

 RECOPE Seguridad energética	PE-05-18-052	Rige a partir del año 2025	
		Versión 1	Página 1 de 9

**Política para la atención y gestión de denuncias, quejas,
inconformidades y sugerencias presentadas ante la Contraloría de
Servicios.**

1. Propósito u objetivo

Establecer criterios de acción y orientaciones específicas a seguir, por parte de la empresa, en la atención de denuncias, quejas, inconformidades, 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.º 9158 del 10 de septiembre de 2013 y su reglamento, Decreto Ejecutivo N° 39096-PLAN del 10 de agosto de 2015.

2. Alcance

Esta política aplica a las personas integrantes de Junta Directiva, a las personas titulares subordinadas de RECOPE, a las personas trabajadoras que componen la Contraloría de Servicios y a toda persona que se relacione con la atención de casos remitidos por la Contraloría de Servicios.

3. Definiciones

Canal único de denuncias: Con fundamento en el artículo 18 de la Ley de protección de las personas denunciantes y testigos de actos de corrupción contra represalias laborales, N.º 10437 y el artículo 13 del Reglamento al título II de la Ley N.º 9699 Responsabilidad de las personas jurídicas sobre cohechos domésticos, soborno transnacional y otros delitos denominado "Modelo facultativo de organización, prevención de delitos, gestión y control", N.º 42399-MEIC-MJP, el canal único de denuncias es el medio confidencial establecido por la Empresa, que permite la interposición de denuncias, quejas, inconformidades y sugerencias, las cuales pueden ser planteadas por personas trabajadoras, personal externo, clientes, personas usuarias y cualquier otra persona que tenga conocimiento de presuntos hechos irregulares, intentos o sospechas de cometerlos, relacionados con el funcionamiento de RECOPE.

Contraloría de Servicios: Con fundamento en el artículo 11 de la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios N.º 9158, del 8 de agosto de 2013, es un órgano adscrito a la Presidencia de RECOPE. Asesora, canaliza y funge como mediador de los requerimientos de las personas usuarias de los productos y servicios que brinda la Empresa. 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 empresariales, así como la calidad en los servicios prestados.

Deber de confidencialidad: Deber de guardar confidencialidad con respecto a todas las denuncias, quejas, informaciones y sugerencias, así como en relación con las investigaciones preliminares que se tenga conocimiento, independientemente de que el asunto haya sido calificado o no como confidencial.

Denuncia: Situación que se expone ante la Empresa, por una persona física o jurídica, pública o privada, de manera individual o colectiva, respecto a un aparente hecho irregular o contrario a la normativa vigente, o bien a conductas inapropiadas, que afecten el servicio, la imagen empresarial o la dignidad de las personas, con el fin de que sea atendida, conforme corresponda.

Denuncia anónima: Es la noticia de una situación o conducta, aparentemente irregular, que realiza una persona ante la Empresa sin identificarse, o mediante el uso de seudónimo o nombre falso, 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.

Denunciante: Persona, física o jurídica, que informa de una eventual acción ilícita o presunto hecho irregular, de quien se mantendrá reserva de sus datos personales, y será protegida de posibles represalias.

Gestiones: Toda denuncia, queja, inconformidad, sugerencia, reclamo, consulta o felicitación respecto de la forma o el contenido con el que se brinda un servicio.

Hechos presuntamente irregulares: Conductas entendidas como acciones u omisiones, que podrían infringir el ordenamiento jurídico, provocar daños o causar perjuicios a la Empresa.

Inconformidad: Es la manifestación de descontento, insatisfacción o discrepancia expresada por una persona usuaria o trabajadora, de manera individual o colectiva, con el fin de mejorar la percepción del servicio o la relación con los usuarios.

Investigación preliminar: Procedimiento sistemático y objetivo de oficio en asuntos de calidad o fallas en la prestación de los servicios de las personas usuarias internas o externas, u ordenado por el órgano decisor orientado a determinar si existen fundamentos y elementos de juicio suficientes para ordenar la apertura del procedimiento respectivo; tiene como objetivo recopilar información y elementos de prueba, identificar a las presuntas personas responsables, completar el cuadro fáctico para realizar el traslado de cargos. La investigación preliminar se considera una etapa previa al procedimiento, de la cual la(s) persona(s) investigada(s) no forma(n) parte.

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.

Nexo de causalidad: Vínculo existente entre las acciones u omisiones, las presuntas personas responsables, las aparentes violaciones al ordenamiento jurídico y las consecuencias producidas.

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

Personas interesadas: Cualquier persona interna o externa que presenta sus gestiones ante la Contraloría de Servicios, sobre hechos presuntamente irregulares que conozca que contravienen la normativa interna o externa o que causen menoscabos o perjuicios en los productos o servicios que brinda RECOPE.

Queja: Situación que se expone ante la Contraloría de Servicios por parte de las personas interesadas, 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, el bienestar de la comunidad o de las actuaciones de las personas trabajadoras 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 la situación sea investigada, corregida y de ser necesario se implementen las acciones de mejora correctivas y preventivas para evitar su recurrencia.

Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios: Órgano encargado de la administración del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios adscrito a MIDEPLAN, que tiene entre sus objetivos la gestión, supervisión de sus componentes y asesoría, velando por el adecuado cumplimiento de la prestación de los servicios que brindan organizaciones públicas y empresas privadas que brindan servicios públicos.

Sistema Nacional de Contralorías de Servicios: El Sistema Nacional de Contralorías de Servicios tiene como misión servir como un instrumento para promover el mejoramiento continuo e innovación en la prestación de los servicios públicos que brinda el Estado costarricense, propiciando la participación y empoderamiento de las personas usuarias en cada uno de los servicios que brindan a la sociedad las diversas instituciones públicas, así como la adopción de políticas de calidad de los servicios en las organizaciones.

Sugerencia: Recomendación de una persona ciudadana o trabajadora de la Empresa, con el propósito de mejorar la calidad de los servicios y productos ofrecidos por RECOPE.

Persona Contralora y Subcontralora de Servicios: Con fundamento en el artículo 20 y 24 de la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios N.º 9158, es la persona a nivel profesional que apoya la gestión de la Contraloría de Servicios para facilitar a las personas usuarias la recepción, tramitación y resolución de las situaciones

presentadas en diferentes centros de operación de RECOPE en el país, cuyas funciones se encuentran establecidas en el artículo 22 y 26 de la misma ley.

4. Fundamento Normativo

- a) Constitución Política de Costa Rica.
- b) Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios N.º 9158, del 10 de setiembre de 2013.
- c) Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos N.º 8220, del 11 de marzo del 2002.
- d) Ley General de Control Interno N.º 8292, del 04 de setiembre de 2002.
- e) Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública N.º 8422, del 29 de octubre de 2004 y su reglamento.
- f) Ley de Responsabilidad de las personas jurídicas sobre cohechos domésticos, soborno transnacional y otros delitos N.º 9699 del 11 de junio de 2019.
- g) Ley de Regulación del Derecho de Petición N.º 9097, del 24 de marzo de 2012.
- h) Ley de protección de las personas denunciantes y testigos de actos de corrupción contra represalias laborales, N.º 10437 del 8 de febrero de 2024.
- i) Ley de protección de las personas denunciantes y testigos de actos de corrupción contra represalias laborales, N.º 10437 del 29 de enero 2024.
- j) Reglamento al título II de la Ley N.º 9699 Responsabilidad de las personas jurídicas sobre cohechos domésticos, soborno transnacional y otros delitos denominado "Modelo facultativo de organización, prevención de delitos, gestión y control", Decreto Ejecutivo N.º 42399-MEIC-MJP del 26 de agosto de 2020.
- k) Reglamento a la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, Decreto Ejecutivo N.º 37045-MP-MEIC de 22 de febrero de 2012.
- l) Reglamento a la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios N.º 39096-PLAN, del 10 de agosto de 2015.
- m) Reglamento a la Ley de Igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad N.º 26831, artículo 10, del 20 de abril de 1998.
- n) Reglamento Interno de Funcionamiento de la Contraloría de Servicios, aprobado en el artículo 6 de la Sesión Ordinaria de la Junta Directiva N.º 5439- 137 de 13 de diciembre de 2024.
- o) Reglamento para Prevenir y sancionar el hostigamiento sexual en la Refinadora Costarricense de Petróleo S. A., del 25 de agosto de 2015.
- p) Resolución RRG-7635-2007 "Informe de quejas y denuncias de los prestadores de servicios públicos regulados", del 20 de diciembre de 2007.
- q) Código de Gobierno Corporativo, aprobado en el artículo 5 de la Sesión Ordinaria de la Junta Directiva N.º 5435-133 de 12 de noviembre de 2024 y publicado en La Gaceta el 21 de noviembre de 2024.

- r) Código de Ética y Conducta, aprobado en el artículo N°5, de la Sesión Ordinaria de la Junta Directiva N.º 5401-99 del 02 de abril de 2024 y publicado en La Gaceta del 03 de mayo de 2024.
- s) Política de cumplimiento, aprobado en el artículo 4 de la Sesión Ordinaria de la Junta Directiva N.º 5442-140 de 14 de enero de 2024.
- t) Procedimiento para la atención de las gestiones presentadas ante la Contraloría de Servicios en calidad de canal único. PE-06-02-001.

5. Contenido

RECOPE, mediante la Contraloría de Servicios, se compromete a:

- Contar con un canal único de recepción de denuncias empresarial con el fin de determinar la admisibilidad de lo denunciado.
- Mantener a disposición de sus públicos de interés, los mecanismos adecuados para la presentación de denuncias, quejas, inconformidades, 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 de la empresa, con el fin de garantizar el trámite y la trazabilidad de las gestiones.
- Implementar todos los recursos físicos y tecnológicos necesarios para garantizar que toda denuncia, queja, inconformidad y sugerencia sea atendida con la mayor celeridad, diligencia y de manera confidencial, guardando tanto la identidad de la persona 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 denunciantes, por parte de las personas trabajadoras de la empresa, con el fin de evitar o desincentivar la presentación de quejas o denuncias por parte de las personas usuarias y del público en general ante la empresa, se aplicará el régimen disciplinario según corresponda, de conformidad con la normativa vigente.
- Los plazos de respuesta a las personas denunciantes o interesadas se ajustarán a lo establecido en la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.

6. Responsabilidades

6.1. Junta Directiva

Aprobar la Política para la atención y gestión de denuncias, quejas, inconformidades y sugerencias presentadas ante la Contraloría de Servicios.

6.2. Presidencia

Disponer de los recursos necesarios para la implementación de esta política a nivel empresarial.

6.3. Presidente (a), Gerente (a) General, Gerentes (as), Directores (as) y Jefaturas.

Atender las gestiones remitidas por la Contraloría de Servicios y realizar las indagaciones necesarias, haciendo un análisis exhaustivo, de las causas que originaron el problema para determinar la veracidad de los hechos denunciados y tomar las acciones pertinentes para corregir la situación, para la mejora integral de los servicios, así como comunicar oportunamente a la Contraloría de Servicios con el fin de informar del resultado de la gestión a la persona denunciante.

6.4. Las personas Contralor (a) y Subcontralor (a) de Servicios.

- a-** Mantener actualizado el reglamento interno de funcionamiento de la Contraloría de Servicios de Recope, de acuerdo con la normativa vigente, así como el Procedimiento para la atención de las gestiones presentadas ante la Contraloría de Servicios en calidad de canal único de denuncias, para la ejecución de las actividades de su competencia.
- b-** Cumplir con las obligaciones del Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios N.º 9158, del 10 de setiembre de 2013, el Reglamento a la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios y demás normativa aplicable.
- c-** 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.
- d-** Asesorar a las personas denunciantes en materias relacionadas con su competencia, brindando orientación sobre la normativa aplicable y los procedimientos para la interposición de denuncias, quejas y sugerencias.

- e- Proponer recomendaciones relacionadas con la prestación de los servicios a la Presidencia, así como a las dependencias responsables de brindarlos.
- f- Atender oportunamente las gestiones que presenten las personas usuarias e interesadas sobre los servicios organizacionales, procurar o gestionar una solución a estos.
- g- Promover procesos de modernización en la prestación de los servicios con base en las investigaciones realizadas por la dependencia.
- h- Velar por que se cumplan las políticas y directrices emitidas por el órgano rector del Sistema y relacionadas con el área de su competencia.
- i- Garantizar la confidencialidad de la información gestionada asegurando que los medios de recepción de denuncias sean accesibles y respeten los derechos de las personas denunciantes, evitando cualquier tipo de represalias.
- j- Fungir como órganos investigadores en investigaciones preliminares a petición de área correspondiente, en asunto de carácter disciplinarios, con el fin de garantizar la eficiencia y el cumplimiento normativo de las gestiones de RECOPE, de conformidad con el Reglamento de Procedimientos Laborales de Refinadora Costarricense de Petróleo S.A.
- k- Fungir como órganos investigadores en investigaciones preliminares, de oficio o a petición de la Presidencia en asuntos de calidad o fallas en la prestación de los servicios de las personas usuarias internas o externas; con el fin de garantizar la eficiencia y el cumplimiento normativo de las gestiones de RECOPE, de conformidad con el Reglamento de Procedimientos Laborales de Refinadora Costarricense de Petróleo S.A.
- l- Identificar conflictos actuales y potenciales en la relación usuario-empresa, determinar sus causas y formular recomendaciones para resolverlos.
- m- Participar en Consejos Directivos, Comisiones de Trabajo y otros órganos relacionados con la prestación, evaluación y mejora continua de los servicios, colaborando en la elaboración de seminarios y charlas de capacitación para toda la población de la Empresa.
- n- Coordinar con los titulares subordinados la atención de quejas, denuncias, inconformidades y sugerencias de clientes internos, externos y público en general, mejorando continuamente los servicios prestados.

- o-** Valorar las denuncias recibidas y remitir al Órgano Decisor, informe de presuntos hechos irregulares de conformidad con Reglamento de Procedimientos Laborales de Refinadora Costarricense de Petróleo S.A., o dirigirlas a las instancias correspondientes.
- p-** Fungir como Oficial de Cumplimiento, para supervisar que la empresa cumpla con las normativas legales y regulatorias aplicables.
- q-** Fungir como Oficial de Acceso a la Información de la Empresa, para garantizar el acceso a la información pública, gestionando y respondiendo las solicitudes de información de acuerdo con la normativa de transparencia, asegurando la correcta divulgación y protección de la información sensible.

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 2 años de acuerdo con lo indicado en el Procedimiento para la elaboración, aprobación, modificación, administración y eliminación de políticas (PE-05-02-005). Aprobada mediante artículo No. 05, de la Sesión No.5449-147, del 25 de febrero del 2025.