados en la DGTCC, con respecto a los incumplimientos al artículo 15 de la Ley General de Control Interno, y el primer objetivo planteado por la misma Dirección en la Matriz Anual de Programación Institucional, se plantea el siguiente problema por solucionar:

*¿Cuál es el efecto para la Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustible, del hecho de no poseer procedimientos actualizados a la normativa vigente, delimitando responsables directos y reduciendo el riesgo operativo mediante el seguimiento de puntos de control claros en todos los procesos?*

Los procedimientos administrativos, se crean para ser utilizados como guía para el colaborador de la institución, para que este realice las actividades correspondientes a su puesto, apegado a la normativa vigente por cumplir, o con los pasos correctos para:

- Cumplir con los plazos de resolución de trámites correspondientes.
- Cumplir con la normativa vigente según requisitos y responsabilidades asignadas.
- Delegar responsabilidades claras a responsables de cada actividad para la culminación exitosa del proceso.
- Seguimiento de puntos de control, para evitar riesgos operativos en temas de incumplimiento de normas o plazos establecidos.
- Ordenar las actividades para eliminar reprocesos y eliminar el desgaste del recurso del tiempo.

La DGTCC posee, según la Matriz Anual de Programación Institucional un incumplimiento de sus metas y objetivos, que son el reflejo de un inadecuado seguimiento y actualización de los procedimientos.

## **Preguntas de investigación:**

Esta intervención, se basa en un diagnóstico para comprobar la situación real del grado de desactualización de los procedimientos actuales.

Para la solución del incumplimiento de la Ley 8292 y del primer objetivo del Matriz Anual de Programación Institucional, se actualizará los procedimientos actuales y se levantarán los nuevos, de manera que asignen responsables a cada actividad, y ello garantice la capacidad de resolución dentro de los plazos establecidos por la normativa vigente.

Por esta razón, planteamos las siguientes preguntas de investigación:

*¿Cuáles son los tipos de solicitudes o demandas que atiende la Dirección de Transporte y Comercio de Combustibles?*

*¿Cuáles son las actividades por realizar para obtener la resolución de cada trámite en específico atendido por la Dirección General de Transporte y Comercio de Combustible?*

*¿Existe concordancia entre los procedimientos documentados y las actividades que se realiza diariamente en la Dirección General de Transporte y Comercio de Combustibles?*

*¿Cuáles son los riesgos operativos que se debe identificar y controlar para evitar el reproceso en las actividades, el incumplimiento de plazos y los cuellos de botella que obstaculizan el flujo óptimo en el desarrollo del procedimiento?*

### **Objetivo general:**

- Elaborar una propuesta de mejora de los procedimientos de la Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustible del Ministerio de Ambiente y Energía.

### **Objetivos específicos:**

- Identificar el entorno, base jurídica y técnicas de los procesos de la Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustible del Ministerio de Ambiente y Energía, así como las perspectivas técnicas para realizar la investigación.
- Estudiar los procedimientos actuales de cada departamento de la Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustible del Ministerio de Ambiente y Energía.
- Analizar los procedimientos de cada departamento de la Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustible del Ministerio de Ambiente y Energía.
- Desarrollar una propuesta de mejora a los procedimientos de la Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustible del Ministerio de Ambiente y Energía.



Para la elaboración del rediseño de procedimientos en las diferentes áreas de la Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustibles, del MINAE, se presenta a continuación las teorías y metodologías seleccionadas para levantar y analizar procedimientos:

- Identificación de las bases técnicas y teóricas para la elaboración de un levantamiento de procedimientos.
- Identificación de técnicas para el análisis metodológico de los procedimientos, guía para el rediseño de procedimientos.
- Identificación de criterios técnicos de la elaboración de fluxogramas.

Para abordar los temas anteriores, se enfocará específicamente en los siguientes puntos:

### **Técnica para la identificación, recopilación y análisis de la información, para la elaboración de un rediseño de procedimientos**

La siguiente información es tomada en su totalidad del documento *“Guía para el rediseño de Procesos” del Área de Modernización del Estado, MIDEPLAN, octubre 2007.*

#### **Etapas 1: Plan de acción:**

El plan del trabajo debe atender, al menos, los siguientes aspectos:

- Reconocimiento de la necesidad de análisis del (los) proceso (s):  
“Se debe crear un ambiente generalizado de la importancia y trascendencia de analizar los procesos” (Palacios, 2002: 263), de manera que permita una mayor identificación y participación de los grupos involucrados con el desarrollo de los mismos.

- Conformer un equipo de trabajo, liderado por un coordinador general, que serán los que lleven a cabo toda la labor, así como determinar los enlaces de las unidades administrativas y el responsable de colaborar en la elaboración de los diagramas de flujo.
- Desarrollo de consenso interno: “Propiciar actividades hacia la creación de un consenso interno que induzca la colaboración y suministro de información que será indispensable en el análisis” (Palacios, 2002: 264). Es importante crear un ambiente de apertura y confianza entre los miembros de la institución para un mejor acceso a la información requerida para el análisis.
- Capacitación del equipo investigador y de quienes suministrarían la información. Aun cuando el equipo investigador maneje la información básica para el análisis, es necesario que conozca la organización en sentido general, por lo que “es indispensable una capacitación acerca de la naturaleza de la organización, sus funciones y sus productos, relaciones internas y externas, de su cultura y clima organizacional” (Palacios, 2002: 264), entre otros. Asimismo, deben integrarse aquellos que suministran la información (qué debe ofrecerse, qué se quiere, por qué y cuáles son las metas que se esperan lograr).
- Determinaciones metodológicas que el trabajo requiere.
- Es importante que el equipo investigador identifique y determine las herramientas que utilizará para lograr la información pertinente.
- Planificación y programación del trabajo a desarrollar. Consiste en establecer el marco conceptual y logístico en el cual se va a desarrollar la investigación y rediseño.

## **Etapa 2: Obtención de la información**

- Fuentes, metodología y técnicas

Para obtener la información deseada se debe definir la metodología a utilizar y las diferentes técnicas, que se consideren las más apropiadas según la naturaleza y ámbito de atención de la institución.

Se recomienda el uso de cuestionarios, entrevistas y otras apropiadas para aplicar a los funcionarios claves en sus distintos niveles, así como, conocer la percepción y necesidades de los usuarios, y obtener un verdadero conocimiento de la institución y que los procesos se ajusten a sus requerimientos.

Lo anterior, sin olvidar el acceso a soporte documental, fuentes relevantes como estudios específicos de la institución, estadísticas, y cualquier otro documento que permita al equipo de trabajo crear una visión global de la institución.

- Identificación de los objetivos que busca

En primer lugar, establecer la misión del servicio o, en caso de tenerla definida, revisarla. La misión identifica el objetivo fundamental del servicio, su razón de ser, que debe estar relacionada con la misión institucional, otorgada por el marco jurídico, y con la visión del sector a donde pertenece.

Conviene recordar que la misión debe tomar en consideración tres aspectos: qué hacemos (los productos o servicios que ofrecemos), cómo lo hacemos (qué procesos seguimos) y para quién lo hacemos (a qué usuarios nos dirigimos).

Es indispensable identificar cuál o cuáles son los objetivos esperados, y cuál o cuáles son las metas que conforman estos objetivos, esto teniendo en cuenta que los procesos están orientados al alcance de los objetivos y los procedimientos al logro de las metas.

- Identificar los usuarios y sus necesidades

El fin último de cualquier organización es satisfacer las necesidades de sus usuarios y para poder cumplir con ello es necesario primero identificarlos, saber quiénes pueden considerarse usuarios nuestros.

Para identificarlos basta con preguntarse ¿quiénes reciben nuestros productos/servicios? El objetivo de esta pregunta es conseguir un listado de usuarios, a partir del cual se debe establecer qué necesidades tienen, es decir, qué esperan que se les ofrezca.

Requerimiento = Necesidad + Expectativa

Además de identificarlos, es importante promover una continua comunicación para comprobar si se está satisfaciendo sus requerimientos o si estos han cambiado. Se puede juzgar el éxito de la organización, mediante la mejora en la satisfacción del usuario.

### **Etapa 3 Análisis de la Información**

La información obtenida en la etapa anterior, se procesa y analiza para obtener el conocimiento detallado de la institución y sus procesos, procedimientos o trámites, tal y como se realizan.

Del paso anterior debe generarse la detección e identificación de los problemas, disfunciones y deficiencias que se produce, así como sus causas y el señalamiento de los aspectos en los cuales se aprecia posibilidades de mejora.

En esta etapa, la metodología dependerá de las particularidades de la institución, de su entorno interno y externo, su marco jurídico, de su ámbito de acción y por consiguiente será de elección del equipo profesional conductor.

- Identificación de macroprocesos y procesos

La identificación de los macroprocesos y procesos dependerá, en gran medida, de los objetivos de la institución y de sus mandos. Un ministro, un directivo o cualquier funcionario de cargo similar tendrán una visión macro, centrándose en las funciones más importantes para la organización, mientras que los cargos intermedios y empleados operativos (base) optarán por una visión micro, identificando procesos más sencillos en el ámbito de su actividad diaria.

De acuerdo con lo anterior, se podría desagregar los macroprocesos de una organización pública en los siguientes niveles:

1. Macroprocesos
2. Procesos
3. Procedimientos
4. Tareas

- Identificar procesos clave y procesos de soporte

Es importante conocer los límites de cada proceso (dónde empieza y dónde termina), qué producto o servicio genera y quién lo recibe, para determinar qué parte del proceso es lo que se desea rediseñar u optimizar, unos orientados propiamente a la prestación de los servicios que son la razón de ser de la institución, otros sirven de apoyo a los primeros. En este sentido, los procesos clave o sustantivos están orientados a los usuarios externos y los procesos de soporte o apoyo se dirigen hacia los usuarios internos, tal y como se observa a continuación:

Por lo tanto, se puede hablar de dos tipos de procesos:

Procesos claves o fundamentales: “están ligados directamente con la realización del producto o con la prestación de servicio y que tienen gran impacto hacia el cliente, sin estos no se pueden lograr los objetivos planteados” (Vieta, 2007: 12). Atañen a diferentes áreas operativas del servicio, son las actividades esenciales del servicio, su razón de ser.

Proceso de soporte: “son el apoyo a los procesos claves o fundamentales y contribuyen a su mejor funcionamiento” (Vieta, 2007: 13). Procesos que realizan otros servicios y ayudan a la hora de ejecutar los procesos fundamentales, como por ejemplo: contratación de personal, compras, mantenimiento.

## **Etapa 4 Diagnóstico**

- **Comprensión de procesos**

Inventariar todos los procesos, con la debida identificación y descripción de sus elementos (objetivo, alcance, actividades, diagrama de flujo, responsables, entradas, salidas, proveedores, clientes, determinar las tareas con valor agregado, entre otros, visualizar fallas o tareas a corregir, suprimir o mejorar).

Luego, se procede a seleccionar los procesos que por su impacto o importancia, se deben optimizar de forma prioritaria. Para ello, se elabora una lista de los procesos y se establece prioridades para optimizarlos, bajo la óptica de la simplicidad o simplificación, agregándole conocimiento, técnica y experiencia a la solución definida como resultado del rediseño.

Se debe tener una concepción integral del proceso para entender las interacciones y las actividades que lo componen. Asimismo, de la información obtenida del análisis de procesos se puede observar y determinar las áreas posibles de mejora, riesgo o deficiencia y generar la necesidad de aplicar métodos más sencillos de operación, eliminar atrasos, disminuir los tiempos y los costos, mejor utilización de los recursos, entre otros.

- **Diseño técnico**

Corresponde al diseño de los macroprocesos y procesos en términos de orden, conexiones entre los procedimientos, frecuencia y calidad de los productos; es decir, el fortalecimiento o reordenamiento interno, eliminación o agregación de nuevos procedimientos dentro del proceso o modificación de algunos de ellos. Asimismo, el rediseño de los cargos de aquellos que tienen bajo su responsabilidad desarrollar los procedimientos, modificaciones en la tecnología indispensable en la ejecución del proceso y sus procedimientos.

- **Asignación de procesos clave a sus responsables**

Una vez definidos los procesos fundamentales y de soporte se debe asignar los propietarios o responsables de los mismos en todos sus extremos –desde el principio hasta el final, aún en casos en que intervienen varias unidades administrativas- que son los encargados de la supervisión y control, es decir, los responsables de su correcto funcionamiento.

- **Diagramación**

Constituye la representación diagramática de la secuencia lógica de pasos, en las operaciones actividades desarrolladas por las diferentes unidades organizativas. Representa el flujo de trabajo involucrado en la realización de las funciones.

## **Etapa 5 Rediseño**

El objetivo del rediseño es evaluar los procesos de trabajo, y si es el caso modificarlos para crear servicios o productos dirigidos a satisfacer las necesidades de los usuarios.

Persigue por tanto:

- Suprimir actividades que no aportan valor.
- Reducir los tiempos al mínimo.
- Asegurar el cumplimiento de los plazos legalmente establecidos.
- Adecuar a la normativa reguladora.
- Aplicar la tecnología al rediseño.

Para lograr los objetivos anteriores se recomienda tomar en cuenta lo siguiente:

- Eliminar duplicación de información.
- Reducir el flujo de información para considerar la que realmente importa, para ello se requiere normalizar los almacenamientos de datos, tecnologías de ayuda, filtros de información, sistemas de apoyo para la toma de decisiones, herramientas de pronósticos basados en datos pasados y

proyecciones, *e-mail* para la información de arriba- abajo (a lo largo de la estructura).

- Reducir el control. Evitar la saturación de las actividades de control que obstaculizan la gestión aplicar solamente en las áreas prioritarias. Analizar cada control preguntándose ¿Es este control necesario? y eliminar aquellos cuya respuesta es no.
- Reducir los puntos de contacto. Son aquellos en donde existe interacción entre dos o más personas, entre departamentos, entre el proceso y el cliente. Los excesivos puntos de contacto generan demoras, inconsistencias, confusión, insatisfacción de los clientes. La pregunta es: ¿Es este punto de contacto necesario?, eliminar selectivamente aquellos cuya respuesta es no.

### **Transformación e implementación**

Para garantizar la aplicación del nuevo proceso y manejar adecuadamente la incertidumbre que provoca cualquier cambio, es necesario emplear mecanismos de verificación y seguimiento para la debida apropiación o empoderamiento del proceso.



## **Evaluación del proceso mediante la herramienta de la prueba ácida**

Para la utilización de la información de la herramienta de la prueba ácida se tomará prácticamente la totalidad de los aportes realizados por el *“Instituto Centroamericano del Administración Pública, Curso Taller Gestión de Procesos de Laboratorio Clínico, 2005 y aportaciones de la Dirección de Sistemas Administrativos de la Caja Costarricense del Seguro Social”, “Guía para el levantamiento, documentación y rediseño de procesos” Código GDA-DSA-DCI-001, 2007.*

La metodología de la prueba ácida, es un instrumento que analiza si las actividades que componen el proceso agregan valor o no, con una orientación al usuario. De forma tal que sirva de instrumento para el rediseño, o sea para la simplificación o eliminación de actividades. (Instituto Centroamericano del Administración Pública, 2007)

Para el análisis consiste en realizar para cada actividad del proceso las preguntas del cuadro siguiente, otorgando un valor a cada una, de manera que se determine su valor agregado total en el proceso. A continuación, se describe las preguntas que se debe realizar para cada una de las actividades.

Pregunta	Respuesta
¿Notará el cliente final una disminución en el valor de su servicio si esta actividad no se ejecuta?	SI
¿Estaría evidentemente incompleto el servicio sin esta actividad?	SI
¿Si usted estuviera obligado a entregar el servicio en forma urgente, obviaría esta actividad?	NO
¿Si está coordinando este proceso y podría lograr ahorros eliminando actividad, lo haría?	NO
¿Si la actividad consiste en un control, la tasa de rechazos, devoluciones o inconformidad es significativa?	SI

Fuente: Instituto Centroamericano del Administración Pública, Curso Taller Gestión de Procesos de Laboratorio Clínico, 2005 y aportaciones de la Dirección de Sistemas Administrativos de la Caja Costarricense del Seguro Social, "Guía para el levantamiento, documentación y rediseño de procesos" Código GDA-DSA-DCI-001, 2007.

Aplique las preguntas para cada actividad del proceso, si la respuesta coincide con lo que se presenta en el cuadro 4, se asigna 1 punto, en caso contrario un 0. De tal manera que la máxima puntuación es cinco (V = 5) y la menor es cero (V = 0).

Respuestas de la evaluación de la prueba ácida

Pregunta	Respuesta	Si su respuesta coincide con la pregunta
¿Notará el cliente final una disminución en el valor de su servicio si esta actividad no se ejecuta?	SI	1
¿Estaría evidentemente incompleto el servicio sin esta actividad?	SI	1
¿Si usted estuviera obligado a entregar el servicio en forma urgente, obviaría esta actividad?	NO	1
¿Si está coordinando este proceso y podría lograr ahorros eliminando actividad, lo haría?	NO	1
¿Si la actividad consiste en una inspección o control, la tasa de rechazos o devoluciones es significativa?	SI	1
Total obtenido (V)		5

Fuente: Aportaciones de la Dirección de Sistemas Administrativos de la Caja Costarricense del Seguro Social, "Guía para el levantamiento, documentación y rediseño de procesos" Código GDA-DSA-DCI-001, 2007.

Una vez realizadas las preguntas a la actividad se suma el valor obtenido, calculando el total (V) de cada una y seguidamente se clasifica tomando en consideración el siguiente cuadro:

### Clasificación de la actividad

Valor de V	Actividad	Valor al Servicio	Criterio de Decisión
5	Neurálgica	Agrega gran valor	<b>Mantener</b>
4	Sustantiva óptima	Agrega valor valor	<b>Mantener</b>
3	Sustantiva	Agrega poco valor	<b>Optimizar</b>
2	Sustantiva deteriorada	Agrega poco valor	<b>Optimizar</b>
1	Agónica	Agrega el mínimo de valor	<b>Optimizar</b> o <b>Eliminar</b>
0	Superflua	No agrega valor	<b>Eliminar</b>

*Fuente: Instituto Centroamericano del Administración Pública, Curso Taller Gestión de Procesos de Laboratorio Clínico, 2005 y cambios en los criterios de decisión realizados por el equipo interventor (Estudiantes de la UCR).*

## **Criterios para el diseño de los diagramas de flujo**

Para la realización de la etapa de rediseño de procedimientos se utilizará la implementación de los diagramas de flujo basado en la “*Guía para la Elaboración de Diagramas de Flujo*”, MIDEPLAN, 2009; en el cual se indica lo siguiente:

Según el MIDEPLAN (2009), momento de elaborar un diagrama de flujo deben considerarse los siguientes criterios:

### **Encabezado del diagrama de flujo, este debe contener la siguiente información:**

- Nombre de la institución.
- Título, o sea diagrama de flujo.
- Denominación del proceso o procedimiento.
- Denominación del sector responsable del procedimiento.
- Fecha de elaboración.
- Nombre del analista que realizó el trabajo.
- Nombres y abreviaturas de los documentos utilizados en el proceso o procedimiento y de los responsables.
- Simbología utilizada y su significado.

### **Estructura del diagrama de flujo, deben seguirse estas recomendaciones:**

- Debe de indicarse claramente dónde inicia y dónde termina el diagrama.
- Las líneas deben ser verticales u horizontales, nunca diagonales.
- No cruzar las líneas de flujo empleando los conectores adecuados sin hacer uso excesivo de ellos.
- No fraccionar el diagrama con el uso excesivo de conectores.
- Solo debe llegar una sola línea de flujo a un símbolo. Pero pueden llegar muchas líneas de flujo a otras líneas.
- Las líneas de flujo deben de entrar a un símbolo por la parte superior y/o izquierda y salir de él por la parte inferior y/o derecha.

- En el caso de que el diagrama sobrepase una página, enumerar y emplear los conectores correspondientes.
- Todo texto escrito dentro de un símbolo debe ser legible, preciso, evitando el uso de muchas palabras.
- Todos los símbolos tienen una línea de entrada y una de salida, a excepción del símbolo inicial y final.
- Solo los símbolos de decisión pueden y deben tener más de una línea de flujo de salida.
- Cada casilla de actividad debe indicar un responsable de ejecución de dicha actividad.
- Cada flecha representa el flujo de una información. (MIDEPLAN, 2009)

**Descripción narrativa del diagrama de flujo, en ella debe considerarse:**

- Describir los pasos del procedimiento especificando quién hace, cómo hace, cuándo hace y dónde hace cada paso. Esta es la parte más importante y útil para el personal de ejecución de una institución, pues para recordar los pasos de un procedimiento, puede hacerlo leyendo una o dos páginas del diagrama, sin tener que volver a leer el manual de procedimientos completo.
- Deben utilizarse frases cortas, pero completas.
- Las frases deben comenzar con un verbo en tercera persona del singular, del tiempo presente indicativo, por ejemplo: recibe, controla, remite, archiva, etc.
- Deben evitarse, en lo posible, los términos técnicos y/o que puedan tener más de una interpretación: usar en todos los casos términos sencillos y uniformes para que el personal que tenga que utilizarlo pueda entender con mayor facilidad el significado de su contenido. (MIDEPLAN, 2009)

## Tipos de diagramas

<sup>1</sup>Existen tres tipos de diagramas de flujo o fluxogramas:

Diagrama de flujo vertical: también denominado gráfico de análisis del proceso. Es un gráfico en donde existen columnas y líneas. En las columnas están los símbolos (de operación, transporte, control, espera y archivo), el espacio recorrido para la ejecución y el tiempo invertido, estas dos últimas son opcionales de inclusión en el diagrama de flujo. En las líneas se destaca la secuencia de los pasos y se hace referencia en cada paso a los funcionarios involucrados en la rutina. Este tipo de diagrama es extremadamente útil para armar un procedimiento, ayudar en la capacitación del personal y racionalizar el trabajo.

Diagrama de flujo horizontal: en este diagrama de flujo se utiliza los mismos símbolos que en el diagrama de flujo vertical; sin embargo, la secuencia de información se presenta de forma horizontal. Este diagrama sirve para destacar a las personas, unidades u organismos que participan en un determinado procedimiento o rutina, y es bastante común que sea utilizado para visualizar las actividades y responsabilidades asignadas a cada uno de estos actores y así poder comparar la distribución de tareas y racionalizar o redistribuir el trabajo. Aunque su elaboración resulta más compleja que la del diagrama vertical, este diagrama facilita la visualización de los sectores de una organización que intervienen en un procedimiento determinado; además, permite una mejor y más rápida comprensión del procedimiento por parte de los usuarios.

Diagrama de flujo de bloques: este es un diagrama de flujo que representa la rutina a través de una secuencia de bloques encadenados entre sí, cada cual con su significado. Utiliza una simbología mucho más rica y variada que los diagramas anteriores, y no se restringe a líneas y columnas preestablecidas en el gráfico.

---

<sup>1</sup>“Guía para la Elaboración de Diagramas de Flujo”, MIDEPLAN, 2009

Es una forma sencilla de representar un proceso mediante la utilización de bloques que muestran paso a paso el desarrollo del mismo.

### **Simbología**

Según MIDEPLAN (2009), el lenguaje gráfico de los diagramas de flujo está compuesto de símbolos, cada uno de ellos tiene un significado diferente, lo cual garantiza que tanto la interpretación como el análisis del diagrama se realicen de forma clara y precisa. Asimismo, para asegurar la interpretación unívoca del diagrama de flujo resulta necesario el diseño y escogencia de determinados símbolos a los que se les confiera convencionalmente un significado preciso, así como definir reglas claras con respecto a la aplicación de estos.

Frecuentemente los símbolos que se utiliza para el graficar flujogramas se someten a un proceso de normalización, es decir, son diseñados para que su interpretación sea universal. Al normalizar o estandarizar el uso de estos símbolos, se busca evitar que diferentes usuarios u organizaciones hagan uso de sus propios símbolos para representar procesos de diagramas de flujo.








No obstante lo anterior, la simbología utilizada para la elaboración de diagramas de flujo es variable y es escogida según criterio discrecional de cada institución. En este contexto, diversas organizaciones han establecido diferentes tipos de simbologías para graficar diagramas de flujo como los siguientes:

## **American Society of Mechanical Engineers (ASME)**

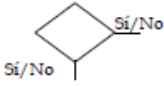



La Sociedad Americana de Ingenieros Mecánicos –ASME por sus siglas en inglés- fue fundada en 1880 como una organización profesional sin fines de lucro que promueve el arte, la ciencia, la práctica de la ingeniería mecánica y multidisciplinaria y las ciencias relacionadas en todo el mundo. Los principales valores de ASME están arraigados en su misión de posibilitar a los profesionales de la ingeniería mecánica a que contribuyan al bienestar de la humanidad.

La ASME ha desarrollado signos convencionales que se presentan en el siguiente cuadro , a pesar de la amplia aceptación que ha tenido esta simbología, en el trabajo de diagramación administrativa es limitada, porque no ha surgido algún símbolo convencional que satisfaga mejor todas las necesidades.

**Simbología ASME**

<b>Símbolo</b>	<b>Significado</b>	<b>¿Para que se utiliza?</b>
	<b>Origen</b>	Este símbolo sirve para identificar el paso previo que da origen al proceso, este paso no forma en sí parte del nuevo proceso.
	<b>Operación</b>	Indica las principales fases del proceso, método o procedimiento. Hay una operación cada vez que un documento es cambiado intencionalmente en cualquiera de sus características.
	<b>Inspección</b>	Indica cada vez que un documento o paso del proceso se verifica, en términos de: la calidad, cantidad o características. Es un paso de control dentro del proceso. Se coloca cada vez que un documento es examinado.
	<b>Transporte</b>	Indica cada vez que un documento se mueve o traslada a otra oficina y/o funcionario.
	<b>Demora</b>	Indica cuando un documento o el proceso se encuentra detenido, ya que se requiere la ejecución de otra operación o el tiempo de respuesta es lento.
	<b>Almacenamiento</b>	Indica el depósito permanente de un documento o información dentro de un archivo. También se puede utilizar para guardar o proteger el documento de un traslado no autorizado.
	<b>Almacenamiento Temporal</b>	Indica el depósito temporal de un documento o información dentro de un archivo, mientras se da inicio el siguiente paso.



<b>Símbolo</b>	<b>Significado</b>	<b>¿Para que se utiliza?</b>
	<b>Decisión</b>	Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos.
	<b>Líneas de flujo</b>	Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.
	<i>Actividades Combinadas</i> <b>Operación y Origen</b>	Las actividades combinadas se dan cuando se simplifican dos actividades en un solo paso. Este caso, esta actividad indica que se inicia el proceso a través de actividad que implica una operación.
	<i>Actividades Combinadas</i> <b>Inspección y Operación</b>	Este caso, indica que el fin principal es efectuar una operación, durante la cual puede efectuarse alguna inspección.







Fuente: "Guía para la Elaboración de Diagramas de Flujo", MIDEPLAN, 2009.

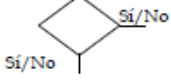




### ***International Organization for Standardization (ISO)***

La Organización Internacional para la Normalización –ISO por sus siglas en inglés– es el organismo encargado de promover el desarrollo de normas internacionales de fabricación, comercio y comunicación para todas las ramas industriales a excepción de la eléctrica y la electrónica. Las normas desarrolladas por ISO son voluntarias, comprendiendo que ISO es un organismo no gubernamental y no depende de ningún otro organismo internacional, por lo tanto, no tiene autoridad para imponer sus normas a ningún país.

La norma ISO 9000 establece otro tipo de simbología necesaria para diseñar un diagrama de flujo, siempre enfocada a la Gestión de la Calidad Institucional, son normas de "calidad" y "gestión continua de calidad", que se pueden aplicar en cualquier tipo de organización o actividad sistemática, que esté orientada a la producción de bienes o servicios. Se compone de estándares y guías relacionadas con sistemas de gestión y de herramientas específicas como los métodos de auditoría. Dicha simbología se muestra en el cuadro siguiente:

### Simbología ISO

Símbolo	Significado	¿Para que se utiliza?
	<b>Operación</b>	Indica las principales fases del proceso, método o procedimiento.
	<b>Operación e Inspección</b>	Indica la verificación o supervisión durante las fases del proceso, método o procedimiento de sus componentes.
	<b>Inspección y Medición</b>	Representa el hecho de verificar la naturaleza, cantidad y calidad de los insumos y productos.
	<b>Transporte</b>	Indica cada vez que un documento se mueve o traslada a otra oficina y/o funcionario.
	<b>Entrada de bienes</b>	Indica productos o materiales que ingresan al proceso.
	<b>Almacenamiento</b>	Indica el depósito permanente de un documento o información dentro de un archivo.

Símbolo	Significado	¿Para que se utiliza?
	<b>Decisión</b>	Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos.
	<b>Líneas de flujo</b>	Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.
	<b>Demora</b>	Indica cuando un documento o el proceso se encuentra detenido, ya que se requiere la ejecución de otra operación o el tiempo de respuesta es lento.
	<b>Conector</b>	Conector dentro de página. Representa la continuidad del diagrama dentro de la misma página. Enlaza dos pasos no consecutivos en una misma página.
	<b>Conector de página</b>	Representa la continuidad del diagrama en otra página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continua el diagrama de flujo.






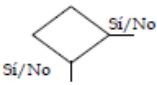
Fuente: "Guía para la Elaboración de Diagramas de Flujo", MIDEPLAN, 2009.




### **American National Standard Institute (ANSI)**

El Instituto Nacional de Normalización Estadounidense –ANSI por sus siglas en inglés- es una organización privada sin fines lucrativos que administra y coordina la normalización voluntaria y las actividades relacionadas a la evaluación de conformidad en los Estados Unidos.

El ANSI ha desarrollado una simbología para que sea empleada en los diagramas orientados al procesamiento electrónico de datos –EDP- con el propósito de representar los flujos de información, de la cual se han adoptado ampliamente algunos símbolos para la elaboración de los diagramas de flujo dentro del trabajo de diagramación administrativa, dicha simbología se muestra en el siguiente cuadro a continuación:

**Simbología ANSI**

<b>Símbolo</b>	<b>Significado</b>	<b>¿Para que se utiliza?</b>
	<b>Inicio / Fin</b>	Indica el inicio y el final del diagrama de flujo.
	<b>Operación / Actividad</b>	Símbolo de proceso, representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento.
	<b>Documento</b>	Representa cualquier tipo de documento que entra, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	<b>Datos</b>	Indica la salida y entrada de datos.
	<b>Almacenamiento / Archivo</b>	Indica el depósito permanente de un documento o información dentro de un archivo.
	<b>Decisión</b>	Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos.

Símbolo	Significado	¿Para que se utiliza?
	Líneas de flujo	Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.
	Conector	Conector dentro de página. Representa la continuidad del diagrama dentro de la misma página. Enlaza dos pasos no consecutivos en una misma página.
	Conector de página	Representa la continuidad del diagrama en otra página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continua el diagrama de flujo.

Fuente: Elaborado a partir de la página <http://www.ansi.org/>

## Marco metodológico

---

La metodología de aplicación, para obtener el resultado final de este proyecto de propuesta de rediseño de procedimientos en la DGTCC, se basará en la aplicación de las siguientes fases, que será desarrollada en los objetivos específicos de este documento.

### Fase I

**Identificación y estudio del entorno y procedimientos de cada Departamento de la Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustible del Ministerio de Ambiente y Energía, con el fin de recopilar información para la elaboración de un rediseño de procedimientos**

Esta fase se desarrollará según lo indicado en el documento *“Guía para el rediseño de Procesos”* del Área de Modernización del Estado, MIDEPLAN, octubre 2007. De esta forma, el equipo interventor realizará las siguientes actividades para obtener la información requerida como insumo.

<b>Actividad: Plan de acción</b>	
<b>Detalle</b>	<b>Metodología de acción en la DGTCC</b>
<b>Crear ambiente generalizado de la importancia de analizar los procesos</b>	La actividad se realizó durante la realización del anteproyecto de graduación, mediante reuniones con el director de la DGTCC.
<b>Conformar equipo de trabajo</b>	La actividad se efectuó durante la realización del anteproyecto de graduación, mediante la conformación del equipo interventor de estudiantes de la UCR.
<b>Crear un ambiente de apertura y confianza entre los miembros de la institución</b>	Presentación de los miembros del equipo interventor a los funcionarios de la DGTCC, explicando las actividades a realizar y solicitando la cooperación de los funcionarios.
<b>Capacitación sobre los procesos e información general de la institución</b>	Elaboración de reuniones junto con las jefaturas de cada área de la DGTCC para la explicación de los procesos de la DGTCC.

### Actividad: Obtención de la información

Detalle	Metodología de acción en la DGTCC
<b>Uso de fuentes, metodología y técnicas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fuente de información marco legal de la DGTCC (Decretos y leyes de creación y funcionalidad de la DGTCC).</li><li>• Plan Operativo Institucional 2014 y 2015.</li><li>• Identificación documental sobre procedimientos levantados y validados en años anteriores.</li><li>• Uso de entrevistas directas con jefaturas y encargados directos de los procesos.</li></ul>
<b>Identificar los objetivos y alcance de los procesos y procedimientos</b>	Identificación de los procedimientos, de los productos que se ofrecen, del usuario y cuál es la finalidad y las metas de la DGTCC.
<b>Identificar usuarios y necesidades</b>	Conocer las necesidades de usuarios de la DGTCC para poder satisfacerlas.

### Actividad: Diagnóstico

Detalle	Metodología de acción en la DGTCC
<b>Comprensión de procesos</b>	Inventario de los procedimientos de la DGTCC, con la debida descripción de sus elementos. Ordenarlos por su impacto e importancia.
<b>Diseño técnico</b>	Identificación y definición de macroprocesos
<b>Asignación de procesos clave a sus responsables</b>	Definición responsable de procedimientos y de actividades en específico.
<b>Diagramación</b>	Realizar la secuencia lógica de los pasos en las operaciones de las actividades.

## Fase II

### **Análisis de los procedimientos de cada departamento de la Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustible del Ministerio de Ambiente y Energía**

Esta fase se desarrollará según lo indicado en los documentos:

- Aportes sobre la herramienta de la prueba ácida realizados por el Instituto Centroamericano del Administración Pública, Curso Taller Gestión de Procesos de Laboratorio Clínico, 2005 y aportaciones de la Dirección de Sistemas Administrativos de la Caja Costarricense del Seguro Social.
- *“Guía para el levantamiento, documentación y rediseño de procesos”* Código GDA-DSA-DCI-001, 2007.

De esta forma, el equipo interventor realizará las siguientes actividades para analizar la información anteriormente recopilada, y lograr el rediseño de procedimientos en la DGTCC.

<b>Actividad: Análisis de la información</b>	
<b>Detalle</b>	<b>Metodología de acción en la DGTCC</b>
<b>Identificación de procesos claves</b>	Clasificar los procedimientos basados en procesos claves o fundamentales y proceso de soporte.
<b>Identificación de difusiones, problemas y deficiencias para poder optimizar las actividades</b>	Evaluación de cada procedimiento de la DGTCC mediante el uso de la herramienta de la prueba ácida.
<b>Resultados de la prueba ácida</b>	Analizar los resultados de la prueba ácida para buscar la optimización o eliminación de las actividades según el resultado obtenido.



### Fase III

#### **Desarrollo de la mejora a los procedimientos de la Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustible del Ministerio de Ambiente y Energía**

Esta fase se desarrollará según lo indicado en los documentos:

- *“Guía para el rediseño de Procesos”* del Área de Modernización del Estado, MIDEPLAN, octubre 2007.
- *“Guía para la Elaboración de Diagramas de Flujo”*, MIDEPLAN, 2009.
- Aportes sobre la herramienta de la prueba ácida realizados por el Instituto Centroamericano del Administración Pública, Curso Taller Gestión de Procesos de Laboratorio Clínico, 2005 y aportaciones de la Dirección de Sistemas Administrativos de la Caja Costarricense del Seguro Social, *“Guía para el levantamiento, documentación y rediseño de procesos”* Código GDA-DSA-DCI-001, 2007.

De esta forma, el equipo interventor realizará las siguientes actividades y rediseñar los procedimientos en la DGTCC.

<b>Actividad: Rediseño</b>	
<b>Detalle</b>	<b>Metodología de acción en la DGTCC</b>
<b>Aplicación de resultados de la prueba ácida</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suprimir actividades que no aportan valor.</li> <li>• Reducir los tiempos al mínimo.</li> <li>• Asegurar el cumplimiento de los plazos legalmente establecidos.</li> <li>• Adecuar a la normativa reguladora.</li> <li>• Aplicar la tecnología al rediseño.</li> </ul>
<b>Criterios para diseño de diagrama de flujo</b>	<p>Elaboración de procedimiento y diagrama de flujo basado en los siguientes rubros:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Detalle de encabezado.</li> <li>• Descripción narrativa del diagrama de flujo.</li> <li>• Uso de diagrama vertical.</li> <li>• Uso de simbología ANSI.</li> </ul>
<b>Implementación</b>	<p>Reunión para validación de los procedimientos propuestos a las jefaturas de la DGTCC para ser entregados e implementarlos.</p>

### **CAPÍTULO I**

#### **IDENTIFICACIÓN DEL ENTORNO, BASE JURIDICA Y TÉCNICA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPORTE Y COMERCIALIZACIÓN DE COMBUSTIBLES DEL MINISTERIO DE AMBIENTE Y ENERGÍA**

Para la realización de la propuesta de mejora de los procedimientos de la Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustible del Ministerio de Ambiente y Energía, es fundamental conocer el entorno jurídico y técnico de dicha dirección, con el fin de no faltar a la normativa vigente y amoldar los nuevos procedimientos en el cumplimiento de plazos y requisitos del marco legal que compete a la Dirección y sus procesos.

Dentro de este capítulo se identificará las bases jurídicas desde los aspectos más generales hasta los más específicos de la Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustibles, para lo cual se detallará los siguientes puntos.

## **Funciones del MINAE**

Funciones del MINAE, según datos extraídos del sitio web, en 1888 inicia la función del MINAE con la fundación del Servicio Meteorológico Nacional, que luego, a mediados del siglo XX pasa a ser la Dirección de Geología, Minas y Petróleo. En 1980 se crea el Ministerio de Energía y Minas (MEM) y dos años después, por reestructuración del Poder Ejecutivo, se crea el Ministerio de Industrias, Energía y Minas (MIEM). En 1988, vía norma presupuestaria el MIEM se transforma en Ministerio de Recursos Naturales, Energía y Minas (MIRENEM), incorporándose competencias en materia de bosques, flora y fauna silvestre, áreas silvestres protegidas y meteorología. El área de Industrias se traslada al Ministerio de Economía y Comercio.

En 1995 se reestructura el MIRENEM, con el aval correspondiente de MIDEPLAN y del Tribunal del Servicio Civil. Ese mismo año, mediante la Ley Orgánica del Ambiente No. 7554, se le asigna nuevas competencias en materia ambiental denominándose en adelante, Ministerio del Ambiente y Energía (MINAE). Aparecen así el Consejo Nacional Ambiental, la Secretaría Técnica Nacional Ambiental, el Contralor Ambiental, el Tribunal Ambiental Administrativo, y los Consejos Regionales Ambientales. Además, paulatinamente se le han sumado otros ámbitos de competencia en materia de recursos hídricos, hidrocarburos (que es la Dirección que nos ocupa en esta investigación), género, educación ambiental, participación ciudadana, biodiversidad, humedales, cambio climático, implementación conjunta, conservación y uso racional de la energía, y calidad ambiental, en acatamiento de mandatos establecidos en diversas normativas jurídicas vigentes.

El Ministerio ha estado en constante evolución a medida que el sector ambiental ha pasado de ser uno marginal a uno más relevante en los planes del desarrollo del país. En materia de lo que ahora es la DGTCC nos referimos propiamente a 1999, con la Ley 7399, de la cual a continuación se mencionan algunos artículos relacionados con sus funciones y responsabilidades:

*ARTÍCULO 3. Créase la Dirección General de Hidrocarburos, como el órgano técnico especializado del Ministerio de Recursos Naturales, Energía y Minas; a cuyo cargo estarán los trámites y los procedimientos tendientes a formalizar y a ejecutar correctamente los contratos que, el Poder Ejecutivo suscribirá para la exploración y explotación de los hidrocarburos.*

*Funciones específicas:*

- a) Elaborar los carteles de las licitaciones públicas y someterlos a la aprobación del Consejo Técnico.*
- b) Analizar las ofertas para la exploración y la explotación de los hidrocarburos y remitir las recomendaciones técnicas respectivas al Poder Ejecutivo, por medio del Consejo Técnico.*
- c) Fiscalizar las actividades desarrolladas por los contratistas.*
- d) Analizar la concurrencia de causales de nulidad o de caducidad de los contratos y elevar su recomendación al Poder Ejecutivo, por medio del Consejo Técnico.*
- e) Recomendar al Poder Ejecutivo la procedencia o la improcedencia de la cesión, parcial o total, de los contratos.*
- f) Analizar y recomendar, al Poder Ejecutivo, el otorgamiento de las prórrogas solicitadas por los contratistas.*
- g) Determinar la tasa máxima de eficiencia productiva (MEP).*
- h) Llevar los registros citados en los artículos 20 y 21 de la presente Ley.*
- i) Aprobar la información presentada por los contratistas.*
- j) Dar por satisfechos los requisitos a los cuales se refiere el artículo 22 de esta Ley.*

*ARTÍCULO 20. La Dirección General de Hidrocarburos llevará un registro especial, en el que se inscribirán los contratos, reducciones, prórrogas, renunciaciones, nulidades, caducidades, cancelaciones, expropiaciones, servidumbres y, en general, todos los actos referentes a las actividades de exploración y explotación de los hidrocarburos.*

## **Dirección General de Transporte de Comercialización de Combustibles**

### **Marco general de la Institución**

Según la Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustible (DGTCC) (2015), dependencia del MINAE, es una instancia de servicio y autorización a distinto tipo de usuarios que almacenan, comercializan y transportan derivados de hidrocarburos en todo el país; al mismo tiempo es responsable de la debida fiscalización de las empresas en este campo, para la protección y seguridad de las personas y el ambiente.

La DGTCC se crea en 1990 mediante el Decreto Ejecutivo 19164-MIRENEM-MEIC-TSS; anteriormente, las funciones y la competencia en esta materia estaban asignadas al Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS), pero a partir de 1990 pasa a formar parte de la estructura del Ministerio del Ambiente y Energía.

Desde aquel momento la DGTCC se ha ido especializando en materia técnica y legal, en lo que se refiere al almacenamiento y transporte de derivados de hidrocarburos en todo el territorio nacional, principalmente en el área de fiscalización y la autorización para el funcionamiento y la prestación del servicio público en combustibles.

### **MISIÓN:**

Fiscalizar las actividades de prestación de servicio público en el transporte almacenamiento y comercialización de hidrocarburos, de forma que se atienda las necesidades de la sociedad costarricense y se realice en apego a las normas técnicas y al marco legal correspondiente, para asegurar el crecimiento económico y el desarrollo sostenible del país.

### **VISIÓN:**

“Evolucionar como órgano técnico eficaz, eficiente e innovador en cuanto a la gestión y fiscalización de las actividades de transporte, almacenamiento y suministro de combustibles actuales y futuros, de tal forma que se garantice la calidad de vida de las personas y la protección del ambiente”.

## Marco jurídico

Dentro de la base jurídica y técnica que rige a la Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustible del Ministerio de Ambiente y Energía están los siguientes decretos que serán analizadas, con el fin de identificar y conocer la normativa con la que Dirección debe cumplir sus funciones:

No. Decreto ejecutivo
D.E. No.24813-MINAE-S y No. 36627-MINAET (22/12/1995)
D.E. No. 30131-MINAE-S (01/03/2002)
D.E. No. 31502-MINAE-S (01/03/2002)
D.E. No. 36983 -MINAE-S (08/03/2012)
D.E. No. 28622-MINAE-S (01/03/2002)
D.E. No.36967-MINAE-S (08/06/2010)

Fuente: Plan Operativo Institucional de la DGTCC 2015.

A modo de realizar el análisis jurídico se estudiará cada uno de estos decretos y leyes, para identificar la base jurídica y técnica, con el fin de continuar con el desarrollo del capítulo II de este Seminario de Graduación, estudiando y comparando los procesos y procedimientos actuales de la Dirección en virtud de evaluar su cumplimiento con la normativa en modo y plazo.

### **Decreto. No.24813-MINAE-SyNo. 31728-MINAET**

Reglamento para la Regulación del Transporte y Acarreo de derivados del Petróleo, publicado el 22 de diciembre de 1995 y modificado por el decreto 31728-MINAET en el 14 de junio de 2011.

## **Descripción del decreto**

Se indica que la DGTCC deberá coordinar y dirigir las políticas emitidas por el Poder Ejecutivo, en lo relativo al transporte y la comercialización de combustibles en el país, quedando facultada para ejecutar esas políticas, que entre otras contemplarán:

- a) La búsqueda de la eficiencia y eficacia en el transporte de los combustibles por medio de cisternas y su expendio.
- b) El control de los aspectos de seguridad e higiene.
- c) El ordenamiento administrativo de la flota de vehículos que transporte combustibles, con el objeto de que se ajuste a la normativa que regula la materia.
- d) Realización y análisis de los estudios pertinentes para determinar la necesidad de incrementar o renovar el sistema nacional de transporte de combustibles.

## **Contenidos del decreto**

1. Definición de criterios
2. Condiciones específicas que debe cumplir la DGTCC sobre el transportista de los derivados de petróleo.
3. Requisitos para la entrada de operación de una cisterna.
4. Proceso de oposición o reclamo sobre la solicitud del transportista.
5. Requisitos que debe presentar el interesado una vez autorizado el servicio.
6. Obligaciones del interesado para mantener vigente la autorización de transporte.
7. Requisitos para la renovación de un tanque cisterna.
8. Obligaciones sobre las actividades del distribuidor ambulante de diésel y kerosene (*peddler*).

## **Desarrollo de contenidos**

1. Definición de criterios

Para los efectos del presente decreto, se considera: A. De las definiciones a) Centistokes: unidad de medida de viscosidad. b) Cisterna: conjunto móvil automotor, conformado por cabezal y tanque o ambos en una sola unidad,



autorizado por la DGTCC para el transporte de líquidos combustibles, cementos asfálticos y solventes de alta y baja viscosidad, en carreteras, ferrocarriles, vías marítimas o fluviales, comprendido por uno o varios tanques que puede estar subdividido en compartimentos independientes, con cañas de descarga, válvulas, montado sobre un vehículo o remolcado por él. c) Combustibles: producto derivado del petróleo para ser usado en motores de combustión interna. d) Distribuidor ambulante o *peddler*: transportista que se dedica exclusivamente a distribuir diésel y kerosene en una cisterna por su cuenta y riesgo, en forma ambulatoria, sin tener un punto fijo de venta. e) Lubricantes: grasas y aceites lubricantes. f) Otros hidrocarburos: se refiere a otros hidrocarburos, tales como: gas licuado de petróleo, propano, butano, etano, metano, gas natural. g) Producto limpio: se refiere a los productos derivados del petróleo caracterizados por ser de baja viscosidad menor de cuatro centistokes, entre los cuales se encuentra: gasolina, diésel, kerosene, *jet fuel*, naftas y solventes obtenidos de los procesos petroquímicos. h) Producto negro: término que se aplica a los productos derivados del petróleo, con una viscosidad mayor de cuatro centistokes, medidos a una temperatura de referencia de 15,6 °C, entre los que se encuentran el búnker (*fuel oil*), diésel pesado, asfaltos, emulsiones asfálticas, ifos, diésel marino. i) Prueba hidrostática: prueba de presión, que utiliza agua para evaluar el tanque, tubería, válvulas y uniones y detectar la existencia de fugas. j) Prueba técnica: prueba correspondiente por lo dispuesto en las normas API, ASME, NFPA, ANSI, según sea el caso. k) Tanque: recipiente con propiedades y características adecuadas para almacenar combustibles. l) Transportista: aquella persona física o jurídica que opere un cisterna, a quien se le ha otorgado una autorización de operación por parte de la Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustibles (DGTCC) de conformidad con las disposiciones de este decreto, para que brinde el servicio de transportar los combustibles ya sea por vía terrestre, marítima o fluvial. m) Vehículo automotor: vehículo mecánico propulsado por un motor de combustión interna. n) Vida útil operativa: período de vida operativa de la estación de servicio y de la cisterna típica definida en el modelo de costos utilizado por el SNE para la fijación de márgenes. B. Siglas: a) ANSI: Instituto Americano de

Normas de los Estados Unidos de Norteamérica, encargado de coordinar y acreditar las normas técnicas que elaboran las diferentes entidades especializadas. b) API: Instituto Americano de Petróleo de los Estados Unidos de Norteamérica encargado de estandarizar y normalizar las especificaciones de control de calidad de diferentes materiales y equipos de la industria petrolera para los Estados Unidos de Norteamérica. Igualmente establece normas para diseño, construcción y pruebas en instalaciones petroleras. c) ASME: Sociedad Americana de Ingenieros Mecánicos, de los Estados Unidos de Norteamérica, encargada por velar por la normalización de todo lo relacionado con ingeniería mecánica. d) ASTM: Asociación Americana para Pruebas y Materiales. e) DGTCC: Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustibles, dependencia del Ministerio del Ambiente y Energía, responsable de la aplicación del presente decreto, en adelante denominada también Dirección General. f) INS: Instituto Nacional de Seguros. g) MEIC: Ministerio de Economía, Industria y Comercio. h) MOPT: Ministerio de Obras Públicas y Transportes. i) NFPA: Asociación Nacional de Protección contra el Fuego j) RECOPE: Refinadora Costarricense de Petróleo, S.A. k) SNE: Servicio Nacional de Electricidad, autoridad reguladora de este servicio público.

## 2. Condiciones específicas que debe cumplir la DGTCC sobre el transportista de los derivados de petróleo

Corresponderá a la Dirección General: a) Regular, fiscalizar y controlar lo relativo al transporte de los combustibles, tanto de producto limpio, sucio como de otros hidrocarburos. b) Recibir y tramitar las solicitudes para el otorgamiento de autorizaciones de transporte, así como emitir la recomendación, ante el Ministro del Ambiente y Energía. c) Resolver sobre la sustitución de una cisterna ya autorizado. La Dirección General desautorizará a la cisterna sustituida para ese uso, comunicando al Registro Público de la Propiedad y a RECOPE sobre esta situación. d) En caso de que se efectúe un traspaso de la propiedad de un cisterna, que está autorizado por la Dirección General, el nuevo propietario deberá comunicarlo así a esta, a fin de que se efectúe las modificaciones en la

autorización de funcionamiento respectivo, previa presentación de los documentos que se requiera. e) Determinar la especialización de los cisternas que transportan derivados de petróleo, en función de productos limpios, sucios u otros hidrocarburos, de conformidad con las definiciones dadas en el artículo 5º a fin de evitar la contaminación del combustible en cada nivel de especialización y procurando evitar que exista capacidad ociosa.

### 3. Requisitos para la entrada de operación de un cisterna

Para la autorización de la entrada en operación de una cisterna se requiere: 1) Solicitud escrita del interesado, debidamente autenticada y con dos copias. La solicitud formal debe contener las razones que justifican su operación en el transporte. Se deberá indicar el tipo de producto que se desea transportar. 2) Justificación de que existe la necesidad de transportar un determinado volumen del producto que solicita, que incluya por lo menos los siguientes puntos: a) Un detalle de la zona geográfica para la cual se va a brindar el servicio (rutas). b) Nota de compromiso de contrato de transporte de combustible de los nuevos clientes debidamente autenticado y actividades a que se dedicará. c) Una estimación de volumen a trasegar o vender mensualmente para los productos a transportar o distribuir. d) Un estudio económico básico que muestre el monto de la inversión total y un estado proyectado de ganancias y pérdidas para los primeros dos años de operación, así como cualquier información adicional que se juzgue conveniente para la justificación económica del proyecto y avalado por un contador público autorizado.

### 4. Proceso de oposición o reclamo sobre la solicitud del transportista

Previo a analizar la solicitud de operación de una cisterna, la dirección general ordenará la publicación de un edicto en el diario oficial La Gaceta y en al menos uno de los diarios nacionales de mayor circulación. En este edicto se otorga un plazo de ocho días hábiles a partir de la última publicación, para que las personas físicas o jurídicas que se vean afectadas con la solicitud, hagan llegar a la Dirección General su criterio, opinión u oposición. El solicitante aportará el original

de las publicaciones a la Dirección General. El costo de las publicaciones corre por cuenta del interesado.

En caso de haber oposiciones se realizará el procedimiento administrativo, de conformidad con lo estipulado en el artículo 308 y siguientes de la Ley General de Administración Pública. Las oposiciones que carezcan de sustento fáctico o jurídico serán rechazadas de plano.

Una vez cumplido con lo estipulado en los artículos 7º, 8º y 9º, la Dirección emitirá una resolución en la que rechaza la solicitud o autoriza al solicitante para que continúe con los trámites.

5. Requisitos que debe presentar el interesado una vez autorizado el servicio

Una vez determinada la necesidad del nuevo servicio y previo a emitirse la resolución de otorgamiento de la autorización para operar, el interesado deberá aportar:

- a) Una certificación del Registro de Propiedad de Vehículos de que la cisterna está debidamente inscrito a nombre del solicitante.
- b) Una copia autenticada de la tarjeta de circulación, extendida por el MOPT.
- c) Copias autenticadas de la revisión técnica vigente y del permiso otorgado por el Departamento de Pesos y Dimensiones, ambas del MOPT.
- d) Una certificación y el informe de la prueba extendida por un ingeniero mecánico, debidamente inscrito en el Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos, de la prueba hidrostática y peritazgo mecánico de la cisterna.
- e) Las copias autenticadas de las pólizas de seguros al día con coberturas a, c, seguros sobre riesgos de trabajo para el chofer de la cisterna y de responsabilidad civil general. Para definir el seguro de responsabilidad civil general, se tomará como criterio la carga movilizada el año anterior, de acuerdo con los parámetros que establezca el INS.
- f) Certificación de calibración de la cisterna emitida por el MEIC. Comercialización.
- g) Aportar a la Dirección General, la documentación donde conste la aprobación de la revisión técnica semestral y el permiso otorgado por el Departamento de Pesos y Medidas del MOPT.

## 6. Obligaciones del interesado para mantener vigente la autorización de transporte

Para mantener con vigencia la autorización para el transporte de combustibles, el transportista queda obligado a lo siguiente: a) Aportar a la Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustibles, la documentación donde conste la aprobación de la revisión técnica semestral y del permiso otorgado por el Departamento de Pesos y Dimensiones del Ministerio de Obras Públicas y Transportes. b) Respetar todas las normas de seguridad en materia de transporte de los combustibles vigentes. c) Presentar al menos cada seis meses a la citada Dirección, copia de las pólizas de seguros que se indican en el artículo 11 inciso e). ch) Presentar una certificación firmada y sellada por funcionarios del Ministerio de Economía, Industria y Comercio de que la calibración del cisterna está vigente a la fecha de la solicitud de renovación de la autorización. d) Si la cisterna sufriera un accidente que altere la constitución física del tanque, debe aportar la prueba hidrostática y el peritazgo mecánico de este, para la autorización de la puesta en funcionamiento. e) Presentar, cada dos años, a la Dirección, copia certificada del peritazgo mecánico y la prueba hidrostática. f) No dejar de operar el transporte de combustible por un plazo superior a un año consecutivo.

En caso de que el transportista no aporte los requisitos exigidos en el artículo anterior, la Dirección quedará facultada para cancelar, de pleno derecho y sin responsabilidad para el Estado, la autorización para el transporte de combustibles. Si el transportista incumpliere con la obligación señalada en el inciso b) del artículo 13, la Dirección dará audiencia al mismo para que aporte las pruebas de descargo. De demostrarse tal incumplimiento, queda facultada para suspender la autorización por 15 días. En caso de reincidencia, quedará a juicio de la Dirección proceder a suspender, por una única vez más, la autorización por un término igual, o bien cancelarla, según sea la gravedad del incumplimiento.

La Dirección entregará al interesado un extracto de la autorización para el transporte, el cual regirá por un plazo de dos años, renovable en tanto la cisterna cumpla con las disposiciones vigentes sobre la materia. El interesado debe publicar por su cuenta en el diario oficial La Gaceta, el extracto en referencia,

gestión que deberá realizar a más tardar en un término de 15 días y aportar copia de la publicación a la Dirección. En caso de incumplimiento, se revocará la autorización otorgada.

Si se comprueba que el transportista incumpliere lo dispuesto en la resolución de otorgamiento de la autorización para operar, la Dirección dará audiencia al mismo para que aporte las pruebas de descargo. De demostrarse tal incumplimiento, queda facultada para suspender la autorización por 15 días. En caso de reincidencia, quedará a juicio de la Dirección proceder a suspender, por una única vez más, la autorización por un término igual, o bien cancelar la autorización según sea la gravedad del incumplimiento.

Los equipos cabezal y tanque para transporte de combustible brindarán un servicio exclusivo y por lo tanto, no podrán ser usados para el transporte de ningún otro producto.

Los equipos cabezal y tanque serán rotulados con pintura bajo los parámetros que establece el artículo 6º del Decreto Ejecutivo N° 24715-MOPTMEIC-S del 1º de noviembre de 1995. Además de lo estipulado en este Decreto, tanto el cabezal como el tanque deberán contar con dos rótulos, en letras color rojo, con un tamaño por letra no menor de 10 centímetros, con el nombre de la clase de producto que transporta. En el caso del cabezal, este rótulo se estampará en cada puerta, en el caso del tanque, inmediatamente bajo el rótulo que indica TRANSPORTA MATERIAL INFLAMABLE en ambos costados. También, deberán colocar en la parte trasera del cisterna un rótulo, con un tamaño por letra no menor de 10 centímetros, con la leyenda “REPORTES SOBRE ESTE VEHÍCULO N°\_. LLAMAR AL 192”.

Para evitar la contaminación por mezcla de productos, los compartimentos del tanque cisterna, deberán indicar en forma individual en letras claras el tipo de combustible que almacenará en ese compartimento. No podrá cambiarse de producto sin la garantía de la limpieza y verificación de la Dirección General. RECOPE está autorizado solo para suministrar el producto en el compartimento indicado.

Si se incumple con los dos artículos anteriores y de demostrarse tal incumplimiento, la Dirección General queda facultada para suspender la autorización por 15 días. En caso de reincidencia, quedará a juicio de la Dirección proceder a suspender, por una única vez más, la autorización por un término igual, o bien cancelar la autorización según sea la gravedad del incumplimiento.

El Ministerio del Ambiente y Energía realizará estudios para determinar la antigüedad y las condiciones técnico-mecánicas de la flota que opera actualmente para buscar los mecanismos necesarios e implantar la sustitución progresiva de la flota, de manera que en un plazo de 3 años, la flota nacional no sea de una antigüedad mayor a 10 años, manteniéndose este parámetro en forma permanente. Para ello el Ministerio del Ambiente y Energía podrá autorizar empresas y talleres de verificación, cuyo costo de inspección será cubierto por el transportista.

#### 7. Requisitos para la renovación de un tanque cisterna

Para la renovación de un tanque cisterna que cuenta con autorización para operar, el interesado deberá presentar: a) Solicitud escrita debidamente autenticada y con dos copias. La solicitud debe contener las razones que justifican la renovación de su tanque cisterna, el tipo de producto que se transporta. b) Una certificación del Registro de la Propiedad de Vehículos de que la cisterna está debidamente inscrito y a nombre del solicitante. c) Una copia autenticada de la tarjeta de circulación, extendida por el MOPT. d) Una copia autenticada de la revisión técnica vigente realizada y del permiso otorgado por el Departamento de Pesos y Dimensiones del MOPT. e) Una certificación e informe extendida por un ingeniero mecánico, debidamente inscrito en el Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos, con la prueba hidrostática y peritazgo mecánico del cisterna. f) Las copias autenticadas de las pólizas al día con coberturas a, c, y riesgos de trabajo y responsabilidad civil.

El tanque cisterna sustituido no podrá volver a transportar combustible a nivel nacional, si tiene más de 10 años.

#### 8. Obligaciones sobre las actividades del distribuidor ambulante de diésel y kerosene (*peddler*)

El *peddler* brindará por su cuenta y riesgo el servicio de distribución y venta de canfín, kerosene y diésel a clientes en cantidades pequeñas, sujeto al margen de utilidad y precio por litro que para los mismos fije el SNE.

El requerimiento mínimo del equipo para realizar la distribución mediante el *peddler* será el cisterna, un medidor de líquidos, mangueras de aprovisionamiento, así como los demás accesorios para brindar el servicio, dentro de las normas de seguridad que para el manejo de productos flamables rigen esta materia, así como de calidad y exactitud en las cantidades vendidas. El cisterna deberá cumplir con todos los requisitos y especificaciones establecidas en los artículos 11) y 13) de este Decreto.

El transportista deberá presentar anualmente a la Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustibles, una certificación del Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), de que sus equipos de medición fueron debidamente calibrados, para el producto indicado, a fin de asegurar la entrega correcta a los clientes. La cisterna solo podrá usarse en la actividad específica del *peddler*. La distribución de diésel y kerosene en cantidades pequeñas, máximo tres mil setecientos ochenta y cinco litros por entrega al cliente del *peddler*.

La solicitud para obtener la autorización para operar como *peddler*, deberá ser presentada a la Dirección, cumpliendo con lo establecido en los artículos 6 y siguientes. Artículo 34.- Con el fin de garantizar la pureza de los combustibles, aquellos que distribuye el *peddler*, deberán ser entregados directamente al cliente, sin que puedan ser almacenados por él en tanques propios o de terceros. La contravención a esta disposición motivará la suspensión por 15 días de la autorización para la distribución y venta por parte de la Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustibles; en caso de reincidencia la Dirección procederá a cancelar la autorización.

El *peddler* no podrá comprar el combustible a nombre de otra persona física o jurídica. En caso de que se compruebe que compre el combustible a nombre de una estación de servicio, se sancionará a la estación de servicio con la suspensión



de venta de combustible por el término de 1 semana. Igual sanción recibirá el *peddler*, quien no podrá transportar combustible por 1 semana. En caso de reincidencia, se le cancelará en forma definitiva la respectiva autorización de funcionamiento.

## **Decreto No. 30131-MINAE-S**

Regulación del Sistema de Almacenamiento y Comercialización de Hidrocarburos, publicado el 01 de febrero de 2002.

### **Descripción del Decreto**

Como objetivo de este decreto se estipula reglamentar las competencias del Ministerio de Ambiente y Energía a través de la Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustibles, estableciendo requisitos jurídicos, técnicos y así como los procedimientos, por los cuales se regirá la distribución, el almacenamiento y comercialización de combustibles derivados de hidrocarburos y destinados al consumidor final. Asimismo, estableciendo las especificaciones técnicas mínimas para la construcción y remodelación de estaciones de servicio y tanques de almacenamiento, con el fin de que operen dentro de las máximas condiciones de seguridad y funcionalidad preservando la integridad del ambiente.

### **Contenidos del Decreto**

1. Requisitos documentales para la solicitud de implementar y operar una estación de servicio.
2. Identificación de los actores responsables del proceso de atención de solicitudes para operar una estación de servicio.
3. Guía de procedimiento a seguir por los actores para la de atención de solicitudes para operar una estación de servicio e implementación de tiempos máximos de atención.

4. Requisitos de los planos de la estación de servicio.
5. Especificaciones técnicas que deben cumplir las estaciones de servicio.

### **Desarrollo de contenidos**

1. Requisitos documentales para la solicitud de implementar y operar una estación de servicio

Cuando una persona física o jurídica deseara implementar u operar una nueva estación de servicio, deberá cumplir con los siguientes requisitos documentales:

- Solicitud escrita original y copia autenticada, con indicación de calidades de solicitante, con su firma o del representante legal. Si la solicitud la realiza una persona jurídica, deberá adjuntarse la certificación de la personería jurídica de sus representantes con no más de **3 meses de emitida**.
- Certificación de la propiedad, la cual debe indicar la descripción completa de la misma, así como detalle completo de las limitaciones, anotaciones y gravámenes que pesan sobre el terreno en que se pretende instalar la nueva estación de servicio o tanque de autoconsumo. Si el solicitante no es propietario de la finca, debe presentar el documento idóneo en original o copia certificada mediante el cual acredite su legitimación para la instalación y operación del establecimiento.
- Fotocopia certificada del plano catastrado de la propiedad sobre la cual versa la solicitud, delimitando y ubicando el derroteo del área destinada a la estación de servicio, alineamientos, líneas de protección de quebradas y servidumbres, constancias que deberán ser emitidas por las entidades competentes.

- Debe aportar pronunciamientos de la compañía eléctrica de la región, AYA, SENARA o la compañía de agua potable respectiva, CNE, MINAE en cuanto a zonas de protección o reservas; que mediante una constancia indique si la empresa debe observar condiciones especiales para el desarrollo del proyecto o si existen restricciones que impidan su realización.
- Si no existe plano catastrado, deberá presentar certificación donde se indique que no existe plano catastrado y presentará un plano de localización con su derroteo.
- Permiso de uso conforme al suelo, emitido por la Municipalidad o el INVU para la instalación y operación de la estación de servicio o tanque de consumo.
- Estudio de suelos del lote elaborado por un laboratorio especializado, o un profesional acreditado con conocimiento al efecto, que contenga como mínimo, la composición, permeabilidad, nivel freático, capacidad de soporte, estabilidad de taludes, estratigrafía, del subsuelo, cohesión, ángulo de fricción interno, índice de plasticidad, determinación del bulbo de presión de las cargas procedentes de las edificaciones colindantes, con énfasis en el área donde se ubicarán los tanques.
- Indicación de los tipos de combustibles que se proyecta vender o almacenar para autoconsumo.
- Declaración jurada de que el solicitante cumple con los requisitos establecidos en el artículo 15 de presente reglamento.
- Señalamiento del lugar para oír las notificaciones dentro del perímetro judicial de San José o indicación de un número de fax para tales efectos en cualquier parte del país.

2. Identificación de los actores responsables de proceso de atención de solicitudes para y operar una estación de servicio

- Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustibles del Ministerio de Ambiente y Energía
- Secretaria Técnica Nacional (SETENA)
- Director de la Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustible
- Ministerio de Ambiente y Energía

3. Guía de procedimiento a seguir por los actores para la de atención de solicitudes para operar una estación de servicio e implementación de tiempos máximos de atención

Dentro de este contenido se establece un procedimiento junto con su tiempo límite de atención establecidos dentro de este decreto, que para efectos de una mejor comprensión del lector se elaborará un cuadro de actividades con la secuencia lógica a seguir para lo estipulado en el Decreto:

DESARROLLO	NORMA DE OPERACIÓN
1.0	<p>1.1 <b>La Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustible</b>, recibe la documentación de solicitud por parte del solicitante, la cual revisa con forma a los requisitos estipulados en el artículo 7 del decreto 30131-MINAE-S.</p> <p>1.2 Si la documentación está incompleta se le notifica al solicitante para que un plazo de 10 días adjunte la documentación faltante, de lo contrario, se procederá a archivar la solicitud.</p>

DESARROLLO	NORMA DE OPERACIÓN
2.0	<p>2.1 <b>La Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustible</b>, coordina junto la Secretaría Técnica Nacional la inspección del sitio en un plazo no mayor a un mes.</p> <p>2.3 Ambas partes elaborarán un informe técnico firmado por ambas instancias el cual se le remitirá al director del DGTCC para su verificación.</p>
3.0	<p>3.1 <b>El director de la Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustible</b>, notificará al solicitante lo que corresponda en un plazo no mayor a 10 días y una vez aprobado el terreno.</p> <p>3.2 <b>La Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustible</b>, una vez aprobado el terreno enviará el expediente completo a la SETENA para su aprobación y le notificará al solicitante para que presente los requisitos de los planos, estipulados en el artículo 10 del decreto 30131-MINAE-S.</p>
4.0	4.1 <b>La Secretaría Técnica Nacional</b> , aprueba el expediente.
5.0	<p>5.1 <b>La Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustible</b>, recibe los requisitos de los planos y los revisa con base al ordenamiento jurídico establecido en el artículo 11 y 12 del decreto 30131-MINAE-S., en un plazo no mayor a 15 días.</p> <p>5.2 <b>La Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustible</b>, una vez aprobado los planos, envía un oficio de recomendación al MINAE para que esta entidad emita el permiso de construcción de las instalaciones de la nueva estación de servicio.</p>

DESARROLLO	NORMA DE OPERACIÓN
6.0	6.1 <b>El Ministerio de Ambiente y Energía</b> recibe la recomendación y emite un oficio otorgando o denegando el permiso de construcción de las instalaciones de la nueva estación de servicio, en un plazo no mayor a 30 días.
7.0	7.1 <b>La Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustible</b> , una vez otorgado el permiso devuelve los planos al solicitante debidamente sellados y autorizados por la dependencia, en un plazo no mayor a 10 días.
8.0	8.1 Se establece un plazo de 1 año como vigencia del permiso de construcción, contando desde el momento de la notificación de la resolución de autorización, en la cual se debe indicar la fecha de inicio de las obras.  <b><u>Nota: Si pasado este plazo el solicitante no ha iniciado la construcción, deberá solicitar un resello de los planos, por única vez y dentro del término de un mes, para lo cual deberán presentarse nuevo los requisitos de la solicitud original, que se encuentren vencidos, o en caso contrario se procederá al archivo definitivo del expediente caducando el derecho.</u></b>

#### 4. Requisitos de los planos de la estación de servicio

Se establece en el artículo 11 del decreto 30131-MINAE-S, los siguientes requisitos que deben presentar los planos de la estación de servicio:

- Copia certificada de la resolución de aprobación de la EIA extendida por el órgano competente, así como una copia certificada de los compromisos ambientales adquiridos y del nombramiento del regente y pago de la garantía.

- Planos constructivos del establecimiento según artículo 11 los cuales acompañará en 2 juegos: Sello de aprobación de accesos por parte del MOPT, visado de los planos por parte del Departamento de Ingeniería de riesgos del INS, plano conjunto detallado con ubicación y localización. Plano de curvas de nivel del terreno indicando movimientos de tierra, los cortes y terrazas respectivas.
- Planos arquitectónicos de conjunto: la compañía especializada deberá presentar los siguientes planos: planta arquitectónica de cada uno de los edificios y zonas que componen la estación de servicio, incluyendo fachadas, cortes e información topográfica. Croquis de la localización indicando la dirección del tránsito vehicular en las calles colindantes. Localización de tanques de almacenamientos indicando su capacidad y tipo de producto, venteos, pozos de observación y o monitoreo. Islas de abastecimiento indicando los elementos que la componen. Ubicación de extintores. Circulaciones de vehículos y de camiones cisternas que abastecerá de combustible en las estaciones de servicio. Tipo de pavimento y niveles generales de pisos terminados. Localización del anuncio distintivo independiente. Áreas verdes. Proyección de techos. Planta de comercios y servicios complementarios. Tabla de áreas indicando el porcentaje y superficie de cada uno de los locales, circulaciones, áreas verdes, estacionamiento y demás zonas que componen la estación de servicio.
- Instalaciones mecánicas: planta de conjunto marcando la distribución de las líneas de productos, recuperación de vapores (cuando la autoridad lo requiera) y venteos, con la indicación de sus diámetros, pendientes y el tipo de material de las tuberías, señalando cada uno de los tipos de combustibles. Tipo y características de tanques y surtidores, indicando válvulas accesorios y conexiones de seguridad detalle de contenedores en islas de surtidores y bombas sumergibles, sistema de detección de

fugas, válvulas de cierre rápido (*shut-off*), válvulas de presión vacío en veneteos de gasolinas y válvulas de veneteo para combustible diésel. Cortes de trincheras para tuberías. Sistema de detección de fugas.

- Instalaciones hidráulicas y de aire: planta de conjunto marcando la distribución de las líneas de agua y aire, sus diámetros y tipo de tubería. Capacidad y ubicación del compresor de aire y de la cisterna. Capacidad de la instalación, incluyendo conexiones y toma de red municipal, indicado válvulas de retención y antisifón para prevenir contra flujos y contaminación. Prevista para riego en las aguas verdes. Cuando existan servicios de lavado y lubricado se sujetará las disposiciones que las autoridades indiquen en materia ambiental.
- Instalaciones sanitarias y drenaje: planta de conjunto con las distribución de la red de drenaje de aguas negras y aguas pluviales, señalando sus diámetros y pendientes de tuberías y sus descargas a la red municipal, incluyendo los detalles en la planta y corte de registros y rejillas. Se indicará por separado los registros que capten aguas oleaginosas (trampa de grasa o combustible). Planta y cortes sanitarios de baños para hombre y mujer y empleados (con acceso de discapacitados). Planta, cortes y detalles de la trampa de aguas oleaginosas. Desarenador y trampa de grasas (cuando exista servicios de lavado y lubricación). Fosa séptica y sistema de absorción cuando no exista alcantarillado sanitario o en su caso, el sistema de desecho de aguas que indiquen las autoridades correspondientes. Cuadro de simbología hidráulica-sanitaria.
- Instalaciones eléctricas: planta de conjunto indicando la acometida y el centro de control eléctrico. Diagrama unifilar. Cuadro de cargas. Detalles de tablero de control. Distribución eléctrica de corriente alterna (CA) y cuando exista indicar la corriente directa (CD). Control eléctrico del



sistema de detección de fugas y del control de inventarios en tanques surtidores, señalando el equipo a prueba de explosión necesario para cada caso. Indicar tanto cédula de tuberías como sellos eléctricos tipo "EYS" o similar de acuerdo con la clasificación de zonas peligrosas del grupo D clase 1 divisiones 1 y 2 de acuerdo al Capítulo 5 del Código Eléctrico de Costa Rica. Sistema de iluminación exterior, controles de iluminación y anuncios. Comunicación de surtidores a control. Sistema de tierras y paros de emergencias. Conexión alterna de la bomba de agua, sistema hidroneumático y otros. Interruptores manuales o de fotocelda. Instalaciones especiales (aire acondicionado, teléfono, contra incendio, sonido, sistemas inteligentes, entre otras). Cuadro de simbología eléctrica.

- Responsable del área: en la memoria de cálculo, los capítulos de cada especialidad y los planos correspondientes deben indicar los datos de los responsables del área del proyecto. Área civil: ingeniero civil o arquitecto con su respectivo número de registro profesional, nombre completo y firma. Área mecánica: ingeniero mecánico con la misma información. Área de seguridad contra incendios: conjunto de profesionales que participan en la elaboración del proyecto, los cuales deben anotar su respectivo número de registro profesional, nombre y firma. Área eléctrica: ingeniero eléctrico con su la misma información.

6. Especificaciones técnicas que deben cumplir las estaciones de servicio. Dichas especificaciones se encuentran en el artículo 15 y en adelante del decreto 30131-MINAE-S.

## **Decreto No. 31502-MINAE-S**

Reglamento para la distribución de combustibles derivados de hidrocarburos sin punto fijo de venta (*peddlers*), publicado el 01 de marzo de 2002.

### **Descripción del Decreto**

Se indica las obligaciones, requisitos variables y condiciones que deben presentar los interesados de ejercer la actividad *peddlers* o distribuidores sin punto fijo de venta de combustibles derivados de hidrocarburos.

### **Contenidos del Decreto**

- Requisitos por presentar ante la DGTCC para poder ejercerla actividad *peddler* o distribuidores sin punto fijo de venta de combustibles derivados de hidrocarburos.
- Cumplimiento de obligaciones de para ejercer *peddler* o distribuidores sin punto fijo de venta de combustibles derivados de hidrocarburos.
- Periodo de vigencia de la autorización.
- Derechos de los responsables que ejercen la actividad de *peddler* o distribuidores sin punto fijo de venta de combustibles derivados de hidrocarburos.
- Casuales de revocatoria de la autorización.
- Causales de caducidad de la autorización.

### **Desarrollo de contenidos**

**Requisitos por presentar ante la DGTCC para poder ejercerla actividad *peddler* o distribuidores sin punto fijo de venta de combustibles derivados de hidrocarburos**

- a) Solicitud por escrito debidamente firmada por el interesado o su representante legal, ante la DGTCC.
- b) Señalar lugar para escuchar notificaciones dentro del perímetro de la ciudad de San José o indicación de número de fax para tal efecto en cualquier lugar del país,
- c) Certificación de personería jurídica en caso de ser persona jurídica o cédula de identidad.
- d) Certificación notarial que contenga citas de inscripción de la sociedad, su objeto, domicilio social y en la que conste la vigencia de la misma.
- e) Realizar sus labores únicamente en vehículos autorizados por la DGTCC para el transporte de hidrocarburos que cuenten con el equipo mecánico necesario para la prestación del servicio; además, deberá indicar el número de código que autoriza a cada camión.
- f) Certificación registral de los vehículos cisternas inscritos a su nombre o contrato de arrendamiento en escritura pública.
- g) Declaración jurada en escritura pública donde se deje constancia de que únicamente venderán el combustible que adquieran a consumidores finales que cuenten con tanques de almacenamiento de combustibles debidamente autorizados por el MINAE.
- h) Aportar un libro de actas, para que en caso de que sea aprobada la solicitud, el mismo se habilite como bitácora, en la cual se registran las ventas realizadas a los consumidores finales. En caso de que sea rechazada la solicitud el libro de actas deberá ser entregado al solicitante.
- i) Indicar el tipo de combustible a distribuir.

**Cumplimiento de obligaciones de para ejercer *peddler* o distribuidores sin punto fijo de venta de combustibles derivados de hidrocarburos**

- a) Mantener el permiso sanitario de funcionamiento vigente.
- b) Realizar sus labores únicamente en vehículos autorizados por la DGTCC, y que cuenten con el equipo mecánico debidamente calibrado necesario para brindar el servicio de *peddler*, pascón, pistola-MESH 200, tubería de acero o aluminio, bomba actuada por hidráulico o transmisión directa motor camión, manguera de neopreno, cable y prensa de puesta a tierra, medidor de desplazamiento positivo:

incertidumbre = a 0,5%, unidad menor = litros, calibrado por el Ministerio de Economía Industria y Comercio y la Oficina Nacional de Normas y Unidades de Medida, extintores para fuego tipo A, B, C, de 20 libras.

c) Uso de la bitácora, de conformidad con lo establecido en el presente Reglamento, la cual será habilitada al momento de notificar la resolución de autorización por parte del señor ministro. En dicha bitácora deberá identificarse la persona física o jurídica que compra el combustible derivado de hidrocarburos, consignar la fecha y cantidad de combustible entregada a cada cliente, indicar el número de factura timbrada, así como el nombre, firma y número de cédula del cliente.

d) Brindar el servicio de forma continua y eficiente, igualitaria y adaptable al cambio.

e) Cumplir con todas las normas de seguridad establecidas para el manejo y descarga de combustible que dicte la normativa vigente.

f) Mantener en condiciones adecuadas y seguras el equipo dedicado a la prestación del servicio, de forma tal que no constituya un peligro para las personas o para el ambiente. Esto de acuerdo con las regulaciones técnicas contempladas en esta materia en el Decreto número 24813-MAE.

g) Suministrar cualquier información relacionada con la prestación del servicio público, así como la presentación de la bitácora cuando sea requerida por la Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustible.

h) Cumplir con las disposiciones que la Dirección de Transporte y Comercialización de Combustible emita para la comercialización del producto.

i) Comercializar el producto con la tarifa fijada por ARESEP.

j) No podrá suministrar derivados de hidrocarburos a persona física o jurídica no autorizada para el almacenamiento en autoconsumo.

k) No podrá vender combustible en o para estaciones de servicio.

l) No podrá expender combustible en envases o recipientes de ningún tipo que no sean tanques de almacenamiento debidamente autorizados por el MINAE.

m) No podrá suministrar combustible a personas físicas o jurídicas no autorizadas para el almacenamiento del mismo por la DGTCC.

- n) El camión deberá portar una rotulación notoriamente visible, que indique "Distribuidor sin punto fijo de venta".
- o) No podrá desarrollar o instalar infraestructura de almacenamiento para el autoconsumo de sus clientes y solamente podrá venderle a clientes que cuenten con tanques de autoconsumo debidamente autorizados por el MINAE.
- p) No podrá transferir el título o acto administrativo que le autoriza el código para distribuir combustibles sin punto fijo de venta ni el de servicio público.

### **Periodo de vigencia de la autorización**

La vigencia de la autorización será de 5 años contados a partir de notificada la resolución de otorgamiento.

### **Derechos de los responsables que ejercen la actividad de *peddler* o distribuidores sin punto fijo de venta de combustibles derivados de hidrocarburos**

- a) A obtener la renovación del permiso para prestar el servicio público siempre y cuando cumpla con las regulaciones contempladas en la normativa vigente que rige la materia y con las condiciones establecidas en la resolución de autorización.
- b) A disfrutar de los márgenes de utilidad establecidos por la ARESEP.
- c) A que cumpla con el debido proceso y derecho de defensa en caso de sanción, suspensión o revocatoria del permiso otorgado.

### **Casuales de revocatoria de la autorización**

a) El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones establecidas en la resolución de autorización de prestación del servicio público, la Ley General de la Administración Pública N° 6227, Ley Reguladora de los Servicios Públicos N° 7593, Ley de Tránsito por Vías Públicas Terrestres N° 7331, los Decretos Ejecutivos 24813-MAE, 30131-MINAE-S; artículo 239 siguientes y concordantes de la Ley N° 5395 del 30 de octubre de 1973 "Ley General de Salud"; el presente Reglamento y cualquier otra normativa que regule la materia.

- b) El uso de documento falso o alterado en cualquiera de los procedimientos establecidos por la normativa vigente o por la DGTCC.
- c) Incumplimiento de la normativa vigente sobre protección ambiental.
- d) La venta de combustible a personas físicas o jurídicas en tanques no autorizados por el MINAE.
- e) El uso de camiones no autorizados por la DGTCC.
- f) La transferencia del título o acto administrativo que le acredita como distribuidor de combustible sin punto fijo de venta y prestatario de un servicio público.

### **Causales de caducidad de la autorización**

La renuncia del prestatario sin perjuicio de las responsabilidades que le correspondan, la alteración de las condiciones básicas del permiso por fuerza mayor o caso fortuito, así como la pérdida de la condición de servicio público del transporte de combustible decretada por la Asamblea Legislativa.

## **DECRETO N° 36983-MINAE**

Manual de Procedimientos para las Empresas Autorizadas por el MINAE que realizarán las pruebas técnicas descritas en el Cuadro N° 1 del artículo 7° del Decreto Ejecutivo N° 36627-MINAE, publicado en el 8 de marzo de 2012.

### **Descripción del decreto**

Regular y fiscalizar, mediante un Manual, el procedimiento y aspectos generales necesarios para la realización de las pruebas técnicas descritas en el Cuadro 1 del artículo 7° del Decreto Ejecutivo N° 36627-MINAE, Reglamento para la Regulación del Transporte de Combustible. Tales pruebas, correspondientes a las contenidas en:

- La Resolución N° 152-2005 (COMIECO-XXXIII)
- Reglamentos Técnicos Centroamericanos: RTCA 13.01.25:05
- Reglamento Técnico de Transporte Terrestre de Hidrocarburos Líquidos (excepto GLP) RTCA 13.01.26:05
- Transporte Terrestre de Gas Licuado de Petróleo (GLP) a Granel, publicada mediante el Decreto Ejecutivo N° 32921-COMEX-MINAE-MEIC

### **Actores y/o responsables**

Interactúan para este manual, dos actores principales:

- El MINAET, mediante la Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustible (DGTCC), quien de previo autoriza a las empresas autorizadas, y
- Tales empresas a través de sus representantes técnicos.

## Contenido del decreto

Al tratarse de un Manual, las especificaciones son explícitas por motivo de uniformidad, siguiendo un orden lógico que se resume a continuación:

- a) Obligaciones de las empresas autorizadas
- b) Contenido del informe de inspección
- c) Procedimiento general de realización de las pruebas técnicas
- d) Fiscalización control y supervisión de las empresas autorizadas

## Desarrollo de contenidos

A continuación, sintetizados los aspectos relevantes de cada contenido:

### a) Obligaciones de las empresas autorizadas

1. Emitir el informe de inspección de los tanques de las unidades de transporte de combustible, que verifique y determine claramente el cumplimiento o no de las disposiciones generales. (Informe detallado en la sección b) de este apartado).

2. La inspección al tanque de la unidad de transporte, donde el inspector debe verificar que se cumpla con todos los requerimientos de seguridad para la realización de las inspecciones y pruebas, incluyendo:

- El certificado con que debe contar el interesado donde se acredite que el tanque haya sido lavado y descontaminado
- La placa de identificación que dispone el artículo 7.9 del Reglamento Técnico Centroamericano RTCA 13.01.25:05

3. En caso de incumplimiento de la normativa técnica de transporte de combustibles o por cualquier otra razón, deberá así informarlo por escrito a la DGTCC en un plazo de 24 horas a partir de realizada la prueba. En dicho informe de inspección deberán indicarse los hallazgos relevantes.

4. Comunicar a la DGTCC los informes de inspección realizados a toda unidad de transporte de combustibles que no apruebe cualquiera de las pruebas técnicas, con el fin de que se agregue en el expediente administrativo del respectivo trámite.



5. Explicar y ampliar los criterios y resultados indicados en el informe de inspección cuando así lo requiera el MINAET por medio de la DGTCC.
6. Contar con la documentación en la que se registre fielmente cada una de las pruebas realizadas a toda unidad de transporte, así como ponerla a disposición de los funcionarios de la DGTCC cuando así lo requieran en ejercicio de las labores de fiscalización control y supervisión según los términos del presente manual.
7. Ejercer las labores relacionadas con la inspección en apego a la legislación técnica de transporte de combustibles y de ejercicio profesional vigente.

### **b) Contenido del informe de inspección**

Como se mencionó en el punto 1 del inciso a) anterior, se detalla brevemente los contenidos del informe en cuestión:

- 1) El informe de la prueba debe emitirse en papelería membretada original de la empresa que realiza la inspección, las pruebas y valoración correspondiente.
- 2) El informe debe contener la hora y la fecha (día, mes y año) y lugar en que se realizó la prueba.
- 3) El nombre y la firma del ingeniero responsable de la empresa que realizó la prueba técnica, así como del personal técnico que lo haya asistido.
- 4) El número de código de registro asignado por el colegio profesional respectivo tanto al profesional responsable como a la empresa cuando corresponda.
- 5) Tipos de pruebas técnicas que se realizaron.
- 6) Datos registrales de la unidad de transporte de combustible integrado o articulado, indicando la siguiente información:
  - a) Número de serie y nombre del fabricante
  - b) Número de placa
  - c) Marca y año de fabricación
  - d) Propietario de la unidad de transporte

- 7) Tipo de combustibles que transporta la unidad.
- 8) Descripción de las condiciones estructurales generales del tanque de almacenamiento según correspondan.
- 9) La zona geográfica de operación de la unidad de transporte.
- 10) Norma técnica aplicable según el tipo de tanque de la unidad de transporte y procedimiento de prueba que se utilizó.
- 11) Deben especificarse las herramientas o equipos técnicos con los cuales se realizaron las pruebas y sus respectivos rangos de precisión.
- 12) Deben aportarse los esquemas representativos del equipo cisterna.
- 13) Aportar un registro fotográfico, durante la aplicación de las pruebas con las características que se indicarán en el artículo siguiente.
- 14) Resultados de las pruebas, conteniendo el detalle de las mismas para cada una de ellas y para cada componente del tanque. El informe debe detallar los resultados para cada una de las pruebas realizadas indicando si cumple o no las disposiciones correspondientes para cada prueba.
- 15) Indicar los componentes que requirieron ser reemplazados por partes nuevas.
- 16) Análisis y valoración de los resultados obtenidos con base en los criterios de aceptación y rechazo contenidos en los artículos 8.3 del Reglamento Técnico Centroamericano RTCA 13.01.25:05 Reglamento Técnico de Transporte Terrestre de Hidrocarburos Líquidos Excepto Gas Licuado de Petróleo y el artículo 9 del RTCA 13.01.26:05 Transporte Terrestre de Gas Licuado de Petróleo (GLP) a Granel, contenidos en la Resolución N° 152-2005 (COMIECO-XXXIII) publicada mediante el Decreto Ejecutivo N° 32921-COMEX-MINAE-MEIC, del 16 de diciembre del 2005.
- 17) Los parámetros mínimos y máximos aplicables al tanque de la unidad de transporte según las características que disponga la reglamentación técnica correspondiente.
- 18) El período máximo recomendado para la realización de las próximas pruebas, tomando en cuenta la edad del equipo de transporte, el estado actual del mismo y el tipo de combustible que transporta.

19) El informe deberá tener como anexos la documentación necesaria para la realización de las pruebas

Respecto al registro fotográfico: las fotografías deben tomarse atendiendo las máximas medidas de seguridad, en formato digital, grabadas en un disco compacto.

### **c) Procedimiento general de realización de las pruebas técnicas**

- I. Una vez realizadas las pruebas técnicas a la unidad de transporte, y en caso de rechazo de esta, por no aprobar cualquiera de las pruebas, el interesado podrá realizar las labores y reparaciones que no impliquen un cambio o modificación en la estructura e integridad de la unidad de transporte, según la normativa técnica de transporte de combustibles, en un plazo máximo de un mes.
- II. Si durante el transcurso de dicho plazo la unidad de transporte es reparada respetando lo indicado en el párrafo anterior, así como la normativa técnica de transporte de combustibles vigente, el interesado podrá llevar la unidad de transporte a la misma empresa que realizó la prueba originalmente o a cualquier otra empresa autorizada por el MINAET para tal efecto, todo de conformidad con los artículos 10 y 11 del presente Manual.
- III. En el informe de inspección de la segunda prueba, además de los datos indicados en el primer informe de inspección, debe agregarse un cuadro comparativo de información sobre la situación anterior a la realización de la prueba que motivó el rechazo inicial, y la situación encontrada al momento de realizar la segunda prueba.
- IV. En caso de llevar la unidad de transporte a otra empresa autorizada por el MINAET para realizar el mismo tipo de prueba técnica rechazada inicialmente, el informe de la segunda inspección también deberá cumplir con lo indicado anteriormente. Para estos efectos el interesado deberá presentar al inspector una copia, y mostrar el original del informe de la primera inspección, con todos sus documentos anexos.

- V. En todos los casos la DGTCC podrá solicitar cualquier aclaración o ampliación de la información consignada en el informe de la segunda inspección.
- VI. En caso de que la unidad de transporte de combustible no apruebe la segunda prueba, la empresa inspectora deberá así informarlo por escrito a la DGTCC, en un plazo de 24 horas a partir de realizada la prueba, indicando los hallazgos relevantes encontrados según los criterios de aceptación.
- VII. En los casos en que como resultado de la primera o posteriores inspecciones a una unidad de transporte de combustibles, se determine que esta no reúne las condiciones para una operación segura, la DGTCC deberá valorar y determinar de forma inmediata, si se reúne las causales para proceder conforme a lo estipulado en el capítulo XI “De las sanciones, suspensiones y revocatoria” del Decreto Ejecutivo N° 36627-MINAET y proceder de conformidad, realizando las recomendaciones al Jerarca, o aplicando las medidas cautelares procedentes según corresponda conforme a derecho.
- VIII. Una vez realizadas las pruebas que correspondan, y en caso de que la unidad de transporte de combustibles sea aprobada, el interesado podrá presentar a la DGTCC el, o los informes de inspección originales emitidos por la empresa inspectora, como cumplimiento del requisito establecido en el artículo 6º, inciso i) del Decreto Ejecutivo N° 36627-MINAET, Reglamento para la Regulación del Transporte de Combustible.
- IX. El MINAE, por medio de la DGTCC, al momento de revisar y analizar la documentación presentada por el interesado conforme al artículo 6º, inciso i) del Decreto Ejecutivo N° 36627-MINAET, Reglamento para la Regulación del Transporte de Combustible, **tendrá por suficientes y válidos a efectos de obtener o renovar los permisos para el transporte de combustibles**<sup>2</sup>, los certificados emitidos por las empresas autorizadas que realizarán las pruebas técnicas descritas en el cuadro 1 del artículo 7º del

---

<sup>2</sup> Subrayado por los autores

Decreto Ejecutivo N° 36627-MINAET, lo anterior sin perjuicio de las potestades de fiscalización descritas en el artículo 17 del presente decreto.

**d) Fiscalización control y supervisión de las empresas autorizadas**

Es aquí donde finalmente se le atribuye a la DGTCC la etapa de supervisión y posterior control, detallado en los siguientes puntos:

- I. La DGTCC deberá fiscalizar y supervisar a las empresas autorizadas que realizarán las pruebas técnicas descritas en el cuadro 1 del artículo 7° del Decreto Ejecutivo N° 36627-MINAET, para lo cual podrá programar visitas de inspección a los lugares donde se realice las mismas y requerir la información y documentación de registro de realización de cada una de las pruebas realizadas a toda unidad de transporte de combustibles.
- II. En caso de queja o denuncia debidamente documentada y justificada, presentada por cualquier persona sobre el incumplimiento de las obligaciones de las empresas autorizadas que realizarán las pruebas técnicas, la DGTCC podrá ejercer acción o diligencia de investigación mediante las acciones indicadas en el artículo anterior. La investigación realizada por parte de la DGTCC en los términos indicados en el artículo y en el párrafo anterior, deberá realizarse en el plazo de 10 días.
- III. En caso de verificarse el incumplimiento de las obligaciones de las empresas autorizadas que realizarán las pruebas técnicas, la DGTCC, podrá según la gravedad encontrada, realizar las prevenciones de aclaración o ampliación de la información contenida en los informes de inspección, o para que se realice las correcciones necesarias a las acciones, procedimientos, obligaciones, controles y medidas de seguridad de las pruebas.
- IV. Una vez realizada la prevención, la empresa inspectora deberá presentar a la DGTCC en el plazo de 3 días hábiles, un informe escrito detallado sobre las correcciones realizadas, así como la documentación que así lo acredite.

Dicha información será analizada por la DGTCC, y en caso de persistir los incumplimientos, emitirá una resolución de recomendación para que el jerarca del MINAET proceda a ordenar la apertura de un procedimiento administrativo tendiente a revocar la autorización, observando para ello lo establecido en la Ley N° 6227, Ley General de la Administración Pública.

- V. En caso de que como resultado de las acciones de fiscalización, control y supervisión realizadas a las empresas inspectoras se determine un incumplimiento a sus obligaciones, de tal gravedad que comprometa la salud, seguridad humana o el medio ambiente, el MINAET por medio de la DGTCC, podrá como medida cautelar, **suspender en forma inmediata la autorización dada a la empresa inspectora**, y recomendar al Ministro del Ambiente, Energía y Telecomunicaciones, proceder inmediatamente a la realización del procedimiento administrativo establecido en la Ley N° 6227, Ley General de la Administración Pública, para la cancelación de la autorización.
- VI. La DGTCC convocará a las empresas autorizadas que realizarán las pruebas técnicas, a **reuniones cada 3 meses** con el fin de identificar la necesidad de realizar mejoras a la reglamentación o los procedimientos de inspección.
- VII. Con el fin de ajustar las autorizaciones ya otorgadas a las empresas para la realización de las pruebas técnicas a este Manual, deberán generarse nuevas cartas de compromiso de dichas empresas con el MINAET, que contemplen las obligaciones establecidas en este manual.
- VIII. Los documentos de compromisos que se genere para futuros trámites de nuevas empresas inspectoras, también deberán ser coordinados con el MINAET por medio de la DGTCC, debiéndose obtener el visto bueno o aprobación de dicha institución al contenido de dichos documentos previo a su presentación formal.

## **Decreto N° 28622-MINAE-S**

Reglamento para el diseño, construcción y operación de plantas de almacenamiento y envasado para GLP, publicado 01 marzo de 2002.

### **Descripción del decreto**

Es un reglamento que establece los requisitos técnicos que se deben observar y cumplir en todo el Territorio Nacional para el diseño, construcción y operación de Plantas de Almacenamiento y envasado de GLP con capacidad de almacenamiento mayor a 3 785 litros, en relación con las diversas operaciones de almacenamiento transporte y suministro, siguiendo disposiciones que, en general se le atribuyen al MINAET.

### **Actores y/o responsables**

- Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica, en la disposición de toda la normativa de seguridad y calidad;
- El MINAET, mediante la Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustible (DGTCC);
- Las empresas interesadas y autorizadas, a través de sus representantes técnicos.

### **Contenido del decreto**

Este decreto contiene especificaciones propias de construcción e infraestructura, más allá de procedimientos para la DGTCC, por lo cual se enumera a continuación y, en el apartado siguiente, se tomará en cuenta las necesarias para efectos de esta investigación:

- I. Requisitos generales del proyecto civil
- II. Requisitos generales del proyecto mecánico

- III. Requisitos generales del proyecto eléctrico
- IV. Requisitos generales del proyecto seguridad contra incendio
- V. Requisitos generales del proyecto de proceso
- VI. Requisitos específicos del proyecto civil
- VII. Requisitos específicos del proyecto mecánico
- VIII. Requisitos específicos del proyecto eléctrico
- IX. Requisitos específicos del proyecto contra incendio
- X. Requisitos específicos del proyecto de proceso
- XI. Conclusión de obra
- XII. Especificaciones operativas
- XIII. Medios de almacenamiento para el desarrollo de la actividad de envasado comercialización y distribución de GLP
- XIV. Archivo de documentación técnica
- XV. Modificaciones.

### **Desarrollo de contenidos**

Al tratarse de un Reglamento, se asume para el resto de esta investigación, como normativa meramente de requisitos técnicos y no tanto de procedimiento de la DGTCC; sin embargo, se esboza algunos elementos importantes, sobre todo los generales y en los que tiene incidencia directa la dirección, a saber:

- I. Requisitos generales del proyecto civil
  - a. Los planos que contengan construcciones deben indicar los materiales usados en ellas. Deben contener lo pertinente de medios usados.
- II. Requisitos generales del proyecto mecánico
  - a. Una vez concluida la instalación mecánica, deberá presentarse a la DGTCC la ficha técnica del fabricante, certificación ASME o emitida por algún organismo nacional o internacional reconocido. Registros y resultados de inspecciones efectuadas, incluyendo la prueba de



presión, la medición de espesores de cuerpo y cabezas si los recipientes son usados.

- III. Requisitos generales del proyecto eléctrico
- IV. Requisitos generales del proyecto seguridad contra incendio
- V. Requisitos generales del proyecto de proceso
  - a. Los planos de proceso, memoria de cálculo y manual del proceso operativo deben incluirse como parte de la presentación del proyecto.
- VI. Requisitos específicos del proyecto civil
- VII. Requisitos específicos del proyecto mecánico
- VIII. Requisitos específicos del proyecto eléctrico
- IX. Requisitos específicos del proyecto contra incendio
- X. Requisitos específicos del proyecto de proceso
- XI. Conclusión de obra
  - a. DGTCC o quien ella designe debe presenciar las pruebas que a continuación se enuncia, anotándose los resultados de las pruebas y todos los valores y condiciones de operación en la bitácora. La anotación de los resultados debe ser firmada por el profesional que realiza la prueba, un representante de la empresa y el representante de la DGTCC.
- XII. Especificaciones operativas
  - a. La planta estará sujeta a supervisiones periódicas en cualquier momento y sin previo aviso de la DGTCC, con el objeto de verificar lo establecido en este reglamento.
- XIII. Medios de almacenamiento para el desarrollo de la actividad de envasado comercialización y distribución de GLP
- XIV. Archivo de documentación técnica
  - a. Se debe tener en la planta un archivo del proyecto, el cual contendrá memorias, planos y programas de operación y mantenimiento, así como toda la documentación que ampara el registro de las

instalaciones. Los documentos técnicos deben ser aprobados por la DGTCC.

XV. Modificaciones

- a. De previo a realizar una remodelación o ampliación de la planta, deberá presentarse el proyecto respectivo ante la DGTCC para su respectiva autorización.

**Decreto No.36967-MINAE-S**

De las estaciones de servicio e instalaciones de autoconsumo construidas con anterioridad a la publicación de este Decreto. Decreto publicado el 08 de junio de 2010.

**Descripción del Decreto**

Las estaciones de servicio e instalaciones de autoconsumo construidas y autorizadas con anterioridad a la publicación de este Decreto Ejecutivo, que no se ajusten a las distancias establecidas en el mismo y que soliciten la renovación del permiso de funcionamiento y del servicio público para operar, deberán someter obligatoriamente a evaluación y aprobación del MINAE, las medidas técnicas de ingeniería compensatorias, avaladas por un profesional competente en la materia e incorporado al colegio profesional respectivo, que justifique técnicamente, que las mismas son adecuadas para subsanar el no cumplimiento de estas distancias.

Se otorgará la mencionada renovación del permiso de funcionamiento y del servicio público, siempre y cuando, estas medidas técnicas de ingeniería compensatorias justifiquen técnicamente que se previenen la generación de impactos negativos sobre la salud humana, la seguridad y el ambiente.

La denegación por parte del MINAE de las medidas técnicas de ingeniería compensatorias propuestas por el prestador de servicio público deberá estar sustentada en criterios técnicos debidamente fundamentados.

Lo dispuesto en el presente reglamento sobre recuperación de vapores se aplicará conforme lo establecido en el artículo 24.3 de este decreto, para aquellas estaciones de servicio construidas con anterioridad a la publicación del presente reglamento, cuando se sustituya los tanques de almacenamiento de combustible, ya sea por vencimiento de la vida útil o por deterioro de los mismos.

### **Contenidos del Decreto**

1. Aval para que las Estaciones de Servicio con anterioridad al Decreto 30131 MINAE-S de 20 de diciembre de 2001 puedan operar con una justificación técnica de las distancias indicando que las mismas no impactan negativamente en la salud humana.
2. Actores responsables del proceso del otorgamiento del aval.
3. Guía para el estudio y aprobación del aval.

### **Desarrollo de contenidos**

1. Aval para que las Estaciones de Servicio con anterioridad al Decreto 30131 MINAE-S del 20 de diciembre de 2001 puedan operar con una justificación técnica de las distancias indicando que las mismas no impactan negativamente en la salud humana.

Dado que en este decreto se dispuso que es necesario incluir en la normativa técnica la posibilidad del uso de nuevas tecnologías u obras que permitan incorporar soluciones compensatorias técnicas de ingeniería para mejorar la infraestructura de las estaciones de servicio de instalaciones de autoconsumo construidas y aprobadas con anterioridad a la publicación del Decreto Ejecutivo N° 30131-MINAE-S del 20 de diciembre del 2001, se crea designa a la administración debe contar con la posibilidad de evaluar y aprobar medidas técnicas de ingeniería compensatorias, que presenten los interesados en cada caso particular, para las estaciones de servicio e instalaciones de autoconsumo

construidas y aprobadas con anterioridad a la vigencia del Decreto Ejecutivo N° 30131-MINAE-S del 20 de diciembre del 2001, y que no se ajustan a las previstas en el mismo, que les permita continuar operando y aumentar la seguridad y protección ambiental. Por esta razón, se permite este tipo de aval siempre y cuando el estudio haya sido aprobado.

2. Actores responsables del proceso del otorgamiento del aval:

- Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustibles
- Ministerio de Salud

3. Guía para el estudio y aprobación del aval:

La remodelación o ampliación de las estaciones de servicio y otras instalaciones de almacenamiento, deben someterse a estudio y aprobación del MINAE por medio de la DGTCC según los términos de este decreto ejecutivo, y de conformidad con lo que establecen las demás leyes, reglamentos y normas técnicas vigentes. También, se requerirá la aprobación del Ministerio de Salud de conformidad con la Ley General de Salud. Las autorizaciones otorgadas de previo a la entrada en vigor de este decreto se mantendrán vigentes, siempre y cuando se satisfaga las condiciones para proteger la salud humana, animal o vegetal, la seguridad, el ambiente y el cumplimiento de los requisitos de seguridad contenidos en el presente reglamento, lo que se confirmará mediante las evaluaciones respectivas que realice el MINAE u otros entes públicos autorizados para tales efectos. En caso de no satisfacer los tanques de almacenamiento de combustible los requisitos técnicos de hermeticidad y habiéndose notificado del problema al propietario mediante resolución razonada técnica y jurídicamente, el propietario deberá presentar un proyecto para la sustitución de los equipos y tanques de almacenamiento de combustible derivados de hidrocarburos, a efecto de que se ajusten al

Reglamento vigente en esta materia en un plazo no mayor de 3 meses. La solicitud que se haga para la sustitución de los tanques de almacenamiento por el vencimiento del plazo de su vida útil estipulada en este Decreto Ejecutivo o por fallas de hermeticidad, no se considerará como solicitud de remodelación de toda la estación de servicio, debiendo observarse únicamente el procedimiento aquí establecido para la instalación de dichos tanques.

### **<sup>3</sup>Generalidades de la Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustibles**

Las principales líneas de trabajo sobre las cuales ha trabajado la Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustibles son:

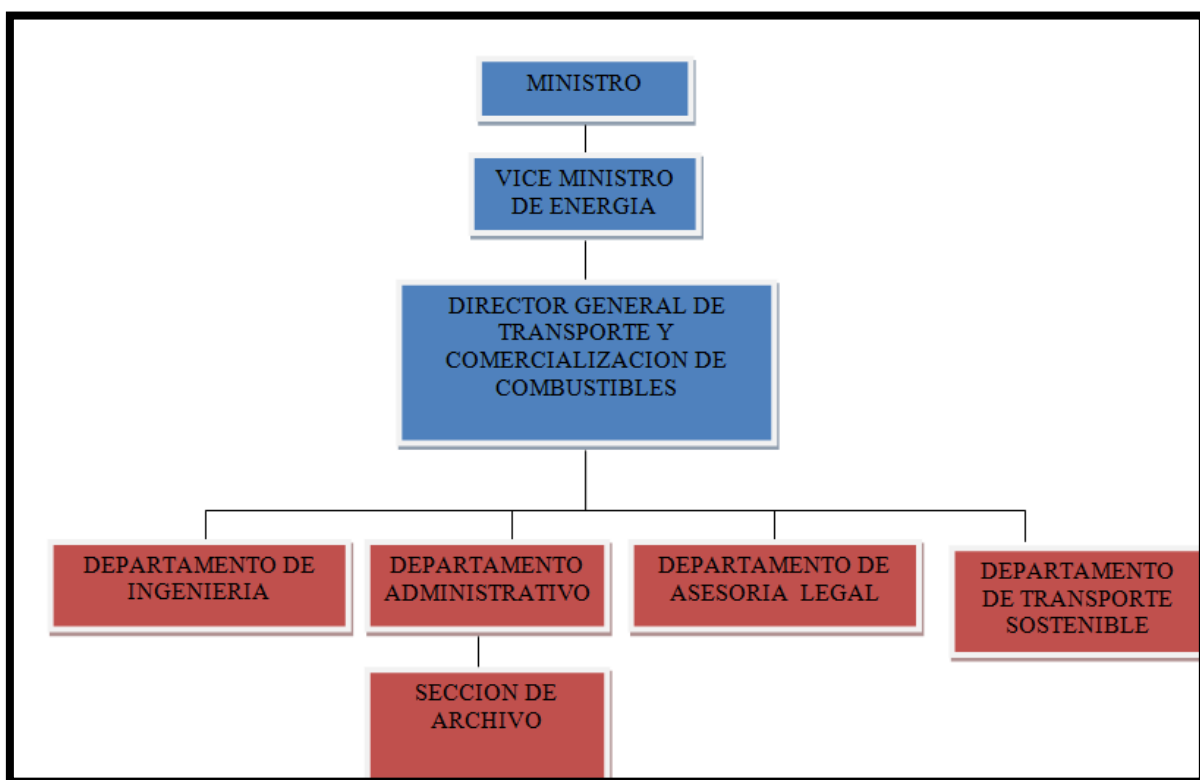
1. Regular el transporte, almacenamiento, comercialización de los combustibles, así como la aplicación de las medidas para la seguridad e higiene en la operación y funcionamiento de las empresas involucradas en estos servicios públicos.
2. Controlar y fiscalizar las actividades e instalaciones de las empresas que almacenan y comercializan combustibles, con base en la normativa vigente y las regulaciones particulares que la DGTCC defina a lo largo de todo el territorio nacional.
3. Tramitar las solicitudes de instalación, traslado, cambio de titular, remodelación y operación de los establecimientos de autoconsumo o almacenamiento y distribución, así como elaborar la respectiva resolución de recomendación al Ministro del Ambiente y Energía.
4. Realizar la justificación y recomendaciones al ministro para la autorización de operación, así como la suspensión y/o cancelación de los permisos respectivos.

---

<sup>3</sup> Plan Operativo Institucional, 2015.

5. Tramitar el procedimiento administrativo para la suspensión o cancelación de las autorizaciones otorgadas.
6. Atender a distinto tipo de usuarios en relación al servicio público de almacenamiento y transporte de combustibles.
7. Levantar y proveer toda la información atinente para la toma de decisiones por el Gobierno y para la rendición de cuentas a la sociedad.

### **Organigrama de la Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustibles**



Fuente: Plan Operativo Institucional de la Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustibles, 2015.

#### **4Recurso humano: resumen de puestos de la Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustible**

La Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustible, cuenta con una cantidad de 17 colaboradores de los cuales se clasifican de la siguiente manera:

Código	Fuente Grupo Ocupacional (a)	Presupuesto Ordinario	Personal de otras fuentes
		MINAET (b)	RECOPE Y OTROS PROGRAMAS PRESUPUESTARIOS (c)
1	Administrativo	-	-
2	*Profesional	9	5
3	**Técnico	3	-
Subtotales		12	5
<b>Total General (subtotales b+c)=17</b>			

Fuente: Plan Operativo Institucional, 2015.

Los datos serán de gran importancia para asignar de manera correcta los responsables de las actividades de los procedimientos, con el fin de valorar la disponibilidad de colaboradores para cubrir a cabalidad todas las actividades requeridas.

---

<sup>4</sup> Plan Operativo Institucional, 2015.

\*Incluye a los puestos clasificados como “Superior”, “Ejecutivo” y “Confianza”. (\*\*) Incluye a los “de Servicio”.

FPN: Fondo de Parques Nacionales (por ejemplo: se contemplan aquí profesionales y técnicos pagados por el proyecto BID-Turismo en ASP debidamente autorizados por la AP).

FONAFIFO: puestos avalados por la Autoridad Presupuestaria; puestos pagados vía Fideicomiso del FONAFIFO.

## **<sup>5</sup>Método FODA implementado por la Dirección en el Plan Operativo Institucional 2015**

### **Determinación de problemas:**

Entre los principales problemas detectados se encuentra las nulas herramientas tecnológicas que permitan un control interno, trazabilidad y orden de documentación que entra a la DGTCC, situación que conlleva a poco orden en los expedientes. Adicionalmente, existe una falta de capacitación en todo el personal para sus actividades diarias. En un segundo nivel, se puede indicar la reducida cantidad de personal profesional y técnico para la realización de los compromisos que por normativa legal le corresponden a la DGTCC.

Se mantiene para el futuro dos áreas de magnitud considerable por su importancia estratégica y la atención que requieren: la autorización para el funcionamiento de las empresas que transportan, almacenan y distribuyen combustibles (la cual se realiza contra la presentación completa y regulada de los documentos y requisitos previamente definidos por la normativa vigente); y por otro lado, la correspondiente fiscalización a las instalaciones de dichas empresas, como comprobación de que se respetan las disposiciones establecidas para el MINAE.

Sin embargo, la principal limitante ha sido que la Autoridad Presupuestaria ha puesto trabas a la incorporación de 10 plazas aprobadas por Ley de Presupuesto Nacional desde el 2009. No ha sido posible contar con alguna de estas plazas, pese a que el contenido presupuestario ha estado para el 2010, 2011, 2012, 2013 y también para el 2014.

La puesta en marcha del Programa Nacional de Biocombustibles, la necesidad de renovar permisos de funcionamiento en el 2013 a un poco más del 50% de las estaciones de servicio de combustibles y la coyuntura difícil en que se encuentra

---

<sup>5</sup> Plan Operativo Institucional, 2015.



el mundo por el encarecimiento de los combustibles, son razones suficientes para fortalecer el recurso humano, de por sí escaso (6 profesionales para 2500 empresas distribuidas en todo el país) de la Dirección de Transporte y Comercialización de Combustibles.

Interesa desarrollar paulatinamente el área de investigación y promoción de combustibles limpios alternativos y de transporte sostenible, principalmente el transporte público.

En la actual Administración y en los años recientes se modificó la política paralizando las gestiones para las exploraciones petroleras y la eventual explotación de estos recursos en nuestro territorio; por tanto, las condiciones para que la DGH cumpliera a cabalidad con la programación no se han dado y la Dirección ha sufrido constantes tropiezos, que han impedido recuperar el desarrollo alcanzado.

Si bien existe una responsabilidad legal en la Ley de Hidrocarburos para que el MINAE cuente con una Dirección de Hidrocarburos bien dotada de recursos humanos, presupuestarios y de operación, para que desempeñe con propiedad los cometidos legalmente establecidos, esto aún no ha sido posible.

**Fortalezas:**

- Respaldo jurídico que tienen las Direcciones que conforman el Programa 890.
- Infraestructura propia y con buena localización permitiéndole al usuario un fácil acceso a hacer sus trámites.

**Oportunidades:**

- Fortalecimiento de la relación plan-presupuesto mediante la estructura del Plan Operativo.
- Redefinición de las labores de la DGTCC por la promulgación de nuevos decretos.

**Debilidades:**

- El no otorgamiento de plazas solicitadas desde el 2009 e incluidas en el Presupuesto por parte de la administración.
- Los constantes rebajos del presupuesto por medio de directrices.
- Carencia de personal.
- Falta de claridad y orden en procedimientos internos.
- Sistema de archivo deficiente para las demandas de la DGTCC.
- Falta de orden, actualización y digitalización de expedientes.

**Amenazas:**

- La no asignación de presupuesto suficiente para enfrentar las demandas a nivel de las Direcciones.
- Legislación ambiental dispersa, no organizada.
- La no asignación de plazas por parte de la administración las cuales van en detrimento de nuestras actividades.

## CAPÍTULO II

### ESTUDIO DE LOS PROCEDIMIENTOS ACTUALES DE CADA DEPARTAMENTO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPORTE Y COMERCIALIZACIÓN DE COMBUSTIBLES DEL MINISTERIO DE AMBIENTE Y ENERGÍA

#### Marco contextual

#### Organización

<sup>6</sup>Las tareas esenciales de la DGTCC se relacionan con el control y fiscalización de unas 360 estaciones de servicio de combustibles, 980 tanques de almacenamiento y 16 envasadoras de gas licuado de petróleo distribuidas en todo el país aproximadamente; asimismo, debe controlar y fiscalizar un aproximado de 950 cisternas de transporte de combustibles, igualmente distribuidos a lo largo de todo el país. También, debe prestar atención constante a estas empresas en sus solicitudes de trámites, consultas, renovación de permisos y atender las nuevas solicitudes en las modalidades descritas.

Para dar cumplimiento a las funciones de la Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustible mencionadas dentro del capítulo 1 de este documento, dicha institución posee cuatro departamentos como su estructura administrativa:

**Área Administrativa:** encargada de planificación de objetivos metas institucionales al igual, que tiene como sección dependiente la Sección de Archivo, donde se controla y custodia los expedientes de los clientes.

**Área Legal:** encargada de validar toda documentación presentada por los clientes ante las solicitudes de cualquier trámite. Asimismo, es el departamento encargado de la resolución de demandas y recursos de amparo en materia de transporte y comercialización de hidrocarburos.

---

<sup>6</sup> Información recopilada mediante entrevistas con la jefatura del Área Administrativa y director de la DGTCC.

**Área de Ingeniería:** encargada de dar el visto bueno de los planos de construcción en obras nuevas o remodelación de las estaciones de servicio terrestres o autoconsumo. Así como la inspección del terreno, obras, instalaciones, equipos y dar la debida fiscalización de los mismos.

**Departamento de Desarrollo Sostenible:** es un área en proceso de formación y definición de funciones, por lo que el trabajo de seminario no se involucrará en dicho departamento.

<sup>7</sup>En julio de 2009, se contrató a la empresa SGE, Sistemas de Gestión Empresarial, con el fin de realizar el levantamiento de los procedimientos y procesos referentes a las áreas técnicas y administrativas relacionadas a los requisitos legales.

En total se documentaron 7 procedimientos clasificados de la siguiente manera:

**Departamento Administrativo:** se encarga de los procedimientos enumerados a continuación:

1. Procedimiento de recepción de documentos
2. Procedimiento de asignación de trámites
3. Procedimiento de control documentación y registro
4. Procedimiento de archivo de documentos
5. Procedimiento de codificación e identificación de la lista de chequeo
6. Procedimiento de atención del cliente

**Departamento de Asesoría Legal:** se encarga del procedimiento de trámites legales.

**Departamento de Ingeniería:** no existen procedimientos levantados.

---

<sup>7</sup>SGE Consultores, Proyecto de Dinerál diseño e implementación de procesos y procedimientos de la Dirección General de Transportes y Comercialización de Combustible del MINAE. Julio 2009.

Para el desarrollo de este capítulo se identificará, expondrá y estudiará primeramente los procedimientos documentales que posee la DGTCC, luego se procederá a levantar los procedimientos que no fueron documentados en el año 2009. De esta forma, una vez identificados todos los procedimientos de la DGTCC, se continuará con el análisis de los mismos, por medio de la herramienta de la prueba ácida en el capítulo III de este documento.

## **Estudio de procedimientos del Área Administrativa**

### **Departamento Administrativo**

#### **Procedimiento actual de recepción de documentos**

##### **Objetivo del procedimiento:**

Recepción en la DGTCC de todas las solicitudes o trámites de las partes interesadas, cumpliendo con la legislación vigente.

##### **Finalidad del procedimiento:**

Estandarizar la recepción de la documentación de la DGTCC por medio de un solo canal donde se verifique los requisitos de la documentación presentada por el usuario y controlar los ingresos de trámites y documentos en la DGTCC.

##### **Documentación y publicación del procedimiento:**

Procedimiento fue documentado y validado en el año 2009 y es el que se mantiene vigente en la actualidad.

Diagrama de flujo de actividades del procedimiento de recepción de documentos actual:

Actividades	Responsables				Salidas
	Usuarios	Recepción	Archivo Temporal	Asignación	
Recibir solicitud o requisito					
Revisar los requisitos contra las listas de chequeo					Listas de chequeo
Cumple con los requisitos?			si		
Recibir la documentación	no				
Detallar los artículos pendientes como lo indica la lista de chequeo					En Lista de chequeo de recepción
El usuario no acepta y quiere dejar documentos incompletos					
Se archivan en un file por 10 días mientras completa la documentación					
El usuario regresa con los documentos en un periodo no mayor de 10 días?	no		si		
Se pasa a un archivo temporal para que se guarden por un periodo de 10 días					
Digitar en la base electrónica de listas de chequeo el cumplimiento de requisitos					Listas de chequeo de recepción
Entregar una copia al usuario con el sello recibido					
Dejar una copia para el expediente					
Adjuntar documentos entregados por el usuario con las listas de chequeo					Listas de chequeo recepción
Actualizar base de datos de Correspondencia					Base de datos
Pasar toda la documentación al proceso siguiente antes de las 2:30 pm. De cada día					Reporte de Correspondencia

Fuente Manual de Procedimientos de la Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustibles, 2009.

## **Departamento Administrativo**

### **Procedimiento actual de asignación de trámites**

#### **Objetivo del procedimiento:**

Establecer los lineamientos para asignar los documentos al proceso correspondiente cumpliendo con la legislación vigente.

#### **Finalidad del procedimiento:**

Analizar cada trámite recibido para que un conjunto de profesionales decidan el área asignada que le dará atención al trámite.

#### **Documentación y publicación del procedimiento:**

Procedimiento fue documentado y validado en el año 2009, sin embargo el actualmente no se realiza.

Diagrama de flujo de actividades del procedimiento de asignación de trámites:

Actividades	Responsables					Salidas
	Asignación/ Legal	Recepción	Dirección	Archivo	Tramites	
Recibir la correspondencia						documento para tramite, Listas de Chequeo, Reporte de correspondencia
Pre calificarla, para verificar que esta completa		no				
Esta completa la documentación?	si					
Se pasa el documento y detalle del faltante a la Dirección						
Por medio de un oficio de la Dirección indicar el documento faltante						Carta
Se pasa la documentación a Archivo						
Se archiva , hasta que el cliente regrese con el documento faltante						
Llega nuevamente el cliente con los documentos seguir el Procedimiento de Recepción de Documentos						P-RE-01 Procedimiento de recepción de documentos
Se adjunta el expediente y/o referencia del expediente electrónico						Base de datos
Se actualiza la base de datos de correspondencia						Base de datos
Se traslada según corresponde.						Reporte correspondencia
Se envía diariamente un informe de lo recibido a la Dirección						Reporte correspondencia

Fuente: Manual de Procedimientos de la Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustibles, 2009.



## **Departamento Administrativo**

### **Procedimiento actual de control, documentación y registro**

#### **Objetivo del procedimiento:**

Establecer los lineamientos para la estructuración, redacción, presentación y control de los documentos de la DGTCC.

#### **Finalidad del procedimiento:**

Estandarizar el renombre de la documentación recibida en la DGTCC.

#### **Documentación y publicación del procedimiento:**

Procedimiento fue documentado y validado en el año 2009.

#### **Diagrama de flujo de actividades del procedimiento de control, documentación y registro:**

Dentro de este procedimiento se describe únicamente una serie de políticas de renombre de documentación, sin tener responsables ni tener un flujo lógico de actividades a seguir. Por lo que no se determinará como un procedimiento para el desarrollo del rediseño de procedimientos.

De igual manera, **no se tomará en cuenta este manual dentro del capítulo de análisis y rediseño del procedimiento de archivo debido a que se propondrá una custodia física de expedientes basado por nombre del cliente**<sup>8</sup>(metodología se explicará en capítulo IV de este documento) y otro archivo digital basado en el código de trámite (metodología se explicará en capítulo IV de este documento) asignado en la bitácora de recepción y control general, el cual se explicará en el Anexo 1 de este documento.

---

<sup>8</sup> Subrayado por los autores

## **Departamento Administrativo**

### **Procedimiento actual de archivo de documentos**

#### **Objetivo del procedimiento:**

Establecer los lineamientos que permitan mantener los expedientes fácilmente accesibles; impresos y electrónicos en un lugar con las condiciones mínimas de riesgo de deterioro o pérdida de la información.

#### **Finalidad del procedimiento:**

Accesibilidad a la información física y digital de los documentos recibidos por la DGTCC o expedientes.

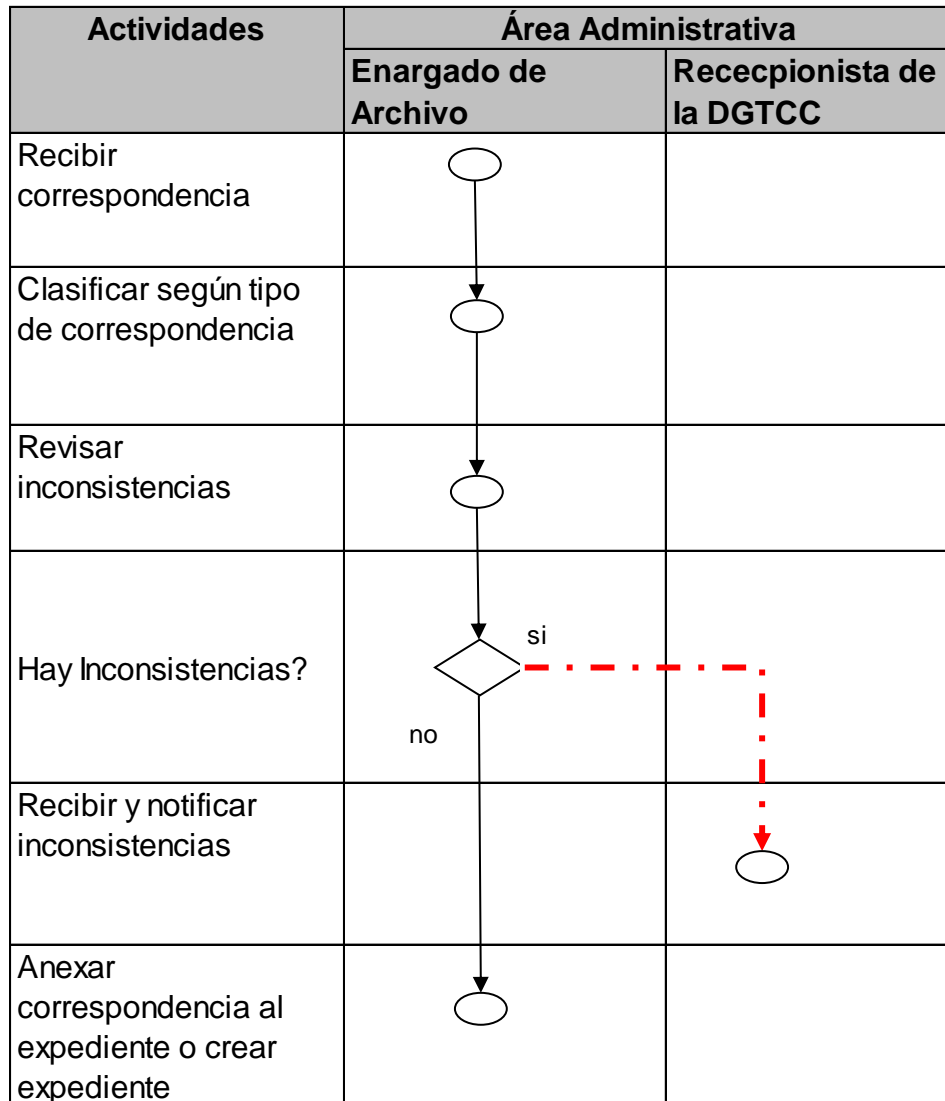
#### **Documentación y publicación del procedimiento:**

Procedimiento fue documentado y validado en el año 2009, sin embargo, actualmente no se realiza las actividades indicadas dentro de este procedimiento por cambios en las herramientas tecnológicas y otras actividades de resguardo y control que se han perdido con el pasar del tiempo.

#### **Diagrama de flujo de actividades del procedimiento de control documentación y registro:**

Dentro de los procedimientos documentados en el año 2009, se estipuló una serie actividades a seguir, las cuales no se realizan actualmente, por tanto no se desarrolla un diagrama de flujo bien definido, como se refleja a continuación:

.



Fuente: Manual de Procedimientos de la Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustibles, 2009.

Debido a que el diagrama de flujo de archivo es muy simple y sin detalle, se procederá a evaluar en la prueba ácida las actividades que se documentaron en el año 2009, con el fin de rescatar las actividades que puedan aportar un impacto positivo al proceso.

## **Departamento Administrativo**

### **Procedimiento de codificación e identificación de la lista de chequeo**

#### **Objetivo del procedimiento:**

Establecer los lineamientos para la correcta codificación de las listas de chequeo de requisitos para un trámite en específico.

#### **Finalidad del procedimiento:**

Se identifica que realmente no es un procedimiento de la DGTCC, sin embargo se reclasificará como un manual para estandarizar la correcta codificación e identificación de los requisitos necesarios por los usuarios para presentar una solicitud en específico.

#### **Documentación y publicación del procedimiento:**

Procedimiento fue documentado y validado en el año 2009, sin embargo para efectos de presente trabajo se reclasificará como manual para estandarizar requisitos en la DGTCC y debido a la estabilidad de los decretos donde se estipula los requisitos normativos a seguir para cada trámite; por lo tanto, no existen cambios que realizar a las listas de chequeo que sí serán utilizados como métodos de control dentro del desarrollo del rediseño de procedimientos.

#### **Diagrama de flujo de actividades del procedimiento de control documentación y registro:**

Dentro de los procedimientos documentados en el año 2009, se describe la forma de codificar las listas de chequeo, sin tener responsables ni tener un flujo lógico de actividades a seguir. Por lo que no se determinará como un procedimiento para el desarrollo del rediseño de procedimientos, pero sí como un punto de control para identificar los requisitos correspondientes.

## **Departamento Administrativo**

### **Procedimiento de atención del cliente**

#### **Objetivo del procedimiento:**

Establecer los lineamientos que permitan la adecuada atención del cliente de la DGTCC.

#### **Finalidad del procedimiento:**

Promover la política de atención al cliente.

#### **Documentación y publicación del procedimiento:**

Documento publicado en el año 2009, sin embargo ante la ausencia de requisitos para ser un procedimiento válido, más bien se reclasificará como una política de atención de cliente. Adicionalmente el equipo interventor se dará la tarea de levantar primeramente el procedimiento de atención del cliente actual para proceder con su respectivo análisis y rediseño posteriormente.

#### **Diagrama de flujo de actividades del procedimiento de Control, Documentación y Registro**

Dentro de los procedimientos documentados en el año 2009, se documentó una política de atención del cliente de la DGTCC, sin reflejar un diagrama de actividades de flujo definido.

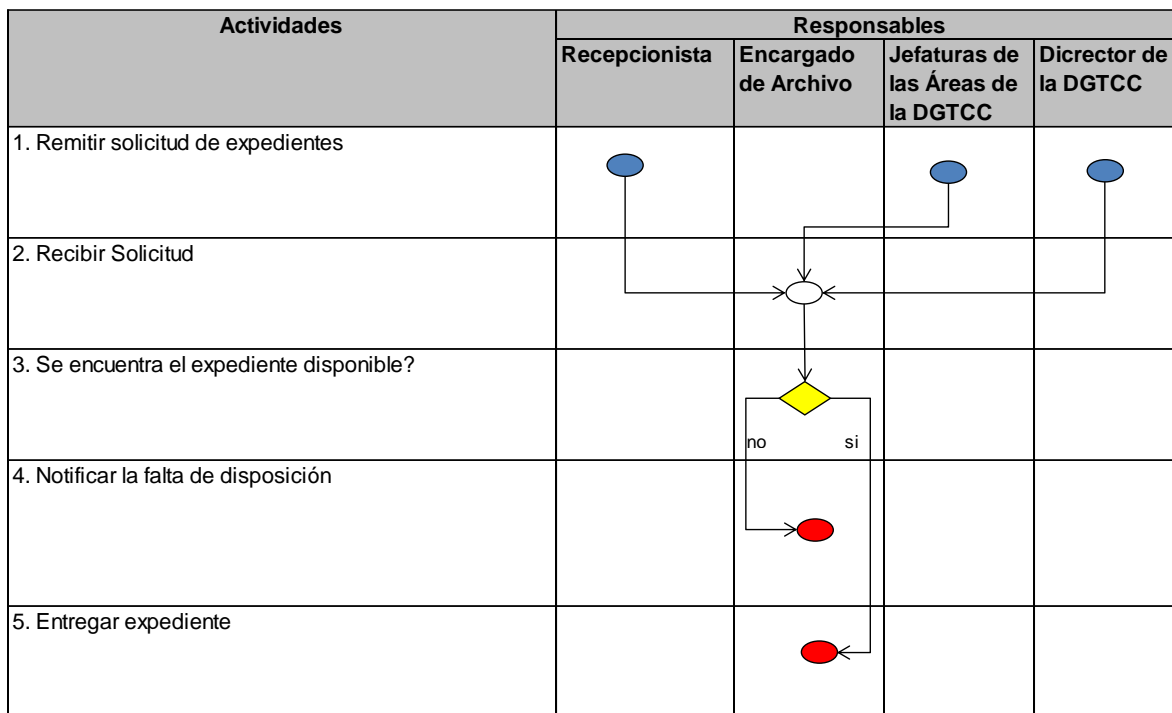
Se puede visualizar un proceso de atención al cliente dividido en dos procedimientos: Atención de Denuncias y Solicitud de expedientes, para lo cual se realizará el levantamiento del procedimiento tal como se realiza actualmente.

## Levantamiento de procedimiento de atención de denuncias

Actividades	Responsables					
	Recepcionista	Jefatura Legal	Analista-Legal	Director de la DGCC	Jefatura Ingeniería	Analista Ingeniería
1 Recibir denuncia en forma física o digital, y remitir al Área Legal para su respectiva valoración	●			●		
2 Recibir documentación y asignar analista del Trámite de la denuncia		○				
3 Revisar la documentación de la denuncia para determinar si es competencia de la DGCC			○			
4 Es la denuncia es Competencia de la DGCC? Si: Pasar actividad No. 6      No: Remitir documento de rechazo de la denuncia al recepcionista del Área Administrativa y se continua con la actividad No. 5			◆			
5 Notificar el documento de rechazo de la denuncia al interesado, debido a que no es competencia de la DGCC	●					
6 Trasladar la documentación de la denuncia al Área de Ingeniería			○			
7 Recibir documentación de denuncia y asignar analista del trámite					○	
8 Programar y realizar inspección en sitio de la denuncia						○
9 Realizar informe técnico y trasladarlo al Área Legal						○
10 Recibir Informe técnico del Área de ingeniería y re-direccionarlo al analista previamente asignado.			○			
11 ¿Procede la denuncia según informe técnico elaborado por el Área de Ingeniería? Si: Elaborar y Remitir el documento de sanción a la recepcionista del área administrativa y continuar con la Actividad No. 13      No: Elaborar y Remitir documento de rechazo de la denuncia al recepcionista del Área Administrativa y se continua con la actividad No. 12			◆			
12 Notificar el documento de rechazo de la denuncia al interesado, debido a que según informa técnico elaborado por el área de Ingeniería no existe incumplimiento	●					
13 Notificar al denunciado sobre el incumplimiento y la sanción respectiva	○					
14 Notificar al denunciante sobre la resolución de la denuncia	●					

Fuente: Diagrama de flujo básico y sin mejoras levantado por el equipo interventor.

## Levantamiento de procedimiento de solicitud de expedientes



Fuente: Diagrama de Flujo básico y sin mejoras levantado por el equipo interventor.

## **Estudio de Procedimientos del Área Legal**

### **Departamento Legal**

#### **Procedimiento para Trámite Legal**

##### **Objetivo del procedimiento:**

Estandarizar las acciones que ejecutan los encargados del departamento legal.

##### **Finalidad del procedimiento:**

Dar conocimiento general de ejecución a los encargados del departamento legal.

##### **Documentación y publicación del procedimiento:**

Documento publicado en el año 2009, sin embargo en este lo único que refleja son algunas actividades por realizar en el Departamento Legal sin una asignación de responsables ni una secuencia lógica en las actividades.

##### **Diagrama de flujo de actividades del procedimiento del Área Legal:**

Dentro de los procedimientos documentados en el año 2009, no se documentó ningún diagrama de flujo, pues lo único que se documentó fueron algunas actividades sin una secuencia lógica.

Dado lo anterior, no es viable su uso de este procedimiento para el desarrollo de este trabajo, por lo que el equipo interventor se dará la tarea a levantar primeramente el procedimiento actual para proceder con el respectivo análisis y rediseño, posteriormente.



## **Levantamiento de diagrama de flujo con actividades y responsables definidos, tal como se realiza actualmente:**

Dentro del estudio de los procedimientos actuales el equipo interventor detectó los siguientes procedimientos en el Departamento Legal:

- Procedimiento de otorgamiento de concesión para estaciones de servicio
- Procedimiento de otorgamiento de concesión para plantas envasadoras
- Procedimiento de otorgamiento de concesión para transporte (cisternas)
- Procedimiento de otorgamiento de permiso para tanques de autoconsumo
- Procedimiento de fiscalización control y seguimiento de concesiones y permisos

Durante el proceso de estudio de estos procedimientos se detectó que existe una comunicación bilateral constante y repetitiva entre los departamentos de Legal y de Ingeniería, por lo que se decidió realizar el levantamiento de los procedimientos anteriormente mencionados; de tal forma, que se refleje la participación de todos departamentos y responsables asignados en cada actividad tanto desde la inicial en la DGTCC hasta la actividad final. De este modo, se podrá tener una secuencia lógica de las actividades necesarias para poder satisfacer las necesidades de más impacto para los usuarios de la Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustibles. Este levantamiento de los procedimientos se presentará en el punto final de este capítulo.

## **Estudio de procedimientos del Área de Ingeniería**

### **Departamento de Ingeniería**

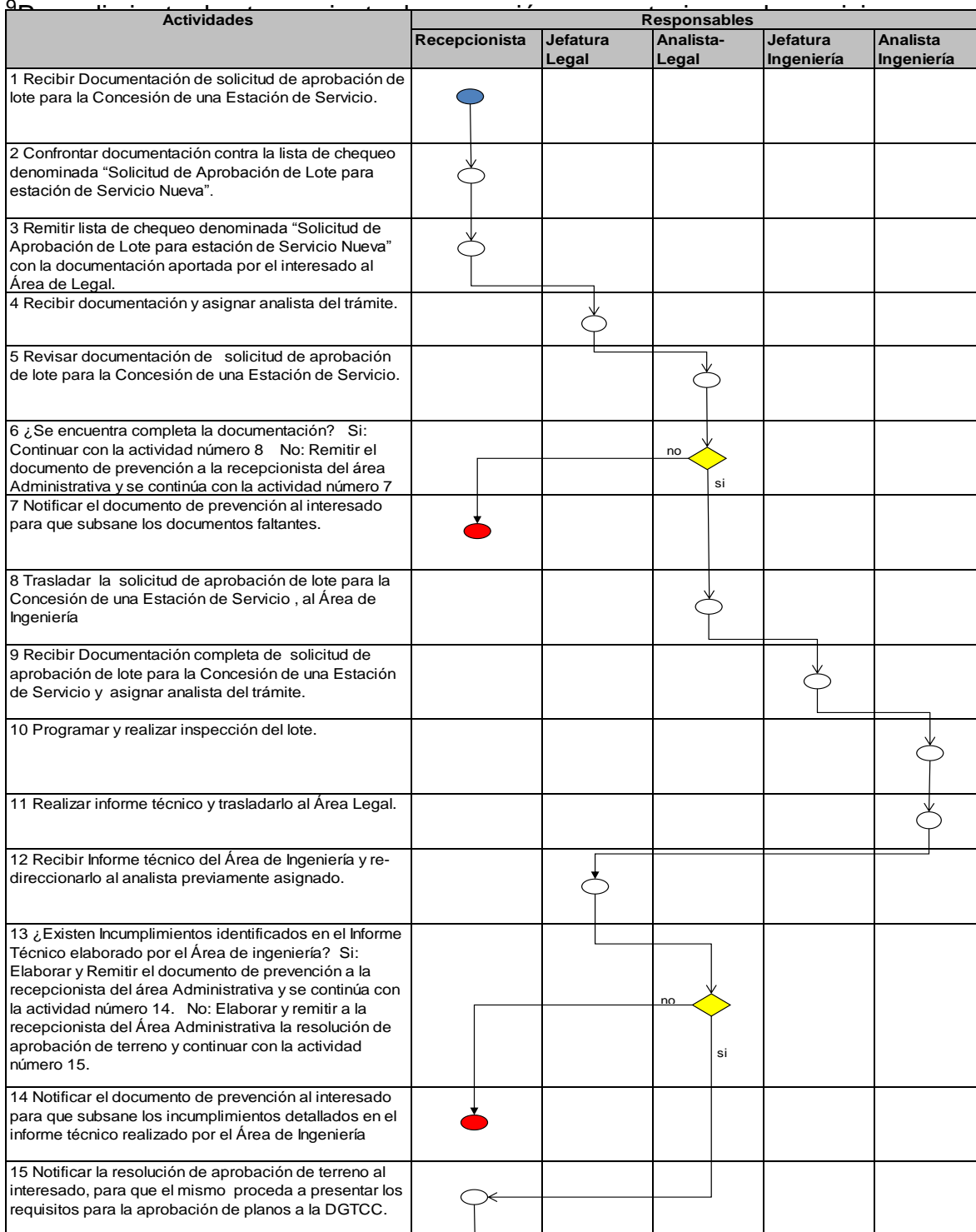
Durante el proceso de levantamiento de procedimientos realizados en el año 2009, no se documentaron los procedimientos del Departamento de Ingeniería.

Por esta razón, lo que el equipo interventor se dará la tarea de levantar primeramente el procedimiento actual para proceder con su respectivo análisis y rediseño posterior.

### **Levantamiento de diagrama de flujo con actividades y responsables definidos, tal como se realiza actualmente:**

Dentro del estudio de los procedimientos actuales el equipo interventor detectó, tal como se informó en los procedimientos del departamento legal, que ambos departamentos están interrelacionados entre sí para poder cumplir sus funciones diarias. Por lo que se identificaron los mismos procedimientos que para el Área Legal. A continuación se presentará el levantamiento de estos procedimientos que comparte las actividades con el Departamento Legal.

### **Levantamiento de diagrama de flujo de los procedimientos de los procesos del Departamento Legal e Ingeniería de la DGTCC, con actividades y responsables definidos, tal como se realiza actualmente:**

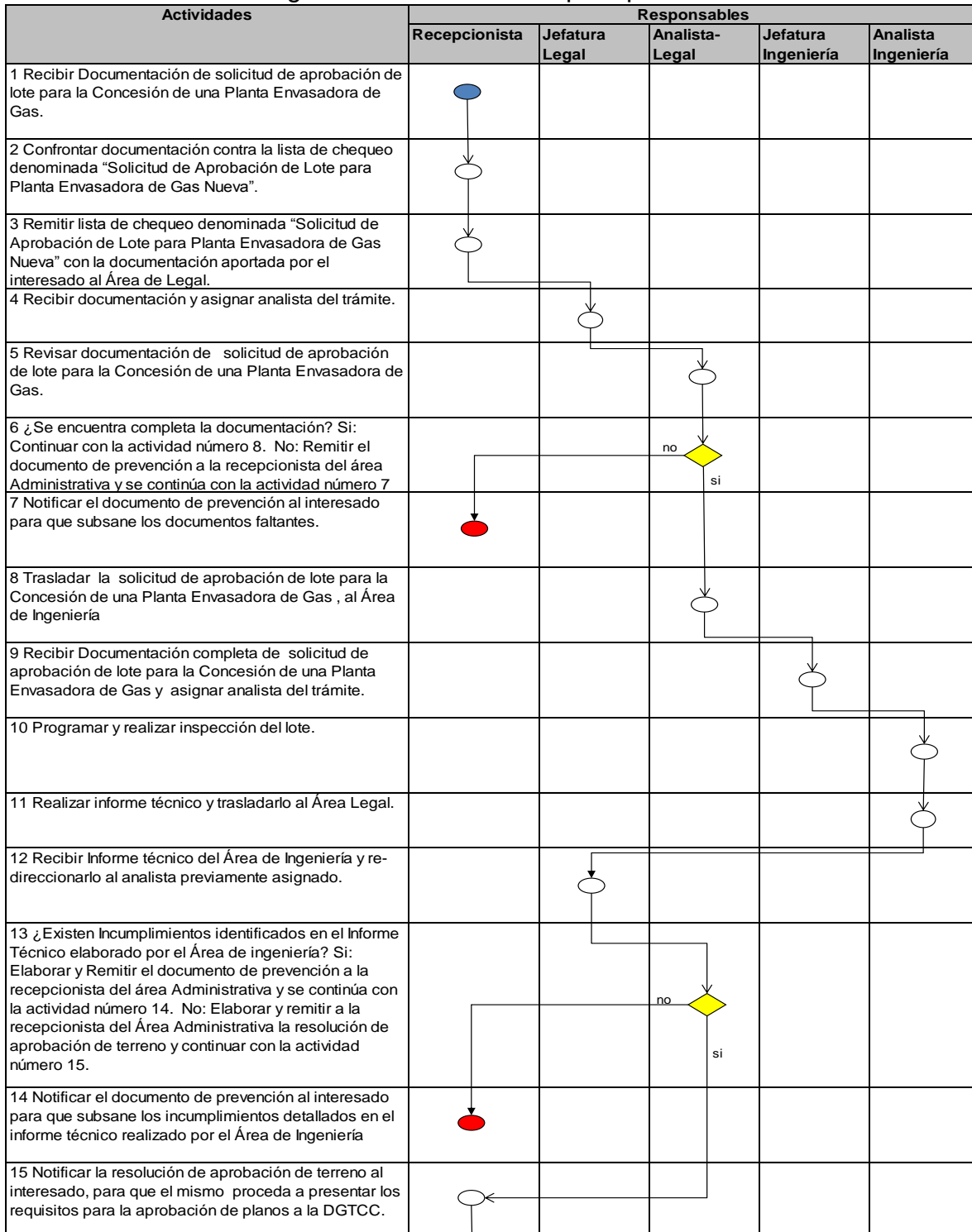


<sup>9</sup>Diagrama de flujo levantado por el equipo interventor.

Continuación:

Actividades	Responsables				
	Recepcionista	Jefatura Legal	Analista-Legal	Jefatura Ingeniería	Analista Ingeniería
16 Recibir Documentación de solicitud de aprobación de planos para la Concesión de una Estación de Servicio.	○				
17 Confrontar documentación contra la lista de chequeo denominada "Solicitud de Aprobación de Planos para estación de Servicio Nueva".	○				
18 Remitir lista de chequeo con documentación al Área de Legal.	○				
19 Recibir documentación y re-direccionar al analista del trámite anteriormente asignado.		○			
20 Revisar en conjunto con el Área de Ingeniería el visado de los planos en el Sistema Administrador de Proyectos de Construcción "APC" del Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos "CFIA".			○		○
21 ¿Se encuentran visados los planos? Si: Elaborar la resolución de aprobación de lote y continuar con la actividad número 23. No: Elaborar y remitir el documento de prevención a la recepcionista del área Administrativa y se continúa con la actividad número 22.			◇		
22 Notificar el documento de prevención al interesado para que subsane los aspectos en el APC del CFIA.	●				
23 Remitir a la recepcionista del Área Administrativa la resolución de aprobación de planos para que esta le notifique al interesado.			○		
24 Remitir al área de ingeniería solicitud de inspección final del proyecto de construcción de Estación de Servicio.			○		
25 Recibir solicitud de inspección final del proyecto de construcción de Estación de Servicio y re-direccionarlo al analista previamente asignado.				○	
26 Programar y realizar inspección final del lote.					○
27 Realizar informe técnico y Trasladarlo al Área Legal.					○
28 Recibir Informe técnico del Área de Ingeniería y re-direccionarlo al analista previamente asignado.		○			
29 ¿Existen Incumplimientos identificados en el Informe Técnico elaborado por el Área de ingeniería? Si: Elaborar y Remitir el documento de prevención a la recepcionista del área Administrativa y se continúa con la actividad número 30. No: Elaborar y remitir a la recepcionista del Área Administrativa la resolución de otorgamiento de concesión de estación de servicio y continuar con la actividad número 31			◇		
30 Notificar el documento de prevención al interesado para que subsane los incumplimientos detallados en el informe técnico realizado por el Área de Ingeniería.	●				
31 Notificar la resolución de otorgamiento de concesión de estación de servicio.	●				

# 10 Procedimiento de otorgamiento de concesión para plantas envasadoras

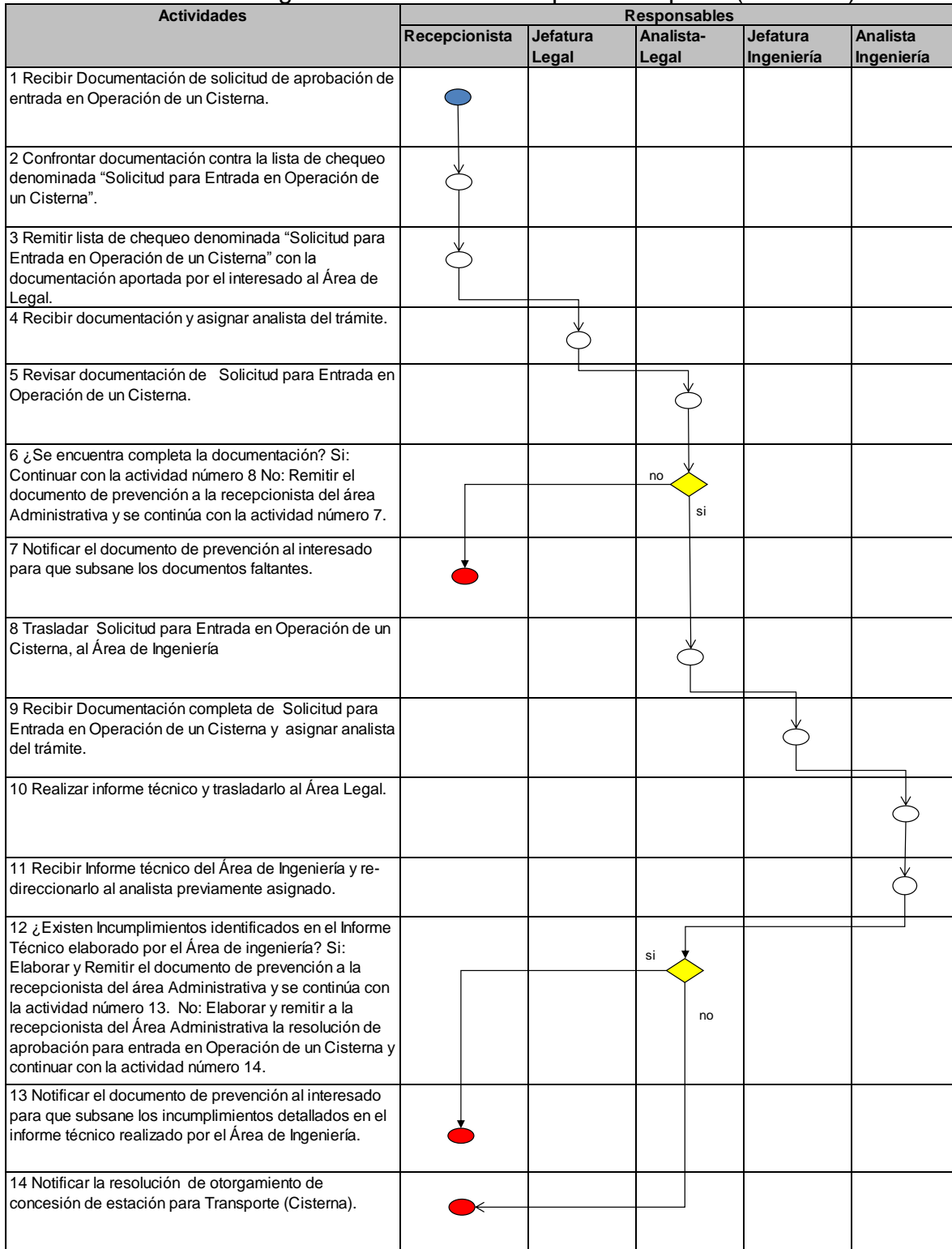


Continuación:

<sup>10</sup>Diagrama de flujo levantado por el equipo interventor.

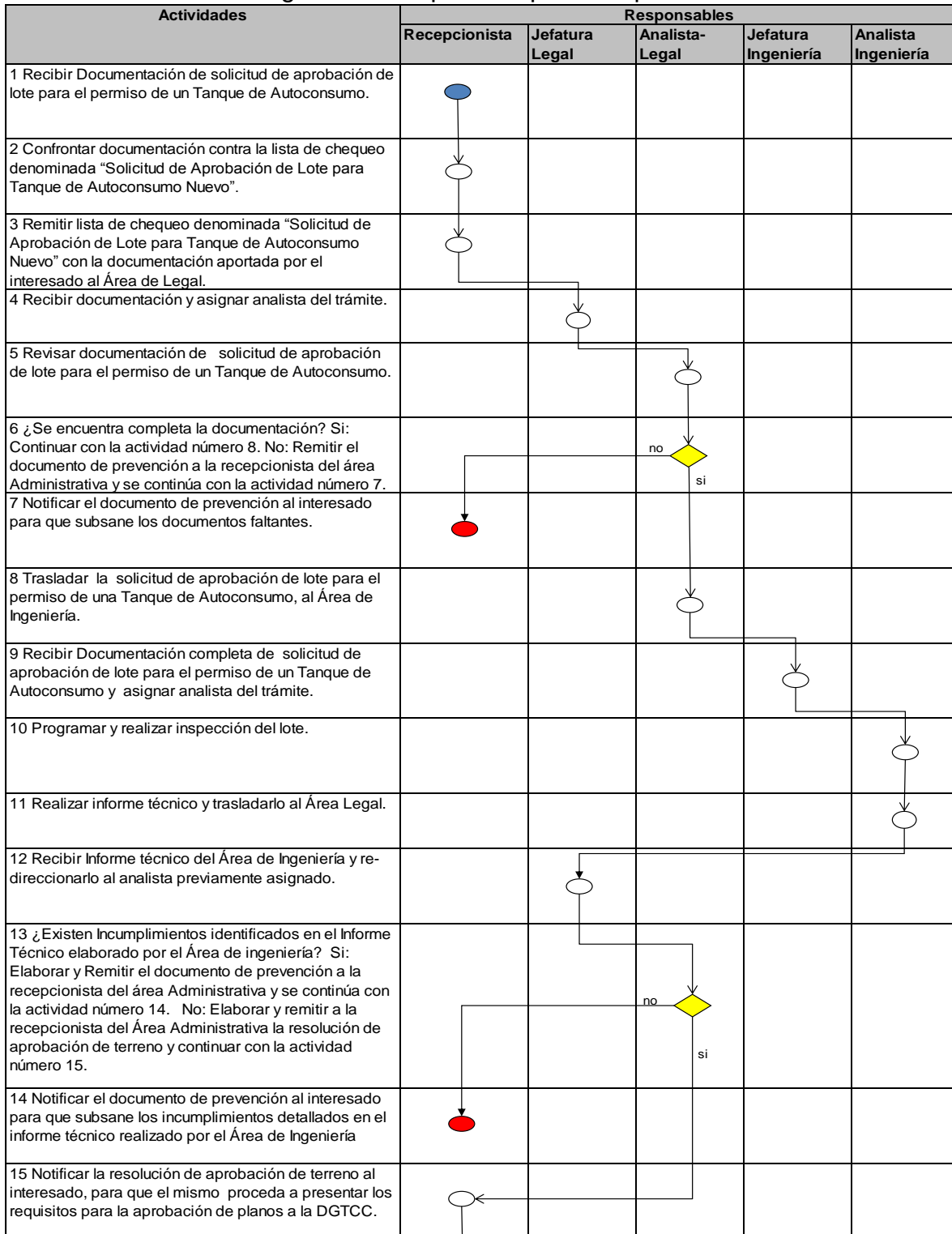
Actividades	Responsables				
	Recepcionista	Jefatura Legal	Analista-Legal	Jefatura Ingeniería	Analista Ingeniería
16 Recibir Documentación de solicitud de aprobación de planos para la Concesión de una Planta Envasadora de Gas.	○				
17 Confrontar documentación contra la lista de chequeo denominada "Solicitud de Aprobación de Planos para Planta Envasadora de Gas Nueva".	○				
18 Remitir lista de chequeo con documentación al Área de Legal.	○				
19 Recibir documentación y re-direccionar al analista del trámite anteriormente asignado.		○			
20 Revisar en conjunto con el Área de Ingeniería el visado de los planos en el Sistema Administrador de Proyectos de Construcción "APC" del Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos "CFIA".			○		○
21 ¿Se encuentran visados los planos? Si: Elaborar la resolución de aprobación de lote y continuar con la actividad número 23. No: Elaborar y remitir el documento de prevención a la recepcionista del área Administrativa y se continúa con la actividad número 22.			○		
22 Notificar el documento de prevención al interesado para que subsane los aspectos en el APC del CFIA.	●				
23 Remitir a la recepcionista del Área Administrativa la resolución de aprobación de planos para que esta le notifique al interesado.			○		
24 Remitir al área de ingeniería solicitud de inspección final del proyecto de construcción de Planta Envasadora de Gas.			○		
25 Recibir solicitud de inspección final del proyecto de construcción de Planta Envasadora de Gas y re-direccionarlo al analista previamente asignado.				○	
26 Programar y realizar inspección final del lote.					○
27 Realizar informe técnico y Trasladarlo al Área Legal.					○
28 Recibir Informe técnico del Área de Ingeniería y re-direccionarlo al analista previamente asignado.		○			
29 ¿Existen Incumplimientos identificados en el Informe Técnico elaborado por el Área de ingeniería? Si: Elaborar y Remitir el documento de prevención a la recepcionista del área Administrativa y se continúa con la actividad número 30. No: Elaborar y remitir a la recepcionista del Área Administrativa la resolución de otorgamiento de concesión de Planta Envasadora de Gas y continuar con la actividad número 31			○		
30 Notificar el documento de prevención al interesado para que subsane los incumplimientos detallados en el informe técnico realizado por el Área de Ingeniería.	●				
31 Notificar la resolución de otorgamiento de concesión de Planta Envasadora de Gas.	●				

# 11 Procedimiento de otorgamiento de concesión para transporte (cisternas)



<sup>11</sup>Diagrama de flujo levantado por el equipo interventor.

## 12 Procedimiento de otorgamiento de permiso para tanques de autoconsumo



<sup>12</sup>Diagrama de flujo levantado por el equipo interventor.



Continuación:

Actividades	Responsables				
	Recepcionista	Jefatura Legal	Analista-Legal	Jefatura Ingeniería	Analista Ingeniería
16 Recibir Documentación de solicitud de aprobación de planos para el permiso de un Tanque de Autoconsumo.	○				
17 Confrontar documentación contra la lista de chequeo denominada "Solicitud de Aprobación de Planos para Tanque de Autoconsumo Nueva".	○				
18 Remitir lista de chequeo con documentación al Área de Legal.	○				
19 Recibir documentación y re-direccionar al analista del trámite anteriormente asignado.		○			
20 Revisar en conjunto con el Área de Ingeniería el visado de los planos en el Sistema Administrador de Proyectos de Construcción "APC" del Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos "CFIA".			○		○
21 ¿Se encuentran visados los planos? Si: Elaborar la resolución de aprobación de lote y continuar con la actividad número 23. No: Elaborar y remitir el documento de prevención a la recepcionista del área Administrativa y se continúa con la actividad número 22.			◇		
22 Notificar el documento de prevención al interesado para que subsane los aspectos en el APC del CFIA.	●				
23 Remitir a la recepcionista del Área Administrativa la resolución de aprobación de planos para que esta le notifique al interesado.			○		
24 Remitir al área de ingeniería solicitud de inspección final del proyecto de construcción de Tanque de Autoconsumo.			○		
25 Recibir solicitud de inspección final del proyecto de construcción de Tanque de Autoconsumo y re-direccionarlo al analista previamente asignado.				○	
26 Programar y realizar inspección final del lote.					○
27 Realizar informe técnico y Trasladarlo al Área Legal.					○
28 Recibir Informe técnico del Área de Ingeniería y re-direccionarlo al analista previamente asignado.		○			
29 ¿Existen Incumplimientos identificados en el Informe Técnico elaborado por el Área de ingeniería? Si: Elaborar y Remitir el documento de prevención a la recepcionista del área Administrativa y se continúa con la actividad número 30. No: Elaborar y remitir a la recepcionista del Área Administrativa la resolución de otorgamiento de permiso de Tanque de Autoconsumo y continuar con la actividad número 31			◇		
30 Notificar el documento de prevención al interesado para que subsane los incumplimientos detallados en el informe técnico realizado por el Área de Ingeniería.	●				
31 Notificar la resolución de otorgamiento de permiso de Tanque de Autoconsumo.	●				

<sup>13</sup>Procedimiento de fiscalización control y seguimiento de concesiones y permisos

Actividades	Responsables				
	Recepcionista	Jefatura Legal	Analista-Legal	Jefatura Ingeniería	Analista Ingeniería
1 Programar y agendar las inspecciones que se realizarán durante el año (Estaciones de Servicio), y asignar los analistas.					
2 Realizar las respectivas inspecciones de acuerdo al cronograma anual previamente elaborado por la Jefatura de Ingeniería.					
3 Realizar informe técnico y trasladarlo al Área Legal.					
4 Recibir Informe técnico del Área de Ingeniería y asignar analista del trámite.					
5 ¿Existen Incumplimientos identificados en el Informe Técnico elaborado por el Área de Ingeniería? Si: Elaborar y Remitir el documento de prevención a la recepcionista del área Administrativa y se continúa con la actividad número 6. No: Elaborar y remitir a la recepcionista del Área Administrativa la resolución que indica que la concesión o el permiso sujeto a fiscalización cumple a cabalidad con los requisitos establecidos por el MINAE para seguir en funcionamiento, y continuar con la actividad número 7.					
6 Notificar el documento de prevención al interesado para que subsane los incumplimientos detallados en el informe técnico realizado por el Área de Ingeniería					
7 Notificar la resolución que indica que la concesión o el permiso sujeto a fiscalización cumplen a cabalidad con los requisitos establecidos por el MINAE para seguir en funcionamiento.					

<sup>13</sup>Diagrama de Flujo levantado por el equipo interventor.

## CAPÍTULO III

### ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS ACTUALES DE CADA DEPARTAMENTO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPORTE Y COMERCIALIZACIÓN DE COMBUSTIBLE DEL MINISTERIO DE AMBIENTE Y ENERGÍA

Para el desarrollo de este capítulo se realizará las actividades presentadas en la fase II de la metodología de aplicación de este documento.

#### Clasificación de procesos

Una vez obtenido la información del inventario y el levantamiento de procedimientos existentes en la Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustibles, se procederá a clasificarlos entre procedimientos de los procesos fundamentales de la DGTCC y procedimientos de los procesos de soporte de la DGTCC.

Procesos de soporte de la DGTCC	
Detalle	Justificación
<b>Recepción de documentos</b>	Es un proceso obligatorio de iniciación de los trámites de la DGTCC, no tiene un gran impacto en el servicio por la forma de ejecutarlo. Es destacado por ser un proceso de filtro y de control de registros documentales.
<b>Asignación de trámites</b>	Es un proceso prácticamente obsoleto, sin embargo se tomará para ser evaluado mediante la prueba ácida para poder determinar su fusión con otro procedimiento o rescate de algunas actividades importantes para la DGTCC.

## Procesos de soporte de la DGTCC

Detalle	Justificación
<b>Archivo de documentos</b>	Es un proceso de control de documentación para referencia y fácil acceso a la información. Sin embargo, es un proceso que facilita el funcionamiento de la DGTCC y su impacto no es vital para la resolución de los trámites de la Dirección.
<b>Atención al cliente</b>	Es un proceso con diferentes tipos de resoluciones, que genera un valor agregado al sobre los trámites y procesos fundamentales de la DGTCC. Se evaluará la separación de este proceso en los siguientes: <ul style="list-style-type: none"><li>• Proceso de atención de denuncias</li><li>• Proceso de solicitud de expedientes</li></ul>

## Procesos fundamentales de la DGTCC

Detalle	Justificación
<b>Otorgamiento de concesión para estaciones de servicio</b>	<p>Son procesos cuyo fin es brindarle un servicio y satisfacer las necesidades directas del usuario de la Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustibles. Su impacto es de un nivel alto, por lo que se catalogan como procesos fundamentales</p>
<b>Otorgamiento de concesión para plantas envasadoras</b>	
<b>Otorgamiento de concesión para transporte (cisterna)</b>	
<b>Otorgamiento de permiso de tanques de autoconsumo</b>	
<b>Fiscalización control y seguimiento de concesiones y permisos</b>	
<u>Departamentos involucrados</u>	<p><b>Departamento Administrativo:</b> actividad de recepción, asignación de trámites y archivo</p> <p><b>Departamento Legal:</b> actividades de verificación de documentación y resoluciones de trámites</p> <p><b>Departamento de Ingeniería:</b> actividades inspección</p>

### **Aplicación de la herramienta de la prueba ácida**

En este punto, se analizará cada actividad de los procedimientos de los procesos tanto de soporte como los procedimientos de los procesos fundamentales de la Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustibles.

## Procedimiento de recepción de documentos - Evaluación de la prueba ácida


Actividades	Preguntas y respuestas					Conclusión de la actividad
	¿Notará el cliente final una disminución en el valor de su servicio si esta actividad no se ejecuta?	¿Estaría evidentemente incompleto el servicio sin este paso?	¿Si usted estuviera obligado a entregar el servicio en forma urgente, obviaría usted este paso?	¿Si usted está coordinando este proceso y podría lograr ahorros eliminando este pasó, lo haría?	¿Si la actividad consiste en una inspección o en una revisión, es la tasa de rechazos o devoluciones significativa?	
1. Recibir solicitud o requisito	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	Mantener actividad
2. Revisar los requisitos contra lista de chequeo	SÍ	SÍ	SÍ	NO	SÍ	Mantener actividad
3. ¿Cumple requisitos?	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Actividad condicional
4. Recibir la documentación	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	Mantener actividad
5. Detallar los artículos pendientes como indica la lista de chequeo	SÍ	SÍ	SÍ	NO	SÍ	Mantener actividad
6. El usuario no acepta y quiere dejar documentos incompletos	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Decisión del usuario

Actividades	Preguntas y respuestas					Conclusión de la actividad
	¿Notará el cliente final una disminución en el valor de su servicio si esta actividad no se ejecuta?	¿Estaría evidentemente incompleto el servicio sin este paso?	¿Si usted estuviera obligado a entregar el servicio en forma urgente, obviaría usted este paso?	¿Si usted está coordinando este proceso y podría lograr ahorros eliminando este paso, lo haría?	¿Si la actividad consiste en una inspección o en una revisión, es la tasa de rechazos o devoluciones significativa?	
7. Se archiva en un <i>file</i> por 10 días mientras completa la documentación	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	Mantener actividad
8. Usuario regresa con los documentos en un tiempo no mayor a 10 días	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Decisión del usuario
9. Se pasa a un archivo temporal para que se guarden por un periodo de 10 días	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	Mantener actividad
10. Digitar en la base electrónica de listas de chequeo el cumplimiento de requisitos	SÍ	SÍ	NO	NO	SÍ	Mantener actividad
11. Entregar una copia al usuario con el sello de recibido	SÍ	SÍ	NO	SÍ	NO	Optimizar actividad
12. Dejar una copia para el expediente	NO	NO	SÍ	SÍ	NO	Eliminar actividad



Actividades	Preguntas y respuestas					Conclusión de la actividad
	¿Notará el cliente final una disminución en el valor de su servicio si esta actividad no se ejecuta?	¿Estaría evidentemente incompleto el servicio sin este paso?	¿Si usted estuviera obligado a entregar el servicio en forma urgente, obviaría usted este paso?	¿Si usted está coordinando este proceso y podría lograr ahorros eliminando este paso, lo haría?	¿Si la actividad consiste en una inspección o en una revisión, es la tasa de rechazos o devoluciones significativa?	
13. Adjuntar documentos entregados con la lista de chequeo	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	Mantener actividad
14. Actualizar base de datos de correspondencia	NO	NO	NO	NO	SÍ	Optimizar actividad
15. Pasar toda la documentación al proceso siguiente antes de las 2:30pm de cada día	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	NO	Optimizar o eliminar actividad

## Cuadro resumen



**minae**

**DIRECCION GENERAL DE TRANSPORTE Y COMERCIALIZACION DE  
COMBUSTIBLE**

**DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO**

PROCEDIMIENTO	RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS					R
	PREGUNTAS PRUEBA ACIDA					
ACTIVIDAD	1	2	3	4	5	
1	SI	SI	NO	NO	NO	4
2	SI	SI	SI	NO	SI	4
3						0
4	SI	SI	NO	NO	NO	4
5	SI	SI	SI	NO	SI	4
6						0
7	SI	SI	NO	NO	NO	4
8						0
9	SI	SI	NO	NO	NO	4
10	SI	SI	NO	NO	SI	5
11	SI	SI	NO	SI	NO	3
12	NO	NO	SI	SI	NO	0
13	SI	SI	NO	NO	NO	4
14	NO	NO	NO	NO	SI	3
15	SI	SI	SI	SI	NO	2

R	ACTIVIDAD	ACCION
5	NEURALGICA	MANTENER
4	SUSTANTIVA OPTIMA	MANTENER
3	SUSTANTIVA	OPTIMIZAR
2	SUSTANTIVA DETERIORADA	OPTIMIZAR
1	AGONICA	OPTIMIZAR-ELIMINAR
0	SUPERFLUA	ELIMINAR

Fuente: Herramienta de aplicación de la teoría de la prueba ácida creada por el equipo interventor.

## Procedimiento de recepción de documentos - conclusiones y plan de acción

Actividades	Conclusión de la actividad	Plan de acción
1. Recibir solicitud o requisito	Mantener actividad	Mantener la actividad de recepción de documentación
2. Revisar los requisitos contra lista de chequeo	Mantener actividad	Mantener la actividad de revisión de requisitos, es fundamental para realizar un primer filtro de trámites completos
3. ¿Cumple requisitos?	Actividad condicional	Actividad condicional debe ser incluírá dentro de una compuerta lógica
4. Recibir la documentación	Mantener actividad	Mantener la actividad de recepción de documentación
5. Detallar los artículos pendientes como indica la lista de chequeo	Mantener actividad	Mantener la actividad de detalle de pendientes, es fundamental la realimentación al usuario sobre los requisitos pendientes para cumplir con su trámite
6. El usuario no acepta y quiere dejar documentos incompletos	Decisión del usuario	Actividad condicional debe ser incluírá dentro de una compuerta lógica

Actividades	Conclusión de la actividad	Plan de acción
7. Se archivan en un <i>file</i> por 10 días mientras completa la documentación	Mantener actividad	Mantener actividad de archivo para cumplir con la normativa vigente que así lo dispone
8. Usuario regresa con los documentos en un tiempo no mayor a 10 días	Decisión del usuario	Actividad condicional debe ser incluírá dentro de una compuerta lógica
9. Se pasa a un archivo temporal para que se guarden por un periodo de 10 días	Mantener actividad	Mantener actividad de archivo para cumplir con la normativa vigente que así lo dispone
10. Digitar en la base electrónica de listas de chequeo el cumplimiento de requisitos	Mantener actividad	Mantener actividad alimentación de revisión de requisitos
11. Entregar una copia al usuario con el sello de recibido	Optimizar actividad	Procurar entregar un respaldo de entrega al cliente con el número de trámite donde pueda consultar el estado de su trámite
12. Dejar una copia para el expediente	Eliminar actividad	No usar copias innecesarias, promocionar uso de un documento original y otro digital para su consulta

Actividades	Conclusión de la actividad	Plan de acción
13. Adjuntar documentos entregados con la lista de chequeo	Mantener actividad	Mantener actividad, con el fin de mantener respaldo de la realización de revisión de requisitos por medio de la lista de chequeo
14. Actualizar base de datos de correspondencia	Optimizar actividad	Crear herramienta tecnológica con el fin de implementar controles para el respaldo del envío de la correspondencia y control del estado del trámite
15. Pasar toda la documentación al proceso siguiente antes de las 2:30 p.m. de cada día	Optimizar o eliminar actividad	Asignación y entrega inmediata de los documentación al departamento responsable

## Procedimiento inactivo de asignación de trámites-evaluación de la prueba ácida

Actividades	Preguntas y respuestas					Conclusión de la actividad
	¿Notará el cliente final una disminución en el valor de su servicio si esta actividad no se ejecuta?	¿Estaría evidentemente incompleto el servicio sin este paso?	¿Si usted estuviera obligado a entregar el servicio en forma urgente, obviaría usted este paso?	¿Si usted está coordinando este proceso y podría lograr ahorros eliminando este pasó, lo haría?	¿Si la actividad consiste en una inspección o en una revisión, es la tasa de rechazos o devoluciones significativa?	
1. Recibir la correspondencia	SÍ	SÍ	NO	SÍ	NO	Optimizar actividad
2. Pre calificarla, para verificar que está completa	NO	NO	SÍ	SÍ	NO	Eliminar actividad
3. ¿Está completa la documentación?	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Actividad condicional
4. Se pasa el documento y detalle del faltante a la Dirección	SÍ	SÍ	NO	SÍ	NO	Optimizar actividad

Actividades	Preguntas y respuestas					Conclusión de la actividad
	¿Notará el cliente final una disminución en el valor de su servicio si esta actividad no se ejecuta?	¿Estaría evidentemente incompleto el servicio sin este paso?	¿Si usted estuviera obligado a entregar el servicio en forma urgente, obviaría usted este paso?	¿Si usted está coordinando este proceso y podría lograr ahorros eliminando este pasó, lo haría?	¿Si la actividad consiste en una inspección o en una revisión, es la tasa de rechazos o devoluciones significativa?	
5. Por medio del oficio de la Dirección indicar el documento faltante	SÍ	SÍ	NO	SÍ	NO	Optimizar actividad
6. Se pasa la documentación al archivo	NO	NO	NO	SÍ	NO	Optimizar o Eliminar actividad
7. Se archiva hasta que el cliente regrese con la documentación faltante	SÍ	SÍ	NO	SÍ	NO	Optimizar actividad
8. Llega nuevamente el cliente con los documentos	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Acción del cliente
9. Se adjunta expediente y/o referencia del expediente electrónico	NO	NO	NO	SÍ	NO	Optimizar o Eliminar actividad

Actividades	Preguntas y respuestas					Conclusión de la actividad
	¿Notará el cliente final una disminución en el valor de su servicio si esta actividad no se ejecuta?	¿Estaría evidentemente incompleto el servicio sin este paso?	¿Si usted estuviera obligado a entregar el servicio en forma urgente, obviaría usted este paso?	¿Si usted está coordinando este proceso y podría lograr ahorros eliminando este pasó, lo haría?	¿Si la actividad consiste en una inspección o en una revisión, es la tasa de rechazos o devoluciones significativa?	
10. Se actualiza la base de datos de correspondencia	NO	NO	NO	NO	SÍ	Optimizar actividad
11. Se traslada según donde corresponde	SÍ	SÍ	NO	SÍ	NO	Optimizar actividad
12. Se envía diariamente un informe de lo recibido a la Dirección	NO	NO	NO	NO	SÍ	Optimizar actividad



## Cuadro resumen



### DIRECCION GENERAL DE TRANSPORTE Y COMERCIALIZACION DE COMBUSTIBLE

#### DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

PROCEDIMIENTO	ASIGNACIÓN DE TRÁMITES					
	PREGUNTAS PRUEBA ACIDA					
ACTIVIDAD	1	2	3	4	5	R
1	SI	SI	NO	SI	NO	3
2	NO	NO	SI	SI	NO	0
3						0
4	SI	SI	NO	SI	NO	3
5	SI	SI	NO	SI	NO	3
6	NO	NO	NO	SI	NO	1
7	SI	SI	NO	SI	NO	3
8						0
9	NO	NO	NO	SI	NO	1
10	NO	NO	NO	NO	SI	3
11	SI	SI	NO	SI	NO	3
12	NO	NO	NO	NO	SI	3

R	ACTIVIDAD	ACCION
5	NEURALGICA	MANTENER
4	SUSTANTIVA OPTIMA	MANTENER
3	SUSTANTIVA	OPTIMIZAR
2	SUSTANTIVA DETERIORADA	OPTIMIZAR
1	AGONICA	OPTIMIZAR-ELIMINAR
0	SUPERFLUA	ELIMINAR

Fuente: Herramienta de aplicación de la teoría de la prueba ácida creada por el equipo interventor.

## Procedimiento inactivo de asignación de trámites - conclusiones y plan de acción

Actividades	Conclusión de la actividad	Plan de acción
1. Recibir la correspondencia	Optimizar actividad	Existe repetición en la actividad, se propone reasignar actividad de forma que elimine duplicidad de labores.
2. Pre calificarla, para verificar que está completa	Eliminar actividad	Repite revisión de lista de chequeo, revisión no es final y es un filtro que atrasa el proceso, se propone eliminar actividad.
3. ¿Está completa la documentación?	Actividad condicional	Actividad condicional debe ser incluida dentro de una compuerta lógica.
4. Se pasa el documento y detalle del faltante a la Dirección	Optimizar actividad	Crear control sobre la información faltante, para elaborar estadísticas y poder simplificar trámites sin faltar a la normativa vigente. Actividad de control es relevante, se debe reasignar en otro procedimiento para obtener un mejor resultado (procedimiento propuesto: recepción de documentos).

Actividades	Conclusión de la actividad Plan de acción	
5. Por medio del oficio de la Dirección indicar el documento faltante	Optimizar actividad	Formalizar la comunicación por medio de fax o correo electrónico para una notificación más eficaz. Actividad de notificación es relevante, se debe reasignar en otro procedimiento para obtener un mejor resultado (procedimientos propuestos: otorgamiento de permisos o concesiones del Área Legal).
6. Se pasa la documentación al archivo	Optimizar o eliminar actividad	Implementar un nuevo archivo digital de consulta y un archivo físico de documentos originales. Actividad de archivo es relevante, se debe reasignar en otro procedimiento para obtener un mejor resultado (procedimiento propuesto: procedimiento de archivo).
7. Se archiva hasta que el cliente regrese con la documentación faltante	Optimizar actividad	Existe repetición en la actividad, se realiza en el procedimiento de recepción de documentos. Eliminar actividad.
8. Llega nuevamente el cliente con los documentos.	Acción del cliente	Actividad condicional debe ser incluirá dentro de una compuerta lógica.
9. Se adjunta expediente y/o referencia del expediente electrónico	Optimizar o eliminar actividad	Se elimina actividad. Actividad asignada al procedimiento de archivo.


Actividades	Conclusión de la actividad Plan de acción	
10. Se actualiza la base de datos de correspondencia	Optimizar actividad	Implementar controles para el respaldo del envío de la correspondencia. Actividad de registro es relevante se debe reasignar para obtener un mejor resultado (procedimiento propuesto: recepción de documentos).
11. Se traslada según donde corresponde	Optimizar actividad	Actividad debe ser especificada en el procedimiento de recepción de trámite, ya que la documentación debe pasar directamente a ser revisada y procesada por el Área correspondiente sin la necesidad de incurrir en un proceso adicional de asignación.
12. Se envía diariamente un informe de lo recibido a la Dirección	Optimizar actividad	Se debe mantener la actividad, sin embargo se debe asignar un colaborador responsable de llevar el control de los trámites ingresados, devueltos, en procesos y finalizados, revisando el cumplimiento en plazo y forma.

## Procedimiento de archivo - evaluación de la prueba ácida

Actividades	Preguntas y respuestas					Conclusión de la actividad
	¿Notará el cliente final una disminución en el valor de su servicio si esta actividad no se ejecuta?	¿Estaría evidentemente incompleto el servicio sin este paso?	¿Si usted estuviera obligado a entregar el servicio en forma urgente, obviaría usted este paso?	¿Si usted está coordinando este proceso y podría lograr ahorros eliminando este paso, lo haría?	¿Si la actividad consiste en una inspección o en una revisión, es la tasa de rechazos o devoluciones significativa?	
1. Foliar expediente	SÍ	SÍ	SÍ	NO	NO	Mantener actividad
2. Escanear archivos aprobados por la dirección	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	NO	Optimizar actividad
3. Corresponde una descripción de la acción de escaneo y la mención del <i>e-power</i>	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Actividad condicional
4. Incorporar las imágenes al servidor	SÍ	NO	SÍ	SI	NO	Optimizar o eliminar actividad
5. Verificar que están	NO	NO	SÍ	SÍ	NO	Eliminar actividad
6. Realizar respaldo	SÍ	NO	NO	NO	NO	Optimizar actividad

Actividades	Preguntas y respuestas					Conclusión de la actividad
	¿Notará el cliente final una disminución en el valor de su servicio si esta actividad no se ejecuta?	¿Estaría evidentemente incompleto el servicio sin este paso?	¿Si usted estuviera obligado a entregar el servicio en forma urgente, obviaría usted este paso?	¿Si usted está coordinando este proceso y podría lograr ahorros eliminando este paso, lo haría?	¿Si la actividad consiste en una inspección o en una revisión, es la tasa de rechazos o devoluciones significativa?	
7.Guardar documentos en expediente	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	Mantener actividad
8.Entregar documentos solicitados por los usuarios	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Actividad no es parte de proceso de archivo
9.Actualizar base de datos	SÍ	SÍ	NO	NO	SÍ	Mantener actividad

## Cuadro resumen

		<b>DIRECCION GENERAL DE TRANSPORTE Y COMERCIALIZACION DE COMBUSTIBLE</b>				
		<b>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO</b>				
PROCEDIMIENTO	ARCHIVO DE DOCUMENTOS					
	PREGUNTAS PRUEBA ACIDA					
ACTIVIDAD	1	2	3	4	5	R
1	SI	SI	NO	NO	NO	4
2	SI	SI	SI	SI	NO	2
3						0
4	SI	NO	SI	SI	NO	1
5	NO	NO	SI	SI	NO	0
6	SI	NO	NO	NO	NO	3
7	SI	SI	NO	NO	NO	4
8						0
9	SI	SI	NO	NO	SI	5

R	ACTIVIDAD	ACCION
5	NEURALGICA	MANTENER
4	SUSTANTIVA OPTIMA	MANTENER
3	SUSTANTIVA	OPTIMIZAR
2	SUSTANTIVA DETERIORADA	OPTIMIZAR
1	AGONICA	OPTIMIZAR-ELIMINAR
0	SUPERFLUA	ELIMINAR

Fuente: Herramienta de aplicación de la teoría de la prueba ácida creada por el equipo interventor.

## Procedimiento de archivo - conclusiones y plan de acción

Actividades	Conclusión de la actividad	Plan de acción
1. Foliar expediente	Mantener actividad	Numeración es indispensable por cuestión de orden.
2. Escanear archivos aprobados por la dirección	Optimizar actividad	Para todas las futuras entradas, lo óptimo sería escanear conforme se ingresan los documentos al Área de Archivo. Actualizar los expedientes no digitalizados.
3. Corresponde una descripción de la acción de escaneo y la mención del <i>e-power</i>	Actividad condicional	Actividad condicional debe ser incluida dentro de una compuerta lógica.
4. Incorporar las imágenes al servidor	Optimizar o eliminar actividad	Crear una carpeta compartida en el servidor para el fácil acceso y consulta de los colaboradores autorizados.
5. Verificar que están	Eliminar actividad	Actividad que puede eliminarse debido a que la revisión se realiza inmediatamente al agregar la imagen a la carpeta compartida del servidor.
6. Realizar respaldo	Optimizar actividad	Respaldo de los anteriores expedientes no digitalizados, agilizaría una búsqueda futura. Además debe copiar semanalmente todas las imágenes



Actividades	Conclusión de la actividad	Plan de acción
		guardadas en la carpeta compartida y pegarlas en un servidor de contingencia.
7. Guardar documentos en expediente	Mantener actividad	Implementar un nuevo archivo digital de consulta y un archivo físico de documentos originales.
8. Entregar documentos solicitados por los usuarios	N/A	Actividad no es parte del proceso de archivo, se reasignará al procedimiento correspondiente (procedimiento de solicitud de expedientes).
9. Actualizar base de datos	Mantener actividad	Indispensable la actualización inmediata del archivo de inventario.

## Procedimiento de atención al cliente: solicitud de expediente -evaluación de la prueba ácida

Actividades	Preguntas y respuestas					Conclusión de la actividad
	¿Notará el cliente final una disminución en el valor de su servicio si esta actividad no se ejecuta?	¿Estaría evidentemente incompleto el servicio sin este paso?	¿Si usted estuviera obligado a entregar el servicio en forma urgente, obviaría usted este paso?	¿Si usted está coordinando este proceso y podría lograr ahorros eliminando este pasó, lo haría?	¿Si la actividad consiste en una inspección o en una revisión, es la tasa de rechazos o devoluciones significativa?	
1. Remitir solicitud de expedientes	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	Mantener actividad
2. Recibir solicitud	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	Mantener actividad
3. ¿Se encuentra el expediente disponible?	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Actividad condicional
4. Notificar la falta de disposición	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	Mantener actividad
5. Entregar expediente	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	Mantener actividad

## Cuadro resumen



**DIRECCION GENERAL DE TRANSPORTE Y COMERCIALIZACION DE  
COMBUSTIBLE**

**DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO**

PROCEDIMIENTO	Solicitud de Expedientes					
	PREGUNTAS PRUEBA ACIDA					
ACTIVIDAD	1	2	3	4	5	R
1	SI	SI	NO	NO	NO	4
2	SI	SI	NO	NO	NO	4
3						0
4	SI	SI	NO	NO	NO	4
5	SI	SI	NO	NO	NO	4

R	ACTIVIDAD	ACCION
5	NEURALGICA	MANTENER
4	SUSTANTIVA OPTIMA	MANTENER
3	SUSTANTIVA	OPTIMIZAR
2	SUSTANTIVA DETERIORADA	OPTIMIZAR
1	AGONICA	OPTIMIZAR-ELIMINAR
0	SUPERFLUA	ELIMINAR

Fuente: Herramienta de aplicación de la teoría de la prueba ácida creada por el equipo interventor.

## Procedimiento de atención al cliente: solicitud de expedientes - conclusiones y plan de acción

Actividades	Conclusión de la actividad	Plan de acción
1. Remitir solicitud de expedientes	Mantener actividad	Insumo principal del procedimiento.
2. Recibir Solicitud	Mantener actividad	Agilizar proceso de búsqueda, de los controles existentes y sugeridos.
3. ¿Se encuentra el expediente disponible?	Compuerta lógica	Actividad condicional debe ser incluida dentro de una compuerta lógica.
4. Notificar la falta de disposición	Mantener actividad	Verificar métodos de búsqueda.
5. Entregar expediente	Mantener actividad	Analizar la posibilidad de entrega digital.

## Procedimiento de atención al cliente: atención de denuncias - evaluación de la prueba ácida

Actividades	Preguntas y respuestas					Conclusión de la actividad
	¿Notará el cliente final una disminución en el valor de su servicio si esta actividad no se ejecuta?	¿Estaría evidentemente incompleto el servicio sin este paso?	¿Si usted estuviera obligado a entregar el servicio en forma urgente, obviaría usted este paso?	¿Si usted está coordinando este proceso y podría lograr ahorros eliminando este pasó, lo haría?	¿Si la actividad consiste en una inspección o en una revisión, es la tasa de rechazos o devoluciones significativa?	
1 Recibir denuncia en forma física o digital, y remitir al Área Legal para su respectiva valoración	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	Mantener
2 Recibir documentación y asignar analista del Trámite de la denuncia	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	Mantener
3 Revisar la documentación de la denuncia para determinar si es competencia de la DGTCC	SÍ	SÍ	NO	NO	SÍ	Mantener
4 ¿Es la denuncia Competencia de la DGTCC? Sí: Pasar actividad No. 6. No: Remitir documento de rechazo de la denuncia al recepcionista del Área Administrativa y se continua con la actividad No. 5.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Compuerta lógica

Actividades	Preguntas y respuestas					Conclusión de la actividad
	¿Notará el cliente final una disminución en el valor de su servicio si esta actividad no se ejecuta?	¿Estaría evidentemente incompleto el servicio sin este paso?	¿Si usted estuviera obligado a entregar el servicio en forma urgente, obviaría usted este paso?	¿Si usted está coordinando este proceso y podría lograr ahorros eliminando este pasó, lo haría?	¿Si la actividad consiste en una inspección o en una revisión, es la tasa de rechazos o devoluciones significativa?	
5 Notificar el documento de rechazo de la denuncia al interesado, debido a que no es competencia de la DGCC	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	Mantener
6 Trasladar la documentación de la denuncia al Área de Ingeniería	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	Mantener
7 Recibir documentación de denuncia y asignar analista del trámite	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	Mantener
8 Programar y realizar inspección en sitio de la denuncia	SÍ	SÍ	NO	NO	SÍ	Mantener
9 Realizar informe técnico y trasladarlo al Área Legal	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	Mantener

Actividades	Preguntas y respuestas					Conclusión de la actividad
	¿Notará el cliente final una disminución en el valor de su servicio si esta actividad no se ejecuta?	¿Estaría evidentemente incompleto el servicio sin este paso?	¿Si usted estuviera obligado a entregar el servicio en forma urgente, obviaría usted este paso?	¿Si usted está coordinando este proceso y podría lograr ahorros eliminando este pasó, lo haría?	¿Si la actividad consiste en una inspección o en una revisión, es la tasa de rechazos o devoluciones significativa?	
10 Recibir Informe técnico del Área de Ingeniería y re-direccionarlo al analista previamente asignado	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	Mantener
11 ¿Procede la denuncia según informe técnico elaborado por el Área de Ingeniería? Sí: Elaborar y Remitir el documento de sanción a la recepcionista del área administrativa y continuar con la Actividad No. 13. No: Elaborar y Remitir documento de rechazo de la denuncia al recepcionista del Área Administrativa y se continúa con la actividad No. 12.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Compuerta lógica
12 Notificar el documento de rechazo de la denuncia al interesado, debido a que según informa técnico elaborado por el Área de Ingeniería no existe incumplimiento	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	Mantener

Actividades	Preguntas y respuestas					Conclusión de la actividad
	¿Notará el cliente final una disminución en el valor de su servicio si esta actividad no se ejecuta?	¿Estaría evidentemente incompleto el servicio sin este paso?	¿Si usted estuviera obligado a entregar el servicio en forma urgente, obviaría usted este paso?	¿Si usted está coordinando este proceso y podría lograr ahorros eliminando este pasó, lo haría?	¿Si la actividad consiste en una inspección o en una revisión, es la tasa de rechazos o devoluciones significativa?	
13 Notificar al denunciado sobre el incumplimiento y la sanción respectiva	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	Mantener
14 Notificar al denunciante sobre la resolución de la denuncia	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	Mantener



## Cuadro resumen



### DIRECCION GENERAL DE TRANSPORTE Y COMERCIALIZACION DE COMBUSTIBLE

#### DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

PROCEDIMIENTO	ATENCION DE DENUNCIAS					
	PREGUNTAS PRUEBA ACIDA					
ACTIVIDAD	1	2	3	4	5	R
1	SI	SI	NO	NO	NO	4
2	SI	SI	NO	NO	NO	4
3	SI	SI	NO	NO	SI	5
4						0
5	SI	SI	NO	NO	NO	4
6	SI	SI	NO	NO	NO	4
7	SI	SI	NO	NO	NO	4
8	SI	SI	NO	NO	SI	5
9	SI	SI	NO	NO	NO	4
10	SI	SI	NO	NO	NO	4
11						0
12	SI	SI	NO	NO	NO	4
13	SI	SI	NO	NO	NO	4
14	SI	SI	NO	NO	NO	4

R	ACTIVIDAD	ACCION
5	NEURALGICA	MANTENER
4	SUSTANTIVA OPTIMA	MANTENER
3	SUSTANTIVA	OPTIMIZAR
2	SUSTANTIVA DETERIORADA	OPTIMIZAR
1	AGONICA	OPTIMIZAR-ELIMINAR
0	SUPERFLUA	ELIMINAR

Fuente: Herramienta de aplicación de la teoría de la prueba ácida creada por el equipo interventor.

## Conclusiones y plan de acción

Actividades	Conclusión de la actividad	Plan de acción
1 Recibir denuncia en forma física o digital, y remitir al Área Legal para su respectiva valoración	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente) - Implementar control del estado de documentación recibida
2 Recibir documentación y asignar analista del Trámite de la denuncia	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)
3 Revisar la documentación de la denuncia para determinar si es competencia de la DGTCC	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)
4 ¿Es la denuncia es Competencia de la DGTCC? Sí: Pasar actividad No. 6. No: Remitir documento de rechazo de la denuncia al recepcionista del Área Administrativa y se continua con la actividad No. 5.	Compuerta lógica	No aplica
5 Notificar el documento de rechazo de la denuncia al interesado, debido a que no es competencia de la DGTCC	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)
6 Trasladar la documentación de la denuncia al Área de Ingeniería	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)

Actividades	Conclusión de la actividad	Plan de acción
7 Recibir documentación de denuncia y asignar analista del trámite	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)
8 Programar y realizar inspección en sitio de la denuncia	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)
9 Realizar informe técnico y trasladarlo al Área Legal	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)
10 Recibir informe técnico del Área de ingeniería y re-direccionarlo al analista previamente asignado	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)
<p>11 ¿Procede la denuncia según informe técnico elaborado por el Área de Ingeniería?</p> <p>Sí: Elaborar y remitir el documento de sanción a la recepcionista del área administrativa y continuar con la Actividad No. 13.</p> <p>No: Elaborar y remitir documento de rechazo de la denuncia al recepcionista del Área Administrativa y se continúa con la actividad No. 12.</p>	Compuerta lógica	No aplica
12 Notificar el documento de rechazo de la denuncia al interesado, debido a que según informa técnico elaborado por el Área de Ingeniería no existe incumplimiento	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)

Actividades	Conclusión de la actividad	Plan de acción
13 Notificar al denunciado sobre el incumplimiento y la sanción respectiva	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)
14 Notificar al denunciante sobre la resolución de la denuncia	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)

## Procedimiento de otorgamiento de concesión para estaciones de servicio - evaluación de la prueba ácida

Actividades	Preguntas y respuestas					Conclusión de la actividad
	¿Notará el cliente final una disminución en el valor de su servicio si esta actividad no se ejecuta?	¿Estaría evidentemente e incompleto el servicio sin este paso?	¿Si usted estuviera obligado a entregar el servicio en forma urgente, obviaría usted este paso?	¿Si usted está coordinando este proceso y podría lograr ahorros eliminando este pasó, lo haría?	¿Si la actividad consiste en una inspección o en una revisión, es la tasa de rechazos o devoluciones significativa?	
1 Recibir documentación de solicitud de aprobación de lote para la concesión de una estación de servicio	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	Mantener
2 Confrontar documentación contra la lista de chequeo denominada “Solicitud de Aprobación de Lote para estación de Servicio Nueva”	SÍ	SÍ	NO	NO	SÍ	Mantener
3 Remitir lista de chequeo denominada “Solicitud de Aprobación de Lote para estación de Servicio Nueva” con la documentación aportada por el interesado al Área de Legal	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	Mantener

Actividades	Preguntas y respuestas					Conclusión de la actividad
	¿Notará el cliente final una disminución en el valor de su servicio si esta actividad no se ejecuta?	¿Estaría evidentemente e incompleto el servicio sin este paso?	¿Si usted estuviera obligado a entregar el servicio en forma urgente, obviaría usted este paso?	¿Si usted está coordinando este proceso y podría lograr ahorros eliminando este pasó, lo haría?	¿Si la actividad consiste en una inspección o en una revisión, es la tasa de rechazos o devoluciones significativa?	
4 Recibir documentación y asignar analista del trámite	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	Mantener
5 Revisar documentación de solicitud de aprobación de lote para la concesión de una estación de servicio	SÍ	SÍ	NO	NO	SÍ	Mantener
6 ¿Se encuentra completa la documentación? Sí: Continuar con la actividad número 8. No: Remitir el documento de prevención a la recepcionista del Área Administrativa y se continúa con la actividad número 7.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Compuerta lógica

Actividades	Preguntas y respuestas					Conclusión de la actividad
	¿Notará el cliente final una disminución en el valor de su servicio si esta actividad no se ejecuta?	¿Estaría evidentemente e incompleto el servicio sin este paso?	¿Si usted estuviera obligado a entregar el servicio en forma urgente, obviaría usted este paso?	¿Si usted está coordinando este proceso y podría lograr ahorros eliminando este paso, lo haría?	¿Si la actividad consiste en una inspección o en una revisión, es la tasa de rechazos o devoluciones significativa?	
7 Notificar el documento de prevención al interesado para que subsane los documentos faltantes	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	Mantener
8 Trasladar la solicitud de aprobación de lote para la concesión de una estación de servicio al Área de Ingeniería	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Mantener
9 Recibir documentación completa de solicitud de aprobación de lote para la concesión de una estación de servicio y asignar analista del trámite	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	Mantener

Actividades	Preguntas y respuestas					Conclusión de la actividad
	¿Notará el cliente final una disminución en el valor de su servicio si esta actividad no se ejecuta?	¿Estaría evidentemente e incompleto el servicio sin este paso?	¿Si usted estuviera obligado a entregar el servicio en forma urgente, obviaría usted este paso?	¿Si usted está coordinando este proceso y podría lograr ahorros eliminando este paso, lo haría?	¿Si la actividad consiste en una inspección o en una revisión, es la tasa de rechazos o devoluciones significativa?	
10 Programar y realizar inspección del lote	SÍ	SÍ	NO	NO	SÍ	Mantener
11 Realizar informe técnico y trasladarlo al Área Legal	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	Mantener
12 Recibir Informe técnico del Área de Ingeniería y re-direccionarlo al analista previamente asignado	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	Mantener



Actividades	Preguntas y respuestas					Conclusión de la actividad
	¿Notará el cliente final una disminución en el valor de su servicio si esta actividad no se ejecuta?	¿Estaría evidentemente e incompleto el servicio sin este paso?	¿Si usted estuviera obligado a entregar el servicio en forma urgente, obviaría usted este paso?	¿Si usted está coordinando este proceso y podría lograr ahorros eliminando este pasó, lo haría?	¿Si la actividad consiste en una inspección o en una revisión, es la tasa de rechazos o devoluciones significativa?	
<p>13 ¿Existen incumplimientos identificados en el informe técnico elaborado por el Área de Ingeniería?</p> <p>Sí: Elaborar y remitir el documento de prevención a la recepcionista del Área Administrativa y se continúa con la actividad número 14.</p> <p>No: Elaborar y remitir a la recepcionista del Área Administrativa la resolución de aprobación de terreno y continuar con la actividad número 15.</p>	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Compuerta lógica

Actividades	Preguntas y respuestas					Conclusión de la actividad
	¿Notará el cliente final una disminución en el valor de su servicio si esta actividad no se ejecuta?	¿Estaría evidentemente e incompleto el servicio sin este paso?	¿Si usted estuviera obligado a entregar el servicio en forma urgente, obviaría usted este paso?	¿Si usted está coordinando este proceso y podría lograr ahorros eliminando este paso, lo haría?	¿Si la actividad consiste en una inspección o en una revisión, es la tasa de rechazos o devoluciones significativa?	
14 Notificar el documento de prevención al interesado para que subsane los incumplimientos detallados en el informe técnico realizado por el Área de Ingeniería	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	Mantener
15 Notificar la resolución de aprobación de terreno al interesado, para que el mismo proceda a presentar los requisitos para la aprobación de planos a la DGTCC	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	Mantener
16 Recibir documentación de solicitud de aprobación de planos para la concesión de una estación de servicio	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	Mantener

Actividades	Preguntas y respuestas					Conclusión de la actividad
	¿Notará el cliente final una disminución en el valor de su servicio si esta actividad no se ejecuta?	¿Estaría evidentemente e incompleto el servicio sin este paso?	¿Si usted estuviera obligado a entregar el servicio en forma urgente, obviaría usted este paso?	¿Si usted está coordinando este proceso y podría lograr ahorros eliminando este paso, lo haría?	¿Si la actividad consiste en una inspección o en una revisión, es la tasa de rechazos o devoluciones significativa?	
17 Confrontar documentación contra la lista de chequeo denominada "Solicitud de Aprobación de Planos para estación de Servicio Nueva"	SÍ	SÍ	NO	NO	SÍ	Mantener
18 Remitir lista de chequeo con documentación al Área de Legal	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	Mantener
19 Recibir documentación y re-direccionar al analista del trámite anteriormente asignado	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	Mantener

Actividades	Preguntas y respuestas					Conclusión de la actividad
	¿Notará el cliente final una disminución en el valor de su servicio si esta actividad no se ejecuta?	¿Estaría evidentemente e incompleto el servicio sin este paso?	¿Si usted estuviera obligado a entregar el servicio en forma urgente, obviaría usted este paso?	¿Si usted está coordinando este proceso y podría lograr ahorros eliminando este pasó, lo haría?	¿Si la actividad consiste en una inspección o en una revisión, es la tasa de rechazos o devoluciones significativa?	
20 Revisar en conjunto con el Área de Ingeniería el visado de los planos en el Sistema Administrador de Proyectos de Construcción (APC) del Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos (CFIA)	SÍ	SÍ	NO	NO	SÍ	Mantener
21 ¿Se encuentran visados los planos? Sí: Elaborar la resolución de aprobación de lote y continuar con la actividad número 23. No: Elaborar y remitir el documento de prevención a la recepcionista del Área Administrativa y se continúa con la actividad número 22.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Compuerta lógica

Actividades	Preguntas y respuestas					Conclusión de la actividad
	¿Notará el cliente final una disminución en el valor de su servicio si esta actividad no se ejecuta?	¿Estaría evidentemente e incompleto el servicio sin este paso?	¿Si usted estuviera obligado a entregar el servicio en forma urgente, obviaría usted este paso?	¿Si usted está coordinando este proceso y podría lograr ahorros eliminando este pasó, lo haría?	¿Si la actividad consiste en una inspección o en una revisión, es la tasa de rechazos o devoluciones significativa?	
22 Notificar el documento de prevención al interesado para que subsane los aspectos en el APC del CFIA	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	Mantener
23 Remitir a la recepcionista del Área Administrativa la resolución de aprobación de planos para que esta le notifique al interesado	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	Mantener
24 Remitir al Área de Ingeniería solicitud de inspección final del proyecto de construcción de estación de servicio	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	Mantener
25 Recibir solicitud de inspección final del proyecto de construcción de estación de servicio y re-direccionarlo al analista previamente asignado	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	Mantener

Actividades	Preguntas y respuestas					Conclusión de la actividad
	¿Notará el cliente final una disminución en el valor de su servicio si esta actividad no se ejecuta?	¿Estaría evidentemente e incompleto el servicio sin este paso?	¿Si usted estuviera obligado a entregar el servicio en forma urgente, obviaría usted este paso?	¿Si usted está coordinando este proceso y podría lograr ahorros eliminando este paso, lo haría?	¿Si la actividad consiste en una inspección o en una revisión, es la tasa de rechazos o devoluciones significativa?	
26 Programar y realizar inspección final del lote	SÍ	SÍ	NO	NO	SÍ	Mantener
27 Realizar informe técnico y trasladarlo al Área Legal	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	Mantener
28 Recibir informe técnico del Área de Ingeniería y re-direccionarlo al analista previamente asignado	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	Mantener

Actividades	Preguntas y respuestas					Conclusión de la actividad
	¿Notará el cliente final una disminución en el valor de su servicio si esta actividad no se ejecuta?	¿Estaría evidentemente e incompleto el servicio sin este paso?	¿Si usted estuviera obligado a entregar el servicio en forma urgente, obviaría usted este paso?	¿Si usted está coordinando este proceso y podría lograr ahorros eliminando este pasó, lo haría?	¿Si la actividad consiste en una inspección o en una revisión, es la tasa de rechazos o devoluciones significativa?	
<p>29 ¿Existen incumplimientos identificados en el informe técnico elaborado por el Área de Ingeniería?</p> <p>Sí: Elaborar y remitir el documento de prevención a la recepcionista del Área Administrativa y se continúa con la actividad número 30.</p> <p>No: Elaborar y remitir a la recepcionista del Área Administrativa la resolución de otorgamiento de concesión de estación de servicio y continuar con la actividad número 31.</p>	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Compuerta lógica

Actividades	Preguntas y respuestas					Conclusión de la actividad
	¿Notará el cliente final una disminución en el valor de su servicio si esta actividad no se ejecuta?	¿Estaría evidentemente e incompleto el servicio sin este paso?	¿Si usted estuviera obligado a entregar el servicio en forma urgente, obviaría usted este paso?	¿Si usted está coordinando este proceso y podría lograr ahorros eliminando este paso, lo haría?	¿Si la actividad consiste en una inspección o en una revisión, es la tasa de rechazos o devoluciones significativa?	
30 Notificar el documento de prevención al interesado para que subsane los incumplimientos detallados en el informe técnico realizado por el Área de Ingeniería	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	Mantener
31 Notificar la resolución de otorgamiento de concesión de estación de servicio	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	Mantener



# Cuadro resumen



## DIRECCION GENERAL DE TRANSPORTE Y COMERCIALIZACION DE COMBUSTIBLE

### DEPARTAMENTO DE INGENIERIA

PROCEDIMIENTO	Procedimiento de Otorgamiento de Concesión para Estaciones de Servicio						R	ACTIVIDAD	ACCION
	PREGUNTAS PRUEBA ACIDA								
ACTIVIDAD	1	2	3	4	5	R			
1	SI	SI	NO	NO	NO	4	5	NEURALGICA	MANTENER
2	SI	SI	NO	NO	SI	5	4	SUSTANTIVA OPTIMA	MANTENER
3	SI	SI	NO	NO	NO	4	3	SUSTANTIVA	OPTIMIZAR
4	SI	SI	NO	NO	NO	4	2	SUSTANTIVA DETERIORADA	OPTIMIZAR
5	SI	SI	NO	NO	SI	5	1	AGONICA	OPTIMIZAR-ELIMINAR
6						0	0	SUPERFLUA	ELIMINAR
7	SI	SI	NO	NO	NO	4			
8						0			
9	SI	SI	NO	NO	NO	4			
10	SI	SI	NO	NO	SI	5			
11	SI	SI	NO	NO	NO	4			
12	SI	SI	NO	NO	NO	4			
13						0			
14	SI	SI	NO	NO	NO	4			
15	SI	SI	NO	NO	NO	4			
16	SI	SI	NO	NO	NO	4			
17	SI	SI	NO	NO	SI	5			
18	SI	SI	NO	NO	NO	4			
19	SI	SI	NO	NO	NO	4			
20	SI	SI	NO	NO	SI	5			
21						0			
22	SI	SI	NO	NO	NO	4			
23	SI	SI	NO	NO	NO	4			
24	SI	SI	NO	NO	NO	4			
25	SI	SI	NO	NO	NO	4			
26	SI	SI	NO	NO	SI	5			
27	SI	SI	NO	NO	NO	4			
28	SI	SI	NO	NO	NO	4			
29						0			
30	SI	SI	NO	NO	NO	4			
31	SI	SI	NO	NO	NO	4			

Fuente: Herramienta de aplicación de la teoría de la prueba ácida creada por el equipo interventor.

## Procedimiento de otorgamiento de concesión para estaciones de servicio - conclusiones y plan de acción

Actividades	Conclusión de la actividad	Plan de acción
1 Recibir documentación de solicitud de aprobación de lote para la concesión de una estación de servicio.	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente) - Implementar control del estado de documentación recibida
2 Confrontar documentación contra la lista de chequeo denominada "Solicitud de Aprobación de Lote para estación de Servicio Nueva"	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)
3 Remitir lista de chequeo denominada "Solicitud de Aprobación de Lote para estación de Servicio Nueva" con la documentación aportada por el interesado al Área de Legal	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)
4 Recibir documentación y asignar analista del trámite	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)

Actividades	Conclusión de la actividad	Plan de acción
5 Revisar documentación de solicitud de aprobación de lote para la concesión de una estación de servicio	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)
6 ¿Se encuentra completa la documentación? Sí: Continuar con la actividad número 8. No: Remitir el documento de prevención a la recepcionista del Área Administrativa y se continúa con la actividad número 7.	Compuerta lógica	No aplica
7 Notificar el documento de prevención al interesado para que subsane los documentos faltantes.	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)
8 Trasladar la solicitud de aprobación de lote para la concesión de una estación de servicio al Área de Ingeniería	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)
9 Recibir documentación completa de solicitud de aprobación de lote para la concesión de una estación de servicio y asignar analista del trámite	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)

Actividades	Conclusión de la actividad	Plan de acción
10 Programar y realizar inspección del lote	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)
11 Realizar informe técnico y trasladarlo al Área Legal	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)
12 Recibir informe técnico del Área de Ingeniería y re-direccionarlo al analista previamente asignado	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)
<p>13 ¿Existen incumplimientos identificados en el informe técnico elaborado por el Área de Ingeniería?</p> <p>Sí: Elaborar y remitir el documento de prevención a la recepcionista del Área Administrativa y se continúa con la actividad número 14.</p> <p>No: Elaborar y remitir a la recepcionista del Área Administrativa la resolución de aprobación de terreno y continuar con la actividad número 15.</p>	Compuerta lógica	No aplica

Actividades	Conclusión de la actividad	Plan de acción
14 Notificar el documento de prevención al interesado para que subsane los incumplimientos detallados en el informe técnico realizado por el Área de Ingeniería	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)
15 Notificar la resolución de aprobación de terreno al interesado, para que el mismo proceda a presentar los requisitos para la aprobación de planos a la DGTCC	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)
16 Recibir documentación de solicitud de aprobación de planos para la concesión de una estación de servicio	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)
17 Confrontar documentación contra la lista de chequeo denominada “Solicitud de Aprobación de Planos para estación de Servicio Nueva”	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)
18 Remitir lista de chequeo con documentación al Área de Legal	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)

Actividades	Conclusión de la actividad	Plan de acción
19 Recibir documentación y re-direccionar al analista del trámite anteriormente asignado	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)
20 Revisar en conjunto con el Área de Ingeniería el visado de los planos en el Sistema Administrador de Proyectos de Construcción (APC) del Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos (CFIA)	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)
21 ¿Se encuentran visados los planos? Sí: Elaborar la resolución de aprobación de lote y continuar con la actividad número 23. No: Elaborar y remitir el documento de prevención a la recepcionista del área Administrativa y se continúa con la actividad número 22.	Compuerta lógica	No aplica
22 Notificar el documento de prevención al interesado para que subsane los aspectos en el APC del CFIA	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)

Actividades	Conclusión de la actividad	Plan de acción
23 Remitir a la recepcionista del Área Administrativa la resolución de aprobación de planos para que esta le notifique al interesado	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)
24 Remitir al área de ingeniería solicitud de inspección final del proyecto de construcción de estación de servicio	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)
25 Recibir solicitud de inspección final del proyecto de construcción de estación de servicio y re-direccionarlo al analista previamente asignado	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)
26 Programar y realizar inspección final del lote	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)
27 Realizar informe técnico y trasladarlo al Área Legal	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)
28 Recibir informe técnico del Área de Ingeniería y re-direccionarlo al analista previamente asignado	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)

Actividades	Conclusión de la actividad	Plan de acción
<p>29 ¿Existen Incumplimientos identificados en el informe técnico elaborado por el Área de Ingeniería?</p> <p>Sí: Elaborar y remitir el documento de prevención a la recepcionista del Área Administrativa y se continúa con la actividad número 30.</p> <p>No: Elaborar y remitir a la recepcionista del Área Administrativa la resolución de otorgamiento de concesión de estación de servicio y continuar con la actividad número 31.</p>	Compuerta lógica	No aplica
<p>30 Notificar el documento de prevención al interesado para que subsane los incumplimientos detallados en el informe técnico realizado por el Área de Ingeniería</p>	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)
<p>31 Notificar la resolución de otorgamiento de concesión de estación de servicio</p>	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)



**Procedimiento de otorgamiento de concesión para plantas envasadoras - evaluación de la prueba ácida**

Actividades	Preguntas y respuestas					Conclusión de la actividad
	¿Notará el cliente final una disminución en el valor de su servicio si esta actividad no se ejecuta?	¿Estaría evidentemente incompleto el servicio sin este paso?	¿Si usted estuviera obligado a entregar el servicio en forma urgente, obviaría usted este paso?	¿Si usted está coordinando este proceso y podría lograr ahorros eliminando este pasó, lo haría?	¿Si la actividad consiste en una inspección o en una revisión, es la tasa de rechazos o devoluciones significativa?	
1 Recibir Documentación de solicitud de aprobación de lote para la concesión de una planta envasadora de gas	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	Mantener
2 Confrontar documentación contra la lista de chequeo denominada "Solicitud de Aprobación de Lote para Planta Envasadora de Gas Nueva"	SÍ	SÍ	NO	NO	SÍ	Mantener

Actividades	Preguntas y respuestas					Conclusión de la actividad
	¿Notará el cliente final una disminución en el valor de su servicio si esta actividad no se ejecuta?	¿Estaría evidentemente incompleto el servicio sin este paso?	¿Si usted estuviera obligado a entregar el servicio en forma urgente, obviaría usted este paso?	¿Si usted está coordinando este proceso y podría lograr ahorros eliminando este paso, lo haría?	¿Si la actividad consiste en una inspección o en una revisión, es la tasa de rechazos o devoluciones significativa?	
3 Remitir lista de chequeo denominada "Solicitud de Aprobación de Lote para Planta Envasadora de Gas Nueva" con la documentación aportada por el interesado al Área de Legal	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	Mantener
4 Recibir documentación y asignar analista del trámite	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	Mantener
5 Revisar documentación de solicitud de aprobación de lote para la concesión de una planta envasadora de gas	SÍ	SÍ	NO	NO	SÍ	Mantener

Actividades	Preguntas y respuestas					Conclusión de la actividad
	¿Notará el cliente final una disminución en el valor de su servicio si esta actividad no se ejecuta?	¿Estaría evidentemente incompleto el servicio sin este paso?	¿Si usted estuviera obligado a entregar el servicio en forma urgente, obviaría usted este paso?	¿Si usted está coordinando este proceso y podría lograr ahorros eliminando este paso, lo haría?	¿Si la actividad consiste en una inspección o en una revisión, es la tasa de rechazos o devoluciones significativa?	
6 ¿Se encuentra completa la documentación? Sí: Continuar con la actividad número 8. No: Remitir el documento de prevención a la recepcionista del área Administrativa y se continúa con la actividad número 7.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Compuerta lógica
7 Notificar el documento de prevención al interesado para que subsane los documentos faltantes	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	Mantener
8 Trasladar la solicitud de aprobación de lote para la concesión de una planta envasadora de gas al Área de Ingeniería	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Mantener

Actividades	Preguntas y respuestas					Conclusión de la actividad
	¿Notará el cliente final una disminución en el valor de su servicio si esta actividad no se ejecuta?	¿Estaría evidentemente incompleto el servicio sin este paso?	¿Si usted estuviera obligado a entregar el servicio en forma urgente, obviaría usted este paso?	¿Si usted está coordinando este proceso y podría lograr ahorros eliminando este pasó, lo haría?	¿Si la actividad consiste en una inspección o en una revisión, es la tasa de rechazos o devoluciones significativa?	
9 Recibir documentación completa de solicitud de aprobación de lote para la concesión de una planta envasadora de gas y asignar analista del trámite	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	Mantener
10 Programar y realizar inspección del lote	SÍ	SÍ	NO	NO	SÍ	Mantener
11 Realizar informe técnico y trasladarlo al Área Legal	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	Mantener

Actividades	Preguntas y respuestas					Conclusión de la actividad
	¿Notará el cliente final una disminución en el valor de su servicio si esta actividad no se ejecuta?	¿Estaría evidentemente incompleto el servicio sin este paso?	¿Si usted estuviera obligado a entregar el servicio en forma urgente, obviaría usted este paso?	¿Si usted está coordinando este proceso y podría lograr ahorros eliminando este pasó, lo haría?	¿Si la actividad consiste en una inspección o en una revisión, es la tasa de rechazos o devoluciones significativa?	
12 Recibir Informe técnico del Área de Ingeniería y re-direccionarlo al analista previamente asignado	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	Mantener
13 ¿Existen incumplimientos identificados en el informe técnico elaborado por el Área de Ingeniería? Sí: Elaborar y remitir el documento de prevención a la recepcionista del Área Administrativa y se continúa con la actividad número 14. No: Elaborar y remitir a la recepcionista del Área Administrativa la resolución de aprobación de terreno y	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Compuerta lógica

Actividades	Preguntas y respuestas					Conclusión de la actividad
	¿Notará el cliente final una disminución en el valor de su servicio si esta actividad no se ejecuta?	¿Estaría evidentemente incompleto el servicio sin este paso?	¿Si usted estuviera obligado a entregar el servicio en forma urgente, obviaría usted este paso?	¿Si usted está coordinando este proceso y podría lograr ahorros eliminando este paso, lo haría?	¿Si la actividad consiste en una inspección o en una revisión, es la tasa de rechazos o devoluciones significativa?	
continuar con la actividad número 15.						
14 Notificar el documento de prevención al interesado para que subsane los incumplimientos detallados en el informe técnico realizado por el Área de Ingeniería	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	Mantener

Actividades	Preguntas y respuestas					Conclusión de la actividad
	¿Notará el cliente final una disminución en el valor de su servicio si esta actividad no se ejecuta?	¿Estaría evidentemente incompleto el servicio sin este paso?	¿Si usted estuviera obligado a entregar el servicio en forma urgente, obviaría usted este paso?	¿Si usted está coordinando este proceso y podría lograr ahorros eliminando este paso, lo haría?	¿Si la actividad consiste en una inspección o en una revisión, es la tasa de rechazos o devoluciones significativa?	
15 Notificar la resolución de aprobación de terreno al interesado, para que el mismo proceda a presentar los requisitos para la aprobación de planos a la DGTCC	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	Mantener
16 Recibir documentación de solicitud de aprobación de planos para la concesión de una planta envasadora de gas	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	Mantener
17 Confrontar documentación contra la lista de chequeo denominada "Solicitud de Aprobación de Planos para Planta Envasadora de Gas Nueva"	SÍ	SÍ	NO	NO	SÍ	Mantener

Actividades	Preguntas y respuestas					Conclusión de la actividad
	¿Notará el cliente final una disminución en el valor de su servicio si esta actividad no se ejecuta?	¿Estaría evidentemente incompleto el servicio sin este paso?	¿Si usted estuviera obligado a entregar el servicio en forma urgente, obviaría usted este paso?	¿Si usted está coordinando este proceso y podría lograr ahorros eliminando este pasó, lo haría?	¿Si la actividad consiste en una inspección o en una revisión, es la tasa de rechazos o devoluciones significativa?	
18 Remitir lista de chequeo con documentación al Área de Legal	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	Mantener
19 Recibir documentación y re-direccionar al analista del trámite anteriormente asignado	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	Mantener
20 Revisar en conjunto con el Área de Ingeniería el visado de los planos en el Sistema Administrador de Proyectos de Construcción (APC) del Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos (CFIA)	SÍ	SÍ	NO	NO	SÍ	Mantener



Actividades	Preguntas y respuestas					Conclusión de la actividad
	¿Notará el cliente final una disminución en el valor de su servicio si esta actividad no se ejecuta?	¿Estaría evidentemente incompleto el servicio sin este paso?	¿Si usted estuviera obligado a entregar el servicio en forma urgente, obviaría usted este paso?	¿Si usted está coordinando este proceso y podría lograr ahorros eliminando este paso, lo haría?	¿Si la actividad consiste en una inspección o en una revisión, es la tasa de rechazos o devoluciones significativa?	
<p>21 ¿Se encuentran visados los planos?</p> <p>Sí: Elaborar la resolución de aprobación de lote y continuar con la actividad número 23.</p> <p>No: Elaborar y remitir el documento de prevención a la recepcionista del Área Administrativa y se continúa con la actividad número 22.</p>	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Compuerta lógica
22 Notificar el documento de prevención al interesado para que subsane los aspectos en el APC del CFIA.	Sí	Sí	NO	NO	NO	Mantener

Actividades	Preguntas y respuestas					Conclusión de la actividad
	¿Notará el cliente final una disminución en el valor de su servicio si esta actividad no se ejecuta?	¿Estaría evidentemente incompleto el servicio sin este paso?	¿Si usted estuviera obligado a entregar el servicio en forma urgente, obviaría usted este paso?	¿Si usted está coordinando este proceso y podría lograr ahorros eliminando este pasó, lo haría?	¿Si la actividad consiste en una inspección o en una revisión, es la tasa de rechazos o devoluciones significativa?	
23 Remitir a la recepcionista del Área Administrativa la resolución de aprobación de planos para que esta le notifique al interesado	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	Mantener
24 Remitir al Área de Ingeniería solicitud de inspección final del proyecto de construcción de planta envasadora de gas	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	Mantener
25 Recibir solicitud de inspección final del proyecto de construcción de planta envasadora de gas y re-direccionarlo al analista previamente asignado	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	Mantener

Actividades	Preguntas y respuestas					Conclusión de la actividad
	¿Notará el cliente final una disminución en el valor de su servicio si esta actividad no se ejecuta?	¿Estaría evidentemente incompleto el servicio sin este paso?	¿Si usted estuviera obligado a entregar el servicio en forma urgente, obviaría usted este paso?	¿Si usted está coordinando este proceso y podría lograr ahorros eliminando este paso, lo haría?	¿Si la actividad consiste en una inspección o en una revisión, es la tasa de rechazos o devoluciones significativa?	
26 Programar y realizar inspección final del lote	SÍ	SÍ	NO	NO	SÍ	Mantener
27 Realizar informe técnico y trasladarlo al Área Legal.	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	Mantener
28 Recibir informe técnico del Área de Ingeniería y re-direccionarlo al analista previamente asignado.	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	Mantener

Actividades	Preguntas y respuestas					Conclusión de la actividad
	¿Notará el cliente final una disminución en el valor de su servicio si esta actividad no se ejecuta?	¿Estaría evidentemente incompleto el servicio sin este paso?	¿Si usted estuviera obligado a entregar el servicio en forma urgente, obviaría usted este paso?	¿Si usted está coordinando este proceso y podría lograr ahorros eliminando este paso, lo haría?	¿Si la actividad consiste en una inspección o en una revisión, es la tasa de rechazos o devoluciones significativa?	
<p>29 ¿Existen incumplimientos identificados en el informe técnico elaborado por el Área de Ingeniería?</p> <p>Sí: Elaborar y remitir el documento de prevención a la recepcionista del Área Administrativa y se continúa con la actividad número 30.</p> <p>No: Elaborar y remitir a la recepcionista del Área Administrativa la resolución de otorgamiento de concesión de planta envasadora de gas y continuar con la actividad número 31.</p>	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Compuerta lógica

Actividades	Preguntas y respuestas					Conclusión de la actividad
	¿Notará el cliente final una disminución en el valor de su servicio si esta actividad no se ejecuta?	¿Estaría evidentemente incompleto el servicio sin este paso?	¿Si usted estuviera obligado a entregar el servicio en forma urgente, obviaría usted este paso?	¿Si usted está coordinando este proceso y podría lograr ahorros eliminando este paso, lo haría?	¿Si la actividad consiste en una inspección o en una revisión, es la tasa de rechazos o devoluciones significativa?	
30 Notificar el documento de prevención al interesado para que subsane los incumplimientos detallados en el informe técnico realizado por el Área de Ingeniería	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	Mantener
31 Notificar la resolución de otorgamiento de concesión de planta envasadora de gas	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	Mantener

Cuadro resumen:



DIRECCION GENERAL DE TRANSPORTE Y COMERCIALIZACION DE COMBUSTIBLE

DEPARTAMENTO DE INGENIERIA

PROCEDIMIENTO	Procedimiento de Otorgamiento de Concesión para Plantas Envasadoras					
	PREGUNTAS PRUEBA ACIDA					
ACTIVIDAD	1	2	3	4	5	R
1	SI	SI	NO	NO	NO	4
2	SI	SI	NO	NO	SI	5
3	SI	SI	NO	NO	NO	4
4	SI	SI	NO	NO	NO	4
5	SI	SI	NO	NO	SI	5
6						0
7	SI	SI	NO	NO	NO	4
8						0
9	SI	SI	NO	NO	NO	4
10	SI	SI	NO	NO	SI	5
11	SI	SI	NO	NO	NO	4
12	SI	SI	NO	NO	NO	4
13						0
14	SI	SI	NO	NO	NO	4
15	SI	SI	NO	NO	NO	4
16	SI	SI	NO	NO	NO	4
17	SI	SI	NO	NO	SI	5
18	SI	SI	NO	NO	NO	4
19	SI	SI	NO	NO	NO	4
20	SI	SI	NO	NO	SI	5
21						0
22	SI	SI	NO	NO	NO	4
23	SI	SI	NO	NO	NO	4
24	SI	SI	NO	NO	NO	4
25	SI	SI	NO	NO	NO	4
26	SI	SI	NO	NO	SI	5
27	SI	SI	NO	NO	NO	4
28	SI	SI	NO	NO	NO	4
29						0
30	SI	SI	NO	NO	NO	4
31	SI	SI	NO	NO	NO	4

R	ACTIVIDAD	ACCION
5	NEURALGICA	MANTENER
4	SUSTANTIVA OPTIMA	MANTENER
3	SUSTANTIVA	OPTIMIZAR
2	SUSTANTIVA DETERIORADA	OPTIMIZAR
1	AGONICA	OPTIMIZAR-ELIMINAR
0	SUPERFLUA	ELIMINAR

Fuente: Herramienta de aplicación de la teoría de la prueba ácida creada por el equipo interventor.

## Procedimiento de otorgamiento de concesión para plantas envasadoras - conclusiones y plan de acción

Actividades	Conclusión de la actividad	Plan de acción
1 Recibir documentación de solicitud de aprobación de lote para la concesión de una planta envasadora de gas	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente) - Implementar Control del estado de Documentación recibida
2 Confrontar documentación contra la lista de chequeo denominada "Solicitud de Aprobación de Lote para Planta Envasadora de Gas Nueva"	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)
3 Remitir lista de chequeo denominada "Solicitud de Aprobación de Lote para Planta Envasadora de Gas Nueva" con la documentación aportada por el interesado al Área de Legal	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)
4 Recibir documentación y asignar analista del trámite	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)
5 Revisar documentación de solicitud de aprobación de lote para la concesión de una planta envasadora de gas	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)

Actividades	Conclusión de la actividad	Plan de acción
<p>6 ¿Se encuentra completa la documentación?</p> <p>Sí: Continuar con la actividad número 8.</p> <p>No: Remitir el documento de prevención a la recepcionista del Área Administrativa y se continúa con la actividad número 7.</p>	Compuerta lógica	No aplica
7 Notificar el documento de prevención al interesado para que subsane los documentos faltantes	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)
8 Trasladar la solicitud de aprobación de lote para la concesión de una planta envasadora de gas al Área de Ingeniería	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)
9 Recibir documentación completa de solicitud de aprobación de lote para la concesión de una planta envasadora de gas y asignar analista del trámite	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)
10 Programar y realizar inspección del lote	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)



Actividades	Conclusión de la actividad	Plan de acción
11 Realizar informe técnico y trasladarlo al Área Legal	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)
12 Recibir informe técnico del Área de Ingeniería y re-direccionarlo al analista previamente asignado	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)
<p>13 ¿Existen Incumplimientos identificados en el informe técnico elaborado por el Área de Ingeniería?</p> <p>Sí: Elaborar y remitir el documento de prevención a la recepcionista del Área Administrativa y se continúa con la actividad número 14.</p> <p>No: Elaborar y remitir a la recepcionista del Área Administrativa la resolución de aprobación de terreno y continuar con la actividad número 15.</p>	Compuerta lógica	No aplica
14 Notificar el documento de prevención al interesado para que subsane los incumplimientos detallados en el informe	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)

Actividades	Conclusión de la actividad	Plan de acción
técnico realizado por el Área de Ingeniería		
15 Notificar la resolución de aprobación de terreno al interesado, para que el mismo proceda a presentar los requisitos para la aprobación de planos a la DGTCC	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)
16 Recibir documentación de solicitud de aprobación de planos para la concesión de una planta envasadora de gas	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)
17 Confrontar documentación contra la lista de chequeo denominada "Solicitud de Aprobación de Planos para Planta Envasadora de Gas Nueva"	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)
18 Remitir lista de chequeo con documentación al Área de Legal	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)
19 Recibir documentación y re-direccionar al analista del trámite anteriormente asignado	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)

Actividades	Conclusión de la actividad	Plan de acción
20 Revisar en conjunto con el Área de Ingeniería el visado de los planos en el Sistema Administrador de Proyectos de Construcción (APC) del Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos (CFIA)	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)
21 ¿Se encuentran visados los planos? Sí: Elaborar la resolución de aprobación de lote y continuar con la actividad número 23. No: Elaborar y remitir el documento de prevención a la recepcionista del Área Administrativa y se continúa con la actividad número 22.	Compuerta lógica	No aplica
22 Notificar el documento de prevención al interesado para que subsane los aspectos en el APC del CFIA	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)
23 Remitir a la recepcionista del Área Administrativa la resolución de aprobación de planos para que esta le notifique al interesado	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)

Actividades	Conclusión de la actividad	Plan de acción
24 Remitir al área de ingeniería solicitud de inspección final del proyecto de construcción de planta envasadora de gas	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)
25 Recibir solicitud de inspección final del proyecto de construcción de planta envasadora de gas y re-direccionarlo al analista previamente asignado	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)
26 Programar y realizar inspección final del lote	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)
27 Realizar informe técnico y trasladarlo al Área Legal	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)
28 Recibir informe técnico del Área de Ingeniería y re-direccionarlo al analista previamente asignado	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)

Actividades	Conclusión de la actividad	Plan de acción
<p>29 ¿Existen Incumplimientos identificados en el Informe Técnico elaborado por el Área de Ingeniería?</p> <p>Sí: Elaborar y remitir el documento de prevención a la recepcionista del Área Administrativa y se continúa con la actividad número 30.</p> <p>No: Elaborar y remitir a la recepcionista del Área Administrativa la resolución de otorgamiento de concesión de planta envasadora de gas y continuar con la actividad número 31.</p>	Compuerta lógica	No aplica
<p>30 Notificar el documento de prevención al interesado para que subsane los incumplimientos detallados en el informe técnico realizado por el Área de Ingeniería</p>	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)
<p>31 Notificar la resolución de otorgamiento de concesión de planta envasadora de gas</p>	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)

## Procedimiento de otorgamiento de concesión para transporte (cisternas) - evaluación de la prueba ácida

Actividades	Preguntas y respuestas					Conclusión de la actividad
	¿Notará el cliente final una disminución en el valor de su servicio si esta actividad no se ejecuta?	¿Estaría evidentemente incompleto el servicio sin este paso?	¿Si usted estuviera obligado a entregar el servicio en forma urgente, obviaría usted este paso?	¿Si usted está coordinando este proceso y podría lograr ahorros eliminando este paso, lo haría?	¿Si la actividad consiste en una inspección o en una revisión, es la tasa de rechazos o devoluciones significativa?	
1 Recibir documentación de solicitud de aprobación de entrada en operación de un cisterna	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	Mantener
2 Confrontar documentación contra la lista de chequeo denominada “Solicitud para Entrada en Operación de un Cisterna”	SÍ	SÍ	NO	NO	SÍ	Mantener
3 Remitir lista de chequeo denominada “Solicitud para Entrada en Operación de un Cisterna” con la documentación aportada por el interesado al Área de Legal	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	Mantener

Actividades	Preguntas y respuestas					Conclusión de la actividad
	¿Notará el cliente final una disminución en el valor de su servicio si esta actividad no se ejecuta?	¿Estaría evidentemente incompleto el servicio sin este paso?	¿Si usted estuviera obligado a entregar el servicio en forma urgente, obviaría usted este paso?	¿Si usted está coordinando este proceso y podría lograr ahorros eliminando este paso, lo haría?	¿Si la actividad consiste en una inspección o en una revisión, es la tasa de rechazos o devoluciones significativa?	
4 Recibir documentación y asignar analista del trámite	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	Mantener
5 Revisar documentación de solicitud para entrada en operación de un cisterna	SÍ	SÍ	NO	NO	SÍ	Mantener
6 ¿Se encuentra completa la documentación? Sí: Continuar con la actividad número 8. No: Remitir el documento de prevención a la recepcionista del Área Administrativa y se continúa con la actividad número 7.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Compuerta lógica

Actividades	Preguntas y respuestas					Conclusión de la actividad
	¿Notará el cliente final una disminución en el valor de su servicio si esta actividad no se ejecuta?	¿Estaría evidentemente incompleto el servicio sin este paso?	¿Si usted estuviera obligado a entregar el servicio en forma urgente, obviaría usted este paso?	¿Si usted está coordinando este proceso y podría lograr ahorros eliminando este paso, lo haría?	¿Si la actividad consiste en una inspección o en una revisión, es la tasa de rechazos o devoluciones significativa?	
7 Notificar el documento de prevención al interesado para que subsane los documentos faltantes	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	Mantener
8 Trasladar solicitud para entrada en operación de un cisterna al Área de Ingeniería	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	Mantener
9 Recibir documentación completa de solicitud para entrada en operación de un cisterna y asignar analista del trámite	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	Mantener
10 Realizar informe técnico y trasladarlo al Área Legal	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	Mantener



Actividades	Preguntas y respuestas					Conclusión de la actividad
	¿Notará el cliente final una disminución en el valor de su servicio si esta actividad no se ejecuta?	¿Estaría evidentemente incompleto el servicio sin este paso?	¿Si usted estuviera obligado a entregar el servicio en forma urgente, obviaría usted este paso?	¿Si usted está coordinando este proceso y podría lograr ahorros eliminando este paso, lo haría?	¿Si la actividad consiste en una inspección o en una revisión, es la tasa de rechazos o devoluciones significativa?	
11 Recibir informe técnico del Área de Ingeniería y re-direccionarlo al analista previamente asignado	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	Mantener
12 ¿Existen Incumplimientos identificados en el informe técnico elaborado por el Área de Ingeniería? Sí: Elaborar y remitir el documento de prevención a la recepcionista del área Administrativa y se continúa con la actividad número 13. No: Elaborar y remitir a la recepcionista del Área Administrativa la resolución de aprobación para entrada en operación de un cisterna y continuar con la actividad número 14.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Compuerta lógica

Actividades	Preguntas y respuestas					Conclusión de la actividad
	¿Notará el cliente final una disminución en el valor de su servicio si esta actividad no se ejecuta?	¿Estaría evidentemente incompleto el servicio sin este paso?	¿Si usted estuviera obligado a entregar el servicio en forma urgente, obviaría usted este paso?	¿Si usted está coordinando este proceso y podría lograr ahorros eliminando este paso, lo haría?	¿Si la actividad consiste en una inspección o en una revisión, es la tasa de rechazos o devoluciones significativa?	
13 Notificar el documento de prevención al interesado para que subsane los incumplimientos detallados en el informe técnico realizado por el Área de Ingeniería	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	Mantener
14 Notificar la resolución de otorgamiento de concesión de Transporte (Cisterna)	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	Mantener

Cuadro resumen:



DIRECCION GENERAL DE TRANSPORTE Y COMERCIALIZACION DE COMBUSTIBLE

DEPARTAMENTO DE INGENIERIA

Procedimiento de Otorgamiento de Concesión para Transporte (Cisternas)						
PROCEDIMIENTO	PREGUNTAS PRUEBA ACIDA					R
ACTIVIDAD	1	2	3	4	5	R
1	SI	SI	NO	NO	NO	4
2	SI	SI	NO	NO	SI	5
3	SI	SI	NO	NO	NO	4
4	SI	SI	NO	NO	NO	4
5	SI	SI	NO	NO	SI	5
6						0
7	SI	SI	NO	NO	NO	4
8	SI	SI	NO	NO	NO	4
9	SI	SI	NO	NO	NO	4
10	SI	SI	NO	NO	NO	4
11	SI	SI	NO	NO	NO	4
12						0
13	SI	SI	NO	NO	NO	4
14	SI	SI	NO	NO	NO	4

R	ACTIVIDAD	ACCION
5	NEURALGICA	MANTENER
4	SUSTANTIVA OPTIMA	MANTENER
3	SUSTANTIVA	OPTIMIZAR
2	SUSTANTIVA DETERIORADA	OPTIMIZAR
1	AGONICA	OPTIMIZAR-ELIMINAR
0	SUPERFLUA	ELIMINAR

Fuente: Herramienta de aplicación de la teoría de la prueba ácida creada por el equipo interventor.

## Procedimiento de otorgamiento de concesión para transporte (cisternas) - conclusiones y plan de acción

Actividades	Conclusión de la actividad	Plan de acción
1 Recibir documentación de solicitud de aprobación de entrada en operación de un cisterna	Mantener	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente). Implementar Control del estado de Documentación recibida
2 Confrontar documentación contra la lista de chequeo denominada "Solicitud para Entrada en Operación de un Cisterna"	Mantener	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)
3 Remitir lista de chequeo denominada "Solicitud para Entrada en Operación de un Cisterna" con la documentación aportada por el interesado al Área de Legal	Mantener	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)
4 Recibir documentación y asignar analista del trámite	Mantener	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)
5 Revisar documentación de solicitud para entrada en operación de un cisterna	Mantener	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)

Actividades	Conclusión de la actividad	Plan de acción
<p>6 ¿Se encuentra completa la documentación?</p> <p>Sí: Continuar con la actividad número 8.</p> <p>No: Remitir el documento de prevención a la recepcionista del Área Administrativa y se continúa con la actividad número 7.</p>	Compuerta lógica	No aplica
7 Notificar el documento de prevención al interesado para que subsane los documentos faltantes	Mantener	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)
8 Trasladar solicitud para entrada en operación de un cisterna al Área de Ingeniería	Mantener	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)
9 Recibir documentación completa de solicitud para entrada en operación de un cisterna y asignar analista del trámite	Mantener	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)
10 Realizar informe técnico y trasladarlo al Área Legal	Mantener	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)

Actividades	Conclusión de la actividad	Plan de acción
11 Recibir informe técnico del Área de Ingeniería y re-direccionarlo al analista previamente asignado	Mantener	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)
<p>12 ¿Existen incumplimientos identificados en el informe técnico elaborado por el Área de Ingeniería?</p> <p>Sí: Elaborar y remitir el documento de prevención a la recepcionista del Área Administrativa y se continúa con la actividad número 13.</p> <p>No: Elaborar y remitir a la recepcionista del Área Administrativa la resolución de aprobación para entrada en operación de un cisterna y continuar con la actividad número 14.</p>	Compuerta lógica	No aplica

Actividades	Conclusión de la actividad	Plan de acción
13 Notificar el documento de prevención al interesado para que subsane los incumplimientos detallados en el informe técnico realizado por el Área de Ingeniería	Mantener	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)
14 Notificar la resolución de otorgamiento de concesión de Transporte (Cisterna)	Mantener	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)

## Procedimiento de otorgamiento de permiso para tanques de autoconsumo - evaluación de la prueba Ácida

Actividades	Preguntas y respuestas					Conclusión de la actividad
	¿Notará el cliente final una disminución en el valor de su servicio si esta actividad no se ejecuta?	¿Estaría evidentemente e incompleto el servicio sin este paso?	¿Si usted estuviera obligado a entregar el servicio en forma urgente, obviaría usted este paso?	¿Si usted está coordinando este proceso y podría lograr ahorros eliminando este pasó, lo haría?	¿Si la actividad consiste en una inspección o en una revisión, es la tasa de rechazos o devoluciones significativa?	
1 Recibir documentación de solicitud de aprobación de lote para el permiso de un tanque de autoconsumo	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	Mantener
2 Confrontar documentación contra la lista de chequeo denominada "Solicitud de Aprobación de Lote para Tanque de Autoconsumo Nuevo"	SÍ	SÍ	NO	NO	SÍ	Mantener
3 Remitir lista de chequeo denominada "Solicitud de Aprobación de Lote para Tanque de Autoconsumo Nuevo" con la documentación aportada por el interesado al Área de Legal	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	Mantener



Actividades	Preguntas y respuestas					Conclusión de la actividad
	¿Notará el cliente final una disminución en el valor de su servicio si esta actividad no se ejecuta?	¿Estaría evidentemente e incompleto el servicio sin este paso?	¿Si usted estuviera obligado a entregar el servicio en forma urgente, obviaría usted este paso?	¿Si usted está coordinando este proceso y podría lograr ahorros eliminando este pasó, lo haría?	¿Si la actividad consiste en una inspección o en una revisión, es la tasa de rechazos o devoluciones significativa?	
4 Recibir documentación y asignar analista del trámite	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	Mantener
5 Revisar documentación de solicitud de aprobación de lote para el permiso de un tanque de autoconsumo	SÍ	SÍ	NO	NO	SÍ	Mantener
6 ¿Se encuentra completa la documentación? Sí: Continuar con la actividad número 8. No: Remitir el documento de prevención a la recepcionista del Área Administrativa y se continúa con la actividad número 7.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Compuerta lógica

Actividades	Preguntas y respuestas					Conclusión de la actividad
	¿Notará el cliente final una disminución en el valor de su servicio si esta actividad no se ejecuta?	¿Estaría evidentemente e incompleto el servicio sin este paso?	¿Si usted estuviera obligado a entregar el servicio en forma urgente, obviaría usted este paso?	¿Si usted está coordinando este proceso y podría lograr ahorros eliminando este paso, lo haría?	¿Si la actividad consiste en una inspección o en una revisión, es la tasa de rechazos o devoluciones significativa?	
7 Notificar el documento de prevención al interesado para que subsane los documentos faltantes	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	Mantener
8 Trasladar la solicitud de aprobación de lote para el permiso de un tanque de autoconsumo al Área de Ingeniería	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Mantener
9 Recibir documentación completa de solicitud de aprobación de lote para el permiso de un tanque de autoconsumo y asignar analista del trámite	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	Mantener

Actividades	Preguntas y respuestas					Conclusión de la actividad
	¿Notará el cliente final una disminución en el valor de su servicio si esta actividad no se ejecuta?	¿Estaría evidentemente e incompleto el servicio sin este paso?	¿Si usted estuviera obligado a entregar el servicio en forma urgente, obviaría usted este paso?	¿Si usted está coordinando este proceso y podría lograr ahorros eliminando este pasó, lo haría?	¿Si la actividad consiste en una inspección o en una revisión, es la tasa de rechazos o devoluciones significativa?	
10 Programar y realizar inspección del lote	SÍ	SÍ	NO	NO	SÍ	Mantener
11 Realizar informe técnico y trasladarlo al Área Legal	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	Mantener
12 Recibir informe técnico del Área de Ingeniería y re-direccionarlo al analista previamente asignado	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	Mantener

Actividades	Preguntas y respuestas					Conclusión de la actividad
	¿Notará el cliente final una disminución en el valor de su servicio si esta actividad no se ejecuta?	¿Estaría evidentemente e incompleto el servicio sin este paso?	¿Si usted estuviera obligado a entregar el servicio en forma urgente, obviaría usted este paso?	¿Si usted está coordinando este proceso y podría lograr ahorros eliminando este pasó, lo haría?	¿Si la actividad consiste en una inspección o en una revisión, es la tasa de rechazos o devoluciones significativa?	
<p>13 ¿Existen Incumplimientos identificados en el informe técnico elaborado por el Área de Ingeniería?</p> <p>Sí: Elaborar y Remitir el documento de prevención a la recepcionista del Área Administrativa y se continúa con la actividad número 14.</p> <p>No: Elaborar y remitir a la recepcionista del Área Administrativa la resolución de aprobación de terreno y continuar con la actividad número 15.</p>	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Compuerta lógica

Actividades	Preguntas y respuestas					Conclusión de la actividad
	¿Notará el cliente final una disminución en el valor de su servicio si esta actividad no se ejecuta?	¿Estaría evidentemente e incompleto el servicio sin este paso?	¿Si usted estuviera obligado a entregar el servicio en forma urgente, obviaría usted este paso?	¿Si usted está coordinando este proceso y podría lograr ahorros eliminando este pasó, lo haría?	¿Si la actividad consiste en una inspección o en una revisión, es la tasa de rechazos o devoluciones significativa?	
14 Notificar el documento de prevención al interesado para que subsane los incumplimientos detallados en el informe técnico realizado por el Área de Ingeniería	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	Mantener
15 Notificar la resolución de aprobación de terreno al interesado, para que el mismo proceda a presentar los requisitos para la aprobación de planos a la DGTCC	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	Mantener
16 Recibir documentación de solicitud de aprobación de planos para el permiso de un tanque de autoconsumo	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	Mantener

Actividades	Preguntas y respuestas					Conclusión de la actividad
	¿Notará el cliente final una disminución en el valor de su servicio si esta actividad no se ejecuta?	¿Estaría evidentemente e incompleto el servicio sin este paso?	¿Si usted estuviera obligado a entregar el servicio en forma urgente, obviaría usted este paso?	¿Si usted está coordinando este proceso y podría lograr ahorros eliminando este pasó, lo haría?	¿Si la actividad consiste en una inspección o en una revisión, es la tasa de rechazos o devoluciones significativa?	
17 Confrontar documentación contra la lista de chequeo denominada "Solicitud de Aprobación de Planos para Tanque de Autoconsumo Nueva"	SÍ	SÍ	NO	NO	SÍ	Mantener
18 Remitir lista de chequeo con documentación al Área de Legal	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	Mantener
19 Recibir documentación y re-direccionar al analista del trámite anteriormente asignado	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	Mantener

Actividades	Preguntas y respuestas					Conclusión de la actividad
	¿Notará el cliente final una disminución en el valor de su servicio si esta actividad no se ejecuta?	¿Estaría evidentemente e incompleto el servicio sin este paso?	¿Si usted estuviera obligado a entregar el servicio en forma urgente, obviaría usted este paso?	¿Si usted está coordinando este proceso y podría lograr ahorros eliminando este pasó, lo haría?	¿Si la actividad consiste en una inspección o en una revisión, es la tasa de rechazos o devoluciones significativa?	
20 Revisar en conjunto con el Área de Ingeniería el visado de los planos en el Sistema Administrador de Proyectos de Construcción (APC) del Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos (CFIA)	SÍ	SÍ	NO	NO	SÍ	Mantener
21 ¿Se encuentran visados los planos? Sí: Elaborar la resolución de aprobación de lote y continuar con la actividad número 23. No: Elaborar y remitir el documento de prevención a la recepcionista del Área Administrativa y se continúa con la actividad número 22.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Compuerta lógica

Actividades	Preguntas y respuestas					Conclusión de la actividad
	¿Notará el cliente final una disminución en el valor de su servicio si esta actividad no se ejecuta?	¿Estaría evidentemente e incompleto el servicio sin este paso?	¿Si usted estuviera obligado a entregar el servicio en forma urgente, obviaría usted este paso?	¿Si usted está coordinando este proceso y podría lograr ahorros eliminando este pasó, lo haría?	¿Si la actividad consiste en una inspección o en una revisión, es la tasa de rechazos o devoluciones significativa?	
22 Notificar el documento de prevención al interesado para que subsane los aspectos en el APC del CFIA	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	Mantener
23 Remitir a la recepcionista del Área Administrativa la resolución de aprobación de planos para que esta le notifique al interesado	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	Mantener
24 Remitir al Área de Ingeniería solicitud de inspección final del proyecto de construcción de tanque de autoconsumo	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	Mantener
25 Recibir solicitud de inspección final del proyecto de construcción de tanque de autoconsumo y re-direccionarlo al analista previamente asignado	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	Mantener



Actividades	Preguntas y respuestas					Conclusión de la actividad
	¿Notará el cliente final una disminución en el valor de su servicio si esta actividad no se ejecuta?	¿Estaría evidentemente e incompleto el servicio sin este paso?	¿Si usted estuviera obligado a entregar el servicio en forma urgente, obviaría usted este paso?	¿Si usted está coordinando este proceso y podría lograr ahorros eliminando este pasó, lo haría?	¿Si la actividad consiste en una inspección o en una revisión, es la tasa de rechazos o devoluciones significativa?	
26 Programar y realizar inspección final del lote	SÍ	SÍ	NO	NO	SÍ	Mantener
27 Realizar informe técnico y trasladarlo al Área Legal	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	Mantener
28 Recibir informe técnico del Área de Ingeniería y re-direccionarlo al analista previamente asignado	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	Mantener

Actividades	Preguntas y respuestas					Conclusión de la actividad
	¿Notará el cliente final una disminución en el valor de su servicio si esta actividad no se ejecuta?	¿Estaría evidentemente e incompleto el servicio sin este paso?	¿Si usted estuviera obligado a entregar el servicio en forma urgente, obviaría usted este paso?	¿Si usted está coordinando este proceso y podría lograr ahorros eliminando este pasó, lo haría?	¿Si la actividad consiste en una inspección o en una revisión, es la tasa de rechazos o devoluciones significativa?	
<p>29 ¿Existen incumplimientos identificados en el informe técnico elaborado por el Área de Ingeniería?</p> <p>Sí: Elaborar y remitir el documento de prevención a la recepcionista del Área Administrativa y se continúa con la actividad número 30.</p> <p>No: Elaborar y remitir a la recepcionista del Área Administrativa la resolución de otorgamiento de permiso de tanque de autoconsumo y continuar con la actividad número 31.</p>	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Compuerta lógica

Actividades	Preguntas y respuestas					Conclusión de la actividad
	¿Notará el cliente final una disminución en el valor de su servicio si esta actividad no se ejecuta?	¿Estaría evidentemente e incompleto el servicio sin este paso?	¿Si usted estuviera obligado a entregar el servicio en forma urgente, obviaría usted este paso?	¿Si usted está coordinando este proceso y podría lograr ahorros eliminando este pasó, lo haría?	¿Si la actividad consiste en una inspección o en una revisión, es la tasa de rechazos o devoluciones significativa?	
30 Notificar el documento de prevención al interesado para que subsane los incumplimientos detallados en el informe técnico realizado por el Área de Ingeniería	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	Mantener
31 Notificar la resolución de otorgamiento de permiso de tanque de autoconsumo	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	Mantener

# Cuadro resumen



## DIRECCION GENERAL DE TRANSPORTE Y COMERCIALIZACION DE COMBUSTIBLE

### DEPARTAMENTO DE INGENIERIA

PROCEDIMIENTO	Procedimiento de Otorgamiento de Permiso para Tanques de Autoconsumo					
	PREGUNTAS PRUEBA ACIDA					
ACTIVIDAD	1	2	3	4	5	R
1	SI	SI	NO	NO	NO	4
2	SI	SI	NO	NO	SI	5
3	SI	SI	NO	NO	NO	4
4	SI	SI	NO	NO	NO	4
5	SI	SI	NO	NO	SI	5
6						0
7	SI	SI	NO	NO	NO	4
8						0
9	SI	SI	NO	NO	NO	4
10	SI	SI	NO	NO	SI	5
11	SI	SI	NO	NO	NO	4
12	SI	SI	NO	NO	NO	4
13						0
14	SI	SI	NO	NO	NO	4
15	SI	SI	NO	NO	NO	4
16	SI	SI	NO	NO	NO	4
17	SI	SI	NO	NO	SI	5
18	SI	SI	NO	NO	NO	4
19	SI	SI	NO	NO	NO	4
20	SI	SI	NO	NO	SI	5
21						0
22	SI	SI	NO	NO	NO	4
23	SI	SI	NO	NO	NO	4
24	SI	SI	NO	NO	NO	4
25	SI	SI	NO	NO	NO	4
26	SI	SI	NO	NO	SI	5
27	SI	SI	NO	NO	NO	4
28	SI	SI	NO	NO	NO	4
29						0
30	SI	SI	NO	NO	NO	4
31	SI	SI	NO	NO	NO	4

R	ACTIVIDAD	ACCION
5	NEURALGICA	MANTENER
4	SUSTANTIVA OPTIMA	MANTENER
3	SUSTANTIVA	OPTIMIZAR
2	SUSTANTIVA DETERIORADA	OPTIMIZAR
1	AGONICA	OPTIMIZAR-ELIMINAR
0	SUPERFLUA	ELIMINAR

Fuente: Herramienta de aplicación de la teoría de la prueba ácida creada por el equipo interventor.

## Procedimiento de otorgamiento de permiso para tanques de autoconsumo - conclusiones y plan de acción

Actividades	Conclusión de la actividad	Plan de acción
1 Recibir documentación de solicitud de aprobación de lote para el permiso de un tanque de autoconsumo	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente) - Implementar Control del estado de Documentación recibida
2 Confrontar documentación contra la lista de chequeo denominada "Solicitud de Aprobación de Lote para Tanque de Autoconsumo Nuevo"	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)
3 Remitir lista de chequeo denominada "Solicitud de Aprobación de Lote para Tanque de Autoconsumo Nuevo" con la documentación aportada por el interesado al Área de Legal	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)
4 Recibir documentación y asignar analista del trámite	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)

Actividades	Conclusión de la actividad	Plan de acción
5 Revisar documentación de solicitud de aprobación de lote para el permiso de un tanque de autoconsumo	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)
6 ¿Se encuentra completa la documentación? Sí: Continuar con la actividad número 8. No: Remitir el documento de prevención a la recepcionista del Área Administrativa y se continúa con la actividad número 7.	Compuerta lógica	No aplica
7 Notificar el documento de prevención al interesado para que subsane los documentos faltantes	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)
8 Trasladar la solicitud de aprobación de lote para el permiso de un tanque de autoconsumo al Área de Ingeniería	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)
9 Recibir documentación completa de solicitud de aprobación de lote para el permiso de un tanque de autoconsumo y asignar analista del trámite	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)

Actividades	Conclusión de la actividad	Plan de acción
10 Programar y realizar inspección del lote	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)
11 Realizar informe técnico y trasladarlo al Área Legal	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)
12 Recibir informe técnico del Área de Ingeniería y re-direccionarlo al analista previamente asignado	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)
<p>13 ¿Existen incumplimientos identificados en el informe técnico elaborado por el Área de Ingeniería?</p> <p>Sí: Elaborar y remitir el documento de prevención a la recepcionista del área Administrativa y se continúa con la actividad número 14.</p> <p>No: Elaborar y remitir a la recepcionista del Área Administrativa la resolución de aprobación de terreno y continuar con la actividad número 15.</p>	Compuerta lógica	No aplica

Actividades	Conclusión de la actividad	Plan de acción
14 Notificar el documento de prevención al interesado para que subsane los incumplimientos detallados en el informe técnico realizado por el Área de Ingeniería	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)
15 Notificar la resolución de aprobación de terreno al interesado, para que el mismo proceda a presentar los requisitos para la aprobación de planos a la DGTCC	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)
16 Recibir documentación de solicitud de aprobación de planos para el permiso de un tanque de autoconsumo	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)
17 Confrontar documentación contra la lista de chequeo denominada "Solicitud de Aprobación de Planos para Tanque de Autoconsumo Nueva"	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)
18 Remitir lista de chequeo con documentación al Área de Legal	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)



Actividades	Conclusión de la actividad	Plan de acción
19 Recibir documentación y re-direccionar al analista del trámite anteriormente asignado	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)
20 Revisar en conjunto con el Área de Ingeniería el visado de los planos en el Sistema Administrador de Proyectos de Construcción (APC) del Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos (CFIA)	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)
21 ¿Se encuentran visados los planos? Sí: Elaborar la resolución de aprobación de lote y continuar con la actividad número 23. No: Elaborar y remitir el documento de prevención a la recepcionista del Área Administrativa y se continúa con la actividad número 22.	Compuerta lógica	No aplica
22 Notificar el documento de prevención al interesado para que subsane los aspectos en el APC del CFIA.	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)

Actividades	Conclusión de la actividad	Plan de acción
23 Remitir a la recepcionista del Área Administrativa la resolución de aprobación de planos para que esta le notifique al interesado	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)
24 Remitir al Área de Ingeniería solicitud de inspección final del proyecto de construcción de tanque de autoconsumo	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)
25 Recibir solicitud de inspección final del proyecto de construcción de tanque de autoconsumo y re-direccionarlo al analista previamente asignado	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)
26 Programar y realizar inspección final del lote	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)
27 Realizar informe técnico y trasladarlo al Área Legal	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)
28 Recibir informe técnico del Área de Ingeniería y re-direccionarlo al analista previamente asignado	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)

Actividades	Conclusión de la actividad	Plan de acción
<p>29 ¿Existen Incumplimientos identificados en el Informe Técnico elaborado por el Área de ingeniería?</p> <p>Sí: Elaborar y remitir el documento de prevención a la recepcionista del Área Administrativa y se continúa con la actividad número 30.</p> <p>No: Elaborar y remitir a la recepcionista del Área Administrativa la resolución de otorgamiento de permiso de tanque de autoconsumo y continuar con la actividad número 31.</p>	Compuerta lógica	No aplica
<p>30 Notificar el documento de prevención al interesado para que subsane los incumplimientos detallados en el informe técnico realizado por el Área de Ingeniería</p>	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)
<p>31 Notificar la resolución de otorgamiento de permiso de tanque de autoconsumo</p>	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)

**Procedimiento de fiscalización control y seguimiento de concesiones y permisos - evaluación de la prueba ácida**

Actividades	Preguntas y respuestas					Conclusión de la actividad
	¿Notará el cliente final una disminución en el valor de su servicio si esta actividad no se ejecuta?	¿Estaría evidentemente incompleto el servicio sin este paso?	¿Si usted estuviera obligado a entregar el servicio en forma urgente, obviaría usted este paso?	¿Si usted está coordinando este proceso y podría lograr ahorros eliminando este pasó, lo haría?	¿Si la actividad consiste en una inspección o en una revisión, es la tasa de rechazos o devoluciones significativa?	
1 Programar y agendar las inspecciones que se realizaran durante el año (estaciones de servicio), y asignar los analistas	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	Mantener
2 Realizar las respectivas inspecciones de acuerdo al cronograma anual previamente elaborado por la Jefatura de Ingeniería	SÍ	SÍ	NO	NO	SÍ	Mantener
3 Realizar informe técnico y trasladarlo al Área Legal	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	Mantener

Actividades	Preguntas y respuestas					Conclusión de la actividad
	¿Notará el cliente final una disminución en el valor de su servicio si esta actividad no se ejecuta?	¿Estaría evidentemente incompleto el servicio sin este paso?	¿Si usted estuviera obligado a entregar el servicio en forma urgente, obviaría usted este paso?	¿Si usted está coordinando este proceso y podría lograr ahorros eliminando este paso, lo haría?	¿Si la actividad consiste en una inspección o en una revisión, es la tasa de rechazos o devoluciones significativa?	
4 Recibir informe técnico del Área de Ingeniería y asignar analista del trámite	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	Mantener
5 ¿Existen incumplimientos identificados en el informe técnico elaborado por el Área de Ingeniería? Sí: Elaborar y Remitir el documento de prevención a la recepcionista del Área Administrativa y se continúa con la actividad número 6. No: Elaborar y remitir a la recepcionista del Área Administrativa la resolución que indica que la concesión o el permiso sujeto a fiscalización cumple a cabalidad con los	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Compuerta lógica

Actividades	Preguntas y respuestas					Conclusión de la actividad
	¿Notará el cliente final una disminución en el valor de su servicio si esta actividad no se ejecuta?	¿Estaría evidentemente incompleto el servicio sin este paso?	¿Si usted estuviera obligado a entregar el servicio en forma urgente, obviaría usted este paso?	¿Si usted está coordinando este proceso y podría lograr ahorros eliminando este paso, lo haría?	¿Si la actividad consiste en una inspección o en una revisión, es la tasa de rechazos o devoluciones significativa?	
requisitos establecidos por el MINAE para seguir en funcionamiento, y continuar con la actividad número 7.						
6 Notificar el documento de prevención al interesado para que subsane los incumplimientos detallados en el informe técnico realizado por el Área de Ingeniería	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	Mantener
7 Notificar la resolución que indica que la concesión o el permiso sujeto a fiscalización cumplen a cabalidad con los requisitos establecidos por el MINAE para seguir en funcionamiento	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	Mantener

## Cuadro resumen



### DIRECCION GENERAL DE TRANSPORTE Y COMERCIALIZACION DE COMBUSTIBLE

#### DEPARTAMENTO LEGAL

Procedimiento de Fiscalización Control y Seguimiento de Concesiones y Permisos						
PREGUNTAS PRUEBA ACIDA						
PROCEDIMIENTO	1	2	3	4	5	R
1	SI	SI	NO	NO	NO	4
2	SI	SI	NO	NO	SI	5
3	SI	SI	NO	NO	NO	4
4	SI	SI	NO	NO	NO	4
5						0
6	SI	SI	NO	NO	NO	4
7	SI	SI	NO	NO	NO	4

R	ACTIVIDAD	ACCION
5	NEURALGICA	MANTENER
4	SUSTANTIVA OPTIMA	MANTENER
3	SUSTANTIVA	OPTIMIZAR
2	SUSTANTIVA DETERIORADA	OPTIMIZAR
1	AGONICA	OPTIMIZAR-ELIMINAR
0	SUPERFLUA	ELIMINAR

Fuente: Herramienta de aplicación de la teoría de la prueba ácida creada por el equipo interventor.

## Procedimiento de fiscalización control y seguimiento de concesiones y permisos – conclusiones y plan de acción

Actividades	Conclusión de la actividad	Plan de acción
1 Programar y agendar las inspecciones que se realizarán durante el año (estaciones de servicio), y asignar los analistas	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente) - Implementar Control del estado de Documentación recibida
2 Realizar las respectivas inspecciones de acuerdo al cronograma anual previamente elaborado por la Jefatura de Ingeniería	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)
3 Realizar informe técnico y trasladarlo al Área Legal	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)
4 Recibir informe técnico del Área de Ingeniería y asignar analista del trámite	Mantener actividad	Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)



<p>5 ¿Existen incumplimientos identificados en el informe técnico elaborado por el Área de Ingeniería?</p> <p>Sí: Elaborar y remitir el documento de prevención a la recepcionista del Área Administrativa y se continúa con la actividad número 6.</p> <p>No: Elaborar y remitir a la recepcionista del Área Administrativa la resolución que indica que la concesión o el permiso sujeto a fiscalización cumple a cabalidad con los requisitos establecidos por el MINAE para seguir en funcionamiento, y continuar con la actividad número 7.</p>	<p>Compuerta lógica</p>	<p>No aplica</p>
<p>6 Notificar el documento de prevención al interesado para que subsane los incumplimientos detallados en el informe técnico realizado por el Área de Ingeniería</p>	<p>Mantener actividad</p>	<p>Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)</p>
<p>7 Notificar la resolución que indica que la concesión o el permiso sujeto a fiscalización cumplen a cabalidad con los requisitos establecidos por el MINAE para</p>	<p>Mantener actividad</p>	<p>Actividad fue depurada durante el proceso de levantamiento en conjunto con el experto del proceso (jefatura correspondiente)</p>

seguir en funcionamiento.

## **CAPÍTULO IV**

### **DESARROLLAR UNA PROPUESTA DE MEJORA A LOS PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPORTE Y COMERCIALIZACIÓN DE COMBUSTIBLE DEL MINISTERIO DE AMBIENTE Y ENERGÍA**

Para el desarrollo de este capítulo, el equipo interventor se basó en toda la información recopilada y analizada en los capítulos anteriores, con el fin de proponer un rediseño de procedimientos que subsanar las mayores debilidades de la Dirección General de Transporte y Combustible.

A continuación se presenta las debilidades y las medidas que serán determinadas en la propuesta de rediseño de procedimientos para su respectiva subsanación.

#### **Debilidades:**

- Falta de control de cumplimiento de plazos de atención los trámites recibidos por la DGTCC.
- Falta de un metodología de control de ubicación documental de los trámites recibidos por la DGTCC, durante el proceso de resolución.
- Falta de control del estado actual de cada trámite recibido por la DGTCC.
- Débil realimentación de trámites pendientes.
- Difícil acceso de consulta sobre los trámites recibidos por la DGTCC.
- Descoordinación de información multilateral entre las diferentes Áreas de la DGTCC sobre la actividad realizada en cada trámite.
- Débil metodología de orden y custodia de archivo de la DGTCC.

## **Medidas de subsanación:**

- Creación de la herramienta de control denominada: “Herramienta de Bitácora de Control de Trámites y Pendientes”

Durante el proceso de diagnóstico y análisis de los procedimientos actuales de las Áreas de la DGTCC, se obtuvo como resultado la implementación de los controles para subsanar las debilidades anteriormente mencionadas, con el fin de disminuir el riesgo operativo en cada actividad. Por lo cual, el equipo interventor provee a la DGTCC el insumo correspondiente para poder llevar a cabo los controles requeridos, con la creación de la herramienta de control denominada: “Herramienta de Bitácora de Control de Trámites y Pendientes”.

Esta herramienta de bitácora de control es un valor agregado al producto final de la propuesta de rediseño de procedimientos de la DGTCC; sin embargo, es una pieza fundamental en la metodología a seguir dentro de los puntos de control estipulados en los futuros procedimientos propuestos, el cual permitirá reflejar la información del proceso y estado del trámite, el control de plazos de los trámites mediante una eficiente comunicación multilateral de las áreas competentes para la atención de las solicitudes de la DGTCC.

Cabe indicar que esta nueva herramienta de control fue entregada a la DGTCC junto con un “Manual de Uso”, el cual se encuentra en este documento en el Anexo 1. Además es recurrente indicar que la futura propuesta de rediseño de procedimientos se basará en el uso de este instrumento como punto fundamental de implementación de controles que afecta actualmente a la DGTCC.

*\*Se recomienda poner especial atención al Anexo 1 antes de continuar con la revisión de esta Memoria, con el fin de poder comprender la lógica de la “Bitácora de Control de Trámites y Pendientes”, ya que a partir de este punto del documento se utilizará las definiciones que en este anexo se explica.*

- Rediseño de la metodología de custodia de archivos de la DGTCC:

Debido a la falta de orden en el archivo de la DGTCC y donde dificulta la localización y acceso a la consulta de los expedientes de los clientes, se propone estipular una metodología de custodia de archivos cruzado, donde se tendrá por un lado un archivo digital basado y ordenado por trámites; y por otro lado, un archivo físico ordenado por cliente (persona física o jurídica):

Nueva metodología:

**Uso de ampos para el archivo físico de los documentos:** Se propone el uso de ampos para custodiar todo el expediente de los clientes de la DGTCC. Se asignaría un ampo por cliente.

**Definición de ampo:** Carpeta de carátula dura con mayor capacidad de resguardo de documentos.

**Uso de archivos de seguridad o cajas de custodia:** Se recomienda el uso de archivos de seguridad o cajas de custodia para guardar los ampos respectivos de cada cliente. Cabe indicar que cada archivo de seguridad y cada caja de custodia deben estar debidamente renombrados con el fin de identificar en qué caja o archivo de seguridad está resguardado cada ampo.

**Nueva definición de expediente:** El expediente estaría conformado por todos los trámites realizados por el cliente en la DGTCC, incluyen denuncias realizadas en contra del cliente y boletas de solicitud de expedientes, entre otros.

**Implementación de archivo físico de trámites:** Cada vez que se recibe un trámite nuevo de cada cliente, la documentación se archivará en el ampo designado al mismo, de manera de que se custodie el expediente completo en un solo lugar. Cabe indicar que el ampo debe estar claramente dividido por trámites, sea que cada uno esté debidamente grapado o que se implemente

separadores adecuados. Cada documento dentro del ampo debe ser ordenado por la fecha del trámite; del más antiguo al más reciente, nombrando los ampos desde 1 y consecutivamente (siendo el ampo 1 el más antiguo). Cabe indicar que ante la solicitud de expedientes de clientes, estos deben ser entregados en lo posible en forma digital, con el fin de evitar la salida de la documentación original del archivo.

**Implementación de archivo digital de trámites:** estaría compuesto por un conjunto de carpetas y subcarpetas guardadas en una carpeta compartida por medio de un servidor común, en el cual se sube archivos basados en los trámites recibidos.

**Metodología de aplicación:** una vez que la documentación de un trámite en específico es ingresado al Área de Archivo, estos se escanean y se guardan en formato PDF con el nombre del cliente (persona física o jurídica) y el número de código asignado (código de trámite en el archivo de recepción y control general o archivo de control de trámites incompletos por la recepcionista.) Los archivos se suben a una carpeta compartida dividida en subcarpetas según su trámite. Se debe separar el resguardo digital de los trámites que no se atendieron por tener los documentos incompletos (archivo de control de trámites incompletos), de los trámites que se atendieron con los documentos completos (archivo de recepción y control general).

**Uso del nuevo archivo de recepción y control general:** el archivo de la bitácora de control de trámites es asignado a la recepcionista de la DGTCC, con el fin de registrar y asignar los trámites recibidos, para su debido control y seguimiento. Existirá una referencia específica a la asignación de un código de trámite por medio de la recepcionista en el archivo de recepción y control general; mismo que será utilizado por el encargado de archivo para renombrar la correspondencia escaneada, con el fin de basar la búsqueda futura del trámite digital con este nuevo código. (Lo anterior para trámites que cumplieron con los requisitos de la lista de chequeo correspondiente). Ver Anexo 1: “Manual de Uso” de la “Herramienta de Bitácora de Control de Trámites y Pendientes” y

“Procedimiento de Recepción y Asignación de Trámites” propuesta por el equipo interventor.

**Uso archivo de control de trámites incompletos:** archivo en Excel donde se digita el detalle del documento recibido en estado incompleto y se controla el tiempo transcurrido desde su recepción hasta su subsanación en 10 o menos días hábiles, de lo contrario hasta su envío a archivo definitivo. Es esencial que en este mismo archivo se asigne un código de trámite temporal mientras que se subsane. Si lo anterior, no sucede en 10 o menos días hábiles se le debe asignar un código de trámite a la documentación original para ser archivado bajo ese mismo número. El mismo código que será utilizado por el encargado de archivo para renombrar la correspondencia escaneado.

**Uso de un archivo de inventario:** archivo en Excel donde se detalle el código de trámite asignado por la recepcionista, nombre de cliente (persona física o jurídica), detalle de la ubicación del archivo de seguridad o caja donde debería estar custodiado el expediente original y la cantidad de ampos asignados al cliente (este último debido a que la variable de que un cliente tenga más de un ampo asignado).

**Aplicación del foliado:** acción de nombrar con un número consecutivo la cantidad de hojas archivadas. Para el caso del archivo de expedientes el folio se realizará por cada trámite recibido. O sea que cada trámite recibido tendrá un folio independiente a otro trámite del mismo cliente. Se empezará con el Folio N. 1 hasta la última hoja del trámite presentado. Esto ayudará a la fácil visualización de la separación de trámites del mismo cliente.

**Creación de un nuevo procedimiento de archivo:** se presentará un nuevo procedimiento de archivo de documentación con el fin de realizar la correcta aplicación de la nueva metodología de archivo propuesta anteriormente.

**Recomendaciones:** reacomodar todos los expedientes físicos existentes en la DGTCC bajo esta nueva modalidad de archivo.



## Propuesta de rediseño de procedimientos

Tomando en cuenta las medidas de subsanaciones ante las debilidades anteriormente mencionados, el equipo interventor procede a presentar los siguientes procedimientos rediseñados con el fin de asegurar la efectiva y oportuna atención de trámites tomando en cuenta las medidas de control interno y la labor administrativa y operacional necesaria.

Propuesta de rediseño de procedimientos del Área Administrativa:

- DGTCC-ADM-001: Procedimiento de recepción y asignación de trámites
- DGTCC-ADM-002: Procedimiento de solicitud de expedientes
- DGTCC-ADM-003: Procedimiento de archivo de documentos

Propuesta de rediseño de procedimientos de las Áreas de Ingeniería y Legal:

- DGTCC-ING-LEG-001: Procedimiento de atención de denuncias
- DGTCC-ING-LEG-002: Procedimiento de fiscalización, control y seguimiento de concesiones y permisos
- DGTCC-ING-LEG-003: Procedimiento de otorgamiento de concesión (transporte de combustible)
- DGTCC-ING-LEG-004: Procedimiento de otorgamiento de concesión (estaciones de servicio)
- DGTCC-ING-LEG-005: Procedimiento de otorgamiento de permiso (tanques de autoconsumo)
- DGTCC-ING-LEG-006: Procedimiento de otorgamiento de concesión (plantas envasadoras de gas)



Ministerio de Ambiente y Energía

Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustible

## PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA

<b>Código:</b> DGTCC-ADM-001	<b>Procedimiento:</b> Recepción y Asignación de Trámites y Documentación	
<b>Versión:</b> 1	<b>Fecha de aprobación:</b> enero 2016	
<b>Elaborado por:</b>  (firmas en documento original)  Bach. David Cedeño Blanco Bach. Rubén Rosales Reyes Bach. Mauricio Ruiz Herrera <b>Equipo de intervención de la UCR</b>	<b>Revisado por:</b>  (firmas en documento original)  Msc. Alejandro Gutiérrez Madrigal <b>Jefe del Área Administrativa</b>	<b>Aprobado por:</b>  (firmas en documento original)  Msc. Eduardo Bravo Ramírez <b>Director DGTCC</b>

### 1. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción del cambio
Enero, 2016	1	Creación del Procedimiento de Recepción y Asignación de Trámites y Documentación

### 2. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO

**Objetivo:** estandarizar el proceso recepción y distribución de documentación, tomando en cuenta las medidas de control interno y la labor administrativa y operacional necesaria, para asegurar la efectiva y oportuna entrega de la documentación recibida en tiempo y forma.

**Alcance:** Ministerio de Ambiente y Energía, Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustible, Área de Administrativa

**Definiciones:**

**MINAE:** Ministerio de Ambiente y Energía

**DGTCC:** Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustible

**Bitácora de control de trámites:** herramienta creada por el equipo interventor para controlar el estado de los trámites

recibidos por la DGTCC. Ref. Manual de Uso de la “Herramienta de Bitácora de Control de Trámites y Pendientes”

**Archivo de control de trámites incompletos:** archivo en Excel donde se digita el detalle del documento recibido en estado incompleto, donde se controla el tiempo transcurrido desde su recepción hasta su subsanación en 10 o menos días hábiles o de lo contrario hasta su envío a archivo definitivo. Es esencial que en este mismo archivo se asigne un código de trámite temporal mientras que se subsane el trámite. Si el trámite no se subsana en 10 o menos días hábiles se le debe digitar el código de trámite previamente asignado para ser archivado bajo ese mismo número.

**Archivo de recepción y control general:** archivo de la bitácora de control de trámites asignado a la recepcionista de la DGTCC Ref. Manual de Uso de la “Herramienta de Bitácora de Control de Trámites y Pendientes”. Cabe mencionar que los trámites que estuvieran en incompletos y que se subsanen a tiempo, deben ser incluidos en esta bitácora con el fin de asignarle un nuevo y definitivo número de código de trámite.

**Documentos de Referencia/Normativa:**

- Listas de chequeo para estaciones de servicio ( referenciar F-PA-01, Lista de documentos y registros)
- Listas de chequeo para tanques de autoconsumo ( referenciar F-PA-01, Lista de documentos y registros)
- Listas de chequeo para GLP ( referenciar F-PA-01, Lista de documentos y registros)
- Listas de chequeo transporte de combustibles ( referenciar F-PA-01, Lista de documentos y registros)
- Listas de chequeo para transporte de GLP en cilindros ( referenciar F-PA-01, Lista de documentos y registros)
- Listas de chequeo para transporte de GLP a granel ( referenciar F-PA-01, Lista de documentos y registros)
- Decreto 30131 MINAE-S del 01/03/2002, Regulación de sistemas de almacenamiento y comercialización de hidrocarburos
- Decreto 24813 MINAES-S del 22/12/1995, Regulación para el transporte de derivados de hidrocarburos
- Decreto 31502 MINAES-S del 29/09/2003, Regulación de los distribuidores de combustible sin punto fijo (*peddler*)
- Decreto 28622 MINAES-S del 02/05/2000, Regulación de diseño y construcción de plantas de almacenamiento y envasado de gas LP
- Decreto Centroamericano 32921-COMEX-MINAE-MEIC

**3. INFORMACIÓN ESPECÍFICA DEL PROCEDIMIENTO**

Act	Descripción	Responsable	Registros de control	Detalle
		Puesto Dependencia		
1	Recibir solicitud	Recepcionista Área Administrativa		<b>Inicia el proceso:</b> Recepcionista recibe los trámites entregados por el cliente

2	Revisar los requisitos contra lista de chequeo	Recepcionista Área Administrativa	Lista de chequeo según el trámite solicitado	Recepcionista chequea que la solicitud presentada por el cliente cumpla los requisitos correspondientes según el trámite presentado, contra la lista de chequeo respectiva. (ver punto de documentos de referencia)
3	¿Solicitud cumple con requisitos?	Recepcionista Área Administrativa	Lista de chequeo según el trámite solicitado	<p><b>SÍ CUMPLE:</b></p> <p>Si la solicitud cumple requisitos se prosigue con la actividad N. 9.</p> <p><b>NO CUMPLE:</b></p> <p>En caso de no cumplir con los requisitos documentales, se le informa inmediatamente al cliente.</p> <p>El cliente puede decidir dejar la solicitud incompleta o llevarse la documentación para entregarlo nuevamente completa.</p> <p>Si el cliente decide llevarse la documentación para entregarlo nuevamente completa, continúa con la actividad 4.</p> <p>Si el cliente decide dejar la documentación incompleta, esta debe ser custodiada en un archivo de seguridad por el plazo de 10 días hábiles, continúa con la actividad 5.</p>
4	Devolver la documentación completa	Recepcionista Área Administrativa		Finaliza el proceso.
5	Custodiar el trámite incompleto por 10 días hábiles según decisión del cliente	Recepcionista Área Administrativa	Archivo de control de trámites incompletos	Recepcionista archiva el la documentación incompleta en un archivo de seguridad y digita en una hoja de Excel los datos de la documentación recibida junto con la fecha de recepción, para verificar el cumplimiento de los 10 días hábiles para subsanar el trámite.










6	¿Cliente subsana el trámite en 10 o menos días hábiles?	Cliente externo a la DGTCC		Sí lo subsana; continúa con la actividad N. 8.  No lo subsana; continúa con la actividad N. 7.
7	Entregar documentación incompleta a archivo	Recepcionista Área Administrativa	Archivo de control de trámites incompletos	Si una vez transcurrido los 10 días el cliente no subsanó la solicitud, la recepcionista procede entregar la documentación incompleta al encargado de archivo para su al archivo definitivo, actualiza el estado del trámite en el “Archivo de Control de Trámites Incompletos” y finaliza el proceso.
8	Recibir solicitud	Recepcionista Área Administrativa	Lista de chequeo según el trámite solicitado	Recepcionista recibe la documentación de subsanación, lo adjunta al resto de la documentación archivada.
9	Alimentar el registro del trámite en la Bitácora de Control de Trámites	Recepcionista Área Administrativa	Archivo de recepción y control general	Recepcionista debe alimentar el archivo de control (Área Administrativo). <b>Ref. Manual de Uso de la “Herramienta de Bitácora de Control de Trámites y Pendientes”</b>
10	Asignar el trámite al área correspondiente	Recepcionista Área Administrativa	Archivo de recepción y control general	Recepcionista deberá asignar las solicitudes al área correspondiente en la “Columna H” del archivo de recepción y control general. <b>Ref. Manual de Uso de la “Herramienta de Bitácora de Control de Trámites y Pendientes”</b>
11	Completar, imprimir y firmar la lista de chequeo	Recepcionista del Área Administrativa	Código de trámite asignado en el archivo de recepción y control general	Una vez revisado los requisitos, la recepcionista procede a completar imprimir y firmar la lista de chequeo.  Recepcionista entrega una copia de la lista de chequeo al cliente como comprobante de entrega y le indica el número de Código de Trámite Asignado en el Archivo de Recepción y Control General, con el fin de poder dar seguimiento a la solicitud con dicho código.

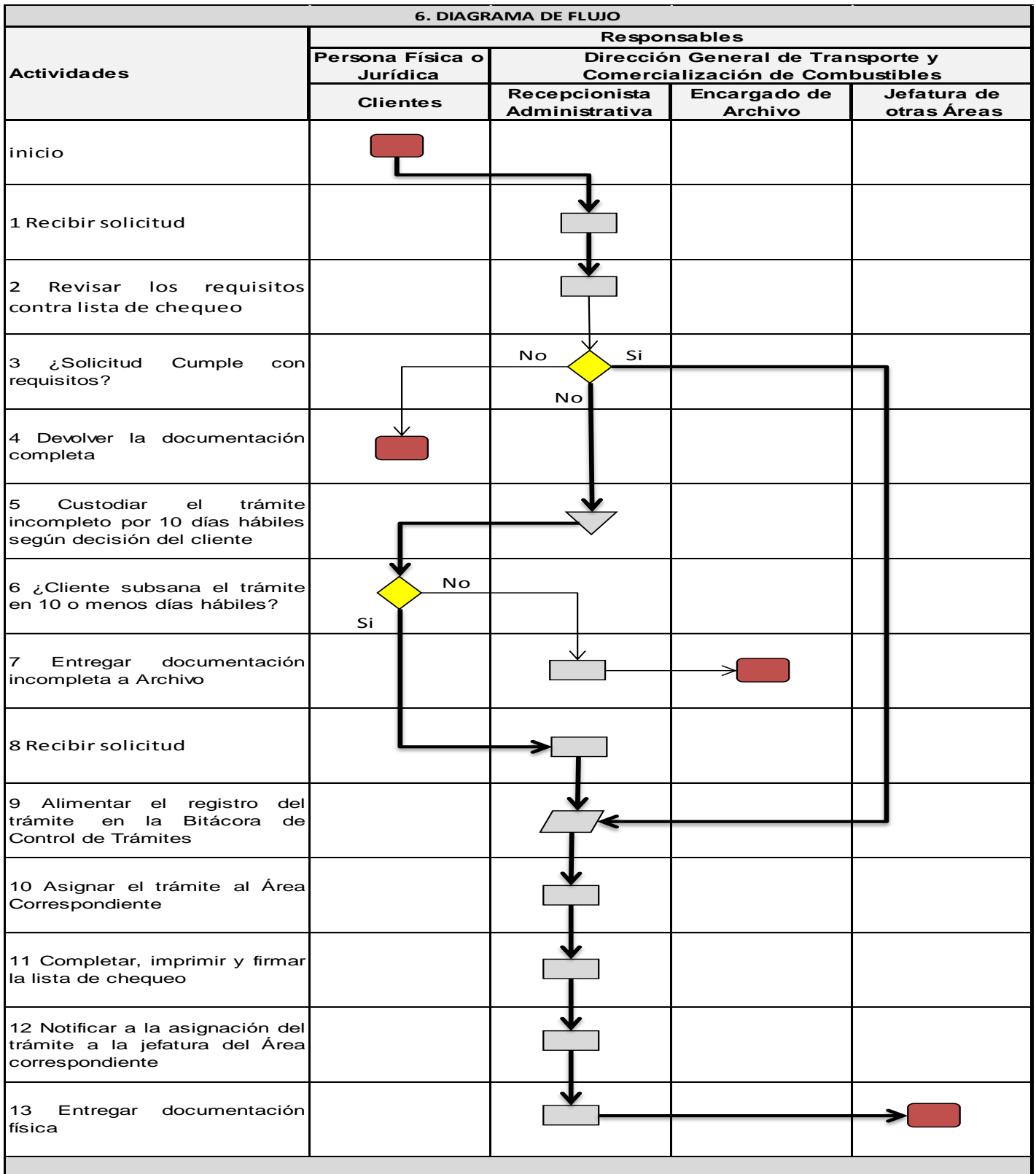
				<p><i>Ref. Manual de Uso de la “Herramienta de Bitácora de Control de Trámites y Pendientes”</i></p> <p>La recepcionista adjunta la lista de chequeo a los documentos respectivos.</p>
12	Notificar a la asignación del trámite a la jefatura del área correspondiente	Recepcionista del Área Administrativa	Correo electrónico	<p>Recepcionista notifica mediante correo electrónico la asignación del trámite junto con el código del mismo a la jefatura del área correspondiente.</p> <p>Una vez que se asigne la solicitud en el archivo de recepción y control general: automáticamente alimentará la bitácora de control de trámites en el archivo asignado al área correspondiente.</p> <p><i>Ref. Manual de Uso de la “Herramienta de Bitácora de Control de Trámites y Pendientes”</i></p>
13	Entregar documentación física	Recepcionista del Área Administrativa	Archivo de recepción y control general	<p>Recepcionista entrega de forma inmediata la documentación física al área correspondiente.</p> <p>Finaliza el proceso.</p>

#### 4. PUNTOS DE CONTROL

- Reporte quincenal de los trámites pendientes de la DGTCC con más de 15 días hábiles sin ser atendidos. Enviado a la jefatura correspondiente con copia al director de la DGTCC, siguiendo los pasos del punto de: **Reporte de Trámites Pendientes con 15 o Más Días Hábiles Sin Finalizar Ref. Manual de Uso de la “Herramienta de Bitácora de Control de Trámites y Pendientes.”**
- Verificar diariamente los días transcurridos de los trámites incompletos en el Archivo de Control de Trámites Incompletos, para proceder a archivarlos definitivamente.
- Lista de chequeo según el trámite solicitado y lo indicado en el punto de documentos de referencia/normativa de este procedimiento.

## 5.LEYENDA DEL DIAGRAMA DE FLUJO

Símbolo	Significado	Detalle
	Inicio / Fin	Indica el inicio y el final del diagrama de flujo
	Operación / Actividad	Símbolo de proceso representa la realización de una operación o una actividad relativas a un procedimientos
	Documento	Representa cualquier tipo de documento que entra, se utilice, se genere o salga del procedimiento
	Datos	Indica la salida y entrada de datos
	Decisión	Indica el punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos
	Almacenamiento / Archivo	Indica el depósito permanente de un documento o información dentro de un archivo
	Líneas de flujo	Conecta los símbolos señalados en el orden en que se deben realizar las distintas operaciones
	Conector	Conector dentro de una misma página. Enlaza dos pasos no consecutivos en una misma página
	Conector de página	Representa la continuidad del diagrama en otra página







**PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA**

**Código:** DGTCC-ADM-002

**Procedimiento:** solicitud de expedientes

**Versión:** 1

**Fecha de aprobación:** enero 2016

**Elaborado por:**

(firmas en documento original)

Bach. David Cedeño Blanco

Bach. Rubén Rosales Reyes

Bach. Mauricio Ruiz Herrera

**Equipo de intervención de la UCR**

**Revisado por:**

(firmas en documento original)

Msc. Alejandro Gutiérrez Madrigal

**Jefe del Área Administrativa**

**Aprobado por:**

(firmas en documento original)

Msc. Eduardo Bravo Ramírez

**Director DGTCC**

**1. CONTROL DE CAMBIOS**

Fecha	Versión	Descripción del cambio
Enero, 2016	1	Creación del Procedimiento de Solicitud de Expedientes

**2. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO**

**Objetivo:** estandarizar el proceso de solicitud de expedientes, tomando en cuenta las medidas de control interno y la labor administrativa y operacional necesaria, para asegurar la efectiva y oportuna entrega del expediente solicitado en tiempo y forma.

**Alcance:** Ministerio de Ambiente y Energía, Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustible, Área de Administrativa

**Definiciones:**

**MINAE:** Ministerio de Ambiente y Energía

**DGTCC:** Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustible

**Bitácora de Control de Trámites:** herramienta creada por el equipo interventor para controlar el estado de los trámites

recibidos por la DGTCC. Ref. Manual de Uso de la “Herramienta de Bitácora de Control de Trámites y Pendientes”

**Archivo de recepción y control general:** archivo de la Bitácora de Control de Trámites asignado a la recepcionista de la DGTCC Ref. Manual de Uso de la “Herramienta de Bitácora de Control de Trámites y Pendientes”

**Archivo de control (archivo):** archivo de la Bitácora de Control de Trámites asignado al encargado del archivo de la DGTCC, con el fin de llevar control y seguimiento a las solicitudes pendientes sin atender. Ref. Manual de Uso de la “Herramienta de Bitácora de Control de Trámites y Pendientes”

**Boleta de solicitud de expedientes:** boleta mediante el cual un cliente externo solicita a la DGTCC una copia de un expediente determinado.

**Documentos de Referencia/Normativa:**

- Boleta de Solicitud de Expedientes

**3. INFORMACIÓN ESPECÍFICA DEL PROCEDIMIENTO JUSTIFICACIONES, MONTOS Y FORMULARIOS**

Act	Descripción	Responsable	Registros de control	Detalle
		Puesto Dependencia		
1	Recibir y remitir solicitud expedientes	Recepcionista Área Administrativa	Archivo de recepción y control general	<p>El proceso inicia cuando el cliente externo o alguna institución superior a la DGTCC solicitan en ventanilla una copia del expediente. La recepcionista recibe la solicitud de una copia del expediente y debe alimentar en la debe alimentar y asignar la solicitud al encargado del archivo en la “Columna H” del archivo de recepción y control general.</p> <p><b><i>Ref. Manual de Uso de la “Herramienta de Bitácora de Control de Trámites y Pendientes”</i></b></p> <p><u>El cliente externo debe llenar la boleta de solicitud de expedientes para hacer válido la solicitud.</u></p> <p><u>La institución superior o de competencia con la DGTCC que requiera una copia de un expediente en específica deberá solicitarlo por medio de un oficio firmado por el jerarca responsable.</u></p>
		Jefaturas de la DGTCC		Jefatura de la DGTCC remite un correo electrónico al encargado de archivo con copia al

				jefe del Área Administrativo, solicitando de forma especial un expediente determinado.
		Director de la DGTCC		Director de la DGTCC remite un correo electrónico al encargado de archivo con copia al jefe del Área Administrativa, solicitando de forma especial un expediente determinado.
2	Buscar expediente solicitado	Encargado de archivo Área Administrativa	Archivo de control (archivo)	Encargado de archivo recibe por medio del archivo de control (archivo) las solicitudes remitidas por recepción de la DGTCC. También recibe las solicitudes remitidas por las jefaturas y por el director de la DGTCC por medio de correo electrónico. <u>Encargado de archivo debe dar respuesta de las solicitudes en un plazo máximo de 3 días hábiles. Contados a partir de la recepción de la solicitud en al DGTCC.</u>
3	¿Se tiene custodia de expediente solicitado?	Encargado de archivo Área Administrativa		<b>Sí:</b> Remitir copia del expediente, continua con la actividad 4. <b>Sí:</b> Elaborar oficio de respuesta de envío de copia del expediente solicitado, continúa con actividad No. 5. <b>No:</b> Dar respuesta de falta de expediente, continúa con la actividad 7.
4	Enviar el expediente solicitado	Encargado de archivo Área Administrativa		Encargado de archivo procede con los siguiente: 4. Si el expediente fue solicitado por medio del cliente externo se realiza la entrega por el medio indicado en la boleta de solicitud de expedientes. Inmediatamente el encargado de archivo procede a alimentar la respuesta en la Bitácora de Control de Trámites específicamente en el Archivo de Control (ARCHIVO). Debe poner el estado del trámite en “FINALIZADO” Debe digitar en la respuesta las gestiones realizadas. <b>Ref. Manual de Uso de la “Herramienta de Bitácora de Control de Trámites y</b>

				<p><b>Pendientes</b></p> <p><b>Finaliza el proceso</b></p> <p>5. Si el expediente fue solicitado por correo electrónico, el encargado de archivo escaneará la documentación y la entregará ese mismo medio, con copia a la jefatura del Área Administrativa.</p> <p>Inmediatamente el encargado de archivo procede a alimentar la respuesta en la bitácora de control de trámites específicamente en el archivo de control (archivo).</p> <p>Debe poner el estado del trámite en “FINALIZADO”</p> <p>Debe digitar en la respuesta las gestiones realizadas.</p> <p><b>Ref. Manual de Uso de la “Herramienta de Bitácora de Control de Trámites y Pendientes</b></p> <p><b>Finaliza el proceso</b></p>
5	Elaborar y entregar oficio de respuesta de envío del expediente solicitado a la jefatura del Área Administrativa para visto bueno	Encargado de archivo Área Administrativa		Si el expediente fue solicitado por una institución superior a la DGTCC o con la debida competencia, el encargado de archivo elaborará un oficio de respuesta en el cual se adjuntará las copias del expediente solicitado y continuará con la actividad No. 7.
6	Elaborar y entregar oficio de respuesta de falta de expediente a la jefatura del Área Administrativa para visto bueno	Encargado de archivo Área Administrativa		<p>Si el expediente fue solicitado por medio de correo electrónico; se procede a informar por este mismo medio las razones de la falta de expediente y en caso de que la Jefatura correspondiente o el director de la DGTCC necesite un oficio formal de respuesta por la falta del expediente proseguirá con lo siguiente:</p> <p>Al no tener la custodia del expediente solicitado, el Encargado de Archivo debe elaborar un oficio de respuesta justificando la falta del expediente solicitado, el cual debe ser enviado a la Jefatura del Área Administrativo para su firma de visto bueno.</p> <p><b><u>Para los casos solicitados por los clientes externos e instituciones competentes se deberá realizar el oficio formal de respuesta.</u></b></p>


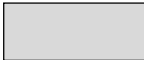







7	Revisar oficio de respuesta	Jefatura Área Administrativa		<p>Si es un oficio de respuesta de envío del expediente solicitado, Jefatura revisa si el expediente adjunto son las copias del expediente solicitado.</p> <p>Si es un oficio de respuesta de falta físico la jefatura del Área Administrativa revisa las razones de la falta del expediente.</p>
8	¿Está el oficio de respuesta correcto?	Jefatura Área Administrativa		<p><b>Sí:</b> Se traslada a la firma del director de la DGTCC, continúa con la actividad No. 10.</p> <p><b>No:</b> Si lo incorrecto son las justificaciones o la redacción del oficio, se devuelve para su corrección y nueva elaboración. Se devuelve a la actividad No. 5 o No. 6 según el tipo de oficio por devolver.</p> <p><b>No:</b> Si no se está de acuerdo con la falta de expediente, se coordina con el encargado de archivo la búsqueda a fondo del expediente solicitado. Continúa Actividad No. 7.</p>
9	Coordinar con encargado de archivo, la revisión a fondo del expediente solicitado	Jefatura Área Administrativa Encargado de archivo Área Administrativa		<p>La jefatura del Área Administrativo coordina con el encargado de archivo la búsqueda a fondo del expediente solicitado.</p> <p>Luego se devuelve a la actividad 2 y procede con las actividades de la secuencia de este procedimiento.</p>
10	Enviar al director de la DGTCC para la firma el oficio de respuesta	Jefatura Área Administrativa		Jefatura del Área Administrativa, entrega el documento de respuesta para la firma del director de la DGTCC.
11	Firmar el oficio de respuesta	Director de la DGTCC		Director de la DGTCC firma el documento de respuesta y lo entrega a la jefatura del Área Administrativa.

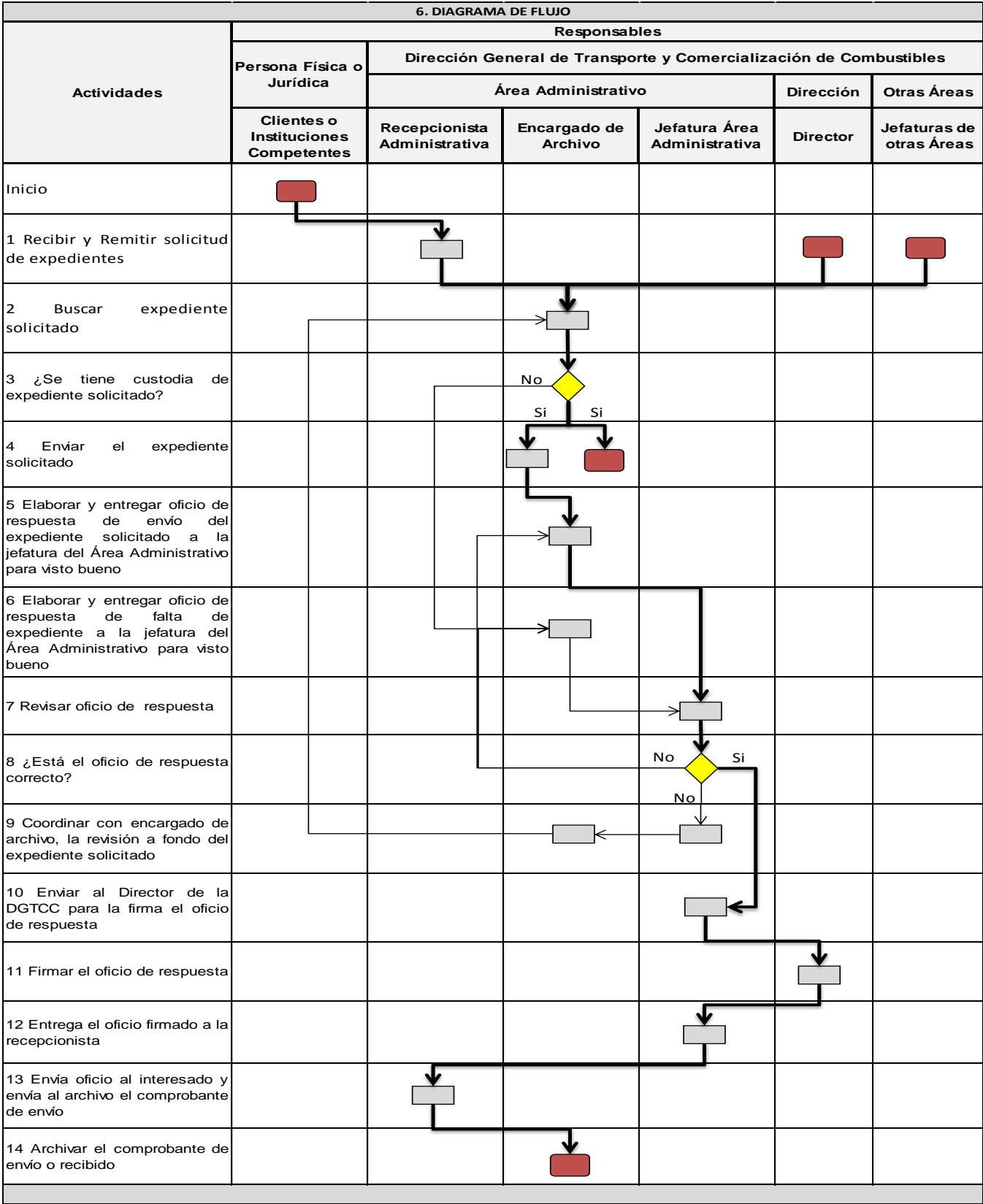
12	Entrega el oficio firmado a la recepcionista	Jefatura Área Administrativa		Jefatura Área Administrativa, entrega el oficio firmado a la recepcionista para ser entregado al interesado.
13	Envía oficio al interesado y envía al archivo el comprobante de envío	Recepcionista Área Administrativa		Recepcionista envía el comprobante de envío o el comprobante de recibido al encargado de archivo para su debida custodia.
14	Archivar el comprobante de envío o recibido	Encargado de archivo Área Administrativa		<p>Una vez obtenido el comprobante de envío o recibido, se adjunta al expediente según lo indicado en el procedimiento de archivo.</p> <p>Inmediatamente el encargado de archivo procede a alimentar la respuesta en la bitácora de control de trámites específicamente en el archivo de control (archivo).</p> <p>Debe poner el estado del trámite en “FINALIZADO”</p> <p>Debe digitar en la respuesta las gestiones realizadas.</p> <p><b>Ref. Manual de Uso de la “Herramienta de Bitácora de Control de Trámites y Pendientes</b></p> <p><b>Finaliza el proceso</b></p>

#### 4. PUNTOS DE CONTROL

- Reporte quincenal de los trámites pendientes de la DGTCC con más de 15 días hábiles sin ser atendidos. Enviado a la jefatura correspondiente con copia al director de la DGTCC, siguiendo los pasos del punto de **Reporte de Trámites Pendientes con 15 o Más Días Hábiles Sin Finalizar Ref. Manual de Uso de la “Herramienta de Bitácora de Control de Trámites y Pendientes**
- Revisión del oficio respuesta formal por parte de la jefatura del Área Administrativa

## 5.LEYENDA DEL DIAGRAMA DE FLUJO

Símbolo	Significado	Detalle
	Inicio / Fin	Indica el inicio y el final del diagrama de flujo
	Operación / Actividad	Símbolo de proceso representa la realización de una operación o una actividad relativas a un procedimientos
	Documento	Representa cualquier tipo de documento que entra, se utilice, se genere o salga del procedimiento
	Datos	Indica la salida y entrada de datos
	Decisión	Indica el punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos
	Almacenamiento / Archivo	Indica el depósito permanente de un documento o información dentro de un archivo
	Líneas de flujo	Conecta los símbolos señalados en el orden en que se deben realizar las distintas operaciones
	Conector	Conector dentro de una misma página. Enlaza dos pasos no consecutivos en una misma página
	Conector de página	Representa la continuidad del diagrama en otra página.







Ministerio de Ambiente y Energía

Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustible

**PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA**

<b>Código:</b> DGTCC-ADM-003	<b>Procedimiento:</b> Procedimiento de Archivo de Documentos	
<b>Versión:</b> 1	<b>Fecha de aprobación:</b> enero 2016	
<b>Elaborado por:</b>  (firmas en documento original)  Bach. David Cedeño Blanco Bach. Rubén Rosales Reyes Bach. Mauricio Ruiz Herrera <b>Equipo de intervención de la UCR</b>	<b>Revisado por:</b>  (firmas en documento original)  Msc. Alejandro Gutiérrez Madrigal <b>Jefe del Área Administrativa</b>	<b>Aprobado por:</b>  (firmas en documento original)  Msc. Eduardo Bravo Ramírez <b>Director DGTCC</b>

**1. CONTROL DE CAMBIOS**

Fecha	Versión	Descripción del cambio
Enero, 2016	1	Creación del Procedimiento de Archivo de Documentos

**2. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO**

**Objetivo:** estandarizar el proceso de archivo de documentos, tomando en cuenta las medidas de control interno y la labor administrativa y operacional necesaria, para asegurar la efectiva y oportuna atención y resguardo de la documentación en seguridad y forma.

**Alcance:** Ministerio de Ambiente y Energía, Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustible, Área de Administrativa, Área Legal y Área de Ingeniería

**Definiciones:**

**MINAE:** Ministerio de Ambiente y Energía

**DGTCC:** Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustible

**Expediente:** El expediente está conformado por todos los trámites realizados por el cliente en la DGTCC, incluyen denuncias realizadas contra el cliente y boletas de solicitud de expedientes. Cada vez que se recibe un trámite nuevo del cliente este se archivará en el ampo designado a ese cliente para poder custodiar el expediente completo en un solo lugar. Cada vez que se recibe un trámite nuevo de cada cliente, la documentación se archivará en el ampo designado al mismo, de manera de que se custodie el expediente completo en un solo lugar. Cabe indicar que el ampo debe estar claramente dividido por trámites, sea que cada uno esté debidamente grapado o que se implementen separadores adecuados. Cada documento dentro del ampo debe ser ordenado por la fecha del trámite; del más antiguo al más reciente, nombrando los ampos desde 1 y consecutivamente (siendo el ampo 1 el más antiguo). Cabe indicar que ante la solicitud de expedientes de clientes, estos deben ser entregados de ser posible en forma digital, con el fin de evitar la salida de la documentación original del archivo.

**Archivo físico de expedientes:** archivo basado en el resguardo físico del expediente completo del cliente en ampos (un ampo por cliente). Ordenado por la fecha del trámite desde más antiguo al más reciente, nombrando los ampos de 1 al número siguiente, siendo el ampo 1 el más antiguo y por ende custodiando los trámites más antiguos.

**Archivo digital de trámites:** es un conjunto de carpetas y subcarpetas guardadas en una carpeta compartida por medio de un servidor común, en el cual se suben archivos basados en los trámites recibidos.

**Metodología de aplicación:** una vez que la documentación de un trámite en específico es ingresado al área de archivo, se escanean, se guardan en formato PDF con el nombre del cliente (persona física o jurídica) y el número de código asignado (código de trámite en el archivo de recepción y control general o archivo de control de trámites incompletos por la recepcionista.) Los archivos se suben a una carpeta compartida dividida en subcarpetas según su trámite. Se debe separar el resguardo digital de los trámites que no se atendieron por tener los documentos incompletos (archivo de control de trámites incompletos), de los trámites que se atendieron con los documentos completos (archivo de recepción y control general).

**Archivo de recepción y control general:** el archivo de la bitácora de control de trámites es asignado a la recepcionista de la DGTCC, con el fin de registrar y asignar los trámites recibidos, para su debido control y seguimiento. Existirá una referencia específica a la asignación de un código de trámite por medio de la recepcionista en el archivo de recepción y control general; mismo que será utilizado por el encargado de archivo para renombrar la correspondencia escaneada, con el fin de basar la búsqueda futura del trámite digital con este nuevo código. (Lo anterior para trámites que cumplieron con los requisitos de la lista de chequeo correspondiente).

**Archivo de control de trámites incompletos:** archivo en Excel donde se digita el detalle del documento recibido en estado incompleto y se controla el tiempo transcurrido desde su recepción hasta su subsanación en 10 o menos días hábiles o de lo contrario hasta su envío a archivo definitivo. Es esencial que en este mismo archivo se asigne un código de trámite temporal mientras que se subsane el mismo. Si lo anterior no sucede en 10 o menos días hábiles se le debe asignar un código de trámite a la documentación original para ser archivado bajo ese mismo número. El mismo código que será utilizado por el encargado de archivo para renombrar la correspondencia

escaneado.

**Inventario:** archivo en Excel donde se detalle el código de trámite asignado por la recepcionista, nombre de cliente (persona física o jurídica), detalle de la ubicación del archivo de seguridad o caja donde debería estar custodiado el expediente original y la cantidad de ampos asignados al cliente (este último debido a que la variable de que un cliente tenga más de un ampo asignado).

**Foliado:** acción de nombrar con número la cantidad de hojas archivadas. Para el caso del archivo de expedientes el folio se realizará por cada trámite recibido. O sea que cada trámite recibido tendrá un folio independiente a otro trámite del mismo cliente. Se empezará con el Folio N. 1 hasta la última hoja del trámite presentado. Esto ayudará a la fácil visualización de la separación de trámites del mismo cliente.

**Documentos de Referencia/Normativa:**

- **Manual de Uso de la “Herramienta de Bitácora de Control de Trámites y Pendientes”:** referencia específica a la asignación de un código de trámite por medio de la recepcionista en el archivo de recepción y control general; mismo código que será utilizado por el encargado de archivo para renombrar el archivo escaneado con el fin de basar la búsqueda del trámite digital con este número de código previamente asignado. (Lo anterior para trámites que se dieron atención por parte de la DGTCC).

**3. INFORMACIÓN ESPECÍFICA DEL PROCEDIMIENTO**





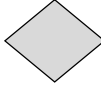
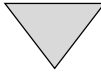
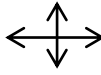


Act	Descripción	Responsable	Registros de control	Detalle
		Puesto Dependencia		
1	Recibir correspondencia	Encargado de archivo Área Administrativa		Encargado de archivo recibe toda documentación recibida por la DGTCC que deba ser custodiada. Puede ser recibida por la recepcionista, por las jefaturas de la DGTCC o por el director de la DGTCC

2	Clasificar correspondencia	Encargado de archivo  Área Administrativa		<p>Diariamente, el Encargado de Archivo debe separar la documentación de la siguiente manera:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Por estado de trámite (trámites sin atender por tener documentos incompletos – trámites atendidos con documentación completa)</li> <li>2. Por cliente (persona física o jurídica).</li> <li>3. Por fecha (de la más antigua a la más reciente)</li> </ol>
3	Escanear y renombrar documentación de trámites para alimentar el archivo digital	Encargado de archivo  Área Administrativa	Archivo digital de trámites	Encargado de archivo debe escanear la documentación por trámite y renombrarlo con el código de trámite asignado por la recepcionista, junto con el nombre del cliente (persona físico o jurídico).
4	Foliar y sellar documentación de cada trámite de forma independiente	Encargado de archivo  Área Administrativa		<p>Encargado de archivo debe foliar la documentación por cada trámite recibido. O sea que cada trámite recibido tendrá un folio independiente a otro trámite del mismo cliente. Se empezará con el Folio N. 1 hasta la última hoja del trámite presentado. Esto ayudará a la fácil visualización de la separación de trámites del mismo cliente.</p> <p>Para los casos que provienen de un incumplimiento de requisitos por falta de documentos, el encargado de archivo debe sellar la primera hoja del trámite con el sello que indique “Documentación incompleta”.</p>

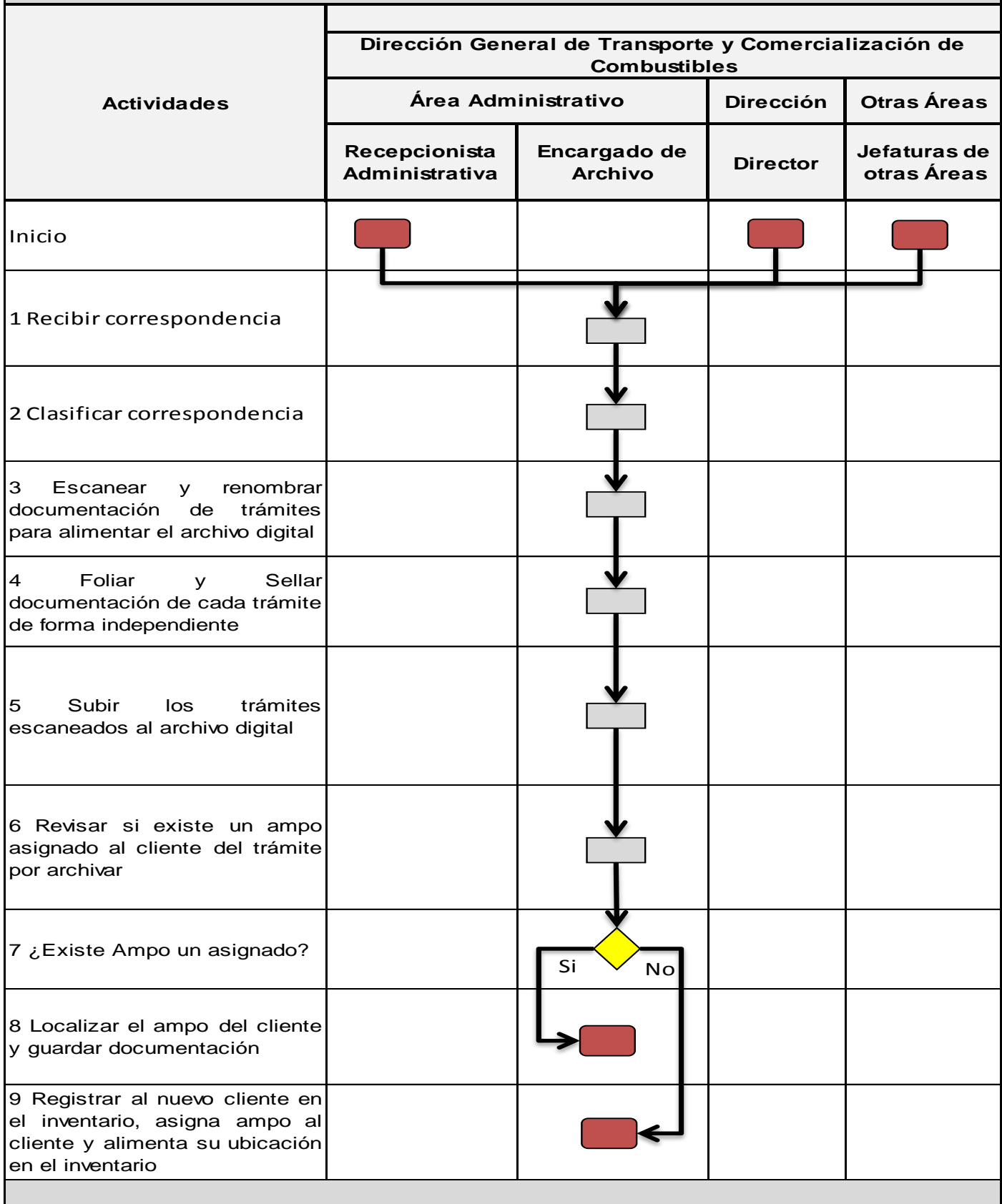
5	Subir los trámites escaneados al archivo digital	Encargado de archivo Área Administrativa	Archivo Digital de Trámites	<p>En una carpeta compartida dentro de un servidor común, el Encargado de Archivo, debe tener un archivo digital para los <b><u>trámites sin atender por tener documentos incompletos</u></b> y otro por separado para los <b><u>trámites atendidos con documentación completa.</u></b></p> <p>En cada uno de estos archivos digitales tendrá subcarpetas con el nombre de los trámites más frecuentes solicitados en la de la DGTCC y otra carpeta con el nombre de “Otros Trámites” (estas carpetas serán guardadas dentro de un servidor común bajo la modalidad de una carpeta compartida con el acceso a los colaboradores correspondientes para la consulta de expedientes).</p> <p>El encargado de archivo procede subir el archivo escaneado según el archivo digital y subcarpeta que corresponda. De este modo cuando se requiera su búsqueda; cualquier colaborador con acceso a la carpeta compartida buscará el número de código asignado dentro del <b>archivo de recepción y control general o archivo de control de trámites incompletos</b> según corresponda y consultará el trámite deseado dentro del archivo digital.</p>
6	Revisar si existe un ampo asignado al cliente del trámite por archivar	Encargado de archivo Área Administrativa	Inventario	Encargado de archivo revisa dentro de inventario si existe un ampo asignado al cliente del trámite por archivar.
7	¿Existe ampo un asignado?	Encargado de archivo Área Administrativa		<p>Sí: Localizar el ampo y guardar documentación, continúa actividad No.8.</p> <p>No: Registrar al nuevo cliente en el inventario y asigna ampo al cliente, alimenta su ubicación en el</p>

				inventario. Actividad No. 9.
8	Localizar el ampo del cliente y guardar documentación	Encargado de archivo Área Administrativa	Archivo físico de expedientes	Encargado de archivo localiza el ampo del cliente y guarda la documentación del trámite.
9	Registrar al nuevo cliente en el inventario, asigna ampo al cliente y alimenta su ubicación en el inventario	Encargado de Archivo Área Administrativa	Archivo Físico de expedientes	Encargado de archivo registra al nuevo cliente en el inventario, asigna ampo al cliente y alimenta su ubicación en el inventario.
<b>4. PUNTOS DE CONTROL</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control cruzado de custodia entre el archivo digital de trámites y el archivo de archivo físico de expedientes.</li> <li>• Traslado semanal de los archivos del archivo digital de trámites hacia un servidor de contingencia para el resguardo de la documentación digital ante algún siniestro.</li> <li>• Renombre del archivo digital bajo el número de código de trámite asignado para el control de la ubicación exacta del documento.</li> </ul>				

## 5. LEYENDA DEL DIAGRAMA DE FLUJO

Símbolo	Significado	Detalle
	Inicio / Fin	Indica el inicio y el final del diagrama de flujo
	Operación / Actividad	Símbolo de proceso representa la realización de una operación o una actividad relativas a un procedimientos
	Documento	Representa cualquier tipo de documento que entra, se utilice, se genere o salga del procedimiento
	Datos	Indica la salida y entrada de datos
	Decisión	Indica el punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos
	Almacenamiento / Archivo	Indica el depósito permanente de un documento o información dentro de un archivo
	Líneas de flujo	Conecta los símbolos señalados en el orden en que se deben realizar las distintas operaciones
	Conector	Conector dentro de una misma página. Enlaza dos pasos no consecutivos en una misma página
	Conector de página	Representa la continuidad del diagrama en otra página

6. DIAGRAMA DE FLUJO







Ministerio de Ambiente y Energía

Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustible

PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE INGENIERÍA y LEGAL

<b>Código:</b> DGTCC-ING-LEG-001	<b>Procedimiento:</b> Procedimiento de Atención de denuncias	
<b>Versión:</b> 1	<b>Fecha de aprobación:</b> enero 2016	
<b>Elaborado por:</b>  (firmas en documento original)  Bach. David Cedeño Blanco Bach. Rubén Rosales Reyes Bach. Mauricio Ruíz Herrera <b>Equipo de intervención de la UCR</b>	<b>Revisado por:</b>  (firmas en documento original)  Ing. Álvaro Salas Picado <b>Jefe del Área de Ingeniería</b> Lic. Cristian González <b>Jefe del Área Legal</b> Msc. Alejandro Gutiérrez Madrigal <b>Jefe del Área Administrativa</b>	<b>Aprobado por:</b>  (firmas en documento original)  Msc. Eduardo Bravo Ramírez <b>Director DGTCC</b>

1. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción del cambio
Enero, 2016	1	Creación del Procedimiento de Atención de Denuncias

2. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO

**Objetivo:** estandarizar el proceso de atención de denuncias, tomando en cuenta las medidas de control interno y la labor administrativa y operacional necesaria, para asegurar la efectiva y oportuna atención y respuesta a la denuncia en tiempo y forma.

**Alcance:** Ministerio de Ambiente y Energía, Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustible, Área de Administrativa, Área Legal y Área de Ingeniería

**Definiciones:**

**MINAE:** Ministerio de Ambiente y Energía

**DGTCC:** Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustible

**Director o EMP:** es el director de la DGTCC o encargado empoderado para revisar las denuncias por medio del SITADA

**Herramienta electrónica SITADA:** denuncia digital se recibe por medio del Sistema Integrado de Trámite y Atención de Denuncias Ambientales

**Bitácora de control de trámites:** herramienta creada por el equipo interventor para controlar el estado de los trámites recibidos por la DGTCC. Ref. Manual de Uso de la “Herramienta de Bitácora de Control de Trámites y Pendientes”

**Archivo de recepción y control general:** archivo de la bitácora de control de trámites asignado a la recepcionista de la DGTCC, con el fin de registrar y asignar las denuncias recibidas, para su debido control y seguimiento. Ref. Manual de Uso de la “Herramienta de Bitácora de Control de Trámites y Pendientes”

**Archivo de control (Área de Ingeniería):** archivo de la bitácora de control de trámites asignado a la jefatura del Área de Ingeniería de la DGTCC o quién este delegue dicha responsabilidad, con el fin de llevar control y seguimiento a las denuncias pendientes sin atender. Ref. Manual de Uso de la “Herramienta de Bitácora de Control de Trámites y Pendientes”

**Archivo de control (Área Legal):** archivo de la bitácora de control de trámites asignado a la jefatura del Área Legal de la DGTCC o quién este delegue dicha responsabilidad, con el fin de llevar control y seguimiento a las denuncias pendientes sin atender. Ref. Manual de Uso de la “Herramienta de Bitácora de Control de Trámites y Pendientes”

**Documentos de Referencia/Normativa:**

- Decreto 30131 MINAE-S del 01/03/2002, Regulación de sistemas de almacenamiento y comercialización de hidrocarburos
- Decreto 24813 MINAES-S del 22/12/1995, Regulación para el transporte de derivados de hidrocarburos
- Decreto 31502 MINAES-S del 29/09/2003, Regulación de los distribuidores de combustible sin punto fijo (*peddler*)
- Decreto 28622 MINAES-S del 02/05/2000, Regulación de diseño y construcción de plantas de almacenamiento y envasado de gas LP
- Decreto Centroamericano 32921-COMEX-MINAE-MEIC

**3. INFORMACIÓN ESPECÍFICA DEL PROCEDIMIENTO**

Act	Descripción	Responsable	Registros de control	Detalle
		Puesto Dependencia		

1	Recibir denuncia en forma física o digital, alimentar la y remitir al Área Legal para su respectiva valoración	Recepcionista Área Administrativa		Recepcionista recibe la denuncia por medio de la ventanilla de Recepción de la DGTCC.
		Director de la DGTCC o encargado empoderado de revisión del SITADA		Director de la DGTCC o encargado empoderado para revisar las denuncias por medio del SITADA; recibe la denuncia digital por medio del Sistema Integrado de Trámite y Atención de Denuncias Ambientales (SITADA).
2	Alimentar y asignar la denuncia al Área Legal para su respectiva valoración	Recepcionista Área Administrativa	Archivo de recepción y control general	La recepcionista, el director de la DGTCC o encargado empoderado para revisar las denuncias por medio del SITADA; debe alimentar y asignar las solicitudes al Área Legal en la “Columna H” del archivo de recepción y control general.  <i>Ref. Manual de Uso de la “Herramienta de Bitácora de Control de Trámites y Pendientes”</i>
		Director de la DGTCC o encargado empoderado de revisión del SITADA		
3	Notificar a la asignación del trámite a la jefatura del área correspondiente	Recepcionista Área Administrativa	Correo electrónico	La recepcionista, el director de la DGTCC o encargado empoderado para revisar las denuncias por medio del SITADA; notifica mediante correo electrónico la asignación del trámite junto con el código del mismo, a la jefatura del Área Legal.  Una vez que se asigne la solicitud en el archivo de recepción y control general: automáticamente alimentará la bitácora de control de trámites en el archivo de control (Área Legal).  <i>Ref. Manual de Uso de la “Herramienta de Bitácora de Control de Trámites y Pendientes”</i>
		Director de la DGTCC o encargado empoderado de revisión del (SITADA)		
4	Entregar documentación física a la jefatura del Área Legal	Recepcionista Área Administrativa		La recepcionista, el director de la DGTCC o encargado empoderado para revisar las denuncias por medio del SITADA; entrega la documentación de

		Director de la DGTCC o encargado empoderado de revisión del SITADA		la denuncia a la jefatura del Área Legal para su valoración.
5	Recibir la asignación, notificación y documentación y asignar analista del trámite de la denuncia	Jefatura Área Legal	Archivo de control (Área Legal)	<p>Jefatura de Área Legal deberá recibir la asignación por medio de la herramienta de la bitácora de control de trámites para su debido seguimiento. Deberá recibir la notificación del correo electrónico como respaldo de la hora y fecha de la asignación del trámite de denuncia. Y deberá recibir la documentación física para su valoración respectiva.</p> <p>Una vez recibido estos tres puntos, la jefatura del Área Legal debe asignar a una analista legal para su respectiva resolución.</p>
6	Revisar la documentación de la denuncia para determinar si es competencia de la DGTCC	Analista Área Legal		<p>Analista revisa si la denuncia es competencia de la DGTCC según los siguientes puntos indicados:</p> <p><b><u>Es de competencia de la DGTCC atender las siguientes denuncias:</u></b> estado de instalaciones (infraestructura) regulada por la DGTCC, almacenamiento, venta y distribución ilegal de combustibles, construcción ilegal.</p> <p><b><u>No es de Competencia de la DGTCC</u></b> denuncias por aspectos de cantidad y calidad del producto (esto le corresponde ARESEP).</p>
7	¿La denuncia es competencia de la DGTCC?	Analista Área Legal		<p>Sí: Pasar actividad No. 11.</p> <p>No: Remitir documento de rechazo de la denuncia a la jefatura del Área Legal para su visto bueno y se continua con la actividad No. 8, 9 y 10</p>
8	Dar visto bueno del documento de rechazo y alimentar la respuesta de la gestión realizada	Jefatura Área Legal		Jefatura firma el visto bueno al documento de rechazo, con el fin de estar informado sobre las gestiones rechazadas en su área.

9	Alimentar la respuesta de la gestión realizadas y remitir el documento de rechazo a la recepcionista del Área Administrativa	Analista Área Legal	Archivo de control (Área Legal)	<p>Una vez obtenido el visto bueno de parte de la jefatura del Área Legal, el analista legal procede a alimentar la respuesta en la bitácora de control de trámites específicamente en el archivo de control (Área Legal).</p> <p>Debe poner el estado del trámite en “FINALIZADO”</p> <p>Debe digitar la respuesta de las razones del rechazo de la denuncia.</p> <p><i>Ref. Manual de Uso de la “Herramienta de Bitácora de Control de Trámites y Pendientes</i></p>
10	Notificar el documento de rechazo de la denuncia	Recepcionista Área Administrativa		<p>Recepcionista notifica el documento de rechazo de la denuncia al interesado, debido a que no es competencia de la DGTCC</p> <p><b>Finaliza el proceso</b></p>
11	Trasladar la documentación de la denuncia al Área de Ingeniería	Analista Área Legal	Archivo de Control (Área Legal)	<p>Analista legal procede a alimentar la respuesta en la bitácora de control de trámites específicamente en el archivo de control (Área Legal).</p> <p>Debe poner el estado del trámite en “TRASLADADO A OTRA ÁREA”.</p> <p>Debe digitar la respuesta de las gestiones realizadas con sus respectivas fechas y las razones por las que el trámite fue Traslado a otra Área, junto con su respectiva fecha.</p> <p><i>Ref. Manual de Uso de la “Herramienta de Bitácora de Control de Trámites y Pendientes</i></p> <p>Inmediatamente, el analista legal notifica mediante correo electrónico la asignación del trámite junto con el código del mismo, a la jefatura del Área de Ingeniería y procede a entregar la documentación a la jefatura del Área de Ingeniería.</p>

12	Recibir la asignación, notificación y documentación y asignar analista del trámite de la denuncia	Jefatura Área de Ingeniería	Archivo de control (Área de Ingeniería)	<p>Jefatura de Área de Ingeniería deberá recibir la asignación por medio de la herramienta de la bitácora de control de trámites para su debido seguimiento. Deberá recibir la notificación del correo electrónico como respaldo de la hora y fecha de la asignación del trámite de denuncia. Y deberá recibir la documentación física para su valoración respectiva.</p> <p>Una vez recibido estos tres puntos, la jefatura del Área Ingeniería debe asignar a una analista de Ingeniería para su respectiva resolución.</p>
13	Programar y realizar inspección en sitio de la denuncia	Analista Área de Ingeniería	Cronograma de actividades	<p>Analista de Ingeniería recibe la asignación de parte de su jefatura y programa dentro de su cronograma de actividades la inspección al sitio de la denuncia.</p>
14	Realizar informe técnico, alimentar la respuesta y trasladarlo al Área Legal	Área de Ingeniería		<p>Una vez realizada la inspección, el analista de Ingeniería realiza el informe técnico y lo traslada al Área Legal.</p> <p>Analista de Ingeniería procede a alimentar la respuesta en la bitácora de control de trámites específicamente en el archivo de control (Área de Ingeniería).</p> <p>Debe poner el estado del trámite en “TRASLADADO A OTRA ÁREA”.</p> <p>Debe digitar la respuesta de las gestiones realizadas con sus respectivas fechas y las razones por las que el trámite fue traslado a otra área, junto con su respectiva fecha.</p> <p><b>Ref. Manual de Uso de la “Herramienta de Bitácora de Control de Trámites y Pendientes</b></p> <p>Inmediatamente, el analista Ingeniería notifica mediante correo electrónico la asignación del trámite junto con el código del mismo, a la jefatura del Área de Ingeniería y procede a entregar la documentación a la jefatura del Área de Ingeniería</p>

15	Recibir la asignación, notificación y documentación del informe técnico y re-direccionarlo al analista del trámite de la denuncia	Jefatura Área Legal	Archivo de control (Área Legal)	<p>Jefatura de Área Legal deberá recibir la asignación por medio de la herramienta de la Bitácora de Control de Trámites para su debido seguimiento. Deberá recibir la notificación del correo electrónico como respaldo de la hora y fecha de la asignación del trámite de denuncia. Y deberá recibir la documentación física para su valoración respectiva</p> <p>Una vez recibido estos tres puntos, la jefatura del Área Legal debe re-direccionarlo al analista legal previamente escogido para su respectiva revisión.</p>
16	Revisión del informe técnico	Analista Área Legal		Analista legal revisa el informe técnico para verificar si procede o no sanción alguna.
17	¿Procede realizar sanción alguna según informe técnico elaborado por el Área de Ingeniería?	Analista Área Legal		<p>Sí: Elaborar y remitir el documento de sanción a la recepcionista del área administrativa y continuar con la Actividad No. 20.</p> <p>No: Elaborar y remitir documento de rechazo de la denuncia al recepcionista del Área Administrativa y se continúa con la actividad No. 18 y 19.</p>
18	Elaborar y remitir documento de rechazo de la denuncia al recepcionista del Área Administrativa	Analista Área Legal		<p>Analista legal elabora y remite el documento de rechazo de la denuncia al recepcionista del Área Administrativa.</p> <p><b>Nota:</b> para remitir la el documento de rechazo el analista legal alimentará la respuesta bitácora de control de trámites específicamente en el Archivo de Control (Área de Legal).</p> <p>Debe poner el estado del trámite en “FINALIZADO”.</p> <p>Debe digitar la respuesta con las razones del rechazo.</p> <p><i>Ref. Manual de Uso de la “Herramienta de Bitácora de Control de Trámites y Pendientes</i></p>





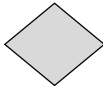




19	Notificar el documento de rechazo de la denuncia al interesado	Recepcionista Área Administrativa		Recepcionista notifica el documento de rechazo de la denuncia al interesado, debido a que según informa técnico elaborado por el Área de Ingeniería no existe incumplimiento y envía la documentación al encargado de archivo para su custodia.
20	Elaborar y remitir el documento de sanción a la recepcionista del área administrativa	Analista Área Legal		<p>Analista legal elabora y remite el documento de sanción a la recepcionista del Área Administrativa.</p> <p><b>Nota:</b> para remitir la el documento de sanción el analista legal alimentará la respuesta bitácora de control de trámites específicamente en el archivo de control (Área de Legal).</p> <p>Debe poner el estado del trámite en “FINALIZADO”.</p> <p>Debe digitar la respuesta con el tipo de sanción aplicada.</p> <p><b>Ref. Manual de Uso de la “Herramienta de Bitácora de Control de Trámites y Pendientes</b></p> <p><b>Tipos de sanción:</b></p> <p>Suspensión del servicio por 7 días naturales.</p> <p>Suspensión del servicio por 15 días naturales.</p> <p>Cancelación definitiva del servicio.</p>
21	Notificar al denunciado sobre el incumplimiento y la sanción respectiva	Recepcionista Área Administrativa		Recepcionista notifica al denunciado sobre el incumplimiento y la sanción respectiva.
22	Notificar al denunciante sobre la resolución de la denuncia	Recepcionista Área Administrativa		Recepcionista notificar al denunciante sobre la resolución de la denuncia.
23	Enviar archivar el la documentación	Recepcionista Área Administrativa		Recepcionista envía la documentación al encargado de archivo para la respectiva



















				custodia de la documentación.
--	--	--	--	-------------------------------

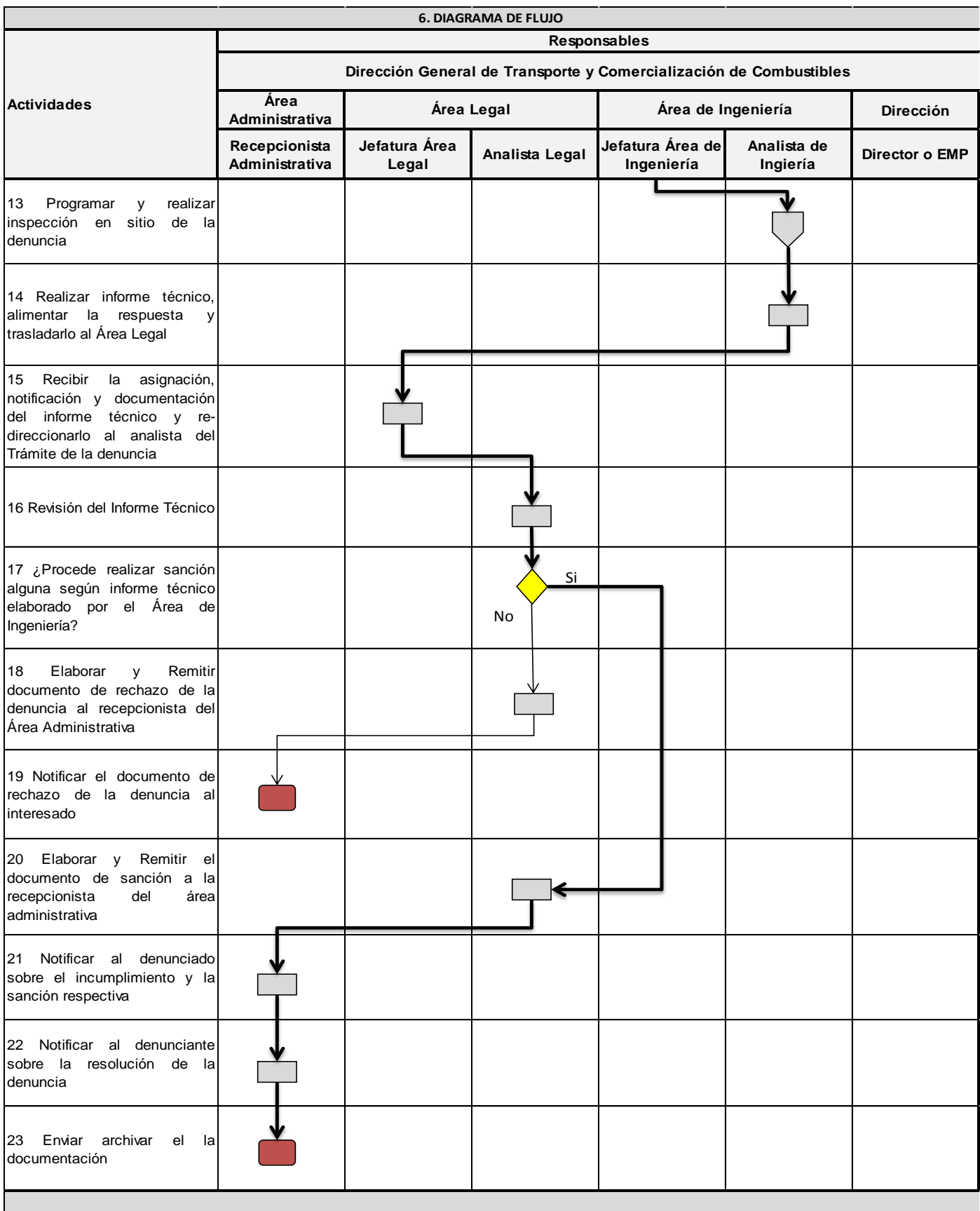
#### 4.PUNTOS DE CONTROL

- Reporte quincenal de los trámites pendientes de la DGTCC con más de 15 días hábiles sin ser atendidos. Enviado a la jefatura correspondiente con copia al director de la DGTCC, siguiendo los pasos del punto de ***Reporte de Trámites Pendientes con 15 o Más Días Hábiles Sin Finalizar Ref. Manual de Uso de la “Herramienta de Bitácora de Control de Trámites y Pendientes.***
- Envío de notificaciones de asignación por correo electrónico con el fin de tener respaldo de la hora y fecha de la asignación del trámite de denuncia.
- Cronograma de actividades como herramienta útil de programar las visitas de inspección a los sitios de denuncias. La jefatura directa debe tener acceso los cronogramas de actividad de cada colaborador a su cargo para darle seguimiento.

5.LEYENDA DEL DIAGRAMA DE FLUJO		
Símbolo	Significado	Detalle
	Inicio / Fin	Indica el inicio y el final del diagrama de flujo
	Operación / Actividad	Símbolo de proceso representa la realización de una operación o una actividad relativas a un procedimientos
	Documento	Representa cualquier tipo de documento que entra, se utilice, se genere o salga del procedimiento
	Datos	Indica la salida y entrada de datos
	Decisión	Indica el punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos
	Almacenamiento / Archivo	Indica el depósito permanente de un documento o información dentro de un archivo
	Líneas de flujo	Conecta los símbolos señalados en el orden en que se deben realizar las distintas operaciones
	Conector	Conector dentro de una misma página. Enlaza dos pasos no consecutivos en una misma página
	Conector de página	Representa la continuidad del diagrama en otra página

6. DIAGRAMA DE FLUJO

Actividades	Responsables					
	Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustibles					
	Área Administrativa	Área Legal		Área de Ingeniería		Dirección
	Recepcionista Administrativa	Jefatura Área Legal	Analista Legal	Jefatura Área de Ingeniería	Analista de Ingeniería	Director o EMP
1 Recibir denuncia en forma física o digital, alimentar la y remitir al Área Legal para su respectiva valoración						
2 Alimentar y asignar la denuncia al Área Legal para su respectiva valoración						
3 Notificar a la asignación del trámite a la jefatura del Área correspondiente						
4 Entregar documentación física a la jefatura del Área Legal						
5 Recibir la asignación, notificación y documentación y asignar analista del Trámite de la denuncia						
6 Revisar la documentación de la denuncia para determinar si es competencia de la DGTC						
7 La denuncia es Competencia de la DGTC?			No  Si			
8 Dar Visto Bueno del documento de rechazo y alimentar la respuesta de la gestión realizada						
9 Alimentar la respuesta de la gestión realizadas y Remitir el documento de rechazo a la recepcionista del Área Administrativa						
10 Notificar el documento de rechazo de la denuncia						
11 Trasladar la documentación de la denuncia al Área de Ingeniería						
12 Recibir la asignación, notificación y documentación y asignar analista del Trámite de la denuncia						





Ministerio de Ambiente y Energía

Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustible

PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE INGENIERÍA y LEGAL

**Código:** DGTCC-ING-LEG-002

**Procedimiento:** Procedimiento de fiscalización, control y seguimiento de concesiones y permisos

**Versión:** 1

**Fecha de aprobación:** enero 2016

**Elaborado por:**

(firmas en documento original)

Bach. David Cedeño Blanco  
Bach. Rubén Rosales Reyes  
Bach. Mauricio Ruiz Herrera  
**Equipo de intervención de la UCR**

**Revisado por:**

(firmas en documento original)

Ing. Álvaro Salas Picado  
**Jefe del Área de Ingeniería**  
Lic. Cristian González  
**Jefe del Área Legal**  
Msc. Alejandro Gutiérrez Madrigal  
**Jefe del Área Administrativa**

**Aprobado por:**

(firmas en documento original)

Msc. Eduardo Bravo Ramírez  
**Director DGTCC**

**1. CONTROL DE CAMBIOS**

Fecha	Versión	Descripción del cambio
Enero, 2016	1	Creación del procedimiento de fiscalización, control y seguimiento de concesiones y permisos

**2. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO**

**Objetivo:** estandarizar el proceso de fiscalización, control y seguimiento de concesiones y permisos, tomando en cuenta las medidas de control interno y la labor administrativa y operacional necesaria, para asegurar la efectiva y oportuna fiscalización y control del cumplimiento de la normativa en las concesiones y permisos otorgados.

**Alcance:** Ministerio de Ambiente y Energía, Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustible, Área de Administrativa, Área Legal y Área de Ingeniería

**Definiciones:**

**MINAE:** Ministerio de Ambiente y Energía

**DGTCC:** Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustible

**Cronograma de inspección:** documento anual elaborado por la jefatura del Área de Ingeniería en el cual programa la estación de servicio por inspeccionar, el analista asignado para la inspección y la fecha determinada de la inspección.

**Documentos de Referencia/Normativa:**

3. Decreto 30131 MINAE-S del 01/03/2002, Regulación de sistemas de almacenamiento y comercialización de hidrocarburos
4. Decreto 24813 MINAES-S del 22/12/1995, Regulación para el transporte de derivados de hidrocarburos
5. Decreto 31502 MINAES-S del 29/09/2003, Regulación de los distribuidores de combustible sin punto fijo (*peddler*)
6. Decreto 28622 MINAES-S del 02/05/2000, Regulación de diseño y construcción de plantas de almacenamiento y envasado de gas LP
7. Decreto Centroamericano 32921-COMEX-MINAE-MEIC





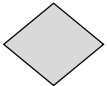
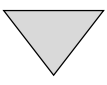
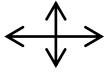


**3.INFORMACIÓN ESPECÍFICA DEL PROCEDIMIENTO**

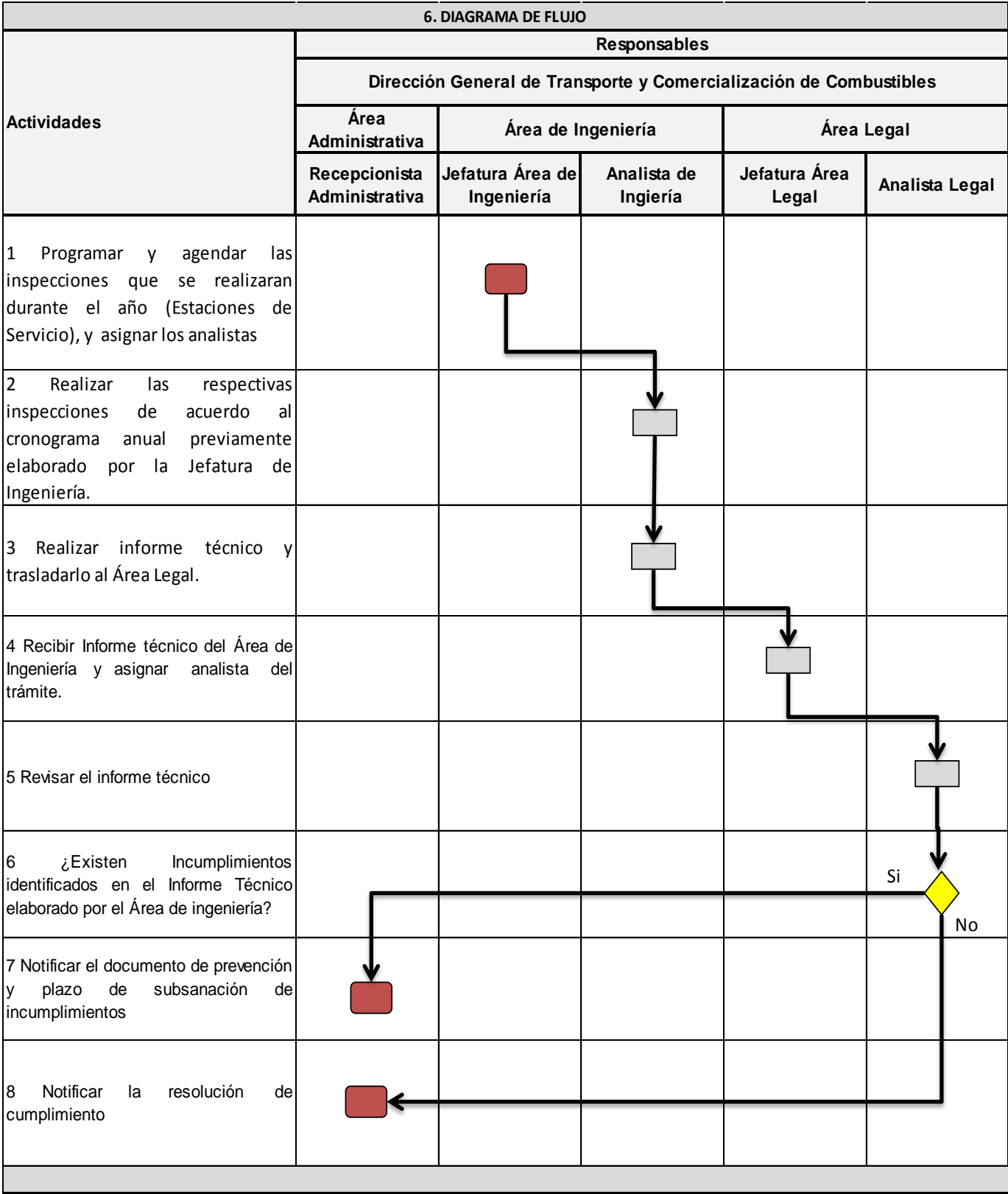
Act	Descripción	Responsable	Registros de control	Detalle
		Puesto Dependencia		
1	Programar y agendar las inspecciones que se realizarán durante el año (estaciones de servicio), y asignar los analistas	Jefatura Área de Ingeniería	Cronograma de inspecciones	Jefatura realizará un cronograma de inspecciones donde indicará la estación de servicio por inspeccionar, el analista asignado para la inspección y la fecha determinada.
2	Realizar las respectivas inspecciones de acuerdo al cronograma anual previamente elaborado por la Jefatura de Ingeniería.	Analista Área de Ingeniería	Acta de Inspección	Analista del Área de Ingeniería realizará la inspección según lo establecido en el cronograma de inspecciones. Levanta el acta de inspección en sitio.

3	Realizar informe técnico y trasladarlo al Área Legal.	Analista Área de Ingeniería		Analista del Área de Ingeniería realiza el informe técnico sobre la inspección de la estación de servicio y lo traslada al Área Legal.
4	Recibir informe técnico del Área de Ingeniería y asignar analista del trámite.	Jefatura Área Legal		Jefatura del Área de Legal recibe la el informe técnico y lo asigna a un analista legal.
5	Revisar el informe técnico	Analista Área Legal		Analista legal recibe el informe asignado y revisa si dentro del informe se especifica incumplimientos en la estación de servicio inspeccionada.
6	¿Existen incumplimientos identificados en el informe técnico elaborado por el Área de Ingeniería?	Analista Área Legal		Sí: Elaborar y remitir el documento de prevención a la recepcionista del Área Administrativa y se continúa con la actividad número 7.  No: Elaborar y remitir a la recepcionista del Área Administrativa la resolución que indica que la concesión o el permiso sujeto a fiscalización cumple a cabalidad con los requisitos establecidos por el MINAE para seguir en funcionamiento, y continuar con la actividad número 8.
7	Notificar el documento de prevención y plazo de subsanación de incumplimientos	Recepcionista Área Administrativa		Recepcionista recibe y notifica el documento de prevención al interesado para que subsane los incumplimientos detallados en el informe técnico realizado por el Área de Ingeniería.  Envía el documento al archivo para su custodia.  <b>Plazo de subsanación de incumplimientos:</b>  Será el que indique el Área de Ingeniería para corregir los incumplimientos identificados en el informe técnico.

8	Notificar la resolución de cumplimiento			<p>Recepcionista recibe y notifica la resolución que indica que la concesión o el permiso sujeto a fiscalización cumplen a cabalidad con los requisitos establecidos por el MINAE para seguir en funcionamiento.</p> <p>Envía el documento al archivo para su custodia.</p>
<b>4.PUNTOS DE CONTROL</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cronograma de inspecciones como herramienta útil de programar las visitas de inspección a los sitios de fiscalizados. La jefatura debe velar por el cumplimiento del cronograma de inspección.</li> </ul>				



<b>5.LEYENDA DEL DIAGRAMA DE FLUJO</b>		
<b>Símbolo</b>	<b>Significado</b>	<b>Detalle</b>
	Inicio / Fin	Indica el inicio y el final del diagrama de flujo
	Operación / Actividad	Símbolo de proceso representa la realización de una operación o una actividad relativas a un procedimientos
	Documento	Representa cualquier tipo de documento que entra, se utilice, se genere o salga del procedimiento
	Datos	Indica la salida y entrada de datos
	Decisión	Indica el punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos
	Almacenamiento / Archivo	Indica el depósito permanente de un documento o información dentro de un archivo
	Líneas de flujo	Conecta los símbolos señalados en el orden en que se deben realizar las distintas operaciones
	Conector	Conector dentro de una misma página. Enlaza dos pasos no consecutivos en una misma página
	Conector de página	Representa la continuidad del diagrama en otra página





Ministerio de Ambiente y Energía

Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustible

PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE INGENIERÍA y LEGAL

**Código:** DGTCC-ING-LEG-003      **Procedimiento:** Procedimiento de Otorgamiento de Concesión de Transporte de Combustible

**Versión:** 1      **Fecha de aprobación:** enero 2016

**Código de subproceso:** DGTCC-ADM-001      **Subproceso utilizado:** Recepción y Asignación de Trámites

<p><b>Elaborado por:</b></p> <p>(firmas en documento original)</p> <p>Bach. David Cedeño Blanco Bach. Rubén Rosales Reyes Bach. Mauricio Ruiz Herrera <b>Equipo de intervención de la UCR</b></p>	<p><b>Revisado por:</b></p> <p>(firmas en documento original)</p> <p>Ing. Álvaro Salas Picado <b>Jefe del Área de Ingeniería</b> Lic. Cristian González <b>Jefe del Área Legal</b> Msc. Alejandro Gutiérrez Madrigal <b>Jefe del Área Administrativa</b></p>	<p><b>Aprobado por:</b></p> <p>(firmas en documento original)</p> <p>Msc. Eduardo Bravo Ramírez <b>Director DGTCC</b></p>
---	--	---

**1. CONTROL DE CAMBIOS**

Fecha	Versión	Descripción del cambio
Enero, 2016	1	Creación del Procedimiento de Otorgamiento de Concesión de Transporte de Combustible

**2. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO**

**Objetivo:** estandarizar el proceso de otorgamiento de concesión de transporte de combustible, tomando en cuenta las medidas de control interno y la labor administrativa y operacional necesaria, para asegurar el efectiva y oportuno otorgamiento de concesión en tiempo y forma.

**Alcance:** Ministerio de Ambiente y Energía, Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustible, Área de Administrativa, Área Legal y Área de Ingeniería

**Definiciones:**

**MINAE:** Ministerio de Ambiente y Energía

**DGTCC:** Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustible

**Bitácora de control de trámites:** herramienta creada por el equipo interventor para controlar el estado de los trámites recibidos por la DGTCC. Ref. Manual de Uso de la “Herramienta de Bitácora de Control de Trámites y Pendientes”

**Archivo de recepción y control general:** archivo de la bitácora de control de trámites asignado a la recepcionista de la DGTCC, con el fin de registrar y asignar los trámites recibidos, para su debido control y seguimiento. Ref. Manual de Uso de la “Herramienta de Bitácora de Control de Trámites y Pendientes”

**Archivo de control (Área de Ingeniería):** archivo de la bitácora de control de trámites asignado a la jefatura del Área de Ingeniería de la DGTCC o quién este delegue dicha responsabilidad, con el fin de llevar control y seguimiento a los trámites pendientes sin atender. Ref. Manual de Uso de la “Herramienta de Bitácora de Control de Trámites y Pendientes”

**Archivo de control (Área Legal):** archivo de la bitácora de control de trámites asignado a la jefatura del Área Legal de la DGTCC o quién este delegue dicha responsabilidad, con el fin de llevar control y seguimiento a los trámites pendientes sin atender. Ref. Manual de Uso de la “Herramienta de Bitácora de Control de Trámites y Pendientes”

**Documento de prevención:** documento elaborado por el Área Legal por el cual notifica al interesado las inconsistencias por subsanar en un plazo no mayor a 10 días hábiles con el fin de continuar con el proceso de otorgamiento de concesión de transporte de combustible

**Documentos de Referencia/Normativa:**

- Decreto 30131 MINAE-S del 01/03/2002, Regulación de sistemas de almacenamiento y comercialización de hidrocarburos
- Decreto 24813 MINAES-S del 22/12/1995, Regulación para el transporte de derivados de hidrocarburos
- Decreto 31502 MINAES-S del 29/09/2003, Regulación de los distribuidores de combustible sin punto fijo (*peddler*)
- Decreto Centroamericano 32921-COMEX-MINAE-MEIC
- Listas de chequeo transporte de combustibles ( referenciar F-PA-01, Lista de documentos y registros)

**3. INFORMACIÓN ESPECÍFICA DEL PROCEDIMIENTO JUSTIFICACIONES, MONTOS Y FORMULARIOS**

Act	Descripción	Responsable	Registros de control	Detalle
		Puesto Dependencia		

1	<p>Recibir, revisar, alimentar la documentación recibida para la aprobación de entrada en operación de un cisterna y trasladar al Área Legal</p>	<p>Recepcionista Área Administrativa</p>	<p>Archivo de recepción y control general</p>	<p>Recepcionista recibe la documentación y procede a seguir las actividades indicadas en el procedimiento de recepción y asignación de trámites y en caso de proceder; la recepcionista traslada la documentación al Área Legal para ser evaluado.</p>
2	<p>Recibir la asignación, notificación y documentación de solicitud para entrada en operación de un cisterna y asignar analista del trámite</p>	<p>Jefatura Área Legal</p>	<p>Archivo de control (Área Legal)</p>	<p>Jefatura de Área Legal deberá recibir la asignación por medio de la herramienta de la bitácora de control de trámites para su debido seguimiento. Deberá recibir la notificación del correo electrónico como respaldo de la hora y fecha de la asignación del trámite para entrada en operación de un cisterna. Y deberá recibir la documentación física para su valoración respectiva</p> <p>Una vez recibido estos tres puntos, la jefatura del Área Legal debe asignar a una analista legal para su respectiva resolución (Entrega la documentación correspondiente).</p>
3	<p>Revisar documentación de solicitud para entrada en operación de un cisterna</p>	<p>Analista Área Legal</p>		<p>Analista legal revisa si la documentación está completa y si cuenta con todos los requisitos según la lista de chequeo entregada y la normativa vigente.</p>

4	¿Cumple la documentación con todos los requisitos?	Analista Área Legal		<p>Sí: Continuar con la actividad No. 10.</p> <p>No: Remitir el documento de prevención a la recepcionista del área Administrativa y se continúa con la actividad N. 5.</p>
5	Alimentar la respuesta de la gestión realizadas y remitir el documento de prevención a la recepcionista del Área Administrativa	Analista Área Legal	Archivo de control (Área Legal)	<p>El analista legal procede a alimentar la respuesta en la Bitácora de Control de Trámites específicamente en el Archivo de Control (Área Legal).</p> <p>Debe poner el estado del trámite en “FINALIZADO”, debido a que si el interesado subsana la documentación faltante se registrará bajo otro número de trámite distinto.</p> <p>Debe digitar en respuesta; los documentos faltantes.</p> <p><b>Ref. Manual de Uso de la “Herramienta de Bitácora de Control de Trámites y Pendientes</b></p>
6	Notificar el documento de prevención al interesado para que subsane los documentos faltantes o los incumplimientos.	Recepcionista Área Administrativa	Archivo de control de trámites incompletos	<p>Recepcionista notifica el documento de prevención al interesado.</p> <p><b>Plazo:</b> el interesado tiene 10 días hábiles para su subsanación, de lo contrario se archiva el trámite y finaliza el proceso.</p>
7	Custodiar el trámite incompleto o con incumplimientos por 10 días hábiles	Recepcionista Área Administrativa	Archivo de control de trámites incompletos	<p>Recepcionista archiva el la documentación incompleta o con inconsistencias en un archivo de seguridad y digita en una hoja de Excel los datos de la documentación recibida junto con la fecha de notificación, para verificar el cumplimiento de los 10 días hábiles para subsanar el trámite.</p>
8	¿Cliente subsana el trámite?	Cliente externo	Archivo de control de trámites incompletos	<p><b>Sí:</b> El proceso vuelve a comenzar desde la actividad No. 1 de este procedimiento.</p> <p><b>No:</b> Continúa con la actividad N. 9.</p>

9	Entregar documentación incompleta o con incumplimientos al archivo	Recepcionista Área Administrativa	Archivo de control de trámites incompletos	Si una vez transcurrido los 10 días el cliente no subsanó la solicitud, la recepcionista procede entregar la documentación incompleta o con inconsistencias al encargado de archivo para su al archivo definitivo, actualiza el estado del trámite en el “Archivo de Control de Trámites Incompletos” y <b>finaliza el proceso.</b>
10	Trasladar solicitud para entrada en operación de un cisterna al Área de Ingeniería	Analista Área Legal	Archivo de control (Área Legal)	<p>Analista legal procede a alimentar la respuesta en la bitácora de control de trámites específicamente en el archivo de control (Área Legal).</p> <p>Debe poner el estado del trámite en “TRASLADADO A OTRA ÁREA”.</p> <p>Debe digitar la respuesta de las gestiones realizadas con sus respectivas fechas y las razones por las que el trámite fue trasladado a otra área, junto con su respectiva fecha.</p> <p><b>Ref. Manual de Uso de la “Herramienta de Bitácora de Control de Trámites y Pendientes</b></p> <p>Inmediatamente, el analista legal notifica mediante correo electrónico la asignación del trámite junto con el código del mismo, a la jefatura del Área de Ingeniería y procede a entregar la documentación a la jefatura del Área de Ingeniería.</p>

11	Recibir la asignación, notificación y documentación y asignar analista del trámite para solicitud para entrada en operación de un cisterna	Jefatura Área de Ingeniería	Archivo de control (Área de Ingeniería)	<p>Jefatura de Área de Ingeniería deberá recibir la asignación por medio de la herramienta de la bitácora de control de trámites para su debido seguimiento. Deberá recibir la notificación del correo electrónico como respaldo de la hora y fecha de la asignación del trámite para solicitud para entrada en operación de un cisterna. Y deberá recibir la documentación física para su valoración respectiva</p> <p>Una vez recibido estos tres puntos, la jefatura del Área Ingeniería debe asignar a una analista de Ingeniería para su respectiva resolución.</p>
12	Realizar informe técnico	Analista Área de Ingeniería		Analista del Área de Ingeniería realiza el informe técnico y los traslada al Área Legal.
13	Trasladar el informe técnico al Área Legal	Analista Área de Ingeniería	Archivo de control (Área de Ingeniería)	<p>Una vez realizado el informe técnico, el analista de lo traslada al Área Legal.</p> <p>Analista de Ingeniería procede a alimentar la respuesta en la bitácora de control de trámites específicamente en el archivo de control (Área de Ingeniería).</p> <p>Debe poner el estado del trámite en “TRASLADADO A OTRA ÁREA”.</p> <p>Debe digitar la respuesta de las gestiones realizadas con sus respectivas fechas y las razones por las que el trámite fue trasladado a otra área, junto con su respectiva fecha.</p> <p><b>Ref. Manual de Uso de la “Herramienta de Bitácora de Control de Trámites y Pendientes</b></p> <p>Inmediatamente, el analista ingeniería notifica mediante correo electrónico la asignación del trámite junto con el código del mismo, a la jefatura del Área de Ingeniería y procede a entregar la documentación a la jefatura del Área de Ingeniería.</p>





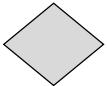
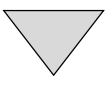
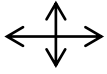




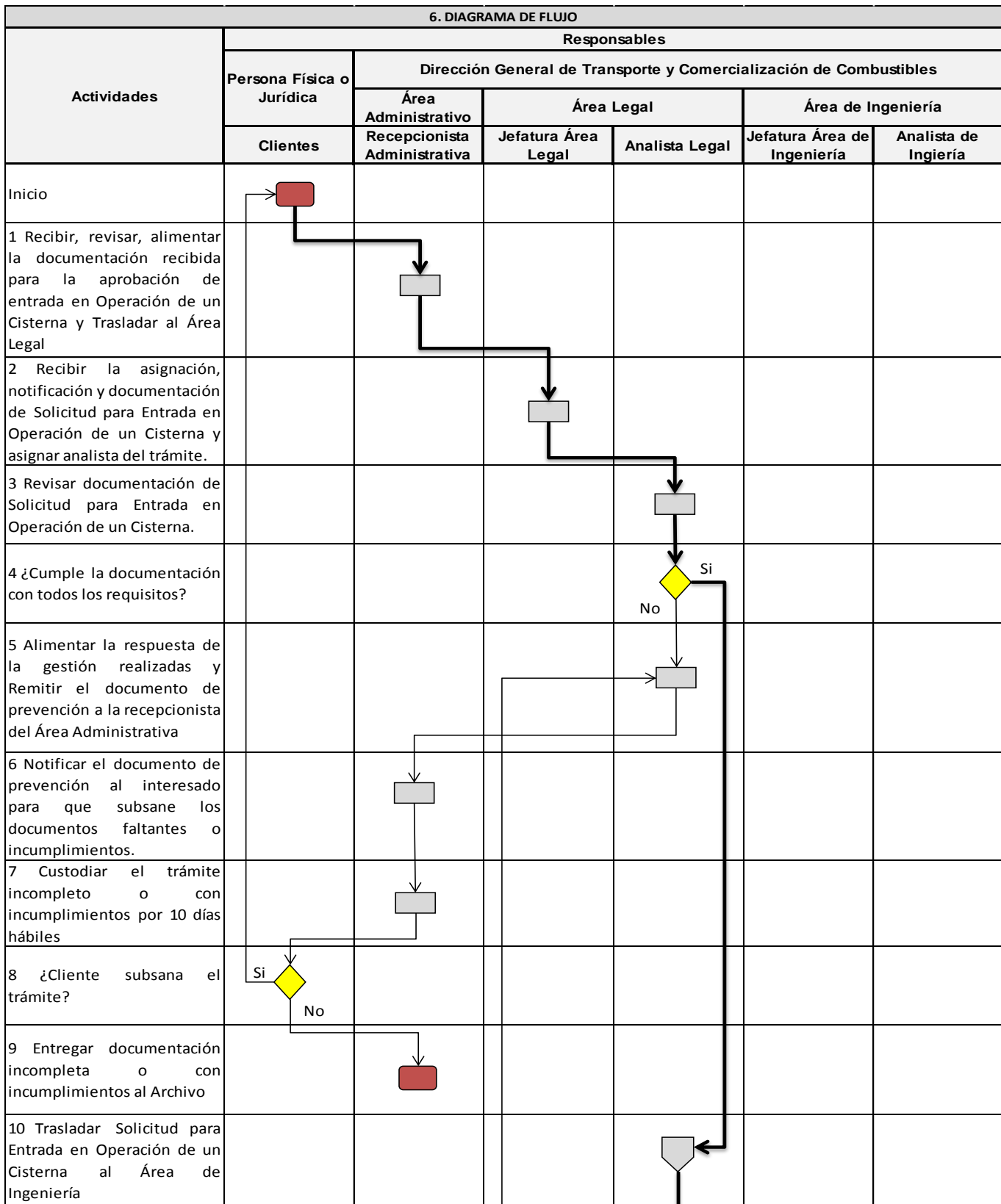
14	Recibir la asignación, notificación y documentación y re-direccionar la documentación al analista legal previamente asignado del trámite para solicitud para entrada en operación de un cisterna	Analista Área Legal	Archivo de control (Área Legal)	<p>Jefatura de Área de Ingeniería deberá recibir la asignación por medio de la herramienta de la bitácora de control de trámites para su debido seguimiento. Deberá recibir la notificación del correo electrónico como respaldo de la hora y fecha de la asignación del trámite para solicitud para entrada en operación de un cisterna. Y deberá recibir la documentación física para su valoración respectiva.</p> <p>Una vez recibido estos tres puntos, la jefatura del Área Ingeniería debe re-direccionar la documentación al analista legal previamente asignado del trámite para solicitud para entrada en operación de un cisterna.</p>
15	Revisar el informe técnico	Analista Área Legal		Analista legal revisa si el informe técnico enviado por el Área de Ingeniería tiene algún tipo de incumplimiento a la normativa vigente, que se deba subsanar para poder otorgar la concesión.
16	¿Existen incumplimientos identificados en el informe técnico elaborado por el Área de Ingeniería?	Analista Área Legal		<p><b>Sí:</b> Elaborar y remitir el documento de prevención a la recepcionista del Área Administrativa y se devuelve a la actividad No. 5.</p> <p><b>No:</b> Elaborar y remitir a la recepcionista del Área Administrativa la resolución de aprobación para entrada en operación de un cisterna y continuar con la actividad número 17.</p>
17	Alimentar la respuesta de la gestión realizadas y remitir el documento de resolución a la recepcionista del Área Administrativa	Analista Área Legal	Archivo de control (Área Legal)	<p>El analista legal procede a alimentar la respuesta en la bitácora de control de trámites específicamente en el archivo de control (Área Legal).</p> <p>Debe poner el estado del trámite en “FINALIZADO”.</p> <p>Debe digitar en respuesta sobre la resolución brindada.</p> <p><i>Ref. Manual de Uso de la “Herramienta de Bitácora de Control</i></p>

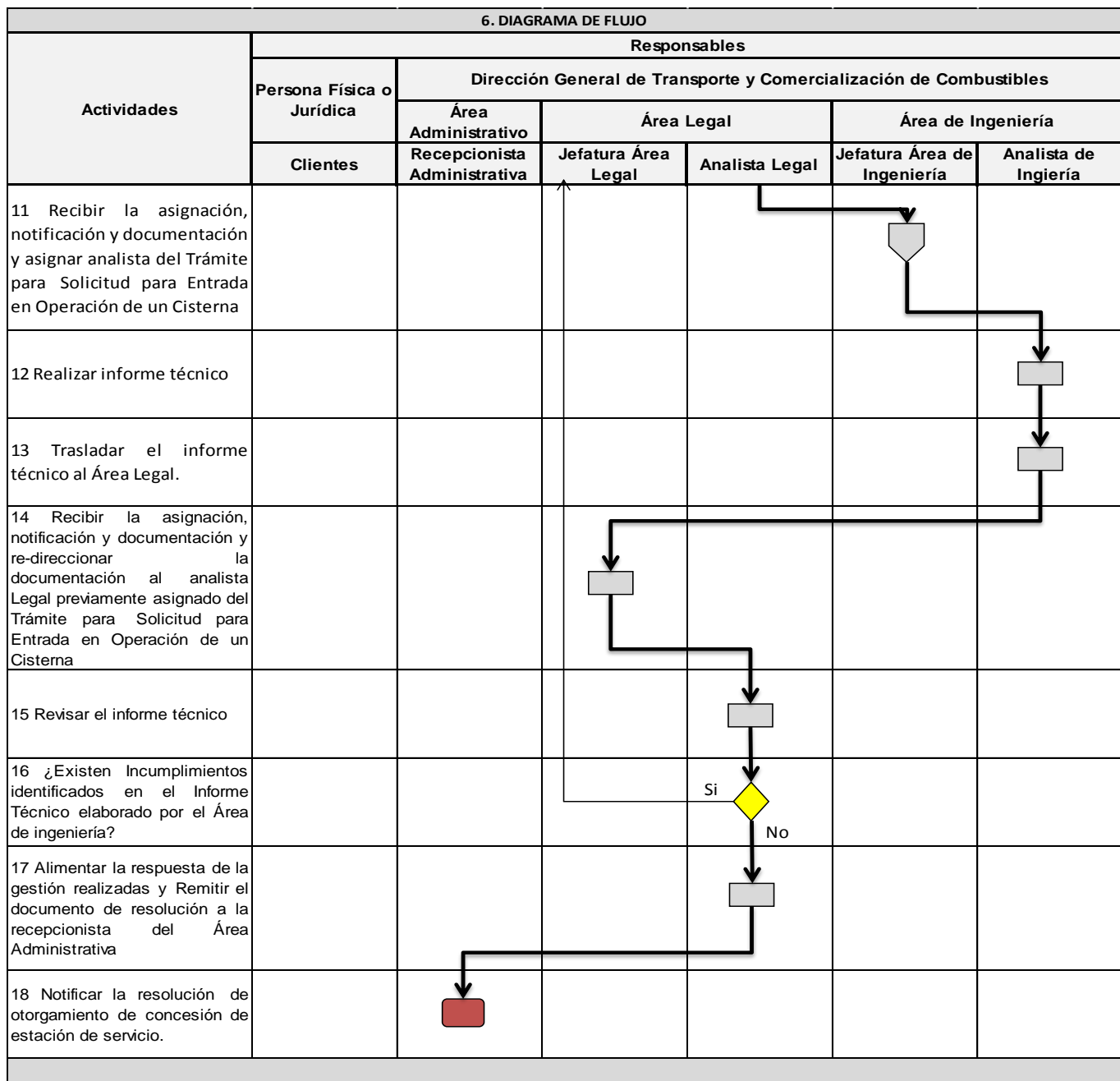
				<i>de Trámites y Pendientes</i>
18	Notificar la resolución de otorgamiento de concesión de Transporte (Cisterna)	Recepcionista Área Administrativa		<p>Recepcionista notifica el documento de resolución al interesado.</p> <p>La recepcionista procede entregar la documentación al encargado de archivo para su al archivo definitivo <b>finaliza el proceso.</b></p>

#### 4. PUNTOS DE CONTROL

- Reporte quincenal de los trámites pendientes de la DGTCC con más de 15 días hábiles sin ser atendidos. Enviado a la jefatura correspondiente con copia al director de la DGTCC, siguiendo los pasos del punto de ***Reporte de Trámites Pendientes con 15 o Más Días Hábiles Sin Finalizar Ref. Manual de Uso de la "Herramienta de Bitácora de Control de Trámites y Pendientes.***
- Envío de notificaciones de asignación por correo electrónico con el fin de tener respaldo de la hora y fecha de la asignación del trámite de denuncia.

5.LEYENDA DEL DIAGRAMA DE FLUJO		
Símbolo	Significado	Detalle
	Inicio / Fin	Indica el inicio y el final del diagrama de flujo
	Operación / Actividad	Símbolo de proceso representa la realización de una operación o una actividad relativas a un procedimientos
	Documento	Representa cualquier tipo de documento que entra, se utilice, se genere o salga del procedimiento
	Datos	Indica la salida y entrada de datos
	Decisión	Indica el punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos
	Almacenamiento / Archivo	Indica el depósito permanente de un documento o información dentro de un archivo
	Líneas de flujo	Conecta los símbolos señalados en el orden en que se deben realizar las distintas operaciones
	Conector	Conector dentro de una misma página. Enlaza dos pasos no consecutivos en una misma página
	Conector de página	Representa la continuidad del diagrama en otra página







Ministerio de Ambiente y Energía

Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustible

PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE INGENIERÍA y LEGAL

<b>Código:</b> DGTCC-ING-LEG-004	<b>Procedimiento:</b> Otorgamiento de Concesión de Estaciones de Servicio	
<b>Versión:</b> 1	<b>Fecha de aprobación:</b> enero 2016	
<b>Código de subproceso:</b> DGTCC-ADM-001	<b>Subproceso utilizado:</b> Recepción y Asignación de Trámites	
<b>Elaborado por:</b>  (firmas en documento original)  Bach. David Cedeño Blanco Bach. Rubén Rosales Reyes Bach. Mauricio Ruiz Herrera <b>Equipo de intervención de la UCR</b>	<b>Revisado por:</b>  (firmas en documento original)  Ing. Álvaro Salas Picado <b>Jefe del Área de Ingeniería</b> Lic. Cristian González <b>Jefe del Área Legal</b> Msc. Alejandro Gutiérrez Madrigal <b>Jefe del Área Administrativa</b>	<b>Aprobado por:</b>  (firmas en documento original)  Msc. Eduardo Bravo Ramírez <b>Director DGTCC</b>

1. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción del cambio
Enero, 2016	1	Creación del Procedimiento de Otorgamiento de Concesión de Estaciones de Servicio

2. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO

**Objetivo:** estandarizar el proceso de otorgamiento de concesión de estaciones de servicio, tomando en cuenta las medidas de control interno y la labor administrativa y operacional necesaria, para asegurar la efectiva y oportuna otorgamiento de la concesión en tiempo y forma, siguiendo el cumplimiento normativo vigente

**Alcance:** Ministerio de Ambiente y Energía, Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustible, Área de Administrativa, Área Legal y Área de Ingeniería

**Definiciones:**

**MINAE:** Ministerio de Ambiente y Energía

**DGTCC:** Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustible

**Bitácora de control de trámites:** herramienta creada por el equipo interventor para controlar el estado de los trámites recibidos por la DGTCC. Ref. Manual de Uso de la “Herramienta de Bitácora de Control de Trámites y Pendientes”

**Archivo de recepción y control general:** archivo de la bitácora de control de trámites asignado a la recepcionista de la DGTCC, con el fin de registrar y asignar los trámites recibidos, para su debido control y seguimiento. Ref. Manual de Uso de la “Herramienta de Bitácora de Control de Trámites y Pendientes”

**Archivo de control (Área de Ingeniería):** archivo de la bitácora de control de trámites asignado a la jefatura del Área de Ingeniería de la DGTCC o quién este delegue dicha responsabilidad, con el fin de llevar control y seguimiento a los trámites pendientes si atender. Ref. Manual de Uso de la “Herramienta de Bitácora de Control de Trámites y Pendientes”

**Archivo de control (Área Legal):** archivo de la bitácora de control de trámites asignado a la jefatura del Área Legal de la DGTCC o quién este delegue dicha responsabilidad, con el fin de llevar control y seguimiento a los trámites pendientes si atender. Ref. Manual de Uso de la “Herramienta de Bitácora de Control de Trámites y Pendientes”

**Acta de inspección en sitio:** documento de realizado por el analista de ingeniería en el momento de inspeccionar el lote de la futura estación de servicio.

**Documentos de Referencia/Normativa:**

- Decreto 30131 MINAE-S del 01/03/2002, Regulación de sistemas de almacenamiento y comercialización de hidrocarburos
- Decreto 28622 MINAES-S del 02/05/2000, Regulación de diseño y construcción de plantas de almacenamiento y envasado de gas LP
- Decreto Centroamericano 32921-COMEX-MINAE-MEIC

**3.INFORMACIÓN ESPECÍFICA DEL PROCEDIMIENTO**

Act	Descripción	Responsable	Registros de control	Detalle
		Puesto Dependencia		
	<b>FASE I – APROBACIÓN DE LOTE</b>			

1	Recibir, revisar, alimentar la documentación de aprobación de lote para la solicitud de otorgamiento de concesión de estaciones de servicio y trasladar al Área Legal	Recepcionista Área Administrativa	Archivo de recepción y control general	<p>Recepcionista recibe la documentación y procede a seguir las actividades indicadas en el <b>procedimiento de recepción y asignación de trámites</b> y en caso de proceder; la recepcionista traslada la documentación al Área Legal para ser evaluado.</p> <p><i>Ver Procedimiento de Recepción y Asignación de Trámites (alimentación y asignación de trámites por medio del Archivo de Recepción y Control General)</i></p>
2	Recibir la asignación, notificación y documentación de aprobación de lote para la solicitud de otorgamiento de concesión de estaciones de servicio y asignar analista del trámite.	Jefatura Área Legal	Archivo de control (Área Legal)	<p>Jefatura de Área Legal deberá recibir la asignación por medio de la herramienta de la bitácora de control de trámites para su debido seguimiento. Deberá recibir la notificación del correo electrónico como respaldo de la hora y fecha de la asignación del trámite de aprobación de lote para la solicitud de otorgamiento de concesión de estaciones de servicio. Y deberá recibir la documentación física para su valoración respectiva</p> <p>Una vez recibido estos tres puntos, la jefatura del Área Legal debe asignar a una analista legal para su respectiva resolución (Entrega la documentación correspondiente).</p>
3	Revisar documentación de aprobación de lote para la solicitud de otorgamiento de concesión de estaciones	Analista Área Legal		Analista legal revisa si la documentación está completa y si cuenta con todos los requisitos según la lista de chequeo entregada y la normativa vigente
4	¿Cumple la documentación con todos los requisitos?	Analista Área Legal		<p>Sí: Continuar con la actividad No. 10.</p> <p>No: Remitir el documento de prevención a la recepcionista del área Administrativa y se continúa con la actividad N. 5.</p>



5	Alimentar la respuesta de la gestión realizadas y remitir el documento de prevención a la recepcionista del Área Administrativa	Analista Área Legal	Archivo de control (Área Legal)	<p>El analista legal procede a alimentar la respuesta en la bitácora de control de trámites específicamente en el archivo de control (Área Legal).</p> <p>Debe poner el estado del trámite en “FINALIZADO”, debido a que si el interesado subsana la documentación faltante se registrará bajo otro número de trámite distinto.</p> <p>Debe digitar en respuesta; los documentos faltantes.</p> <p><b>Ref. Manual de Uso de la “Herramienta de Bitácora de Control de Trámites y Pendientes</b></p>
6	Notificar el documento de prevención al interesado para que subsane los documentos faltantes o los incumplimientos	Recepcionista Área Administrativa	Archivo de control de trámites incompletos	<p>Recepcionista notifica el documento de prevención al interesado.</p> <p><b>Plazo:</b> el interesado tiene 10 días hábiles para su subsanación, de lo contrario se archiva el trámite y finaliza el proceso.</p>
7	Custodiar el trámite incompleto o con incumplimientos por 10 días hábiles	Recepcionista Área Administrativa	Archivo de control de trámites incompletos	<p>Recepcionista archiva el la documentación incompleta o con inconsistencias en un archivo de seguridad y digita en una hoja de Excel los datos de la documentación recibida junto con la fecha de notificación, para verificar el cumplimiento de los 10 días hábiles para subsanar el trámite.</p>
8	¿Cliente subsana el trámite?	Cliente externo	Archivo de control de trámites incompletos	<p><b>Sí:</b> El proceso vuelve a comenzar desde la actividad No. 1 de este procedimiento.</p> <p><b>No:</b> Continúa con la actividad N. 9.</p>

9	Entregar documentación incompleta o con incumplimientos al archivo	Recepcionista Área Administrativa	Archivo de control de trámites incompletos	Si una vez transcurrido los 10 días el cliente no subsanó la solicitud, la recepcionista procede entregar la documentación incompleta o con inconsistencias al encargado de archivo para su al archivo definitivo, actualiza el estado del trámite en el “Archivo de Control de Trámites Incompletos” y <b>finaliza el proceso.</b>
10	Trasladar la documentación de aprobación de lote para la solicitud de otorgamiento de concesión de estaciones al Área de Ingeniería	Analista Área Legal	Archivo de control (Área Legal)	<p>Analista legal procede a alimentar la respuesta en la bitácora de control de trámites específicamente en el archivo de control (Área Legal).</p> <p>Debe poner el estado del trámite en “TRASLADADO A OTRA ÁREA”.</p> <p>Debe digitar la respuesta de las gestiones realizadas con sus respectivas fechas y las razones por las que el trámite fue Traslado a otra Área, junto con su respectiva fecha.</p> <p><b>Ref. Manual de Uso de la “Herramienta de Bitácora de Control de Trámites y Pendientes</b></p> <p>Inmediatamente, el analista legal notifica mediante correo electrónico la asignación del trámite junto con el código del mismo, a la jefatura del Área de Ingeniería y procede a entregar la documentación a la jefatura del Área de Ingeniería.</p>

11	Recibir la asignación, notificación y documentación y asignar analista del trámite de aprobación de lote para la solicitud de otorgamiento de concesión de estaciones	Jefatura Área de Ingeniería	Archivo de control (Área de Ingeniería)	<p>Jefatura de Área de Ingeniería deberá recibir la asignación por medio de la herramienta de la bitácora de control de trámites para su debido seguimiento. Deberá recibir la notificación del correo electrónico como respaldo de la hora y fecha de la asignación del trámite para aprobación de lote de la solicitud de otorgamiento de concesión de estaciones. Y deberá recibir la documentación física para su valoración respectiva.</p> <p>Una vez recibido estos tres puntos, la jefatura del Área Ingeniería debe asignar a una analista de Ingeniería para su respectiva resolución.</p>
12	Programar y realizar inspección del lote	Analista Área de Ingeniería	<p>Cronograma de actividades</p> <p>Acta de Inspección en Sitio</p>	<p>Analista de Ingeniería recibe la asignación de parte de su jefatura y programa dentro de su cronograma de actividades la inspección al lote.</p> <p>Analista de Ingeniería debe levantar el acta de inspección en sitio.</p>

13	Realizar informe técnico, alimentar la respuesta y trasladarlo al Área Legal	Área de Ingeniería	Archivo de control (Área Ingeniería)	<p>Una vez realizada la inspección, el Analista de Ingeniería realiza el informe técnico y lo traslada al Área Legal.</p> <p>Analista de Ingeniería procede a alimentar la respuesta en la Bitácora de Control de Trámites específicamente en el Archivo de Control (Área de Ingeniería).</p> <p>Debe poner el estado del trámite en “TRASLADADO A OTRA ÁREA”.</p> <p>Debe digitar la respuesta de las gestiones realizadas con sus respectivas fechas y las razones por las que el trámite fue Traslado a otra Área, junto con su respectiva fecha.</p> <p><b>Ref. Manual de Uso de la “Herramienta de Bitácora de Control de Trámites y Pendientes</b></p> <p>Inmediatamente, el Analista Ingeniería notifica mediante correo electrónico la asignación del trámite junto con el código del mismo, a la jefatura del Área de Ingeniería y procede a entregar la documentación a la jefatura del Área de Ingeniería.</p>
14	Recibir la asignación, notificación y documentación del informe técnico y re-direccionarlo al analista del trámite de solicitud de otorgamiento de concesión de estaciones	Jefatura Área Legal	Archivo de control (Área Legal)	<p>Jefatura de Área Legal deberá recibir la asignación por medio de la herramienta de la bitácora de control de trámites para su debido seguimiento. Deberá recibir la notificación del correo electrónico como respaldo de la hora y fecha de la asignación del trámite de aprobación de lote para la solicitud de otorgamiento de concesión de estaciones. Y deberá recibir la documentación física para su valoración respectiva.</p> <p>Una vez recibido estos tres puntos, la jefatura del Área Legal debe re-direccionarlo al analista legal previamente escogido para su respectiva revisión.</p>

15	Revisar el informe técnico	Analista Área Legal		Analista legal revisa si el informe técnico enviado por el Área de Ingeniería tiene algún tipo de incumplimiento a la normativa vigente, que se deba subsanar para poder otorgar la aprobación de lote para la concesión de estación de servicio.
16	¿Existen incumplimientos identificados en el informe técnico elaborado por el Área de Ingeniería?	Analista Área Legal		<p><b>Sí:</b> Elaborar y remitir el documento de prevención a la recepcionista del Área Administrativa y se devuelve a la actividad No. 6.</p> <p><b>No:</b> Elaborar y remitir a la recepcionista del Área Administrativa la resolución de aprobación de lote para la solicitud de otorgamiento de concesión de estaciones. Y continuar con la actividad número 17.</p>
17	Alimentar la respuesta de la gestión realizadas y remitir el documento de resolución a la recepcionista del Área Administrativa	Analista Área Legal	Archivo de control (Área Legal)	<p>El analista legal procede a alimentar la respuesta en la bitácora de control de trámites específicamente en el archivo de control (Área Legal).</p> <p>Debe poner el estado del trámite en “FINALIZADO”.</p> <p>Debe digitar en respuesta sobre la resolución brindada.</p> <p><i>Ref. Manual de Uso de la “Herramienta de Bitácora de Control de Trámites y Pendientes</i></p>
18	Notificar la resolución de otorgamiento de concesión de estación de servicio	Recepcionista Área Administrativa		<p>Recepcionista notifica el documento de resolución al interesado, para que el mismo proceda a presentar los requisitos para la aprobación de planos a la DGTCC.</p> <p>La recepcionista procede entregar la documentación al encargado de archivo para su al archivo definitivo.</p>

FASE II – APROBACIÓN DE PLANOS				
19	Cliente entrega la documentación para la solicitud de aprobación de planos	Cliente externo		
20	Recibir, revisar, alimentar la documentación de aprobación de planos para la solicitud de otorgamiento de concesión de estaciones de servicio y trasladar al Área Legal	Recepcionista Área Administrativa	Archivo de recepción y control general	<p>Recepcionista recibe la documentación y procede a seguir las actividades indicadas en el <b>procedimiento de Recepción y Asignación de Trámites</b> y en caso de proceder; la recepcionista traslada la documentación al Área Legal para ser evaluado.</p> <p><i>Ver Procedimiento de Recepción y Asignación de Trámites (alimentación y asignación de trámites por medio del Archivo de Recepción y Control General)</i></p> <p><u>Documentación se le asigna un nuevo código de trámite en el Archivo de Recepción y Control General.</u></p>
21	Recibir la asignación, notificación y documentación de aprobación de planos para la solicitud de otorgamiento de concesión de estaciones de servicio y re-direccionarlo al analista del trámite	Jefatura Área Legal	Archivo de control (Área Legal)	<p>Jefatura de Área Legal deberá recibir la asignación por medio de la herramienta de la bitácora de control de trámites para su debido seguimiento. Deberá recibir la notificación del correo electrónico como respaldo de la hora y fecha de la asignación del trámite de aprobación de planos para la solicitud de otorgamiento de concesión de estaciones de servicio. Y deberá recibir la documentación física para su valoración respectiva</p> <p>Una vez recibido estos tres puntos, la jefatura del Área Legal debe re-direccionarlo al analista legal para su respectiva resolución (Entrega la documentación correspondiente).</p>

22	Revisar visado de los planos en el Sistema Administrador de Proyectos de Construcción (APC) del Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos (CFIA).	Analista Área Legal		El analista de Área Legal y el Analista del Área Administrativo revisan en conjunto con el visado de los planos en el Sistema Administrador de Proyectos de Construcción (APC) del Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos (CFIA).
		Analista Área de Ingeniería		
23	¿Se encuentran visados los planos?	Analista Área Legal		Sí: Elaborar la resolución de aprobación de lote y continuar con la actividad número 25.
		Analista Área de Ingeniería		No: Elaborar y remitir el documento de prevención a la recepcionista del Área Administrativa y se continúa con la actividad número 24.
24	Notificar el documento de prevención al interesado para que subsane los aspectos en el APC del CFIA, o incumplimientos	Recepcionista Área de Administrativa		Recepcionista notifica el documento de prevención al interesado.  <b>Plazo:</b> el interesado tiene 10 días hábiles para su subsanación, de lo contrario se archiva el trámite y finaliza el proceso.
<b>FASE III – INSPECCIÓN FINAL</b>				
25	Remitir al área de ingeniería solicitud de inspección final del proyecto de construcción de estación de servicio	Analista Área Legal	Archivo de control (Área Legal)	Analista legal procede a alimentar la respuesta en la bitácora de control de trámites específicamente en el archivo de control (Área Legal).  Debe poner el estado del trámite en “TRASLADADO A OTRA ÁREA”.  Debe digitar la respuesta de las gestiones realizadas con sus respectivas fechas y las razones por las que el trámite fue Traslado a otra Área, junto con su respectiva fecha.  <i>Ref. Manual de Uso de la “Herramienta de Bitácora de Control</i>

				<p><b>de Trámites y Pendientes</b></p> <p>Inmediatamente, el analista legal notifica mediante correo electrónico la asignación del trámite junto con el código del mismo, a la jefatura del Área de Ingeniería y procede a entregar la documentación a la jefatura del Área de Ingeniería.</p>
26	Recibir solicitud de inspección final del proyecto de construcción de estación de servicio y redireccionarlo al analista previamente asignado	Jefatura Área de Ingeniería	Archivo de control (Área Ingeniería)	<p>Jefatura de Área de Ingeniería deberá recibir la asignación por medio de la herramienta de la bitácora de control de trámites para su debido seguimiento. Deberá recibir la notificación del correo electrónico como respaldo de la hora y fecha de la asignación del trámite de inspección final para la solicitud de otorgamiento de concesión de estaciones. Y deberá recibir la documentación física para su valoración respectiva</p> <p>Una vez recibido estos tres puntos, la jefatura del Área Ingeniería debe redireccionarlo al analista de Ingeniería para su respectiva resolución</p>
27	Programar y realizar inspección final del lote	Analista Área de Ingeniería	Cronograma de actividades	Analista de Ingeniería recibe la asignación de parte de su jefatura y programa dentro de su cronograma de actividades la inspección al lote.
			Acta de inspección en sitio	Analista de Ingeniería debe levantar acta de inspección en sitio.
28	Realizar informe técnico, alimentar la respuesta y trasladarlo al Área Legal	Área de Ingeniería	Archivo de control (Área Ingeniería)	<p>Una vez realizada la inspección, el analista de ingeniería realiza el informe técnico y lo traslada al Área Legal.</p> <p>Analista de Ingeniería procede a</p>






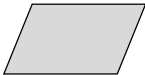
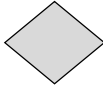
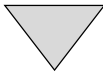
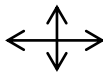


				<p>alimentar la respuesta en la Bitácora de Control de Trámites específicamente en el Archivo de Control (Área de Ingeniería).</p> <p>Debe poner el estado del trámite en “TRASLADADO A OTRA ÁREA”.</p> <p>Debe digitar la respuesta de las gestiones realizadas con sus respectivas fechas y las razones por las que el trámite fue trasladado a otra área, junto con su respectiva fecha.</p> <p><b>Ref. Manual de Uso de la “Herramienta de Bitácora de Control de Trámites y Pendientes</b></p> <p>Inmediatamente, el analista ingeniería notifica mediante correo electrónico la asignación del trámite junto con el código del mismo, a la jefatura del Área de Ingeniería y procede a entregar la documentación a la jefatura del Área de Ingeniería.</p>
29	Recibir la asignación, notificación y documentación del informe técnico y re-direccionarlo al analista del Trámite de Solicitud de Otorgamiento de Concesión de Estaciones	Jefatura Área Legal	Archivo de control (Área Legal)	<p>Jefatura de Área Legal deberá recibir la asignación por medio de la herramienta de la bitácora de control de trámites para su debido seguimiento. Deberá recibir la notificación del correo electrónico como respaldo de la hora y fecha de la asignación del trámite de inspección final para la solicitud de otorgamiento de concesión de estaciones. Y deberá recibir la documentación física para su valoración respectiva.</p> <p>Una vez recibido estos tres puntos, la jefatura del Área Legal debe re-direccionarlo al analista legal previamente escogido para su respectiva revisión.</p>
30	Revisar el informe técnico	Analista Área Legal		<p>Analista legal revisa si el informe técnico enviado por el Área de Ingeniería tiene algún tipo de incumplimiento a la normativa vigente, que se deba subsanar para poder otorgar la concesión de estación</p>

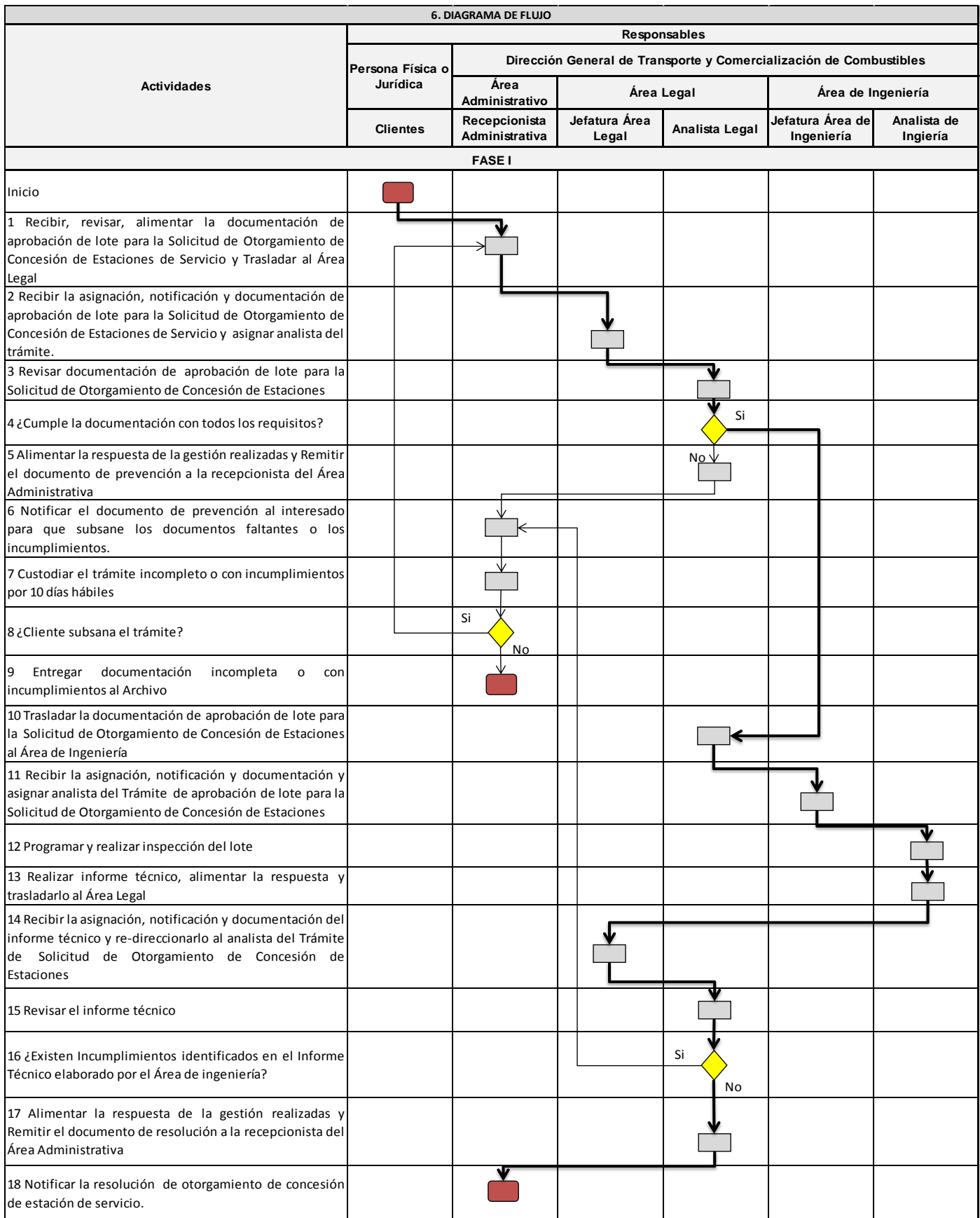
				de servicio.
31	¿Existen incumplimientos identificados en el informe técnico elaborado por el Área de Ingeniería?	Analista Área Legal		<p><b>Sí:</b> Elaborar y remitir el documento de prevención a la recepcionista del Área Administrativa y se devuelve a la actividad No. 24.</p> <p><b>No:</b> Elaborar y remitir a la recepcionista del Área Administrativa la resolución de la inspección final para la solicitud de otorgamiento de concesión de estaciones y continuar con la actividad número 32.</p>
32	Alimentar la respuesta de la gestión realizadas y remitir el documento de resolución a la recepcionista del Área Administrativa	Analista Área Legal	Archivo de control (Área Legal)	<p>El analista legal procede a alimentar la respuesta en la bitácora de control de trámites específicamente en el archivo de control (Área Legal).</p> <p>Debe poner el estado del trámite en “FINALIZADO”.</p> <p>Debe digitar en respuesta sobre la resolución brindada.</p> <p><i>Ref. Manual de Uso de la “Herramienta de Bitácora de Control de Trámites y Pendientes”</i></p>
33	Notificar la resolución de otorgamiento de concesión de estación de servicio	Recepcionista Área Administrativa		<p>Recepcionista notifica el documento de resolución al interesado, para que el mismo proceda a presentar los requisitos para la aprobación de planos a la DGTCC.</p> <p>La recepcionista procede entregar la documentación al encargado de archivo para su al archivo definitivo <b>finaliza el proceso.</b></p>
<b>4.PUNTOS DE CONTROL</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte quincenal de los trámites pendientes de la DGTCC con más de 15 días hábiles sin ser atendidos. Enviado a la jefatura correspondiente con copia al director de la DGTCC, siguiendo los pasos del punto de <i>Reporte de Trámites Pendientes con 15 o Más Días Hábiles Sin Finalizar Ref. Manual de Uso de la “Herramienta de Bitácora de Control de Trámites y Pendientes.</i></li> <li>• Envío de notificaciones de asignación por correo electrónico con el fin de tener respaldo de la hora y fecha de la asignación del trámite de denuncia.</li> <li>• Cronograma de actividades como herramienta útil de programar las visitas de inspección a los sitios de denuncias. La jefatura directa debe tener acceso los cronogramas de actividad de cada colaborador a su</li> </ul>				

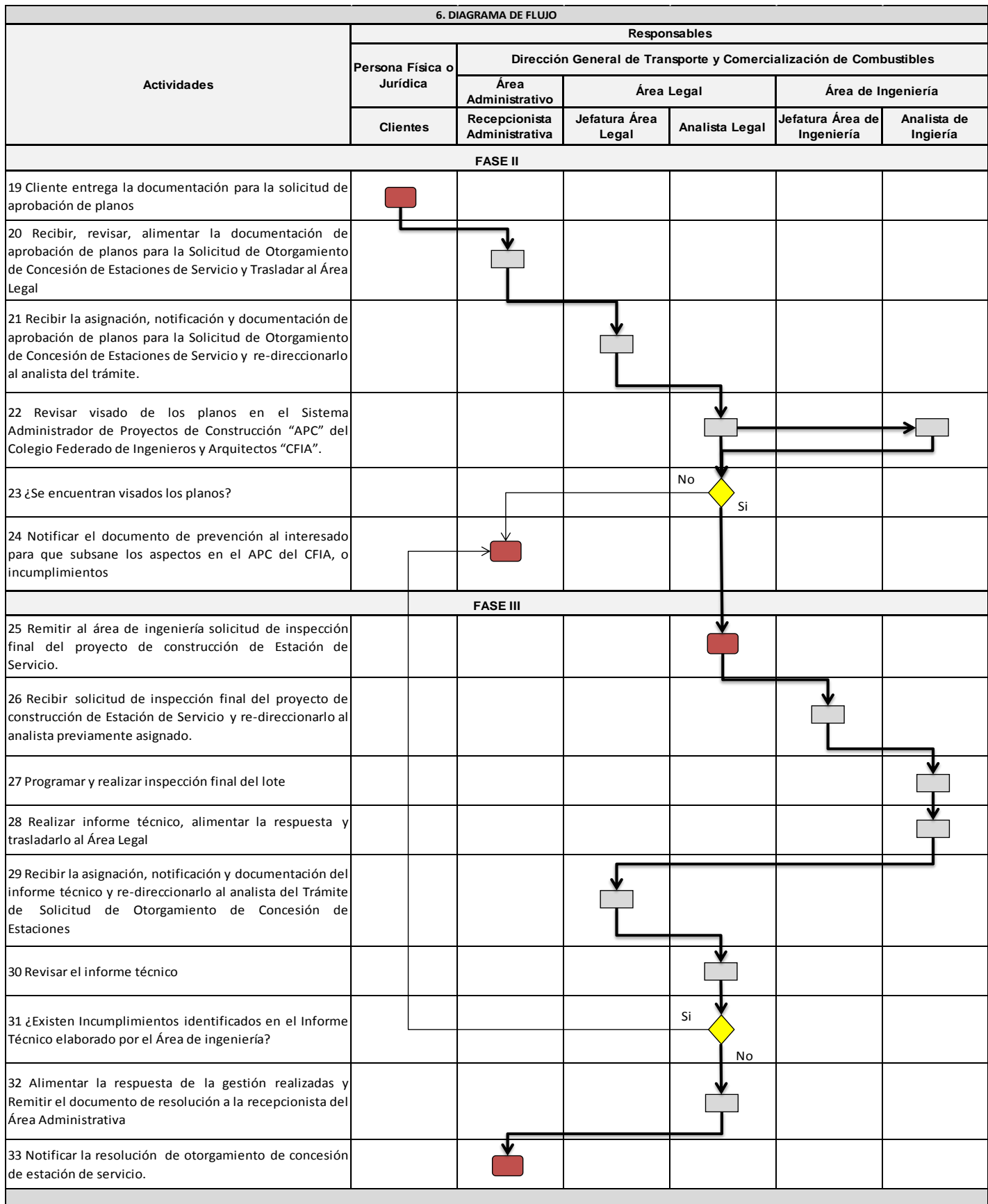
cargo para darle seguimiento.

- Acta de Inspección en sitio, como forma de comprobante de realización de la actividad.

### 5.LEYENDA DEL DIAGRAMA DE FLUJO

Símbolo	Significado	Detalle
	Inicio / Fin	Indica el inicio y el final del diagrama de flujo
	Operación / Actividad	Símbolo de proceso representa la realización de una operación o una actividad relativas a un procedimientos
	Documento	Representa cualquier tipo de documento que entra, se utilice, se genere o salga del procedimiento
	Datos	Indica la salida y entrada de datos
	Decisión	Indica el punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos
	Almacenamiento / Archivo	Indica el depósito permanente de un documento o información dentro de un archivo
	Líneas de flujo	Conecta los símbolos señalados en el orden en que se deben realizar las distintas operaciones
	Conector	Conector dentro de una misma página. Enlaza dos pasos no consecutivos en una misma página
	Conector de página	Representa la continuidad del diagrama en otra página







Ministerio de Ambiente y Energía

Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustible

PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE INGENIERÍA y LEGAL

<b>Código:</b> DGTCC-ING-LEG-005	<b>Procedimiento:</b> Procedimiento de Otorgamiento de Permiso de Tanques de Autoconsumo	
<b>Versión:</b> 1	<b>Fecha de aprobación:</b> enero 2016	
<b>Código de subproceso:</b> DGTCC-ADM-001	<b>Subproceso utilizado:</b> Recepción y Asignación de Trámites	
<b>Elaborado por:</b>  (firmas en documento original)  Bach. David Cedeño Blanco Bach. Rubén Rosales Reyes Bach. Mauricio Ruiz Herrera <b>Equipo de intervención de la UCR</b>	<b>Revisado por:</b>  (firmas en documento original)  Ing. Álvaro Salas Picado <b>Jefe del Área de Ingeniería</b> Lic. Cristian González <b>Jefe del Área Legal</b> Msc. Alejandro Gutiérrez Madrigal <b>Jefe del Área Administrativa</b>	<b>Aprobado por:</b>  (firmas en documento original)  Msc. Eduardo Bravo Ramírez <b>Director DGTCC</b>

1. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción del cambio
Enero, 2016	1	Creación del Procedimiento de Otorgamiento de Permiso de Tanques de Autoconsumo

2. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO

**Objetivo:** estandarizar el proceso de otorgamiento de permiso de tanques de autoconsumo, tomando en cuenta las medidas de control interno y la labor administrativa y operacional necesaria, para asegurar la efectiva y oportuno otorgamiento de la concesión en tiempo y forma, siguiendo el cumplimiento normativo vigente

**Alcance:** Ministerio de Ambiente y Energía, Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustible, Área de Administrativa, Área Legal y Área de Ingeniería

**Definiciones:**

**MINAE:** Ministerio de Ambiente y Energía

**DGTCC:** Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustible

**Bitácora de control de trámites:** herramienta creada por el equipo interventor para controlar el estado de los trámites recibidos por la DGTCC. Ref. Manual de Uso de la “Herramienta de Bitácora de Control de Trámites y Pendientes”

**Archivo de recepción y control general:** archivo de la bitácora de control de trámites asignado a la recepcionista de la DGTCC, con el fin de registrar y asignar los trámites recibidos, para su debido control y seguimiento. Ref. Manual de Uso de la “Herramienta de Bitácora de Control de Trámites y Pendientes”

**Archivo de control (Área de Ingeniería):** archivo de la bitácora de control de trámites asignado a la jefatura del Área de Ingeniería de la DGTCC o quién este delegue dicha responsabilidad, con el fin de llevar control y seguimiento a los trámites pendientes sin atender. Ref. Manual de Uso de la “Herramienta de Bitácora de Control de Trámites y Pendientes”

**Archivo de control (Área Legal):** archivo de la bitácora de control de trámites asignado a la jefatura del Área Legal de la DGTCC o quién este delegue dicha responsabilidad, con el fin de llevar control y seguimiento a los trámites pendientes sin atender. Ref. Manual de Uso de la “Herramienta de Bitácora de Control de Trámites y Pendientes”

**Acta de inspección en sitio:** documento de realizado por el analista de ingeniería en el momento de inspeccionar el lote de del tanque de autoconsumo.

**Documentos de Referencia/Normativa:**

- Decreto 30131 MINAE-S del 01/03/2002, Regulación de Sistemas de Almacenamiento y Comercialización de Hidrocarburos
- Decreto 28622 MINAES-S del 02/05/2000, Regulación de diseño y construcción de plantas de almacenamiento y envasado de gas LP
- Decreto Centroamericano 32921-COMEX-MINAE-MEIC

**3. INFORMACIÓN ESPECÍFICA DEL PROCEDIMIENTO**

Act	Descripción	Responsable	Registros de control	Detalle
		Puesto Dependencia		
<b>FASE I – APROBACIÓN DE LOTE</b>				

1	Recibir, revisar, alimentar la documentación de aprobación de lote para la solicitud de otorgamiento de permiso de tanques de autoconsumo y trasladar al Área Legal	Recepcionista Área Administrativa	Archivo de recepción y control general	<p>Recepcionista recibe la documentación y procede a seguir las actividades indicadas en el <b>procedimiento de recepción y asignación de trámites</b> y en caso de proceder; la recepcionista traslada la documentación al Área Legal para ser evaluado.</p> <p><i>Ver Procedimiento de Recepción y Asignación de Trámites (alimentación y asignación de trámites por medio del Archivo de Recepción y Control General)</i></p>
2	Recibir la asignación, notificación y documentación de aprobación de lote para la solicitud de otorgamiento de permiso de tanques de autoconsumo y asignar analista del trámite	Jefatura Área Legal	Archivo de control (Área Legal)	<p>Jefatura de Área Legal deberá recibir la asignación por medio de la herramienta de la bitácora de control de trámites para su debido seguimiento. Deberá recibir la notificación del correo electrónico como respaldo de la hora y fecha de la asignación del trámite de aprobación de lote para la solicitud de otorgamiento de permiso de tanques de autoconsumo. Y deberá recibir la documentación física para su valoración respectiva.</p> <p>Una vez recibido estos tres puntos, la jefatura del Área Legal debe asignar a una analista legal para su respectiva resolución (entrega la documentación correspondiente).</p>
3	Revisar documentación de aprobación de lote para la solicitud de otorgamiento de concesión de estaciones	Analista Área Legal		Analista legal revisa si la documentación está completa y si cuenta con todos los requisitos según la lista de chequeo entregada y la normativa vigente.
4	¿Cumple la documentación con todos los requisitos?	Analista Área Legal		<p><b>Sí:</b> Continuar con la actividad No. 10.</p> <p><b>No:</b> Remitir el documento de prevención a la recepcionista del Área Administrativa y se continúa con la actividad N. 5.</p>



5	Alimentar la respuesta de la gestión realizadas y remitir el documento de prevención a la recepcionista del Área Administrativa	Analista Área Legal	Archivo de control (Área Legal)	<p>El analista legal procede a alimentar la respuesta en la bitácora de control de trámites específicamente en el archivo de control (Área Legal).</p> <p>Debe poner el estado del trámite en “FINALIZADO”, debido a que si el interesado subsana la documentación faltante se registrará bajo otro número de trámite distinto.</p> <p>Debe digitar en respuesta; los documentos faltantes.</p> <p><b>Ref. Manual de Uso de la “Herramienta de Bitácora de Control de Trámites y Pendientes</b></p>
6	Notificar el documento de prevención al interesado para que subsane los documentos faltantes o los incumplimientos	Recepcionista Área Administrativa	Archivo de control de trámites incompletos	<p>Recepcionista notifica el documento de prevención al interesado.</p> <p><b>Plazo:</b> El interesado tiene 10 días hábiles para su subsanación, de lo contrario se archiva el trámite y finaliza el proceso.</p>
7	Custodiar el trámite incompleto o con incumplimientos por 10 días hábiles	Recepcionista Área Administrativa	Archivo de control de trámites incompletos	<p>Recepcionista archiva el la documentación incompleta o con inconsistencias en un archivo de seguridad y digita en una hoja de Excel los datos de la documentación recibida junto con la fecha de notificación, para verificar el cumplimiento de los 10 días hábiles para subsanar el trámite.</p>
8	¿Cliente subsana el trámite?	Cliente externo	Archivo de control de trámites incompletos	<p><b>Sí:</b> El proceso vuelve a comenzar desde la actividad No. 1 de este procedimiento</p> <p><b>No:</b> Continúa con la actividad N. 9.</p>
9	Entregar documentación incompleta o con incumplimientos al archivo	Recepcionista Área Administrativa	Archivo de control de trámites incompletos	<p>Si una vez transcurrido los diez días el cliente no subsanó la solicitud, La Recepcionista procede entregar la documentación incompleta o con inconsistencias al encargado de archivo para su al archivo definitivo, actualiza el estado del trámite en el “Archivo de Control de Trámites Incompletos” y <b>finaliza el proceso.</b></p>

10	Trasladar la documentación de aprobación de lote para la solicitud de otorgamiento de concesión de estaciones al Área de Ingeniería	Analista Área Legal	Archivo de control (Área Legal)	<p>Analista legal procede a alimentar la respuesta en la bitácora de control de trámites específicamente en el archivo de control (Área Legal).</p> <p>Debe poner el estado del trámite en “TRASLADADO A OTRA ÁREA”.</p> <p>Debe digitar la respuesta de las gestiones realizadas con sus respectivas fechas y las razones por las que el trámite fue Traslado a otra Área, junto con su respectiva fecha.</p> <p><b>Ref. Manual de Uso de la “Herramienta de Bitácora de Control de Trámites y Pendientes</b></p> <p>Inmediatamente, el analista legal notifica mediante correo electrónico la asignación del trámite junto con el código del mismo, a la jefatura del Área de Ingeniería y procede a entregar la documentación a la jefatura del Área de Ingeniería.</p>
11	Recibir la asignación, notificación y documentación y asignar analista del trámite de aprobación de lote para la solicitud de otorgamiento de concesión de estaciones	Jefatura Área de Ingeniería	Archivo de control (Área de Ingeniería)	<p>Jefatura de Área de Ingeniería deberá recibir la asignación por medio de la herramienta de la bitácora de control de trámites para su debido seguimiento. Deberá recibir la notificación del correo electrónico como respaldo de la hora y fecha de la asignación del trámite para aprobación de lote de la solicitud de otorgamiento de concesión de estaciones. Y deberá recibir la documentación física para su valoración respectiva.</p> <p>Una vez recibido estos tres puntos, la jefatura del Área Ingeniería debe asignar a una analista de ingeniería para su respectiva resolución.</p>
12	Programar y realizar inspección del lote	Analista Área de Ingeniería	<p>Cronograma de actividades</p> <p>Acta de inspección en sitio</p>	<p>Analista de ingeniería recibe la asignación de parte de su jefatura y programa dentro de su cronograma de actividades la inspección al lote.</p> <p>Analista de ingeniería debe levantar el acta de inspección en sitio.</p>

13	Realizar informe técnico, alimentar la respuesta y trasladarlo al Área Legal	Área de Ingeniería	Archivo de control (Área Ingeniería)	<p>Una vez realizada la inspección, el analista de ingeniería realiza el informe técnico y lo traslada al Área Legal.</p> <p>Analista de Ingeniería procede a alimentar la respuesta en la bitácora de control de trámites específicamente en el archivo de control (Área de Ingeniería).</p> <p>Debe poner el estado del trámite en “TRASLADADO A OTRA ÁREA”.</p> <p>Debe digitar la respuesta de las gestiones realizadas con sus respectivas fechas y las razones por las que el trámite fue trasladado a otra área, junto con su respectiva fecha.</p> <p><b>Ref. Manual de Uso de la “Herramienta de Bitácora de Control de Trámites y Pendientes</b></p> <p>Inmediatamente, el analista ingeniería notifica mediante correo electrónico la asignación del trámite junto con el código del mismo, a la jefatura del Área de Ingeniería y procede a entregar la documentación a la jefatura del Área de Ingeniería.</p>
14	Recibir la asignación, notificación y documentación del informe técnico y re-direccionarlo al analista del trámite de solicitud de otorgamiento de concesión de estaciones	Jefatura Área Legal	Archivo de control (Área Legal)	<p>Jefatura de Área Legal deberá recibir la asignación por medio de la herramienta de la bitácora de control de trámites para su debido seguimiento. Deberá recibir la notificación del correo electrónico como respaldo de la hora y fecha de la asignación del trámite de aprobación de lote para la solicitud de otorgamiento de concesión de estaciones. Y deberá recibir la documentación física para su valoración respectiva.</p> <p>Una vez recibido estos tres puntos, la jefatura del Área Legal debe re-direccionarlo al analista legal previamente escogido para su respectiva revisión.</p>
15	Revisar el informe técnico	Analista Área Legal		<p>Analista legal revisa si el informe técnico enviado por el Área de Ingeniería tiene algún tipo de incumplimiento a la normativa vigente, que se deba subsanar para poder otorgar la aprobación de lote para el</p>

				otorgamiento de permiso de tanques de autoconsumo.
16	¿Existen incumplimientos identificados en el informe técnico elaborado por el Área de Ingeniería?	Analista Área Legal		<p><b>Sí:</b> Elaborar y remitir el documento de prevención a la recepcionista del Área Administrativa y se devuelve a la actividad No. 6.</p> <p><b>No:</b> Elaborar y remitir a la recepcionista del Área Administrativa la resolución de aprobación de lote para la Solicitud de Otorgamiento de Concesión de Estaciones. Y continuar con la actividad número 17.</p>
17	Alimentar la respuesta de la gestión realizadas y remitir el documento de resolución a la recepcionista del Área Administrativa	Analista Área Legal	Archivo de control (Área Legal)	<p>El analista legal procede a alimentar la respuesta en la bitácora de control de trámites específicamente en el archivo de control (Área Legal).</p> <p>Debe poner el estado del trámite en “FINALIZADO”.</p> <p>Debe digitar en respuesta sobre la resolución brindada.</p> <p><b>Ref. Manual de Uso de la “Herramienta de Bitácora de Control de Trámites y Pendientes</b></p>
18	Notificar la resolución de otorgamiento de permiso de tanques de autoconsumo	Recepcionista Área Administrativa		<p>Recepcionista notifica el documento de resolución al interesado, para que el mismo proceda a presentar los requisitos para la aprobación de planos a la DGTCC.</p> <p>La recepcionista procede entregar la documentación al encargado de archivo para su al archivo definitivo.</p>
<b>FASE II – APROBACIÓN DE PLANOS</b>				

19	Cliente entrega la documentación para la solicitud de aprobación de planos	Cliente externo		
20	Recibir, revisar, alimentar la documentación de aprobación de planos para la solicitud de otorgamiento de permiso de tanques de autoconsumo y trasladar al Área Legal	Recepcionista Área Administrativa	Archivo de recepción y control general	<p>Recepcionista recibe la documentación y procede a seguir las actividades indicadas en el <b>procedimiento de recepción y asignación de trámites</b> y en caso de proceder; la recepcionista traslada la documentación al Área Legal para ser evaluado.</p> <p><i>Ver Procedimiento de Recepción y Asignación de Trámites (alimentación y asignación de trámites por medio del Archivo de Recepción y Control General)</i></p> <p><u>Documentación se le asigna un nuevo código de trámite en el archivo de recepción y control general.</u></p>
21	Recibir la asignación, notificación y documentación de aprobación de planos para la solicitud de otorgamiento de permiso de tanques de autoconsumo y re-direccionarlo al analista del trámite	Jefatura Área Legal	Archivo de control (Área Legal)	<p>Jefatura de Área Legal deberá recibir la asignación por medio de la herramienta de la bitácora de control de trámites para su debido seguimiento. Deberá recibir la notificación del correo electrónico como respaldo de la hora y fecha de la asignación del trámite de aprobación de planos para la solicitud de otorgamiento de permiso de tanques de autoconsumo. Y deberá recibir la documentación física para su valoración respectiva</p> <p>Una vez recibido estos tres puntos, la jefatura del Área Legal debe re-direccionarlo al analista legal para su respectiva resolución (entrega la documentación correspondiente).</p>
22	Revisar visado de los planos en el Sistema Administrador de Proyectos de Construcción (APC) del Colegio Federado de	Analista Área Legal		El Analista de Área Legal y el Analista del Área Administrativo revisan en conjunto con el visado de los planos en el Sistema Administrador de Proyectos de Construcción

	Ingenieros y Arquitectos (CFIA).	Analista Área de Ingeniería		(APC) del Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos (CFIA).
23	¿Se encuentran visados los planos?	Analista Área Legal		<b>Sí:</b> Elaborar la resolución de aprobación de lote y continuar con la actividad número 25. <b>No:</b> Elaborar y remitir el documento de prevención a la recepcionista del Área Administrativa y se continúa con la actividad número 24.
		Analista Área de Ingeniería		
24	Notificar el documento de prevención al interesado para que subsane los aspectos en el APC del CFIA, o incumplimientos	Recepcionista Área de Administrativa		Recepcionista notifica el documento de prevención al interesado. <b>Plazo:</b> El interesado tiene 10 días hábiles para su subsanación, de lo contrario se archiva el trámite y finaliza el proceso.
<b>FASE III – INSPECCIÓN FINAL</b>				
25	Remitir al área de ingeniería solicitud de inspección final del proyecto de construcción para el otorgamiento de permiso de tanques de autoconsumo	Analista Área Legal	Archivo de control (Área Legal)	Analista legal procede a alimentar la respuesta en la bitácora de control de trámites específicamente en el archivo de control (Área Legal). Debe poner el estado del trámite en “TRASLADADO A OTRA ÁREA”. Debe digitar la respuesta de las gestiones realizadas con sus respectivas fechas y las razones por las que el trámite fue trasladado a otra área, junto con su respectiva fecha. <b>Ref. Manual de Uso de la “Herramienta de Bitácora de Control de Trámites y Pendientes</b> Inmediatamente, el analista legal notifica

				mediante correo electrónico la asignación del trámite junto con el código del mismo, a la jefatura del Área de Ingeniería y procede a entregar la documentación a la jefatura del Área de Ingeniería.
26	Recibir solicitud de inspección final del proyecto de construcción para el otorgamiento de permiso de tanques de autoconsumo y re-direccionarlo al analista previamente asignado	Jefatura Área de Ingeniería	Archivo de control (Área Ingeniería)	<p>Jefatura de Área de Ingeniería deberá recibir la asignación por medio de la herramienta de la bitácora de control de trámites para su debido seguimiento. Deberá recibir la notificación del correo electrónico como respaldo de la hora y fecha de la asignación del trámite de inspección final para la solicitud de otorgamiento de concesión de estaciones. Y deberá recibir la documentación física para su valoración respectiva.</p> <p>Una vez recibido estos tres puntos, la jefatura del Área Ingeniería debe re-direccionarlo al analista de ingeniería para su respectiva resolución.</p>
27	Programar y realizar inspección final del lote	Analista Área de Ingeniería	Cronograma de actividades	Analista de ingeniería recibe la asignación de parte de su jefatura y programa dentro de su cronograma de actividades la inspección al lote.
			Acta de inspección en sitio	Analista de ingeniería debe levantar acta de inspección en sitio.
28	Realizar informe técnico, alimentar la respuesta y trasladarlo al Área Legal	Área de Ingeniería	Archivo de control (Área Ingeniería)	<p>Una vez realizada la inspección, el analista de ingeniería realiza el informe técnico y lo traslada al Área Legal.</p> <p>Analista de ingeniería procede a alimentar la respuesta en la bitácora de control de trámites específicamente en el archivo de control (Área de Ingeniería).</p> <p>Debe poner el estado del trámite en "TRASLADADO A OTRA ÁREA".</p>

				<p>Debe digitar la respuesta de las gestiones realizadas con sus respectivas fechas y las razones por las que el trámite fue trasladado a otra área, junto con su respectiva fecha.</p> <p><b>Ref. Manual de Uso de la “Herramienta de Bitácora de Control de Trámites y Pendientes</b></p> <p>Inmediatamente, el analista ingeniería notifica mediante correo electrónico la asignación del trámite junto con el código del mismo, a la jefatura del Área de Ingeniería y procede a entregar la documentación a la jefatura del Área de Ingeniería.</p>
29	Recibir la asignación, notificación y documentación del informe técnico y re-direccionarlo al analista del trámite de solicitud de otorgamiento de concesión de estaciones	Jefatura Área Legal	Archivo de control (Área Legal)	<p>Jefatura de Área Legal deberá recibir la asignación por medio de la herramienta de la bitácora de control de trámites para su debido seguimiento. Deberá recibir la notificación del correo electrónico como respaldo de la hora y fecha de la asignación del trámite de inspección final para la solicitud de otorgamiento de concesión de estaciones. Y deberá recibir la documentación física para su valoración respectiva.</p> <p>Una vez recibido estos tres puntos, la jefatura del Área Legal debe re-direccionarlo al analista legal previamente escogido para su respectiva revisión.</p>
30	Revisar el informe técnico	Analista Área Legal		<p>Analista legal revisa si el informe técnico enviado por el Área de Ingeniería tiene algún tipo de incumplimiento a la normativa vigente, que se deba subsanar para poder otorgar el permiso de tanques de autoconsumo.</p>
31	¿Existen incumplimientos identificados en el informe técnico elaborado por el Área de Ingeniería?	Analista Área Legal		<p><b>Sí:</b> Elaborar y remitir el documento de prevención a la recepcionista del Área Administrativa y se devuelve a la actividad No. 24.</p> <p><b>No:</b> Elaborar y remitir a la recepcionista del Área Administrativa la resolución de la inspección final para la solicitud de otorgamiento de concesión de estaciones y continuar con la actividad número 32.</p>





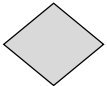
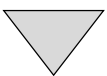
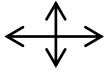




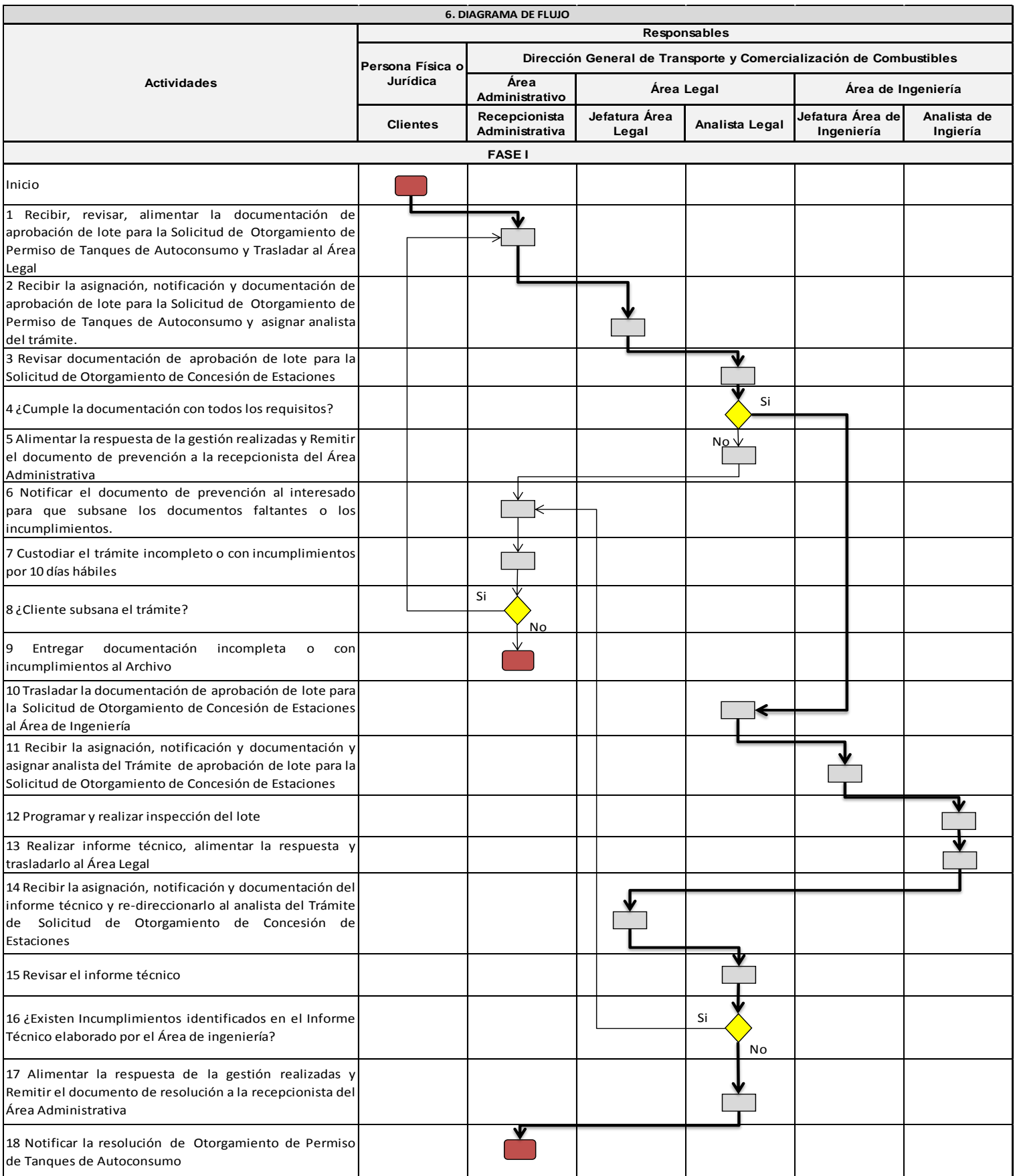
32	Alimentar la respuesta de la gestión realizadas y remitir el documento de resolución a la recepcionista del Área Administrativa	Analista Área Legal	Archivo de control (Área Legal)	<p>El analista legal procede a alimentar la respuesta en la bitácora de control de trámites específicamente en el archivo de control (Área Legal).</p> <p>Debe poner el estado del trámite en “FINALIZADO”.</p> <p>Debe digitar en respuesta sobre la resolución brindada.</p> <p><b>Ref. Manual de Uso de la “Herramienta de Bitácora de Control de Trámites y Pendientes</b></p>
33	Notificar la resolución de otorgamiento de permiso de tanques de autoconsumo	Recepcionista Área Administrativa		<p>Recepcionista notifica el documento de resolución al interesado, para que el mismo proceda a presentar los requisitos para la aprobación de planos a la DGTCC.</p> <p>La Recepcionista procede entregar la documentación al encargado de archivo para su al archivo definitivo <b>finaliza el proceso.</b></p>

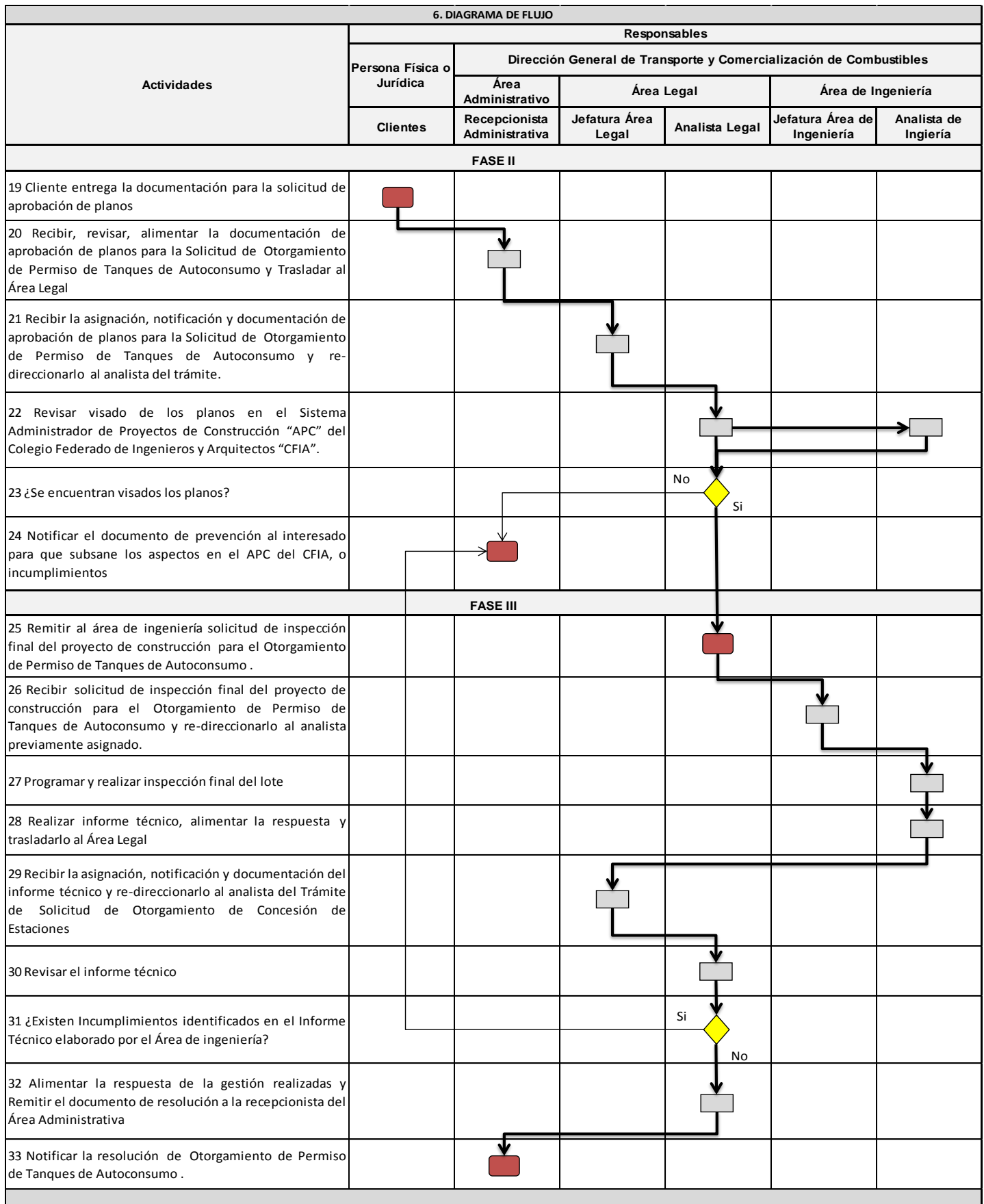
#### 4. PUNTOS DE CONTROL

- Reporte quincenal de los trámites pendientes de la DGTCC con más de 15 días hábiles sin ser atendidos. Enviado a la jefatura correspondiente con copia al director de la DGTCC, siguiendo los pasos del punto de **Reporte de Trámites Pendientes con 15 o Más Días Hábiles Sin Finalizar Ref. Manual de Uso de la “Herramienta de Bitácora de Control de Trámites y Pendientes.**
- Envío de notificaciones de asignación por correo electrónico con el fin de tener respaldo de la hora y fecha de la asignación del trámite de denuncia.
- Cronograma de actividades como herramienta útil de programar las visitas de inspección a los sitios de denuncias. La jefatura directa debe tener acceso los cronogramas de actividad de cada colaborador a su cargo para darle seguimiento.
- Acta de Inspección en sitio, como forma de comprobante de realización de la actividad.

## 5.LEYENDA DEL DIAGRAMA DE FLUJO

Símbolo	Significado	Detalle
	Inicio / Fin	Indica el inicio y el final del diagrama de flujo
	Operación / Actividad	Símbolo de proceso representa la realización de una operación o una actividad relativas a un procedimientos
	Documento	Representa cualquier tipo de documento que entra, se utilice, se genere o salga del procedimiento
	Datos	Indica la salida y entrada de datos
	Decisión	Indica el punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos
	Almacenamiento / Archivo	Indica el depósito permanente de un documento o información dentro de un archivo
	Líneas de flujo	Conecta los símbolos señalados en el orden en que se deben realizar las distintas operaciones
	Conector	Conector dentro de una misma página. Enlaza dos pasos no consecutivos en una misma página
	Conector de página	Representa la continuidad del diagrama en otra página







Ministerio de Ambiente y Energía

Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustible

PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE INGENIERÍA y LEGAL

<b>Código:</b> DGTCC-ING-LEG-006	<b>Procedimiento:</b> Otorgamiento de Concesión de Plantas Envasadoras de Gas	
<b>Versión:</b> 1	<b>Fecha de aprobación:</b> enero 2016	
<b>Código de subproceso:</b> DGTCC-ADM-001	<b>Subproceso utilizado:</b> Recepción y Asignación de Trámites	
<b>Elaborado por:</b>  (firmas en documento original)  Bach. David Cedeño Blanco Bach. Rubén Rosales Reyes Bach. Mauricio Ruiz Herrera <b>Equipo de intervención de la UCR</b>	<b>Revisado por:</b>  (firmas en documento original)  Ing. Álvaro Salas Picado <b>Jefe del Área de Ingeniería</b> Lic. Cristian González <b>Jefe del Área Legal</b> Msc. Alejandro Gutiérrez Madrigal <b>Jefe del Área Administrativa</b>	<b>Aprobado por:</b>  (firmas en documento original)  Msc. Eduardo Bravo Ramírez <b>Director DGTCC</b>
<b>1. CONTROL DE CAMBIOS</b>		
<b>Fecha</b>	<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>
Enero, 2016	1	Creación del Procedimiento de Otorgamiento de Concesión de Plantas Envasadoras de Gas
<b>2. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO</b>		
<b>Objetivo:</b> estandarizar el proceso de otorgamiento de concesión de plantas envasadoras de gas, tomando en cuenta las medidas de control interno y la labor administrativa y operacional necesaria, para asegurar la efectiva y oportuno otorgamiento de la concesión en tiempo y forma, siguiendo el cumplimiento normativo vigente		
<b>Alcance:</b> Ministerio de Ambiente y Energía, Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustible, Área de Administrativa, Área Legal y Área de Ingeniería		
<b>Definiciones:</b>		

**MINAE:** Ministerio de Ambiente y Energía

**DGTCC:** Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustible

**Bitácora de control de trámites:** herramienta creada por el equipo interventor para controlar el estado de los trámites recibidos por la DGTCC. Ref. Manual de Uso de la “Herramienta de Bitácora de Control de Trámites y Pendientes”.

**Archivo de recepción y control general:** archivo de la bitácora de control de trámites asignado a la recepcionista de la DGTCC, con el fin de registrar y asignar los trámites recibidos, para su debido control y seguimiento. Ref. Manual de Uso de la “Herramienta de Bitácora de Control de Trámites y Pendientes”.

**Archivo de control (Área de Ingeniería):** archivo de la bitácora de control de trámites asignado a la jefatura del Área de Ingeniería de la DGTCC o quién este delegue dicha responsabilidad, con el fin de llevar control y seguimiento a los trámites pendientes sin atender. Ref. Manual de Uso de la “Herramienta de Bitácora de Control de Trámites y Pendientes”.

**Archivo de control (Área Legal):** archivo de la bitácora de control de trámites asignado a la jefatura del Área Legal de la DGTCC o quién este delegue dicha responsabilidad, con el fin de llevar control y seguimiento a los trámites pendientes sin atender. Ref. Manual de Uso de la “Herramienta de Bitácora de Control de Trámites y Pendientes”.

**Acta de inspección en sitio:** documento de realizado por el analista de ingeniería en el momento de inspeccionar el lote de la futura planta envasadora de gas.

**Documentos de Referencia/Normativa:**

- Decreto 30131 MINAE-S del 01/03/2002, Regulación de Sistemas de Almacenamiento y Comercialización de Hidrocarburos
- Decreto 28622 MINAES-S del 02/05/2000, Regulación de diseño y construcción de plantas de almacenamiento y envasado de gas LP
- Decreto Centroamericano 32921-COMEX-MINAE-MEIC

**3. INFORMACIÓN ESPECÍFICA DEL PROCEDIMIENTO**

Act	Descripción	Responsable	Registros de control	Detalle
		Puesto Dependencia		
<b>FASE I – APROBACIÓN DE LOTE</b>				

1	Recibir, revisar, alimentar la documentación de aprobación de lote para la solicitud de otorgamiento de concesión de plantas envasadoras de gas y trasladar al Área Legal	Recepcionista Área Administrativa	Archivo de recepción y control general	<p>Recepcionista recibe la documentación y procede a seguir las actividades indicadas en el <b>procedimiento de recepción y asignación de trámites</b> y en caso de proceder; la recepcionista traslada la documentación al Área Legal para ser evaluado.</p> <p><i>Ver Procedimiento de Recepción y Asignación de Trámites (alimentación y asignación de trámites por medio del Archivo de Recepción y Control General)</i></p>
2	Recibir la asignación, notificación y documentación de aprobación de lote para la solicitud de otorgamiento de concesión de plantas envasadoras de gas y asignar analista del trámite	Jefatura Área Legal	Archivo de control (Área Legal)	<p>Jefatura de Área Legal deberá recibir la asignación por medio de la herramienta de la bitácora de control de trámites para su debido seguimiento. Deberá recibir la notificación del correo electrónico como respaldo de la hora y fecha de la asignación del trámite de aprobación de lote para la solicitud de otorgamiento de concesión de plantas envasadoras de gas. Y deberá recibir la documentación física para su valoración respectiva</p> <p>Una vez recibido estos tres puntos, la jefatura del Área Legal debe asignar a una analista legal para su respectiva resolución (Entrega la documentación correspondiente).</p>
3	Revisar documentación de aprobación de lote para la solicitud de otorgamiento de concesión de estaciones	Analista Área Legal		Analista Legal revisa si la documentación está completa y si cuenta con todos los requisitos según la lista de chequeo entregada y la normativa vigente.
4	¿Cumple la documentación con todos los requisitos?	Analista Área Legal		<p><b>Sí:</b> Continuar con la actividad No. 10.</p> <p><b>No:</b> Remitir el documento de prevención a la recepcionista del Área Administrativa y se continúa con la actividad N. 5.</p>

5	Alimentar la respuesta de la gestión realizadas y remitir el documento de prevención a la recepcionista del Área Administrativa	Analista Área Legal	Archivo de control (Área Legal)	<p>El analista legal procede a alimentar la respuesta en la bitácora de control de trámites específicamente en el archivo de control (Área Legal).</p> <p>Debe poner el estado del trámite en “FINALIZADO”, debido a que si el interesado subsana la documentación faltante se registrará bajo otro número de trámite distinto.</p> <p>Debe digitar en respuesta; los documentos faltantes.</p> <p><b>Ref. Manual de Uso de la “Herramienta de Bitácora de Control de Trámites y Pendientes</b></p>
6	Notificar el documento de prevención al interesado para que subsane los documentos faltantes o los incumplimientos	Recepcionista Área Administrativa	Archivo de control de trámites incompletos	<p>Recepcionista notifica el documento de prevención al interesado.</p> <p><b>Plazo:</b> El interesado tiene 10 días hábiles para su subsanación, de lo contrario se archiva el trámite y finaliza el proceso.</p>
7	Custodiar el trámite incompleto o con incumplimientos por 10 días hábiles	Recepcionista Área Administrativa	Archivo de control de trámites incompletos	<p>Recepcionista archiva el la documentación incompleta o con inconsistencias en un archivo de seguridad y digita en una hoja de Excel los datos de la documentación recibida junto con la fecha de notificación, para verificar el cumplimiento de los 10 días hábiles para subsanar el trámite.</p>
8	¿Cliente subsana el trámite?	Cliente externo	Archivo de control de trámites incompletos	<p><b>Sí:</b> El proceso vuelve a comenzar desde la actividad No. 1 de este procedimiento.</p> <p><b>No:</b> Continúa con la actividad N. 9.</p>
9	Entregar documentación incompleta o con incumplimientos al archivo	Recepcionista Área Administrativa	Archivo de control de trámites incompletos	<p>Si una vez transcurrido los 10 días el cliente no subsanó la solicitud, la recepcionista procede entregar la documentación incompleta o con inconsistencias al encargado de archivo para su al archivo definitivo, actualiza el estado del trámite en el “Archivo de Control de Trámites Incompletos” y <b>finaliza el proceso.</b></p>



10	Trasladar la documentación de aprobación de lote para la solicitud de otorgamiento de concesión de estaciones al Área de Ingeniería	Analista Área Legal	Archivo de control (Área Legal)	<p>Analista legal procede a alimentar la respuesta en la bitácora de control de trámites específicamente en el archivo de control (Área Legal).</p> <p>Debe poner el estado del trámite en “TRASLADADO A OTRA ÁREA”.</p> <p>Debe digitar la respuesta de las gestiones realizadas con sus respectivas fechas y las razones por las que el trámite fue trasladado a otra Área, junto con su respectiva fecha.</p> <p><b>Ref. Manual de Uso de la “Herramienta de Bitácora de Control de Trámites y Pendientes</b></p> <p>Inmediatamente, el analista legal notifica mediante correo electrónico la asignación del trámite junto con el código del mismo, a la jefatura del Área de Ingeniería y procede a entregar la documentación a la jefatura del Área de Ingeniería.</p>
11	Recibir la asignación, notificación y documentación y asignar analista del trámite de aprobación de lote para la solicitud de otorgamiento de concesión de estaciones	Jefatura Área de Ingeniería	Archivo de control (Área de Ingeniería)	<p>Jefatura de Área de Ingeniería deberá recibir la asignación por medio de la herramienta de la bitácora de control de trámites para su debido seguimiento. Deberá recibir la notificación del correo electrónico como respaldo de la hora y fecha de la asignación del trámite para aprobación de lote de la solicitud de otorgamiento de concesión de estaciones. Y deberá recibir la documentación física para su valoración respectiva.</p> <p>Una vez recibido estos tres puntos, la jefatura del Área Ingeniería debe asignar a una analista de ingeniería para su respectiva resolución.</p>
12	Programar y realizar inspección del lote	Analista Área de Ingeniería	<p>Cronograma de actividades</p> <hr/> <p>Acta de inspección en sitio</p>	<p>Analista de ingeniería recibe la asignación de parte de su jefatura y programa dentro de su cronograma de actividades la inspección al lote.</p> <p>Analista de ingeniería debe levantar el acta de inspección en sitio.</p>

13	Realizar informe técnico, alimentar la respuesta y trasladarlo al Área Legal	Área de Ingeniería	Archivo de control (Área Ingeniería)	<p>Una vez realizada la inspección, el analista de ingeniería realiza el informe técnico y lo traslada al Área Legal.</p> <p>Analista de Ingeniería procede a alimentar la respuesta en la Bitácora de Control de Trámites específicamente en el Archivo de Control (Área de Ingeniería).</p> <p>Debe poner el estado del trámite en “TRASLADADO A OTRA ÁREA”.</p> <p>Debe digitar la respuesta de las gestiones realizadas con sus respectivas fechas y las razones por las que el trámite fue trasladado a otra área, junto con su respectiva fecha.</p> <p><b>Ref. Manual de Uso de la “Herramienta de Bitácora de Control de Trámites y Pendientes</b></p> <p>Inmediatamente, el analista ingeniería notifica mediante correo electrónico la asignación del trámite junto con el código del mismo, a la jefatura del Área de Ingeniería y procede a entregar la documentación a la jefatura del Área de Ingeniería.</p>
14	Recibir la asignación, notificación y documentación del informe técnico y re-direccionarlo al analista del trámite de solicitud de otorgamiento de concesión de estaciones	Jefatura Área Legal	Archivo de control (Área Legal)	<p>Jefatura de Área Legal deberá recibir la asignación por medio de la herramienta de la bitácora de control de trámites para su debido seguimiento. Deberá recibir la notificación del correo electrónico como respaldo de la hora y fecha de la asignación del trámite de aprobación de lote para la solicitud de otorgamiento de concesión de estaciones. Y deberá recibir la documentación física para su valoración respectiva</p> <p>Una vez recibido estos tres puntos, la jefatura del Área Legal debe re-direccionarlo al analista legal previamente escogido para su respectiva revisión.</p>
15	Revisar el informe técnico	Analista Área Legal		<p>Analista legal revisa si el informe técnico enviado por el Área de Ingeniería tiene algún tipo de incumplimiento a la normativa vigente, que se deba subsanar para poder otorgar la aprobación de lote para el otorgamiento de concesión de plantas</p>

				envasadoras de gas.
16	¿Existen incumplimientos identificados en el informe técnico elaborado por el Área de ingeniería?	Analista Área Legal		<p><b>Sí:</b> Elaborar y remitir el documento de prevención a la recepcionista del Área Administrativa y se devuelve a la actividad No. 6.</p> <p><b>No:</b> Elaborar y remitir a la recepcionista del Área Administrativa la resolución de aprobación de lote para la solicitud de otorgamiento de concesión de estaciones. Y continuar con la actividad número 17.</p>
17	Alimentar la respuesta de la gestión realizadas y remitir el documento de resolución a la recepcionista del Área Administrativa	Analista Área Legal	Archivo de control (Área Legal)	<p>El analista legal procede a alimentar la respuesta en la bitácora de control de trámites específicamente en el archivo de control (Área Legal).</p> <p>Debe poner el estado del trámite en "FINALIZADO".</p> <p>Debe digitar en respuesta sobre la resolución brindada.</p> <p><b>Ref. Manual de Uso de la "Herramienta de Bitácora de Control de Trámites y Pendientes"</b></p>
18	Notificar la resolución de otorgamiento de concesión de plantas envasadoras de gas	Recepcionista Área Administrativa		<p>Recepcionista notifica el documento de resolución al interesado, para que el mismo proceda a presentar los requisitos para la aprobación de planos a la DGTCC.</p> <p>La recepcionista procede entregar la documentación al encargado de archivo para su al archivo definitivo.</p>
<b>FASE II – APROBACIÓN DE PLANOS</b>				
19	Cliente entrega la documentación para la solicitud de aprobación de planos	Cliente externo		

20	Recibir, revisar, alimentar la documentación de aprobación de planos para la solicitud de otorgamiento de concesión de plantas envasadoras de gas y trasladar al Área Legal	Recepcionista Área Administrativa	Archivo de recepción y control general	<p>Recepcionista recibe la documentación y procede a seguir las actividades indicadas en el <b>procedimiento de Recepción y Asignación de Trámites</b> y en caso de proceder; la recepcionista traslada la documentación al Área Legal para ser evaluado.</p> <p><i>Ver Procedimiento de Recepción y Asignación de Trámites (alimentación y asignación de trámites por medio del Archivo de Recepción y Control General)</i></p> <p><u>Documentación se le asigna un nuevo código de trámite en el archivo de recepción y control general.</u></p>
21	Recibir la asignación, notificación y documentación de aprobación de planos para la solicitud de otorgamiento de concesión de plantas envasadoras de gas y re-direccionarlo al analista del trámite	Jefatura Área Legal	Archivo de control (Área Legal)	<p>Jefatura de Área Legal deberá recibir la asignación por medio de la herramienta de la bitácora de control de trámites para su debido seguimiento. Deberá recibir la notificación del correo electrónico como respaldo de la hora y fecha de la asignación del trámite de aprobación de planos para la solicitud de otorgamiento de concesión de plantas envasadoras de gas. Y deberá recibir la documentación física para su valoración respectiva</p> <p>Una vez recibido estos tres puntos, la jefatura del Área Legal debe re-direccionarlo al analista legal para su respectiva resolución (entrega la documentación correspondiente).</p>
22	Revisar visado de los planos en el Sistema Administrador de Proyectos de Construcción (APC) del Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos (CFIA).	Analista Área Legal		<p>El analista de Área Legal y el analista del Área Administrativo revisan en conjunto con el visado de los planos en el Sistema Administrador de Proyectos de Construcción (APC) del Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos (CFIA).</p>
23	¿Se encuentran visados los planos?	Analista Área Legal		<p><b>Sí:</b> Elaborar la resolución de aprobación de lote y continuar con la actividad número 25.</p> <p><b>No:</b> Elaborar y remitir el documento de</p>

		Analista Área de Ingeniería		prevención a la recepcionista del Área Administrativa y se continúa con la actividad número 24.
24	Notificar el documento de prevención al interesado para que subsane los aspectos en el APC del CFIA, o incumplimientos	Recepcionista Área de Administrativa		Recepcionista notifica el documento de prevención al interesado. <b>Plazo:</b> El interesado tiene 10 días hábiles para su subsanación, de lo contrario se archiva el trámite y finaliza el proceso.
<b>FASE III – INSPECCIÓN FINAL</b>				
25	Remitir al área de ingeniería solicitud de inspección final del proyecto de construcción para el otorgamiento de concesión de plantas envasadoras de gas	Analista Área Legal	Archivo de control (Área Legal)	Analista legal procede a alimentar la respuesta en la bitácora de control de trámites específicamente en el archivo de control (Área Legal). Debe poner el estado del trámite en “TRASLADADO A OTRA ÁREA”. Debe digitar la respuesta de las gestiones realizadas con sus respectivas fechas y las razones por las que el trámite fue Traslado a otra Área, junto con su respectiva fecha <b>Ref. Manual de Uso de la “Herramienta de Bitácora de Control de Trámites y Pendientes</b> Inmediatamente, el analista legal notifica mediante correo electrónico la asignación del trámite junto con el código del mismo, a la jefatura del Área de Ingeniería y procede a entregar la documentación a la jefatura del Área de Ingeniería.
26	Recibir solicitud de inspección final del proyecto de construcción para el otorgamiento de concesión de plantas envasadoras de gas y redireccionarlo al analista previamente asignado	Jefatura Área de Ingeniería	Archivo de control (Área Ingeniería)	Jefatura de Área de Ingeniería deberá recibir la asignación por medio de la herramienta de la bitácora de control de trámites para su debido seguimiento. Deberá recibir la notificación del correo electrónico como respaldo de la hora y fecha de la asignación del trámite de inspección final para la solicitud de otorgamiento de concesión de estaciones. Y deberá recibir la documentación

				<p>física para su valoración respectiva.</p> <p>Una vez recibido estos tres puntos, la jefatura del Área Ingeniería debe re-direccionarlo al analista de Ingeniería para su respectiva resolución.</p>
27	Programar y realizar inspección final del lote	Analista Área de Ingeniería	Cronograma de actividades	<p>Analista de ingeniería recibe la asignación de parte de su jefatura y programa dentro de su cronograma de actividades la inspección al lote.</p> <p>Analista de ingeniería debe levantar acta de inspección en sitio.</p>
			Acta de inspección en sitio	
28	Realizar informe técnico, alimentar la respuesta y trasladarlo al Área Legal	Área de Ingeniería	Archivo de control (Área Ingeniería)	<p>Una vez realizada la inspección, el analista de ingeniería realiza el informe técnico y lo traslada al Área Legal.</p> <p>Analista de ingeniería procede a alimentar la respuesta en la bitácora de control de trámites específicamente en el archivo de control (Área de Ingeniería).</p> <p>Debe poner el estado del trámite en “TRASLADADO A OTRA ÁREA”.</p> <p>Debe digitar la respuesta de las gestiones realizadas con sus respectivas fechas y las razones por las que el trámite fue trasladado a otra área, junto con su respectiva fecha.</p> <p><b>Ref. Manual de Uso de la “Herramienta de Bitácora de Control de Trámites y Pendientes</b></p> <p>Inmediatamente, el analista ingeniería notifica mediante correo electrónico la asignación del trámite junto con el código del mismo, a la jefatura del Área de Ingeniería y procede a entregar la documentación a la jefatura del Área de Ingeniería.</p>

29	Recibir la asignación, notificación y documentación del informe técnico y re-direccionarlo al analista del trámite de solicitud de otorgamiento de concesión de estaciones	Jefatura Área Legal	Archivo de control (Área Legal)	<p>Jefatura de Área Legal deberá recibir la asignación por medio de la herramienta de la bitácora de control de trámites para su debido seguimiento. Deberá recibir la notificación del correo electrónico como respaldo de la hora y fecha de la asignación del trámite de inspección final para la solicitud de otorgamiento de concesión de estaciones. Y deberá recibir la documentación física para su valoración respectiva.</p> <p>Una vez recibido estos tres puntos, la jefatura del Área Legal debe re-direccionarlo al analista legal previamente escogido para su respectiva revisión.</p>
30	Revisar el informe técnico	Analista Área Legal		Analista legal revisa si el informe técnico enviado por el Área de Ingeniería tiene algún tipo de incumplimiento a la normativa vigente, que se deba subsanar para poder otorgar la concesión de plantas envasadoras de gas.
31	¿Existen incumplimientos identificados en el informe técnico elaborado por el Área de Ingeniería?	Analista Área Legal		<p><b>Sí:</b> Elaborar y remitir el documento de prevención a la recepcionista del Área Administrativa y se devuelve a la actividad No. 24.</p> <p><b>No:</b> Elaborar y remitir a la recepcionista del Área Administrativa la resolución de la inspección final para la solicitud de otorgamiento de concesión de estaciones y continuar con la actividad número 32.</p>
32	Alimentar la respuesta de la gestión realizadas y remitir el documento de resolución a la recepcionista del Área Administrativa	Analista Área Legal	Archivo de control (Área Legal)	<p>El analista legal procede a alimentar la respuesta en la bitácora de control de trámites específicamente en el archivo de control (Área Legal).</p> <p>Debe poner el estado del trámite en "FINALIZADO".</p> <p>Debe digitar en respuesta sobre la resolución brindada.</p> <p><b>Ref. Manual de Uso de la "Herramienta de Bitácora de Control de Trámites y Pendientes"</b></p>

33	Notificar la resolución de otorgamiento de concesión de plantas envasadoras de gas	Recepcionista Área Administrativa	<p>Recepcionista notifica el documento de resolución al interesado, para que el mismo proceda a presentar los requisitos para la aprobación de planos a la DGTCC.</p> <p>La recepcionista procede entregar la documentación al encargado de archivo para su al archivo definitivo <b>finaliza el proceso.</b></p>
----	--	---	---


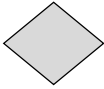
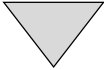



#### 4. PUNTOS DE CONTROL

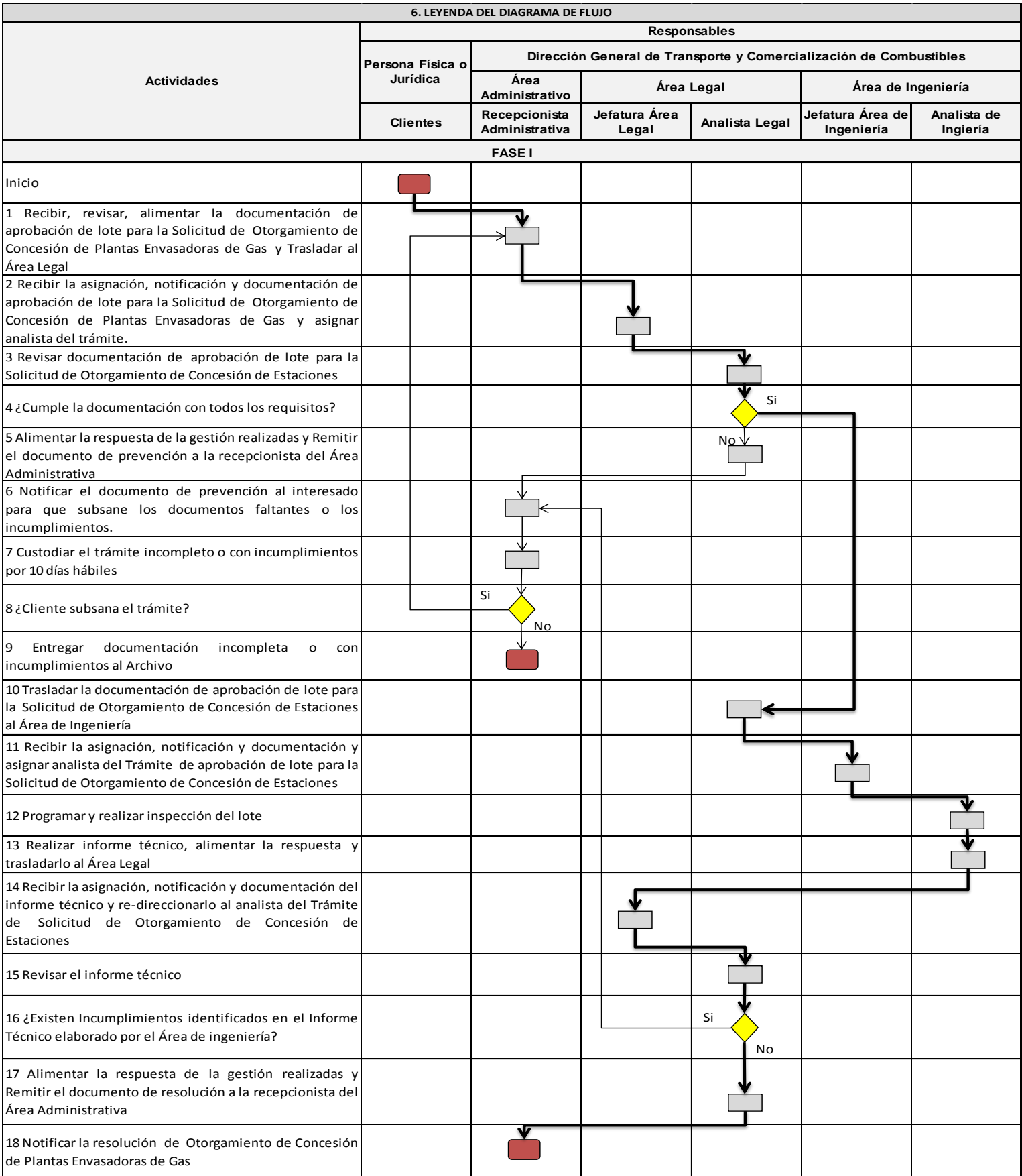
- Reporte quincenal de los trámites pendientes de la DGTCC con más de 15 días hábiles sin ser atendidos. Enviado a la jefatura correspondiente con copia al director de la DGTCC, siguiendo los pasos del punto de **Reporte de Trámites Pendientes con 15 o Más Días Hábiles Sin Finalizar Ref. Manual de Uso de la “Herramienta de Bitácora de Control de Trámites y Pendientes.**
- Envío de notificaciones de asignación por correo electrónico con el fin de tener respaldo de la hora y fecha de la asignación del trámite de denuncia.
- Cronograma de actividades como herramienta útil de programar las visitas de inspección a los sitios de denuncias. La jefatura directa debe tener acceso los cronogramas de actividad de cada colaborador a su cargo para darle seguimiento.
- Acta de inspección en sitio, como forma de comprobante de realización de la actividad.

#### 5. LEYENDA DEL DIAGRAMA DE FLUJO

Símbolo	Significado	Detalle
	Inicio / Fin	Indica el inicio y el final del diagrama de flujo
	Operación / Actividad	Símbolo de proceso representa la realización de una operación o una actividad relativas a un procedimientos
	Documento	Representa cualquier tipo de documento que entra, se utilice, se genere o salga del procedimiento



	Datos	Indica la salida y entrada de datos
	Decisión	Indica el punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos
	Almacenamiento / Archivo	Indica el depósito permanente de un documento o información dentro de un archivo
	Líneas de flujo	Conecta los símbolos señalados en el orden en que se deben realizar las distintas operaciones
	Conector	Conector dentro de una misma página. Enlaza dos pasos no consecutivos en una misma página
	Conector de página	Representa la continuidad del diagrama en otra página



Actividades	Responsables					
	Persona Física o Jurídica	Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustibles				
		Área Administrativo	Área Legal		Área de Ingeniería	
	Cientes	Recepcionista Administrativa	Jefatura Área Legal	Analista Legal	Jefatura Área de Ingeniería	Analista de Ingeniería
<b>FASE II</b>						
19 Cliente entrega la documentación para la solicitud de aprobación de planos						
20 Recibir, revisar, alimentar la documentación de aprobación de planos para la Solicitud de Otorgamiento de Concesión de Plantas Envasadoras de Gas y Trasladar al Área Legal						
21 Recibir la asignación, notificación y documentación de aprobación de planos para la Solicitud de Otorgamiento de Concesión de Plantas Envasadoras de Gas y re-direccionarlo al analista del trámite.						
22 Revisar visado de los planos en el Sistema Administrador de Proyectos de Construcción "APC" del Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos "CFIA".						
23 ¿Se encuentran visados los planos?						
24 Notificar el documento de prevención al interesado para que subsane los aspectos en el APC del CFIA, o incumplimientos						
<b>FASE III</b>						
25 Remitir al área de ingeniería solicitud de inspección final del proyecto de construcción para el Otorgamiento de Concesión de Plantas Envasadoras de Gas.						
26 Recibir solicitud de inspección final del proyecto de construcción para el Otorgamiento de Concesión de Plantas Envasadoras de Gas y re-direccionarlo al analista previamente asignado.						
27 Programar y realizar inspección final del lote						
28 Realizar informe técnico, alimentar la respuesta y trasladarlo al Área Legal						
29 Recibir la asignación, notificación y documentación del informe técnico y re-direccionarlo al analista del Trámite de Solicitud de Otorgamiento de Concesión de Estaciones						
30 Revisar el informe técnico						
31 ¿Existen Incumplimientos identificados en el Informe Técnico elaborado por el Área de ingeniería?						
32 Alimentar la respuesta de la gestión realizadas y Remitir el documento de resolución a la recepcionista del Área Administrativa						
33 Notificar la resolución de Otorgamiento de Concesión de Plantas Envasadoras de Gas.						

## Conclusiones y recomendaciones

El manual de la herramienta de la bitácora de control junto con los respectivos rediseño de procedimientos fueron presentados, a cada jefatura de la DGTCC y al director de la DGTCC, para ser revisados y validados por la contraparte, con el fin de buscar su implementación mediante un plan piloto, dando mantenimiento tanto a la herramienta de la bitácora de control como a los procedimientos entregados.

La propuesta de procedimientos fueron estructurados por el equipo interventor con el fin de mejorar los controles operativos y normativos de la DGTCC, en los siguientes puntos identificados:

- Control de cumplimiento de plazos de atención los trámites recibidos por la DGTCC
- Control de ubicación documental de los trámites recibidos por la DGTCC
- Control del estado actual de cada trámite recibido por la DGTCC
- Eficiente realimentación de trámites pendientes
- Fácil acceso de consulta sobre los trámites recibidos por la DGTCC
- Información multilateral entre las diferentes áreas de la DGTCC sobre la actividad realizada en cada trámite

Asimismo, se concluye de forma primordial el cumplimiento de parte de la Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustibles del MINAE, con lo que se establece la Ley General de Control Interno No. 8292, publicada en la Gaceta No. 169 del 4 de setiembre del 2002, específicamente en el caso que nos ocupa con respecto a la documentación de los servicios y bienes institucionales, lo cual expresa en el artículo 15, Actividades de Control:

Respecto de las actividades de control, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:

- a) Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente, las políticas, las normas y los procedimientos de control que garanticen el cumplimiento del sistema de control interno institucional y la prevención de todo aspecto que

conlleve a desviar los objetivos y las metas trazados por la institución en el desempeño de sus funciones.

- b) Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente tanto las políticas como los procedimientos que definan claramente, entre otros asuntos, los siguientes:
- c) La autoridad y responsabilidad de los funcionarios encargados de autorizar y aprobar las operaciones de la institución.
- d) La protección y conservación de todos los activos institucionales.
- e) El diseño y uso de documentos y registros que coadyuven en la anotación adecuada de las transacciones y los hechos significativos que se realicen en la institución. Los documentos y registros deberán ser administrados y mantenidos apropiadamente.

### **Limitaciones:**

Por otra parte, durante el proceso de realización del trabajo se detectó como limitante del proceso de rediseño de los procedimientos; la falta de personal asignado en la Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustibles, tal como se indicó en las debilidades en el Plan Operativo Institucional 2015 de la DGTCC. Esta debilidad ocasionó que en el momento de realizar el rediseño de procedimientos el equipo interventor no pudiera realizar un estudio a fondo sobre la eficiente distribución de responsables en las diferentes actividades de proceso, con el fin de poder distribuir las cargas de trabajo de forma eficiente entre los colaboradores de la DGTCC. Lo anterior es producto a que los jefes correspondientes no han atendido las solicitudes de incrementar las plazas a esta dependencia, lo cual genera que los colaboradores de esta institución están sobrecargados de funciones.

También, se detectó una débil metodología de archivo de expedientes, tal como se indicó en las debilidades en el Plan Operativo Institucional 2015 de la DGTCC, lo cual provocó que el equipo interventor creara una nueva metodología de archivo de expedientes para luego poder rediseñar el procedimiento de archivo.

### **Recomendaciones:**

Cabe indicar, que de modo de recomendación se debe aplicar que en el momento que se brinde las plazas solicitadas, se cumpla con los tres niveles de control; tales son "Hecho por", "Revisado por", y "Aprobado por" todos con su respectivo orden jerárquico. Lo anterior, debido a que actualmente por la falta de personal para realizar las

funciones las Jefaturas de Departamento ocasionalmente ejecutan funciones operativas y no de revisión.

Por otro lado, también se recomienda poder reconstruir el archivo de los expedientes más antiguos de la DGTCC, de tal forma que se adapten a la nueva metodología de archivo propuesta por el equipo interventor.

## Glosario

---

**DGTCC:** Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustible.

**Documento:** escrito que hace constar algo, lo justifica o lo demuestra.

**Manual de procesos:** documento que especifica la interrelación de los procesos de una organización. Los manuales pueden variar en cuanto a detalle y formato para adecuarse al tamaño y complejidad de cada organización en particular.

**Procedimiento:** documento que detalla paso a paso como llevar a cabo una actividad específica.

**Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

**Trámite:** conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por la DGTCC, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir un requisito legal.

**Solicitud:** documento en el que se pide alguna gestión con cierta formalidad y de acuerdo con determinado procedimiento o reglamento.

**Tanques Cisternas (TCS):** servicio de transporte que puede ingresar a cualquier plantel de Recope a cargar combustible y trasegarlo a cualquier lugar del país.

**Peddler:** servicio de transporte que puede entrar a cualquier plantel de Recope en donde debe comprar el combustible y trasegarlo a una empresa que cuente con los permisos de almacenamiento de la DGTCC y que cuente con el código de compra.

**Cisterna articulada:** vehículo formado por un cabezal y un remolque que tiene instalado en forma permanente un tanque diseñado para contener hidrocarburos líquidos.

**Cisterna integrada:** vehículo que en su chasis tiene instalado en forma permanente un tanque diseñado para contener hidrocarburos líquidos.

**Estación de servicio para autoconsumo:** estación de servicio dedicada exclusivamente al abastecimiento de los derivados de los hidrocarburos para el desarrollo de la actividad empresarial del adquirente.

**Estación de servicio terrestre:** establecimiento que se ubica en el territorio nacional cuya actividad principal es la venta de los derivados de los hidrocarburos al consumidor final, así como la venta de artículos varios y otros servicios complementarios autorizados.

**Planta de almacenamiento y envasado de GLP:** sistema fijo y permanente de instalaciones apropiadas para el almacenamiento, envasado y distribución de GLP, utilizando recipientes que cumplan con el reglamento técnico respectivo.



## Bibliografía

---

Ministerio de Ambiente y Energía. Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustibles (2014). *Plan Operativo Institucional*. San José, C.R.: Ministerio de Ambiente y Energía.

Ministerio de Ambiente y Energía. Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustibles (2015). *Plan Operativo Institucional*. San José, C.R.: Ministerio de Ambiente y Energía.

Ministerio de Ambiente y Energía. Secretaría de Planificación Subsectorial de Energía de Costa Rica. (2015). Decreto No.24813-MINAE-S. Recuperado 10 octubre 2015 de <http://www.dse.go.cr/es/02ServiciosInfo/Legislacion/PDF>

Ministerio de Ambiente y Energía. (2013). *Decreto No. 31502-MINAE-S*. Recuperado 13 octubre 2015 de <http://combustiblescr.blogspot.com/2013/12/decreto-n-31502-minae-s-reglamento-para.html>

Ministerio de Ambiente y Energía (2013). *Decreto No. 36983-MINAE*. Recuperado 15 octubre 2015 de <http://combustiblescr.blogspot.com/2013/12/decreto-n-36983-minaet-manual-de.html>

Ministerio de Ambiente y Energía. *Decreto N° 28622-MINAE-S*. Recuperado 16 octubre 2015 de <http://www.bvsde.paho.org/bvsacd/cd38/CostaRica/D-28622.pdf>

Ministerio de Ambiente y Energía. *Decreto No.36967-MINAE-S*. Recuperado 16 octubre 2015 de [http://hbinco.com/images/uploads/Decreto\\_36967\\_MINAET\\_S.pdf](http://hbinco.com/images/uploads/Decreto_36967_MINAET_S.pdf).

SGE Consultores. (2009). *Proyecto de Dineral diseño e implementación de procesos y procedimientos de la Dirección General de Transportes y Comercialización de Combustible del MINAE*.

Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (2007). *Guía para el rediseño de procesos del área de modernización del estado*. San José, C.R.: MIDEPLAN.

Instituto Centroamericano del Administración Pública (2007). *Guía para el levantamiento, documentación y rediseño de procesos*.

Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (2009). *Guía para la Elaboración de Diagramas de Flujo*. San José, C.R.: MIDEPLAN.

Chiavenato, I. (2000). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: McGraw-Hill.

Hernández, C. (1996). *Análisis administrativo: técnicas y métodos*. San José, C.R.: EUNED.



# MANUAL DE USO “HERRAMIENTA DE BITÁCORA DE CONTROL DE TRÁMITES Y PENDIENTES”

---



DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPORTE Y  
COMERCIALIZACIÓN DE COMBUSTIBLES

Realizado por el equipo interventor de la Escuela de Administración Pública de la

Universidad de Costa Rica

David Cedeño Blanco  
Rubén Rosales Reyes  
Mauricio Ruiz Herrera

Diciembre, 2015

# Introducción

---

Como uno de los resultados del Proyecto de Seminario de Graduación “Propuesta de rediseño de procedimientos de la Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustible (DGTCC) del Ministerio de Ambiente y Energía”, se obtiene el siguiente documento, elaborado por el equipo interventor de la Escuela de Administración Pública de la Universidad de Costa Rica. Dicho producto se obtiene, debido a la identificación como un punto de mejora prioritario; la creación de un método de control de los trámites recibidos por la DGTCC, en el cual se pueda obtener un claro control de los siguientes aspectos:

- Control de cumplimiento de plazos de atención los trámites recibidos por la DGTCC
- Control de ubicación documental de los trámites recibidos por la DGTCC
- Control del estado actual de cada trámite recibido por la DGTCC
- Realimentación de trámites pendientes
- Fácil acceso de consulta sobre los trámites recibidos por la DGTCC
- Información multilateral entre las diferentes Áreas de la DGTCC sobre la actividad realizada en cada trámite

Durante el proceso de diagnóstico y análisis de los procedimientos actuales de las áreas de la DGTCC, se obtuvo como resultado la implementación de los controles anteriormente mencionados dentro de la propuesta del rediseño de procedimientos elaborados por el equipo interventor. Como producto inmerso al rediseño de procedimientos, se agrega una categoría de puntos de control para obtener a cabalidad cumplimiento en tiempo y forma los proceso correspondientes la DGTCC disminuyendo el riesgo operativo en cada actividad. Por lo cual el equipo interventor provee a la DGTCC el insumo correspondiente para poder llevar a cabo los controles requeridos.

La creación de un conjunto de archivos interrelacionados entre sí en la cual se refleje la información del proceso del trámite, mediante una comunicación multilateral de las áreas competentes para la atención de las solicitudes; es el insumo apto que el equipo interventor entrega a la DGTCC para el monitoreo de dichos controles. De ahora en adelante llamado “Herramienta de Bitácora de Control de Trámites y Pendientes”.

Esta herramienta de control será de uso para todas las dependencias de la DGTCC y específicamente para el uso de los siguientes colaboradores:

- **Departamento Administrativo:**

1. Recepcionista de ventanilla única de la DGTCC: encargada de iniciar la mayoría de los procesos de la DGTCC mediante la recepción de los documentos y trámites entregados por el usuario o cliente. Una vez recibida la documentación la misma recepcionista es la encargada de asignar el trámite al Departamento correspondiente para la atención del mismo.
2. Encargado de archivo: responsable de custodiar y resguardar los expedientes de los clientes de la DGTCC. El mismo recibirá solicitudes de otras áreas para la custodia, archivo y solicitud de expedientes.
3. Jefatura del Departamento Administrativo: colaborador responsable de dar respuesta a los trámites asignados en temas de competencia.

- **Departamento Legal**

1. Jefatura del Departamento Legal: responsable de dar respuesta a los trámites asignados en temas de competencia.

- **Departamento de Ingeniería**

1. Jefatura del Departamento de Ingeniería: responsable de dar respuesta a los trámites asignados en temas que tenga competencia.

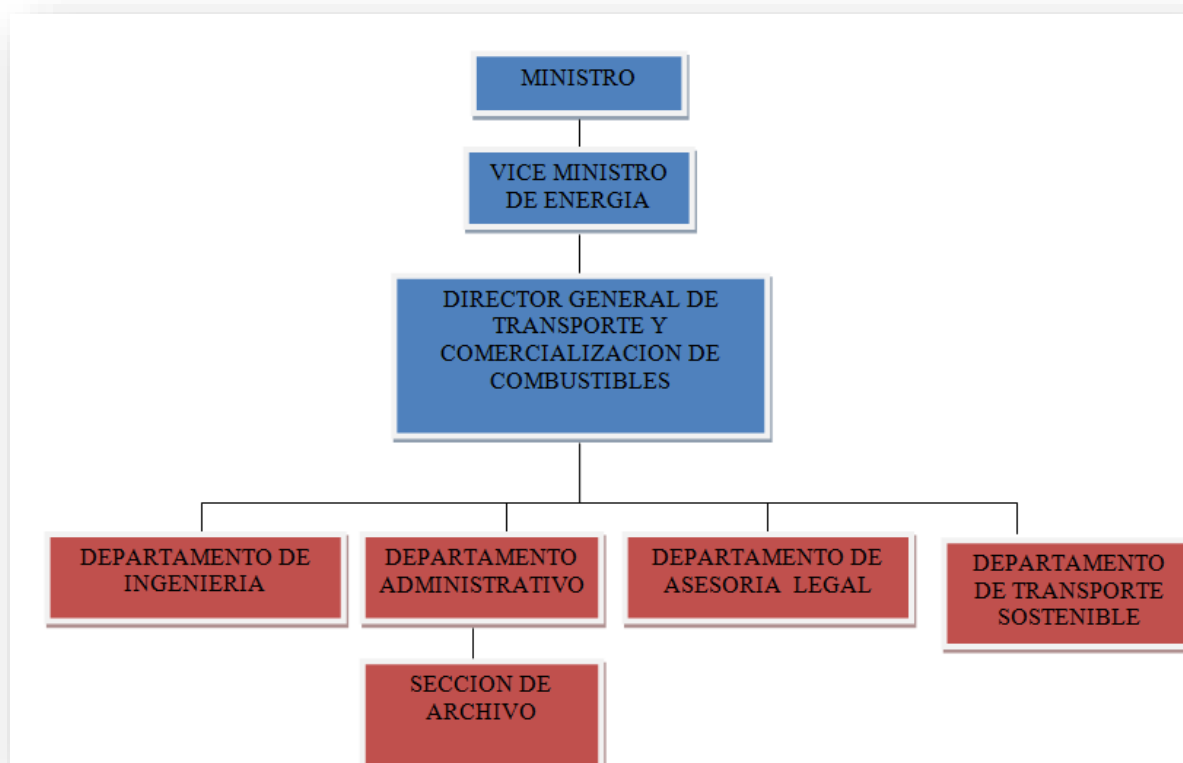
- **Departamento de Desarrollo Sostenible**

1. Jefatura del Departamento de Desarrollo Sostenible: responsable de dar respuesta a los trámites asignados en temas que tenga competencia.  
\*Cabe indicar que aunque este es un departamento en desarrollo, se tomó en cuenta a la hora de la elaboración de la herramienta de bitácora de control.

- **Dirección**

- Director de la DGTCC: responsable de dar respuesta a los trámites asignados en temas que tenga competencia.

## Organigrama de la DGTCC



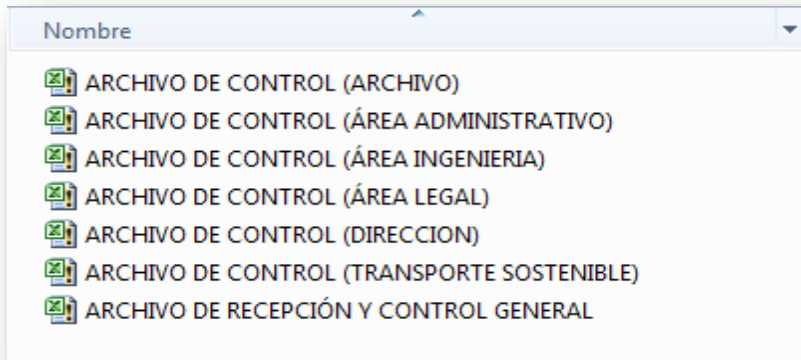
Fuente: Plan Operativo Institucional 2015

# Metodología de Uso

---

La herramienta de bitácora de control está conformada por 7 archivos de Excel interrelacionados entre sí, los cuales deben ser guardados de forma conjunta dentro de una misma carpeta en un servidor compartido para el acceso de los colaboradores encargados que tienen uno de los 7 archivos asignados para su revisión e alimentación de la información.

Archivos que conforman la bitácora de control



Fuente: Creación del equipo interventor.

# Asignación de responsables de cada archivo

ARCHIVO	COLABORADOR RESPONSABLE	RESPONSABILIDAD DEL COLABORADOR
<b>ARCHIVO DE RECEPCIÓN Y CONTROL GENERAL</b>	RECEPCIONISTA DE LA DGTCC	ALIMETAR MANUALMENTE EL TRÁMITE QUE SE RECIBE Y ASIGNAR EL DEPARTAMENTO INMEDIATO QUE DEBE DAR RESPUESTA
<b>ARCHIVO DE CONTROL (ÁREA LEGAL)</b>	JEFATURA DEL DEPARTAMENTO LEGAL	ATENDER EL TRÁMITE ASIGNADO Y ALIMENTAR EL ESTADO DEL TRÁMITE, FECHA EN QUE SE DA RESPUESTA Y DETALLE DE LA RESPUESTA TRASLADAR EL TRÁMITE A OTRA ÁREA EN CASO DE SER NECESARIO
<b>ARCHIVO DE CONTROL (ÁREA INGENIERIA)</b>	JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA	
<b>ARCHIVO DE CONTROL (ÁREA ADMINISTRATIVO)</b>	JEFATURA DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	
<b>ARCHIVO DE CONTROL (TRANSPORTE SOSTENIBLE)</b>	JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE TRANSPORTE SOSTENIBLE	
<b>ARCHIVO DE CONTROL (DIRECCION)</b>	DIRECTOR DE LA DGTCC	
<b>ARCHIVO DE CONTROL (ARCHIVO)</b>	ENCARGADO DE ARCHIVO	
<b>ARCHIVO DE RECEPCIÓN Y CONTROL GENERAL</b>	RECEPCIONISTA- JEFATURA DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO- DIRECTOR DE LA DGTCC	

Fuente: Creación del equipo interventor



## Archivo Principal

---

### **ARCHIVO DE RECEPCIÓN Y CONTROL GENERAL**


Este archivo tiene la función de registrar todos los documentos recibidos por la DGTC, el mismo se denomina como el archivo principal de la bitácora de control; dado que de este archivo es donde se asigna los trámites a los departamentos correspondientes y es donde los demás archivos secundarios se alimentaran automáticamente con solo la digitación y la asignación del trámite

Para cumplir esta función la recepcionista debe seguir los siguientes pasos para alimentar la información del trámite:

1. Recepcionista debe asignar un código único de documento a cada trámite en la columna “B” con el formato de un número consecutivo seguido de los últimos dígitos del año. Ejm.: “0001-15”.
2. Recepcionista debe digitar la fecha de recibido del trámite en la columna “C”.
3. Recepcionista debe digitar la empresa o cliente que emite el trámite en la columna “D”.
4. Recepcionista debe digitar el oficio del documento recibido si aplicara columna “E”.
5. Recepcionista debe elegir mediante una lista desplegable el tipo de trámite entregado por el cliente en la columna “F”. Ejm: “SOLICITUD TRÁMITE APROBACIÓN LOTE”.
6. Recepcionista debe digitar el número de expediente si ya existe un número asignado, columna “G”.
7. Recepcionista debe elegir el Departamento que da inicio el proceso de respuesta. Columna “H”. Ejm: “LEGAL”.
8. En la columna I, se genera automáticamente la cantidad de días hábiles transcurridos sin que se haya finalizado el trámite. Dado que todo trámite debe concluir con una respuesta al cliente sobre la atención del mismo enviado por la recepcionista. La misma deberá pegar en valores la cantidad de días transcurrió hasta el envío de la respuesta, con el fin de eliminar el formula aplicada en la celda.
9. En la columna “J” la recepcionista deberá digitar el estado de pendiente o finalizado en cada trámite.  
\*Todos los trámites nuevos se incluirán como “PENDIENTE” y se cambiará su estado a “FINALIZADO” hasta que la recepcionista reciba la respuesta del trámite para ser notificado al cliente.

10. Una vez alimentado todas las columnas, la recepcionista debe guardar el archivo para que se refleje la información automáticamente en los archivos secundarios. Además se recomienda indicar al encargado de dar respuesta al trámite, sobre la inclusión de un nuevo registro por medio de correo electrónico, con el fin de eliminar tiempos muertos de espera para atender los trámites correspondientes.

Ejemplo:

	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	 <b>DIRECCIÓN GENERAL TRANSPORTE Y COMERCIALIZACIÓN DE COMBUSTIBLES</b> <b>CONTROL DE INGRESO DE DOCUMENTACIÓN- VENTANILLA ÚNICA</b>								
7	CODIGO DOCUMENTO	FECHA RECIBIDO	INSTITUCION/ EMPRESA EMISOR	N° OFICIO	TIPO DE DOCUMENTO	EXPEDIENTE	ASIGNACION	DIAS HÁBILES TRANSCURRIDOS	PENDIENTES
8	0001-15	09/11/2015	RECOPE	RE-002-2015	SOLICITUD TRAMITE APROBACION LOTE	N/A	LEGAL	2	PENDIENTE
9	0002-15							30227	
10	0003-15							30227	
11	0004-15							30227	
12	0005-15							30227	
13	0006-15							30227	
14	0007-15							30227	
15	0008-15							30227	
16	0009-15							30227	
17	0010-15							30227	
18	0011-15							30227	
19	0012-15							30227	
20	0013-15							30227	
21	0014-15							30227	
22	0015-15							30227	
23	0016-15							30227	
24	0017-15							30227	
25	0018-15							30227	
26	0019-15							30227	
27	0020-15							30227	
28	0021-15							30227	
29	0022-15							30227	

Fuente: Creación del equipo interventor.

# Archivos Secundarios

---

ARCHIVO DE CONTROL (ÁREA INGENIERÍA)  
ARCHIVO DE CONTROL (ÁREA ADMINISTRATIVA)  
ARCHIVO DE CONTROL (TRANSPORTE SOSTENIBLE)  
ARCHIVO DE CONTROL (DIRECCIÓN)  
ARCHIVO DE CONTROL (ARCHIVO)

## Detalle:

---

Los archivos secundarios tiene la función de servir al encargado de cada área como medio facilitador de detección trámites PENDIENTES.

Los diferentes archivos secundarios funcionan bajo la misma metodología donde se alimentan automáticamente con la asignación que realice la recepcionista en el “**ARCHIVO DE RECEPCIÓN Y CONTROL GENERAL**”. Para explicar de forma más clara, se puede seguir el ejemplo anterior donde el trámite con el código 0001-15 fue asignado al Departamento Legal para que dé respuesta o para que inicie el proceso de análisis para dar respuesta al trámite.

Una vez que la recepcionista asigna el trámite y guarda el archivo. El encargado del archivo responsable, en este caso siguiendo el ejemplo sería la jefatura del Área Legal, deberá realizar los siguientes pasos para dar respuesta al trámite:


1. El encargado del archivo secundario, debe posicionarse dentro en la hoja llamada “CUADRO DE PENDIENTES” y activar el botón de “ACTUALIZAR”. De esta manera el archivo secundario tomará la información que se le ha asignado dentro del archivo principal para que encargado procesa a dar atención al trámite correspondiente.

ARCHIVO DE CONTROL (ÁREA LEGAL) - Microsoft Excel (Error de activación de productos)

Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Programador

Calibri 11 Fuente Alineación Número Estilos Celdas

D23



**DIRECCIÓN GENERAL TRANSPORTE Y COMERCIALIZACIÓN DE COMBUSTIBLES**

RESUMEN DE PENDIENTES	ACTUALIZAR
ÁREA QUE ENTREGA DOCUMENTACION	Cantidad de trámites pendiente
ARCHIVO	0
DIRECCION	0
INGENIERIA	0
RECEPCIÓN	1
TRANSPORTE SOSTENIBLE	0
ADMINISTRATIVO	0
<b>Total general</b>	<b>1</b>

CUADRO DE PENDIENTES DOC. RECIBIDA

\*El pantallazo muestra como luego de activar el botón de “ACTUALIZAR” se refleja mediante una tabla dinámica los casos pendientes que fueron asignados por cada área correspondiente.

## Tabla dinámica de “RESUMEN DE PENDIENTES”

RESUMEN DE PENDIENTES	ACTUALIZAR
AREA QUE ENTREGA DOCUMENTACION	Cantidad de trámites pendientes
ARCHIVO	0
DIRECCION	0
INGENIERIA	0
RECEPCIÓN	1
TRANSPORTE SOSTENIBLE	0
ADMINISTRATIVO	0
<b>Total general</b>	<b>1</b>

Fuente: Creación del equipo interventor.

Cada archivo secundario tiene una tabla dinámica llamada “RESUMEN DE PENDIENTES”, la cual indica la cantidad de trámites pendientes por atender. Para el caso específico del ejemplo dicho cuadro refleja que la jefatura del Departamento Legal tiene un trámite pendiente por atender que fue emitido por recepción.

- Una vez determinado los trámites pendientes, el encargado debe posicionarse en la hoja llamada “DOC. RECIBIDA” en la cual se mostrará el detalle de la documentación pendiente.

ÁREA QUE ENVÍA LA DOCUMENTACIÓN	CODIGO DOCUMENTO/ TRAMITE	FECHA RECIBIDO	INSTITUCION/ EMPRESA EMISOR	N° OFICIO	TIPO DE DOCUMENTO	EXPEDIENTE	ESTADO	FECHA DE RESPUESTA	RESPUESTA	REENVIAR A OTRA ÁREA (ESCOJA EL ÁREA AL QUE DESEA REENVIAR LA DOCUMENTACIÓN)
RECEPCION	0001-15	09/11/2015	RECOPE	RE-002-2015	SOLICITUD TRAMITE APROBACION LOTE	IN/A	PENDIENTE			

\*Pantallazo muestra cómo se refleja automáticamente el detalle del trámite pendiente por atender, según la información digitada por la recepcionista.

- Una vez que el encargado analiza el trámite y procede a su atención, debe dejar registro de la atención del mismo mediante las últimas cuatro columnas alimentando la siguiente información:

- Estado del trámite: esta celda permitirá al usuario elegir entre la siguientes tres opciones:
  - ❖ **Pendiente:** es el estado asignado cuando el encargado de dar respuesta aún no ha atendido la gestión.
  - ❖ **Trasladado a otra área:** es cuando el área que recibió el trámite, finaliza las gestiones que le competen en la atención de la gestión, pero para poder culminar con el trámite solicitado, se requiere la atención de otra área.
  - ❖ **Finalizado:** es cuando el área que recibió la atención del trámite finaliza la gestión con la respuesta correspondiente y no hay ninguna tarea pendiente por realizar por alguna otra área para la culminación de la atención del trámite.
  
- Fecha de respuesta: encargado del archivo secundario debe digitar la fecha en que se da respuesta al trámite, para poder llevar un orden lógico a las respuestas brindadas para cada trámite.
- Respuesta: en este campo el encargado del archivo secundario, debe ser los más específico posible, en el cual debe detallar el cómo dio atención al trámite, dando respuesta las siguiente preguntas:
  - ❖ **¿Cómo dio atención al trámite?** Indicando un resumen de las actividades realizadas
  - ❖ **¿Qué actividad está pendiente? Y ¿A qué área se le asigna la actividad pendiente?** Esta pregunta debe ser respondida en esta columna cuando se elija el estado de “Trasladado a otra Área”
- Llenar la columna de “REENVIAR A OTRA ÁREA” siempre y cuando se haya escogido el estado de “Trasladado a otra Área”, ya que de esta forma se estaría asignando el trámite automáticamente a al área escogida en esta columna.
- Es indispensable guardar el archivo para que la información alimentada sea reflejada en los demás archivos secundarios.

Ejemplo:

ESTADO	FECHA DE RESPUESTA	RESPUESTA	REENVIAR A OTRA ÁREA (ESCOJA EL ÁREA AL QUE DESEA REENVIAR LA DOCUMENTACIÓN)
TRASLADADO A OTRA ÁREA	12/11/2015	Se realizó la verificación y sello de los documentos presentados, se procede a trasladar el trámite al Área de Ingeniería para que proceda con la inspección del lote	INGENIERIA

\*Pantallazo muestra cómo se completa correctamente las columnas en especial la columna de respuesta donde se contestan las preguntas anteriormente planteadas.

Nota: una vez que se cambie el estado de PENDIENTE por alguno de los otros dos estados mencionados, el archivo ocultará automáticamente dichos trámites una vez que se actualice el archivo. Lo anterior, debido a que la función de los archivos secundarios son creados para controlar los la ejecución de los trámites pendientes.

Cabe mencionar que si se desea verificar los registros que no se encuentren en estado pendientes el encargado debe activar el botón de “MOSTRAR TODOS LOS REGISTROS” y proceder con la búsqueda del registro en específico. Una vez finalizado el proceso de consulta el encargado debe activar el botón de “SOLO MOSTRAR REGISTROS PENDIENTES”, debido que de lo contrario los demás botones del archivo quedarán inhabilitados.

1

MOSTRAR TODOS LOS REGISTROS

SOLO MOSTRAR REGISTROS PENDIENTES

2

DOCUMENTO	EXPEDIENTE	ESTADO	FECHA DE RESPUESTA	RESPUESTA	REENVIAR A OTRA ÁREA (ESCOJA EL ÁREA AL QUE DESEA REENVIAR LA DOCUMENTACIÓN)
APROBACION LOTE	N/A	TRASLADADO A OTRA ÁREA	12/11/2015	Se realizó la verificación y sello de los documentos presentados, se procede a trasladar el trámite al Área de Ingeniería para que proceda con la inspección del lote	INGENIERIA

- Si para cumplir con el trámite del cliente se requiere de varias actividades realizadas por diferentes áreas y departamentos de la DGTCC. Los archivos secundarios están de igual manera relacionados entre sí, de tal forma que una vez guardado el archivo con el estado de

“Trasladado a otra Área” y determinando la nueva asignación al área correspondiente, automáticamente alimentará como un nuevo trámite pendiente al archivo secundario del área asignada.

Siguiendo el ejemplo anterior, el encargado del archivo de control del área de ingeniería, se debe posicionar en la hoja de cuadro de pendientes de su respectivo archivo secundario y activar el botón de actualizar, con el fin de reflejar los nuevos trámites asignados por las diferentes áreas.

The screenshot shows the Microsoft Excel interface with the following elements:

- Excel title bar: ARCHIVO DE CONTROL (ÁREA INGENIERÍA) - Microsoft Excel (Error de activación de productos)
- Excel ribbon: Archivo, Inicio, Insertar, Diseño de página, Fórmulas, Datos, Revisar, Vista, Programador
- Excel formula bar: A25
- Dashboard content:
  - Logo of MINAE (Ministerio de Ingeniería y Negocios) on the left.
  - Header: DIRECCIÓN GENERAL TRANSPORTE Y COMERCIALIZACIÓN DE COMBUSTIBLES
  - Table: RESUMEN DE PENDIENTES
  - Button: ACTUALIZAR

RESUMEN DE PENDIENTES	ACTUALIZAR
ÁREA QUE ENTREGA DOCUMENTACION	Cantidad de trámites pendientes
ARCHIVO	0
DIRECCION	0
LEGAL	1
RECEPCIÓN	0
TRANSPORTE SOSTENIBLE	0
ADMINISTRATIVO	0
<b>Total general</b>	<b>1</b>

\*Pantallazo Muestra cómo una vez que se activa el botón de actualizar se refleja el nuevo trámite asignado por el Área Legal.

- De igual manera, una vez determinado los trámites pendientes, el encargado debe posicionarse en la hoja llamada “DOC. RECIBIDA” en la cual se mostrará el detalle de la documentación pendiente.



The screenshot shows a Microsoft Excel spreadsheet titled 'ARCHIVO DE CONTROL (ÁREA INGENIERÍA)'. The spreadsheet contains a table with the following data:

ÁREA QUE ENVÍA LA DOCUMENTACIÓN	CODIGO DOCUMENTO/ TRAMITE	FECHA RECIBIDA	INSTITUCION/ EMPRESA EMISOR	N° OFICIO	TIPO DE DOCUMENTO	EXPEDIENTE	ESTADO	FECHA DE RESPUESTA
LEGAL	0001-15	42317	RECOPE	RE-002-2015	SOLICITUD TRAMITE APROBACION LOTE	N/A	PENDIENTE	

\*Pantallazo muestra el detalle de nuevo trámite pendiente asignado por el Área de Legal.

6. Se sigue el mismo paso número 3 de este documento, donde el del encargado analiza el trámite y procede a su atención, debe dejar registro de la atención del mismo mediante las últimas cuatro columnas alimentando la siguiente información:

- Estado del trámite: esta celda permitirá al usuario elegir entre la siguientes tres opciones:
  - ❖ **Pendiente:** es el estado asignado cuando el encargado de dar respuesta aún no ha atendido la gestión.
  - ❖ **Trasladado a otra área:** es cuando el área que recibió el trámite, finaliza las gestiones que le competen en la atención de la gestión, pero para poder culminar con el trámite solicitado, se requiere la atención de otra área.
  - ❖ **Finalizado:** Es cuando el área que recibió la atención del trámite finaliza el gestión con la respuesta correspondiente y no hay ninguna tarea pendiente por realizar por alguna otra área para la culminación de la atención del trámite.
- Fecha de respuesta: encargado del archivo secundario debe digitar la fecha en que se da respuesta al trámite, para poder llevar un orden lógico a las respuestas brindadas para cada trámite.
- Respuesta: en este campo el encargado del archivo secundario, debe ser los más específico posible, en el cual debe detallar el cómo dio atención al trámite, dando respuesta las siguiente preguntas:
  - ❖ **¿Cómo dio atención al trámite?** Indicando un resumen de las actividades realizadas

❖ **¿Qué actividad está pendiente? Y ¿A qué Área se le asigna la actividad pendiente?** Esta pregunta debe ser respondida en esta columna cuando se elija el estado de “Trasladado a otra Área”

- Llenar la columna de “REENVIAR A OTRA ÁREA” siempre y cuando se haya escogido el estado de “Trasladado a otra Área”, ya que de esta forma se estaría asignando el trámite automáticamente a al área escogida en esta columna.
- Es indispensable guardar el archivo para que la información alimentada sea reflejada en los demás archivos secundarios.

Ejemplo:

ESTADO	FECHA DE RESPUESTA	RESPUESTA	REENVIAR A OTRA ÁREA (ESCOJA EL ÁREA AL QUE DESEA REENVIAR LA DOCUMENTACIÓN)
FINALIZADO	12/11/2015	Se realiza la inspección del lote y se le entrega la informe final a la recepcionista para que proceda a la notificación al Usuario	

Una vez establecido el estado finalizado es donde el trámite se finiquita por completo la atención de la solicitud del cliente.

# Bitácora de Consultas

Dentro del archivo principal “ARCHIVO DE RECEPCIÓN Y CONTROL GENERAL” se encuentra una hoja con el nombre de “BITÁCORA DE CONSULTAS”, la cual tiene como fin unificar todas las respuestas dadas por todas las áreas involucradas en la atención de la solicitud consultada:

La persona que requiera la información deberá realizar los siguientes pasos:

1. Posicionarse en la hoja de “BITÁCORA DE CONSULTAS”.
2. Digitar el código de documento o trámite asignado (debe digitarse tal como se encuentra en la Hoja “BASE GENERAL”.
3. Una vez digitado el código de documento o trámite se debe activar el botón “Consultar” para poder obtener el historial de actividades realizadas del trámite correspondiente. De esta forma, se tiene un fácil acceso a la información y mayor control de los trámites.

The screenshot shows an Excel spreadsheet with the following content:

**DIRECCIÓN GENERAL TRANSPORTE Y COMERCIALIZACIÓN DE COMBUSTIBLES**  
**CONSULTA DE PROCESO DE TRAMITES**

CODIGO DOCUMENTO/ TRAMITE	INSTITUCION/ EMPRESA EMISOR	DETALLE DOCUMENTO RECIBIDO
0001-15	RECOPE	SOLICITUD TRAMITE APROBACION LOTE
CONSULTAR		

ÁREA QUE EMITE RESPUESTA	ESTADO	FECHA DE RESPUESTA	RESPUESTA
30014 LEGAL	TRASLADADO A OTRA ÁREA	12/11/2015	Se realizó la verificación y sello de los documentos presentados, se procede a trasladar el trámite al Área de Ingeniería para que proceda con la inspección del lote
40014 INGENIERIA	FINALIZADO	13/11/2015	Se realiza la inspección del lote y se le entrega la informe final a la recepcionista para que proceda a la notificación al Usuario

\*Pantallazo muestra cómo una vez de activar el botón “Consultar” se refleja las respuestas brindadas por cada área en el trámite consultado.

# Reporte de Trámites Pendientes con 15 o Más Días Hábiles Sin Finalizar

Dentro del Archivo Principal “ARCHIVO DE RECEPCIÓN Y CONTROL GENERAL” se encuentra una Hoja con el nombre de “BASE GENERAL”, la cual posee un contador de días hábiles transcurridos desde la fecha que se recibió el trámite en la DGTCC al día actual.

Al menos cada 15 días hábiles se debe remitir al director con copia a las jefaturas de las áreas de la DGTCC; un reporte de los trámites pendientes con 15 o más días hábiles sin finalizar y que se encuentren en estado pendiente. Para lo cual se debe seguir los siguientes pasos:

1. Posicionarse en la hoja con el nombre de “BASE GENERAL” y activar el botón de “GENERAR REPORTE DE TRÁMITES SIN RESPUESTA EN 15 DÍAS”.
2. Remitir el detalle de los casos que se reflejen luego de activar dicho botón por medio de correo electrónico, al director con copia a las jefaturas de las Áreas de la DGTCC.
3. Activar el botón “MOSTRAR TODOS LOS REGISTROS” para volver al estado original del reporte.

The screenshot displays the Microsoft Excel interface for the 'ARCHIVO DE RECEPCIÓN Y CONTROL GENERAL'. The main content area shows the logo of 'minae' (Ministerio de Energía y Minas) and the text 'DIRECCIÓN GENERAL TRANSPORTE Y COMERCIALIZACIÓN DE COMBUSTIBLES CONTROL DE INGRESO DE DOCUMENTACIÓN- VENTANILLA ÚNICA'. Below this, there are two buttons: 'GENERAR REPORTE DE TRÁMITES SIN RESPUESTA EN 15 DÍAS' and 'MOSTRAR TODOS LOS REGISTROS'. A data table is visible below the buttons, with columns for 'CODIGO DOCUMENTO', 'FECHA RECIBIDO', 'INSTITUCION/ EMPRESA/ EMISOR', 'N° OFICIO', 'TIPO DE DOCUMENTO', 'EXPEDIENTE', 'ASIGNACION', 'DIAS HÁBILES TRANSCURRIDOS', and 'ESTADO (CAMPO OBLIGATORIO)'. The first row of data shows '0001-15', '02/10/2015', 'RECOPE', '23', 'SOLICITUD TRAMITE APROBACION PLANOS', 'N/A', 'ADMINISTRATIVO', '30', and 'PENDIENTE'. Three blue arrows are overlaid on the image: arrow 1 points to the 'GENERAR REPORTE...' button, arrow 2 points to the data table, and arrow 3 points to the 'MOSTRAR TODOS LOS REGISTROS' button.

4. \*Pantallazo muestra el reporte generado luego de activar el botón de “GENERAR REPORTE DE TRÁMITES SIN RESPUESTA EN 15 DÍAS”.

# Posibles Preguntas

---

1. ¿Cuántos registros permite alimentar archivo principal “ARCHIVO DE RECEPCIÓN Y CONTROL GENERAL”?

R/ El archivo principal está diseñado para registrar un total de 5000 registros, con el fin de tener un balance entre el promedio de registros recibidos anualmente contra la rapidez de ejecución de los archivos.

Se recomienda utilizar el conjunto de archivos que conforman la bitácora de control de forma anual, de modo el cada código de trámite será asignado mediante el número consecutivo más los últimos dígitos del año, ejm. “0002-15”, donde el 0002 es el número consecutivo y 15 corresponde al año 2015. De esta forma, se tendrá un código único para el trámite con el pasar de los años.

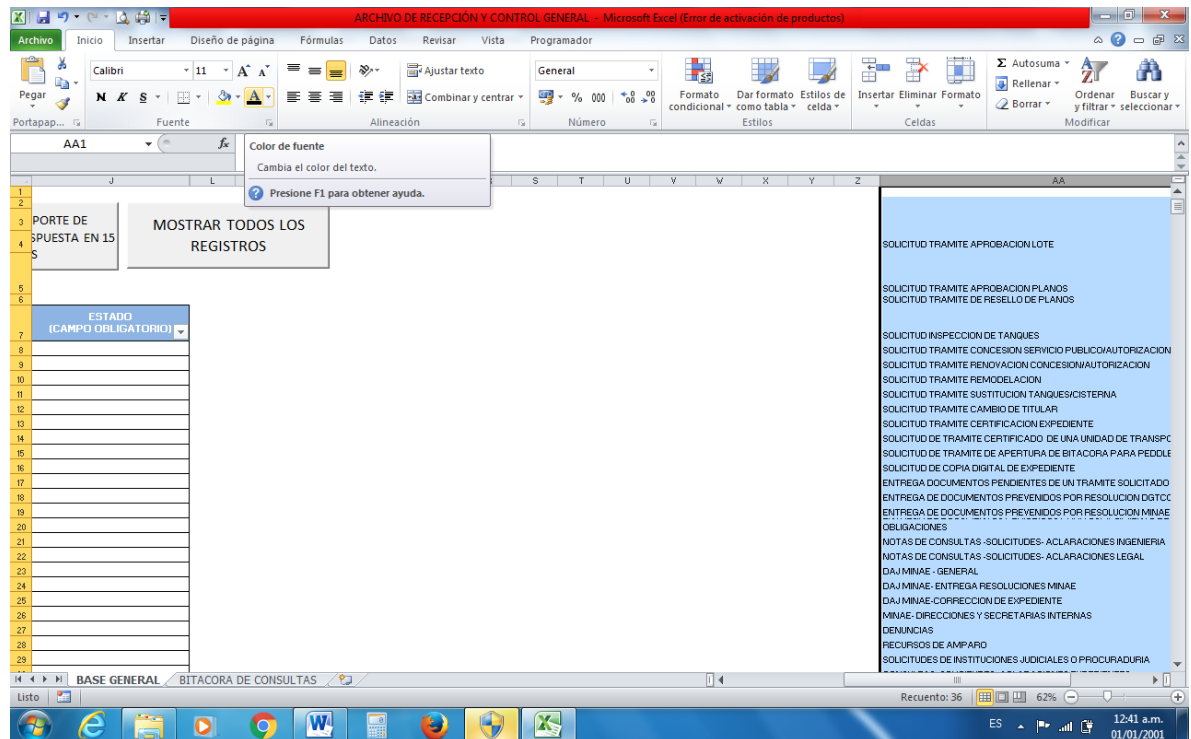
2. ¿Qué se debe hacer si se sobrepasan los 5000 trámites en el año?

R/ Dentro del CD de entrega existe un archivo llamado “NÚMERO DE CONSECUTIVOS”, el cual contiene los números consecutivos por año del 0001 al 1000. De esta forma cuando el archivo principal se llegue al límite de 5000 registros, se debe tomar otro juego de archivos de la bitácora control original, abrir el archivo de “NÚMERO DE CONSECUTIVOS” copiar los consecutivos de 5001 a 1000 del año en curso y copiarlos en la columna B del “ARCHIVO DE RECEPCIÓN Y CONTROL GENERAL”

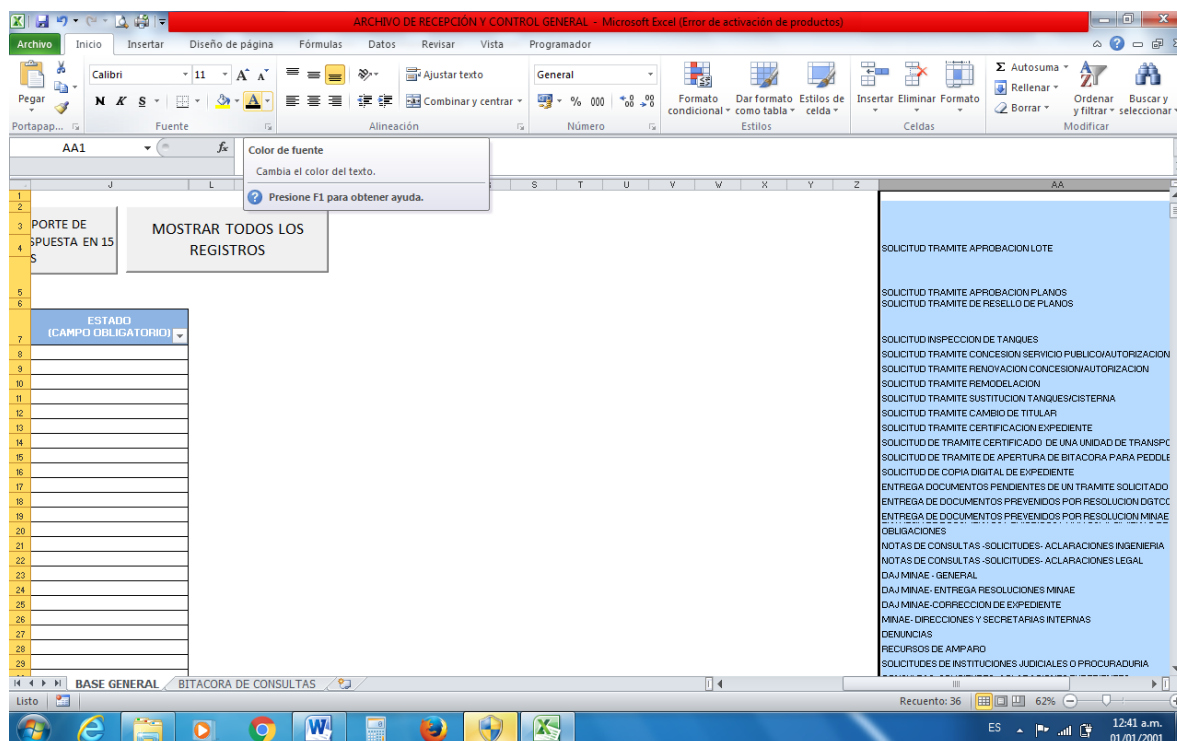


3. ¿Cómo agregar más opciones de escogencia en la lista desplegable de la columna de “TIPO DE DOCUMENTO” del archivo principal “ARCHIVO DE RECEPCIÓN Y CONTROL GENERAL”?

R/ Se debe posicionar sobre toda la columna “AA” y definir el color de fuente en negro. De esta forma, se reflejará los datos que se toman para la lista desplegable, donde después del último dato de debe digitar los nuevos “tipos de documentos”. Luego refrescar las celdas de la columna “F” para lo cual debe ir a la pestaña de título “Datos”, “Validación de datos” y actualizar los datos de información incluyendo la nueva información.



\*Pantalla muestra donde se encuentran los fuente de datos de la lista desplegable.



4. ¿Qué cambios se necesitan realizar en la bitácora de control para utilizarlo en el cambio de año?

R/ Se debe realizar los mismos pasos que en la pregunta 1, con la salvedad de que se debe tomar los primeros 5000 registros del año siguiente.

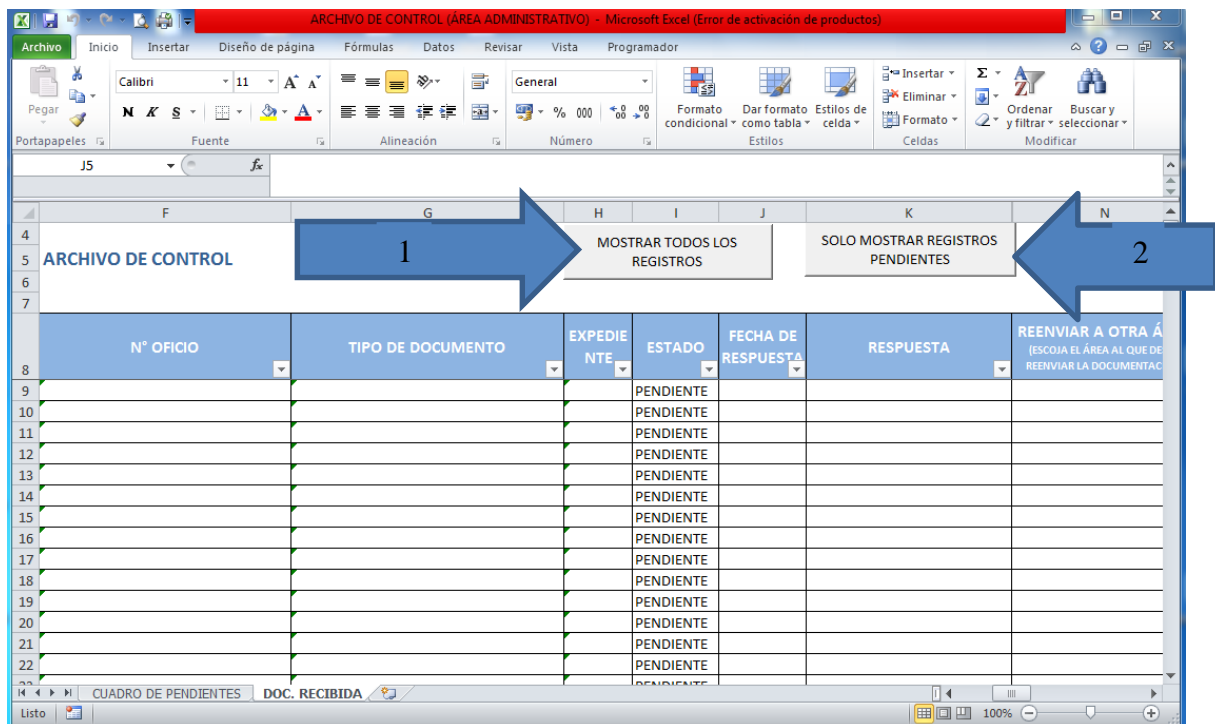
5. ¿Por qué se desaparecen los trámites que ya no están en estado pendiente dentro de los Archivos Secundarios?

R/Recordar que los archivos secundarios es un archivo para el control de pendientes, por lo que si se cambia el estado del mismo a uno diferente al de pendiente, el archivo lo quitará de los registros de pendientes.

6. ¿Qué debo hacer si debo modificar un estado de algún trámite en algún archivo secundario? O ¿Qué debo hacer para verificar alguna información de algún trámite en estado “Trasladado a otra Área” o “Finalizado” que no me aparece dentro en el archivo secundario?

Si se desea consultar o modificar algún registro ya atendido, debe activar el botón “MOSTRAR TODOS LOS REGISTROS” y una vez consultado o modificado el registro se debe activar el botón “SOLO MOSTRAR REGISTROS PENDIENTES”, para poder seguir usando el archivo correspondiente.





\*Pantallazo muestra los pasos a seguir para ver los registros ya tramitados.