

	REFINADORA COSTARRICENSE DE PETROLEO S.A.	Rige desde 18-07-2007	
	"POLÍTICA DE CONTRALORÍA DE SERVICIOS" 0004-07	Versión 1	Página 1 de 1

- Garantizar a los clientes que sus quejas, denuncias y sugerencias serán tramitadas a la mayor brevedad, guardando criterios de objetividad, discreción y confidencialidad, logrando una respuesta a su solicitud y contribuyendo a mejorar los procesos y servicios que brinda RECOPE.
- Tendrá una actitud y un comportamiento proactivos respecto a la calidad de los servicios que brinda RECOPE a sus clientes, velando por su apego a los principios fundamentales del servicio público de: continuidad, eficiencia, adaptación a todo cambio legal e igualdad de trato a los usuarios.
- No se recibirán denuncias de fuentes anónimas.

Aprobada según acuerdo tomado por la Junta Directiva en el Artículo #6 sesión ordinaria 4170-126 (JD-343-2007), celebrada el 18 de julio de 2007.