

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

**CONTRALORÍA DE SERVICIOS**

**INFORME DE CASOS ATENDIDOS EN EL  
PRIMER SEMESTRE 2016**

**Elaborado por:**

**MBA. Xiomara Vargas Salazar**

**Contralora de Servicios**

**AGOSTO 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 .....	9
3.1 Calidad de Servicios .....	9
3.2 Instalaciones.....	11
3.3 Trato a los usuarios.....	12
3.4 Otros .....	13
3.5 Información.....	14
3.6 Calidad del producto .....	15
4. Duración del Proceso.....	15
5. Estado actual de los casos .....	16
6. Casos en proceso de atención.....	16

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

**CONTRALORÍA DE SERVICIOS**

**INFORME DE CASOS ATENDIDOS EN EL PRIMER SEMESTRE 2016**

**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 enero al 31 de junio de 2016.

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](mailto: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 PRIMER SEMESTRE 2016**

#### **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](mailto:contraloria@recope.go.cr), o bien, ingresar al sitio web de RECOPE [www.recope.com](http://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](http://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

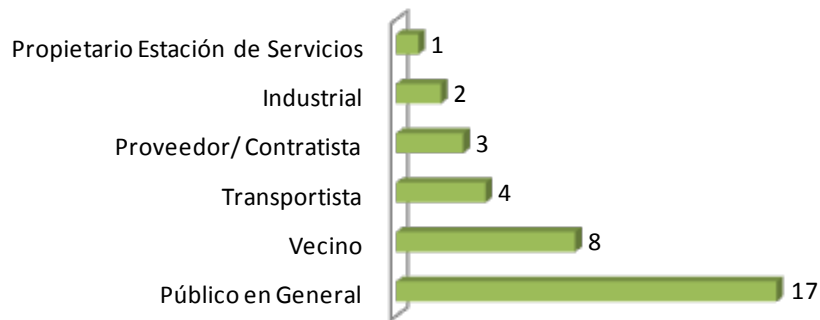
### 1. Casos atendidos

En el primer semestre de 2016 se atendieron en la Contraloría de Servicios 44 casos, de los cuales un 20% (9 casos) fueron presentados por clientes internos y un 80% (35 casos) por clientes externos.

Este informe contempla los casos presentados por los clientes externos, entre los cuales se encuentran propietarios de estaciones de servicios, proveedores y contratistas, transportistas, vecinos y público en general.

En el Gráfico 1 se presentan el número de casos atendidos según el tipo de cliente.

Gráfico 1  
RECOPE  
CONTRALORÍA DE SERVICIOS  
CASOS ATENDIDOS EN EL PRIMER SEMESTRE 2016  
POR TIPO DE CLIENTE



## 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, los casos se agrupan en cinco dimensiones: Información, Calidad de Productos y Servicios, Instalaciones, Trato a los usuarios y Otros.

### **Información**

Se incluyen los casos relacionados con la claridad, actualidad y oportunidad de la información brindada a los clientes y usuarios.

### **Calidad de Productos y Servicios**

Incluye las quejas o denuncias respecto a la calidad y otros aspectos propios de los productos como temperatura, etc., y de calidad de los servicios en cuanto a oportunidad, transparencia, requisitos, etc.

### **Instalaciones**

Se incluyen los casos que tienen relación con las instalaciones físicas de la Empresa, edificaciones, poliducto, estacionamientos y las condiciones para los clientes, usuarios y vecinos.

### **Trato a los Usuarios**

Incluye los casos respecto al trato brindado a los clientes, ya sea de forma personal o telefónica.

### **Otros**

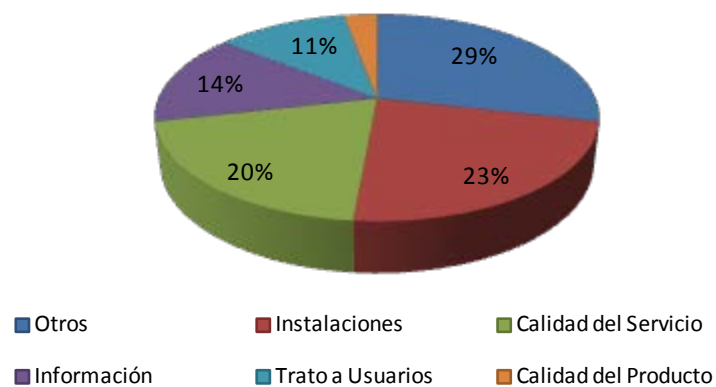
Incluye los casos que no están contemplados en las dimensiones anteriores, entre ellos el incumplimiento de la normativa interna o externa como procedimientos o reglamentos o leyes, el uso de recursos de la empresa y otros.

A continuación se presenta el número de casos atendidos por dimensión, durante el primer semestre 2016.

Dimensión	Nº de casos
Otros	10
Instalaciones	8
Calidad del Servicio	7
Información	5
Trato a Usuarios	4
Calidad del Producto	1
Total	35

En el Gráfico 2 se presenta de manera proporcional los casos atendidos por dimensión.

Gráfico 2  
RECOPE  
CONTRALORÍA DE SERVICIOS  
CASOS ATENDIDOS POR DIMENSIÓN EN EL PRIMER SEMESTRE  
2016





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), los casos atendidos fueron remitidos formalmente a los titulares subordinados para su atención y resolución. De los resultados de la gestión se comunicó a los solicitantes por medios electrónicos o vía telefónica.

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

#### 3.1 Calidad de Servicios

En esta clasificación se atendieron 7 casos, tanto en el área operativa como administrativa. En el área operativa se presenta la inconformidad de los transportistas por las labores de calibración de los equipos, especialmente cuando coinciden con la variación de precios.

La calibración de los equipos a nivel empresarial la realiza la Dirección de Aseguramiento de la Calidad conforme a un plan anual, cuyas fechas pueden coincidir en alguno de los planteles con el día de cambio de precios de los combustibles. El posponer las actividades de calibración, implicaría un retraso en todo el plan, por lo que no es posible suspenderlo en esas oportunidades, además de que RECOPE mantiene el suministro de combustibles de forma permanente y la calibración se realiza en un tiempo corto del día. Además estas actividades son propias del Departamento por lo que se realizan durante la jornada laboral ordinaria.

Una queja se refiere a la retención de documento a un transportista por falta de requisitos, lo que implicaba que tenía que salir del plantel. La situación fue corregida a solicitud de la Contraloría de Servicios por el Jefe del Departamento a cargo y se solicitó las medidas correctivas al respecto.

Una queja se refiere a la atención telefónica para aclarar las dudas sobre el registro de proveedores, debido a que solo había un número indicado en el directorio telefónico, por lo que se amplió a cuatro números y se realizó la publicación del directorio en el sitio web. Así mismo, se presentaron problemas con el datáfono debido a problemas de conectividad con el banco, por lo que se implementaron otra forma de atención para esas situaciones.

Se presentó la queja por retraso en el trámite para la confección de contrato con una asociación de pescadores, sin embargo, según revisión de la gestión, esta requería la verificación de los requisitos del MINAE, por lo que requirió de mayor tiempo.

Se presentó el reclamo de pago a un vehículo por presuntos daños ocasionados por el uso de combustible con MMT, aprobado por resolución de ARESEP en 2014, sin embargo, debido a que el solicitante no presentó las facturas por los repuestos no fue posible gestionar el pago. Se indicó en varias oportunidades al denunciante sobre dicho requisito pero no presentó las facturas.

TABLA 1  
RECOPE  
Contraloría de Servicios  
Casos atendidos en la dimensión Calidad del Servicio  
Primer Semestre 2016

Calidad en el Servicio	N° de casos
Calibración en Plantel Barranca produce atrasos en carga	1
Funcionaria de Facturación Barranca retiene documento a Transportista por falta de firma.	1
Atención telefónica para la atención de gestiones de proveedores	1
Retraso en los trámites de renovación de contrato de compra y venta de combustibles con Asociación de Pescadores	1
Problemas con la conexión del datáfono en el Plantel Garita afecta la gestión de los clientes.	1
Reclamo de pago por daños causados por uso de combustible con MMT gestionados en 2014	1
<b>Total</b>	<b>6</b>

### 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 8 casos, todos relacionados con las labores que realiza el área de Ingeniería y Mantenimiento en las instalaciones del poliducto, que afectan de forma temporal a los vecinos de la zona.

Algunos vecinos solicitan el traslado o enterramiento de la tubería que se encuentra expuesta, con el fin de ampliar accesos a sus propiedades o realizar alguna obra, los cuales RECOPE atenderá de forma de acuerdo con plan establecido por la dependencia a cargo.

TABLA 2  
RECOPE  
Contraloría de Servicios  
Casos atendidos en la dimensión Instalaciones  
Primer Semestre 2016

INSTALACIONES	N° CASOS
Oficial de seguridad facilita el uso del edificio de RECOPE (antigua Estación de Servicios La Primavera) como parqueo público.	1
Bloquean acceso a propiedad privada al realizar trabajo en el poliducto en el Coco Siquirres.	3
Solicitud para eliminar piedras en propiedad de vecina en El Coco, Siquirres, por haber realizado trabajo en la propiedad.	
Camino inhabilitado en las cercanías del Río Izarco	
Reclamo por daños ocasionados en Santo Domingo de Turrialba (en 2004).	2
Daños en propiedad privada en Javillos, Turrialba.	
Vecinos solicitan el traslado de la tubería del poliducto debido a que obstruye el paso de propietarios o proyectan construir en la zona: en la localidad de Cimarrones, Pacuarito de Siquirres.	2
Total	8

### 3.3 Trato a los usuarios

Se recibieron 4 casos por mal trato a usuarios. Uno de ellos se refería a palabras ofensivas que un presunto trabajador de RECOPE realizó en la red social facebook; sin embargo este fue desestimado debido a que esta persona no figura entre los funcionarios de la Empresa.

Dos se refieren a mal trato a transportistas en las áreas de Facturación y de Seguridad en el Plantel Barranca, los cuales fueron debidamente atendidos por las jefaturas.

Un caso de mal trato fue presentado como violencia de género por la persona denunciante, el funcionario presentó las disculpas del caso por tratarse de un malentendido.

Tabla 3  
RECOPE  
Contraloría de Servicios  
Casos atendidos en la dimensión Trato a los Usuarios  
Primer Semestre 2016

TRATO A LOS USUARIOS	Nº CASOS
Manifestaciones ofensivas en red social facebook de persona que se identifica como trabajadora de RECOPE.	1
Trato inadecuado de Supervisora de Facturación y funcionario de Seguridad en Plantel Barranca.	2
Maltrato por parte de un funcionario de la Gerencia de Desarrollo hacia contratista que manifiesta "violencia de género".	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 11 casos atendidos, 9 se refieren al uso inadecuado de los vehículos de la Empresa. De estos, tres fueron infundadas, se demostró que se encontraban realizando gestiones de la Empresa y de acuerdo con la normativa interna. Dos conductores recibieron amonestaciones verbales por la forma de conducir, dos conductores fueron llevados ante el Departamento de Relaciones Laborales, para valorar las medias disciplinarias por las faltas y cobro de daños causados, en el caso de accidente de tránsito y colisión.

Uno de los casos no presentó pruebas sobre el uso del vehículo o posibilidades de testificar, por lo que no se pudo realizar ninguna acción al respecto.

Un caso se refiere a una empresa subcontratada por un contratista de RECOPE, que manifiesta no recibir pago por los servicios prestados; sin embargo, no brinda el número de contratación o nombre de la obra que está realizando, por lo que no se puede realizar ninguna gestión al respecto.

Sobre la denuncia por contratación de amistades para realizar obras menores, se determinó que el denunciante es un ex funcionario de la Empresa por lo que solicita se le den las contrataciones de obras, sin embargo, estas se realizan según el criterio técnico de los funcionarios del área de Mantenimiento.

Tabla 4  
RECOPE  
Contraloría de Servicios  
Casos atendidos en la categoría Otros  
Primer Semestre 2016

OTROS	Nº CASOS
Uso inadecuado del vehículos institucionales 474, 511, 446, 263, 169, 446, 366, 532, 161	9
Falta de pago a proveedores de contratistas de RECOPE que aducen falta de pago de la Empresa.	1
Funcionarios de mantenimiento dan contratos a sus amigos	1
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>

### 3.5 Información

En la dimensión de información se atendieron cinco casos, de conformidad con la Ley del Derecho de Petición se brindó la información solicitada respecto a la negociación de la convención colectiva de RECOPE, precios históricos de los productos, información sobre diferentes aspectos relacionados con el poliducto de RECOPE y otros.

Se gestionó con el área técnica y en coordinación con la Comisión de Mejora Regulatoria, publicar en el sitio web de RECOPE preguntas frecuentes sobre el poliducto, para proporcionar a los interesados la información necesaria. Además se gestionó mediante el comité editorial web, un directorio de contactos con la información de las áreas de mayor consulta con la información de correos electrónicos, nombres de encargados y números telefónicos.

Tabla 5  
RECOPE  
Contraloría de Servicios  
Casos atendidos en la categoría Información  
Primer Semestre 2016

INFORMACIÓN	Nº CASOS
Solicitudes de información sobre:	
Precios históricos para el búnker bajo azufre en 2015	1
Estado de la negociación de la Convención Colectiva de la Empresa	1
Alineamiento de poliducto para proyecto de construcción	1
Dirección de empresa contratista para remisión de información	1
Estaciones de Servicio para gestiones del MOPT	1
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>

### 3.6 Calidad del producto

Se presentó la queja por la temperatura del asfalto y búnker en el Plantel de Moín, la cual en oportunidades no alcanza la temperatura que los clientes requieren por lo las ventas se trasladan al plantel El Alto.

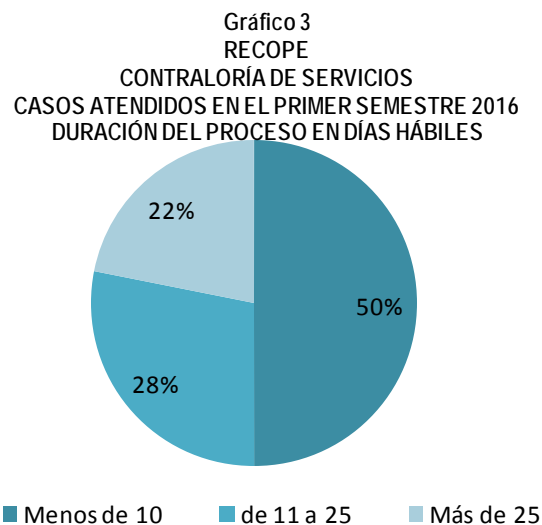
Con la entrada en operación de nuevos tanques para el almacenamiento del asfalto se atenderá esta inconformidad. La construcción de los mismos está a cargo de la Gerencia de Desarrollo de RECOPE.

### 4. Duración del Proceso

Conforme al registro de la atención y proceso de los casos atendidos en el primer semestre 2016, un 50% fue resuelto en 10 días hábiles o menos, un 28% se resolvió entre 11 y 25 días y un 22% en más de 25 días hábiles.

Los casos de mayor duración son en su mayoría los que se debe 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.

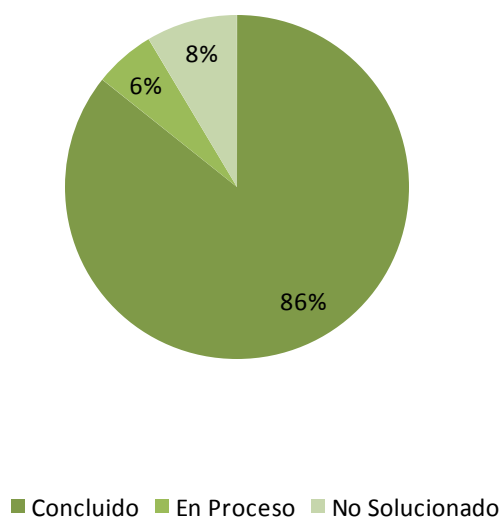
Así mismo, tienen un tiempo mayor de resolución los casos para los que se establecen procedimientos administrativos a los funcionarios por la infracción de alguna norma disciplinaria. En el gráfico 3 se representa la información de la duración del proceso de manera porcentual con relación al número de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



## 5. Estado actual de los casos

A la fecha de presentación del informe un 83% de los casos (29 casos) se encuentra en estado concluido, un 6% (2 casos) se encuentran en proceso de atención, un 9% (3 casos) están pendientes de atención.

Gráfico 4  
RECOPE  
CONTRALORÍA DE SERVICIOS  
CASOS ATENDIDOS EN EL PRIMER SEMESTRE 2016  
ESTADO ACTUAL DE LOS CASOS



## 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 a que han requerido de periodos más largos para su solución.



Tabla 7  
RECOPE  
Contraloría 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.	Ya se incluyó en SAP los términos de referencia para iniciar el proceso de contratación. Plazo estimado: 14 meses. 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. 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
4. 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
5. 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
6. 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
7. Conducta inapropiada del conductor del vehículo 308-338, ocasiona lesiones al conductor.	En proceso en el Departamento de Relaciones Laborales. Responsable Ricardo Rodríguez	SJ-764-2015

ASUNTO	ACCIONES	#CASO
8. 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
9. Tubería del poliducto obstruye el paso en la localidad de Cimarrones, Siquirres.	Se realizó una visita a principios de abril y se corroboró que la tubería de RECOPE obstaculiza la habilitación de una nueva entrada, por lo que se acordó que el entierro de los tubos se efectuará de acuerdo a una programación que se desarrolla en consideración al arribo de las solicitudes. Dada la complejidad de las obras estas se podrían programar en el transcurso del próximo semestre.	791-16
10. Uso inadecuado del vehículo 308-474	Se traslada el caso a la Junta de Relaciones Laborales.	794-16