

 RECOPE Seguridad energética	PE-05-18-043	Rige a partir del año 2025	
		Versión 2	Página 1 de 6

Política de Servicio al Cliente Interno y Externo

1. Propósito u objetivo

Proporcionar un servicio de calidad al cliente interno y externo mediante la implementación de respuestas y soluciones efectivas que permitan atender oportunamente sus necesidades, 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.

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.

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

4. Fundamento Normativo

- Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios N.º 9158. Esta ley tiene como objeto garantizar los derechos de las personas usuarias de los servicios que brindan organizaciones públicas y empresas privadas que brindan servicios públicos.
- 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.
- 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.

- Reglamento a la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios N.º 39096-PLAN. Este reglamento tiene como objeto reglamentar el ámbito de aplicación, la integración, organización y funcionamiento del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, conforme lo establecido en la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.
- Reglamento Interno de Funcionamiento de la Contraloría de Servicios. Este reglamento tiene como objeto 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.
- Procedimiento para la atención de las gestiones presentadas ante la Contraloría de Servicios en calidad de canal único, PE-06-02-001. Este procedimiento tiene como objeto determinar las acciones necesarias para la recepción y tramitación de denuncias relacionadas con posibles incumplimientos de la normativa interna o externa, estableciendo un canal único de recepción de estas.
- “Procedimiento Control de Consultas, Sugerencias, Quejas, Apelaciones. Aplicable al sistema de gestión”. PF-08-02-004. Este procedimiento establece las actividades a realizar en el proceso de quejas a nivel de sistema de Gestión de la Calidad mediante requisito asociado a satisfacción del cliente, Código QR.

5. Contenido (Declaración de la política)

En RECOPE, nuestro compromiso es con la sociedad costarricense. Por ello, nos dedicamos a fomentar una cultura de servicio que atienda de manera oportuna las necesidades y expectativas de nuestros clientes, tanto internos como externos, siempre con altos estándares de excelencia, integridad y respeto.

Todas las personas trabajadoras de RECOPE se comprometen a:

- Satisfacer las necesidades de nuestros clientes ofreciendo un servicio oportuno, atención personalizada y un valor agregado, todo en un ambiente de igualdad y respeto a los derechos humanos, sin ningún tipo de discriminación.
- Proporcionar soluciones eficientes que sean tanto técnicas como legalmente viables para satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

Principios del Servicio al Cliente Interno y Externo:

- **Excelencia en el Trato:** Nos esforzamos por tratar a nuestros clientes con respeto, cortesía y amabilidad. Evitamos cualquier lenguaje verbal o corporal que pueda hacer que el cliente sienta que no le estamos prestando la debida atención.
- **Agilidad y Eficiencia:** Actuamos con formalidad, seguridad y rapidez en la prestación de nuestros servicios y productos. Buscamos minimizar los tiempos de respuesta y optimizar nuestros procesos internos para garantizar una atención rápida y efectiva.
- **Comunicación Clara:** Mantenemos una comunicación transparente y efectiva con nuestros clientes sobre cualquier cambio en nuestros procesos, productos y servicios. Utilizamos canales accesibles como correo electrónico, Formulario alojado en la página de web, redes sociales, líneas telefónicas y Código QR para facilitar la atención a consultas y quejas de manera oportuna y confiable.
- **Trabajo en Equipo:** Fomentamos un ambiente de colaboración donde los equipos de trabajo desarrollan relaciones de cooperación y compromiso, compartiendo conocimientos y recursos para asegurar que el servicio se brinde de manera eficiente y continua.

- Seguimiento y Retroalimentación: Valoramos la participación de nuestros clientes. Analizamos sus inquietudes, sugerencias y requerimientos para implementar iniciativas de mejora continua en nuestro servicio.

Con este enfoque, buscamos no solo cumplir con nuestras responsabilidades, sino también construir relaciones sólidas y duraderas con nuestros clientes.

6. Responsabilidades

a) Junta Directiva

- Aprobar la Política de Servicio al Cliente Interno y Externo.

b) Presidencia

- Velar por la correcta y oportuna aplicación de esta Política en su nivel de competencia.
- Resolver las diferencias de interpretación y criterio en la aplicación de esta Política.

c) Gerencia General

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

d) Todas las dependencias, personas trabajadoras de la Empresa

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

e) Dirección Comercial

- Revisar y actualizar la Política de Servicio al Cliente Interno y Externo, según su vigencia.

f) Contraloría de Servicios

- Aplicar la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios N.º 9158 y su reglamento, el Reglamento interno de funcionamiento de la Contraloría de Servicios, la Política para la atención de quejas, denuncias y sugerencias presentadas ante la Contraloría de Servicios (PE-05-18-002) y el Procedimiento para la atención de las gestiones presentadas ante la Contraloría de Servicios en calidad de canal único (PE-06-02-001).
- Asesorar, administrar el canal único de denuncias y fungir como mediador de los requerimientos de las personas usuarias de los productos y servicios que brinda la Empresa.

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 actualizará cada dos años de acuerdo con lo indicado en el Procedimiento para la elaboración, modificación, aprobación, administración y eliminación de políticas (PE-05-02-005).