

REFINADORA COSTARRICENSE DE PETRÓLEO S.A.

CONTRALORÍA DE SERVICIOS
INFORME DE CASOS ATENDIDOS EN EL
SEGUNDO SEMESTRE 2015

Elaborado por:

MBA. Xiomara Vargas Salazar
Contralora de Servicios

FEBRERO 2016

Tabla de Contenido

Presentación.....	3
I PARTE. Sistema de atención de quejas y denuncias	4
Información al público	4
II Parte. Estadísticas de resultados de gestión.....	6
1. Casos atendidos.....	6
2. Principales motivos de las quejas y denuncias atendidas.....	7
3. Detalle de los casos atendidos por dimensión.....	8
3.1 Calidad de Servicios.....	8
3.2 Instalaciones.....	10
3.3 Trato a los usuarios	11
3.4 Otros.....	12
3.5 Información.....	13
5. Estado actual de los casos.....	15
6. Casos en proceso de atención.....	15

REFINADORA COSTARRICENSE DE PETRÓLEO S. A.

**CONTRALORÍA DE SERVICIOS
INFORME DE CASOS ATENDIDOS EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2015**

Presentación

En cumplimiento a 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 julio al 31 de diciembre 2015.

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 dependencia adscrita a la Presidencia de RECOPE, conforme a lo establecido en la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, N° 9158, reporta a la Sra. Presidente de RECOPE, Ing. Sara Salazar Badilla.

El Proceso de Atención de Quejas, Denuncias y Sugerencias está a cargo de la Contralora de Servicios, cuya información se indica a continuación:

Nombre:	Xiomara Vargas Salazar
Dirección de correo electrónico:	contraloria@recope.go.cr
Teléfonos:	2284-2852 y 2284-2855
Fax:	2257-1781
Apartado postal:	4351-1000 San José

**CONTRALORÍA DE SERVICIOS
INFORME DE CASOS ATENDIDOS EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2015**

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 Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, N° 9158, mediante la Contraloría de Servicios a nivel institucional, responsable del proceso de gestión de quejas, denuncias y sugerencias de los diferentes públicos de RECOPE.

Se cuenta con un procedimiento oficializado a nivel de la Empresa para la atención de los casos atendidos, que garantiza la confidencialidad de la identidad del denunciante y la respuesta sobre las acciones realizadas.

De cada caso recibido se mantiene un expediente físico y electrónico con numeración consecutiva e irrepetible, asignada de forma electrónica, para el registro y seguimiento de las acciones y el respaldo de documentación relacionada.

Información al público

Se dispone de material informativo impreso ubicado en las áreas de atención al público, en los centros de trabajo y puestos de seguridad con el fin de que se canalicen adecuadamente las consultas, quejas, denuncias o sugerencias de los clientes. Se cuenta con boletas para la presentación de quejas pre enumeradas y buzones de sugerencias en las oficinas de facturación en los planteles de Distribución.

Los usuarios pueden acceder a la Contraloría de Servicios de RECOPE mediante el correo contraloria@recope.go.cr, o bien, ingresar al sitio web de RECOPE www.recope.com con acceso desde la pantalla principal. En esta sección se encuentra el formulario para presentación de quejas o denuncias, la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios y el procedimiento para la presentación de quejas y denuncias, horarios de atención, números de teléfono, fax, direcciones de correo electrónico y apartado postal.

Se brinda atención al público en la oficina ubicada en las Oficinas Centrales de RECOPE, San José, Barrio Tournón, Edificio Hernán Garrón Salazar, piso 9, el cual es accesible para personas con discapacidad. Cuenta con rampas de acceso, ascensor parlante y rotulación en lenguaje braille en todo el edificio. En caso de requerir información en dicho lenguaje se brinda servicio de impresión, mediante solicitud previa con el coordinador de la Comisión Institucional de Discapacidad.

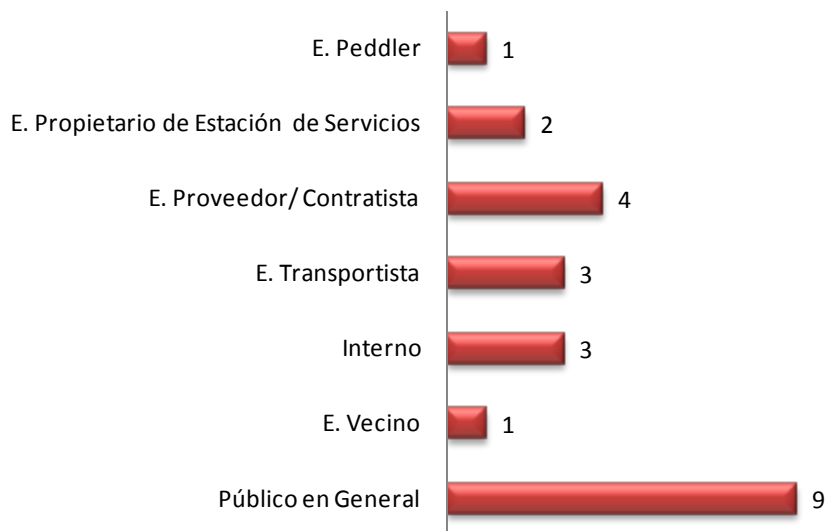
En el sitio web www.recope.com están disponibles al público los precios vigentes de los productos que distribuye RECOPE, autorizados por la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, además de información histórica de precios, horarios de atención en planteles de distribución, aspectos de calidad y normas de seguridad de los productos, entre otros temas de interés para el cliente directo y público en general.

II Parte. Estadísticas de resultados de gestión

1. Casos atendidos

En el segundo semestre de 2015 se atendieron en la Contraloría de Servicios 23 casos, de los cuales un 13% fueron presentados por clientes internos y un 87% por clientes externos, entre los cuales se encuentran distribuidores sin punto fijo (Pedler), propietarios de estaciones de servicios, proveedores y contratistas, transportistas, vecinos y público en general, según lo presentado en el gráfico 1.

Gráfico 1
RECOPE
CONTRALORÍA DE SERVICIOS
CASOS ATENDIDOS POR TIPO DE CLIENTE
SEGUNDO SEMESTRE 2015



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.

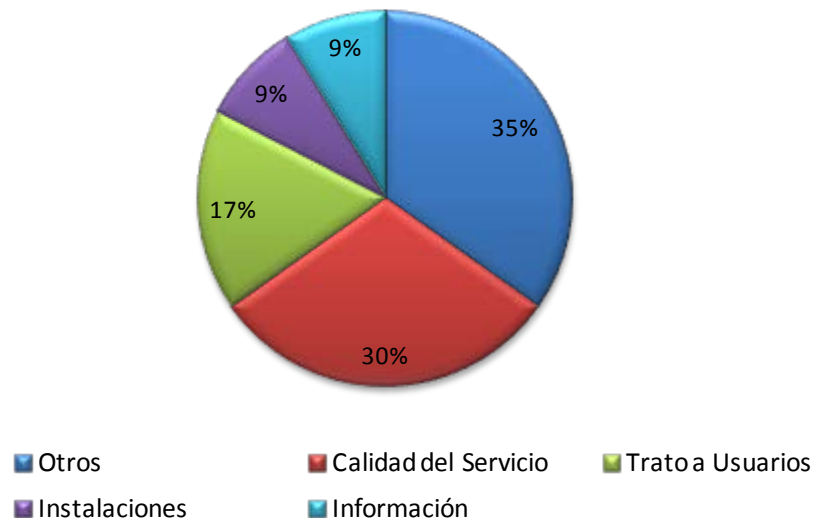
En la dimensión *otros* se recibieron 8 casos para un 35% del total, en esta se incluyen los casos relacionados con la aplicación de la normativa interna o externa y el uso de recursos de la empresa.

En la dimensión *calidad de productos y servicios* se registraron 7 casos relacionados con los servicios (30%). En la dimensión *trato a los usuarios* se atendieron 4 casos que corresponden a un 17% del total.

En las dimensiones *información e instalaciones* se atendieron 2 casos en cada una, lo que corresponden a un 9% en cada dimensión.

En este periodo no se recibieron casos relacionados con la calidad de productos. En el gráfico 2 se presenta la información mencionada.

Gráfico 2
RECOPE
CONTRALORÍA DE SERVICIOS
CASOS ATENDIDOS SEGÚN DIMENSIÓN
SEGUNDO SEMESTRE 2015



Los casos atendidos fueron remitidos formalmente a los titulares subordinados para su atención y resolución, conforme a lo establecido en el procedimiento para atender las quejas, denuncias y sugerencias presentadas por los clientes a la Contraloría de Servicios (AS-08-02-002). De los resultados de la gestión se comunicó a los solicitantes por medios escritos, electrónicos o vía telefónica.

3. Detalle de los casos atendidos por dimensión.

3.1 Calidad de Servicios

En esta clasificación se incluyen los casos relacionados con la calidad de los servicios brindados a los clientes en los planteles de distribución y a nivel administrativo. Se incluyen dos casos internos, uno sobre el nombramiento no tramitado de un funcionario que continuó laborando, y sobre el control de los activos informáticos de funcionarios.

En el plantel de Barranca se presentó una queja por el servicio en el Área de Facturación, otra por desabastecimiento de gasolina y carga lenta del producto. En el plantel Moín se presentó la queja debido a la falta de disponibilidad de asfalto, así como reportes de temperatura por lo que los clientes debieron cargar en el Plantel El Alto.

Se determinó que los clientes tenían calibrados los termómetros en grados Fahrenheit y RECOPE en grados Celsius, por lo que ellos reportaban datos diferentes. El Departamento de Metrología asumió la verificación de todos los termómetros en los puntos de venta y todos los termómetros cuentan con verificación periódica.

En marzo de 2016 entrarán en operación nuevos tanques para asfalto, por lo que se podrá contar con mayor inventario a disposición de los clientes.

En el plantel La Garita, se presentó la queja sobre el funcionamiento del reloj que se utiliza para realizar la apertura y cierre de los portones de acceso a los transportistas. El área de Informática dará el mantenimiento a dichos equipos.

TABLA 1
RECOPE
Contraloría de Servicios
Casos relacionados con la calidad de productos y servicios
Segundo Semestre 2015

CALIDAD DE SERVICIOS	N° CASOS
Desabastecimiento gasolina en Plantel Barranca y asfalto en Plantel Moín, carga lenta en Plantel Barranca.	3
Nombramiento no tramitado de funcionario que continuó laborando.	1
Recibo de equipo de la Dirección de Tecnología de Informática	1
Calidad del servicio en Área de Facturación en Plantel Barranca	1
Funcionamiento del reloj de ingreso al Plantel La Garita	1
TOTAL	7

3.2 Instalaciones

Se incluyen en esta dimensión los casos relacionados con las instalaciones físicas de la empresa, ya sea en sus centros de distribución y ventas, poliducto y otras edificaciones.

Se atendieron 2 casos, uno de ellos de una comunidad para que RECOPE realice una obra en zona de paso del poliducto, debido a un deslave del terreno, lo cual se incluirá como parte de una contratación que se realizará para atender varias solicitudes de obras similares requeridas para mejorar las instalaciones del poliducto. Otro caso se debe a aparentes problemas de comunicación debido al cambio de tecnología de teléfonos (IP), según la Dirección a cargo se realizaron pruebas para determinar las causas de la interferencia.

TABLA 3
RECOPE
Contraloría de Servicios
Casos relacionados con las instalaciones de RECOPE
Segundo Semestre 2015

INSTALACIONES	N° CASOS
Solicitud de reparación de muro cercano a poliducto en San Ramón, La Unión	1
Problemas de comunicación con cambio de tecnología de equipos telefónicos instalados	1
TOTAL	2

3.3 Trato a los usuarios

Se recibieron 4 casos por mal trato a visitantes y contratistas, los mismos fueron remitidos a las jefaturas para su atención.

Es necesario la revisión de los procedimientos para la supervisión de obras, a cargo de los Departamentos de Salud, Ambiente y Seguridad. Así como brindar capacitación para los funcionarios en puestos de atención al público sobre buenas prácticas de atención al público, se incluirá en los temas de charlas a funcionarios para el 2016.

TABLA 4
RECOPE
Contraloría de Servicios
Casos relacionados con el Trato a los Usuarios
Segundo Semestre 2015

TRATO A LOS USUARIOS	N° CASOS
Maltrato verbal de la Jefa del Depto. de Seguridad y Vigilancia hacia visitante	1
Funcionarios de la Estación de Bombeo de Turrialba amenazan contratista	1
Inconformidad con el trato que brinda ingeniero supervisor de la contratación 2015-CD-000207-01	1
Mala atención a transportista de funcionaria en Facturación Barranca	1
TOTAL	4

3.4 Otros

Se incluyen en esta categoría los casos relacionados con el incumplimiento a la normativa interna o externa.

De los 7 casos atendidos, 6 se refieren al uso inadecuado de los vehículos de la Empresa, los cuales son difíciles de comprobar por darse situaciones donde no se reportan daños o testigos, por lo que se recomienda a la Administración que de forma preventiva se coloquen dispositivos para la ubicación y detección de situaciones anómalas de parte de los conductores de vehículos institucionales.

El otro caso se relaciona con la disconformidad por la adjudicación de una contratación, la cual fue atendida en el área de Contrataciones de conformidad con la normativa aplicable.

TABLA 5
RECOPE
Contraloría de Servicios
Casos atendidos en la categoría Otros
Segundo Semestre 2015

OTROS	Nº CASOS
Denuncia adjudicación de la Contratación 2015CD-000382-01	1
Uso inadecuado del vehículos institucionales 122, 475, 530, 460, 294, 338, 532	6
TOTAL	7

3.5 Información

En la dimensión de información se atendieron dos casos, uno referido a la solicitud de una ciudadana sobre los actos de adjudicación relacionados con los convivios navideños del periodo 2004 al 2014, lo cual le fue suministrado de conformidad con la Ley del Derecho de Petición.

Otra solicitud se refirió a si existen impedimentos para la importación del gas natural para la empresa privada, remitiéndose al MINAE como ente rector a nivel nacional en materia de energía.

Tabla 6
RECOPE
Contraloría de Servicios
Casos atendidos en la categoría Información
Segundo Semestre 2015

INFORMACIÓN	Nº CASOS
Solicitud de información actos de adjudicación convivios navideños 04-14	1
Solicitud de información sobre importación y comercialización del gas natural	1
TOTAL	2

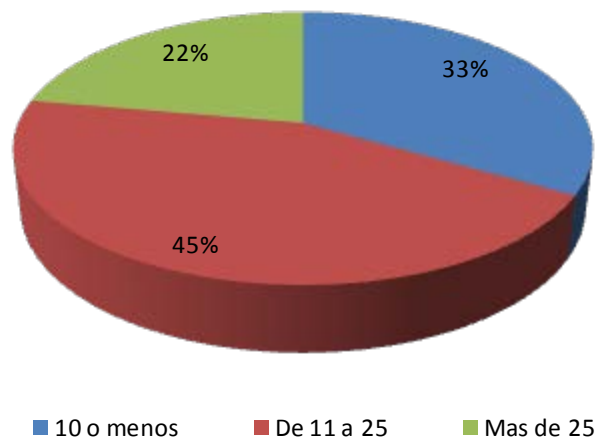
4. Duración del Proceso

Conforme al registro de la atención y proceso de los casos atendidos en el segundo semestre, un 33% fue resuelto en 10 días hábiles o menos, un 45% se resolvió entre 11 y 25 días y un 22% en más de 25 días hábiles.

Los casos que requieren mayor duración son en su mayoría los que requieren realizar alguna inversión en infraestructura, debido a que se debe cumplir con cierta normativa como estudios de factibilidad, procesos de compras, obtención de permisos y otros requisitos para las obras.

Así mismo, tienen un tiempo mayor de resolución los casos para los que se establecen procedimientos administrativos a los funcionarios por la infracción de alguna norma disciplinaria. En el gráfico 3 se representa la información de la duración del proceso de manera porcentual con relación al número de días hábiles requeridos para su solución.

Gráfico 3
RECOPE
CONTRALORÍA DE SERVICIOS
Duración del proceso en días hábiles
Segundo Semestre 2015

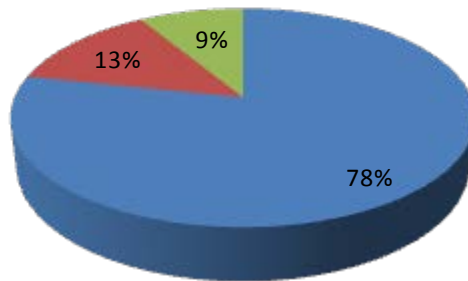


5. Estado actual de los casos.

A la fecha de presentación del informe un 78% de los casos (18 casos) se encuentra en estado concluido, un 13% (3 casos) se encuentran en proceso de atención, un 9% (2 casos) están pendientes de atención.

Gráfico 4
RECOPE
CONTRALORÍA DE SERVICIOS
Estado actual de los caso
Segundo Semetre 2015

■ Concluido ■ En Proceso ■ Pendiente



6. Casos en proceso de atención

En la siguiente tabla se presentan los casos en proceso de atención a la fecha del informe, con las últimas acciones reportadas por las dependencias responsables.

Contempla casos de periodos anteriores, a los cuales se les ha dado el seguimiento por parte de la Contraloría de Servicios, debido que fueron presentadas en esta instancia, o bien, solucionarían problemas que fueron reportados por los clientes ante la Contraloría de Servicios, como el caso de mejores condiciones de estacionamiento para clientes y transportistas, condiciones de las instalaciones para clientes, vecinos y otros, así como los procesos administrativos realizados a partir de denuncias recibidas por la actuación de funcionarios de la Empresa.

TABLA 7
RECOPE
CONTRALORIA DE SERVICIOS
CASOS RECIBIDOS EN PROCESO DE ATENCIÓN

ASUNTO	ACCIONES	#CASO
1. Acondicionamiento de la zona de estacionamiento para cisternas, vehículos de visitantes y funcionarios en Refinería.	Las gestiones para el proceso de licitación iniciarán con el aporte de los planos por parte del Dpto. de Ingeniería, en febrero 2016. A cargo Gerencia de Desarrollo, Ing. Ana Elena Corrales.	LN-561-2012 EA-574-2012
2. 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 para el ingreso de contratistas a los planteles de distribución. Responsable: Licda. Pilar Ramos De Anaya de Gerencia General, en Coordinación con los Departamentos Salud, Ambiente y Seguridad.	EA-633-2013
3. Conducción imprudente del vehículo 308-532.	Pendiente análisis y resolución de la Junta de Relaciones Laborales. Responsable. Junta de Relaciones Laborales.	SJ-704-2014
4. El ingreso de clientes por puesto de salida de cisternas en Plantel El Alto pone en peligro la seguridad de los clientes.	Se construirán instalaciones para el Área de Ventas, Facturación y Servicio al Cliente, en proceso estudio de factibilidad, según lineamiento de la Autoridad Presupuestaria. Pendiente estudio en Dirección de Planificación. Responsable Gerencia de Distribución.	EA-694-2014
5. En el Río Los Cabros se rompió una estructura de concreto que había colocado RECOPE para proteger la tubería del poliducto dejándolo al descubierto, además unos gaviones se cayeron.	Se corrige situación de riesgo inmediato, Dirección de Ingeniería y Mantenimiento realizará contratación bajo la modalidad de entrega según demanda en proceso la contratación para iniciar en 2016. Responsable Martín Zúñiga, Dirección de Ingeniería y Mantenimiento.	EA-705-2014
6. Solicitud para enterrar tubería del poliducto en el Coco Siquirres.	Se requiere profundizar tubería y construir cunetas. Pendiente de realizar. Responsable Ing. Martín Zúñiga, Dirección de Ingeniería y Mantenimiento.	EA-711-2014
7. Uso indebido instalaciones de RECOPE en Limón.	En proceso en el Departamento de Relaciones Laborales. Responsable Ricardo Rodríguez, Dirección de Recursos Humanos.	SJ-734-2015

ASUNTO	ACCIONES	#CASO
8. Funcionaria asiste a actividad privada en día laboral estando incapacitada.	En proceso en la Dirección Jurídica. Responsable Lic. Mayid Calderón.	SJ-735-2015
9. Conducta inapropiada del conductor del vehículo 308-338, ocasiona lesiones al conductor en carretera.	En proceso en el Departamento de Relaciones Laborales. Responsable Ricardo Rodríguez	SJ-764-2015
10. Solicitud de reparación de muro cercano a poliducto en San Ramón, La Unión	Dado que esta estructura no implica interferencia con nuestro derecho de paso y más bien brindaría seguridad y optimizaría el acceso, estaremos programando para el 2016 su realización. Se contratará en 2016 para realizar diferentes obras que requieren colocación de gaviones para protección del poliducto. DIM-0009-2016, 25-01-2016, Martín Zúñiga.	SJ-756-2015