

REFINADORA COSTARRICENSE DE PETRÓLEO S.A.

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

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

Elaborado por:

**Xiomara Vargas Salazar
Contralora de Servicios**

Febrero, 2017

TABLA DE CONTENIDO

Presentación	3
I PARTE. Sistema de atención de quejas y denuncias	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	10
3.3 Trato a los usuarios	10
3.4 Otros	10
3.5 Información.....	10
3.6 Calidad del producto.....	11
4. Duración del Proceso	12
5. Estado actual de los casos.	13
6. Casos en proceso de atención	13

REFINADORA COSTARRICENSE DE PETRÓLEO S. A.

**CONTRALORÍA DE SERVICIOS
INFORME DE CASOS ATENDIDOS EN EL SEGUNDO 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 julio al 31 de diciembre 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
Correo electrónico: contraloria@recope.go.cr
Portal web: www.recope.go.cr
Teléfonos: 2284-2852, 2284-2853 y 2284-2855
Fax: 2257-1781
Apartado postal: 4351-1000 San José

REFINADORA COSTARRICENSE DE PETRÓLEO S. A.

**CONTRALORÍA DE SERVICIOS
INFORME DE CASOS ATENDIDOS EN EL SEGUNDO 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 irreplicable, 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 a la Contraloría de Servicios desde la pantalla principal.

En esta sección se encuentra el formulario para presentación de quejas, denuncias y sugerencias, la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, N° 958, y el Procedimiento para la presentación de quejas y denuncias, además los 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.

Este edificio 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, Sr. Juan José Sancho Álvarez.

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

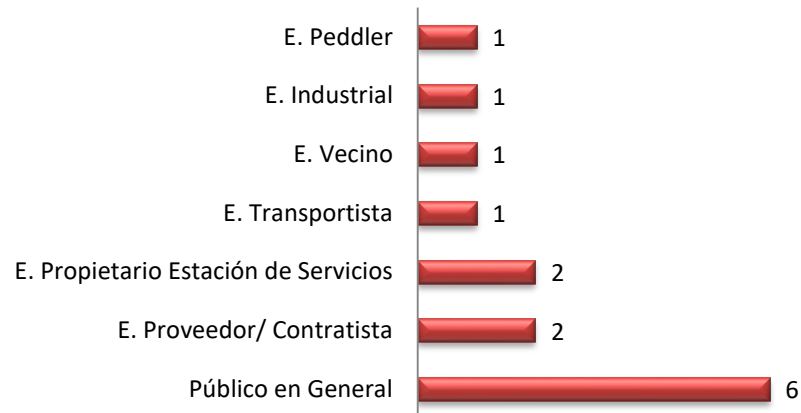
1. Casos atendidos

En el segundo semestre de 2016 se atendieron 22 casos, de los cuales un 36% (8 casos) fueron presentados por clientes internos y un 64% (14 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 SEGUNDO 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 (MIDEPLAN) 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

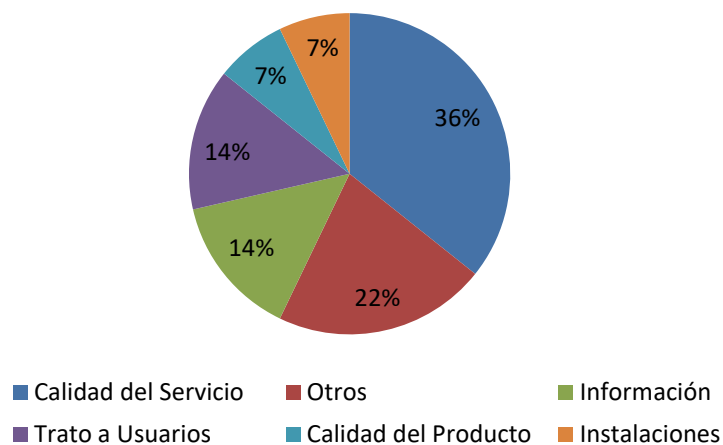
Incluye los casos respecto al trato brindado a los clientes, ya sea de forma personal o telefónica.

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 segundo semestre 2016.

Gráfico 2
RECOPE
CONTRALORÍA DE SERVICIOS
CASOS ATENDIDOS POR DIMENSIÓN
EN EL II SEMESTRE DE 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 5 casos, dos de ellos se refieren a inconformidades expresada por contratistas respecto al manejo de la contratación por lavado de vehículos adscritos a la Gerencia de Refinación y otro por discrepancias entre la parte técnica y el contratista en cuánto a la aceptación de las obras realizadas, y el pago correspondiente. Estos fueron remitidos a la gerencia respectiva para su análisis y posteriormente vistos en la Gerencia General, donde conforme a la normativa vigente fueron rescindidos.

Nuevamente se presentó la queja por retraso en el trámite para la confección del contrato de compra venta con una asociación de pescadores. Sin embargo, según revisión de la profesional legal a cargo del documento es necesario corroborar el cumplimiento de los permisos que el MINAE otorga. La Dirección de Ventas ofrece el servicio de envío de documentos vía internet con posterior verificación de los documentos originales, a la hora de firmar el contrato, por lo que los tiempos de atención se han reducido en gran medida, lográndose firmar un contrato en 3 días hábiles.

Se presentó la queja de un transportista respecto a que RECOPE exige muchos requisitos a los camiones cisternas para el ingreso a los planteles de distribución. Se verificó conforme a la normativa vigente que todos los requisitos solicitados constan en el reglamento para el transporte de materiales peligrosos, por lo que RECOPE está actuando conforme a la norma.

Durante el 2016 se presentaron problemas con la conectividad del sistema de facturación con el Banco de Costa Rica, que afecta la acreditación de los depósitos de los clientes a las cuentas de RECOPE. El mayor problema se presentó los días sábados, debido a que el BCR no dispone de personal para dar soporte, por lo que se realizaron diversas gestiones con los encargados para su solución. Todavía está pendiente la solución definitiva a este problema que es de índole tecnológico.

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 atendió 1 casos de un vecino de la zona de Tibás, León XIII quién indicó que se realizaban quemas basura en las cercanías del poliducto entre Santa Rosa de Santo Domingo de Heredia y la zona de León XIII, que ponían en peligro las instalaciones del poliducto de RECOPE y la integridad de los habitantes del lugar. Funcionarios del Departamento de Mantenimiento realizaron la inspección y no se encontró ninguna quema cerca del poliducto.

3.3 Trato a los usuarios

Se recibieron 2 casos por mal trato a transportistas en el Plantel de Distribución de Barranca, los cuales fueron debidamente atendidos por la jefatura, se brindó al personal capacitación en atención al cliente y se emitió circular para que el personal en general aplique buenas normas de cortesía y respeto con los clientes.

3.4 Otros

Se incluyen en esta categoría los casos relacionados con el incumplimiento a la normativa interna o externa, así como los que no se contemplan en las dimensiones anteriores.

Los 3 casos atendidos en esta dimensión se refieren al uso inadecuado de los vehículos de la Empresa, uno fue sancionados conforme al régimen disciplinario, uno se encuentra pendiente de resolución y en el otro no se comprobó ninguna falta.

3.5 Información

En la dimensión de información se atendieron dos casos, de conformidad con la Ley del Derecho de Petición se brindó la información solicitada respecto los salarios de las personas que laboran en la empresa y monto de la exoneración de combustibles de aviación, conforme a las autorizaciones del Ministerio de Hacienda.

3.6 Calidad del producto

Se recibió una queja respecto al procedimiento que se utiliza para la devolución de producto no conforme a los planteles. Según indica el denunciante el procedimiento es lento y poco ágil para las estaciones que se ubican en zonas alejadas. Se está trabajando en un nuevo procedimiento para atender estos casos, el cual está pendiente de revisión y aprobación por parte de la Gerencia de Distribución.

TABLA1
RECOPE
CONTRALORIA DE SERVICIOS
DETALLE DE CASOS RECIBIDOS EN EL II SEMESTRE 2016
EN CADA DIMENSIÓN

Calidad del Producto (1)

Procedimiento para la devolución de producto no conforme es lento y afecta a clientes de zonas alejadas.

Calidad del Servicio (5)

Irregularidades en contratación para el lavado de vehículos en el Plantel Refinería.

Contratación para mantenimiento de vehículos en Refinería.

Retraso en la confeccionen de nuevo contrato compra venta de combustible.

Exceso de requisitos a los cisternas en Plantel Barranca.

Problemas de conectividad con el BCR afectan la acreditación de depósitos a clientes.

Información (2)

Solicitud de información sobre funcionarios que trabajan en RECOPE.

Solicitud de información sobre exoneración de combustible de aviación.

Instalaciones (1)

Quemas de basura cerca del poliducto en Santa Rosa de Santo Domingo Heredia.

Otros (3)

Conducción inapropiada de vehículos 308-337, 308-502, 308-466.

Trato a Usuarios (2)

Maltrato recibido por funcionario de Facturación en Barranca.

Maltrato recibido de funcionario de Facturación del Aeropuerto Juan Santamaría.

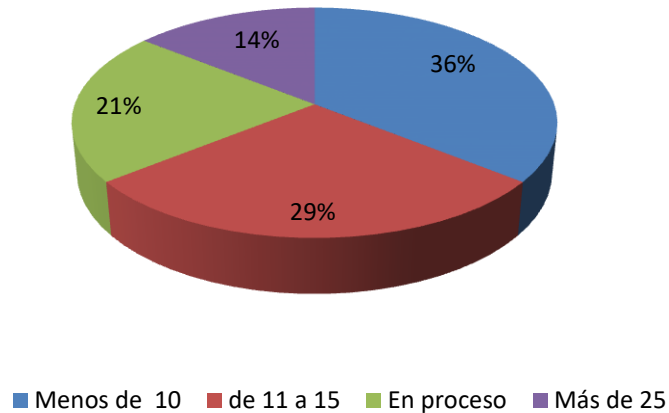
4. Duración del Proceso

Conforme al registro de atención y resolución de los casos atendidos en el segundo semestre 2016, un 36% (5 casos) fue resuelto en 10 días hábiles o menos, un 29% (4 casos) se resolvió entre 11 y 25 días, y un 14% (2 casos) en más de 25 días hábiles. Un 21% (3 casos) se encuentran actualmente en proceso de atención.

Los casos de mayor duración son aquellos que requieren cierta planificación e inversión y el cumplir de cierta normativa como estudios de factibilidad, procesos de compras, obtención de permisos y otros.

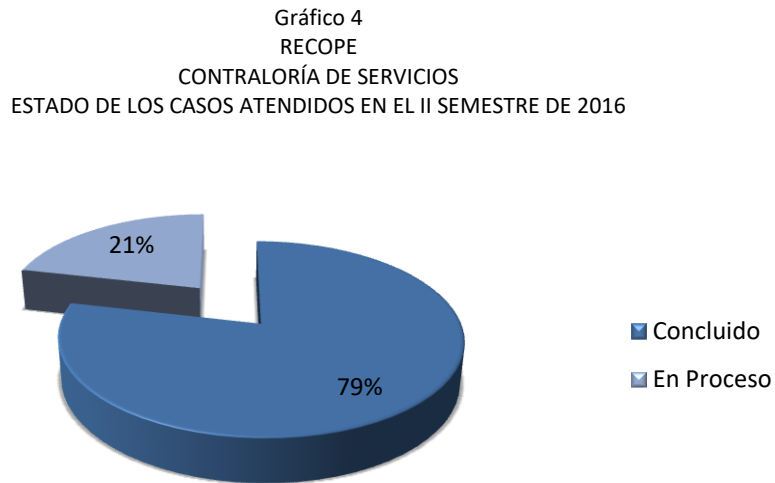
En el gráfico 3 se representa la información de la duración del proceso de manera porcentual con relación al número de días hábiles requeridos para su solución.

GRÁFICO 3
RECOPE
CONTRALORÍA DE SERVICIOS
TIEMPO DE RESOLUCIÓN EN DÍAS HÁBILES DE LOS CASOS ATENDIDOS
EN EL II SEMESTRE 2016



5. Estado actual de los casos.

A la fecha de presentación del informe un 79% de los casos (11 casos) se encuentra en estado concluido, un 21% (3 casos) se encuentran en proceso de atención.



6. Casos en proceso de atención

En la siguiente tabla se presentan los casos presentados por público externo 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 procesos más largos para su solución, tales como contrataciones para obras de infraestructura, de tecnología, modificación de procedimientos y otros.

TABLA 2
RECOPE
CONTRALORIA DE SERVICIOS
CASOS RECIBIDOS EN PROCESO DE ATENCIÓN

CASO	ASUNTO	ESTADO ACTUAL	FUNCIONARIO RESPONSABLE	GERENCIA
561-2012 574-2012	Acondicionamiento de la zona de estacionamiento para cisternas, vehículos de visitantes y funcionarios en Refinería.	El proyecto de Acceso al Plantel Moín se encuentra en proceso de contratación. Se publicó el 03 de enero del 2017 y la visita a sitio se realizó el 18 de enero del 2017. La recepción de ofertas será el 03 de marzo y de acuerdo al programa de trabajo el proyecto estaría iniciando en febrero del 2018.	Ing. Ana Elena Corrales	Desarrollo
633-2013	Exceso de requisitos que se solicita a los contratistas para emitir el carné.	Se emite directriz provisional del Gerente de Distribución. Se realizará un sistema informático para el control de acceso de contratistas, donde las diferentes áreas ingresen los requisitos (pólizas, CCSS, SAS, y otros) de forma automática. Se está elaborando un estudio técnico sobre las alternativas técnicas para la solución. Pilar Ramos (25-01-17).	Roy Vargas Carranza Pilar Ramos de Anaya	Distribución y Ventas y General
711-2014	Solicitud de 2012 para que entierren tubería del poliducto frente a propiedad privada en el Coco Siguieres.	Requiere contratación de obras. Se estima que se realizará en julio, 2017. Giovanni Bottazzi13 de enero, 2017.	Martín Zúñiga Cambronero Giovanni Bottazzi	Distribución y Ventas

CASO	ASUNTO	ESTADO ACTUAL	FUNCIONARIO RESPONSABLE	GERENCIA
756-2015	Solicitud de reparación de muro cercano a poliducto en San Ramón, La Unión.	En proceso de diseño se manejará como una contratación individual. Se espera ejecutar durante el primer semestre, 2017. Giovanni Bottazzi 13 de enero, 2017.	Martín Zúñiga Cambroner Giovanni Bottazzi	Distribución y Ventas
791-2016	Tubería del poliducto obstruye el paso a propiedad privada en Cimarrones de Siquirres.	Pendiente debido a la disponibilidad de maquinaria actualmente en uso. Giovanni Bottazzi 13 de enero, 2017.	Martín Zúñiga Cambroner Giovanni Bottazzi	Distribución y Ventas
824-2016	Trámite para la devolución de producto no conforme por parte de clientes	Pendiente revisión y formalización del procedimiento.	Roy Vargas Carranza	Distribución y Ventas
831-2016	Problemas técnicos en el registro de depósitos a clientes para compra de combustible.	Los problemas se ocasionan por fallas en la conectividad del sistema de facturación con el BCR. Se están realizando las gestiones con el banco para corregir el problema.	Socorro Carranza R. Carlos Altamirano M.	Distribución y Ventas