



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

**DIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD  
CONTRALORÍA DE SERVICIOS**

**INFORME DE CASOS ATENDIDOS EN EL  
PRIMER SEMESTRE AÑO 2008**

Julio, 2008

*Nuestra política:*

*“Garantizar a los clientes que sus quejas, denuncias y sugerencias serán tramitadas a la mayor brevedad, guardando criterios de objetividad, discreción y confidencialidad, realizando el máximo esfuerzo para lograr una solución satisfactoria a su solicitud y procurar mejoras generales en los procesos y servicios que brinda RECOPE.”*



REFINADORA COSTARRICENSE DE PETRÓLEO S.A.

## CONTENIDO

Presentación

**I PARTE. Sistema de atención de quejas y denuncias.**

**II PARTE. Estadísticas de resultados de gestión.**

Estado actual de los casos.

Medios utilizados para la presentación de quejas.

Casos atendidos.

Motivos de quejas o reclamos de clientes.

### **Cuadros**

1. Inconformidades atendidas por tipo cliente
2. Estados de los casos atendidos durante el Segundo Semestre
3. Inconformidades reportadas por tipo de servicio o producto durante el

### **Anexos**

1. Circular GG-092-2008
2. Cuadro resumen de casos atendidos.
3. Material informativo a disposición del público.



REFINADORA COSTARRICENSE DE PETRÓLEO S.A.

## **CONTRALORÍA DE SERVICIOS**

### **INFORME DE CASOS ATENDIDOS EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2008**

#### **Presentación**

En cumplimiento a lo establecido en la resolución RRG-6199-2006 – “Informes de quejas y denuncias de los prestadores de servicios públicos regulados”, se presenta el Informe de los casos atendidos la Contraloría de Servicios de RECOPE S. A., correspondiente al periodo comprendido del 1° de enero al 30 de junio del año 2008,

La primera parte contempla las acciones de comunicación que se han desarrollado para mantener el sistema de atención de quejas y denuncias, y el acercamiento con los clientes.

La segunda parte contiene los elementos estadísticos, análisis de los principales casos atendidos y las acciones realizadas por RECOPE para su atención.

Como anexo se incluye el resumen de casos atendidos.

## I PARTE.

### 1. Sistema de atención de quejas y denuncias.

En cumplimiento al Decreto Ejecutivo 26025-PLAN “Creación, organización y funcionamiento del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios”, se instauró un sistema de atención de quejas para los clientes y público en general, el cual está debidamente formalizado en la RECOPE, mediante el *“Procedimiento para atender quejas, denuncias y sugerencias presentadas por los clientes a la Contraloría de Servicios”* código AS-08-02-002, del cual se adjunta una copia no controlada en el Anexo 1.

De cada caso recibido se mantiene un expediente físico el cual contiene toda la documentación en la que constan las gestiones realizadas por la Contraloría de Servicios ante la Administración para atender cada caso, así como las acciones realizadas por las jefaturas de área como responsables de la atención.

Adicionalmente se cuenta con un sistema electrónico que permite el registro, control y seguimiento de los casos, así como la emisión de reportes.

El acceso de los usuarios a los medios de comunicación electrónica como la internet y el correo electrónico ha generado una mayor afluencia de casos a la Contraloría de Servicios, los cuales dan la ventaja al usuario de tener la confirmación de su atención y envío en un menor tiempo.

Se mantienen los medios tradicionales como la recepción por correo y buzón de sugerencias en todos los edificios operativos y administrativos de RECOPE.

Por disposiciones de la Gerencia General a partir del mes de agosto del 2008 la Contraloría de Servicios se ubicará en el 9° piso del Edificio Tournón, donde se ubicará la Dirección de Aseguramiento de la Calidad, por lo cual se ha previsto la rotulación adecuada y comunicación a nivel interno para permitir al cliente el acceso a estas oficinas. El edificio cuenta con ascensores, por lo que no habrá impedimento para la atención de personas discapacitadas, en caso requerido.

La campaña permanente de información para el público interno mediante la colocación de afiches, desplegados y material informativo sobre el sistema de interposición de quejas, en áreas de atención al público como la Recepción, puestos de seguridad y otros, permite a los funcionarios canalizar quejas o reclamos externos con mayor propiedad.

## **2. Sistema informático**

El sistema electrónico abarca desde el ingreso de los datos de la denuncia, registro de acciones y transferencia del caso a la jefatura responsable de RECOPE, o bien a instituciones externas, cuando corresponde a otras instituciones determinadas y relacionadas con combustibles.

## **3. Acceso desde Internet e intranet.**

Este sistema permite el ingreso de quejas, denuncias y sugerencias del público interno mediante la red interna informática.

Así mismo, el público externo puede interponer sus reclamos mediante la página web de RECOPE en la dirección [www.recope.go.cr](http://www.recope.go.cr) en la sección Quejas y Aportes en la pantalla principal, desde donde se ingresa a la Contraloría de Servicios, accesa el formulario para presentar quejas, denuncias y sugerencias, se encuentra también la información de horarios de atención de las oficinas de la Contraloría de Servicios en San José y las Subcontralorías de Servicios en Limón y El Alto de Ochozogo en Cartago.

En esta página se encuentran entre otras cosas, los Precios vigentes de los productos derivados de petróleo que distribuye RECOPE a sus clientes, autorizados por la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, información de horarios de atención en planteles, aspectos de calidad y normas de seguridad de los productos y otros aspectos de interés para clientes y público en general.

Se puede acceder a la carpeta en dicha Informes presentados a la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos. Además se cuenta con la dirección electrónica [contraloria@recope.go.cr](mailto:contraloria@recope.go.cr)

## **4. Buzones de Sugerencias**

Se cuenta con buzones de sugerencias en todos los planteles y oficinas de RECOPE, ubicados en las áreas de atención de clientes, en el Plantel El Alto, La Garita, Turrialba, Moín, Aeropuerto Juan Santamaría y Aeropuerto Daniel Oduber, así como en las oficinas administrativas en San José.

## **5. Material informativo en puestos de atención al público.**

Se cuenta con material informativo en los puestos de atención al público con la información para acceder a las diferentes oficinas de las contralorías de servicios. Entre ellos desplegados, volantes, boletas para la presentación de quejas, blocks de notas, lapiceros membretados, todos ellos con información de los números

telefónicos y medios para acceder a la Contraloría de Servicios en San José, y las Subcontralorías de Servicios en Cartago y Limón.

Se adquirieron boletas para la presentación de quejas preenumerados con una copia, como comprobante para el denunciante, conforme a lo estipulado en la resolución RRG-6199-2006 – *“Informes de quejas y denuncias de los prestadores de servicios públicos regulados”*.

## 6. Participación en actividades de promoción para clientes externos.

Se participó en tres Encuentros de Participación Ciudadana organizadas por la Secretaría Técnica de las Contralorías de Servicios del Ministerio de Planificación y Política Económica, (MIDEPLAN) y la Contraloría de Servicios del ICE, en las comunidades de Guápiles, Cantón Central de Limón y Cantón Central de Puntarenas, en las que se distribuyó al público material informativo relacionado con el quehacer de RECOPE, se evacuaron dudas y consultas respecto a los biocombustibles, dudad y consultas a nivel general de la Empresa.

En estas actividades se contó con la colaboración de los Departamentos de Servicio al Cliente, Comunicación y Relaciones Públicas, y Control de Calidad de RECOPE.



## **7. Actividades de promoción y divulgación a nivel interno**

Se publicó material de la Contraloría de Servicios en el periódico interno Petrotico, referente a la participación en actividades externas, se emitieron mensajes mediante el correo electrónico sobre aspectos importantes del servicio.

## **8. Mejora de procesos**

Se gestionó la mejora de procesos en los que interviene el cliente en las áreas de: Departamento de Contratación de Bienes y Servicios la mejora en la documentación para la inscripción de proveedores.

Se gestionó ante la Dirección de Tecnología Informática a incorporación al Sistema de Recursos Humanos de los documentos personales para que sean emitidos automáticamente a cada interesado.

## **9. Coordinación con la Comisión de Valores**

Con base en un análisis de los casos atendidos y su relación con los valores de RECOPE se discutió junto con la Comisión de Valores, Ética y Transparencia la realización de una campaña informativa permanente a nivel interno en la que se fomenten los valores infringidos reflejados en los casos atendidos.

Se coordinó la realización de 5 charlas sobre Ética y el deber de probidad en la función pública, las cuales se iniciarán la primera semana de agosto, en ellas participarán alrededor de 300 funcionarios.

## **10. Biocombustibles**

Se colaboró con la Subcomisión de Comunicación del Proyecto de Biocombustibles sobre aspectos de comunicación importantes a considerar en la atención de posibles quejas de usuarios de los biocombustibles.

## II Parte. Estadísticas de resultados de gestión.

En el primer semestre del año 2008 se atendieron en total 45 casos de los cuales un 64% fueron presentados por clientes externos y un 36% fueron presentados por clientes internos.

Cuadro 1  
Contraloría de Servicios de RECOPE S.A.  
Inconformidades atendidas por tipo cliente  
Primer semestre del año 2008

Origen del cliente	Casos atendidos	%
Externos	29	64%
Internos	16	36
Total	45	100%

### Estado actual de los casos.

Del total de casos atendidos actualmente un 85% se encuentra en estado Concluido, esto quiere decir que ya RECOPE dio por finiquitada la acción correctiva aplicada, un 2% está Pendiente, estos son los casos en los que funcionario responsable de su atención no ha reportado la conclusión de las acciones correctivas necesarias o bien las mismas no son satisfactorias.

Un 11% se encuentra en Proceso de solución, lo cual implica que internamente se realizaron las gestiones para su solución pero estos no han concluido todavía. Por razones diversas como trámites internos, disponibilidad de maquinaria, estudios, etc.

Un 2% corresponde a los casos que fueron Transferidos a otras instituciones para su atención en razón de su competencia legal. Estos se refieren a denuncias presentadas respecto a la venta de combustible en locales no autorizados, acaparamientos de combustible en estaciones de servicios, los cuales fueron remitidos a ARESEP. En el Cuadro 2 se presenta el resumen de lo indicado.

Cuadro 2  
 Contraloría de Servicios de RECOPE S.A.  
 Estado actual de los casos atendidos en el  
 Primer semestre del año 2008

Estado	Total	%
Concluido	38	85
En proceso	5	11
Pendiente	1	2
Transferido	1	2
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100 %</b>

### Medios utilizados para la presentación de quejas.

En cuanto a los medios utilizados para la interposición de quejas, denuncias o sugerencias, un 44% utilizó el teléfono como medio para acceder a la Contraloría de Servicios; un 31% utilizó el medio escrito bien sea por correo o por medio de fax; un 20% utilizó los medios electrónicos disponibles página web y correo electrónico; un 5% se apersonó a las oficinas a realizar su reclamación.

A pesar de la existencia del Buzón de Sugerencias no es un medio utilizado regularmente por los clientes o usuarios para acceder a este servicio. El resumen se indica en el Cuadro 3.

Cuadro 3  
 Contraloría de Servicios de RECOPE S.A.  
 Medios utilizados para la interposición de casos  
 Primer semestre del año 2008

Estado	Total	%
Teléfono	20	44
Escrito	14	31
Página web/correo electrónico	9	20
Personalmente	2	5
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100 %</b>

### Principales casos atendidos.

Los casos atendidos se han clasificado en quejas, denuncias, sugerencias y consultas, según sea la afectación la calidad de los servicios o productos, o bien al infringir la normativa vigente en las instituciones del Estado.

Del total de casos atendidos un 56% se refiera a quejas sobre los servicios o productos, un 22% denuncian la infracción de la normativa vigente, sobre el uso de vehículos de la Empresa para asuntos personales, conducción imprudente, el uso de recursos como internet para asuntos personales y la utilización del agua propiedad de RECOPE para fines personales. Un 7% son sugerencias sobre los servicios o productos y un 15% son consultas o solicitudes de información respecto a los productos, precios, calidad, aspectos de seguridad y regulación en las estaciones de servicio.

Cuadro 4  
Contraloría de Servicios de RECOPE S.A.  
Tipo de casos atendidos

Tipo de Caso	Total	%
Quejas	25	56
Denuncias	10	22
Sugerencias	3	7
Consultas	7	15
Total	45	100 %

### Motivos de quejas o reclamos de los clientes.

Los motivos de los casos atendidos se detallan en el cuadro N° 5, del total de casos un 37% tiene que ver con aspectos de índole administrativa, trámites que se consideran largos, mal trato al público, proveedores inconformes con las decisiones tomadas por la administración, falta de control en la supervisión de contratos de proveedores del servicio de transporte para los funcionarios de la Empresa.

Conforme al procedimiento establecido para el funcionamiento de la Contraloría de Servicios, los casos son remitidos a los jefes de las áreas en las que se presenta la disconformidad, para que se realice el estudio y se establezcan las acciones de mejora requeridas. Sin embargo estas mejoras no han sido efectivas de manera que se mejore sustancialmente la calidad del servicio.

Por esta razón, se planteó ante el Gerente General la necesidad de que se realice capacitación al respecto para las jefaturas, así mismo, recordarles su responsabilidad de liderar el proceso de mejora, proponiendo acciones efectivas. Esta solicitud ya fue canalizada por el Señor Gerente ante las unidades encargadas.

El 20% de los casos se refieren a aspectos de información, tanto de los combustibles, características, propiedades, y la comunicación del acaparamiento de combustible en las estaciones de servicio cuando se presentan los cambios de precios. En estos casos los usuarios han sido informados sobre la ilegalidad de dicha práctica y se les ha recomendado presentar su queja ante ARESEP, o bien se ha comunicado de parte nuestra a dicha institución.

Un 18% de los casos tiene que ver con la calidad de los productos que expende RECOPE, la similitud del color de las gasolinas super y regular permite que se puedan mezclar sin que el usuario final note una clara diferencia en el color. Algunas personas manifestaron problemas por el uso de gasolina con etanol en sus vehículos y no estar informados de que se expende esa gasolina en las estaciones de servicio debido a que no hay rotulación, respecto a la contaminación de diesel en el Plantel La Garita, se informó a la Directora de Aseguramiento de la Calidad quien tiene a su cargo los Laboratorios de Control de Calidad para la verificación de pruebas y otros controles de calidad, y a su vez se comunicó con los responsables del área encargada de la operación del plantel para la atención requerida.

Un 15% de los casos se refiere al incumplimiento de la normativa vigente respecto al uso de los recursos de la Empresa para asuntos personales como la internet y vehículos, así como el manejo imprudente de los vehículos por parte de choferes autorizados. Algunos funcionarios recibieron llamadas de atención, sin embargo para otros no fue posible comprobar la denuncia por lo que no se aplicaron acciones disciplinarias.

A pesar que se dio una disminución de un 50% con respecto a los casos atendidos por este motivo en el periodo anterior, se solicitó al Gerente General realizar un comunicado a todos los funcionarios sobre la necesidad de cumplir con lo establecido en el Reglamento de Transportes de RECOPE, emitiéndose la Circular N° GG-092-2008 (anexa) sobre el particular.

Sobre el uso de agua propiedad de RECOPE para beneficio personal se abrió un proceso administrativo al funcionario, el cual hasta la fecha no ha concluido.

Un 9% de los casos atendidos se refieren a aspectos operativos como son el funcionamiento de válvulas en la Estación de Bombeo de Turrialba, lo cual fue atendido por el área encargada, y el funcionamiento de un pararrayos en el Plantel La Garita, el cual según el estudio realizado se encuentra en buenas condiciones.

REFINADORA COSTARRICENSE DE PETRÓLEO S.A.

Cuadro 5  
 Contraloría de Servicios de RECOPE S.A.  
 Inconformidades reportadas por tipo de servicio o producto durante el  
 Primer Semestre del año 2008

Servicio o Producto	Subtotal	Total	%
<b>Asuntos Administrativos</b>		<b>16</b>	<b>37</b>
Disconformidad con monto recibido de póliza del INS por derrame de combustible	1		
Falta respuesta, trámite lento, trato documentos en Recursos Humanos	3		
Falta de pago factura por servicios brindados	1		
Falla en la supervisión de contratos de servicios de autobuses, incumplimiento de horarios, unidades en mal estado en Limón y Cartago.	2		
Mala atención recibida en áreas de Servicio al Cliente, Suministros, Oficial de Seguridad, Portuario, Dirección Jurídica	5		
Disconformidad con procedimiento de contrataciones	2		
Teléfonos de puestos de seguridad en plantel La Garita no tienen salida externa.	1		
Servicio alimentación para del personal turno de noche	1		
<b>Información</b>		<b>9</b>	<b>20</b>
Calidad, seguridad, precios de combustibles, servidumbres	5		
Calidad y cantidad, acaparamiento de combustibles en estaciones de servicio	4		
<b>Calidad de Productos</b>		<b>8</b>	<b>18</b>
Color de gasolinas super y regular permiten que se mezclen sin notarse	2		
Diesel contaminado adquirido en Plantel La Garita	4		
Problemas provocados por el uso de gasolina con etanol	2		
<b>Incumplimiento de legislación vigente, reglamentos y normativa Interna</b>		<b>8</b>	<b>18</b>
Uso de vehículos para fines personales, uso de internet para fines personales	3		
Conducción imprudente de vehículos de la Empresa	3		
Utilización de agua de RECOPE para fines personales	1		
Hurto de combustible	1		
<b>Asuntos Operativos</b>		<b>4</b>	<b>9</b>
Seguridad en instalaciones Estación de Bombeo Turrialba	1		
Estacionamiento para empleados, estado de pararrayos Plantel La Garita	3		
<b>Total</b>	<b>45</b>		<b>100%</b>



REFINADORA COSTARRICENSE DE PETRÓLEO S.A.

**Anexo 1.**

**Circular N° GG-092-2008  
REGLAMENTO DE TRANSPORTES DE RECOPE**



REFINADORA COSTARRICENSE DE PETRÓLEO S.A.

## **Anexo 2**

### **CUADRO RESUMEN DE CASOS ATENDIDOS**



REFINADORA COSTARRICENSE DE PETRÓLEO S.A.

### **Anexo 3**

## **MATERIAL INFORMATIVO A DISPOSICIÓN DEL PÚBLICO**