



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

**CONTRALORÍA DE SERVICIOS**

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

**Elaborado por:**

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

**Febrero 2014**

**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. ....	5
3. Actividades a nivel interno .....	5
<b>II PARTE. Estadísticas de resultados de gestión. ....</b>	<b>6</b>
1. Casos atendidos .....	5
2. Motivos de las quejas y denuncias recibidas .....	7
3. Estado actual de los casos .....	13

## CONTRALORÍA DE SERVICIOS

### INFORME DE CASOS ATENDIDOS EN EL SEGUNDO 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 en el periodo comprendido del 1° de julio al 31 de diciembre 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, conforme a lo establecido en la Ley 9158 Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios. Reporta directamente al Presidente de RECOPE, Lic. Litleton Bolton Jones.

La persona 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

Dirección de correo electrónico [contraloria@recope.go.cr](mailto:contraloria@recope.go.cr)

Apartado postal 4351-1000 San José

## INFORME DE CASOS ATENDIDOS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 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 a la Ley 9158 “Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios”, mediante la Unidad de Contraloría de Servicios a nivel institucional.

De cada caso recibido se mantiene un expediente físico y electrónico con una numeración consecutiva e irrepetible que brinda el sistema para el registro, control y seguimiento de las acciones y 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 vigente sobre el tema de Contralorías de Servicios, horarios de atención, números de teléfono y fax y correos electrónicos.

Además, se tiene a disposición del público el apartado postal 4351-1000 y buzones de sugerencias en los centros de trabajo y puntos de venta en planteles de distribución de combustibles.

Se brinda atención personalizada en la oficina ubicada en el 8° piso del Edificio Hernán Garrón Salazar, San José, 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



## REFINADORA COSTARRICENSE DE PETRÓLEO S.A.

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.

### **3. Actividades a nivel interno.**

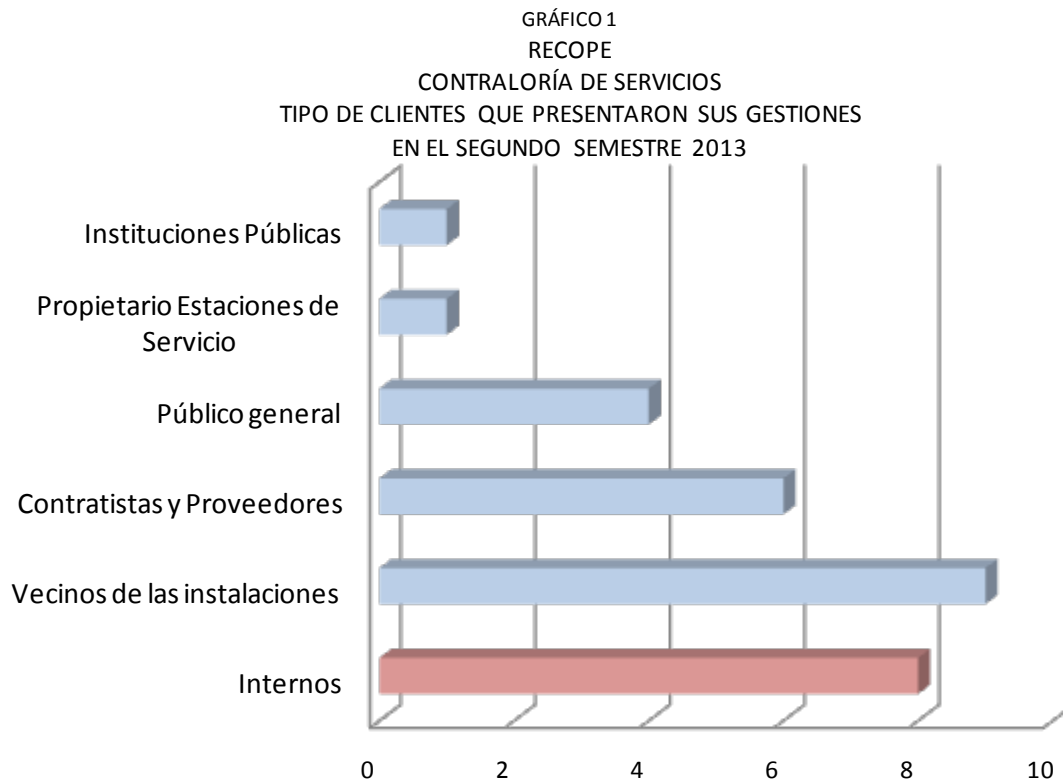
Se impartieron charlas al personal interno con el fin de interiorizar el valor positivo de las quejas de los clientes como factores que permiten mejorar los servicios y la necesidad de brindar la atención oportuna y establecer mejoras sustanciales en los servicios.

## II Parte. Estadísticas de resultados de gestión.

### 1. Casos atendidos

En el segundo semestre de 2013 se atendieron en la Contraloría de Servicios 29 casos, de los cuales un 72% fueron presentados por clientes externos, en su mayoría vecinos de las instalaciones de RECOPE, contratistas y proveedores, seguidos de propietarios de estaciones de servicio y público en general; un 28% de los casos fueron presentados por clientes internos.

En el Gráfico 1 se presenta el número de casos presentados por tipo de cliente.



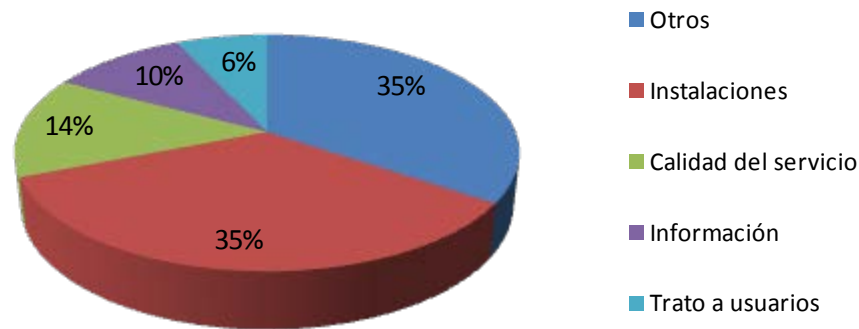
## 2. Motivos de las quejas y denuncias atendidas.

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.

Las categorías en las que se presenta un mayor número de casos son Otros e Instalaciones con 10 casos en cada una, lo que representa un 35% en cada categoría. La Calidad del Servicio representa un 14% del total, con 4 casos; en Información se atendieron 3 casos, lo que representa un 10% y un 6% en Trato a los Usuarios, con 2 casos.

En el Gráfico 2 se presenta el porcentaje de casos atendidos según la dimensión indicada.

GRÁFICO 2  
RECOPE  
CONTRALORÍA DE SERVICIOS  
CASOS ATENDIDOS SEGÚN DIMENSIÓN EN EL  
SEGUNDO SEMESTRE 2013



Todos los casos atendidos fueron remitidos formalmente a las jefaturas responsables de su atención, y de los resultados de la gestión se comunicó a los solicitantes por medios escritos o electrónicos.

A continuación se presenta el detalle de los casos atendidos en cada dimensión:

### 1 .Información (3casos)

Del total de casos atendidos en el periodo, 3 de ellos se relacionan a solicitudes de información sobre la aplicación de normativa para la venta de combustibles de aviación y el uso de combustibles comprado en el exterior para actividades comerciales en el país y la accesibilidad al sitio web de RECOPE.

Los criterios han sido brindados a los solicitantes desde el punto de vista legal y técnico que aplican en los casos específicos.

DESCRIPCIÓN	# CASOS
Se solicita criterio técnico de la Gerencia de Distribución respecto a las implicaciones para RECOPE el traslado de combustible JET -A1 en camiones sistemas de producto limpio, según lo establecido en el decreto 3 6627-MINAET.	1
Se solicita criterio técnico sobre el uso de combustible adquirido en Panamá para línea de autobuses en la Zona Sur.	1
Dificultades para acceder al sitio web de RECOPE.	1

Adicionalmente se brindó orientación diversa para los clientes y público en general sobre diversos temas entre ellos guía para acceder información del sitio web debido a que se implementó un nuevo formato en la página, trámites para el registro de proveedores y otros.

La Contraloría de Servicios forma parte del comité que está trabajando en la reorganización de la información para mejor orientación de los usuarios al ingresar a la página de RECOPE [www.recope.com](http://www.recope.com)



## 2. Calidad de Servicios (4 casos)

Las quejas relacionadas con los servicios se refieren al incumplimiento de la Ley 8220 "Protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos", al solicitar documentación excesiva y recurrente a contratistas y por medios escritos, pudiendo gestionarse por medios electrónicos; falta de respuesta ante solicitud de información de usuarios y la solicitud de tiempo adicional para cargar producto en planteles por no contar con fondos necesario para la compra.

Se emitió una directriz para agilizar los trámites de ingreso de contratistas y proveedores de acuerdo a lo establecido en la Ley 8220, se formalizará mediante un procedimiento, actualmente en proceso de revisión.

---

DESCRIPCIÓN	# CASOS
Exceso de requisitos que se solicita a los contratistas para emitir el carné de ingreso a las instalaciones de RECOPE. Incumplimiento a la Ley 8220. Lenta gestión de trámites en Recursos Humanos retrasa pago de personal interino.	2
Falta de respuesta sobre información solicitada respecto a servicio brindado por contrato.	1
Tiempo adicional al horario de plantel para carga de productos por no contar con fondos.	1

### 3. Instalaciones (10 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.

Algunos de estos casos requirieron la realización de visitas técnicas de inspección, presentación de propuestas de mejora de las obras, planeación y ejecución de obras y requerimientos de permisos de instituciones regentes, de acuerdo a la normativa aplicable en el país. En los referidos a contratos existentes, se gestionó lo correspondiente con los contratistas encargados de brindar el mantenimiento a las instalaciones su realización.

DESCRIPCIÓN	#CASOS
Vecinos alertan sobre posible situación de riesgo para el poliducto en el sector de Peralta de Turrialba por ampliación de camino municipal el tubo queda expuesto; uso de maquinaria para remover y quemar basura en Cartago, depósito de tierra sobre poliducto por construcción de viviendas en Mozotal de Guadalupe	3
Vecinos solicitan verificar el estado de terreno frente a servidumbre de RECOPE que se utiliza para botar basura.	1
Falta de mantenimiento en terreno de RECOPE en Esparza afecta propiedades de vecinos, maleza de gran tamaño, cercas en mal estado permiten ingreso de ganado a propiedades vecinas.	2
Vecinos solicitan limpieza y cerramiento de lote en que se encuentra válvula del poliducto en el Residencial La Torre en Moravia por ingreso de delincuentes.	1
Inconformidad por estacionamiento de carros de funcionarios fuera del Plantel Turrialba frente a las casas de los vecinos en repetidas ocasiones.	1
Alerta sobre maquinaria que realiza trabajos cerca de poliducto en Cartago	1

Destrucción de plantas y áreas verdes en construcción de área de estacionamiento del Edificio Hernán Garrón	1
---	---

*4. Trato a los usuarios (2 casos)*

Se atendió una queja por mal trato y amenaza de un transportista hacia una funcionaria de RECOPE, según la normativa vigente esta falta puede requerir una sanción de impedir el ingreso al plantel, por lo que se trató de gestionar reunión con el patrono del transportista sin embargo, no fue posible concretarla por programación del cliente. La Dirección de Ventas lo incluirá estos aspectos en el procedimiento sobre ingreso y permanencia de contratistas en planteles.

Otra queja se dio a nivel interno, lo que a su vez afecta el servicio al cliente, por lo que el caso está siendo atendido en la Junta de Relaciones Laborales.

DESCRIPCIÓN	# CASOS
Maltrato y amenaza recurrente de transportista hacia funcionarias de Facturación	1
Inconformidad de funcionarios por maltrato de parte de funcionaria, grabación de conversaciones.	1

*5. Otros (10 casos)*

Se incluyen en esta categoría 5 casos por conducción imprudente o inadecuada de vehículos de RECOPE, entre ellos el uso de vehículos para actividades personales, o mal uso de aire acondicionado haciendo un uso inadecuado de los recursos empresariales. 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 presentación de información falsa por parte de un oferente para obtener una licitación, el cual requirió la apertura del proceso de inhabilitación del oferente, según la normativa que rige la materia; coacción de parte de funcionarios de RECOPE para firmar orden de compra sin gestionar denuncia, lo que no pudo ser comprobado.

Un cliente solicitó a RECOPE la venta de combustible de aviación en pichingas menores a 1000 galones, lo que no es permitido por ley, aduce afectación de su actividad comercial por la no atención a su solicitud. Se ha justificado en la normativa vigente la imposibilidad de vender el combustible en esas condiciones pero dada la insistencia del cliente el caso está en consulta ante la Dirección General de Aviación Civil.

Se denunció la sustracción de combustible diesel del plantel de RECOPE en el Aeropuerto Daniel Oduber en Liberia, se determinó que el responsable era un funcionario de la constructora a cargo de la obra, así como el combustible no pertenecía a RECOPE sino a dicha empresa.

---

DESCRIPCIÓN	# CASOS
Oferente presenta documentación falsa para obtener adjudicación de licitación.	1
Contratista denuncia coacción de funcionarios de Suministros y Legal para firmar de orden de compra por contratación de servicios.	1
Cliente de JET-A1 solicita que RECOPE le autorice la compra de combustible en pichingas de menos de 1000 galones, para transportar en pick up y abastecer helicópteros de su empresa.	1
Fallas en el servicio de transporte para funcionarios del Plantel El Alto.	1
Conducción temeraria de vehículo de RECOPE por parte de funcionarios, daños a vehículo no se reportan según normativa, uso del aire acondicionado más de una hora mientras descansa, uso de vehículo institucional para el traslado de artículos personales en tiempo laboral.	5
Sustracción de diesel de las instalaciones de RECOPE en Aeropuerto Daniel Oduber de parte de personal de la constructora.	1

---

#### 4. Estado actual de los casos.

De los 29 casos atendidos en el segundo semestre de 2013, un 82% ( 25 casos) fueron concluidos, estos son aquellos para los que RECOPE dio por finiquitada la acción correctiva aplicada, un 18% (4 casos) están en proceso de solución.

Actualmente hay 6 casos en proceso de atención, 3 de ellos tienen que ver con inversión en obras de infraestructura, en zonas donde se encuentran ubicado el poliducto de RECOPE y que de alguna forma afectan a los vecinos que fueron quienes presentaron su solicitud ante la Contraloría de Servicios.

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

Tabla 1.  
RECOPE  
Contraloría de Servicios  
Casos en proceso de atención

ASUNTO	ACCIONES
1. <i>Acondicionamiento de la zona de estacionamiento para cisternas, vehículos de visitantes y funcionarios en Refinería.</i>	Se ejecutará en 2014. A cargo de la Gerencia de Desarrollo.
2. <i>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.</i>	El Departamento de Ingeniería realizó estudio. Se solicitaron los permisos ante SETENA para intervención de la Quebrada, todavía no se cuenta con todos los permisos requeridos. Se espera que se inicien en marzo o abril 2014. A cargo de la Gerencia de Desarrollo.
3. <i>Afectación del poliducto en puente sobre el Río Torito, se requiere reubicar la tubería, en el sector de Peralta de Turrialba</i>	A cargo de la Gerencia de Distribución. Se realiza un reforzamiento del puente, los permisos se aprobaron en diciembre del 2013 por la Municipalidad de Turrialba. El puente sobre el río Torito coincide con el frente de un deslizamiento, ampliamente estudiado y diagnosticado; el mismo está siendo controlado por unidades de estudio y mantenimiento desde hace tiempo, en procura de la seguridad del poliducto y continuo acceso a la comunidad de Peralta. Las obras se deben realizar en época seca

ASUNTO	ACCIONES
4. <i>Conducción imprudente de vehículo pone en riesgo integridad física de vecinos de Turrialba</i>	Pendiente resolución de la Junta de Relaciones Laborales
5. <i>Exceso de requisitos solicitados a los contratistas en incumplimiento a la Ley 8220.</i>	Se emite directriz provisional, pendiente emitir procedimiento. Coordinación Departamento SAS. Gerencia General
6. <i>Denuncia oferente presenta documentación falsa para obtener adjudicación en concurso de contratación de obras.</i>	Se inició proceso de inhabilitación del proveedor, pendiente resultado de la gestión. Departamento de Contratación de Bienes y Servicios.

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

Por disposición de ARESEP los reclamos deben presentarse ante dicha institución. El Departamento de Servicio al Cliente es el encargado del proceso de atención de reclamos presentados por presuntos daños a vehículos por el combustible con MMT y del seguimiento a las audiencias de conciliación ante la Autoridad Reguladora de Servicios Públicos.

Sobre este proceso la Contraloría de Servicios dio seguimiento, monitoreando el número de reclamos presentados, características de marcas, modelos y otra información relevante. Además se guió a los usuarios para presentar sus reclamos ante la ARESEP como encargado de su atención.