RECOPE
Seguridad energética

REFINADORA COSTARRICENSE DE PETRÓLEO S.A.

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

INFORME DE CASOS ATENDIDOS EN EL PRIMER SEMESTRE 2017

Elaborado por:

Xiomara Vargas Salazar
Contralora de Servicios

Agosto, 2017

RECOPE

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 5

1. Casos atendidos 5

2. Principales motivos de las quejas y denuncias atendidas 6

3. Detalle de los casos atendidos por dimensión. 8

Información suministrada en atención al Derecho de Petición 11

4. Duración del Proceso 12

5. Estado actual de los casos. 13

6. Casos en proceso de atención 13

Anexos 16

RECOPE

REFINADORA COSTARRICENSE DE PETRÓLEO S. A.

CONTRALORÍA DE SERVICIOS
INFORME DE CASOS ATENDIDOS EN EL PRIMER SEMESTRE 2017

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 30 de junio de 2017.

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, 2284-2855
Fax:	2257-1781
Apartado postal:	4351-1000 San José

RECOPE

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 establece la obligación de mantener la confidencialidad de la identidad del denunciante para todos los involucrados en el proceso, la prohibición de cualquier tipo de represalia contra los denunciantes y la obligación de brindar respuesta al denunciante 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 de Combustibles y centros de trabajo.

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.go.cr 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, ubicado en el primer piso del Edificio Hernán Garrón.

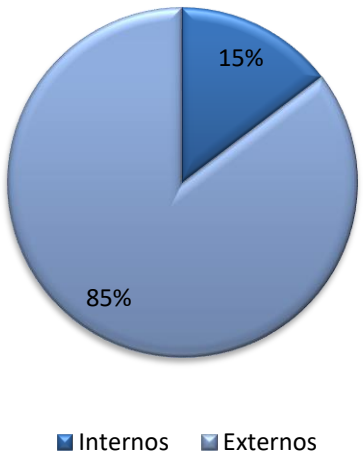
En el sitio web www.recope.com están disponibles al público los precios vigentes de los productos que distribuye RECOPE, autorizados por la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, además de información histórica de precios, horarios de atención en planteles de distribución, aspectos de calidad 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

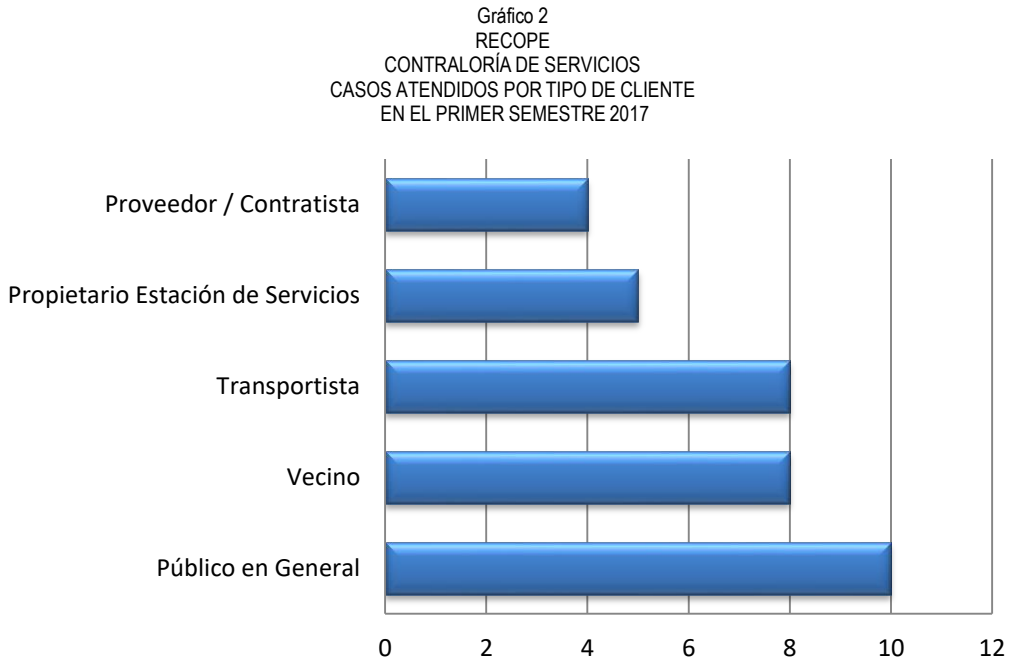
En el primer semestre de 2017 se atendieron 41 casos, de los cuales un 15% (6 casos) fueron presentados por clientes internos y un 85% (35 casos) por clientes externos, dicha información se presenta en el Gráfico 1.

Gráfico 1
RECOPE
CONTRALORÍA DE SERVICIOS
CASOS ATENDIDOS POR TIPO DE CLIENTE INTERNO O EXTERNO
EN EL PRIMER SEMESTRE 2017



Este informe contempla los casos presentados por los clientes externos clasificados en propietarios de estaciones de servicio, proveedores y contratistas, transportistas, vecinos y público en general.

En el Gráfico 2 se presentan el número de casos atendidos según el 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. En cada dimensión se incluyen los casos con base en los siguientes criterios:

Información

Se incluyen los casos relacionados con la claridad, actualidad y oportunidad de la información brindada a los clientes y usuarios, así como la información solicitada con base en el derecho de petición.

Calidad de Productos y Servicios.

Incluye las quejas o denuncias respecto a las propiedades de los productos como temperatura, cumplimiento de normas, etc., y de los servicios en cuanto a oportunidad, transparencia y requisitos solicitados para los servicios.

Instalaciones

Se incluyen los casos que tienen relación con las instalaciones físicas de la Empresa, condiciones para el servicio de los clientes y las relacionadas con otras edificaciones como el poliducto, servidumbre y su mantenimiento y la afectación para los clientes, usuarios y vecinos.

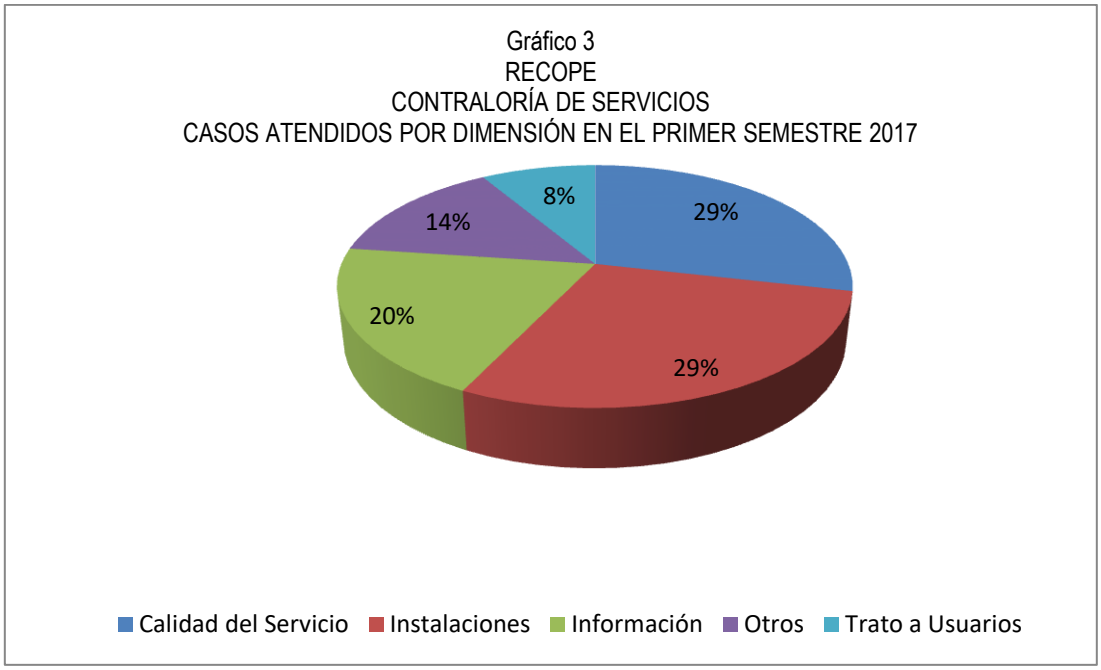
Trato a los Usuarios

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

Otros.

En esta categoría se incluyen los casos no contemplados en las dimensiones anteriores, entre ellos el incumplimiento de la normativa interna o externa como procedimientos, reglamentos o leyes, el uso de recursos de la empresa y otros.

En el Gráfico 3 se presentan de manera porcentual los casos atendidos en cada dimensión durante el primer semestre 2017.



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 fueron remitidos formalmente a los titulares subordinados para su atención y resolución.

De los resultados de la gestión se comunicó a los denunciantes por el medio indicado para notificaciones, ya sea medios electrónicos o vía telefónica.

3. Detalle de los casos atendidos por dimensión.

En la Tabla 1 se presentan lo motivos de las quejas agrupadas por dimensión.

Tabla 1
RECOPE
CONTRALORIA DE SERVICIOS
MOTIVOS DE LAS QUEJAS Y DENUNCIAS
RECIBIDAS EN CADA DIMENSIÓN EN EL I SEMESTRE 2017

DIMENSIÓN	CASOS ATENDIDOS
CALIDAD DEL SERVICIO	**10**
Atraso en la atención de Facturación El Alto	
Atrasos en rack de carga en el Plantel Barranca debido al cambio de tecnología y calibración de los equipos de venta	
Faltante de producto en el Plantel Moín	
Dueño de estación de servicio indica preferencias para el ingreso de transportistas en el Plantel Barranca	
Servicio brindado en Semana Santa en el Plantel Barranca	
Declaratoria desierta de contratación 2017CD000014-03 por presunto error administrativo pone en desventaja a los participantes.	
Cierre temporal del portón de acceso a camiones cisternas en el Plantel Barranca.	
Prohibición de ingreso de camión cisterna en plantel La Garita	
Atraso de 2 meses en el envío de información de acciones correctivas a los hallazgos de Auditoría en el Aeropuerto Juan Santamaría	

RECOPE

Departamento de Recursos Humanos sólo recibe usuarios con cita previa. Personal de Seguridad impide ingreso al edificio.	
INFORMACIÓN	**7**
Solicitud de información sobre Licitación Pública de 2011	
Estafa en medios electrónicos con sitio ficticio de RECOPE	
Solicitud de información sobre estatutos de RECOPE	
Solicitud de información sobre estado de la construcción del Muelle Petrolero	
Consulta sobre manejo de impacto ambiental con el uso de los impuestos que se pagan a los combustibles /contaminación del CO_2	
Consulta sobre principales retos de la Empresa, gestión ambiental	
Gestión para el trazado del poliducto en planos constructivos	
INSTALACIONES	**10**
Transportistas de Moín solicitan que los baños se abran durante la noche.	
Transportistas solicitan que RECOPE gestione permiso para que se elimine la restricción a los camiones para transitar durante las noches, debido a la modificación tecnológica de equipos en plantel La Garita y restricción en autopista General Cañas por reparación de puente, lo que afecta el ingreso de camiones al plantel La Garita y tránsito en carretera.	
Solicitud de transportistas de espacio y hornos de microondas para calentar alimentos en los planteles de distribución.	
Contaminación del Río Arriaz con combustible debido a derrame de producto negro proveniente del Plantel El Alto.	

Ruido ocasionado por sonido del Himno Nacional por parte de funcionarios del Plantel Turrialba afecta a los vecinos de la zona.	
Vecino indica que contratistas de RECOPE dejan basura tirada en su propiedad cerca de la servidumbre.	
Vecino denuncia corta de árboles y desechos dejados en las cercanías del poliducto en Goicoechea.	
Solicitud de limpieza desechos en río que pasa por Barrio Holandés, por donde se encuentran las instalaciones del poliducto de RECOPE. Vecinos temen que si alguien más realiza la limpieza pueda provocar algún problema a la tubería.	
Solicitud de enterrar tubos de poliducto en la zona de Barbilla, Limón para habilitar paso a vivienda de adultos mayores	
Vecina realiza consulta sobre activación de la alarma de emergencias en la estación de Bombeo de Siquirres, Barrio El Coco. Los vecinos ignoran el motivo por el cuál suena la alarma.	
OTROS	**5**
Incumplimiento a la Ley del Sistema Nacional de la Calidad por subcontratista no acreditado, en contratación de Servicios de Laboratorio en Plantel Moín	
Impiden el acceso a transportista en el plantel La Garita por utilizar uniforme con dos colores. El decreto del MINAE establece que sea blanco o gris, el uniforme tiene ambos colores. En el plantel El Alto no han tenido problemas con el ingreso.	
Autobuses para transporte de personal de la Empresa obstruyen acceso a propiedades privadas en barrio de Limón	
Uso inadecuado del vehículo 308-365	
Venta ilegal de combustible en la Zona Sur	
TRATO A USUARIOS	**3**
Trato arbitrario a contratista de mantenimiento de zonas verdes en Plantel El Alto, le dicen que no le van a dar trabajos en 10 años (por haber dejado trabajo inconcluso en contratación anterior).	

Maltrato recibido en el servicio brindado en Facturación Barranca
Mal trato a transportistas recibido de funcionario SAS del Plantel Garita

Información suministrada en atención al Derecho de Petición

De conformidad con la Ley del Derecho de Petición se brindó la información indicada en la Tabla 2.

Tabla 2
RECOPE
CONTRALORÍA DE SERVICIOS
INFORMACIÓN SUMINISTRADA CON BASE EN EL DERECHO DE PETICIÓN

INFORMACIÓN SOLICITADA	PLAZO DE ATENCIÓN DÍAS HÁBILES
Medio para la atención de consultas externas en la Dirección de Recursos Humanos	6
Atención de hallazgos de Auditoría en Aeropuerto Juan Santamaría	17
Información sobre Licitación Pública de 2011	1
Estatutos de RECOPE	4
Estado de la construcción del Muelle Petrolero en Moín	1
Utilización de los impuestos al combustible para mejoras al ambiente (disminución de CO2).	6
Retos y oportunidades de RECOPE, gestión ambiental y otros.	2

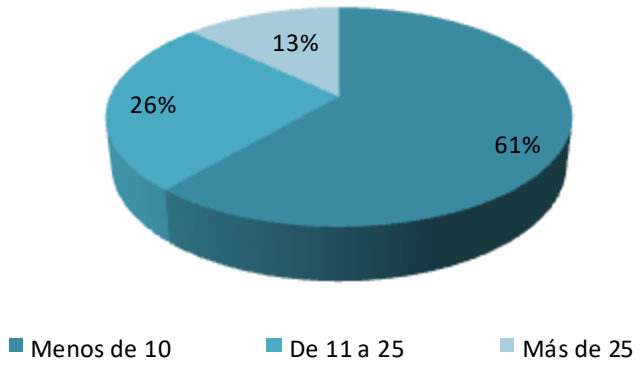
4. Duración del Proceso

Conforme al registro de atención y resolución de los casos atendidos en el primer semestre 2017, un 61% (19 casos) fue resuelto en 10 días hábiles o menos, un 26% (11 casos) se resolvió entre 11 y 25 días, y un 13% (4 casos) fueron resuelto en más de 25 días hábiles.

Los casos de mayor duración son aquellos que requieren planificación e inversión y el cumplir de cierta normativa como estudios de factibilidad, procesos de compras, obtención de permisos y otros, que son los relacionados con las instalaciones de la empresa, como cambio de la ubicación o profundidad de la tubería del poliducto y obras relacionadas.

En el gráfico 4 se representa de manera porcentual con relación al número de días hábiles requeridos para su solución.

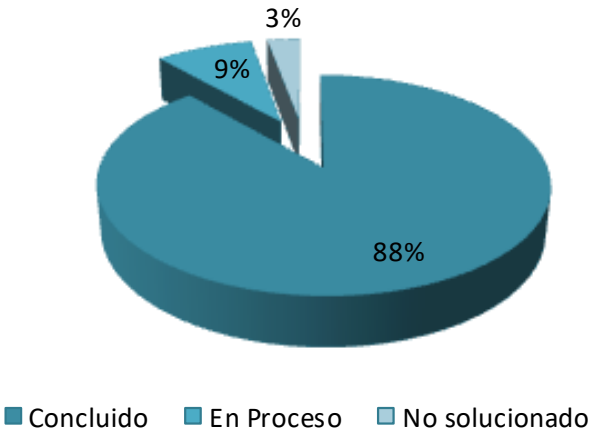
Gráfico 4
RECOPE
CONTRALORÍA DE SERVICIOS
DURACIÓN TOTAL DEL PROCESO DE LOS CASOS
ATENDIDOS EN EL I SEMESTRE DE 2017 EN DÍAS HÁBILES



5. Estado actual de los casos.

A la fecha de presentación del informe el 88% (31 casos) se encuentra en estado concluido, un 9% (3 casos) se encuentran en proceso de atención por parte de la dependencia responsable y un 3% (1 caso) no fue solucionado.

Gráfico 5
RECOPE
CONTRALORÍA DE SERVICIOS
ESTADO DE LOS CASOS ATENDIDOS EN EL PRIMER SEMESTRE 2017



6. Casos en proceso de atención

En la Tabla 3 se presentan los casos en proceso de atención a la fecha del informe, con las últimas acciones reportadas por las dependencias responsables.

Se incluyen los casos gestionados en periodos anteriores que a la fecha continúan en proceso de atención debido a que han requerido de procesos más largos para su solución, tales como contrataciones para obras de infraestructura, de tecnología y otros.

TABLA 3
RECOPE
CONTRALORIA DE SERVICIOS
CASOS RECIBIDOS EN PROCESO DE ATENCIÓN AL I SEMESTRE DE 2017

CASO	ASUNTO	ESTADO ACTUAL	GERENCIA/ RESPONSABLE	OBSERVACIONES
561-2012 574-2012	Acondicionamiento de la zona de estacionamiento para cisternas, vehículos de visitantes y funcionarios en Refinería.	Se brindó una solución parcial, están pendientes las acciones propuestas de ingreso programado a planteles y el proyecto de ampliación del estacionamiento en Moín, que está para el 2021.	Gerencia de Desarrollo Ing. Ana Elena Corrales	Con esta obra se atenderán las quejas presentadas por clientes y transportistas sobre problemas de seguridad y de estacionamiento en el plantel de Moín.
633-2013	Exceso de requisitos que se solicita a los contratistas para emitir el carné.	Está en proceso de elaboración de un sistema electrónico en la dirección de DTI	Pilar Ramos de Anaya	Gerencia General
711-2014	Solicitud de 2012 para que entierren tubería del poliducto frente a propiedad privada en el Coco Siguieres.	Pendiente el proceso de contratación.	Martín Zúñiga Cambronero Giovanni Bottazzi	Distribución y Ventas

RECOPE

CASO	ASUNTO	ESTADO ACTUAL	GERENCIA/ RESPONSABLE	OBSERVACIONES
756-2015	Solicitud de reparación de muro cercano a poliducto en San Ramón, La Unión.	Pendiente el proceso de contratación.	Martín Zúñiga Cambronero Giovanni Bottazzi	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 continúan por lo que se va realizar un informe para que sea asumido por la Gerencia de Administración y Finanzas.	Socorro Carranza R. Carlos Altamirano M.	Distribución y Ventas
867-2017	Solicitud de enterrar tubos de poliducto en la zona de Barbilla, Limón para habilitar paso a vivienda de adultos mayores	Se encuentra en proceso de atención	Carlos Salas Núñez	Distribución y Ventas
873-2017	Solicitud de transportistas de espacio (y microondas) para calentar alimentos		Roy Vargas Carranza	Distribución y Ventas
877-2017	Impiden el acceso a transportista en el plantel La Garita por utilizar uniforme con dos colores.		Álvaro Ramírez Alfaro	Distribución y Ventas

Anexos

1. Material informativo a disposición de clientes.

2. Formularios para la solicitud de información con base en el Derecho de Petición.

3. Procedimiento para las devoluciones de aparente producto no conforme.