

REFINADORA COSTARRICENSE DE PETRÓLEO S. A.
JUNTA DIRECTIVA

**REGLAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMIENTO
DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS**

Capítulo IV
De la denuncia

Artículo 21.- De las inconformidades presentadas. Podrán gestionarse ante la Contraloría de Servicios las situaciones que a continuación se detallan y cualquier otra que sea de su competencia:

- a) La calidad de los productos, servicios y trámites que brinda RECOPE a sus públicos.
- b) Posible afectación a las comunidades debido a la actividad propia de RECOPE.
- c) La afectación directa de los bienes o instalaciones de la Empresa por parte de terceras personas.
- d) Las actuaciones del personal en el ejercicio de sus funciones, cuando se estime que afectan los servicios prestados y la imagen de la empresa.
- e) Los servicios que brinda la Empresa a sus empleados en forma directa o a través de terceros: servicios de salud, transporte a los centros de trabajo, alimentación, vigilancia, limpieza u otros que se realicen, cuando no hayan sido resueltas por los titulares subordinados de la dependencia a cargo del servicio, una vez agotada la línea de mando.
- f) Las conductas definidas en el artículo 4 de la Ley Contra el hostigamiento sexual en el empleo y la docencia N° 7476, como hostigamiento sexual, de conformidad al Reglamento para Prevenir y sancionar el hostigamiento sexual en la Refinadora Costarricense de Petróleo, que dispone en su artículo 11) que las denuncias por hostigamiento sexual por parte del personal de RECOPE S. A., deberán presentarse ante la Contraloría de Servicios.
- g) La falta de respuesta a las solicitudes de información sobre cualquier asunto, materia o información de naturaleza pública, conforme a lo establecido en el artículo 3) de la Ley de Regulación del Derecho de Petición N° 9097.