

 RECOPE Seguridad energética	PE-06-02-001	Vigencia a partir 2025	
		Versión 4	Página 1 de 27

Procedimiento para la atención de las gestiones presentadas ante la Contraloría de Servicios en calidad de canal único.



Revisó: Melissa Rugama Carmona



Aprobó: Karla Montero Víquez

"Las personas arriba firmantes han revisado los controles establecidos en este documento y certifican que son los estrictamente necesarios y cumplen las Leyes No. 8292 y No. 8220"

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

Índice

1.	Propósito.....	3
2.	Alcance.....	3
3.	Responsabilidades	3
3.1.	Presidente (a).....	3
3.2.	Persona Contralora y Subcontralora de Servicios.....	3
3.3.	Personal asistente de la Contraloría de Servicios	6
4.	Definiciones	7
5.	Fundamento Normativo.....	10
6.	Condiciones Generales	11
7.	Contenido	12
7.1.	Proceso de gestión de denuncias de presuntos hechos irregulares	12
7.1.1.	Recepción de las denuncias	12
7.1.2.	Requisitos de las denuncias	13
7.1.3.	Confidencialidad.....	13
7.1.4.	Valoración de la denuncia	14
7.1.7.	Medios de Prueba	16
7.1.8.	Informe de aviso de presuntos hechos irregulares.....	16
7.2.	Gestión de quejas y sugerencias recibidas ante la Contraloría de Servicios.....	19
7.2.5.	Recepción de la quejas, sugerencias o consultas recibidas ante la Contraloría de Servicios.....	21
7.2.8.	Atención de las quejas, sugerencias o consultas recibidas ante la Contraloría de Servicios.....	22
7.2.9.	Seguimiento de las recomendaciones emitidas por la Contraloría de Servicios a la Administración	24
7.3.	Acciones encaminadas a la prevención de la comisión de delitos y hechos irregulares	24
8.	Control del Proceso (resumen del cumplimiento de las Leyes No. 8292 y 8220). Ley General de Control Interno No. 8292.....	24
9.	Anexos.....	27
10.	Elaboración y Área.....	27
11.	Nombre de La Persona y Centro de Documentación que Formaliza	27
12.	Control de Modificaciones	27

1. Propósito

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, así como la realización de las investigaciones preliminares cuando ameriten para determinar la necesidad de acciones posteriores, se excluyen las gestiones competencia de la Auditoría Interna. La información contenida en las denuncias recibidas por la Contraloría es de carácter confidencial, y no será divulgada por las personas a cargo de su tramitación, salvo por disposición legal u orden judicial.

2. Alcance

Este procedimiento es de aplicación para todas las actividades que desarrolla la Contraloría de Servicios de RECOPE, que abarca la implementación de mecanismos de recepción de denuncias e inconformidades dentro de su competencia, el seguimiento de las denuncias planteadas, la realización de investigaciones preliminares, así como el alcance de las acciones implementadas de las denuncias recibidas.

3. Responsabilidades

3.1. Presidente (a).

- a) Fungir como superior inmediato de la Contraloría de Servicios, como área funcional.
- b) Supervisar la gestión de la Contraloría de Servicios para la resolución oportuna y eficaz de los casos y la remisión oportuna de los informes periódicos a las entidades externas o internas que lo requieran.
- c) Analizar e implementar, cuando corresponda, las recomendaciones emitidas por la Contraloría de Servicios para el mejoramiento continuo e innovación de los procesos y la prestación de los servicios que brinda RECOPE.
- d) Interceder ante quien corresponda, cuando se requiera su intervención a solicitud de la Contraloría de Servicios, cuando los casos no sean atendidos en forma oportuna y eficaz por la persona titular subordinada responsable.
- e) Resolver los casos sometidos a su competencia.

3.2. Persona Contralora y Subcontralora de Servicios

- a) Planear, dirigir, coordinar y supervisar las actividades de la Contraloría de Servicios.
- b) Formular los objetivos, programas y procedimientos de trabajo de la Contraloría y la Subcontralora de Servicio, y determinar las necesidades de equipos, recursos humanos y financieros de esas dependencias.
- 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 autoridades de la Empresa, en el campo de su competencia.
- e) Administrar el canal único de denuncias a nivel empresarial.
- f) 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.
- g) Proponer recomendaciones relacionadas con la prestación de los servicios a la Presidencia, así como a las unidades responsables de brindarlos.
- h) Atender oportunamente las gestiones que presenten las personas usuarias e interesadas sobre los servicios organizacionales, procurar o gestionar una solución a estos.
- i) Promover procesos de modernización en la prestación de los servicios con base en las investigaciones realizadas por la dependencia.
- j) Controlar que se pongan en práctica las normas, directrices y políticas que en materia de servicios dicten las autoridades de RECOPE.
- k) Mantener registros actualizados sobre las actividades a su cargo.
- l) Elaborar el proyecto del presupuesto y del plan anual operativo de la Contraloría de Servicios.
- m) Ejecutar el presupuesto de la oficina y de las contralorías de servicios regionales, si las hubiera.
- n) Velar por que se cumplan las políticas y directrices emitidas por el órgano rector del Sistema y relacionadas con el área de su competencia.
- o) 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.
- p) Fungir como órganos investigadores en investigaciones preliminares a petición de la Dirección de Administración y Finanzas, 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.
- q) 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.
- r) Identificar conflictos actuales y potenciales en la relación usuario-empresa, determinar sus causas y formular recomendaciones para resolverlos.
- s) 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.

- t) 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.
- u) 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.
- v) Fungir como Oficial de Cumplimiento, para supervisar que la empresa cumpla con las normativas legales y regulatorias aplicables.
- w) 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.
- x) Realizar otras funciones de aseguramiento y asesoría inherentes a su competencia.

Asimismo, conforme al artículo 19 del Reglamento a la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, les corresponde, además:

- y) 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.
- z) Informar a la Presidencia sobre situaciones que considere que se deben atender de forma especial y oportuna, relacionadas con la prestación de los servicios.
- aa) Elaborar, cuando se le solicite por parte de la Presidencia de la Empresa, informes periódicos sobre la gestión y actividades realizadas.
- bb) Recomendar a la Presidencia 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 estos.
- cc) Atender oportunamente las gestiones que presenten las personas usuarias e interesadas 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.º 9158 y su reglamento.
- dd) 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.
- ee) 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 previamente 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.
 - ff) 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.
 - gg) Velar por que se cumplan las políticas y directrices emitidas por la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios (STSNCS) con el área de su competencia. En caso de incumplimiento comunicar a la Presidencia de RECOPE y a la STSNCS para que tomen las acciones correspondientes.
 - hh) 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.
 - ii) Coadyuvar en la elaboración y aprobación de manuales, códigos y/o protocolos de atención de servicio a las personas usuarias.
 - jj) Identificar conflictos actuales y potenciales en la relación Persona Usuaria-empresa, para determinar sus causas y formular las recomendaciones correspondientes.
 - kk) Suministrar a la Presidencia de RECOPE la información que se le requiera.
 - ll) Realizar cualquier otra función compatible a su puesto asignada por el ordenamiento jurídico

3.3. Personal asistente de la Contraloría de Servicios:

- a) Documentar las quejas, denuncias y sugerencias que se presenten ante la Contraloría de Servicios y velar que se encuentren debidamente archivadas.
- b) Vigilar el acceso a la información y documentación recibida en la contraloría, solo pueda ser accedida por las personas que estén legitimadas para ello. En tal caso, garantizará la accesibilidad inmediata a la misma.
- c) Dar apoyo y asistencia administrativa a las personas contraloras, en la preparación de informes.
- d) Manejar y mantener actualizados los sistemas empresariales, de control establecidos, para incorporar y respaldar los datos relacionados con la

- información generada en la Contraloría.
- e) Brindar apoyo administrativo en la coordinación de actividades de capacitación a nivel nacional.
 - f) Efectuar trámites administrativos del área ante otras dependencias de la Empresa, así como en entidades públicas o privadas.
 - g) Dar seguimiento, velar por la correcta y oportuna tramitación de los asuntos de orden administrativo como: recepción de denuncias, preparación de registros, recopilar información, confección del expediente, registro de notificaciones, redacción de correspondencia y cualquier otra actividad de naturaleza similar que permita el correcto funcionamiento de la Contraloría de Servicios.
 - h) Organizar y mantener actualizados los archivos físicos y digitales, administrativos y técnicos, de documentos como oficios e informes y cualquier otro relacionado con la ejecución de las labores de la Contraloría.
 - i) Colaborar con la confección de índices de gestión relativos al área.
 - j) Velar por el buen funcionamiento y uso de las instalaciones, equipos e instrumentos que utiliza en el desarrollo de sus actividades, reportando cualquier anomalía o daño importante que se presente a la Presidencia.

4. Definiciones

**Acuerdo de
confidencialidad**

Documento que deben firmar las personas participantes de para la atención de las gestiones presentadas ante la Contraloría de Servicios en calidad de canal único, así como cualquier otra persona que intervenga de forma temporal, mediante el que se comprometen a cumplir con la normativa relacionada con el resguardo de la confidencialidad de la información que se haga de su conocimiento, de conformidad con la normativa vigente (Anexo N.º1).

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

	<p>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.</p>
Contraloría de Servicios	<p>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.</p>
Deber de confidencialidad	<p>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.</p>
Denuncia	<p>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.</p>
Denuncia anónima	<p>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.</p>
Denunciante	<p>Persona, física o jurídica, que informa de una eventual acción ilícita o presuntos hechos irregulares, de quien se mantendrá reserva de sus datos personales, y será protegida de posibles represalias.</p>

Gestiones	Toda denuncia, queja, inconformidad, sugerencia, reclamo, consulta o felicitación respecto de la forma o el contenido con el que se brinda un servicio.
Presuntos hechos irregulares	Conductas entendidas como acciones u omisiones, que podrían infringir el ordenamiento jurídico, provocar daños o causar perjuicios a la Empresa.
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.
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 interesadas	Cualquier persona interna o externa que presenta sus gestiones ante la Contraloría de Servicios, sobre presuntos hechos 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.

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.

5. Fundamento Normativo

- a) Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios N.º 9158, del 10 de setiembre de 2013.
- b) Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos N.º 8220, del 11 de marzo del 2002.
- c) Ley General de Control Interno N.º 8292, del 04 de setiembre de 2002.
- d) Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública N.º 8422, del 29 de octubre de 2004 y su reglamento.
- e) Ley de Responsabilidad de las personas jurídicas sobre cohechos domésticos, soborno transnacional y otros delitos N.º 9699 del 11 de junio de 2019.
- f) Ley de Regulación del Derecho de Petición N.º 9097, del 24 de marzo de 2012.
- g) 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.
- h) Ley de protección de las personas denunciantes y testigos de actos de corrupción contra represalias laborales, N.º 10437 del 29 de enero 2024.
- i) 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.
- j) 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.
- k) Reglamento a la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios N.º 39096-PLAN, del 10 de agosto de 2015.
- l) Reglamento a la Ley de Igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad N.º 26831, artículo 10, del 20 de abril de 1998.
- m) 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.
- n) Reglamento para Prevenir y sancionar el hostigamiento sexual en la Refinadora Costarricense de Petróleo S. A., del 25 de agosto de 2015.
- o) Resolución RRG-7635-2007 "Informe de quejas y denuncias de los prestadores de servicios públicos regulados", del 20 de diciembre de 2007.
- p) 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.
- q) Código de Ética y Conducta, aprobado en el artículo N.º5, 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.

- r) 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.

6. Condiciones Generales

- 6.1.** La gestión de la Contraloría de Servicios se realiza de acuerdo con la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, N° 9158 y su reglamento (39096-PLAN), Ley de protección de las personas denunciantes y testigos de actos de corrupción contra represalias laborales N° 10437, el Reglamento Interno de Funcionamiento de la Contraloría de Servicios de RECOPE y demás normativa externa e interna aplicable.
- 6.2.** Se contará con un solo canal de denuncias el cual corresponderá administrar a la Contraloría de Servicios, la cual implementará los medios abiertos y accesibles para la presentación de gestiones, se excluyen de este procedimiento las denuncias competencia de la Auditoría Interna.
- 6.3.** La Contraloría de Servicios será el canal único de recepción de denuncias de RECOPE con la excepción indicada en el punto anterior; siendo que tramitará todas las solicitudes planteadas en la empresa, en manera especial las situaciones que a continuación se detallan:
- 6.3.1.** Requerimientos planteados a la Contraloría originados por incumplimientos a la normativa vigente y el ordenamiento jurídico.
 - 6.3.2.** Fallas en la prestación de servicios a usuarios internos y externos.
 - 6.3.3.** Presuntos hechos irregulares.
 - 6.3.4.** La calidad de los productos, servicios y trámites que brinda RECOPE a sus públicos.
 - 6.3.5.** Posible afectación a las comunidades debido a la actividad propia de RECOPE.
 - 6.3.6.** La afectación directa de los bienes o instalaciones de la empresa por parte de terceras personas.
 - 6.3.7.** Las actuaciones del personal en el ejercicio de sus funciones, cuando se estime que afectan los servicios prestados y la imagen de la empresa.
 - 6.3.8.** 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 de 26 de octubre de 2012, el cual señala lo siguiente:

“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.”

7. Contenido**7.1. Proceso de gestión de denuncias de presuntos hechos irregulares:****7.1.1. Recepción de las denuncias:**

La recepción de denuncias podrá realizarse por medio del formulario alojado en la página de internet de RECOPE, mediante llamada telefónica, por medio de mensajería celular, por correo electrónico, en forma escrita, o bien mediante manifestación realizada ante las personas trabajadoras de la Contraloría de Servicios, así como los medios que se habilitan para que ingresen al canal único de denuncias.

Todo el personal adscrito a dicha dependencia se encuentra facultado para recibir denuncias o bien orientar a las personas denunciantes de los medios dispuestos por RECOPE para este efecto.

Si la denuncia se realiza en las oficinas de la Contraloría de Servicios, o vía telefónica de forma verbal, la persona trabajadora que la reciba deberá anotar la información en el “Formulario para la recepción de denuncias” (Anexo N.º2). De ese documento, se puede entregar copia al denunciante, si así lo solicita

En caso de que la denuncia sea escrita, la persona trabajadora de la Contraloría de Servicios que la recibe debe anotar su nombre, firma así como la hora y fecha de recibo, en el documento de denuncia y entregarlo, en la medida de lo posible de forma inmediata, a la persona Contralora o Subcontralora de acuerdo con el rol de asignación planteado internamente, para el trámite que corresponda.

Las personas denunciantes deben ser informadas de que el personal de la Contraloría de Servicios tiene la obligación de mantener la confidencialidad de la identidad de toda persona que denuncia y la de los testigos, así como del contenido de la denuncia, salvo que sea indispensable para la continuación de la denuncia, siempre con el acuerdo de la persona denunciante o al menos con un aviso previo.

7.1.2. Requisitos de las denuncias:

Las denuncias que se presenten ante la Contraloría de Servicios deberán procurar cubrir al menos los siguientes aspectos:

- 7.1.2.1. En caso de que la denuncia no sea anónima, se requiere: nombre completo, calidades, terminal o centro de trabajo de la(s) persona(s) denunciada(s), cuando sea de su conocimiento; o elementos que permitan individualizarlos.
- 7.1.2.2. Descripción clara, precisa, circunstanciada y en orden cronológico de los hechos que podrían constituir una falta disciplinaria, con mención aproximada de la fecha, lugar y modo en que ocurrieron.
- 7.1.2.3. Aporte de la prueba documental, testimonial, pericial o técnica que fundamente los hechos denunciados y los vincule con claridad a los presuntos responsables. De no tener acceso a la prueba, enumeración de los medios de prueba y su ubicación.
- 7.1.2.4. Indicación de la normativa empresarial presuntamente violentada, cuando sea de su conocimiento.
- 7.1.2.5. Señalamiento de un medio electrónico para atender notificaciones.
- 7.1.2.6. Lugar y fecha de la denuncia.
- 7.1.2.7. En caso de que la denuncia no sea anónima, se requiere: Identificación y firma de la persona denunciante, salvo en los casos en los que el denunciante opte por permanecer anónimo.

Estos requisitos son deseables, pero no pueden constituirse en una limitación para la tramitación de una denuncia.

7.1.3. Confidencialidad:

Durante la investigación de lo denunciado, las personas a cargo guardarán confidencialidad respecto de los expedientes de investigación en trámite y de la identidad de quienes presenten denuncias ante sus oficinas, incluso cuando el propio denunciante divulgue su identidad o cuando ésta es conocida por otras instancias. La confidencialidad de la identidad del denunciante debe resguardarse aún concluida la investigación.

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, Ley N.º 8292, y la Ley de Protección de las personas denunciantes y testigos de actos de corrupción contra represalias laborales, Ley N.º 10437

7.1.4. Valoración de la denuncia:

Una vez recibidas las denuncias, el personal profesional de la Contraloría de Servicios valorará la admisibilidad y trámite de estas, previo el estudio respectivo, en el cual se tomarán en cuenta las siguientes circunstancias para determinar el orden de atención de estas:

- 7.1.4.1. Revisar el contenido de la denuncia de acuerdo con los aspectos indicados en el artículo 24.2 del Reglamento de Procedimientos Laborales de Refinadora Costarricense de Petróleo S.A., para determinar su gestión (tramitación, desestimación, archivo o remisión), exceptuando aquellas aplicables al ejercicio de la competencia de Auditoría Interna, las cuales se trasladarán para su conocimiento.
- 7.1.4.2. Solicitar al denunciante que amplíe, corrija, aclare o complete la información contenida en la denuncia, otorgando un plazo de 5 días hábiles.
- 7.1.4.3. Recopilar información adicional como complemento a la denuncia interpuesta.
- 7.1.4.4. Comunicar el estado del trámite de la gestión a la persona denunciante, en el caso de estar debidamente identificada.

Además, deberá considerarse para la tramitación de las denuncias recibidas, que los hechos denunciados hayan afectado o puedan afectar la prestación de los servicios de la Empresa y que estos perjudiquen la imagen de la Empresa por actuaciones indebidas o contrarias a derecho realizadas por su personal, que los hechos denunciados aparentemente incumplan la normativa vigente y el ordenamiento jurídico, además que los medios de prueba sean legales y verificables.

En cada valoración de la denuncia, la persona trabajadora a cargo de la Contraloría de Servicios deberá rendir una declaración jurada sobre la ausencia de conflicto de intereses. (Anexo N.º3)

7.1.5. Desestimación o archivo de la denuncia:

Una vez analizada la denuncia planteada, la persona trabajadora asignada para conocer el caso en la Contraloría de Servicios, podrá desestimar o archivar en los siguientes casos:

- a) Cuando los presuntos hechos irregulares resulten por completo ajenos RECOPE.
- b) Cuando los presuntos hechos irregulares ya hayan sido investigados o, estén siendo conocidos por otra instancia con competencia para realizar el análisis y la valoración, así como para ejercer el control y las potestades disciplinarias atinentes.
- c) Cuando los presuntos hechos irregulares, constituyan una reiteración o reproducción de asuntos o gestiones que, sin aportar elementos nuevos, refieran a temas resueltos con anterioridad por la Contraloría de Servicios u otras instancias competentes.
- d) Cuando el asunto denunciado refiera exclusivamente a intereses personales de la persona denunciante, en relación con conductas ejercidas u omitidas por la Administración.
- e) Cuando del análisis inicial resulte evidente que no se ha cometido ninguna infracción al ordenamiento jurídico.

En cualquiera de los supuestos anteriores, la Contraloría de Servicios debe emitir acto fundamentado en el que expresamente se indique la causal utilizada para la desestimación y archivo, así como el detalle del análisis para arribar a dicha conclusión.

Además, se le debe informar al denunciante o solicitante sobre lo resuelto, mediante acto debidamente motivado, sin comprometer las reglas de confidencialidad señaladas en el presente procedimiento.

7.1.6. Admisibilidad de la denuncia:

Una vez analizada la denuncia planteada, la persona trabajadora asignada para conocer el caso en la Contraloría de Servicios, podrá admitir la denuncia y realizar alguna de las siguientes acciones:

- 7.1.6.1.** Remitir a Gerencia de Administración y Finanzas el informe con el aviso de los presuntos hechos irregulares, con la determinación de eventuales responsabilidades disciplinarias vinculado para su valoración.

- 7.1.6.2.** Remitir el asunto a las autoridades internas competentes, cuando se trate de casos que corresponda atender en primera instancia a la Administración Activa y ésta no haya sido enterada de la situación, o se encuentre realizando una investigación por los mismos hechos.
- 7.1.6.3.** Remitir el asunto a las autoridades externas a la empresa, según corresponda, sean administrativas o judiciales, por especialidad de la materia o porque en otra instancia exista una investigación avanzada sobre los mismos hechos.

En todos los casos anteriores, la Contraloría de Servicios deberá dejar constancia en el expediente de las valoraciones efectuadas para la selección del abordaje del caso.

En los casos de los incisos 7.1.6.2) y 7.1.6.3) se debe informar al denunciante o solicitante sobre lo resuelto, sin comprometer las reglas de confidencialidad señaladas en el presente procedimiento.

En caso de que el asunto sea remitido a otra instancia, deben trasladarse todos los elementos atinentes al caso que se encuentren en su poder o que sean de conocimiento de la Contraloría de Servicios.

7.1.7. Medios de Prueba:

Para el ejercicio de sus competencias, la Contraloría de Servicios podrá utilizar todos los medios de prueba que por vía legal le estén permitidos, tales como la prueba de tipo testimonial, pericial o documental (documento físico o por medios tecnológicos de soporte digital), así como medios electrónicos, digitales o analógicos. Asimismo, las pruebas podrán ser consignadas y aportadas a la investigación mediante cualquier tipo de soporte documental, electrónico, informático, magnético, óptico, telemático o producido por nuevas tecnologías. La prueba de tipo documental que sustente una relación de hechos o una denuncia penal, deberá solicitarse a la instancia correspondiente, mediante copia certificada.

7.1.8. Informe de aviso de presuntos hechos irregulares:

Para la elaboración del informe de aviso de presuntos hechos irregulares, la Contraloría de Servicios deberá señalar los hechos presuntamente irregulares su respectiva prueba y las presuntas normas del ordenamiento jurídico que en apariencia han sido infringidas (al menos en grado de probabilidad y sus posibles consecuencias jurídicas, dirigido ante la Gerencia de Administración y Finanzas para que conforme a su competencia valore si

existe mérito para la apertura de una investigación preliminar, un procedimiento administrativo disciplinario o bien dar aviso o gestión en la vía judicial. (Anexo N.º4)

- a) **Recolección de pruebas.** Se deberá recopilar la prueba para sustentar los presuntos hechos irregulares que se están dando aviso, precisando documentalmente los medios para su recolección; las cuales, en todo momento, deben ser conformes con lo dispuesto en el ordenamiento jurídico.
- b) **Identificación de los presuntos responsables.** En caso de tener identificadas a las personas trabajadoras presuntamente responsables de los hechos irregulares, se debe establecer el vínculo entre dichos sujetos y las acciones u omisiones que se presumen irregulares.
- c) **Valoración de la relación entre los presuntos hechos irregulares, la prueba y las normas aplicables.** Se debe indicar las normas que se presumen violentadas, en relación con las acciones u omisiones que se vinculan a los presuntos hechos irregulares, a efecto de determinar si se ajustan o no a lo dispuesto en la norma. Asimismo, en atención al análisis anterior, se deben valorar las eventuales vías para su atención y las sanciones asociadas a las posibles infracciones.
- d) Identificación de los elementos que permitan determinar los montos o rubros que pueden constituir una eventual responsabilidad civil, cuando sea posible y corresponda.
- e) **Elaboración del informe de aviso de presuntos hechos irregulares:** El informe debe contener al menos los siguientes elementos:
 - i. **Señalamiento de los eventuales responsables:** Indicación del nombre, cédula de identidad o jurídica, lugar de trabajo, puesto que ocupa, lugar donde puede ser ubicado y demás calidades que permitan identificar a los posibles responsables de los presuntos hechos irregulares. La falta de alguna de las calidades no impedirá la elaboración del informe, siempre que las restantes calidades permitan la individualización de los posibles implicados.
 - ii. **Hechos:** Descripción objetiva, precisa, congruente y en orden cronológico de las acciones u omisiones que se presumen generadoras de responsabilidad y de aquellos directamente

relacionados con éstos, cuya demostración resulte útil o necesaria para la valoración de las presuntas faltas. La descripción debe ser de hechos puros y simples, evitando la utilización de juicios de valor o la atribución directa de responsabilidades; además, cada hecho debe dar respuesta a las siguientes interrogantes: quién lo hizo, cómo, dónde y cuándo. En la medida de lo posible, cada hecho debe hacer referencia a la prueba en la cual se sustenta, así como la indicación del folio del legajo de prueba donde se ubica.

- iii. **Análisis del caso:** Análisis en el que se detalla en forma razonada por qué se estima que los hechos determinados infringen el ordenamiento jurídico aplicable, con indicación expresa de los motivos por los cuales la acción o la omisión del presunto responsable, en relación con la prueba existente, se considera contraria a la norma específica con la cual se está vinculando.
- iv. **Prueba ofrecida:** Indicación precisa de la prueba que sustenta los hechos y el análisis efectuado, pudiendo utilizarse toda aquella permitida por el ordenamiento jurídico. Dentro de este apartado deben consignarse los elementos que permitan en un eventual procedimiento sancionatorio llevar esa prueba al proceso, para ser valorada.
- v. **Consideraciones finales:** Solicitud que se realiza a la instancia administrativa receptora de la relación de hechos, para que determine la pertinencia de instaurar o instruir algún tipo de procedimiento, que permita conocer la verdad real de los hechos y acreditar las eventuales responsabilidades que posibiliten —en caso de proceder— la aplicación de las sanciones previstas por el ordenamiento jurídico.
- vi. **Firma:** El producto final debe ser firmado por las personas trabajadoras responsables de su emisión, con indicación del nombre y el cargo que ocupan.
- vii. **Legajo de prueba:** Es la compilación de la prueba documental que respalda la relación de hechos o la denuncia penal.

- f) **Plazo:** En todo caso, la investigación preliminar no excederá de 2 meses, salvo que por tratarse de pruebas que deban ser obtenidas de lugares, personas o instituciones ajenas a la empresa o bien alguna otra circunstancia debidamente calificada, deba tramitarse una prórroga, la cual será por un plazo igual, previa autorización emitida por la Gerencia de Administración y Finanzas. El exceder del plazo aquí estipulado no impide que el encargado de la investigación emita el informe correspondiente, pero el incumplimiento de los plazos por culpa de quien tramite el asunto generará las responsabilidades del caso.

7.2. Gestión de quejas y sugerencias recibidas ante la Contraloría de Servicios

- 7.2.1. Los plazos para el trámite y respuesta de las gestiones atendidas en la Contraloría de Servicios son los establecidos en la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios el cual indica lo siguiente:

“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.”

- 7.2.2. El seguimiento de las gestiones presentadas 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.
- 7.2.3. A cada gestión tramitada se le abrirá un expediente electrónico, con respaldo en la herramienta Alfresco, se le asignará un número de caso consecutivo e irrepetible, con el formato de número de caso y el año en curso (##### - Año). En

toda notificación o comunicación que se emita o reciba deberá hacerse referencia al número de caso, con el fin de facilitar las acciones de seguimiento. En este expediente deberá quedar constancia de todas las acciones realizadas. Los expedientes son de acceso restringido solo para el personal de la Contraloría de Servicios.

7.2.4. Del resultado de la gestión de la Contraloría de Servicios se comunicará la Administración superior mediante los siguientes informes:

7.2.4.1. El informe semestral para ARESEP se realizará de acuerdo con la resolución RRG-7635-2007 el “Informe de quejas y denuncias de los prestadores de servicios públicos regulados”, con copia a Presidencia y al Departamento de Estudios Económicos y Financieros.

7.2.4.2. El Informe anual de labores de la Contraloría de Servicios se realizará de acuerdo con “Guía Metodológica para la elaboración del informe Anual de Labores de la Contraloría de Servicios” establecida por la Secretaría Técnica de Contralorías de Servicios de MIDEPLAN. Se hará de conocimiento de la Secretaría Técnica de Contralorías de Servicios, Presidencia y Junta Directiva de RECOPE.

7.2.4.3. El Informe de la persona jerarca sobre las recomendaciones de la Contraloría de Servicios para la Secretaría Técnica de Contralorías de Servicios, se realizará conforme a la “Guía para la elaboración del informe anual del jerarca a MIDEPLAN, sobre acciones realizadas en atención a las recomendaciones emitidas por la contraloría de servicios”.

7.2.4.4. En atención a lo dispuesto por Junta Directiva, adoptada en el apartado segundo del inciso 1, del artículo 4 de la Sesión Extraordinaria N° 5127-99 de 14 de diciembre de 2019, comunicada mediante oficio JD-0439-2019 de 20 de diciembre de 2019, se deberá informar semestralmente, a la comisión de Gobierno Corporativo sobre los casos relacionados con el incumplimiento del Código de Gobierno Corporativo.

7.2.4.5. La identidad de las personas que presentan este tipo de gestiones no se incluirá en las notas, informes y cualquier otro documento que se genere. En caso necesario e imprescindible para realizar la investigación, se deberá solicitar al denunciante la autorización para indicar el nombre en el documento de remisión, de lo cual deberá dejarse constancia en el expediente del caso.

-
- 7.2.5. Recepción de la quejas, sugerencias o consultas recibidas ante la Contraloría de Servicios:** El personal profesional de la Contraloría de Servicios, así como la persona que ocupe el puesto de Asistente Administrativa podrá recibir de la persona interesada la gestión.
- 7.2.6. Desestimación o archivo de las quejas, sugerencias o consultas recibidas ante la Contraloría de Servicios:**
- 7.2.6.1.** El personal competente de la Contraloría de Servicios, deberá análisis si el asunto es competencia de RECOPE, de no ser así, deberá informar a persona usuaria en el plazo máximo de 2 días hábiles, la entidad en la que debe presentar su gestión.
- 7.2.6.2.** El personal competente de la Contraloría de Servicios, deberá análisis si el asunto es competencia de la Contraloría de Servicios, de no ser así, debe remite al área encargada para lo que corresponda informándole a la persona interesada para el seguimiento correspondiente en el plazo máximo de 2 días hábiles.
- 7.2.7. Admisibilidad de las quejas, sugerencias o consultas recibidas ante la Contraloría de Servicios:** El personal competente de la Contraloría de Servicios, deberá analizar los siguientes requerimientos y documentación presentada:
- 7.2.7.1.** Verificar que cumpla con los requerimientos mínimos para la presentación de gestiones.
- 7.2.7.2.** Advertir a la parte interesada si falta algún requisito o se debe ampliar la información brindada, para que lo complete en el plazo máximo de 2 días hábiles.
- 7.2.7.3.** Una vez subsanada la información requerida, se confirma la recepción de la gestión por el medio indicado para notificaciones y se informa el trámite que se dará al caso, para lo cual dispone de un plazo máximo tres días hábiles.
- 7.2.7.4.** Llenar el Registro de Casos (PE-06-06-002) dónde se asigna el número que corresponda. (Anexo N.º 5)

7.2.7.5. Abrir un expediente digital con el número de caso que corresponda y cumplir con lo dispuesto en el Registro de Casos (PE-06-06-002) hasta su debida conclusión.

7.2.8. **Atención de las quejas, sugerencias o consultas recibidas ante la Contraloría de Servicios:** El personal competente de la Contraloría de Servicios, deberá:

7.2.8.1. Analizar el caso y realiza la investigación correspondiente, para determinar las implicaciones para el servicio, los clientes, usuarios, la comunidad y la imagen de la Empresa, así como para compilar los medios de prueba que sean pertinentes, de este análisis puede determinar el archivo de la gestión en los casos en que proceda la desestimación de acuerdo con los criterios indicados en este procedimiento, motivando debidamente la decisión.

7.2.8.2. Determina si la situación amerita algunas de las siguientes acciones inmediatas de parte de RECOPE para evitar mayor afectación del servicio al cliente o la comunidad:

a) **Acción inmediata para la atención de gestiones presentadas ante la Contraloría de Servicios:**

Se comunica con el titular subordinado por los medios disponibles (teléfono, personalmente, correo electrónico u otro que asegure la comunicación de forma ágil) y le informa de la situación para que tome las acciones correspondientes.

b) **Acción para la atención de gestiones presentadas ante la Contraloría de Servicios que no amerita una acción inmediata:**

i. Realiza las averiguaciones previas, pudiendo solicitar al efecto toda la documentación que se requiera, así como la revisión de bases de datos disponibles, normativa interna y externa relacionada, documentación, entrevistas, visitas u otras acciones necesarias.

La amplitud de la averiguación dependerá de la complejidad de la gestión. El plazo para esta actividad puede variar entre 10 a 20 días hábiles, en caso de tramitación complejos se podrá ampliar hasta un máximo de 20 días hábiles adicionales.

ii. Determina la dependencia y la persona titular subordinada 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, el plazo de respuesta del que

dispone.

A esta nota se debe adjuntar el documento “Responsabilidades de las personas titulares subordinadas” (Anexo N.º6).

- iii. Recibe y da trazabilidad de la respuesta sobre las acciones realizadas o por realizar y el plazo estimado de ejecución.
 - iv. Analiza si las acciones realizadas son suficientes, eficaces y de acuerdo con la normativa vigente.
- c) **Acciones adicionales para la atención de gestiones presentadas ante la Contraloría de Servicios cuando las implementadas no son suficientes, eficaces y acordes con la normativa vigente:**
- i. Remite por única vez una nota a la persona al titular subordinado, con copia a la persona superior inmediata, solicitando la ampliación de las acciones correctivas o preventivas.
 - ii. De no lograrse la atención necesaria o no recibir respuesta, eleva la gestión al nivel jerárquico necesario, hasta solicitar la intervención de la Presidencia para la resolución efectiva, en caso necesario.
- d) **Acciones posteriores para la atención de gestiones presentadas ante la Contraloría de Servicios cuando las implementadas si son suficientes, eficaces y acordes con la normativa vigente:**
- i. Emite nota de respuesta a la persona usuaria, 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.
 - ii. Realiza las acciones de verificación y seguimiento necesarias, conforme al plazo estimado de atención, mediante los medios disponibles: consulta a la persona usuaria, visita al sitio, revisión de informes u otros medios.
 - iii. Una vez que se verifica el cumplimiento de la acción correctiva, registra la conclusión del caso en el documento Registro de Casos (PE-06-06-002).
 - iv. Realiza un análisis de causas y posibles acciones a implementar para evitar la recurrencia. Emite las recomendaciones pertinentes a la Administración mediante nota formal y lo incluye en el registro Seguimiento a las recomendaciones emitidas a la Administración.
 - v. Verifica la actualización de los registros de casos y recomendaciones, con el fin de realizar oportunamente los informes de gestión indicados en el punto 7.2.3 de las condiciones generales.

7.2.9. Seguimiento de las recomendaciones emitidas por la Contraloría de Servicios a la Administración. El personal competente de la Contraloría de Servicios deberá dar el debido y oportuno seguimiento de las recomendaciones emitidas a la Administración Superior conforme el Registro de Casos (PE-06-06-002) y realizar las siguientes gestiones:

- 7.2.9.1.** Preparar las notas formales de consulta a las personas titulares subordinadas sobre las acciones realizadas y pendientes.
- 7.2.9.2.** Actualizar el registro Seguimiento de recomendaciones emitidas a la Administración Superior (PE-06-06-002), con base en el que se prepara el Informe anual del Jeraarca sobre las recomendaciones emitidas por la Contraloría de Servicios.
- 7.2.9.3.** Realizar la encuesta de satisfacción a la persona usuaria, una vez que el caso se concluya.
- 7.2.9.4.** Emitir semestralmente los informes de resultados de las encuestas a las personas usuarias de la Contraloría de Servicios, así como las recomendaciones.
- 7.2.9.5.** Calcular los indicadores de gestión de acuerdo con las fórmulas establecidas por la persona Contralora de Servicios en coordinación con el Departamento de Planificación Empresarial.

7.3. Acciones encaminadas a la prevención de la comisión de delitos y hechos irregulares.

Adicionalmente a la tramitación de las gestiones que se planteen en la Contraloría de Servicios y en aplicación de la Ley 9699 “Responsabilidad de las personas jurídicas sobre cohechos domésticos, soborno transnacional y otros delitos”, la personas trabajadora de la Contraloría de Servicios asignada como oficial de cumplimiento, coordinará con las diferentes áreas involucradas la elaboración del Modelo Facultativo de Organización, Prevención de Delitos, Gestión y Control, establecido en la Ley N.º 9699 y su reglamento; así como su actualización, tal y como lo dispone la 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.

8. Control del Proceso (resumen del cumplimiento de las Leyes No. 8292 y 8220).

Ley General de Control Interno No. 8292.

Cuadro Evaluación del Proceso por normalizar

Riesgos identificados en el proceso					Controles que mitigan los riesgos en el proceso				
No	Tipo de Riesgo	Descripción del Riesgo	Impacto	Probabilidad	Descripción del control establecido	Tipo de control	Registro	Modalidad	Frecuencia
1	5	Ruptura de la confidencialidad de denunciante	0.4	0.9	Firma de Manifiesto de Compromiso y Capacitación al personal involucrado.	3	PE-06-06-001	3	7
2	5	Incumplimiento de plazos de respuesta	0.2	0.9	Seguimiento de plazos mediante documento con el registro de casos.	3	PE-06-06-002 Registro de Casos	2	8
3	2	Atención inadecuada o inoportuna del titular subordinado	0.2	0.7	Remisión a personas titulares subordinadas de este procedimiento en cada envío de casos nuevos	3	Responsabilidades de las personas titulares subordinadas	3	8
4	5	Inconformidad del denunciante con la resolución de RECOPE a su caso.	0.4	0.7	Se realiza lo indicado en el punto 4.6.1 de este procedimiento.	3	PE-06-06-003 Registro de recomendaciones emitidas a la Administración Superior.	2	7

Tipo de Riesgo: 1. Estratégico, 2. Operativo, 3. Financiero, 4. Tecnologías de Información, 5. Legal, 6. Gestión del Recurso Humano, 7. Integridad y ética.

Descripción del Riesgo: describir cual es el riesgo identificado.

PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	
FRECUENTE	0.90
OCASIONAL	0.70
ESPORADICO	0.50
REMOTO	0.30
CASI IMPROBABLE	0.10

CALIFICACION DEL IMPACTO	
INSIGNIFICANTE	0.05
MENOR	0.10
MODERADO	0.20
MAYOR	0.40
CATASTROFICO	0.80

Descripción del Control: Describir el control planteado para el proceso.

Tipo de control: 1. Correctivo, 2. Detectivo, 3. Preventivo (ver definiciones punto 3 de este documento)

Registro: Si se establece algún registro para el control del proceso, colocar el código

Modalidad del registro: 1. Automático, 2. semiautomático, 3. Manual

Frecuencia: 1. Diario, 2. Semanal, 3. Mensual, 4. Trimestral, 5. Anual, 6. Bimensual, 7. cuando se especifique, 8. Cada vez que sale un servicio.

Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos No. 8220

Requisito	Descripción del requisito	Cumple	No cumple
a	Que los requisitos y trámites administrativos sean los estrictamente necesarios. El procedimiento debe incluir para el trámite, el plazo de resolución, la vigencia (tiempo en que está vigente el servicio obtenido) y el costo para el usuario, si corresponde.	X	
b	Garantizar que los requisitos solicitados sean presentados una única vez a la Administración, con excepción de los documentos de identificación y personerías jurídicas.	X	
c	Garantizar el servicio de información del estado de los trámites presentados por los clientes, en cada una de sus etapas. Para tal fin, las áreas deberán contemplar dentro de sus procedimientos, las actividades, el responsable y los medios para dar el servicio.	X	
d	Debe confeccionarse una Ficha de Descripción del Trámite, la cual debe estar asociada al procedimiento o instructivo del servicio. Esta ficha deberá publicarse en la página web de RECOPE y Catálogo Nacional de Trámites si corresponde. El contenido de esta ficha se encuentra en el anexo No 4 de la Norma 0	X	

e	Los documentos deben cumplir con las características de accesibilidad. Deben publicarse en formato PDF, en los sitios digitales con que cuenta la empresa.	X	
---	--	---	--

Nota: Los enlaces de cada proceso, deben rechazar el documento normativo, cuando este no cuente con estos requisitos en su totalidad.

9. Anexos

Anexo 1. Acuerdo de confidencialidad.

Anexo 2. Formulario para la recepción de denuncias.

Anexo 3. Valoración de la denuncia y declaración jurada en ausencia de conflicto de intereses.

Anexo 4. Formulario para el aviso de presuntos hechos irregulares.

Anexo 5. PE-06-06-002 Registro de Casos.

Anexo 6. Responsabilidad de las personas titulares subordinadas.

10. Elaboración y Área:

Este documento fue elaborado por Eunice Paddyfoot Melone, Contralora de Servicios, Juan Carlos Fonseca Montagnini, Subcontralor de Servicios y revisado por Melissa Rugama Carmona, Asesor Ejecutivo de Presidencia.

11. Nombre de La Persona y Centro de Documentación que Formaliza

Ligia Umaña Rodríguez. Centro de Documentación Empresarial

12. Control de Modificaciones

N° de cambio	Descripción del cambio con respecto a la versión anterior	Apartado modificado
1	Todo el documento fue modificado	
2		
3		