

 Seguridad energética	PE-05-18-043	Rige a partir del año 2024	
		Versión 1	Página 1 de 5

Política de Servicio al Cliente Interno y Externo

1. Propósito u objetivo

Proporcionar un servicio al cliente interno y externo de calidad, mediante la implementación de respuestas y soluciones efectivas que permitan atender oportunamente las necesidades de los clientes, en apego al marco normativo que regula la Empresa.

2. Alcance

Aplica para todas las personas trabajadoras de la Empresa que tengan contacto directo con clientes internos y externos, sujetos interesados o ciudadanía en general.

3. Definiciones

Cliente externo: cualquier persona física o jurídica que tenga una relación comercial con RECOPE.

Cliente interno: abarca a todas las personas trabajadoras de la Empresa, Asamblea de Accionistas-Consejo de Gobierno, Junta Directiva de RECOPE.

Ciudadanía: corresponde a toda la sociedad costarricense en general.

Colaborador (a): Cualquier persona contratada o que ofrezca un servicio contratado que tenga trato directo con clientes internos y externos.

Servicio al cliente: Todas las actividades que brindan las personas trabajadoras de la Empresa o colaboradores a los clientes internos y externos, ya sea antes, durante o después de un servicio.

4. Fundamento Normativo

- Ley de Protección al Consumidor N° 7472: Esta ley establece los derechos y obligaciones de los consumidores y las empresas proveedoras de bienes y servicios en Costa Rica. Entre sus disposiciones se encuentran la obligación de las empresas de brindar un servicio de calidad, información clara y veraz, y mecanismos de atención al cliente.
- Código de Comercio: Este código regula la actividad comercial en Costa Rica y establece las obligaciones y responsabilidades de los comerciantes en relación con sus clientes. En el artículo 90 se establece que los comerciantes deben prestar un servicio adecuado y eficiente a sus clientes.
- Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor N° 7472: Esta ley tiene como objetivo fomentar la competencia en los mercados y proteger los derechos de los consumidores. En el artículo 27 se establece que los proveedores de bienes y servicios deben cumplir con los estándares de calidad y seguridad exigidos por la normativa correspondiente.
- Reglamento de Servicio al Cliente de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP): Este reglamento establece las obligaciones que tienen las empresas reguladas por la ARESEP en materia de atención al cliente, calidad del servicio, información y transparencia.

5. Contenido (Declaración de la política)

En RECOPE nos debemos a la sociedad costarricense, y por eso nos comprometemos a implementar una cultura de servicio al cliente interno y externo, que satisfaga de una manera oportuna las necesidades y expectativas de los mismos con altos estándares de excelencia, integridad y respeto.

Por esta razón, todas las personas trabajadoras de la Empresa y colaboradores se comprometen a:

- Satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos, prestando un servicio oportuno, atención personalizada y de valor agregado con capacidad técnica, bajo un ambiente de igualdad y equidad con respeto a los derechos humanos, sin ningún tipo de discriminación.
- Buscar soluciones eficientes, técnica y legalmente viables, para satisfacer esas necesidades.

Se establecen los siguientes principios que deben ser aplicadas por todas las personas trabajadoras de la Empresa, que tengan relación directa con clientes internos y externos:

- Excelencia en el trato y la atención: Tratar a nuestros clientes con respeto, cortesía y amabilidad, evitando lenguaje verbal y corporal impropios que puedan conducir a que el cliente considere que lo expuesto no es de interés o sienta ningún tipo discriminación.
- Agilidad y eficiencia: Actuar con formalidad, seguridad y rapidez en la prestación de servicios y venta de producto; minimizando los tiempos de respuesta y buscando optimizar nuestros procesos internos para garantizar una atención rápida y efectiva a nuestros clientes internos y externos.
- Comunicación e información: Mantener una comunicación transparente y efectiva con nuestros clientes internos y externos sobre cualquier cambio en nuestros procesos, productos, servicios y dinámica comercial; desarrollando canales de comunicación eficientes y accesibles tales como correo electrónico, redes sociales, líneas telefónicas y otros que faciliten a su vez la atención de consultas y quejas de manera oportuna, confiable y acertada.

- Trabajo en equipo: Promover que la atención al cliente y la prestación del servicio sea continua, por ello los equipos de trabajo deben desarrollar relaciones de cooperación y compromiso, compartiendo conocimientos y recursos que aseguren que el servicio será brindado de manera eficiente y oportuno.
- Seguimiento y retroalimentación: Fomentar la participación de nuestros clientes internos y externos, analizando sus inquietudes, sugerencias y requerimientos, que permitan el desarrollo e implementación de iniciativas de mejora continua.

6. Responsabilidades

a) Junta Directiva

Aprobar la Política de Servicio al Cliente.

b) Gerencia General

Velar por el cumplimiento de la Política de Servicio al Cliente en todas las áreas y procesos de la Empresa.

c) Todas las dependencias, personas trabajadoras y colaboradores de la Empresa

Brindar un servicio al cliente interno o externo según corresponda, acatando lo establecido en esta Política.

7. Vigencia de la política

La vigencia de la presente Política será a partir de la aprobación por parte de la Junta Directiva y se revisará cada año.