



REFINADORA COSTARRICENSE DE PETRÓLEO S.A.

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

**INFORME ANUAL DE GESTIÓN
DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS 2017**

Elaborado por:

Xiomara Vargas Salazar

Contralora de Servicios

Marzo 2017

Seguridad energética para Costa Rica

Contenido

I.	Información Referencial de la Contraloría de Servicios	3
a.	Normativa que rige la Contraloría de Servicios	3
b.	Ubicación dentro de la estructura orgánica institucional	3
c.	Recursos de la Contraloría de Servicios	5
II.	Instrumentos aplicados por la Contraloría de Servicios para medir la percepción ciudadana.	6
III.	Atención de consultas y clasificación de inconformidades según subdimensión	7
	Estado de los casos	8
	Casos atendidos según el tipo de cliente	9
	Casos atendidos por dimensión	10
IV.	Estadísticas de resultados de gestión	12
V.	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	12
	Visitas a centros de trabajo	12
	Participación en actividades para clientes directos	13
	Participación en comités y equipos de trabajo interdisciplinarios	13
VI.	Logros anuales alcanzados por la Contraloría de Servicios de acuerdo con el cumplimiento de metas del plan anual de trabajo de la cs del año bajo análisis	15
VII.	Principales deficiencias detectadas y recomendaciones para su atención	17
	Principales necesidades que tiene la Contraloría de Servicios para llevar a cabo su gestión.	17
VIII.	Recomendaciones a las autoridades superiores	19
IX.	Recomendaciones a la secretaria técnica	¡Error! Marc
X.	ANEXOS	21

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

INFORME ANUAL DE GESTIÓN 2017

I. Información Referencial de la Contraloría de Servicios

a. Normativa que rige la Contraloría de Servicios

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

Si () No (X)

Se encuentra en proceso la elaboración del reglamento, se cuenta con un borrador el cual será remitido a la Dirección Jurídica en el segundo trimestre 2018, para su revisión y observaciones. Las acciones de la Contraloría de Servicios se realizan conforme al “Procedimiento para la atención de quejas, denuncias y sugerencias de los clientes a la Contraloría de Servicios de RECOPE”, versión 4, oficializado en diciembre 2015 mediante la aprobación de la Presidenta de Recope y publicaci

b. Ubicación dentro de la estructura orgánica institucional

Señale de cuál unidad o línea jerárquica depende la CS:

Staff (X)

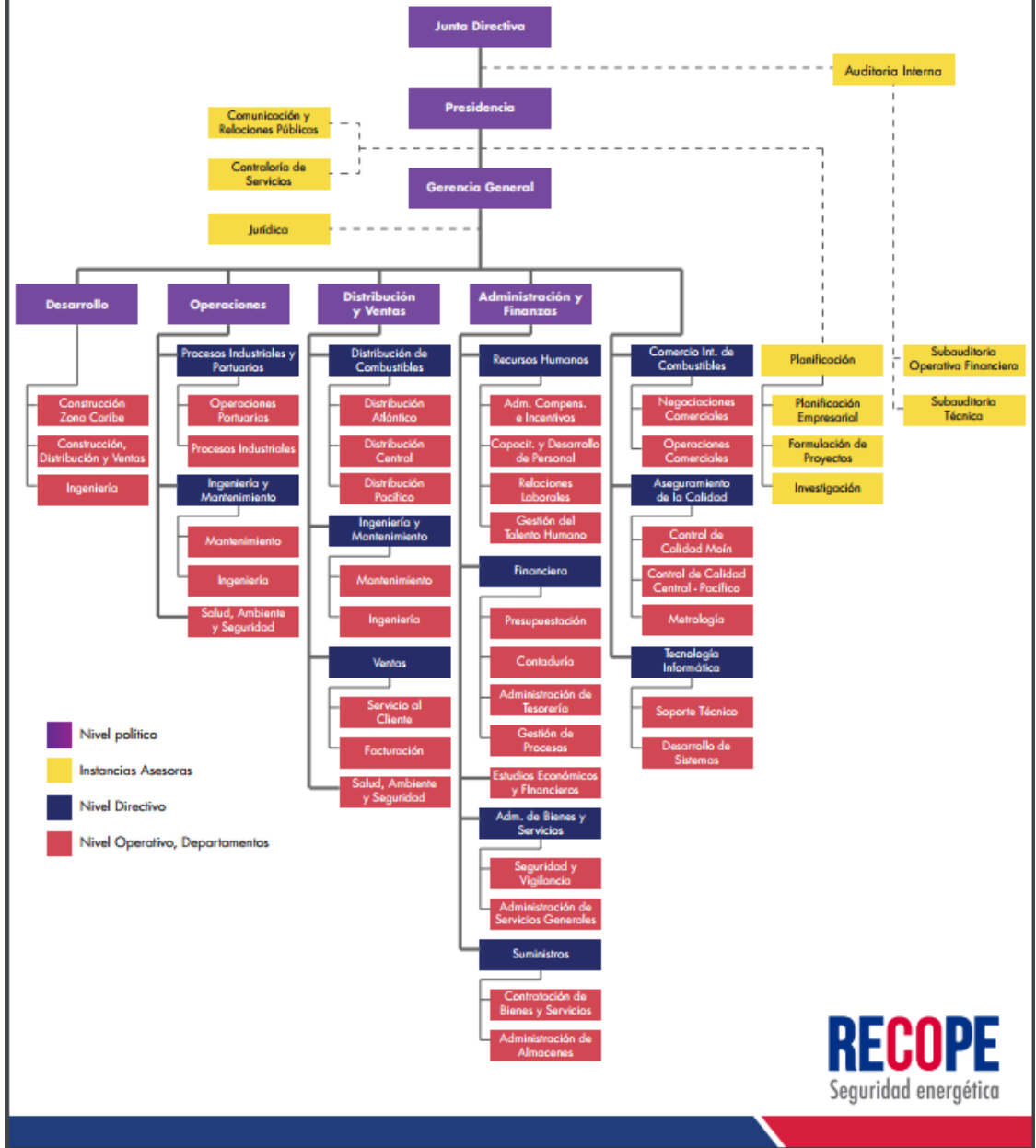
Unidad operativa ()

¿Considera usted que la ubicación de la CS dentro de la estructura organizativa es la adecuada en el marco de lo que establece el artículo 11 de la Ley 9158?

Si (X) No ()

La Contraloría de Servicios está ubicada en la estructura orgánica de la Empresa de acuerdo con lo establecido en la Ley del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, depende de la Presidencia.

Estructura organizacional



- Nivel político
- Instancias Asesoras
- Nivel Directivo
- Nivel Operativo, Departamentos

c. Recursos de la Contraloría de Servicios

- *Recursos Presupuestarios:*

¿La Contraloría de Servicios cuenta con una partida presupuestaria propia para aplicar en su gestión anual? Si, el monto aproximado para el 2017 fue de ¢2.850.000 (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).

Este presupuesto se genera a partir de los recursos propios de la Empresa.

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

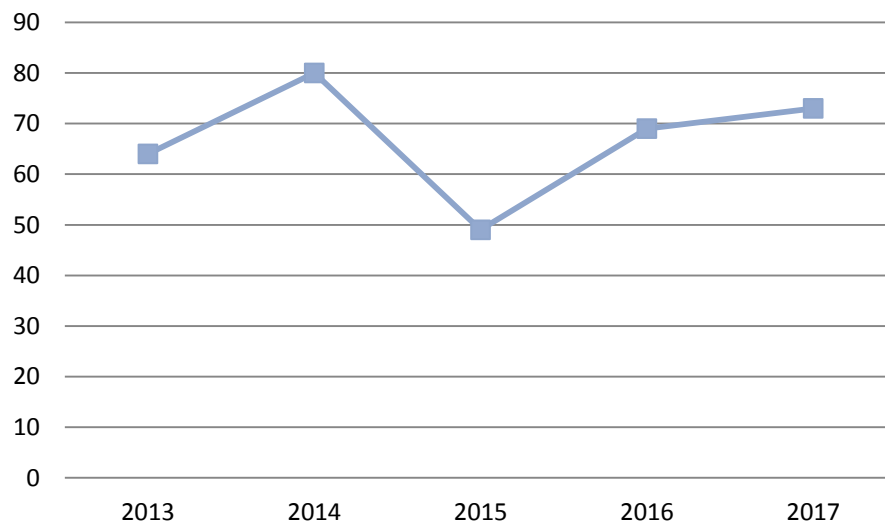
Instrumentos aplicados para medir la percepción	Percepción de su labor contralora	Percepción de servicios o productos institucionales
Cuestionarios con entrevistador	X	
Cuestionarios auto administrados	X	X
Cuestionarios telefónicos	X	
Encuestas de opinión y de satisfacción del servicio	X	X
Entrevistas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

III. Atención de consultas y clasificación de inconformidades según subdimensión

Durante el año 2017 se atendieron en la Contraloría de Servicios 73 casos, los cuales fueron remitidos conforme a lo establecido en el “Procedimiento para atender las quejas, denuncias y sugerencias presentadas ante la Contraloría de Servicios” a los titulares subordinados para su atención y resolución.

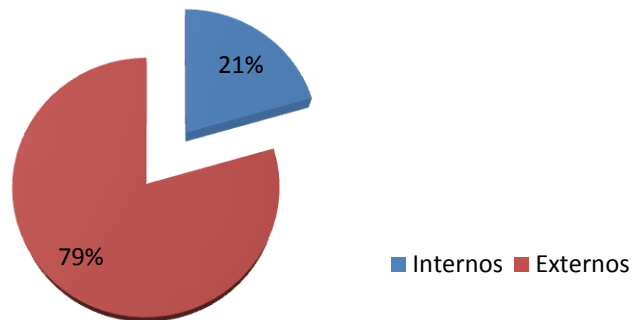
En relación con el año anterior, se dio un aumento de un 5% en los casos atendidos. En el gráfico 1 se presenta el registro histórico del número de casos atendidos en el último quinquenio (2013-2017).

Gráfico 1
RECOPE
CONTRALORÍA DE SERVICIOS
CASOS ATENDIDOS DEL 2013 AL 2017



De los casos atendidos en 2017, un 79% (58 casos) fueron presentados por clientes externos y un 21% (15 casos) por clientes internos, esta información se puede apreciar en el gráfico 2. Este informe incluye tanto los casos internos como externos.

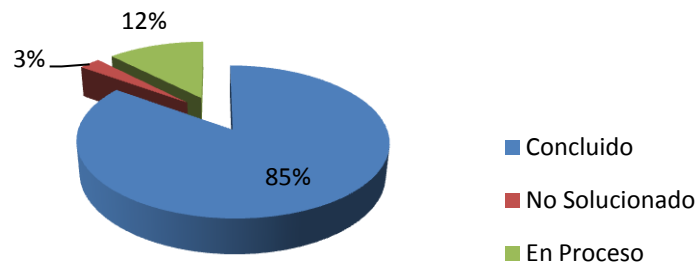
Gráfico 2
RECOPE
CONTRALORÍA DE SERVICIOS
CASOS ATENDIDOS SEGÚN CLIENTE INTERNO O EXTERNO EN 2017



Estado de los casos

A la fecha de presentación del informe un 85% de los casos atendidos (62 casos) estaba concluido, un 12% (9 casos), en proceso de resolución y un 3% (2 casos) no fue solucionado. Dicha información se presenta en el gráfico 3.

Gráfico 3
RECOPE
CONTRALORÍA DE SERVICIOS
ESTADO DE LOS CASOS ATENDIDOS EN 2017



Adicionalmente se dio seguimiento a los casos en proceso de atención de periodos anteriores, de los cuales 8 continúan en proceso debido a que requieren la construcción de obras de infraestructura o bien, acciones que aún no han sido concluidas.

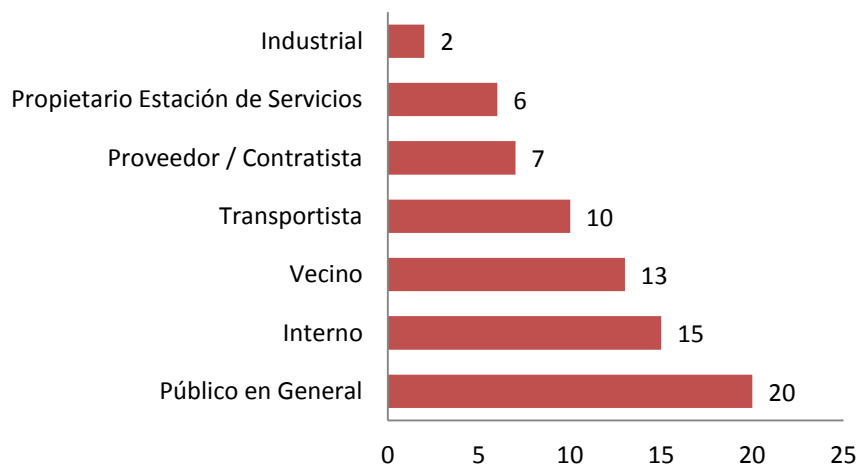
Casos atendidos según el tipo de cliente

La mayoría de los casos fueron presentados por público en general, esto quiere decir que son persona que no tienen ningún tipo de relación con la Empresa.

En segundo lugar se encuentran los clientes internos o funcionarios de la Empresa, estas quejas son atendidas en caso de que afecten los servicios al público externo, o bien, cuando el usuario ha presentado su gestión a las dependencias a cargo pero no ha sido atendido de conformidad, así como cuando se incumpla la normativa vigente que afecte los servicios o la imagen institucional.

En tercer lugar se encuentran los vecinos de las instalaciones de RECOPE, ya sean planteles, estaciones de bombeo, el poliducto u otras, quienes se ven afectados por la actividad u operaciones de la Empresa. Esta información se presenta de manera gráfica a continuación.

Gráfico 4
RECOPE
Contraloría de Servicios
CASOS ATENDIDOS POR TIPO DE CLIENTE EN 2017

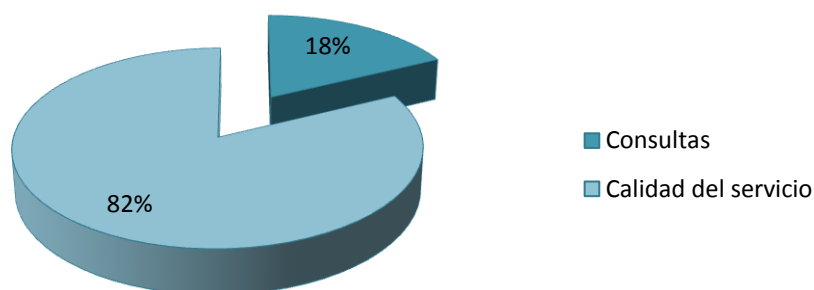


Casos atendidos por dimensión

Conforme a la clasificación establecida por el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN), se presenta la información de los casos atendidos según las dimensiones: Calidad del servicio y Consultas.

Del total de casos atendidos un 18% corresponde a Consultas y el restante 82% a Calidad del Servicio, tal y como se muestra en el gráfico 5.

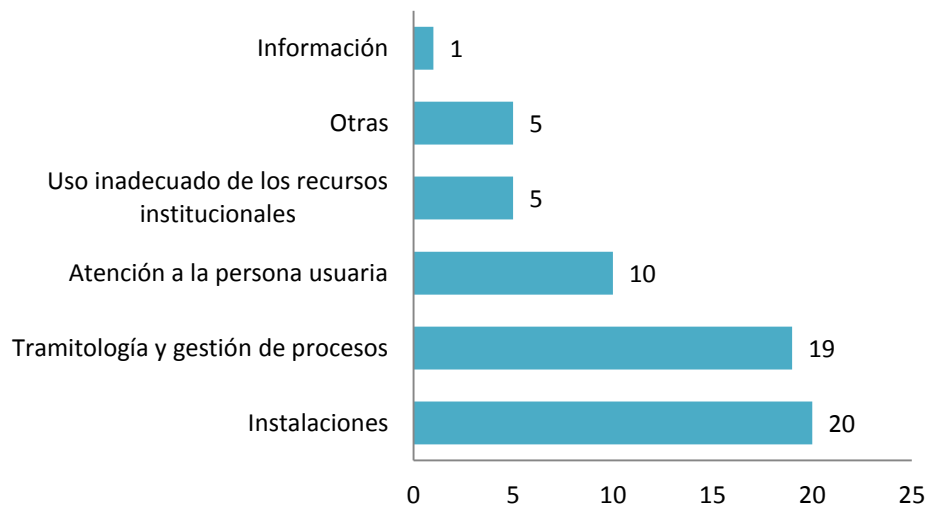
Gráfico 5
RECOPE
CONTRALORÍA DE SERVICIOS
CASOS ATENDIDOS POR DIMENSIÓN EN 2017



En la dimensión Calidad en el Servicio, se ubican las subdimensiones: Información, Instalaciones, Tramitología y gestión de procesos, Atención a la persona usuaria, Uso inadecuado de los recursos institucionales y Otras. Las inconformidades relacionadas con los combustibles se ubican en la categoría Otras.

En el gráfico 6 se presentan el número de inconformidades recibidas en la dimensión Calidad del Servicio, por cada subdimensión. Como puede apreciarse el mayor número de casos (20) se ubican en las subdimensión Instalaciones, estos son los relacionados con las edificaciones de la Empresa, como los planteles y ubicación de las tuberías del poliducto, etc. En segundo lugar están los casos relacionados con trámites y gestión de procesos (19 casos). En tercer lugar (10 casos) son los directamente relacionados con la atención a los usuarios. En cuarto lugar se ubican las subdimenciones Uso inadecuado de recursos institucionales, tales como el uso de vehículos y Otras, con 5 casos cada uno, en estas se ubican las relacionadas directamente con el producto y otras. Finalmente se recibió un caso respecto a Información disponible para el público.

Gráfico 6
RECOPE
CONTRALORÍA DE SERVICIOS
CASOS ATENDIDOS POR SUBDIMENSIÓN EN 2017



IV. Estadísticas de resultados de gestión

En el anexo 1 se presentan las tablas suministradas por la Secretaría Técnica de las Contralorías de Servicios, en formato Excel, con la información de los casos atendidos por dimensión y subdimensión, incluye las gestiones internas atendidas a las cuales se les abrió un expediente por considerarse que afectan de forma directa la prestación de los servicios de la Empresa hacia lo externo, la normativa y la imagen institucional.

V. 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

Dado que RECOPE tiene planteles de distribución de combustible y centros de trabajo en diferentes zonas del país, se utilizan diversos mecanismos para el acercamiento con el personal con el fin de que conozca como canalizar adecuadamente las quejas que reciban de diferentes públicos hacia la Contraloría de Servicios, desde donde se da el seguimiento correspondiente con los responsables para su resolución, entre ellos se encuentran:

Visitas a centros de trabajo

La Contraloría de Servicios tiene en su plan de trabajo la realización de visitas a los planteles de distribución de combustible y centros de trabajo en todo el país, con el fin de interactuar con los clientes, transportistas y el personal de las áreas de servicio. Se distribuye material informativo, formularios para la evaluación del personal y se promueve la participación por los diferentes medios disponibles.

En 2017 se visitaron los planteles La Garita, Barranca, El Alto y Moín, aeropuertos Daniel Oduber Quirós, Juan Santamaría y Estación de Bombeo Turrialba, se tomó nota de las quejas y sugerencias presentadas y se les dio seguimiento con los responsables de área.

Estas inconformidades no están contabilizadas en este informe debido a que no se abrió un expediente por ser comentarios sobre aspectos específicos para cada plantel, estos se remitieron de forma global a los responsables de atención.

Participación en actividades para clientes directos

La participación de la Contraloría de Servicios en actividades para clientes directos, como seminarios y actividades de capacitación ha sido una experiencia positiva en años anteriores, ya que permite conocer de primera mano las inquietudes, dudas y consultas de los clientes. (distribuidores, dueños de estaciones de servicio, industriales).

En 2017 se realizó una visita a cada centro de trabajo, 7 en total, además se participó en 5 seminarios para clientes, organizados por el Departamento de Servicio al Cliente.

Participación en comités y equipos de trabajo interdisciplinarios

Las funcionarias de la Contraloría de Servicios participan en diferentes comisiones a nivel institucional, esto permite conocer más a fondo el quehacer institucional y vincularlo con las inconformidades que se reciben, además de contar con un mejor criterio a la hora presentar recomendaciones de mejora a la Administración y brindar los aportes desde el punto de vista del cliente en la mejora de los procesos.

En 2017 la Contraloría de Servicios participó formal y activamente en las siguientes comisiones y equipos de trabajo:

Grupo Gestor de la Ética

Se realizaron diversas propuestas en temas de capacitación en ética, valores, derecho de acceso a la información pública, ley anticorrupción y enriquecimiento ilícito para jefaturas y mandos medios.

Comisión de Mejora Regulatoria

Se presentarn propuestas para el análisis de trámites que requieren simplificación, como, atención telefónica a nivel empresarial, la presentación de gestiones vía internet ante ARESEP, conforme a la ley de Simplificación de trámites y eliminación del exceso de requisitos al ciudadano, Ley 8220, recibo de solicitudes de alineamiento del poliducto vía electrónica, elaboración de listado de preguntas frecuentes del público.

Comité Editorial Web

Inclusión en el sitio web de información de mayor consulta en la Contraloría de Servicios, creación de preguntas frecuentes, actualización de listado telefónico de contactos, publicación de los planes de mejora en el sitio web del sitio del MEIC, revisión de contenidos del portal y de propuestas para el nuevo formato del sitio web.

Comisión de igualdad y no discriminación

Colaboración en la realización del diagnóstico sobre brechas de género en la Empresa y participación actividades de capacitación, redacción de política para la atención de las denuncias por discriminación, etc.

Comisión de Salud Ocupacional

Colaboración en la organización de simulacro de evacuación, actividades de capacitación para funcionarios, canalización de las denuncias relacionadas con el tema de salud ocupacional y otros.

Elaboración de políticas y reglamentos

Participación en la elaboración de políticas y reglamentos en temas en los que se podrían presentar denuncias ante la Administración, tales como:

- a. Hostigamiento sexual
- b. Uso de alcohol y drogas
- c. Atención del Derecho de Petición

VI. Logros anuales alcanzados por la Contraloría de Servicios de acuerdo con el cumplimiento de metas del plan anual de trabajo de la cs del año bajo analisis

METAS PROGRAMADAS EN EL PAT 2017	LOGROS POR META	METAS NO ALCANZADAS	RAZONES POR LAS QUE SE NO SE ALCANZARON	METAS A RETOMAR Y ACCIONES DE MEJORA
Atender y canalizar como corresponda el 100% de las quejas, denuncias y sugerencias de los diferentes públicos, que se presenten ante la Contraloría de Servicios	Se atendió el 100% de los casos recibidos. De los tramitados se logró concluir el 85%.	Un 3% de los casos no fue solucionado y un 12% continúa en proceso de atención.	<p>Los casos en su mayoría se relacionan con solicitudes de las instalaciones para que RECOPE realice alguna obra (reubicación, de poliducto, construcción de muro, etc.)</p> <p>En 2017 el Depto. de Mantenimiento dedicó muchos recursos a atender situaciones de emergencia que afectaron su plan de trabajo, como: el clima, robo de combustibles, etc. por lo que no se pudo cumplió con todas las gestiones solicitadas por los vecinos.</p>	Solicitar a la Dirección de Ingeniería y Mantenimiento la programación de las solicitudes pendientes, con el fin de dar seguimiento al 100% de las solicitudes de periodos anteriores
Presentar los informes de casos atendidos y recomendaciones de mejora ante la Presidencia y las instancias que lo requieren: MIDEPLAN (anual) y ARESEP (semestral)	Se presentaron en tiempo y forma requerida el 100% de los informes requeridos por la ARESEP y Mideplan.			

METAS PROGRAMADAS EN EL PAT 2017	LOGROS POR META	METAS NO ALCANZADAS	RAZONES POR LAS QUE SE NO SE ALCANZARON	METAS A RETOMAR Y ACCIONES DE MEJORA
Realizar una campaña de divulgación sobre la Contraloría de Servicios con clientes internos y clientes directos, por medios electrónicos, en coordinación con el Departamento de Comunicación		No se realizó la campaña de divulgación por medios electrónicos	No fue posible coordinar la campaña por falta de recursos.	Realizar la campaña de divulgación interna en el primer semestre 2018 retomando el tema de la importancia en la atención telefónica y el Reglamento de la Contraloría de Servicios para unir ambas temáticas, con la colaboración del Depto. de Comunicación.
Realizar al menos una charla en cada centro de trabajo sobre buenas prácticas de servicio para jefaturas y funcionarios.	Se realizaron las visitas a los centros de trabajo y se conversó con transportistas, se distribuyó material informativo y encuestas de percepción.	No se realizaron la charlas.	No fue posible coordinar las charlas debido a exceso de trabajo.	Se unirá con la meta de realizar la campaña de divulgación y atención telefónica.
Realizar al menos una encuesta de satisfacción a los clientes sobre los servicios prioritarios con la colaboración de un practicante.	Se hizo una propuesta de cuestionario a utilizar.	La herramienta propuesta tenía errores en su concepción por lo que no se aplicó.	No se pudo obtener la capacitación en estadística y realización de encuestas para la funcionaria encargada de esta tarea.	A partir del 2018 la meta se reformará y se harán las encuestas a los usuarios de la Contraloría de Servicios una vez que cada caso concluya.

VII. Principales deficiencias detectadas y recomendaciones para su atención

Deficiencia institucional	Recomendaciones para la Administración
<p>El tiempo de atención que indican los responsables a las personas que presentan gestiones para adecuación de las instalaciones, que requieren la construcción o adecuación de infraestructura de la Empresa, no siempre se cumple, generalmente se dan varios desfases en las fechas indicadas.</p>	<p>Establecer un programa realista para atender las gestiones solicitadas, basadas en las necesidades y recursos disponibles y comunicarlo a los solicitantes.</p>
<p>No hay forma de verificar las denuncias por el uso inadecuado de vehículos de la Empresa en carretera.</p>	<p>Instalar mecanismos electrónicos para el control de velocidad y uso de los vehículos de la Empresa (GPS).</p>
<p>No se cuenta con un sistema informático para el seguimiento de casos, emisión de reportes y estadísticas de la gestión de la Contraloría de Servicios.</p>	<p>Agilizar la puesta en marcha del gestor de contenido Tempo a cargo de la DTI, que integre todas las quejas recibidas en la Empresa, para seguimiento de casos, generación de reportes.</p>

Principales necesidades que tiene la Contraloría de Servicios para llevar a cabo su gestión.

Principales necesidades de la Contraloría de Servicios	Requerimiento
--	---------------

La Contraloría de Servicios no cuenta con los recursos humanos suficientes para ejecutar todas las funciones que mediante leyes, reglamentos y normativa interna se le han asignado en los últimos años.

Se requiere al menos una plaza para asignar un profesional que ejecute profesional que ejecute las acciones que establece la ley 9158 y que a la fecha no se han podido ejecutar por falta de recursos. Que funja como Subcontralor de Servicios y realice trabajos de profesional como la realización de encuestas, sustituir a la Contralora de Servicios en su ausencia, entre otros.

La Contraloría de Servicios no cuenta con una herramienta ágil para la realización de encuestas y estudios de opinión para cumplir con las funciones establecidas por la ley 9158

Se requiere capacitación en Estadística y elaboración de encuestas para funcionarias de la Contraloría de Servicios

La Contraloría de Servicios no cuenta con personal acorde a los funciones que debe ejecutar. De las 3 personas que laboran en la Contraloría de Servicios, solo una tiene puesto de profesional. Una es asistente administrativa y la otra es asistente de suministros.

Se requiere reclasificar al personal de acuerdo con sus estudios, funciones y capacidades.

Se requiere capacitación para las funcionarias de la Contraloría de Servicios en los siguientes temas:

- a. Estadística, elaboración de instrumentos de medición, análisis estadístico.
- b. Redacción y elaboración de informes ejecutivos.

VIII. Recomendaciones a las autoridades superiores

RECOMENDACIÓN EMITIDA ¹	HUBO ACEPTACIÓN		ACCIONES REALIZADAS POR EL JERARCA	RESULTADO FINAL	RAZONES POR LAS QUE NO SE ACOGE LA RECOMENDACIÓN
	SI	NO			
1. Establecer la política de contratación de personas con discapacidad conforme a la normativa vigente	X		Según nota DRH-0624-2017 se analiza la recomendación por la Comisión Especial de empleabilidad y se hará consulta a la Dirección Jurídica, para que se defina la manera en que se debe.	Acciones pendientes.	
2. Revisión de los requisitos en las solicitudes de trámite para contrataciones internas.	X		Se realizó la oficialización de todos los procedimientos de reclutamiento y selección que se realizaron en el 2017, donde se ordenó el asunto de requisitos y otros.	Simplificación del trámite	
3. Se requiere modificar el Reglamento para prevenir y sancionar el hostigamiento sexual en RECOPE, redefinición de los responsables de conformar los órganos directores y emisión de respuestas.	X		Se nombró comisión para realizar revisión del reglamento. Pendiente la aprobación de los cambios presentados	Acciones pendientes	
4. Se requiere el acondicionamiento de zona de estacionamiento en plantel Moín para transportistas, usuarios y funcionarios por aspectos de seguridad.	X		Se rotula área de seguridad para evitar el estacionamiento de vehículos	La conclusión del proyecto de estacionamiento está prevista para el 2021.	

<p>5. Establecer la programación por zonas de la atención de solicitudes de vecinos sobre el poliducto para información a los vecinos.</p>		X		No se obtuvo respuesta.	
<p>6. Informar a los clientes respecto a la importancia y beneficios de calibración de equipos en planteles para evitar el descontento y conocer las ventajas.</p>	X		<p>Mediante correo electrónico del 28 de marzo de 2017 se indica que el Departamento de Metrología va a enviar a Servicio al Cliente la información necesaria para la confección de un boletín se va a incluir información básica sobre la calibración. Adicionalmente va a informar al Departamento de Servicio al Cliente, con la anticipación necesaria, cuando se va a iniciar un ciclo de calibraciones en cada plantel.</p>	<p>El Departamento de Servicio al Cliente coordinará la confección, distribución y entrega del boletín a los señores transportistas.</p>	
<p>7. Establecer una herramienta para calificar los servicios brindados por la Dirección de Bienes y Servicios (transportes, atención de averías, mantenimiento, etc.)</p>	X		Se gestionó herramienta con la DTI	Acciones pendientes.	
<p>8. Colocar dispositivos electrónicos (GPS) en los vehículos de la Empresa con el fin de verificar el buen uso y aplicación de la ley de tránsito.</p>		X		No se acoge.	<p>Mediante nota GG-UA-0072-2017 indica que no se acoge dicha recomendación por considerar que no representa valor agregado</p>

9. Establecer una aplicación móvil para la Contraloría de Servicios, para la presentación ágil de quejas, denuncias y sugerencias de los públicos de RECOPE.	X			Se realizará en 2019.	
10. Mejoras en el estacionamiento para funcionarios	X		Instalar cámara de video, habilitar paso entre estacionamientos.	Pendiente la contratación.	
11. Actualización del Manual de servicios de salud para definir políticas de atención a usuarios, tiempos de espera, procedimientos, calificación de servicios del personal de salud.	X		Se incluirán cambios en el manual.	Acciones pendientes.	

IX. ANEXOS

1. Tablas de casos atendidos en formato Excel, según guía de MIDEPLAN.
2. Documentación de las recomendaciones emitidas a la Administración.
3. Brochures y desplegables como nuevo material informativo.