

 Seguridad energética	<b>AS- 21-02-001</b>	Rige a partir de la fecha de aprobación	
		Versión 1	Página 1 de 19

## **Procedimiento para la atención de quejas, denuncias, sugerencias y demás gestiones presentadas ante la Contraloría de Servicios de RECOPE**

---

Revisó: **Xiomara Vargas Salazar**

"Los abajo firmantes han revisado los controles establecidos en este documento y certifican que son los estrictamente necesarios y cumplen con una relación satisfactoria, costo-beneficio "

Aprobó: **Alejandro Muñoz Villalobos**

---

**Verificar la vigencia de este documento en Alfresco/ficheros compartidos/normativa empresarial**

## **1. Propósito.**

Establecer las actividades a realizar en el proceso de atención, seguimiento y resolución de las quejas, denuncias, sugerencias y demás gestiones presentadas por los interesados ante la Contraloría de Servicios de RECOPE.

## **2. Alcance.**

Este procedimiento aplica desde la recepción o conocimiento de la inconformidad en la Contraloría de Servicios, hasta la verificación de las acciones de mejora realizadas y la resolución final por parte de los titulares subordinados.

## **3. Responsabilidades.**

### **3.1 Persona Contralora de Servicios.**

Realizar de forma efectiva las actividades establecidas en este procedimiento, de acuerdo con su competencia.

Determinar elementos de mejora del proceso y realizar las actualizaciones pertinentes en este procedimiento.

Realizar la divulgación de este procedimiento a nivel interno y externo, por los medios disponibles y mantenerlo a disposición de los interesados para su consulta.

### **3.2 Personas funcionarias de la Contraloría de Servicios.**

Realizar de forma efectiva las actividades asignadas a sus puestos de acuerdo con este procedimiento.

Determinar elementos de mejora en el proceso de atención de quejas, denuncias y sugerencias y elevarlas ante la persona Contralora de Servicios para su análisis e implementación.

### **3.3 Titulares Subordinados.**

Atender y gestionar como corresponda, los casos remitido por la Contraloría de Servicios según lo establecido en el Reglamento Interno de Contraloría de Servicios y este procedimiento.

**3.4 Presidente.**

Apoyar la gestión de la Contraloría de Servicios para la resolución oportuna y eficaz de los casos, la remisión oportuna de los informes periódicos a las entidades externas o internas que lo requieran.

Establecer líneas de acción respecto a las prioridades del servicio empresarial según las recomendaciones de la Contraloría de Servicios.

Analizar e implementar, cuando corresponda, las recomendaciones emitidas por la Contraloría de Servicios para la mejora de los procesos y servicios.

Interceder ante quien corresponda, a solicitud de la Contraloría de Servicios, cuando los casos no sean atendidos en forma oportuna y eficaz por el titular subordinado responsable y se requiera su intervención.

Resolver los casos sometidos a su competencia.

**4. Definiciones.**

<b>TÉRMINO</b>	<b>DEFINICIÓN</b>
Contraloría de Servicios	Con fundamento en el artículo 11 de la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios N° 9158, es un órgano adscrito a la Presidencia, como Jerarca de RECOPE. 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.

---

<b>TÉRMINO</b>	<b>DEFINICIÓN</b>
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 en caso de llegar a comprobarse, se establezcan las acciones correctivas y las sanciones que procedan sobre los responsables.
Gestiones	Toda inconformidad, queja, reclamo, consulta, denuncia, sugerencia o felicitación respecto de la forma o el contenido con el que se brinda un servicio.
Manifiesto de Compromiso	Documento mediante el cual todo participante del proceso de atención de quejas, denuncias, sugerencias y cualquier otra gestión que se presente ante la Contraloría de Servicios, adquiere el compromiso de cumplir con la normativa relacionada el resguardo de la confidencialidad de la información, de conformidad con la normativa vigente. (Anexo 1)
Públicos de RECOPE	Son aquellas personas que, de forma individual o colectiva, mantienen alguna relación de influencia mutua con RECOPE, clientes directos, transportistas, proveedores, usuarios finales, vecinos de sus instalaciones, líderes comunales, estudiantes y público en general.
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.

---

---

<b>TÉRMINO</b>	<b>DEFINICIÓN</b>
Subcontralor de Servicios	Con fundamento en el artículo 24 de la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, N°9158, es el 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.

---

## 5. Fundamento Normativo

- 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, setiembre 2002 y sus reformas.
- Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública, N°8422 y su Reglamento, del 29 de octubre de 2004.
- 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°7600, artículo 10, del 20 de abril de 1998.
- Resolución RRG-7635-2007 “Informe de Quejas y Denuncias de los prestadores de servicios públicos regulados”, del 20 de diciembre, 2007.
- 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.
- Reglamento a la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, N°39096-PLAN, del 10 de agosto de 2015.

- Reglamento para Prevenir y sancionar el hostigamiento sexual en la Refinadora Costarricense de Petróleo S. A., del 25 agosto de 2015.
- Código de Gobierno Corporativo, publicado en el Alcance N°10 a La Gaceta N°10 del 19 de enero de 2018.
- Reglamento de Funcionamiento Interno de la Contraloría de Servicios, del 2 de marzo de 2021.

## **6. Condiciones generales.**

- 6.1 La gestión de la Contraloría de Servicios se realiza de acuerdo con la Ley del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios (N°9158) y su reglamento (N°39096-PLAN), el Reglamento de Funcionamiento Interno de la Contraloría de Servicios de RECOPE, y demás normativa externa e interna aplicable.
- 6.2 Los medios disponibles para la presentación de gestiones serán todos los que le faciliten a la persona usuaria la gestión: personal, correo físico o electrónico, teléfono, sitio web de RECOPE, presencial y cualquier otro disponible.
- 6.3 Podrán gestionarse ante la Contraloría de Servicios las situaciones que a continuación se detallan y cualquier otra que sea de su competencia, según la normativa aplicable.
  - 6.3.1 La calidad de los productos, servicios y trámites que brinda RECOPE a sus públicos.
  - 6.3.2 Posible afectación a las comunidades debido a la actividad propia de RECOPE.
  - 6.3.3 La afectación directa de los bienes o instalaciones de la Empresa por parte de terceras personas.
  - 6.3.4 Las actuaciones del personal en el ejercicio de sus funciones, cuando se estime que afectan los servicios prestados y la imagen de la empresa.
  - 6.3.5 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.

- 6.3.6 La falta de respuesta a las solicitudes de información sobre cualquier asunto, materia o información de naturaleza pública, según el artículo 3 de la Ley de Regulación del Derecho de Petición N°9097.

“ARTÍCULO 3.- Objeto de las peticiones

Las peticiones podrán versar sobre cualquier asunto, materia o información de naturaleza pública.

No son objeto de este derecho aquellas solicitudes, quejas o sugerencias para cuya satisfacción el ordenamiento jurídico establezca un procedimiento administrativo específico y plazos distintos de los regulados en la presente ley.”

- 6.3.7 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:

Artículo 4.- Manifestaciones del acoso sexual.

El acoso sexual puede manifestarse por medio de los siguientes comportamientos:

1.-Requerimientos de favores sexuales que impliquen:

- a) Promesa, implícita o expresa, de un trato preferencial, respecto de la situación, actual o futura, de empleo o de estudio de quien la reciba.
- b) Amenazas, implícitas o expresas, físicas o morales, de daños o castigos referidos a la situación, actual o futura, de empleo o de estudio de quien las reciba.
- c) Exigencia de una conducta cuya sujeción o rechazo sea, en forma implícita o explícita, condición para el empleo o el estudio.

2.-Uso de palabras de naturaleza sexual, escritas u orales, que resulten hostiles, humillantes u ofensivas para quien las reciba.

3.-Acercamientos corporales u otras conductas físicas de naturaleza sexual, indeseados y ofensivos para quien los reciba.

6.3.7.1 Recepción de las denuncias por hostigamiento sexual.

Las denuncias por hostigamiento sexual se atenderán de acuerdo con lo indicado en artículo 11 del Reglamento para prevenir y sancionar el hostigamiento sexual en RECOPE:

Artículo 11. “Quien denuncie hostigamiento sexual por parte del personal de RECOPE, deberá hacerlo en forma verbal o escrita ante la Contraloría de Servicios, la cual levantará un acta de lo indicado por la persona denunciante y procederá a trasladar la denuncia para su trámite en el plazo de un día hábil siguiente del recibo de la denuncia, e informará a la Presidencia para que proceda de acuerdo con el artículo 21 de dicho reglamento.”

6.4 Los requerimientos mínimos para la presentación de gestiones ante la Contraloría de Servicios son los siguientes:

6.4.1 Identificación de la Persona Usuaría.

Personas nacionales: cédula de identidad.

Personas extranjeras: pasaporte, cédula de residencia o carné de refugiado vigentes.

6.4.2 Lugar de residencia, dirección física o electrónica para recibir notificaciones.

6.4.3 Detalle de los hechos u omisiones objeto de la gestión.

6.4.4 Pretensión.

6.4.5 Indicación de las posibles personas o dependencias involucradas.

6.4.6 Cualquier referencia o elemento de prueba que considere importante para realizar la investigación.



6.5 El trámite de las gestiones se realizará por escrito ante el Titular Subordinado de la dependencia en la que se presenta la inconformidad.

La Contraloría de Servicios evaluará la necesidad de informar al superior jerárquico del Titular Subordinado.

Cuando la inconformidad se presente en una dependencia en la que funciona un Sistema de Gestión de Calidad, se deberá remitir copia al Gestor de Calidad del Sistema, para lo que corresponda.

6.6 El Titular Subordinado que reciba de la Contraloría de Servicios un caso para su atención, deberá realizar las siguientes acciones:

6.6.1 Analizar e investigar las causas y consecuencias de los hechos presentados y la afectación del servicio a los clientes, a las comunidades y a la imagen de la Empresa, según corresponda. Si la situación lo amerita, tomar las acciones inmediatas con el fin de evitar una mayor afectación.

6.6.2 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 la incorporación de estas en los planes anuales operativos de su dependencia.

6.6.3 Cuando en la investigación se determine el incumplimiento del ordenamiento jurídico por parte de alguna persona trabajadora, deberá actuar conforme a lo estipulado en el régimen disciplinario vigente.

6.6.4 Informar por escrito a la Contraloría de Servicios sobre las acciones realizadas para solucionar el caso, según los plazos establecidos en la Ley 9158.

6.7 Los plazos para el trámite y respuesta de las gestiones atendidas en la Contraloría de Servicios son los establecidos en el artículo 43 de la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios N° 9158.

“Artículo 43.- Plazos para el trámite de gestiones en la Contraloría de Servicios.

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 a ésta 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 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.”

- 6.8 El seguimiento a las gestiones presentados se realizará mediante la verificación de la resolución brindada, mediante llamadas telefónicas, visitas al sitio, solicitud de informes, revisión de fotografías o videos, encuestas de satisfacción con los interesados u otros.
- 6.9 A cada gestión tramitada se le abrirá un expediente electrónico al cual se le asignará un número de caso, que será consecutivo e irrepetible. El formato consta del número de caso y el año en curso (XXXX-Año). En toda notificación que se emitida o reciba deberá hacerse referencia al número de caso, con el fin de facilitar las acciones de seguimiento.

En dicho expediente deberá quedar constancia de todas las acciones realizadas, además tendrá un respaldo en la herramienta Alfresco. Los expedientes son de acceso restringido solo para el personal de la Contraloría de Servicios.

**6.10 Informes de casos atendidos.**

- 6.10.1 El informe semestral de casos externos para ARESEP se realizará de acuerdo con la Resolución RRG-7635-2007 "Informe de quejas y denuncias de los prestadores de servicios públicos regulados"; con copia a Presidencia y al Departamento de Estudios Económicos y Financieros.
- 6.10.2 El Informe anual de labores de la Contraloría de Servicios se realizará de acuerdo con la metodología establecida por la Secretaría Técnica de Contralorías de Servicios de MIDEPLAN. Se hará de conocimiento de la Presidencia, la Junta Directiva de RECOPE y Secretaría Técnica de Contralorías de Servicios.
- 6.10.3 El Informe del Jerarca sobre las recomendaciones de la Contraloría de Servicios" para MIDEPLAN se realizará conforme a la Guía para el Informe Anual del Jerarca, a partir del registro Recomendaciones emitidas por la Contraloría de Servicios a la Administración.
- 6.10.4 Según disposición de Junta Directiva (JD-SA-0009-2021) se deberá informar semestralmente sobre los casos relacionados al incumplimiento del Código de Gobierno Corporativo.
- 6.11 Los nombres de las personas denunciantes no se incluirán en las notas, solicitudes, informes y cualquier otro documento que se genere. En caso necesario e imprescindible para realizar la investigación, se deberá solicitar a la persona usuaria la autorización para mencionar el nombre en el documento de remisión, de lo cual deberá dejarse constancia en el expediente.

**5. Contenido**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACCIÓN</b>
<b>Levantamiento de información del Proceso</b>	
<b>Asistente Administrativo Técnico Profesional</b>	1. Recibe de la persona usuaria la gestión (queja, denuncia, solicitud, sugerencia, consulta) por el medio disponible, según lo indicado en Generalidades 6.2

RESPONSABLE	ACCIÓN
<b>Levantamiento de información del Proceso</b>	
<p><b>Asistente Administrativo</b></p> <p><b>Técnico</b></p> <p><b>Profesional</b></p>	<p>2. Determina si el asunto es competencia de RECOPE.</p> <p>2.1 <b><u>Si el asunto no es competencia de RECOPE:</u></b> Lo comunica a la persona usuaria y, si dispone de la información, le indica la institución o entidad en la que debe presentar su gestión.</p> <p>2.2 <b><u>Si el asunto es competencia de RECOPE.</u></b></p> <p>2.2.1 Determina si el asunto es competencia de la Contraloría de Servicios, según lo indicado en Generalidades 6.3</p> <p>2.3 <b><u>Si el asunto no es competencia de la Contraloría de Servicios:</u></b></p> <p>2.3.1 Recibe la gestión y la remite al área encargada para lo que corresponda.</p> <p>2.3.2 Comunica a la persona usuaria la dependencia a la cual se traslada la gestión para el seguimiento.</p> <p>2.4 Si el asunto es competencia de la Contraloría de Servicios:</p> <p><b><u>Si es una denuncia por hostigamiento sexual,</u></b> respecto a lo indicado en Generalidades 6.3.7:</p> <p>2.4.1 Informa a la persona Contralora de Servicios para que se atienda conforme a lo indicado en el punto 4 de este procedimiento.</p> <p><b><u>Si la denuncia es por alguno de los motivos contemplados en Generalidades del 6.4.1 al 6.4.6:</u></b></p> <p>2.4.2 Informa a la persona Contralora de Servicios para que se realice las actividades contempladas en el punto 5 de este procedimiento.</p>

RESPONSABLE	ACCIÓN
<b>Levantamiento de información del Proceso</b>	
<p><b>Asistente Administrativo Técnico Profesional</b></p>	<p>3. Realiza una revisión de los requisitos y documentación presentada.</p> <p>3.1 Verifica que cumpla con los requerimientos mínimos para la presentación de gestiones, indicados en Generalidades 6.4</p> <p>3.2 Si falta alguno de los requisitos o se requiera ampliar la información brindada, lo indica a la persona usuaria para que lo complete.</p> <p>Una vez que disponga de la información completa:</p> <p>3.3 Confirma el recibo a la persona usuaria, por el medio indicado para notificaciones y le informa el trámite que se dará al caso, para lo cual dispone de un plazo máximo tres días hábiles.</p> <p>3.4 Registra la gestión en el Cuadro de Casos y le asigna el número de caso, según lo indicado en Generalidades 6.9.</p> <p>3.5 Abre un expediente digital identificado con el número de caso.</p> <p>3.6 Informa a la persona Contralora de Servicios para que se continúe con la actividad establecida en apartado 5 de este procedimiento.</p>
<p><b>Persona Contralora de Servicios</b></p>	<p><b>4. <u>Si la denuncia es por hostigamiento sexual.</u></b></p> <p><u>Si la denuncia es por escrito:</u></p> <p>4.1 Revisa que la denuncia contemple los aspectos mínimos requeridos: descripción de los hechos, nombre de la persona trabajadora de RECOPE a quien se denuncia, nombre, firma e identificación de la persona denunciante.</p> <p><b><u>Si la denuncia se realiza de forma presencial:</u></b></p> <p>4.2 Explica a la persona denunciante el procedimiento a seguir según el Reglamento para prevenir y sancionar el hostigamiento sexual en RECOPE y la Ley Contra el hostigamiento sexual en el empleo y la docencia.</p>

RESPONSABLE	ACCIÓN
<b>Levantamiento de información del Proceso</b>	
	<p>4.3 Levanta un acta de los hechos mencionados por la persona denunciante, lee el acta, realiza las correcciones necesarias. Una vez que la persona denunciante esté de acuerdo con lo manifestado en el acta, le solicita firmarla. Entrega una copia del acta recibida, la cual se convertirá en la denuncia.</p> <p>4.4 Remite la denuncia por escrito, sin realizar mayor investigación, al titular subordinado de la dependencia que corresponda, según lo indicado en la Tabla 1 (Anexo 2), a más tardar el día hábil siguiente, solicitando que se conforme el Órgano Instructor que realice el procedimiento administrativo, cuyo plazo de resolución no podrá exceder a los 3 meses calendario. Así mismo, que informe a la Contraloría de Servicios cuando el procedimiento se haya concluido, para lo que corresponda.</p> <p>4.5 Informa mediante nota a la Presidencia de RECOPE del recibo de la denuncia por hostigamiento sexual, indicando fecha de recibo, nombre de la persona denunciante y de persona denunciada, titular subordinado a quien se remitió la denuncia para su atención y fecha máxima de resolución, según el plazo de ley (no mayor a 3 meses), con el fin de que se comunique a la Defensoría de los Habitantes de la República sobre el proceso iniciado.</p> <p>4.6 Actualiza el registro Denuncias por Hostigamiento Sexual.</p> <p>4.7 Da seguimiento al plazo de resolución. Envía recordatorio al coordinador del Órgano Instructor 2 semanas antes de la fecha de su vencimiento.</p> <p>4.8 Recibe el informe de la resolución de parte del Órgano Decisor, actualiza el registro con la información del caso, emite nota a la Presidencia para que comunique a la Defensoría de los Habitantes de la República sobre el resultado del proceso.</p>

RESPONSABLE	ACCIÓN
<b>Levantamiento de información del Proceso</b>	
<p><b>Persona Contralora de Servicios</b></p> <p><b>Subcontralora de Servicios</b></p>	<p>5. Analiza el caso, las implicaciones para el servicio, los clientes, usuarios, la comunidad y la imagen de la Empresa.</p> <p>5.1 Determina si la situación amerita una acción inmediata de parte de RECOPE, para evitar mayor afectación del servicio al cliente o la comunidad.</p> <p><b><u>Si la situación amerita una acción inmediata:</u></b></p> <p>5.1.1 Se comunica con el titular subordinado por los medios disponibles (teléfono celular, en persona, correo electrónico, u otro) y le informa de la situación para que tome las acciones correspondientes.</p> <p>Continúa con el punto 5.2</p> <p><b><u>Si la situación no amerita una acción inmediata:</u></b></p> <p>5.2 Realiza la investigación preliminar mediante la revisión de bases de datos disponibles, normativa interna y externa relacionada, documentación, entrevistas, visitas u otras acciones necesarias.</p> <p>En caso de requerirse un criterio jurídico sobre el tema, realiza la consulta por escrito a la Asesoría Jurídica, con el visto bueno del Presidente y aplicará dicho criterio en el trámite de la gestión.</p> <p>La amplitud de la investigación preliminar dependerá de la complejidad de la gestión. El plazo para esta actividad puede variar desde los 3 a10 días hábiles máximo.</p> <p>5.3 Determina la dependencia y titular subordinado responsable de atender la gestión y prepara nota para remitirle formalmente el caso, junto con la fundamentación de la petitoria y el resultado del informe preliminar.</p> <p>En la nota se deberá indicar las acciones que debe realizar para atender la gestión y el plazo de respuesta, según lo indicado Generalidades 6.6 y 6.7</p> <p>5.4 Recibe del titular subordinado la respuesta sobre las</p>

RESPONSABLE	ACCIÓN
<b>Levantamiento de información del Proceso</b>	
	<p>acciones realizadas o por realizar y el plazo estimado en que se ejecutarán.</p> <p>5.5 Analiza si las acciones realizadas son suficientes, eficaces y de acuerdo con la normativa vigente.</p> <p><b><u>Si las acciones no son suficientes, eficaces y acordes con la normativa vigente:</u></b></p> <p>5.6 Remite nota al titular subordinado, con copia al superior inmediato, solicitando la ampliación de las acciones correctivas o preventivas.</p> <p>5.7 Realiza las acciones indicadas en el punto 5.5 hasta que se logre una respuesta satisfactoria.</p> <p>5.8 De no lograrse la atención o no recibir respuesta, eleva la gestión al nivel jerárquico necesario, hasta solicitar la intervención de la Presidencia para la resolución efectiva.</p> <p><b><u>Si las acciones son suficientes, eficaces y acordes a la normativa vigente:</u></b></p> <p>5.9 Emite nota de respuesta a la persona usuaria, según lo indicado por el titular subordinado, sobre las acciones realizadas o las que ejecutarán y el plazo estimado de atención, o bien la justificación por la cual no pueden ser atendidas.</p> <p>Si la persona usuaria no está de acuerdo en la resolución brindada por RECOPE, reinicia en el punto 5.6</p> <p>5.10 Realiza las acciones de seguimiento necesarias, conforme al plazo estimado de atención, mediante los medios disponibles: consulta al usuario, visita al sitio, revisión de informes u otro medio.</p> <p>5.11 Una vez que se verifica el cumplimiento de la acción correctiva, registra la conclusión del caso.</p>



RESPONSABLE	ACCIÓN
<b>Levantamiento de información del Proceso</b>	
	<p>5.12 Realiza un análisis de causas y posibles acciones a implementar para evitar la recurrencia. Emite las recomendaciones pertinentes a la Administración mediante nota formal.</p> <p>5.13 Verifica la actualización de los registros de casos, recomendaciones, con el fin de realizar oportunamente los informes de gestión indicados en Generalidades 6.10</p>
<b>Asistente</b>	<p>6. Registra en el cuadro de casos las acciones indicadas por el titular subordinado para atender la gestión y los plazos estimados de atención.</p> <p>6.1 Realiza acciones de seguimiento a los plazos de respuesta, mediante la emisión de correos recordatorios sobre las fechas de cumplimiento a los titulares subordinados.</p> <p>6.1.1 Después de emitidos 2 recordatorios vía correo electrónico, sin recibir respuesta del titular subordinado, se emitirá una nota con copia al superior jerárquico inmediato, con el fin de obtener respuesta sobre la gestión.</p> <p>6.1.2 Cuando se obtenga la resolución final aprobada por la persona Contralora de Servicios, registra el caso como concluido en el cuadro de casos.</p> <p>6.1.3 Actualiza el registro de recomendaciones, conforme a las instrucciones recibidas de parte de la persona Contralora de Servicios.</p> <p>6.1.4 Actualiza los registros electrónicos con la información necesaria para emitir los informes de gestión según lo indicado en el apartado Generalidades 6.10</p>

RESPONSABLE	ACCIÓN
<b>Levantamiento de información del Proceso</b>	
<b>Técnico</b>	<p>7. Da seguimiento a las recomendaciones emitidas a la Administra</p> <p>7.1 Prepara las notas formales de consulta a los titulares subordinados sobre las acciones realizadas y pendientes.</p> <p>7.2 Actualiza el registro de recomendaciones, con base en el que se prepara el Informe del Jarca sobre las recomendaciones emitidas por la Contraloría de Servicios.</p> <p>8. Realiza la encuesta de satisfacción a la persona usuaria, una ve</p> <p>8.1 Emite los informes de resultados de las encuestas a los usuarios de la Contraloría de Servicios y las recomendaciones semestralmente.</p> <p>9. Calcula los indicadores de gestión de acuerdo con la establecida por la Contralora de Servicios.</p>

## 6. Anexos

Anexo 1: AS-21-06-001 Manifiesto de Compromiso.

Anexo 2: Tabla 1.

## 7. Elaboración y Área:

Este documento fue elaborado por Xiomara Vargas Salazar, Contralora de Servicios.

## 8. El Centro de Documentación que oficializa

Administración Superior.

**9. Control de Modificaciones**

<b>Versión</b>	<b>Fecha de modificación</b>	<b>Numeral modificado</b>	<b>Justificación</b>
4	25-05-2021		1. Se sustituye el AS-08-02-002 por el AS-21-02-001 debido a que el código estaba incorrecto
		6	2. Se cambió todo el capítulo de Condiciones Generales, ya que eso pasó a formar parte del Reglamento Interno.
		2.2.3.6	3. Se eliminó este punto, referente a la comunicación de la resolución final de las denuncias por hostigamiento sexual.  Se actualizó la numeración de las actividades.