

	AS-08-02-002	Rige desde 2016-01-06	
		Versión 4	Página 1 de 1

**Procedimiento para atender las quejas,
denuncias y sugerencias presentadas
ante la Contraloría de Servicios**

Revisó: **MBA. Xiomara Vargas S.** Aprobó: **Ing. Sara Salazar Badilla**

Fecha:

Fecha:

1. Propósito.

Establecer las actividades a realizar en el proceso de atención, seguimiento y resolución de las quejas, denuncias y sugerencias planteadas por los públicos de RECOPE ante la Contraloría de Servicios para que sean resueltas por la Administración.

2. Alcance.

Este procedimiento debe ser aplicado por la persona Contralora de Servicios, los Subcontralores de Servicios, las personas colaboradoras de la Contraloría de Servicios, los Titulares Subordinados y la persona Presidente de RECOPE, conforme a su competencia.

3. Responsabilidades.

3.1. Contralor de Servicios y Subcontralores de Servicios.

Realizar de forma efectiva las actividades establecidas en este procedimiento; gestionar las mejoras y actualizaciones al mismo conforme a la normativa vigente. Realizar la divulgación interna y externa de este procedimiento.

3.2 Presidente de RECOPE.

Apoyar la labor de la Contraloría de Servicios, interceder ante quien corresponda en casos especiales, o que no sean atendidos en forma oportuna y eficaz por el titular subordinado responsable.

Establecer líneas de acción respecto a las prioridades del servicio empresarial para atención de la Contraloría de Servicios.

Resolver los casos sometidos a su competencia.

3.2 Titulares subordinados.

Atender oportunamente las gestiones remitidas por la Contraloría de Servicios de manera que se asegure la atención de los requerimientos del cliente, procurar mejoras efectivas en los procesos, de conformidad con los plazos establecidos en la normativa vigente, según Anexo 1 de este procedimiento.

4. Definiciones

Término	Definición
Públicos de RECOPE	Los públicos de RECOPE son las personas que de forma individual o colectiva, mantienen alguna relación o influencia con RECOPE, se consideran entre estas las instituciones reguladoras, clientes directos, transportistas, proveedores, usuarios finales, vecinos de sus instalaciones, líderes comunales, estudiantes y público en general.
Contraloría de Servicios	Con fundamento en la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, N°9158 es un órgano adscrito al máximo jerarca. Asesora, canaliza y funge como mediador de los requerimientos de las personas usuarias de los productos y servicios que brinda la organización. Apoya, complementa, guía y asesora al jerarca en la tomar las decisiones, de forma tal que se incremente la efectividad en el logro de los objetivos organizacionales, así como la calidad en los servicios prestados.
Denuncia	Notificación que realiza una persona física o jurídica, pública o privada, ante la Administración de RECOPE respecto a un hecho irregular, y sobre conductas consideradas como hostigamiento sexual, que puedan afectar el servicio, la imagen empresarial y la dignidad de la persona, según la normativa vigente; con el fin de que sea investigada y sancionada cuando proceda, con el fin de corregir y prevenir situaciones similares en el futuro.
Queja	Notificación que realiza una persona física o jurídica, pública o privada, ante la Administración de RECOPE sobre la calidad de los productos y servicios que brinda la Empresa; sobre las operaciones que puedan afectar la actividad comercial, personal o el bienestar de la comunidad, así como de las actuaciones de los trabajadores en el ejercicio de sus funciones, cuando se

estime que afectan, directa o indirectamente, los servicios prestados o la imagen organizacional, con el fin de que se implementen acciones de mejora correctivas y preventivas necesarias para evitar su recurrencia.

Subcontralor de Servicios Funcionario que apoya la gestión de la Contraloría de Servicios para facilitar a los clientes la recepción y resolución de los casos presentados en diferentes instalaciones de la RECOPE, de conformidad a lo establecido en la ley 9158.

5. Fundamento Normativo

- 5.1. Ley Contra el hostigamiento sexual en el empleo y la docencia, N° 7476, publicado Diario Oficial La Gaceta N°45 del 3 de marzo de 1995, y sus reformas.
- 5.2. Ley de Protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos, N° 8220, y sus reformas, Diario Oficial La Gaceta N° 49 del 11 de marzo del 2002.
- 5.4 Ley General de Control Interno, N° 8292, Setiembre 2002, y sus reformas.
- 5.3. Ley Contra la corrupción y el enriquecimiento ilícito en la función pública, N° 8422 y su reglamento, Diario la Gaceta N°212 del 29 de octubre de 2004.
- 5.4. Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, N° 9158, publicada en el Diario Oficial La Gaceta N° 173 del 10 de setiembre, 2013.
- 5.5. Reglamento a la Ley de Igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad, N° 7600, artículo 10, publicada en el Diario Oficial La Gaceta N°75 del 20 de abril de 1998.
- 5.6. Resolución RRG-7635-2007 “Informe de quejas y denuncias de los prestadores de servicios públicos regulados”, publicada en el Diario Oficial La Gaceta N° 245, del 20 de diciembre, 2007.
- 5.7. Decreto Ejecutivo 35358-MEIC “Reglamento sobre el catálogo de trámites y plataformas de servicios”. Diario Oficial La Gaceta N° 136 del 19 de julio, 2008.

5.8. Reglamento a la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, N° 39096-PLAN, publicado en el Diario Oficial La Gaceta N° 154, 10 de agosto 2015.

5.9. Reglamento para prevenir y sancionar el hostigamiento sexual en la Refinadora Costarricense de Petróleo S. A., publicado en el Diario Oficial La Gaceta N° 165 del 25 agosto, 2015.

6. Condiciones generales.

6.1. La actividad de la Contraloría de Servicios se relaciona con el objetivo del Plan Estratégico de RECOPE 2016-2021 *“Garantizar la satisfacción de las expectativas y requerimientos de los clientes directos, indirectos y beneficiarios.”*

6.2. La Contraloría de Servicios puede actuar de oficio o a petición de parte, para realizar investigaciones, visitar dependencias y requerir la información pertinente para el cumplimiento de sus funciones, según el artículo 15 de la Ley N° 9158.

6.3. La gestión de los casos se realizará ante los titulares subordinados de las dependencias en las que se presenten las inconformidades. La Contraloría de Servicios valorará la necesidad de informar al nivel inmediato superior o el traslado a otras áreas según su competencia.

6.4. Los titulares subordinados deberán resolver las gestiones solicitadas por la Contraloría de Servicios según los plazos establecidos en el artículo 43 de la Ley 9158:

“Las gestiones interpuestas por las personas usuarias deberán ser tramitadas con la mayor diligencia por la Contraloría de Servicios. Los órganos o las unidades administrativas de cada organización ante la petición planteada por la Contraloría de Servicios, en el ejercicio de sus funciones, deberán responder en un plazo máximo de cinco días hábiles, excepto en los casos en que la resolución de la gestión sea de una mayor complejidad, se concederá un plazo máximo hasta de cincuenta días naturales para responder a la Contraloría de Servicios.

Una vez recibida la respuesta de la Administración, la Contraloría de Servicios responderá a la persona usuaria en un plazo máximo de diez (10) días hábiles.

En caso de que la Administración no responda en dicho plazo, la Contraloría de Servicios elevará el asunto al jerarca, con la recomendación correspondiente para la toma de decisiones.

Estos plazos podrán reducirse según la normativa interna de la organización, de conformidad con el servicio que se brinda.”

6.5. Con el fin de agilizar la resolución de los casos, la comunicación a nivel interno y externo se realiza por los medios electrónicos disponibles.

-
- 6.6. La Dirección de Tecnología Informática (DTI) facilita una herramienta electrónica para el registro de casos y seguimiento de las acciones, la cual debe contar con elementos de seguridad suficientes para salvaguardar la información. Esta herramienta es de uso restringido para la persona Contralora de Servicios y los funcionarios que esta designe.
- 6.7. La confidencialidad de la persona denunciante debe mantenerse en todo momento, conforme al artículo 6 de la Ley General de Control Interno, el cual indica textualmente:

“Artículo 6º—Confidencialidad de los denunciantes y estudios que originan la apertura de procedimientos administrativos. La Contraloría General de la República, la administración y las auditorías internas, guardarán confidencialidad respecto de la identidad de los ciudadanos que presenten denuncias ante sus oficinas.

La información, documentación y otras evidencias de las investigaciones que efectúan las auditorías internas, la administración y la Contraloría General, cuyos resultados puedan originar la apertura de un procedimiento administrativo, serán confidenciales durante la formulación del informe respectivo. Una vez notificado el informe correspondiente y hasta la resolución final del procedimiento administrativo, la información contenida en el expediente será calificada como información confidencial, excepto para las partes involucradas, las cuales tendrán libre acceso a todos los documentos y las pruebas que obren en el expediente administrativo.

Para todos los casos, la Asamblea Legislativa, en el ejercicio de las facultades contenidas en el inciso 23) del artículo 121 de la Constitución Política, podrá acceder a los informes, la documentación y las pruebas que obren en poder de las auditorías internas, la administración o la Contraloría General de la República.”

- 6.8. Cuando se requiera conocer el nombre de la persona denunciante para realizar la investigación la queja o denuncia, se le solicitará la autorización expresa para romper la confidencialidad sobre su identidad, de lo cual quedará constancia en el expediente.
- 6.9. Las personas que laboran en la Contraloría de Servicios, ya sea de forma temporal o permanente, así como cualquier otra persona colaboradora de la Empresa que tenga alguna participación en el proceso, tales como: personal de soporte informático y de archivo, se comprometen a guardar confidencialidad durante todo el proceso en que

intervengan, mediante la firma del documento “Manifiesto de Compromiso”, código AS-08-06-091, Anexo 2.

- 6.10. Cuando una persona trabajadora RECOPE, que no labore en la Contraloría de Servicios, reciba una queja, denuncia o sugerencia de parte del público externo, deberá comunicarlo a la Contraloría de Servicios a la mayor brevedad, ya sea por vía electrónica, telefónica o por escrito, para que se tramite conforme a este procedimiento.
- 6.11. Criterios de admisibilidad de las quejas, denuncias o sugerencias o solicitudes presentadas a la Contraloría de Servicios.

a. Asuntos de las inconformidades

Se recibirán en la Contraloría de Servicios las quejas, denuncias, sugerencias o solicitudes relacionadas con los siguientes asuntos:

- La calidad de los productos y servicios que brinda RECOPE a sus públicos.
- Sobre las actuaciones de los funcionarios en el ejercicio de sus labores cuando se estime que afecten, directa o indirectamente, los servicios prestados y la imagen institucional.
- Las denuncias por conductas definidas por ley como hostigamiento sexual de funcionarios, usuarios y terceras personas que tenga alguna relación con la Empresa.
- Las quejas sobre servicios internos que no hayan sido resueltas en las dependencias encargadas, pese a haberse presentado para su atención.

Cuando se reciban quejas relacionadas a la aplicación de precios, calidad y cantidad dispensada en estaciones de servicio, deberán remitirse a la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos para su atención.

Las quejas relacionadas con la venta de combustibles en lugares o establecimientos no autorizados deberán remitirse a la Oficina del Ministerio de Salud de la zona.

b. Requerimientos mínimos de la denuncia.

Las quejas, denuncias, sugerencias y solicitudes deben contener al menos la siguiente información:

- Nombre, número de identificación y firma de la persona que la presenta; cuando la denuncia la presentan varias personas debe constar el nombre y firma de todos los interesados.
- Dirección física o electrónica para recibir notificaciones.
- Explicación detallada de los hechos u omisiones en que se fundamenta la queja o denuncia.
- Nombre de las posibles personas o dependencias relacionadas con los hechos que fundamentan la queja o denuncia.
- Cualquier otra referencia y elementos de prueba, nombre de testigos y otra información que se considere pertinente para realizar la investigación.

c. Denuncias anónimas.

Conforme al Reglamento de la Ley 9158, la Contraloría de Servicios valorará la admisibilidad y trámite de las denuncias anónimas de previo al estudio respectivo, en el cual se tomarán en cuenta las siguientes circunstancias:

- Que los hechos denunciados afecten la prestación del servicio institucional.
- Que los hechos denunciados afecten la imagen institucional por actuaciones indebidas o contrarias a derecho de su personal.
- Que los medios de prueba sean legales y verificables.

Si del estudio se confirma la veracidad de los hechos denunciados, la Contraloría de Servicios trasladará el caso al órgano competente de la institución para que se realice el debido procedimiento disciplinario.

d. Medios para presentar las gestiones ante la Contraloría de Servicios:

- Las quejas, denuncias, sugerencias o solicitudes se podrán presentar de forma personal, escrita, por medios electrónicos o físicos, vía fax o remitirse al apartado postal de RECOPE en sobre cerrado dirigido a la Contraloría de Servicios.
- Si la gestión se realiza de forma personal, se hará ante el Contralor o Subcontralor de Servicios, durante la jornada laboral en oficina privada; se levantará una acta de lo indicado, que deberá firmar el denunciante; o bien, se le entregará una boleta de atención de quejas para que sea completada y firmada por el denunciante en presencia de la persona que le atendió.

6.12. Mecanismos recursivos a disposición del denunciante.

La persona que no vea satisfechas las gestiones presentadas a RECOPE, a través de la Contraloría de Servicios, una vez agotada la línea jerárquica; podrá recurrir a medios alternativos de resolución de conflictos o a la mediación, cuando la Administración y la materia lo permita. Así mismo, podrá hacer uso de los siguientes mecanismos recursivos en la respectiva instancia, según sea el tema.

TEMA	INSTANCIA
Negación del derecho de pronta respuesta y libre acceso a los archivos y documentos públicos, garantizados en los artículos 26 y 27 de la Constitución Política.	Sala Constitucional
Denuncias por casos de corrupción, incumplimiento de deberes, peculado, prevaricato o la comisión de cualquier otro delito por parte de un funcionario público.	Procuraduría de la Ética Pública, Fiscalía General de la República, Organismo de Investigación Judicial Defensoría de los Habitantes de la República.
Provocación de daños materiales o morales por parte de la Administración o el restablecimiento de una situación de hecho o de derecho.	La persona podrá buscar su resarcimiento o restablecimiento en estrados judiciales sin necesidad de agotar de previo la vía administrativa por medio de formal demanda ordinaria.

7. Contenido

RESPONSABLE	ACTIVIDADES	
Contralor de Servicios	1	Recibe del cliente la queja, denuncia, sugerencia o solicitud con los requisitos indicados en el apartado Generalidades 6.11
	2	<p>Determina la competencia que tiene RECOPE para atender el caso presentado.</p> <p>2.1 <u>Si el asunto no es competencia de RECOPE:</u> Informa al solicitante y traslada a la instancia competente para su atención, en un plazo no mayor a dos días hábiles; para lo cual dispone del listado Contralores de Servicios de las instituciones del Estado, suministrado por MIDEPLAN.</p> <p>2.2 <u>Si el asunto es competencia de RECOPE:</u> 2.2.1 Analiza si la información suministrada por el denunciante es suficiente o si requiere ampliarla, si es necesario solicita la información adicional requerida para la investigación.</p> <p>2.2.2 Una vez que disponga de la información completa, confirma el recibo de la misma al cliente por el medio indicado para notificaciones, y le informa sobre la atención que se dará al caso, para lo cual dispone de un plazo no mayor a tres días hábiles. <i>Continúa en el punto 3.</i></p>

2.2.3 Si la denuncia es por hostigamiento sexual, explica a la persona denunciante el procedimiento a seguir según el Reglamento para prevenir y sancionar el hostigamiento sexual en RECOPE.

2.2.3.1 Levanta un acta de los hechos mencionados por el denunciante, lee el acta y le solicita firmar la denuncia.

2.2.3.2 Remite la denuncia por escrito al titular subordinado de la dependencia competente, según se indica en la Tabla A, sin realizar mayor investigación, a más tardar el día hábil siguiente, solicitando que se conforme el Órgano Instructor para que realice el procedimiento administrativo, el cual no podrá exceder a los 3 meses calendario, y que remita copia de la resolución final a la Contraloría de Servicios.

Tabla A

PERSONA DENUNCIADA	DEPENDENCIA COMPETENTE
Director de Recursos Humanos Gerente de Área	Gerente General o en su ausencia al Presidente
Gerente General, Auditor General, Subauditor General	Presidencia
Presidente Miembro de Junta Directiva	Gerente General o en su ausencia Gerente de Administración y Finanzas.
Cualquier otra persona funcionaria de RECOPE no indicada en los puntos anteriores	Director de Recursos Humanos

2.2.3.3 Informa mediante nota a la Presidencia de RECOPE del recibo de la denuncia por hostigamiento sexual, indicando fecha de recibo, nombre del denunciante, persona denunciada, funcionario responsable del proceso y fecha máxima para resolución, con el fin de que comunique a la Defensoría de los Habitantes de la República del proceso iniciado.

		<p>2.2.3.4 Da seguimiento al plazo de resolución. Envía recordatorio al coordinador del Órgano Instructor 2 semanas antes de su vencimiento.</p> <p>2.2.3.5 Recibe el informe de la resolución de la denuncia, lo registra en el sistema, emite nota a la Presidencia para que lo comunique a la Defensoría de los Habitantes de la República.</p> <p>2.2.3.6 Comunica al denunciante sobre la resolución final, con copia a la Presidencia, informando de los mecanismos recursivos existentes que puede utilizar en caso de discrepar con la resolución.</p>
	3	Registra el caso en el sistema electrónico y lo asigna al titular subordinado de la dependencia en el que se presentó la queja, denuncia o sugerencia.
	4	<p>Remite el caso vía electrónica, con nota al titular subordinado, solicitando que realice las acciones establecidas en el documento "Regulaciones para el tratamiento de los casos remitidos por la Contraloría de Servicios" (Anexo 1), tomando en cuenta lo siguiente:</p> <p>4.1 Si la situación amerita acción inmediata de parte de RECOPE, solicita que sea atendido de tal forma.</p> <p>4.2 Si estima que el caso requiere de una investigación preliminar:</p> <p>4.2.1 Realiza la indagación mediante revisión de documentación, consultas, entrevistas y cualquier otro recurso que considere pertinente.</p> <p>4.2.2 Remite al titular subordinado competente, el resultado de la investigación, la cual debe contener al menos: los antecedentes de la denuncia, análisis, conclusiones y recomendaciones.</p> <p>4.3 Analiza si es un caso recurrente y si el proceso requiere una reforma general, conforme a lo estipulado en la Ley de Eliminación del Exceso de Requisitos de Trámites Administrativos, N° 8220, lo remite al Departamento de Gestión de Procesos, o lo presenta a la Comisión de Mejora Regulatoria para que realice el análisis y emita recomendaciones al titular subordinado responsable.</p>

Contralor o Subcontralor de Servicios		<p>4.4 Analiza cualquier otra implicación que el caso tenga en los servicios brindados, la imagen institucional y acciones de control interno.</p> <p>4.5 Emite las recomendaciones pertinentes a los titulares subordinados.</p> <p>4.6 Deja constancia de todas las acciones realizadas en el expediente físico y electrónico.</p>
	5	<p>Da seguimiento a los plazos de atención, envía al responsable de atención un recordatorio un día antes del vencimiento. Si el plazo se incumple, envía recordatorio con copia superior inmediato y establece fecha límite para recepción de la respuesta. En caso de incumplimiento asciende la comunicación al superior inmediato.</p>
	6	<p>Recibe respuesta del titular subordinado con la información sobre las acciones realizadas o requeridas y el plazo de atención. Registra la información recibida en el sistema electrónico.</p>
	7	<p>Valora la efectividad de las acciones realizadas por el titular subordinado.</p> <p>7.1 Si las acciones son efectivas, comunica al solicitante y da el caso por concluido en el sistema.</p> <p>7.2 Si considera que las acciones no son efectivas, suficientes o no generan mejoras generales al proceso, solicita al titular subordinado, con copia al superior inmediato, reconsiderarlas o ampliarlas y comunicar la fecha estimada de ejecución</p>
	8	<p>Da seguimiento al plazo de respuesta. En caso de superar el plazo establecido comunica por escrito con copia al superior inmediato. Si no se tiene respuesta alguna o justificación del atraso, se aplicará el artículo 44 de la Ley 9158.</p>

	9	Da seguimiento al resultado de las acciones y efectividad; mediante consulta personal con el denunciante, llamada telefónica, visita al sitio, revisión de documentos u otro medio.
	10	Informa al Jerarca sobre situaciones que considere se deban atender de forma especial y de aquellos casos que requieren de su intervención.
Titulares Subordinados	11	Al recibir los casos remitidos por la Contraloría de Servicios, deberán realizar las actividades indicadas en el Anexo 1: “Regulaciones para el tratamiento de los casos remitidos por la Contraloría de Servicios a los Titulares Subordinados”.

8. Anexos

1. “Regulaciones para el tratamiento de los casos remitidos por la Contraloría de Servicios a los Titulares Subordinados”.
2. Manifiesto de Compromiso.
3. Diagrama de flujo.

9. Elaboración

MBA. Xiomara Vargas Salazar.

10. Centro de Documentación que oficializa

Centro de Documentación Administración Superior