



REFINADORA COSTARRICENSE DE PETRÓLEO S.A.

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

INFORME DE CASOS ATENDIDOS EN EL  
PRIMER SEMESTRE DE 2014

Elaborado por:

MBA. Xiomara Vargas Salazar  
Contralora de Servicios

Agosto, 2014

## Tabla de Contenido

Presentación .....	3
I PARTE. Sistema de atención de quejas y denuncias.....	4
Información al público .....	5
II Parte. Estadísticas de resultados de gestión. ....	5
1. Casos atendidos .....	5
2. Principales motivos de las quejas y denuncias atendidas. ....	6
3. Detalle de los casos atendidos por dimensión. ....	7
3.1 Información .....	7
3.2 Calidad de Productos .....	9
3.3 Calidad de Servicios .....	10
3.4 Instalaciones .....	11
3.5 Trato a los usuarios .....	12
3.6 Otros .....	13
4. Estado actual de los casos.....	15
Reclamos por el uso de combustible con MMT.....	17



## REFINADORA COSTARRICENSE DE PETRÓLEO S. A.

### CONTRALORÍA DE SERVICIOS

#### INFORME DE CASOS ATENDIDOS EN EL PRIMER SEMESTRE 2014

##### *Presentación*

En cumplimiento a lo establecido en la resolución RRG-7635–2007 “Informe de quejas y denuncias de los prestadores de servicios públicos regulados”, se presenta el Informe de los casos atendidos por la Contraloría de Servicios de RECOPE en el periodo comprendido del 1° de enero al 30 de junio de 2014.

La primera parte contempla las acciones realizadas 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.

La Contraloría de Servicios es una Unidad adscrita a la Presidencia de RECOPE, conforme a lo establecido en la Ley 9158 Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, reporta directamente a la Señora Presidente de RECOPE, Ing. Sara Salazar Badilla.

La persona a cargo del Proceso de Atención de quejas, denuncias y sugerencias es:

MBA. Xiomara Vargas Salazar

Contralora de Servicios

Teléfono 2284-2852 2284-2855

Fax: 2257-1781

Dirección de correo electrónico [contraloria@recope.go.cr](mailto:contraloria@recope.go.cr)

Apartado postal 4351-1000 San José

## INFORME DE CASOS ATENDIDOS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2014

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

El proceso de atención de quejas, denuncias y sugerencias de los clientes de RECOPE está formalizado en cumplimiento a la Ley 9158 “Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios”, mediante la Unidad de Contraloría de Servicios a nivel institucional, encargada de recibir y gestionar a nivel interno la atención de las quejas, denuncias, sugerencias de los diferentes públicos de RECOPE.

De cada caso recibido se mantiene un expediente físico y electrónico con una numeración consecutiva e irrepetible que brinda el sistema para el registro y seguimiento de las acciones y el respaldo de documentos de forma electrónica.

Los usuarios pueden acceder a la Contraloría de Servicios de RECOPE mediante el correo [contraloria@recope.go.cr](mailto:contraloria@recope.go.cr) o bien ingresando a la dirección de la página web de RECOPE [www.recope.go.cr](http://www.recope.go.cr) con acceso desde la pantalla principal al formulario para presentar las inconformidades, sugerencias o consultas. En esta sección se encuentra la información de la normativa vigente sobre el tema de Contralorías de Servicios, horarios de atención, números de teléfono y fax y correos electrónicos. Además, se tiene a disposición del público el apartado postal 4351-1000 y buzones de sugerencias en los centros de trabajo y puntos de venta en planteles de distribución de combustibles.

Se atiende al público que lo requiera en la oficina ubicada en las Oficinas Centrales de RECOPE, San José, Barrio Tournón, Edificio Hernán Garrón Salazar, piso 8.

Este edificio es accesible para personas con discapacidad, tiene rampas de acceso, ascensor parlante, rotulación de las oficinas en lenguaje braille. En caso de que un solicitante requiera información en este lenguaje se puede brindar el servicio de impresión.

En el sitio web [www.recope.go.cr](http://www.recope.go.cr) se encuentran a disposición del público los precios vigentes de los productos que distribuye RECOPE, autorizados por la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, además de información histórica de precios, los horarios de atención en planteles, aspectos de calidad y normas de seguridad de los productos, entre otros.

### Información al público

Se dispone de material informativo impreso ubicado en las áreas de atención al público, la recepción de los edificios y puestos de seguridad con el fin de que se canalicen adecuadamente las consultas, quejas, denuncias o sugerencias de los clientes.

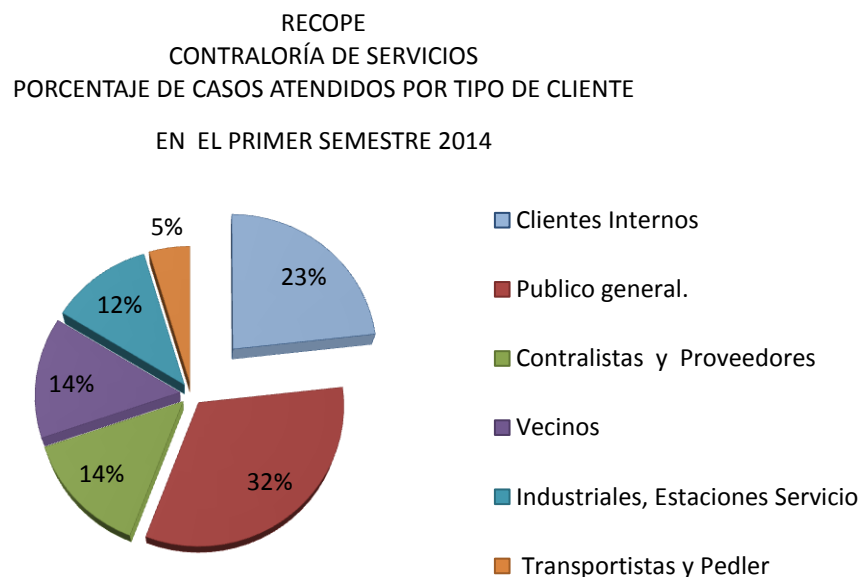
Se dispone de boletas para la presentación de quejas pre enumerados y buzones de sugerencias, en acatamiento a la disposición RRG-7635-2007 de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.

## II Parte. Estadísticas de resultados de gestión.

### 1. Casos atendidos

En el primer semestre de 2014 se atendieron en la Contraloría de Servicios 43 casos, de los cuales un 23% fueron presentados por clientes internos y un 77% fueron presentados por clientes externos. La mayoría de las gestiones del público externo, un 32%, provienen de público general; un 14% de contratistas y proveedores; un 14% de vecinos de las instalaciones de RECOPE en el país, un 12% de clientes industriales y propietarios de estaciones de servicio y un 5% de transportistas y distribuidores sin punto fijo. Dicha información se presenta en el Gráfico 1.

Gráfico 1



## 2. Principales motivos de las quejas y denuncias atendidas.

Según la clasificación establecida por la Secretaría Técnica de Contralorías de Servicios del Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN), los casos se agrupan en cinco dimensiones: Información, Calidad de Productos y Servicios, Instalaciones, Trato a los usuarios y Otros.

La dimensión en la que se presenta un mayor número de casos es *Otros* con 16 casos, que representa un 37% del total, en la que se incluyen los casos relacionados con la aplicación de normativa aplicable, uso de recursos de la empresa, aspectos relacionados con contrataciones, etc.

En la dimensión *Calidad de Productos y Servicios* se registraron 12 casos, de los cuales un 21% corresponde a *Calidad de Servicios* (9 casos) y un 7% a la *Calidad de los Productos* (3 casos).

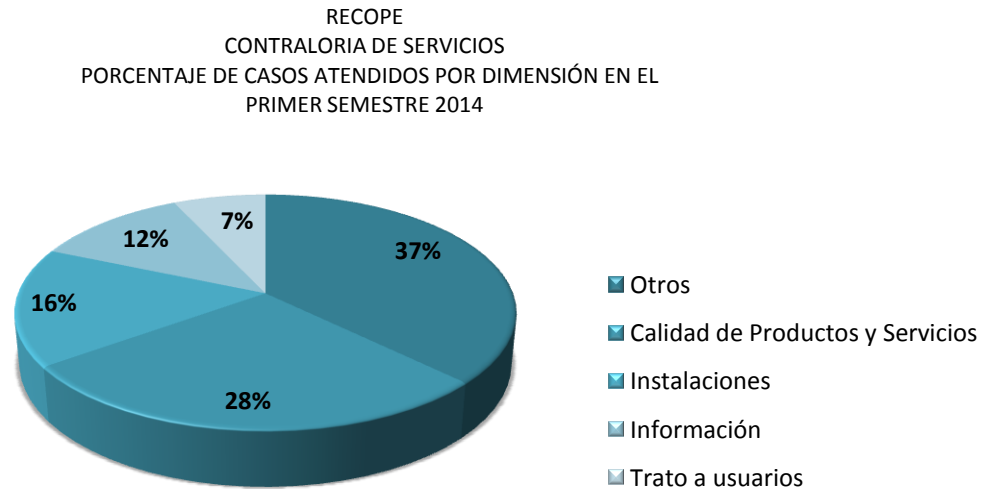
En la dimensión *Instalaciones* se atendieron 7 casos que corresponden a un 16% del total. En *Información* se atendieron 5 casos, que representan un 12 % y un 7% en *Trato a los Usuarios*, con 3 casos. En la Tabla 1 se presenta la información mencionada.

Tabla 1  
RECOPE  
Contraloría de Servicios  
Casos atendidos por Dimensión en el Primer Semestre 2014

DIMENSIÓN	# DE CASOS	%
Otros	16	37%
Calidad de Productos y Servicios	12	28
Instalaciones	7	16
Información	5	12
Trato a usuarios	3	7
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>

En el Gráfico 2 se presentan los datos de forma comparativa.

Gráfico 2



Todos los casos atendidos fueron remitidos formalmente por escrito a las jefaturas responsables de su atención, y de los resultados de la gestión se comunicó a los solicitantes por medios escritos o electrónicos.

### *3. Detalle de los casos atendidos por dimensión.*

#### *3.1 Información (5 casos)*

Del total de casos atendidos en el periodo, cinco de ellos se relacionan con requerimientos de información de parte de los clientes, ante los cuales se gestionó con los jefes de las áreas responsables la pronta atención y se brindó asesoría sobre disponibilidad de la información en el sitio web; algunas solicitudes requirieron mayor tiempo por la complejidad de la información solicitada.

Requerimientos de Información	# de Casos
Empresa contratista tiene más de 3 meses de haber solicitado que le informen sobre proceso de rescisión de contrato. No le dan información certera sobre el estado del trámite. (Contrataciones N° 2012CD-000605-01 y N°2012CD-000532-01)	1
Municipalidad de Turrialba requiere información sobre ingreso de sus funcionarios a instalaciones de RECOPE en 2011 para realizar estudio interno.	1
Solicitud de información sobre los tipos de Diesel que distribuye RECOPE.	1
Solicitud de información sobre el expediente completo del Proyecto Refinería.	1
Solicitud de expediente N° 2006LN-900190-02, para revisión física. (Modernización de cargaderos en Moín, carga por debajo). Solicitud de ampliación de información sobre inconsistencias encontradas por el interesado.	1
TOTAL	5

En relación con el tema de la información, se brindó orientación a los clientes y público en general sobre diversos temas entre ellos la guía para acceder información del sitio web debido a que se implementó un nuevo formato en la página, trámites para el registro de proveedores y otros.

Se trabajó además en la organización de la información de trámites y servicios para el sitio web, y se trabajó de forma conjunta con el grupo Gestor de Ética en la realización de charla sobre el Acceso a la Información Pública, impartida por la Procuraduría de la Ética Pública, con el fin de que los requerimientos de información se atiendan de forma expedita.



### 3.2 Calidad de Productos (3 casos)

Se recibieron 3 casos relacionados con la calidad de los productos, los cuales fueron atendidos de forma prioritaria por la Presidencia desde donde se gestionó la atención de la Dirección de Aseguramiento de la Calidad, Gerencias de Distribución y de Refinación, para coordinar los esfuerzos y garantizar la calidad de los productos. Sobre el resultado se emitieron informes a ARESEP y Defensoría de los Habitantes. Algunos problemas en el suministro de producto de forma oportuna obedecen a aspectos de infraestructura de almacenamiento, proyectos que RECOPE está desarrollando en la actualidad.

Calidad de Productos	# de Casos
Usuario reporta falta de odorización en el gas licuado de petróleo.	1
La variación de la temperatura de venta del Asfalto impide la venta en horarios normales, se deben cambiar los horarios y planteles de venta a los clientes.	1
Cliente recibe Gasolina Súper contaminada en la estación de servicio, al devolver el producto hay un faltante de 244 litros, solicita la devolución del faltante y el reconocimiento del flete.	1
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>

### 3.3 Calidad de Servicios (9 casos)

En esta dimensión se incluyen las quejas y denuncias en las cuales se afecta al cliente en el suministro de servicios, provocando retrasos o afectación de sus actividades propias. Se gestionó ante las jefaturas la atención integral de los procesos para mejorar los tiempos de atención, así como las facilidades para presentar trámites por vía electrónica.

Algunas situaciones se salen del control de RECOPE como lo es el mal tiempo, sin embargo con las nuevas obras de infraestructura se tendrá mayor capacidad de almacenamiento y esos eventos no serán tan críticos en el futuro.

Calidad de Servicios	# de Casos
Falta de suministro de LPG debido al mal estado del tiempo en Limón.	1
Demoras en suministro de combustible JET-A1 en el Aeropuerto Daniel Oduber (Liberia) en temporada alta. Atraso en la venta en el Plantel El Alto por venta de combustible en la vía pública.	2
El Departamento de Servicio al Cliente se traslada de oficinas y no brinda el número de fax, para enviar documentos de Tarjeta Electrónica de Combustible (TEC)	1
Se requiere firmar con urgencia contrato de combustible para pescadores, la abogada a cargo está fuera de oficina por permiso y no hay suplente.	1
Revisión de vehículo del Cuerpo Diplomático en el Plantel El Alto es ilegal, mal trato al chofer, desconocimiento de normativa.	1
Difícil comunicación telefónica en el Plantel El Alto. Se indica que el encargado no le toma interés por atender asuntos personales.	1
Medidas de control de ingreso de visitantes al Edificio Hernán Garrón se consideran excesivas. No permitir el ingreso para asuntos personales y entrega de alimentos u otros.	1
Trámite de Emisión de Certificaciones en Recursos Humanos tarda 30 días hábiles o más.	1
TOTAL	9

### 3.4 Instalaciones (7 casos)

Se atendieron solicitudes de vecinos para realizar la limpieza de maleza en las áreas cercanas al poliducto, alertas por quemas de basura y construcciones cerca del área de servidumbre. Se gestionaron las visitas de inspección y acciones requeridas con el personal del Departamento de Mantenimiento para mejorar las condiciones para los vecinos de las zonas afectadas. Aspectos de seguridad, orden y limpieza en la zona de la bodega del Plantel de RECOPE en Liberia, se gestionó con la jefatura a cargo la adecuación de la zona.

Instalaciones	N° de Casos
Alertas por peligros en áreas cercanas poliducto: Quemas en paso de poliducto en Mozotal de Guadalupe, construcción de tanque séptico en Heredia, una zanja abierta cerca del poliducto en Cartago.	3
Inconformidad con trabajo realizado en Javillos, Pavones de Turrialba, se cierra el acceso a propiedad de vecino de la zona. Solicita reparación. Daño a tubería de agua por mantenimiento de poliducto.	2
Cinta de medición requerida por operarios del Plantel Garita	1
Condiciones de seguridad orden y limpieza en bodega del Plantel de Liberia impide realizar trabajos de instrumentación.	1
TOTAL	7

### 3.5 *Trato a los usuarios (3 casos)*

Se recibieron 3 casos por mal trato a clientes y usuarios, los mismos fueron remitidos a las jefaturas para su atención y se realizaron llamadas de atención a los responsables cuando procedió. En un caso se impidió el ingreso a las Oficinas Centrales de RECOPE por portar pantalón corto, lo cual es un acto discriminatorio según lo ha establecido la Sala Constitucional de Costa Rica, se solicitó incluirlo en la normativa relacionada y comunicar a los oficiales de seguridad para su conocimiento y aplicación, así mismo sobre la excepción de revisión de vehículos diplomáticos, lo cual no es permitido por ley.

Trato a los Usuarios	Nº de Casos
Se nombra una persona de forma interina en una plaza, el día que se presenta a trabajar la plaza ya está ocupada y no le comunicaron nada al respecto.	1
Se impide el ingreso de visitantes por utilizar pantalón corto, lo que es discriminatorio.	1
Queja por trato recibido por parte de funcionaria de la Presidencia de RECOPE.	1
TOTAL	3

### 3.6 Otros (16 casos)

Se incluyen en esta categoría un caso de acoso sexual, el cual está actualmente en proceso de atención en la Junta de Relaciones Laborales; 4 casos por conducción imprudente o inadecuada de vehículos de RECOPE, conducta irrespetuosa de choferes y la permanencia de un vehículo en uso en un predio cercano al taller donde se reparaba. En cada uno se ha solicitado a las jefaturas hacer un llamado de atención por el buen uso de los recursos, la seguridad y la imagen institucional. Los funcionarios recibieron llamados de atención verbal de sus jefaturas.

Relacionado con el servicio de transportes, se denuncia la falta de controles en el servicio que se brinda a funcionarios de Limón hacia San José y viceversa y el uso del autobús para familiares o contratistas, se solicitó la instauración de controles y un análisis del costo-beneficio del servicio para posterior recomendación.

Se denunció el nombramiento irregular de un funcionario en Recursos Humanos, el cual está en proceso en la Junta de Relaciones Laborales. Se recibieron 5 casos relacionados con el manejo de contrataciones, revisión de términos y presunto favorecimiento y fragmentación. Los casos fueron de conocimiento de la Gerencia de Administración y Finanzas para su estudio según la cual se actuó apegado a la normativa vigente.

Se presentó la denuncia por presunto mal manejo en la contratación de transferencias de combustible Jet-A1 al plantel de Liberia. Se emitieron recomendaciones a la Presidencia (de la Administración anterior). Proveedor solicita revisar los términos de contratación que se solicitan a proveedores de pintura por considerarse inadecuados.

Se reportó de parte de un vecino el cobro de fletes falsos por parte de un cliente, se le remitió a ARESEP para su atención. Se dio seguimiento al reclamo presentado al ICE por diferencias en tarifas del diesel.

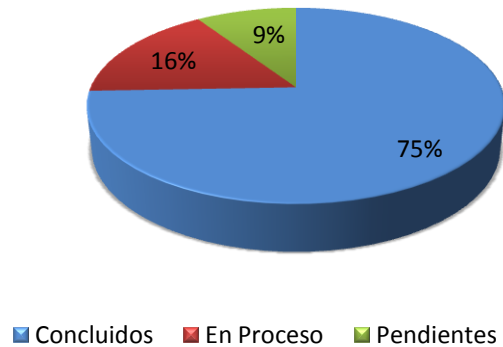
Subcontratistas solicitaron la intervención de RECOPE para que se paguen trabajos realizados. Si bien esto no es competencia de la empresa es un tema que puede analizarse como parte de las acciones de Responsabilidad Social Empresarial.

Otros	# de Casos
Acoso sexual de funcionario hacia contratistas de limpieza	1
Denuncia por nombramiento irregular en Recursos Humanos	1
Reclamo administrativo presentado por RECOPE al ICE por venta de búnker de bajo azufre a precio inferior	1
Se denuncia mal manejo de la contratación por servicios de nutrición por envío del cartel al colegio de profesionales previo a su publicación.	1
Pago pendiente a empresa subcontratada, solicita a RECOPE intervenir con el contratista para que emitan su pago.	1
Manejo de la contratación de los Servicios de Transporte Interplattel de Jet-A1 La Garita-Liberia.	1
Proveedor solicita revisión de términos de contratación para pintura de tanques o tuberías según calificación de profesional	1
Gestión de la contratación N° CD2014-000100-01, por fragmentación del proceso de adquisición y favorecimiento hacia un proveedor.	1
Atraso en pago de facturas por servicios de capacitación brindados a RECOPE.	1
Vehículo personal de funcionario de auditoría se intercambia por el de la Auditoría los días en que tiene restricción.	1
Uso y custodia de vehículos de RECOPE: conducta inapropiada de choferes vocabulario vulgar, señales obscenas a otros conductores, vehículo de compras en almacén, vehículo permanece en predio varios días, causa daños a propiedad privada y no se detiene. Placas 308-556, 308-507, 308-205, 308-249.	4
Servicio de transporte de funcionarios de Limón a San José sin regulación para familiares y contratistas (ida y regreso)	1
Estación de Servicio en Osa cobra flete por distancia mayor para otras estaciones de servicio de su propiedad.	1
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>

#### 4. Estado actual de los casos.

A la fecha de presentación del informe un 75% de estos (32 casos) han sido concluidos, un 16% (7 casos) se encuentran en proceso de atención y un 9% (4 casos) está pendiente de atención. Además se ha dado seguimiento a 4 casos en proceso de periodos anteriores.

RECOPE  
CONTRALORIA DE SERVICIOS  
ESTADO DE LOS CASOS ATENDIDOS EN EL PRIMER SEMESTRE 2014



En la Tabla 1 se presenta el detalle de los casos en proceso de atención y las últimas acciones realizadas para su resolución, así como la dependencia a cargo de la misma.

Tabla 1.  
Casos en proceso de atención

ASUNTO	ACCIONES	
1. Acondicionamiento de la zona de estacionamiento para cisternas, vehículos de visitantes y funcionarios en Refinería.	A cargo de la Gerencia de Desarrollo, Ing. Leonel Altamirano. El Departamento de Ingeniería está trabajando en el diseño. El proceso de contratación por licitación iniciará en el 2015.	En Proceso
2. Afectación de propiedad privada por la desviación de Quebrada Norberta en Quircot de Cartago, en la que se construyeron gaviones para soporte del poliducto de RECOPE.	Se desarrollaron acciones mitigantes deben ser complementadas con el diseño integral. El Departamento de Ingeniería realizó estudio. Se cuenta con los permisos del Setena, el diseño tuvo cambios por lo que deben actualizarse los permisos. A cargo de la Gerencia de Desarrollo. Ing. Álvaro Navarro. Se iniciará en 2015.	En Proceso
3. Exceso de requisitos solicitados a los contratistas en incumplimiento a la Ley 8220.	Se emite directriz provisional de parte del Gerente de Refinación. Pendiente emitir procedimiento. Licda. Pilar Ramos De Anaya. Coordinación Departamento SAS. Gerencia General	Fuera del plazo
4. Solicitud de expediente N° 2006LN-900190-02, para revisión física. (Modernización de cargaderos en Moín, carga por debajo). Solicitud de ampliación de información sobre inconsistencias encontradas por el interesado.	Se le solicita remitir respuestas a solicitud del interesado sobre posibles inconsistencias encontradas en la contratación. Gerencia de Desarrollo. Pendiente respuestas al solicitante.	Fuera del plazo
5. Cliente recibe Gasolina Súper contaminada en la estación de servicio, al devolver el producto hay un faltante de 244 litros, solicita la devolución del pago y el reconocimiento del flete.	Cliente gestionó reconocimiento de flete ante el Depto. de Servicio al Cliente. Pendiente la respuesta a ARESEP sobre justificación de diferencia en combustible recibido (244 litros)	Fuera del plazo
6. Atrasos en la carga de producto en el Plantel El Alto.	Gerencias de Distribución y Refinación deben resolver aspectos de infraestructura.	En Proceso
7. Acoso sexual de funcionario hacia contratista.	En Proceso en la Junta de Relaciones Laborales	En plazo
8. Nombramiento irregular de funcionarios en Recursos Humanos.	En proceso en la Junta de Relaciones Laborales	En plazo
9. Condiciones de seguridad, orden y limpieza en bodega de Plantel La Garita	Se realizó limpieza de la zona ordenamiento, pendiente acondicionamiento de estantería.	En Proceso
10. Reclamo al ICE por diferencia en tarifas de diesel.	En proceso Dirección Jurídica.	En Proceso



### *Reclamos por el uso de combustible con MMT.*

Por disposición de ARESEP los reclamos de los usuarios de los combustibles deben presentarse ante dicha institución para seguir el debido proceso de análisis de pruebas y conciliación con los reclamantes. El Departamento de Servicio al Cliente Directo de RECOPE es el encargado de este proceso y atención de las audiencias de conciliación en la Autoridad Reguladora de Servicios Públicos.

Sobre este proceso la Contraloría de Servicios dio seguimiento, monitoreando el número de reclamos presentados, características de marcas, modelos y otra información relevante para información de la Presidencia. Además se guió a los usuarios para presentar sus reclamos ante la ARESEP como encargado de su atención.

A la fecha de este informe se han conciliado y efectuado pagos correspondientes a 83 vehículos, un monto de \$120.066.750