

REFINADORA COSTARRICENSE DE PETRÓLEO S. A.
JUNTA DIRECTIVA

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

Capítulo I

Disposiciones generales

Artículo 1°- Objetivo. Regular la organización y funcionamiento de la Contraloría de Servicios de la Refinadora Costarricense de Petróleo S. A. (RECOPE) para atender y gestionar las quejas, denuncias y sugerencias de los diferentes públicos de la Empresa, respecto a sus productos, servicios y a la actuación de los funcionarios en el ejercicio de sus labores, cuando afecte la imagen de la Empresa, conforme a lo establecido en el artículo 19 de la Ley N° 9158.

Artículo 2°- Ámbito de aplicación. Este reglamento aplica para la Administración Activa, Titulares Subordinados, personal de la Contraloría de Servicios y demás funcionarios de la Empresa responsables de atender las gestiones que se les presenten.

Artículo 3°- Definiciones y acrónimos.

Contraloría de Servicios: Con fundamento en el artículo 11) y 14) de 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: Situación que se expone ante la Administración por parte de una persona física o jurídica, de manera individual o colectiva, respecto a un aparente hecho irregular, conductas inapropiadas que afecten el servicio, la imagen empresarial y la dignidad de la persona, según la normativa interna de RECOPE y el bloque de legalidad que le aplica a esta empresa pública, 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 ante la Administración para que sea investigada y que, en caso de llegar a comprobarse el hecho denunciado, se establezcan las acciones correctivas y las sanciones que procedan sobre los responsables.

Inconformidades o gestiones: Incluye todo tipo de gestión que atienda la Contraloría de Servicios ya sean quejas, sugerencias, denuncias o propuestas para la Administración Activa.

Personas usuarias de RECOPE: De conformidad con el artículo 2) inciso h) del Reglamento a la Ley N° 9158, la Persona Usuaria corresponde a las personas físicas o jurídicas o agrupaciones de ellas, destinatarias de los servicios que presta RECOPE.

Queja: Situación que se expone ante la Administración Activa, que efectúa 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 o 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 para que se implementen acciones de mejora correctivas y preventivas necesarias para evitar su recurrencia.

MIDEPLAN: Ministerio de Planificación y Política Económica (MIDEPLAN) a cargo del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios a través de la Gerencia de Modernización del Estado y la Secretaría Técnica de Contralorías de Servicios, cuyas normativa y directrices son de acatamiento obligatorio.

Sistema Nacional de Contralorías de Servicios: El Sistema Nacional de Contralorías de Servicios está compuesto por MIDEPLAN como ente rector, la Secretaría Técnica, las Contralorías de Servicios y las personas usuarias de los servicios de las organizaciones.

Secretaría Técnica de Contralorías de Servicios: Es la unidad encargada de la administración del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios con sede en MIDEPLAN, que tiene entre sus objetivos coadyuvar a generar una cultura de control y fiscalización en el cumplimiento de la prestación de los servicios que brindan organizaciones públicas y empresas privadas que brindan servicios públicos.

Subcontralor de Servicios: Con fundamento en el artículo 24 de la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, N° 9158 es la persona a nivel profesional 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 RECOPE en el país, cuyas funciones se encuentran establecidas en el artículo 25 de la misma ley.

Artículo 4°- Fundamento normativo.

- Constitución Política de Costa Rica, Artículo 140 incisos 3), 8) 18) y 146.
- Ley General de la Administración Pública, N° 6227 del 2 mayo de 1978; artículos 25.1 y 27.1
- Ley Contra el Hostigamiento Sexual en el Empleo y la Docencia, N° 7476, del 3 de marzo de 1995 y sus reformas.
- Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, N° 8220 del 11 de marzo del 2002 y sus reformas.
- Ley General de Control Interno, N° 8292, del 18 julio 2002 y sus reformas.
- Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública, N° 8422, del 29 de octubre de 2004 y su reglamento.
- Ley de Regulación del Derecho de Petición N° 9097, del 26 de octubre de 2012.
- Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, N° 9158, del 10 de setiembre de 2013.

- Reglamento a la Ley de Igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad, N° 26831, artículo 10, del 20 de abril de 1998.
- Reglamento sobre el Catálogo de Trámites y Plataformas de Servicios N° 35358-MEIC del 19 de julio de 2008.
- Reglamento a la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública, N° 32333, artículos 8, 9 y 10, del 29 de abril de 2012.
- Reglamento a la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, N° 39096-PLAN, del 10 de agosto 2015.
- Reglamento para Prevenir y sancionar el hostigamiento sexual en la Refinadora Costarricense de Petróleo S. A., del 25 agosto de 2015.
- Resolución RRG-7635-2007 “Informe de quejas y denuncias de los prestadores de servicios públicos regulados”, del 20 de diciembre, 2007.

Capítulo II

De la Contraloría de Servicios

Artículo 5°- Creación. De conformidad con el artículo 11 de la Ley N° 9158 se crea la Contraloría de Servicios de RECOPE S. A., como órgano adscrito a la Presidencia de la Empresa con el fin de promover con la participación de las personas usuarias, el mejoramiento continuo e innovación en la prestación de los servicios que brinda RECOPE a sus diferentes públicos.

La Contraloría de Servicios es un órgano asesor, canalizador y mediador de los requerimientos de efectividad y continuidad de las personas usuarias de los productos y servicios que brinda RECOPE.

También apoya, complementa, guía y asesora a los jefes o encargados de 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.

Artículo 6°- Independencia de la Contraloría de Servicios. Conforme a lo establecido en el artículo 13) de la Ley del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, N° 9158 y el artículo 10 de su reglamento, la Contraloría de Servicios de RECOPE ejercerá sus funciones con independencia funcional y de criterio respecto del jefe y los demás componentes de la Administración Activa de la organización, por lo que no deberá realizar funciones ni actuaciones de ésta, excepto las necesarias para cumplir sus propias funciones.

Así mismo, el Jefe no podrá tomar o ejecutar acciones de ningún tipo, tendientes a influir o hacer cambiar el criterio de la persona Contralora de Servicios en el ejercicio de sus funciones.

Artículo 7°- Estructura. La Contraloría de Servicios estará a cargo de la persona Contralora de Servicios y contará con el personal administrativo y profesional necesario para el pleno cumplimiento de las funciones establecidas en el artículo 8) de este reglamento.

Con el fin de lograr el mejor desempeño de sus funciones y facilitar la atención y resolución de los casos presentados en diferentes instalaciones de RECOPE en el

país, de conformidad con los artículos 11) y 24) de la Ley N° 9158 y 22) de su reglamento, la

Contraloría de Servicios contará con una persona a nivel profesional, que ocupe el cargo de Subcontralor (a) de Servicios, que estará bajo su coordinación y realizará las funciones establecidas en el artículo 26) de dicha ley.

Artículo 8°- Funciones de la Contraloría de Servicios. Las funciones de la Contraloría de Servicios son las establecidas en el artículo 14) la Ley N° 9158:

- 1) Impulsar y verificar el cumplimiento de la efectividad de los mecanismos y procedimientos de comunicación a las personas usuarias, de manera tal que les permita contar con información actualizada en relación con los servicios que ofrece la organización respectiva, sus procedimientos y los modos de acceso.
- 2) Velar por el cumplimiento de las directrices y los lineamientos de política pública emitidos acorde con la Ley N° 9158, en materia de mejoramiento continuo e innovación de los servicios. Lo anterior, sin perjuicio de las acciones que se desarrollen y respondan a las necesidades específicas de RECOPE.
- 3) Presentar al jerarca de la organización un plan anual de trabajo que sirva de base para evaluar el informe anual de labores. Una copia de dicho plan deberá presentarse a la Secretaría Técnica a más tardar el 30 de noviembre de cada año.
- 4) Presentar a la Secretaría Técnica un informe anual de labores elaborado acorde con la guía metodológica propuesta por MIDEPLAN, el cual deberá tener el aval del jerarca de RECOPE. Dicho informe será presentado durante el primer trimestre del año.
- 5) Elaborar y proponer al jerarca los procedimientos y requisitos de recepción, tramitación, resolución y seguimiento de las gestiones, entendidas como toda inconformidad, reclamo, consulta, denuncia, sugerencia o felicitación respecto de la forma o el contenido con el que se brinda un servicio, presentadas por las personas usuarias ante la Contraloría de Servicios, respecto de los servicios que brinda RECOPE. Dichos procedimientos y requisitos deberán ser públicos, de fácil acceso y su aplicación deberá ser expedita.
- 6) Atender, de manera oportuna y efectiva, las gestiones que presenten las personas usuarias ante la Contraloría de Servicios sobre los servicios que brinda RECOPE, con el fin de procurar la solución y orientación de las gestiones que planteen, a las cuales deberá dar respuesta dentro de los plazos establecidos en el presente reglamento.
- 7) Vigilar el cumplimiento del derecho que asiste a las personas usuarias de recibir respuesta pronta a gestiones referidas a servicios, presentadas ante RECOPE, todo dentro de los plazos establecidos en el presente reglamento.
- 8) Evaluar, en RECOPE, la prestación de los servicios de apoyo y las ayudas técnicas requeridos por las personas con discapacidad, en cumplimiento de la legislación vigente en la materia.
- 9) Promover, ante el jerarca o ante las unidades administrativas, mejoras en los trámites y procedimientos del servicio que se brinda, en coordinación con el área de planificación y el Oficial de Simplificación de Trámites de RECOPE nombrado para ese efecto por el jerarca, de conformidad con la legislación vigente; lo anterior con

el fin de que se propongan las recomendaciones correspondientes y se propicie el mejoramiento continuo e innovación de los servicios que presta la organización.

- 10) Emitir y dar seguimiento a las recomendaciones dirigidas a la administración activa respecto de los servicios que brinda RECOPE, con el fin de mejorar su prestación, en búsqueda del mejoramiento continuo e innovación y de cumplimiento de las expectativas de las personas usuarias. Si la jefatura respectiva discrepa de dichas recomendaciones, dicha jefatura o la persona contralora de servicios deberá elevar el asunto a conocimiento del superior jerárquico para la toma de decisiones.
- 11) Mantener un registro actualizado sobre la naturaleza y la frecuencia de las gestiones presentadas ante la Contraloría de Servicios, así como de las recomendaciones y las acciones acatadas por RECOPE para resolver el caso y su cumplimiento o incumplimiento.
- 12) Informar al jerarca de RECOPE cuando las recomendaciones realizadas por la Contraloría de Servicios hayan sido ignoradas y, por ende, las situaciones que provocan inconformidades en las personas usuarias permanezcan sin solución.
- 13) Elaborar y aplicar, al menos una vez al año, instrumentos que permitan medir la percepción para obtener la opinión de las personas usuarias sobre la calidad de prestación de los servicios, grado de satisfacción y las mejoras requeridas; para ello contará con los recursos y el apoyo técnico de las unidades administrativas.
- 14) Informar a las personas usuarias sobre los servicios que brinda la Contraloría de Servicios.
- 15) Realizar las investigaciones internas preliminares, de oficio o a petición de parte, sobre las fallas en la prestación de los servicios, con el fin de garantizar la eficiencia de las gestiones de RECOPE. Lo anterior, sin perjuicio de los procedimientos administrativos que la administración decida establecer para encontrar la verdad real de los hechos y que la Contraloría de Servicios permita a cualquier funcionario involucrado brindar explicaciones sobre su gestión, así como proteger sus derechos fundamentales. Asimismo, conforme al artículo 11 del Reglamento a la Ley N° 9158, son funciones de la Contraloría de Servicios las siguientes:
- 16) Mediar para una solución pacífica de las gestiones presentadas por las personas usuarias relativas a la prestación del servicio, siempre y cuando sea posible de acuerdo con la naturaleza del servicio.
- 17) Tomar las acciones necesarias a los efectos de que la administración o departamento respectivo le haga llegar a la Persona Usuaria la información que solicite relativa a los servicios, normas, procedimientos o demás que se refieran a los servicios que presta la organización respectiva y esta no sea brindada de manera expedita, correcta, actualizada y completa de conformidad con la Ley N° 9158.

Artículo 9°- Potestades de la persona Contralora de Servicios. Para cumplir sus funciones, de acuerdo con el artículo 15) de la Ley N° 9158, la Contraloría de Servicios podrá actuar de oficio, en procura del mejoramiento continuo e innovación de los servicios o a petición de parte, para realizar investigaciones, visitar las dependencias y requerir la información pertinente para el cumplimiento de sus funciones.

Cuando una gestión no se refiera a las competencias propias de la Contraloría de Servicios o cuando se trate de asuntos propios de la Auditoría Interna, serán trasladados a los órganos o unidades competentes.

Asimismo, con fundamento en el artículo 23) de la misma Ley, la Contraloría de Servicios podrá:

- 1) Tener libre acceso, en cualquier momento, a todos los libros, expedientes, archivos y documentos de RECOPE, así como a otras fuentes de información relacionadas con la prestación del servicio, excepto los secretos de Estado, información confidencial o declarada de acceso limitado por ordenamiento jurídico, las que puedan servir para la sustentación de procedimientos administrativos pendientes de ser firmados, o de resolución, e información personalísima de las personas funcionarias o usuarias.
- 2) Obtener, de las personas funcionarias de los diferentes órganos y unidades administrativas de RECOPE, los informes, datos y documentos, excepto los secretos de Estado, información confidencial o declarada de acceso limitado por ordenamiento jurídico, las que puedan servir para la sustentación de procedimientos administrativos pendientes de ser firmados, o de resolución, e información personalísima de las personas funcionarias o usuarias, así como la colaboración, el asesoramiento y las facilidades necesarios para el cumplimiento cabal de sus funciones.
- 3) Actuar como persona mediadora en la búsqueda de una solución más adecuada a las gestiones planteadas como una forma de agilizar la prestación de los servicios.
- 4) Ejecutar sus funciones con independencia de criterio, con respecto a los demás órganos o dependencias de la administración activa.
- 5) Establecer los mecanismos de comunicación, coordinación y apoyo con la Secretaría Técnica, otras contralorías de servicios y todas las instancias que considere oportunas, a fin de mejorar la atención de las gestiones presentadas por las personas usuarias.

En ese mismo sentido, con fundamento en el artículo 21) de la Ley N° 9158, la Contraloría de Servicios podrá solicitar a cualquier instancia interna de RECOPE, la información necesaria para el cumplimiento de sus funciones. En caso de que no se atienda la solicitud se aplicará lo establecido en el artículo 44) de la Ley N° 9158.

Igualmente, podrá requerir por parte de los diferentes órganos y unidades administrativas de RECOPE, la colaboración, el asesoramiento y las facilidades necesarias para el cumplimiento cabal de sus funciones.

Artículo 10.- Funciones de la persona Contralora de Servicios. Conforme a lo establecido en el artículo 22 de la Ley N° 9158 y artículo 19 de su reglamento, las funciones de la persona Contralora de Servicios serán las siguientes:

- 1) Planear, dirigir, coordinar y supervisar las actividades de la Contraloría de Servicios.
- 2) Formular los objetivos, programas y procedimientos de trabajo de la Contraloría y las Subcontralorías de Servicios, y determinar las necesidades de equipos, recursos humanos y financieros de esas dependencias.

- 3) Evaluar la prestación de los servicios de las diversas instancias de RECOPE, de conformidad con las metodologías y técnicas que regulen la materia, en términos de calidad, mejora continua e innovación.
- 4) Asesorar a los jefes de la organización, en el campo de su competencia.
- 5) Proponer recomendaciones relacionadas con la prestación de los servicios al jefe, así como a las unidades responsables de brindarlos.
- 6) Atender oportunamente las gestiones que presenten las personas usuarias sobre los servicios organizacionales, procurar y/o gestionar una solución a estos.
- 7) Promover procesos de modernización en la prestación de los servicios con base en las investigaciones realizadas por la dependencia.
- 8) Controlar que se pongan en práctica las normas, directrices y políticas que en materia de servicios dicten las autoridades de RECOPE.
- 9) Mantener registros actualizados sobre las actividades a su cargo.
- 10) Elaborar el proyecto del presupuesto y del plan anual operativo de la Contraloría de Servicios.
- 11) Ejecutar el presupuesto de la oficina y de las contralorías de servicios regionales, si las hubiera.
- 12) Velar por que se cumplan las políticas y directrices emitidas por el órgano rector del Sistema y relacionadas con el área de su competencia.
- 13) Ejecutar otras funciones establecidas en leyes y reglamentos.

Asimismo conforme al Artículo 19) del Reglamento a la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, corresponde a la persona Contralora de Servicios:

- 14) Realizar evaluaciones periódicas de los servicios para conocer la percepción de las personas usuarias sobre los mismos y emitir las recomendaciones pertinentes. Estas evaluaciones pueden realizarse por medios escritos, telefónicos, digitales, entre otros.
- 15) Informar al Jefe sobre situaciones que considere que se deben atender de forma especial y oportuna, relacionadas con la prestación de los servicios.
- 16) Elaborar, cuando se le solicite por parte del jefe de la empresa, informes periódicos sobre la gestión y actividades realizadas.
- 17) Recomendar al jefe la adopción de políticas, programas, proyectos e investigaciones tendientes a lograr un mayor conocimiento sobre la calidad del servicio que presta la empresa, así como de procesos de modernización de los mismos.
- 18) Atender oportunamente las gestiones que presenten las personas usuarias sobre los servicios organizacionales, procurar y/o gestionar una solución a estos. Para ello gestionará con las instancias responsables de brindar los servicios, la atención de las inconformidades según los plazos establecidos en la Ley N° 9158 y en este reglamento.
- 19) Promover procesos de mejora en la prestación de los servicios con base en las investigaciones realizadas, en virtud de una o varias gestiones presentadas por las personas usuarias en relación con algún servicio, proceso o procedimiento.

- 20) Verificar que se pongan en práctica las normas, directrices y políticas que en materia de servicios dicten las autoridades de RECOPE, para lo cual las dependencias deberán informar de previo a la Contraloría de Servicios sobre el particular. Así mismo, las instancias deberán enviar a la Contraloría de Servicios la información que les solicite al respecto.
- 21) Mantener registros actualizados sobre las gestiones atendidas, para lo cual se le suministrará el equipo y las herramientas informáticas necesarias, que permitan darle trazabilidad a las gestiones presentadas por las personas usuarias. El Registro debe contener nombre de la Persona Usuaria y datos personales, oficina donde se generó el servicio o inconformidad, motivo de la inconformidad así como de las recomendaciones y las acciones organizacionales acatadas para resolver el caso y su cumplimiento o incumplimiento.
- 22) Velar por que se cumplan las políticas y directrices emitidas por la Secretaría Técnica con el área de su competencia. En caso de incumplimiento comunicar al jerarca de RECOPE y a la Secretaría Técnica para que tomen las acciones correspondientes.
- 23) Participar en los diferentes Consejos Directivos, Comisiones de Trabajo u otros órganos a nivel empresarial, cuando la función de estos esté relacionada con la prestación, evaluación y mejora continua de los servicios de RECOPE.
- 24) Coadyuvar en la elaboración y aprobación de manuales, códigos y/o protocolos de atención de servicio a las personas usuarias.
- 25) Identificar conflictos actuales y potenciales en la relación Persona Usuaria-empresa, para determinar sus causas y formular las recomendaciones correspondientes.
- 26) Suministrar al jerarca de RECOPE la información que se le requiera en la redacción de su Informe.

Artículo 11.- Dotación de Recursos para la gestión. Conforme al artículo 38) de la Ley N° 9158 la Administración dotará a la Contraloría de Servicios de las herramientas necesarias para la adecuada atención de las gestiones presentadas, de manera que cuente, entre otros, con el recurso humano, tecnológico, electrónico y material.

Para salvaguardar la información contenida en los registros físicos o electrónicos, las herramientas deberán contar con elementos de seguridad suficientes, de manera que se asegure la confidencialidad del denunciante, conforme a lo establecido en el artículo 6 la Ley General de Control Interno.

Artículo 12.- Requisitos del personal de la Contraloría de Servicios. Los requisitos para seleccionar a la persona Contralora y Subcontralora de Servicios serán los establecidos en el artículo 21) y 25) de la Ley N° 9158.

- 1) Contar con al menos tres años de experiencia en áreas relacionadas con servicio al cliente o gestión de calidad, preferiblemente en la organización que labora.
- 2) Poseer el grado de licenciatura o maestría.
- 3) Estar incorporada al colegio respectivo, cuando este se encuentre constituido legalmente.
- 4) Tener experiencia y conocimientos respecto del servicio que brinda la organización.
- 5) Poseer reconocida solvencia moral.

Asimismo, el personal profesional y administrativo deberá cumplir con el siguiente perfil:

- 6) Poseer un alto grado de discreción.
- 7) Capacidad de escucha y buen trato al público.
- 8) Aptitud para el manejo óptimo de las relaciones humanas.
- 9) Poseer un alto conocimiento del quehacer institucional
- 10) Grado académico de acuerdo con el puesto que ejerza.

Artículo 13.- Promoción de políticas de calidad de los servicios. La Contraloría de Servicios promoverá en RECOPE la elaboración y divulgación de políticas de calidad de los servicios que brinda. Para ello podrá establecer y aplicar procesos de evaluación continua de los servicios con el fin de asesorar al Jerarca en la elaboración y el establecimiento de dichas políticas.

Artículo 14.- Estándares de calidad de los servicios organizacionales. La Contraloría de Servicios velará porque la Empresa establezca los estándares de calidad que le permitan apreciar las mejoras de gestión y la medición de los niveles de calidad existentes en los servicios, con el fin de contribuir a su mantenimiento, mejoramiento continuo e innovación.

En este proceso, la Contraloría de Servicios participará como Asesora del Jerarca de la Empresa, conforme a su naturaleza.

Artículo 15.- Instalaciones físicas de la Contraloría de Servicios. Las oficinas de la Contraloría de Servicios deben ubicarse en una zona de fácil acceso al público, cumpliendo con lo establecido en la Ley de Igualdad de Derechos para Personas con Discapacidad, N° 7600. Deben contar con condiciones adecuadas de privacidad, comodidad, iluminación, ventilación y limpieza, que permita la atención de usuarios y clientes sin que se ejerza ningún tipo de presión para los denunciantes, de acuerdo al artículo 18 de la Ley N° 9158.

Capítulo III

Gestión de la Contraloría de Servicios

Artículo 16.- Plazos de atención. De acuerdo a lo establecido en el artículo 43) de la Ley N° 9158, la Contraloría de Servicios realizará la gestión de los casos con la mayor diligencia, lo cual se hará ante el Titular Subordinado de la dependencia en la que se presenten las inconformidades, valorando la necesidad de informar al nivel inmediato superior u otro, según su competencia.

Ante la petición planteada por la Contraloría de Servicios en el ejercicio de sus funciones, los Titulares Subordinados deberán responder en un plazo máximo de cinco días hábiles, excepto en los casos en que la resolución de la gestión sea de mayor complejidad; en dicho caso se concederá, a petición del responsable Titular Subordinado, un plazo mayor para responder sobre la resolución. El plazo máximo no debe superar los cincuenta días naturales.

En caso de incumplirse el plazo, la Contraloría de Servicios elevará el asunto al Jerarca, con la recomendación correspondiente para la toma de decisiones.

Una vez recibida la respuesta del Titular Subordinado, la Contraloría de Servicios responderá a la Persona Usuaria en un plazo máximo de diez (10) días hábiles.

Artículo 17.- Deber de brindar información. Con la finalidad de recabar los elementos de soporte necesarios para la apertura y tramitación de un caso, todas las dependencias y funcionarios de la Empresa deberán prestar colaboración a la Contraloría de Servicios, cuando ésta lo requiera.

Los funcionarios y representantes de la Administración, deberán contestar a la mayor brevedad posible cualquier gestión que formula la Contraloría de Servicios. Este plazo no podrá ser superior a cinco días, de acuerdo con el artículo 43) de la Ley N° 9158, excepto en los casos en que la resolución sea de mayor complejidad donde, a petición de parte, se concederá un plazo máximo 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 días hábiles.

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

La negativa o negligencia del funcionario responsable de informar a la Contraloría de Servicios sobre el requerimiento solicitado, serán causas generadoras de responsabilidad disciplinaria, de conformidad con la normativa pertinente.

Cuando la Contraloría de Servicios considere que el funcionario responsable de atender la gestión se encuentra dentro de los supuestos mencionados, podrá enviar la documentación pertinente al Superior Inmediato para que se efectúe el procedimiento disciplinario debido, de conformidad con las leyes y / o los reglamentos internos respectivos.

Artículo 18.- Recomendaciones de la Contraloría de Servicios. La Contraloría de Servicios podrá emitir conclusiones y recomendaciones producto de las investigaciones que realice, de conformidad con sus competencias.

Según el artículo 13) de la Ley N° 9158, sus recomendaciones se sustentarán en la normativa interna de RECOPE, manuales, reglamentos, criterios legales, técnicos y buenas prácticas administrativas y de control interno que fundamenten su gestión, así como del ordenamiento jurídico.

De toda recomendación emitida a la Administración se dará seguimiento con el fin de que se cumpla con lo establecido en el artículo 37) de la Ley N° 9158 y se remita a MIDEPLAN el Informe anual del jerarca, con las acciones desarrolladas por la Empresa

producto de las recomendaciones emitidas por la Contraloría de Servicios. Dicho informe deberá presentarse durante el primer trimestre de cada año.

Artículo 19.- Irregularidades en la prestación de los servicios. Conforme al artículo 45) de la Ley N° 9158 las violaciones que se cometan contra los derechos de

las personas usuarias y las irregularidades detectadas en la prestación de los servicios serán trasladadas por la Contraloría de Servicios a la instancia competente para la valoración de la aplicación del régimen disciplinario según se determine.

Capítulo IV De la denuncia

Artículo 20.- Derecho y deber de denunciar. Conforme al Reglamento a la Ley Contra la Corrupción y en enriquecimiento ilícito en la función pública, Ley N° 8422 artículos 8) y 9), las personas tienen el derecho y el deber de denunciar los presuntos actos de corrupción. Así mismo, de conformidad con el artículo 281) inciso a) del Código Procesal Penal los funcionarios públicos tienen el deber de denunciar ante las autoridades competentes los actos presuntamente corruptos, que se produzcan en la función pública, de los que tengan conocimiento, con el fin de que sean investigados y aplicadas las acciones correctivas.

De conformidad con lo anterior, RECOPE mantendrá canales de comunicación abiertos y accesibles para que las personas puedan ejercer el derecho y deber de denunciar los actos presuntamente corruptos de los que tengan conocimiento, con la debida fundamentación y pruebas, con el fin de que sean investigados y aplicadas las acciones correctivas.

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.

Artículo 22.- Requerimientos mínimos para la recepción de gestiones ante la Contraloría de Servicios. Los requisitos que deberán contener las gestiones presentadas en forma escrita o verbal, ante la Contraloría de Servicios de conformidad con el artículo 34) del Reglamento a la Ley N° 9158, son los siguientes:

1. Identificación de la Persona Usuaría.
2. Residencia y lugar para recibir notificaciones.
3. Detalle de los hechos u omisiones objeto de la gestión.
4. Pretensión.
5. Indicación de las posibles personas o dependencias involucradas.
6. Cualquier referencia o elemento de prueba.

Para la identificación de la Persona Usuaría bastará la simple presentación de la cédula de identidad respecto a los nacionales y respecto de personas extranjeras bastará con la presentación del pasaporte, cédula de residencia o carné de refugiado vigentes.

Artículo 23.- Garantía de confidencialidad. La persona denunciante o interesada tendrá derecho a que su identidad sea protegida en todo momento, de acuerdo con el artículo 8 de la Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la función pública, y el numeral 10) del reglamento a la ley de cita, una vez interpuesta la denuncia, así como durante y luego de concluido el proceso de investigación.

Tanto el Titular Subordinado responsable de la atención y cualquier otra persona que participe del proceso, ya sea de forma temporal o permanente, deberán mantener los mismos principios de confidencialidad.

RECOPE mantendrá los mecanismos idóneos para proteger dicha identidad, así como toda la información relacionada con el caso, conforme al artículo 6 de la Ley General de Control Interno.

El personal que brinde soporte técnico, administrativo u otro, se compromete a mantener la confidencialidad de la información de la cual mantenga conocimiento, para lo cual deberá firmar el "Manifiesto de Compromiso", código AS-08-06-091, (Anexo 1 a este reglamento).

El incumplimiento comprobado de este artículo por parte de alguna de las personas, será sujeto a sanciones disciplinarias, de acuerdo con la normativa interna.

Artículo 24.- Denuncias anónimas. Conforme al artículo 35) del Reglamento a la Ley N° 9158, la Contraloría de Servicios valorará la admisibilidad y trámite de las denuncias anónimas, tomando en cuenta las siguientes circunstancias:

- a) Que los hechos denunciados afecten la prestación del servicio empresarial.
- b) Que los hechos denunciados afecten la imagen empresarial por actuaciones indebidas o contrarias al derecho de su personal.
- c) Que los elementos 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 empresa, para que se realice el debido procedimiento disciplinario, de conformidad con lo establecido en el artículo 45 de la Ley N° 9158.

Artículo 25.- Prohibición de represalias contra los denunciantes. Queda absolutamente prohibido tomar represalias contra las personas denunciantes ya sean internas o externas a RECOPE. De comprobarse cualquier represalia o amenaza de estas, la persona afectada, podrá informar a la Contraloría de Servicios, documentando con pruebas lo sucedido. La Contraloría de Servicios deberá remitir al Titular Subordinado que corresponda para que se aplique el procedimiento disciplinario pertinente.

Artículo 26.- Medios para presentar las gestiones ante la Contraloría de Servicios. La Empresa dispondrá de todos los medios posibles para la recepción de las inconformidades de sus clientes y/ o público en general, sea por medio presencial, escrito, físicos y electrónicos a través de su sitio web y demás aplicaciones electrónicas.

Artículo 27.- Deber de informar a la Contraloría de Servicios de quejas o denuncias recibidas en otras áreas. Cuando funcionarios ajenos a la Contraloría de Servicios reciban por algún medio, quejas, denuncias o sugerencias que sean de su competencia, deberán remitirla a la mayor brevedad a dicho órgano asesor de la Presidencia, ya sea por vía electrónica, telefónica o por escrito, para que se tramite conforme a los procedimientos formales establecidos.

Artículo 28.- Responsabilidades de los titulares subordinados. Los Titulares Subordinados que reciban para su resolución los casos remitidos por la Contraloría de Servicios, deberán realizar una investigación exhaustiva, para lo cual deberán:

1. Analizar e investigar las causas y consecuencias de los hechos presentados y la afectación del servicio a los clientes, de las comunidades y de la imagen de la Empresa. Cuando la situación lo amerite, se deberán tomar acciones inmediatas con el fin de evitar una mayor afectación.
2. Analizar el proceso afectado de forma integral y realizar las acciones necesarias para evitar la recurrencia de situaciones similares, tales como: revisión de medidas de control interno, modificación de procedimientos o instructivos, planificación de acciones o inversiones necesarias a futuro y su incorporación en los planes anuales operativos.
3. Cuando se determine en la investigación el incumplimiento del ordenamiento jurídico por parte de alguna persona trabajadora, deberá actuar conforme a lo estipulado en el régimen disciplinario vigente.

Artículo 29.- Vigencia. Rige a partir de la publicación en el diario oficial La Gaceta.

Junta Directiva de RECOPE S. A. San José, 13 de enero de 2021. Artículo N° 7, de la sesión ordinaria N° 5205-177, celebrada el miércoles 16 de diciembre de 2020.

Montserrat Gamboa Amuy, Secretaria—1 vez.—(IN2021530854).