



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

**CONTRALORÍA DE SERVICIOS**

**INFORME DE CASOS ATENDIDOS EN EL  
PRIMER SEMESTRE DE 2013**

**Elaborado por:**

**MBA. Xiomara Vargas Salazar  
Contralora de Servicios**

**AGOSTO 2013**



**TABLA DE CONTENIDO**

	Página
Presentación .....	3
<b>I PARTE. Sistema de atención de quejas y denuncias.....</b>	<b>4</b>
1. Sistema de atención de quejas y denuncias. ....	4
2. Información al público. ....	4
<b>II PARTE. Estadísticas de resultados de gestión. ....</b>	<b>5</b>
1. Casos atendidos .....	5
2. Motivos de las quejas y denuncias recibidas .....	6



REFINADORA COSTARRICENSE DE PETRÓLEO S.A.

## CONTRALORÍA DE SERVICIOS

### INFORME DE CASOS ATENDIDOS EN EL PRIMER SEMESTRE 2013

#### 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 del 1° de enero al 30 de junio de 2013.

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. La funcionaria a cargo del Proceso de atención de quejas, denuncias y sugerencias es quien suscribe:

MBA. Xiomara Vargas Salazar  
Contralora de Servicios  
Teléfono 2284-2852 2284-2855  
Fax: 2257-1781  
Apartado postal 4351-1000 San José  
Dirección de correo electrónico [contraloria@recope.go.cr](mailto:contraloria@recope.go.cr)

## INFORME DE CASOS ATENDIDOS EN EL PRIMER SEMESTRE 2013

### I PARTE.

#### 1. 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 al Decreto Ejecutivo 34587-PLAN “Creación, organización y funcionamiento del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios”, mediante la Unidad de Contraloría de Servicios a nivel institucional.

De cada caso se mantiene un expediente físico y electrónico mediante un sistema para el registro, control y seguimiento de las acciones así como 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 relacionada, horarios de atención, números de teléfono y fax.

Además, se tiene a disposición del público el apartado postal 4351-1000 y buzones de sugerencias en los puestos de atención al cliente.

Se brinda atención personalizada a los clientes, en la oficina ubicada en el 8° piso del Edificio Hernán Garrón Salazar, en Barrio Tournón. El edificio cuenta con facilidades de acceso para personas con discapacidad, rampas de acceso, ascensor parlante, rotulación en la recepción y al ingreso del área para facilitar el acceso al cliente.

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, así como información histórica de precios, autorizados por la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, los horarios de atención en planteles, aspectos de calidad y normas de seguridad de los productos, entre otros aspectos de interés para clientes y público en general.

#### 2. 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 de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.

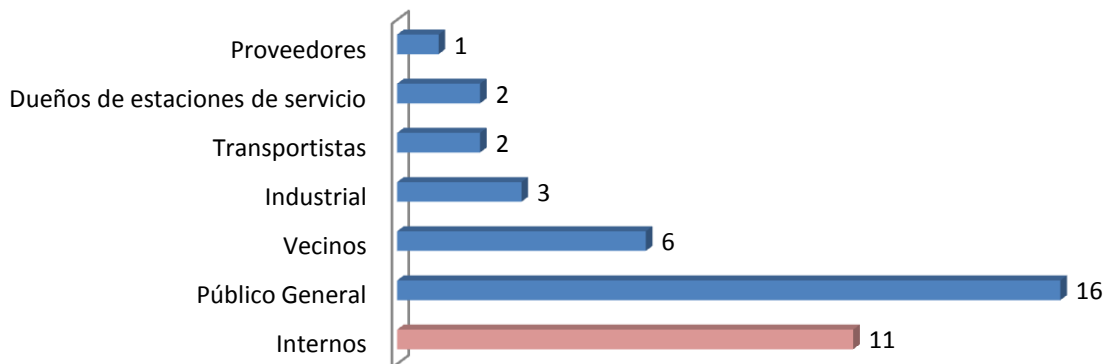
## II Parte. Estadísticas de resultados de gestión.

### 1. Casos atendidos

En el primer semestre de 2013 se atendieron en la Contraloría de Servicios 41 casos, de los cuales un 73% fueron presentados por clientes externos, entre ellos transportistas, propietarios y administradores de estaciones de servicio, proveedores, vecinos de las instalaciones de RECOPE y público en general; un 27% por clientes internos.

El desglose del número de casos presentados por tipo de cliente se presenta en el Gráfico 1.

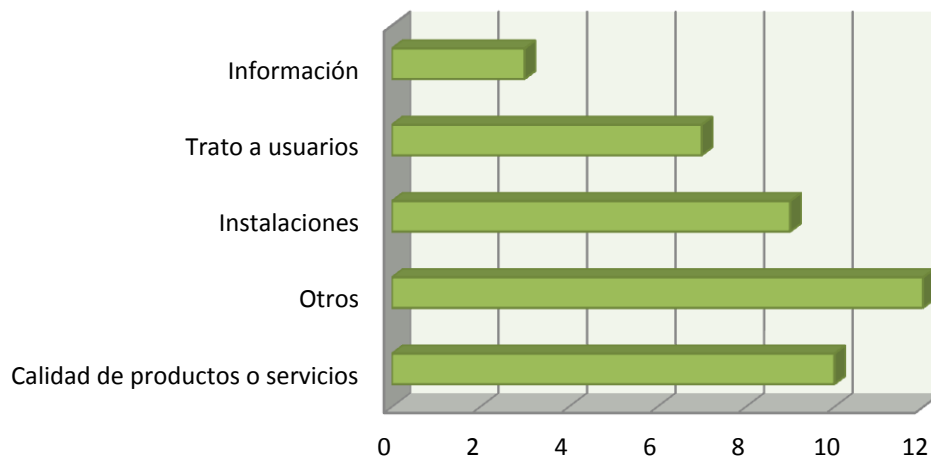
Gráfico 1  
RECOPE  
CONTRALORÍA DE SERVICIOS  
CASOS ATENDIDOS SEGÚN TIPO DE CLIENTE  
PRIMER SEMESTRE 2013



## 2. Motivos de las quejas y denuncias atendidas.

Según la clasificación establecida por el 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 el Gráfico 2 se presenta el número de casos atendidos según la dimensión indicada.

Gráfico 3  
RECOPE  
CONTRALORÍA DE SERVICIOS  
CASOS ATENDIDOS SEGÚN DIMENSIÓN  
PRIMER SEMESTRE 2013



### 1. Información (3 casos)

Del total de casos atendidos 3 se refieren a la solicitud de información sobre la composición de los combustibles, información requerida para ejercer el notariado institucional y servidumbres.

DESCRIPCIÓN	# CASOS
Requerimiento para ejercer el notariado, características de combustibles	2
Ubicación de servidumbre	1
TOTAL	3

Adicionalmente se brindó orientación diversa para los clientes y público en general sobre diversos temas entre ellos guía para acceder información del sitio web, trámites de registro de proveedores y otros.

## 2. Calidad de Servicios (10 casos)

Las quejas relacionadas con los servicios se refieren a retrasos en las ventas de combustibles en planteles ocasionados por actividades de mantenimiento o calibración de equipos durante el horario de ventas, se gestionó con las jefaturas a cargo que se coordine en la medida de las posibilidades dichas actividades en horarios de poca afluencia de clientes. Reclamos por duda en la transparencia de contratos, atraso en el depósito de pensiones alimenticias a beneficiarias.

DESCRIPCIÓN	# CASOS
Atención en el Depto. de Facturación Moín	1
Transparencia en el manejo de contrato de limpieza, incumplimiento del contrato de transporte a empleados del Plantel El Alto y alimentación en el Plantel Aeropuerto Juan Santamaría	3
Desabastecimiento de combustible en Plantel Garita, retraso en la venta de combustible de pescadores por colocación del colorante	3
Retraso en el depósito de pensiones alimentarias a beneficiarios de funcionarios de RECOPE	1
Desacuerdo en resolución contratación	1
Retraso al ingresar al Plantel La Garita	1
TOTAL	10

### 3. Instalaciones (9 casos)

Se atendieron solicitudes de vecinos para la reparación de puentes y caminos en mal estado, en los que se ubica el poliducto, así como la reubicación del estacionamiento de camiones cisterna en el Plantel de Moín. Para estas obras se designó presupuesto y responsables de su ejecución, estos requieren de estudios, permisos de instituciones y ejecución presupuestaria. Algunos vecinos alertaron a RECOPE sobre posibles peligros por actividades desarrolladas cerca del poliducto como quema de basura, ubicación de carbonera, maleza de gran altura, en los casos que requirió se informó a los vecinos de posibles riesgos.

DESCRIPCIÓN	# CASOS
Vecinos solicitan reparación del puente sobre el Río Reventazón, reparación de calle en Valle Azul de Turrialba, afectación de propiedad privada por desvío de Quebrada Norberta en Quircot de Cartago, crecida de Río Torito, crecida de Río en Peralta de Turrialba	5
Alerta sobre posible riesgo del poliducto por quema de basura en Quircot, ubicación de carbonera, maleza alta en Guadalupe	3
Estacionamiento para vehículos y camiones cisternas en Refinería	1
TOTAL	9

### 4. Trato a los usuarios (7 casos)

Se atendieron 7 quejas por mal trato de funcionarios a público de RECOPE, también se dio el mal trato y amenazas de transportistas hacia los funcionarios de RECOPE. Se remitieron a las jefaturas quienes llamaron la atención a los responsables. Se trabajó además en la actualización de un manual sobre las relaciones entre clientes y empleados y viceversa.

DESCRIPCIÓN	# CASOS
Maltrato verbal de funcionarios hacia clientes o público externo	3
Maltrato y amenazas de transportista hacia funcionarios de RECOPE	2
Maltrato en Centro Médico, Centro de llamadas	2
TOTAL	7



### 5. Otros (12 casos)

Se incluyen en esta categoría 9 casos por conducción imprudente o inadecuada de vehículos de RECOPE, 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. Algunos funcionarios recibieron llamados de atención verbal de sus jefaturas, uno fue remitido a la Junta de Relaciones Laborales.

Se presentó una denuncia por consumo de alcohol en tiempo laboral, se atendió conforme a la política establecida sobre este tema.

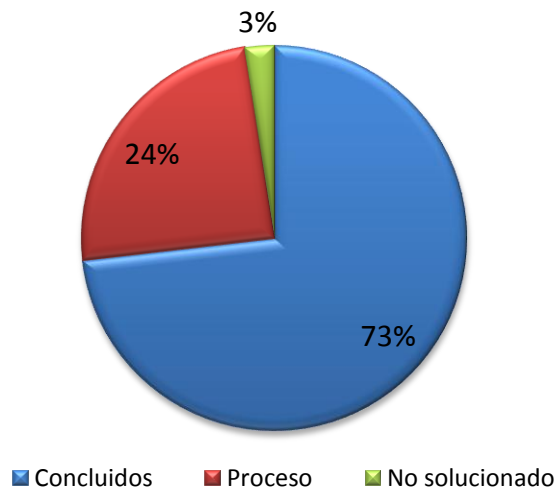
Venta de huevos de tortuga en el centro de recreo de empleados, se solicitó a los administradores no permitir el consumo de este producto.

DESCRIPCIÓN	# CASOS
Uso de alcohol y drogas	1
Venta de huevos de tortuga en centro de recreo de empleados	1
Conducción inadecuada de vehículos de la Empresa	10
TOTAL	12

### 3. Estado actual de los casos.

De los 41 casos atendidos un 73% (30 casos) fueron concluidos, estos son aquellos para los que RECOPE dio por finiquitada la acción correctiva aplicada, un 24% (10 casos) están en proceso de solución y un 3% (1 caso) no fue solucionado. Esta información se presenta en el gráfico 4.

**Gráfico 4**  
**RECOPE**  
**CONTRALORÍA DE SERVICIOS**  
**ESTADO DE LOS CASOS ATENDIDOS EN EL PRIMER SEMESTRE 2013**



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

## Casos en proceso de atención

Es importante recalcar que de los 9 casos en proceso, 4 de ellos tienen que ver con inversión en obras de infraestructura, en zonas donde se encuentran ubicadas las instalaciones de RECOPE y que de alguna forma afectan a los vecinos que fueron quienes presentaron su solicitud ante la Contraloría de Servicios. La atención de los mismos fue considerada dentro de los planes de RECOPE para su atención.

ASUNTO	ACCIONES
Acondicionamiento de la zona de estacionamiento para sistemas, vehículos de visitantes y funcionarios en Refinería.	Se ejecutará en 2014. A cargo de la Gerencia de Desarrollo.
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.	El Departamento de Ingeniería realizó estudio. Se solicitaron los permisos ante SETENA para intervención de la Quebrada. A cargo de la Gerencia de Desarrollo.
Afectación del poliducto en puente sobre el Río Torito, se requiere reubicar la tubería.	Se están realizando los estudios. A cargo de la Gerencia de Distribución.
Tubería del poliducto se está lavando requiere ser trasladada, en zona de Jesús María de Turrialba	Las obras se deben realizar en época seca. A cargo de Gerencia de Distribución
Desacuerdo con adjudicación de contrato	Pendiente Dirección de Suministros
Conducción imprudente de vehículo	Pendiente resolución en la Junta de Relaciones Laborales
Reclamo por derrame de búnker	Pendiente pago póliza del INS
Incumplimiento en el servicio de alimentación Aeropuerto Juan Santamaría	Pendiente, Departamento Servicios Generales
Incumplimiento del servicio de transporte y amenaza contra funcionaria	Pendiente, Departamento Servicios Generales

## Estudio de percepción con clientes

Se realizó un estudio sobre la percepción del servicio que brinda la Unidad de Contraloría de Servicios dirigida a quienes realizaron alguna gestión en el año 2011, un benchmarking con cinco Contralorías de Servicios del sector público, estudio documental, análisis FODA y presentación de una estrategia de mejora.

A continuación se presentan los resultados obtenidos con respecto a

### **Relación entre la gestión de Contraloría de Servicios y la imagen percibida de RECOPE.**

Cerca del 90% de los clientes de la Contraloría de Servicios son externos por lo que la labor que esta unidad realiza tiene un efecto sobre la imagen percibida de RECOPE. Con base a la gestión realizada por la Contraloría de Servicios y la imagen de RECOPE se determinó que:

- El 72% considera que RECOPE escucha a sus clientes.
- El 70% considera que RECOPE facilita la comunicación con sus clientes.
- El 69% considera que RECOPE se preocupa por mejorar sus procesos a partir de las sugerencias o inconformidades recibidas.
- El 64% considera que RECOPE resuelve las inquietudes de sus clientes

A continuación se presentan los principales resultados del estudio y las actividades desarrolladas en el 2012 y 2013.

## ACCIONES REALIZADAS CON BASE EN LOS RESULTADOS DEL ESTUDIO

HALLAZGO	ACCIONES REALIZADAS/PROPUESTAS	REALIZADO	
		2012	2013
Cerca del 60% de los clientes acude a otras instancias antes que a la CS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dar mayor divulgación en medios oficiales: plataforma de información, recepción, sitio web, directorio telefónico 1113, visitas a comunidades.</li> <li>• Coordinar con el Depto. De Comunicación, Depto. SAS para entregar información en visitas a comunidades.</li> </ul>	X	X
El personal de Seguridad y Vigilancia no brindó información adecuada sobre la CS.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitar a los colaboradores de Seguridad y Vigilancia sobre la presentación de quejas en la Contraloría de Servicios. Se impartieron 9 charlas para 184 funcionarios de todos los centros de trabajo.</li> </ul>	X	X
Los medios de comunicación más utilizados por los clientes: teléfono, personalmente. El 41% utilizó la página web de RECOPE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegurar la atención continua de formar personal y telefónica, alternar turnos de almuerzo.</li> <li>• Promover uso de medios electrónicos, facilitar el acceso con información clara y amigable en sitio web.</li> </ul>	X	X
Un 30% de los usuarios acude a la CS a consultar el estado de su gestión.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicar al cliente sobre el estado de su gestión en cuanto se cuente con la información, solicitar a responsable el plazo estimado de resolución, dar mayor seguimiento a los plazos.</li> </ul>	X	X
El 60% de los clientes indicó haber recibido respuesta.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emitir respuesta al 100% de los clientes, dejar constancia de comunicación. Explicar los motivos por los cuales el caso no se resuelve de forma satisfactoria al cliente.</li> </ul>	X	X

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

A partir de agosto de 2012 se presentaron reclamos de los usuarios de gasolina super por presuntos daños a los vehículos provocados por el contenido de MMT en este producto.

Por disposición de ARESEP los reclamos deben presentarse ante dicha institución, con las pruebas del daño ocasionado, gastos incurridos y presentación de piezas dañadas. El Departamento de Servicio al Cliente es el encargado del seguimiento a las audiencias de conciliación ante la Autoridad Reguladora de Servicios Públicos y acciones relacionadas, con la asesoría técnica del Tecnológico de Costa Rica.

Sobre este proceso la Contraloría de Servicios ha monitoreado desde la base de datos de ARESEP los reclamos presentados, características de marcas, modelos y otra información relevante.

A continuación se muestra la información de los reclamos presentados ante la ARESEP por daños provocados por el uso de combustible con MMT en el último año.

### **Reclamos presentados**

Se han aceptado en ARESEP 183 reclamos, con 223 vehículos afectados.

### **Monto reclamado**

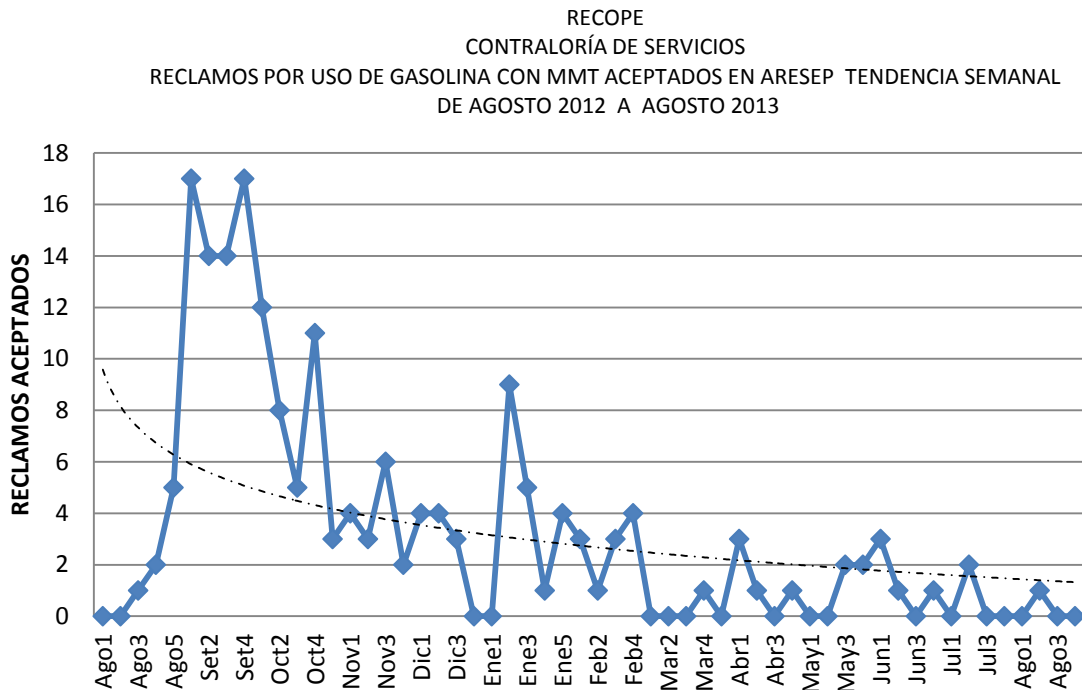
El monto de lo reclamado a RECOPE es de ¢240.974.777 (doscientos cuarenta millones novecientos setenta y cuatro mil setecientos setenta y siete colones), lo cual es la pretensión de los afectados.

Se debe entender que no todos los reclamos son aceptados o lo son parcialmente, debido a que se incluyen costos que ARESEP no reconoce como gastos de abogado, costo de oportunidad, etc.

Según información suministrada por el Departamento de Servicio al Cliente, el monto pagado por los reclamos al 23 de febrero de 2013 es de ¢36,616,105.03 correspondiente a 17 reclamos. La información actualizada del número de casos conciliados, rechazados y montos pagados y por pagar no se ha obtenido de forma fluida a pesar de haberla solicitado por diversos medios.

**Tendencia en la presentación de los reclamos**

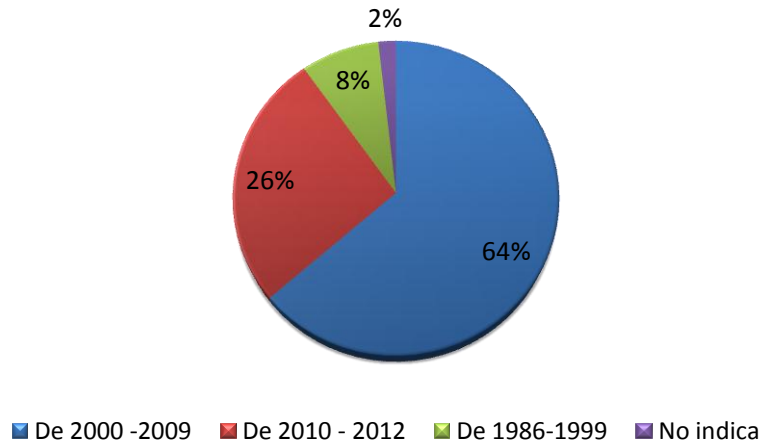
En el siguiente gráfico se presenta de forma semanal los reclamos presentados, los cuales han disminuido de forma paulatina, pero según informaron los técnicos el daños de los vehículos se puede presentar después de cierto periodo, relacionado con el uso del vehículo.



### Modelos de los vehículos afectados

Los modelos de mayor incidencia se ubican en el rango del año 2000 al 2009 (64%), seguidos por los modelos del 2010 al 2012 un 26%. La menor afectación se da en vehículos de mayor antigüedad (8%).

RECOPE  
CONTRALORÍA DE SERVICIOS  
RECLAMOS POR USO DE GASOLINA CON MMT ACEPTADOS EN ARESEP  
DE AGOSTO 2012 A AGOSTO 2013  
SEGÚN MODELO DE LOS VEHÍCULOS



### Vehículos afectados por uso de Gasolina Súper con MMT según modelo

MODELO	CANTIDAD	%
De 1986-1999	18	8%
De 2000 -2009	142	64%
De 2010 - 2012	59	26%
No indica	4	2%
TOTAL	223	100%

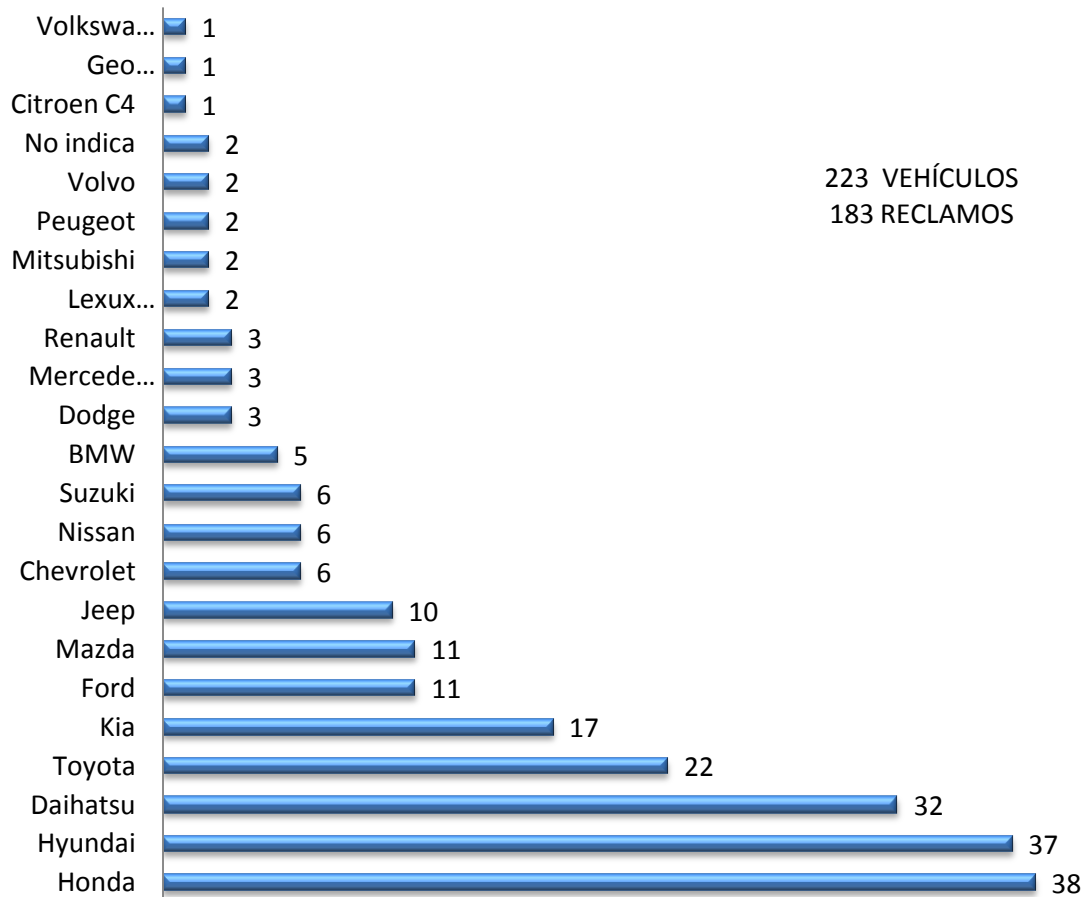


### Marca de los vehículos afectados

Las marcas con mayor incidencia son:

- **Hyundai 17%** (37 vehículos de los cuales 19 son del modelo Santa Fe)
- **Honda 17%** (38 vehículos de los cuales 33 son del modelo Pilot).
- **Daihatsu 14%** (32 vehículos de los cuales 29 son del modelo Terios)

**RECOPE  
CONTRALORIA DE SERVICIOS  
RECLAMOS POR USO DE GASOLINA CON MMT ACEPTADOS EN ARESEP  
DE AGOSTO 2012 A AGOSTO 2013**



### **Daños reportados.**

Las piezas dañadas reportadas como dañadas son en su mayoría: catalizador, sensor de oxígeno y bujías, sistema de inyección, bomba de gasolina, filtros de gasolina y válvulas.

Otros daños reportados son:

- Cuerpo de aceleración, pistones
- Silenciador
- Over hall
- Berin de viela, berin de bancada, cabezote, anillos
- Tanque perforado
- Regulador de presión (2)
- Carburador
- Diagnostico
- Tune up
- Colectores de escape, sonda lambda, juntas de escape, tuercas
- Convertidor y empaques
- Sistema de escape
- Turbo cargador
- Sensor de coolan y TPS
- Sensores, anillos, Bering
- Honorarios de abogados

## RECOMENDACIONES

### Deficiencia institucional

No existe una buena comunicación entre las dependencias que atienden los procesos en los que se ven involucrados los clientes, vecinos y demás públicos de interés de manera que se pueda integrar toda la información relacionada con los requerimientos de los clientes para coordinar las acciones.

### Acciones propuestas

- Se requiere mayor transparencia y colaboración, así como fluidez en el manejo de información de las quejas por productos y servicios que brinda RECOPE.
- 
- Establecer una política institucional para el manejo y resolución oportuna de quejas en la cual se establezcan responsabilidades, tiempos de atención, comunicación integrada mediante un sistema informático de gestión empresarial.
- 
- Mantener de forma permanente actividades de divulgación sobre la importancia de la atención oportuna de las quejas e inconformidades de los clientes, usuarios y público, como parte de la responsabilidad social de la Empresa con sus públicos a partir del compromiso de todos sus funcionarios.
- Evaluar percepción al servicio y satisfacción del cliente regularmente (trimestralmente).
- Emitir Directriz de la Presidencia para respaldar la atención de casos.
- Designar Gestor de la Contraloría de Servicios en cada centro de trabajo de RECOPE.
- Aprobar reglamento de Contraloría de Servicios
- Designar Subcontralor de Servicios en Refinería