

	REFINADORA COSTARRICENSE DE PETRÓLEO S.A.	Rige desde 28 de julio 2020	
	POLÍTICA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS PRESENTADAS ANTE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS 0033-2020	Versión 2	Página 1 de 2

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos a seguir por parte de la Administración Activa en la atención de quejas, denuncias, sugerencias y otras gestiones presentadas ante la Contraloría de Servicios de RECOPE, conforme a lo establecido en la Ley del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, N°9158 y su reglamento.

2. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA

RECOPE mediante la Contraloría de Servicios se compromete a mantener a disposición de sus públicos de interés los mecanismos adecuados para la presentación de quejas, denuncias y sugerencias relacionadas con su actividad, Los productos y servicios que brinda, así como de las actuaciones de su personal en el ejercicio de sus funciones, que puedan afectar la efectividad de los servicios o la imagen del Empresa.

RECOPE dispondrá de los recursos físicos y tecnológicos necesarios para garantizar que toda queja, denuncia o sugerencia sea atendida con la mayor celeridad, diligencia y de manera confidencial, guardando tanto la identidad del denunciante como del contenido de la denuncia, excepto para las partes involucradas, de acuerdo con la normativa vigente.

En caso de que se comprueben amenazas, intimidación o represalias contra las personas denunciante, por parte de funcionarios de la Empresa, con el fin de evitar o desincentivar la presentación de quejas o denuncias por parte de las personas usuarias y público en general ante la Administración, se aplicará el régimen disciplinario según corresponda, de conformidad con la normativa vigente.

Los plazos de respuesta a los denunciante o interesados se ajustarán a lo establecido en la Ley N°9158.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Esta política aplica a los miembros de Junta Directiva, a los titulares subordinados de la Administración Activa de RECOPE, a la persona Contralora de Servicios y al personal a su cargo y a toda persona que se relacione con la atención de casos remitidos por la Contraloría de Servicios.

4. RESPONSABILIDADES

Los miembros de Junta Directiva, Gerentes, Directores y Jefes de Departamento que reciban alguna queja, denuncia, remitida por la Contraloría de Servicios, deberán realizar las indagaciones necesarias para determinar la veracidad de los hechos denunciados y tomar las acciones pertinentes para corregir la situación, así como comunicar oportunamente a la Contraloría de Servicios con el fin de informar del resultado de la gestión al denunciante.

El Presidente de RECOPE, como superior inmediato de la Contraloría de Servicios, deberá disponer de los recursos necesarios para la implementación de esta política nivel empresarial.

Los titulares subordinados serán los responsables de atender las gestiones remitidas por la Contraloría de Servicios, realizando un análisis exhaustivo de las causas que originaron el problema y estableciendo soluciones eficaces para la mejora integral de los servicios.

La persona Contralora de Servicios deberá establecer un reglamento interno de funcionamiento de acuerdo con la Ley 9158 y su reglamento, y un procedimiento para la ejecución de las actividades de su competencia.

La persona Contralora de Servicios hará de conocimiento de la Junta Directiva el Informe Anual de Labores.

5. DEFINICIONES

Contraloría de Servicios.

Con fundamento en la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, N° 9158, es un órgano adscrito a la Presidencia, como jerarca de la Empresa. 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 toma de 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, de manera individual o colectiva, ante la Administración, respecto a un aparente hecho irregular o contrario a la normativa vigente, que afecten el servicio, la imagen empresarial y la dignidad de la persona, según el ordenamiento jurídico; con el fin de que sea atendida por la Administración conforme corresponda.

Denuncia anónima.

Es aquella noticia de un hecho o conducta aparentemente irregular que presenta una persona sin identificarse o mediante el uso de seudónimo o nombre falso, ante la Administración para que sea investigada y que, en caso de llegar a comprobarse se establezcan las acciones correctivas y las sanciones que procedan sobre los responsables.

Objeto de las gestiones

Toda persona física o jurídica o su representante, en forma individual o colectiva, podrá plantear ante la Contraloría de Servicios, inconformidades, reclamos, consultas, denuncias, sugerencias o felicitaciones, respecto a la prestación de los servicios que brinda la Empresa a las personas usuarias, así como sobre las actuaciones de los funcionarios en el ejercicio de sus labores, cuando se estime que afecten directa o indirectamente dichos servicios.

Públicos de Interés

Son las personas que de forma individual o colectiva tienen alguna interacción con RECOPE y que pueden llegar a ser afectados por sus acciones o viceversa. Se encuentran entre estas las instituciones reguladoras, clientes directos, transportistas, proveedores, vecinos de las instalaciones de la Empresa, líderes comunales, usuarios finales de los productos y público en general, así como los funcionarios de RECOPE.

Queja.

Notificación ante la Administración Activa que realiza una persona física o jurídica, de manera individual o colectiva, respecto a 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 sea investigada, corregida y que se implementen acciones de mejora correctivas y preventivas necesarias para evitar su recurrencia.

Motivos de los gestiones

De acuerdo con el artículo 35 del reglamento a la Ley 9158, se recibirán en la Contraloría de Servicios las quejas, denuncias, sugerencias relacionadas con:

- a) La calidad de los productos, servicios y trámites que brinda RECOPE a sus públicos.
- b) Afectación a las comunidades por la actividad propia de RECOPE.
- c) 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 de empleados a los centros de trabajo, alimentación, vigilancia, limpieza, cuando no hayan sido resueltas por los titulares subordinados responsables y 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 con el artículo 11 Reglamento para Prevenir y sancionar el hostigamiento sexual en la Refinadora Costarricense de Petróleo.
- g) La falta de atención a las solicitudes de información sobre cualquier asunto, materia o información de naturaleza pública realizadas conforme a lo establecido en el artículo 3 de la Ley de Regulación del Derecho de Petición N° 9097.

5. VIGENCIA DE LA POLÍTICA

Rige a partir de su aprobación en la Junta Directiva de RECOPE.

6. REVISIÓN DE LA POLÍTICA

Esta política se revisará al menos cada 3 años.