

REFINADORA COSTARRICENSE DE PETRÓLEO S.A.

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

INFORME ANUAL DE GESTIÓN

AÑO 2016

Elaborado por:

Xiomara Vargas Salazar

Contralora de Servicios

Marzo 2016

Tabla de Contenido

I.	Introducción.....	3
II.	Marco Estratégico Institucional.....	4
III.	Información General.....	7
a.	Datos del Jerarca Institucional.....	7
b.	Datos de la Contralora de Servicios	7
c.	Datos de la Contraloría de Servicios.	7
d.	Normativa que rige la Contraloría de Servicios.....	8
e.	Ubicación dentro de la estructura orgánica institucional	8
f.	Recursos de la Contraloría de Servicios	8
IV.	Instrumentos aplicados por la Contraloría de Servicios para medir la percepción ciudadana.....	10
V.	Inconformidades por dimensión.....	11
VI	Estadísticas de Resultados de Gestión.	15
VII.	Aportes de la Contraloría de Servicios a partir de iniciativas y experiencias exitosas que fomentan la participación ciudadana y desarrollo de metodologías para fortalecer su gestión. ...	23
VIII.	Principales deficiencias detectadas y recomendaciones para su atención.....	25
IX.	Principales necesidades de las Contralorías de Servicios	26
X.Recomendaciones a las Autoridades Superiores	27
XI.	Recomendaciones o sugerencias a la Secretaría Técnica en función de su papel de instancia coordinadora del SNCS.....	29
XII.Anexos	29

CONTRALORÍA DE SERVICIOS
INFORME DE CASOS ATENDIDOS EN 2015

I. Introducción

Información General de la Empresa

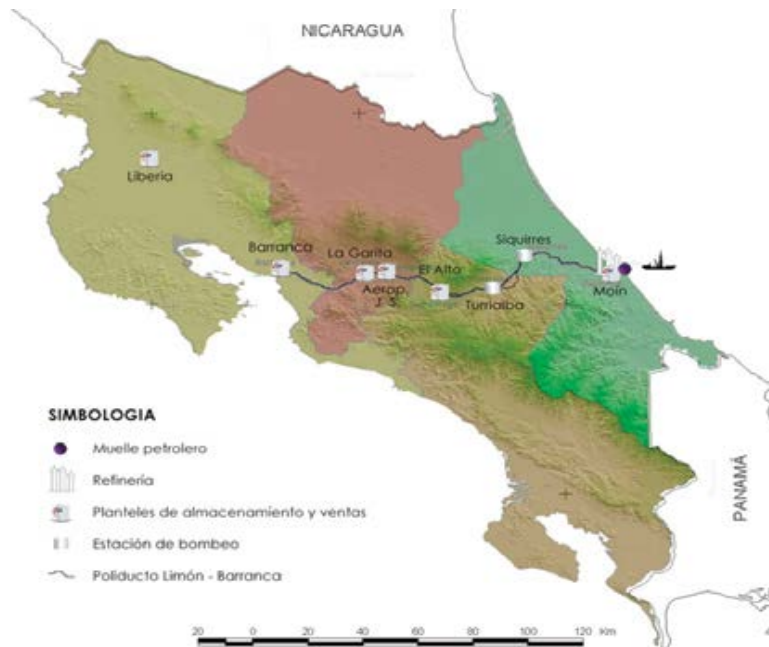
La Refinadora Costarricense de Petróleo S. A. (RECOPE) es una empresa pública con más 50 años de existencia, desde su inicio ha enfocado sus operaciones a la importación, refinación, procesamiento y distribución de los combustibles que demanda el país; provee alrededor del 70% de la energía comercial que se requiere para el desarrollo económico y social de Costa Rica.

Para cumplir su misión y visión RECOPE ha construido el Sistema Nacional de Combustibles, conformado por el muelle petrolero localizado en el Puerto de Moín, Limón, zona del Caribe, donde se reciben los embarques de materias primas; cuatro planteles de distribución y ventas, y un poliducto para el trasiego de productos entre ellos.

El plantel con mayor actividad comercial y operativa se ubica en Moín, hacia la meseta central están las terminales El Alto de Ochomogo en Cartago, La Garita en Alajuela y Barranca en Puntarenas. Cuenta con instalaciones para venta de combustible a aeronaves en los cuatro aeropuertos internacionales y locales: Juan Santamaría en Alajuela, Daniel Oduber Quirós en Liberia, Tobías Bolaños en San José, Pavas y en el Aeropuerto de Limón. Para el bombeo de productos hacia los diferentes puntos de venta, cuenta con cuatro estaciones de bombeo, ubicadas en Moín, Siquirres, Turrialba y El Alto de Ochomogo.

La capacidad total de almacenamiento de RECOPE es de aproximadamente 3.495.000 barriles. El país consume cerca de 50.000 barriles por día, esto significan cerca de 70 días de inventario, lo que le permite a RECOPE cumplir su misión de abastecer el suministro combustibles en Costa Rica en forma ininterrumpida, operando las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Mantiene la distribución de gasolina mezclada con Etanol, en el plantel Barranca, que se distribuye solo en las provincias de Puntarenas y Guanacaste. Además, realiza proyectos de investigación para el desarrollo de combustibles alternativos como los biocombustibles, gas natural y el hidrógeno.



Grafica 1. Ubicación de las instalaciones de RECOPE. Fuente Gerencia de Desarrollo.

II. Marco Estratégico Institucional

Misión de RECOPE

“Somos la Empresa que contribuye a la seguridad energética y al desarrollo de Costa Rica garantizando el abastecimiento de combustibles, asfaltos y naftas, con excelencia empresarial y calidad, de forma social y ambientalmente responsable.”

Visión de RECOPE

“Ser referente para la competitividad y desarrollo del país, por la efectividad del Sistema Nacional de Combustibles, la incorporación de combustibles alternativos más limpios y la innovación.”

Valores de RECOPE

- Integridad
- Compromiso
- Servicio al cliente
- Trabajo en equipo

Objetivos estratégicos de la Empresa

1. Desarrollar y mantener la infraestructura para asegurar el abastecimiento de combustibles en condiciones competitivas: puertos, refinería, (nueva y actual), sistema de distribución.
2. Asegurar el abastecimiento de petróleo y derivados, diversificando las fuentes, desarrollando alianzas y el uso de futuros, e implementando un sistema de administración de riesgo para este propósito.
3. Establecer una cultura empresarial orientada hacia la eficiencia y la simplificación de los procesos, para disminuir costos y gastos (\$/Bbl), de tal forma que los precios en Costa Rica sean los más competitivos del área, asegurando el suministro continuo y la calidad de los productos.
4. Desarrollar los proyectos y operaciones de forma amigable con el ambiente y de manera que garanticen la sostenibilidad el uso racional de la energía y el establecimiento de medidas para mitigar la huella de carbono de Recope.
5. Consolidar la carrera laboral de Recope S. A. promoviendo una cultura de cumplimiento de metas objetivas, evaluación del desempeño y el desarrollo profesional, mediante el entrenamiento y la creación de la universidad virtual.
6. Desarrollar una cultura de servicio al cliente, para atender en forma oportuna y eficiente sus necesidades.

7. Promover la investigación y el desarrollo para incorporar fuentes de energía renovable y limpia a la matriz energética nacional, tales como biocombustibles, gas natural, hidrógeno y otros combustibles alternativos.
8. Desarrollar actividades operacionales, constructivas y administrativas bajo los estándares de seguridad de la industria petrolera.

Objetivo de la Contraloría de Servicios

“Garantizar la participación de los clientes en la fiscalización de la calidad de los servicios brindados por la Empresa, permitiendo así un flujo de información clave para la gestión de sugerencias e ideas innovadoras, tendientes a garantizar la calidad en la prestación del servicio.”

Productos que comercializa RECOPE

Los productos que comercializa RECOPE a sus clientes directos, son los siguientes.

Combustible para uso de transporte:

Gasolina Súper
Gasolina Plus 91 (Regular)
Diesel 50 (de uso automotriz)

Combustibles de uso industrial:

Diesel (generación térmica)
Queroseno
Búnker C (Fuel Oil)
IFO-380 (Fuel Oil intermedios)
Nafta Pesada

Combustibles de aviación:

JET A-1
Av-Gas

Cementos asfálticos:

Asfalto AC-30
Emulsiones asfálticas

Mayor información respecto al uso, propiedades y aspectos de seguridad se pueden localizar, en el Manual de Productos ubicado en el sitio web www.recope.go.cr

III. Información General

a. Datos del Jerarca Institucional

Nombre Completo:	Sara Salazar Badilla
Correo electrónico:	sara.salazar@recope.go.cr
Profesión:	Ingeniera Civil
Teléfono:	2284-2746
Fax	2255-2049

b. Datos de la Contralora de Servicios

Nombre Completo:	Xiomara Vargas Salazar			
Correo electrónico:	xiomara.vargas@recope.go.cr			
Profesión:	Comunicadora, Administradora de Empresas			
Grado Académico:	Diplomado ()	Bachillerato ()	Licenciatura ()	Post-Grado (X)
Puesto:	Profesional 2			
Tipo de nombramiento:	Propiedad (X)		Interino ()	
Desempeño en el cargo:	Sin recargo (X)		Con recargo ()	
Tiempo en el cargo:*	19años		3 meses	
Fecha de nombramiento:	22 diciembre 1998			

c. Datos de la Contraloría de Servicios.

Se mantiene la misma información del periodo anterior.

d. Normativa que rige la Contraloría de Servicios

¿Posee la Contraloría de Servicios un reglamento interno de funcionamiento?

Si () No (X)

Se cuenta con el “Procedimiento de para la atención de quejas, denuncias y sugerencias de los clientes a la Contraloría de Servicios de RECOPE” (versión 4), oficializado mediante la firma de la Presidente de RECOPE en diciembre 2015.

En etapa la redacción del reglamento, de conformidad con la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios, N° 9158.

e. Ubicación dentro de la estructura orgánica institucional

Se mantienen los mismos del periodo anterior.

f. Recursos de la Contraloría de Servicios

Recurso Humano(no incluye a la Contralora de Servicios):

Nombre del funcionario	Puesto	Profesión	Grado académico*
Stephanie Vargas Solano	Asistente Administrativo	Administradora Pública	Bachiller en Administración Pública
Mayra Mora Mora	Técnico en Suministros	Administradora de Empresas	Licenciatura en Administración de Negocios, énfasis en Finanzas.

Recursos Presupuestarios:

La Contraloría de Servicios cuenta con una partida presupuestaria propia para aplicar en su gestión anual.

Si (X) Monto aproximado para el 2016: \$2.650.000 (para ser usados en las partidas de alquiler equipo, material promocional, impresión, encuadernación, mantenimiento, materiales de oficina y de cómputo y viáticos dentro del país).

Recursos físicos, tecnológicos, materiales y equipo

Recursos físicos	Si	No	Cantidad*
Espacio físico (oficina) propio	x		
Espacio físico – adecuado	x		
Fax*	x		1
Teléfono	x		3
Línea telefónica propia	x		3
Computadora(s)	x		3
Impresora*	x		2
Fotocopiadora*	x		1
Materiales de oficina necesarios (papelería y otros)	x		
Acceso a Internet	x		
Scanner*	x		1
Cámara fotográfica	x		1
Computadora portátil (laptop)	x		2
Proyector (video beam)		x	0
Grabadora		x	0
Pantalla		x	0
Pizarras		x	0
Otros, indique (vehículo, guillotina, empastadora etc.)		x	

*Compartido con dependencias del mismo piso.

IV. Instrumentos aplicados por la Contraloría de Servicios para medir la percepción ciudadana.

Instrumentos aplicados para medir la percepción	Percepción de su labor contralora	Percepción sobre servicios/productos institucionales
Cuestionarios con entrevistador		
Cuestionarios auto administrados		X
Cuestionarios telefónicos		
Encuestas de opinión y de satisfacción del servicio	X	
Entrevistas colectivas		
Cliente incógnito		
Buzón de Sugerencias	X	X
Cuestionarios en la página web		
Foros virtuales (Blogs)		
Correo especial para personas con alguna discapacidad		
Sistema de control de inconformidades	X	X
Sesiones de trabajo, focusgroup y auditorias de servicios		
Observación participante (realimentación con los funcionarios)		
Otros: charlas internas, participación en espacios de participación ciudadana como foros y otros, atención directa a usuarios, intranet, sitio web.		X

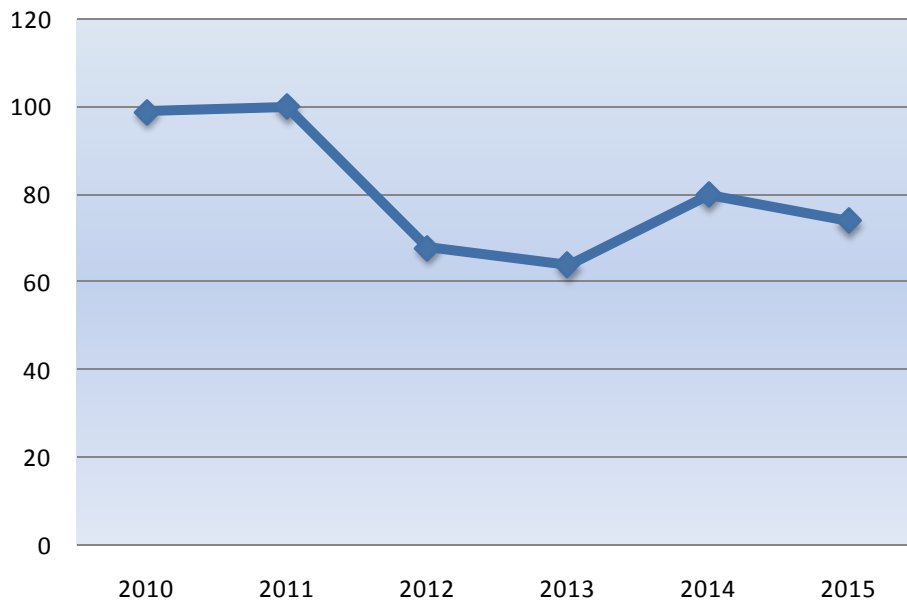
V. Inconformidades por dimensión

Casos atendidos.

En 2015 se atendieron en la Contraloría de Servicios 49 casos y 24 consultas y solicitudes de información, para un total de 73 gestiones, con una disminución de 7,5% con respecto al año anterior.

En el Gráfico 1 se presenta la información de casos atendidos de 2010 a 2015, que muestra una tendencia a la baja.

GRÁFICO 1
RECOPE
CONTRALORÍA DE SERVICIOS
CASOS ATENDIDOS PERÍODO 2010-2015



Fuente: Contraloría de Servicios. Información histórica.

1. Casos atendidos por dimensión.

Conforme a la clasificación establecida por el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN), se presenta la información de los 49 casos a los cuales se les abrió un expediente y se dio seguimiento para su resolución, clasificada por dimensión: en Servicios internos, Trato a usuarios, Instalaciones, Consultas y solicitudes de información, Calidad de Productos y Servicios, Información y Otros.

Del total de casos atendidos un 14% (7 casos) fueron presentados por público interno y un 86% por público externo, dicha información se presenta en el gráfico 2.



Con respecto a las inconformidades atendidas de clientes o usuarios externos, en la dimensión “Otros” se atendieron 12 casos, que representan un 28% del total, en esta categoría se incluyen los casos relacionados con el incumplimiento de normativa interna o externa vigente, como el uso inadecuado de vehículos de la empresa, la afectación de propiedades públicas o privadas y actividades que afectan la imagen institucional.

En la dimensión “Instalaciones” se presentaron 11 casos, lo que representa un 26% del total, en esta se incluyen los casos relacionados con las edificaciones o instalaciones físicas de RECOPE, como el poliducto y las edificaciones para su uso como puentes y servidumbres, afectación de propiedades de los pobladores de la zonas en las que la Empresa desarrolla sus actividades.

En la dimensión “Calidad de servicios” se atendieron 10 casos, que representan un 24% del total, en esta se incluyen la afectación de los servicios a clientes externos o internos, vecinos y otros.

En la dimensión “Trato a los usuarios” se atendieron 7 casos, lo que representa un 17% del total, esta incluye los casos relacionados con la atención brindada a los clientes y usuarios por parte de funcionarios institucionales.

En la dimensión “Información” se atendieron 2 casos, que representa un 5% del total, respecto a requerimientos de información específica de los usuarios, que requirieron del análisis legal y preparación de la información, de acuerdo con la normativa vigente. Adicionalmente se atienden otras consultas y solicitudes de información a nivel general de la empresa que no se incluyen en este apartado por ser de atención inmediata. Además se brinda el soporte a los funcionarios que reciben las consultas que ingresan al sitio web de RECOPE sobre la canalización adecuada de las consultas y respuestas a las consultas.

En la dimensión “Calidad del producto” se atendió un caso relacionado con la calidad del producto a clientes, que representa un 2% del total.

Conforme al procedimiento interno de atención de casos presentados a la Contraloría de Servicios los casos fueron remitidos a los titulares subordinados de las áreas donde se presentaron las inconformidades para su atención y resolución y se les dio el seguimiento para remitir la respuesta a los solicitantes sobre el resultado de la gestión presentada.

En el gráfico 3 se presenta el número de casos atendidos según la clasificación por dimensión, establecida por MIDEPLAN.



Estado de los casos

De los 49 casos atendidos en el año 2015 el 84 % (41 casos) se encuentra en estado de concluido, un 10% (5 casos) está actualmente en proceso de solución, un 6% (3 casos) no fue solucionado.

Además se dio seguimiento a 16 casos en proceso de atención de periodos anteriores, de los cuales 13 continúan en proceso debido a algunos que requieren la construcción de obras de infraestructura, o bien acciones que aún no han sido concluidas.



VI Estadísticas de Resultados de Gestión.

A continuación se presentan las tablas resumen con la información de los casos externos clasificados por dimensión, dicha información se presenta

TABLA 1
RECOPE
CONTRALORÍA DE SERVICIOS
CONSULTAS ATENDIDAS EN 2015

Detalle	# Consultas
Normativa aplicable a RECOPE	7
Horarios, afectación de ventas por mantenimiento	6
Afectaciones del paso del poliducto a propiedades, edificaciones, instalaciones	4
Productos, calidad, precios	4
Aplicación de procedimientos varios	3
Total	24

TABLA 2
RECOPE
CONTRALORÍA DE SERVICIOS
INCONFORMIDADES ATENDIDAS EN 2015
DIMENSIÓN TRATO A LOS USUARIOS

Detalle	Dependencia	# Casos
Atención de la recepcionista y personal del Departamento de Seguridad del Edificio Hernán Garrón, Supervisor de SAS Refinería	Dirección de Administración de Bienes y Servicios	4
Trato de funcionario de la Estación de Bombeo de Turrialba hacia contratista	Estación de Bombeo Turrialba	1
Trato del supervisor de contratación 2015-CD-000207-01	Dirección de Ingeniería y Mantenimiento-GRE	1
Atención a transportista en Área de Facturación en Plantel Barranca	Departamento de Facturación	1
Total		7

TABLA 3
RECOPE
CONTRALORÍA DE SERVICIOS
INCONFORMIDADES ATENDIDAS EN 2015
DIMENSIÓN CALIDAD DEL SERVICIO

Detalle	Dependencia	# casos
Atraso en pago a proveedor	Gerencia de Desarrollo	1
Retraso en la venta de combustible en el Plantel Barranca y La Garita, carga lenta asfalto.	Dirección de Distribución	5
Atención de central telefónica	Dirección de Ingeniería y Mantenimiento-GDV	1
Aplicación de pruebas de detección de alcohol y drogas a candidatos externos	Dirección de Recursos Humanos	1
Calidad del bunker (calidad de producto)	Departamento de Servicio al Cliente	1
Recepción de documentos en Facturación del Plantel Barranca	Departamento de Facturación	1
Total		10

TABLA 4
RECOPE
CONTRALORÍA DE SERVICIOS
INCONFORMIDADES ATENDIDAS EN 2015
DIMENSIÓN INSTALACIONES

Detalle	Dependencia	# Casos
Faltante de agua en el Plantel Barranca afecta a transportistas	Plantel Barranca	1
Solicitud de vecinos para enterrar tubería del poliducto en: Colorado de Turrialba, y Río Hondo, reparación de muro en San Ramón de La Unión, reparación de daños en Cebadilla de Alajuela.	Departamento de Mantenimiento	4
Ruido en instalaciones deportivas afecta a vecinos	Fondo de Ahorro de empleados de RECOPE	1
Uso indebido de instalaciones deportivas en Limón	Gerencia de Administración y Finanzas	1
Remolques de camiones cisternas bloquean entradas en el Plantel El Alto	Dirección de Distribución	1
Quema de basura en terreno por el que pasa el poliducto en Santo Domingo de Heredia	Dirección de Ingeniería y Mantenimiento-GDV	1
Impedimento de paso por propiedad de RECOPE, finca Sandoval	Dirección de Administración de Bienes y Servicios	1
Exactitud del reloj marcador de ingreso a los transportistas del Plantel Garita	Dirección de Distribución	1
Total		11

TABLA 5
RECOPE
CONTRALORÍA DE SERVICIOS
INCONFORMIDADES ATENDIDAS EN 2015
DIMENSIÓN INSTALACIONES

Detalle	Dependencia	# Casos
Transferencia de bunker entre camiones cisternas contratados, venta de combustible fuera del plantel El Alto.	Dirección de Distribución	2
Conducción inapropiada del vehículo placas: 308-516, 308-338, 308-294, 308-513, 308-122, 308-532, 308-475, 308-530, 308-460	Gerencias de Distribución y Ventas, Desarrollo, Administración y Finanzas, Dirección de Ingeniería y Mantenimiento, Dirección de Administración de Bienes y Servicios	9
Inconformidad por la adjudicación de la Contratación 2015CD-000382-01	Dirección de Suministros	1
Total		12

TABLA 6
RECOPE
CONTRALORÍA DE SERVICIOS
INCONFORMIDADES ATENDIDAS EN 2015
SEGÚN DIMENSIÓN Y DEPENDENCIA DONDE SE ORIGINA LA INCONFORMIDAD

Dimensión	Dependencia donde se origina la inconformidad	# Casos	
Información	Departamento de Comunicación y Relaciones Públicas	1	
	Dirección Jurídica	1	
Trato a Usuarios	Dirección de Administración de Bienes y Servicios	4	
	Departamento Distribución Atlántico	1	
	Dirección de Ingeniería y Mantenimiento-GRE	1	
	Departamento de Facturación	1	
Calidad del Servicio	Dirección de Distribución	5	
	Gerencia de Desarrollo	1	
	Dirección de Ingeniería y Mantenimiento-GDV	1	
	Dirección de Recursos Humanos	1	
	Departamento de Servicio al Cliente	1	
	Departamento de Facturación	1	
	Instalaciones	Departamento de Mantenimiento	4
	Departamento Distribución Pacífico	1	
Fondo de Ahorro de empleados de RECOPE	1		
Gerencia de Administración y Finanzas	1		
Dirección de Distribución	1		
Dirección de Ingeniería y Mantenimiento-GDV	1		
Dirección de Administración de Bienes y Servicios	1		
Departamento Distribución Pacífico	1		
Otras	Dirección de Distribución	2	

Dimensión	Dependencia donde se origina la inconformidad	# Casos
	Dirección de Ingeniería y Mantenimiento-GDV	2
	Departamento de Seguridad y Vigilancia	1
	Gerencia de Administración y Finanzas	1
	Departamento de Distribución Central	1
	Gerencia Desarrollo	1
	Departamento de Servicios Generales	1
	Dirección Jurídica	1
	Gerencia de Distribución y Ventas	1
	Dirección de Suministros	1
	TOTAL	42

A continuación se presenta los motivos de los casos atendidos a nivel interno, en relación con cada dimensión.

Tabla 7
RECOPE
CONTRALORÍA DE SERVICIOS
INCONFORMIDADES ATENDIDAS EN 2015
PRESENTADAS POR USUARIOS INTERNOS SEGÚN DIMENSIÓN

Dimensión / Inconformidades	Dependencias	# Casos
Información		
Caseta de buses dañada con logo e información ofensiva sobre RECOPE	Gerencia de Desarrollo	1
Calidad del Servicio		
Reserva tardía de materiales del Almacén Central El Alto	Departamento de Administración de Almacenes	1
Nombramiento no tramitado de funcionario que continuó trabajando	Departamento de Distribución Central	1
Recibo de activos e equipo informático	Dirección de Tecnología de Informática	1
Instalaciones		
Problemas de comunicación con los teléfonos IP	Dirección de Ingeniería y Mantenimiento	1
Otras		
Funcionaria asiste a boda estando incapacitada	Departamento de Relaciones Laborales	1
Incumplimiento de horario del funcionario de Aseguramiento de la Calidad	Dirección de Aseguramiento de la Calidad	1
Total		7

En el Anexo 1 se adjuntan las tablas en formato Excel conforme a la Guía remitida por MIDEPLAN.

VII. Aportes de la Contraloría de Servicios a partir de iniciativas y experiencias exitosas que fomentan la participación ciudadana y desarrollo de metodologías para fortalecer su gestión.

Dada la condición de RECOPE de tener instalaciones en diferentes zonas del país, es importante tener presencia en los planteles de ventas y centros de trabajo, por lo que la Contraloría de Servicios ha utilizado en diferentes momentos mecanismos para promover el acercamiento con el público interno y externo, especialmente para promover la importancia de brindar un buen servicio a nuestros clientes y vecinos, importancia de canalizar las quejas atendidas hacia la Contraloría de Servicios, atención telefónica, trato con clientes difíciles y otros temas relacionados.

Charlas a nivel interno.

Se realizan charlas en los diferentes centros de trabajo, con el fin de propiciar un acercamiento con los funcionarios, promover la mejora de los servicios y de ver en las quejas el aspecto positivo no asumir las quejas como amenazas a nivel personal.

Se realizó la exposición del libro “Una queja es un regalo”, Janelle Barllow, Claus Moller, el cual brinda desde una perspectiva empresarial, las ventajas que representan las quejas para las empresas como medio para fidelizar a los clientes. Además se aprovecha el espacio para escuchar inquietudes de los funcionarios y propuestas de mejora para los servicios. Al finalizar el ciclo de charlas se realiza un informe a la Administración con las propuestas de mejora.

Visitas a centros de trabajo y de atención de clientes.

En el plan operativo institucional se incluyen las visitas periódicas a los centros de trabajo para la distribución de material informativo en puestos de atención al público, y el acercamiento con los transportistas en planteles, se les distribuye material informativo de forma personal y se promueve la presentación de quejas, se atienden consultas y sugerencias.

Así mismo, la participación de la Contraloría de Servicios en actividades para clientes directos, como seminarios y actividades de capacitación ha sido una experiencia positiva para conocer de primera mano las inquietudes, dudas, consultas y problemas que afectan a los clientes directos.

Es importante además el involucramiento de la Contraloría de Servicios en actividades, comisiones y otros foros, en los que pueda presentar el punto de vista del cliente, como el Comité Editorial Web, donde se analiza la información que se pone a disposición del público mediante el sitio web, la claridad de la información, etc.

La participación en la Comisión de Mejora Regulatoria que promueve la aplicación de la Ley de Simplificación de Trámites, su divulgación y la participación en la revisión de procedimientos, reglamentos y otra normativa, permiten a la Contraloría de Servicios, actuar de manera preventiva y evitar la presentación de inconformidades de clientes y usuarios. Al seno de esta comisión o bien al Departamento de Gestión de Procesos se presentan aquellos casos que a criterio de la Contraloría de Servicios requieren un análisis más profundo.

Se propuso el Plan de Mejora Regulatoria Sistema de Atención de quejas, denuncias y sugerencias ante RECOPE no solo Contraloría de Servicios, con el fin de obtener un sistema integral de la gestión de quejas en la empresa, donde con los aportes de los miembros de la comisión se obtuvieron recomendaciones como la creación de un curso sobre Contraloría de Servicios en la Universidad Virtual, a cargo del Departamento de Desarrollo de Personal, el cual ya fue gestionado ante dicha dependencia.

VIII. Principales deficiencias detectadas y recomendaciones para su atención

DEFICIENCIAS DE LA EMPRESA	RECOMENDACIÓN
<p>1. Obras de mantenimiento en el campo</p> <p>Falta comunicación entre RECOPE y líderes comunales sobre los proyectos y actividades en la zona.No se da la misma atención a todas las solicitudes.</p>	<p>Mantener un programa de comunicación con las comunidades, informar sobre riesgos de las instalaciones, mecanismos de comunicación, programación de obras.</p> <p>Mantener un registro fotográfico de obras, documentos de finiquito y aceptación a conformidad de las obras de mantenimiento.</p>
<p>2. Uso inadecuado de vehículos institucionales</p> <p>No hay forma de verificar las denuncias por uso inadecuado de los vehículos. No se pueden aplicar sanciones a los funcionarios que incumplen la normativa existente por falta de pruebas.</p> <p>El uso inadecuado de vehículos se presenta en funcionarios de nivel gerencial, directores, jefes de departamento y operativo, afecta la imagen institucional, pone en riesgo los recursos de la empresa y la integridad de los conductores.</p>	<p>Instalar mecanismos electrónicos para el control de velocidad y destino de los vehículos (GPS).</p>
<p>3. Implementación de mejoras.</p> <p>Se emiten respuestas a la Contraloría de Servicios pero no se ejecutan las acciones conforme a lo indicado, o bien los plazos son demasiado largos.</p>	<p>Incluir en el Reglamento de Contraloría de Servicios sanciones en caso de incumplimiento de acciones y de plazos.</p> <p>Capacitación obligatoria a los titulares subordinados.</p>
<p>4. Apoyo en el seguimiento</p> <p>Falta apoyo para el seguimiento de las acciones propuestas para solucionar los casos.</p>	<p>Designar de personal de apoyo en planteles a cargo de las gerencias, que brinde apoyo a la gestión de los casos.</p>

IX. Principales necesidades de las Contralorías de Servicios

1. Aprobación de una plaza de profesional para nombrar un Subcontralor de Servicios que pueda desplazarse a las diferentes instalaciones de la Empresa, visitar a clientes, usuarios y vecinos.
2. Agilizar la puesta en marcha del sistema electrónico que integre todas las quejas recibidas en la Empresa, para seguimiento de casos, generación de reportes.
3. Capacitación en estadística y elaboración de encuestas.

X. Recomendaciones a las Autoridades Superiores

Recomendación emitida ¹	Hubo aceptación		Acciones realizadas por el jerarca	Resultado final ³	Razones por las que no se acogió recomendación
	Si	No ²			
Analizar y actualizar política y reglamento de prevención de hostigamiento sexual para incluir con las modificaciones de la ley 7074.	X		Solicitar conformación de comisión para actualizar normativa, aprobación de normativa. Divulgación interna. Gestionar curso en la Universidad Virtual obligatorio para todas las personas funcionarias de la Empresa.	Reglamento actualizado publicado en La Gaceta, apertura de curso en la Universidad Virtual.	
Analizar y actualizar reglamento de prevención de consumo de alcohol y drogas.	X		Solicitar conformación de comisión para actualizar normativa.	En proceso en comisión	
Establecer un sistema integral para la atención de quejas, denuncias y sugerencias a nivel institucional, que involucre a todas las dependencias que atienden quejas de los diferentes públicos.	X		Solicitar a las dependencias encargadas de atender los requerimientos para llevar a cabo el plan de mejora.	Pendiente inicio del plan piloto del sistema a cargo de la DTL.	
Actualizar la normativa de la Contraloría de Servicios	X		Aprobar cambios en la normativa vigente.	Se aprobó la versión 4 del procedimiento de la Contraloría de Servicios con los cambios requeridos.	

Establecer una política y procedimiento para la atención de solicitudes de información pública, conforme a la Ley 7097 de Regulación del Derecho de Petición.	X		Aprobar cambios en la normativa vigente.	Se aprobó la Política y Procedimiento para atención de solicitudes de información Pública conforme a la Ley 7097.	
Dotar de personal de apoyo profesional a la Contraloría de Servicios para implementar una Subcontraloría de Servicios	X		Se gestionó solicitud de plaza ante la Autoridad Presupuestaria.	Pendiente de respuesta de la Autoridad Presupuestaria	
Incorporar sanciones al Reglamento de Transportes de RECOPE, sobre las denuncias, calificar cada servicio brindado.		X			El Director de Bienes y Servicios no se refirió a las recomendaciones

¹ Registrar cada recomendación con el número de oficio, documento, correo electrónico u otros, señalando fecha de presentación en que el Contralor de Servicios elevó la misma al Jerarca. Es importante advertir que las recomendaciones deben ser redactadas en forma precisa, concreta, que tengan viabilidad y ser alcanzables.

² Si se marca la casilla de NO en la columna de “*Hubo aceptación*”, se debe pasar a la columna “*Razones del por qué no se acogió la Recomendación*” para proceder a detallar las mismas.

³ Se debe aportar el oficio o documento probatorio en que se detalla el resultado final alcanzado. En el caso de que una acción (es) no ha llegado a concluirse, señalar que está en proceso y se retoma para el año siguiente. Recomendaciones a la Secretaria Técnica

XI. Recomendaciones o sugerencias a la Secretaría Técnica en función de su papel de instancia coordinadora del SNCS.

- a. Dado que las Empresas proveedoras de bienes o servicios regulados brindamos informes semestrales ante la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, sería conveniente que homogenizar la periodicidad de los mismos, realizados con datos semestrales.
- b. Brindar capacitación en Liderazgo para los Contralores de Servicios.

XII. Anexos

- 1. Disco con tablas de inconformidades atendidas en formato Excel.
- 2. Cuestionario de la encuesta realizada.
- 3. Materialde divulgación.
- 4. Presentación de la Contraloría de Servicios “Una queja es un regalo”.