

 RECOPE Seguridad energética	PE-06-17-001	Vigencia a partir 2025	
		Gaceta 20	Página 1 de 19

REGLAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMIENTO DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS

*Aprobado por la Junta Directiva de RECOPE S. A. San José, 13 de diciembre de 2024.
Artículo N.º 06, de la sesión ordinaria N.º 5439-137*

Disposiciones generales

Artículo 1°- Objetivo.

Regular la organización y funcionamiento de la Contraloría de Servicios de Refinadora Costarricense de Petróleo S. A. (en adelante RECOPE o la Empresa) para atender y gestionar las denuncias, quejas, inconformidades y sugerencias de los diferentes públicos de la Empresa, respecto a sus productos, servicios y a la actuación de las personas trabajadoras en el ejercicio de sus labores, cuando se infrinja el ordenamiento jurídico, provoquen daños o causen perjuicios a la Empresa, conforme a lo establecido en el artículo 19 de la Ley N.º 9158.

Artículo 2°- Ámbito de aplicación.

Este reglamento aplica para la Alta Dirección, Titulares Subordinados, personal de la Contraloría de Servicios y demás personas trabajadoras de la Empresa responsables de atender las gestiones que se les presenten.

Artículo 3°- Definiciones y acrónimos.

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.

Artículo 4º- Fundamento normativo.

- a) Constitución Política de Costa Rica, artículo 140, incisos 3, 8, 18 y 146.
- b) Ley General de la Administración Pública N.º 6227, del 01 de diciembre de 1978; artículos 25.1 y 27.1.
- c) Ley Contra el Hostigamiento Sexual en el Empleo y la Docencia N.º 7476, del 3 de marzo de 1995.
- d) Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos N.º 8220, del 11 de marzo del 2002.
- e) Ley General de Control Interno N.º 8292, del 04 de setiembre de 2002.
- f) Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública N.º 8422, del 29 de octubre de 2004 y su reglamento.

- g) Ley de Regulación del Derecho de Petición N.º 9097, del 24 de marzo de 2012.
- h) Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios N.º 9158, del 10 de setiembre de 2013.
- i) 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.
- j) Ley de Responsabilidad de las personas jurídicas sobre cohechos domésticos, soborno transnacional y otros delitos N.º 9699 del 11 de junio de 2019.
- k) Ley de Igualdad de Oportunidades para las personas con discapacidad N.º 7600 del 29 de mayo de 1996.
- l) 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.
- 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 a la Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública N.º 32333, artículos 8, 9 y 10, del 29 de abril de 2005.
- o) Reglamento a la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios N.º 39096-PLAN, del 10 de agosto de 2015.
- p) Canje de notas con la Organización Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE) para la adhesión de la Convención para combatir el cohecho de servidores públicos extranjeros en transacciones comerciales internacionales, N.º 9450, decreto ejecutivo N.º 40405 del 15 de mayo de 2017.
- q) Reglamento para Prevenir y sancionar el hostigamiento sexual en la Refinadora Costarricense de Petróleo S. A., del 25 de agosto de 2015.
- r) Resolución RRG-7635-2007 "Informe de quejas y denuncias de los prestadores de servicios públicos regulados", del 20 de diciembre de 2007.
- s) Convención Colectiva de Trabajo de RECOPE 2021-2024 vigente.
- t) Reglamento Autónomo de Trabajo de Recope aprobado en Sesión Extraordinaria de la Junta Directiva No 5417-2015 del 12 de julio de 2024 y publicado el 22 de agosto de 2024.
- u) Reglamento de Procedimientos Laborales de Refinadora Costarricense de Petróleo S.A aprobado en Sesión Ordinaria de la Junta directiva N.º 5426-124 del 10 de septiembre de 2024 y publicado el 19 de setiembre de 2024.
- v) 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 el 21 de noviembre de 2024.

Capítulo II

De la Contraloría de Servicios

Artículo 5º- Creación.

De conformidad con el artículo 11 y 12 de la Ley N.º 9158 se crea la Contraloría de Servicios de RECOPE, como órgano cuyo superior inmediato es la Presidencia de la Empresa; tiene como fin promover la participación de las personas usuarias, el mejoramiento continuo e innovación en la prestación de los servicios que brinda RECOPE a sus diferentes públicos.

La Contraloría de Servicios es el órgano asesor, que administra el canal único de denuncias y mediador de los requerimientos de efectividad y continuidad de las personas usuarias o interesadas de los productos y servicios que brinda RECOPE, se exceptúan de este reglamento las denuncias competencia de la Auditoría Interna.

También apoya, complementa, guía y asesora a la Alta Dirección o las personas encargadas de tomar las decisiones, de forma tal que se incremente la efectividad en el logro de los objetivos organizacionales, así como la calidad en los servicios prestados.

Artículo 6°- Independencia de la Contraloría de Servicios.

Conforme a lo establecido en el artículo 13 de la Ley del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, N.º 9158 y el artículo 10 de su reglamento, la Contraloría de Servicios de RECOPE ejercerá sus funciones con independencia funcional y de criterio respecto de la Presidencia y los demás componentes de la Administración Activa de la Empresa, por lo que no deberá realizar funciones ni actuaciones de ésta, excepto las necesarias para cumplir sus propias funciones.

Asimismo, la Presidencia, como superior jerárquico, no podrá tomar o ejecutar acciones de ningún tipo, tendientes a influir o hacer cambiar el criterio de la Contraloría de Servicios en el ejercicio de sus funciones.

Artículo 7°- Estructura.

La Contraloría de Servicios estará a cargo de la persona Contralora y Subcontralora de Servicios, y contará con el personal de apoyo administrativo o técnico necesario para el pleno cumplimiento de las funciones establecidas en el artículo 8 de este reglamento.

Con el fin de lograr el mejor desempeño de sus funciones y facilitar la atención, trámite y resolución de las denuncias, quejas, inconformidades y sugerencias presentadas en los diferentes centros de operación de RECOPE en el país, de conformidad con los artículos 11, 22 y 26 de la Ley N.º 9158 y 19 y 22 de su reglamento. La Contraloría de Servicios contará con personal a nivel profesional, que ocuparán los cargos de persona Contralora y Subcontralora de Servicios y quienes realizarán las funciones establecidas en el artículo 22 y 26 de dicha ley y demás establecidas en este reglamento o normativa interna.

Artículo 8°- Funciones de la Contraloría de Servicios.

1. Las funciones de la Contraloría de Servicios serán las establecidas en el artículo 14 la Ley N.º 9158 y las reguladas en este reglamento o normativa interna, mismas que a continuación se enumeran:
 - 1.1 Impulsar y verificar el cumplimiento de la efectividad de los mecanismos y procedimientos de comunicación a las personas usuarias, de manera tal que les permita contar con información actualizada en relación con los servicios que ofrece la Empresa, sus procedimientos y los modos de acceso.
 - 1.2 Velar por el cumplimiento de las directrices y los lineamientos de política pública emitidos en materia de mejoramiento continuo e innovación de los servicios. Lo anterior, sin perjuicio de las acciones que se desarrollen y respondan a las necesidades específicas de RECOPE.

- 1.3 Presentar a la Presidencia de RECOPE un plan anual de trabajo que sirva de base para evaluar el informe anual de labores. Una copia de dicho plan deberá presentarse a la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios (STSNCS) a más tardar el 30 de noviembre de cada año.
- 1.4 Presentar a la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios (STSNCS) un informe anual de labores elaborado acorde con la guía metodológica propuesta por MIDEPLAN, el cual deberá tener el aval de la Presidencia de la empresa. Dicho informe será presentado durante el primer trimestre del año.
- 1.5 Elaborar y proponer a la Presidencia de RECOPE los procedimientos y requisitos de recepción, tramitación, resolución y seguimiento de las gestiones, entendidas como toda inconformidad, reclamo, consulta, denuncia, sugerencia o felicitación respecto de la forma o el contenido con el que se brinda un servicio, presentadas por las personas usuarias o interesadas ante la contraloría de servicios, respecto de los servicios que brinda la empresa. Dichos procedimientos y requisitos deberán ser públicos, de fácil acceso y su aplicación deberá ser expedita.
- 1.6 Atender, de manera oportuna y efectiva, las gestiones que presenten las personas usuarias o interesadas ante la contraloría de servicios sobre los servicios que brinda la empresa, con el fin de procurar la solución y orientación de las gestiones que planteen, a las cuales deberá dar respuesta dentro de los plazos establecidos en la presente ley y en la normativa vigente.
- 1.7 Vigilar el cumplimiento del derecho que asiste a las personas usuarias o interesadas de recibir respuesta pronta a gestiones referidas a servicios, presentadas ante las organizaciones que los brindan, todo dentro de los plazos establecidos en la ley o en los reglamentos internos aplicables.
- 1.8 Evaluar la prestación de los servicios de apoyo y las ayudas técnicas requeridos por las personas con discapacidad, en cumplimiento de la legislación vigente en la materia.
- 1.9 Promover, ante la Presidencia o ante las unidades administrativas, mejoras en los trámites y procedimientos del servicio que se brinda, en coordinación con el área de planificación y el oficial de simplificación de trámites nombrado para ese efecto por la Presidencia, de conformidad con la legislación vigente; lo anterior con el fin de que ambos propongan las recomendaciones correspondientes y propicien el mejoramiento continuo e innovación de los servicios que presta la empresa.
- 1.10 Emitir y dar seguimiento a las recomendaciones dirigidas a la Administración Activa respecto de los servicios que brinda la Empresa con el fin de mejorar su prestación, en búsqueda del mejoramiento continuo e innovación y de cumplimiento de las expectativas de las personas usuarias e interesadas. Si la jefatura respectiva discrepa de dichas recomendaciones, dicha jefatura o la persona contralora o subcontralora de servicios, deberá elevar el asunto a conocimiento del Presidente, para la toma de decisiones.
- 1.11 Mantener un registro actualizado sobre la naturaleza y la frecuencia de las gestiones presentadas ante la contraloría de servicios, así como de las recomendaciones y las acciones empresariales acatadas para resolver el caso y su cumplimiento o incumplimiento.
- 1.12 Informar a la Presidencia cuando las recomendaciones realizadas por la contraloría de servicios hayan sido ignoradas y, por ende, las situaciones que provocan inconformidades en las personas usuarias o interesadas permanezcan sin solución.
- 1.13 Elaborar y aplicar, al menos una vez al año, instrumentos que permitan medir la percepción de las personas usuarias sobre la calidad de prestación de los servicios,

grado de satisfacción y las mejoras requeridas; para ello contará con los recursos y el apoyo técnico de las unidades administrativas.

- 1.14 Informar a las personas usuarias o interesadas sobre los servicios que brinda la contraloría de servicios.

Asimismo, conforme al artículo 11 del Reglamento a la Ley N.º 9158, son funciones de la Contraloría de Servicios las siguientes:

2. Mediar para una solución pacífica de las gestiones presentadas por las personas usuarias o interesadas relativas a la prestación del servicio, siempre y cuando sea posible de acuerdo con la naturaleza del servicio.
3. Tomar las acciones necesarias a los efectos de que la Empresa o Unidad respectiva le haga llegar a la Persona Usuaria la información que solicite relativa a los servicios, normas, procedimientos o demás que se refieran a los servicios que presta la organización respectiva y esta no sea brindada de manera expedita, correcta, actualizada y completa de conformidad con la Ley N.º 9158.

Además, de conformidad con el Reglamento de Organización de RECOPE, aprobado por la Junta Directiva de la Empresa, el cual consta en el artículo 04, de la Sesión ordinaria N.º 5403-101, celebrada el 16 de abril de 2024, la Contraloría de Servicios tendrá además las siguientes funciones:

4. Administrar el canal único para recibir y tramitar denuncias de incumplimiento de normativa interna y externa, asegurando un sistema centralizado, estandarizado y confidencial, con trazabilidad para la recepción, trámite y seguimiento de denuncias, quejas, inconformidades o sugerencias.
- 4.1 Realizar las investigaciones preliminares internas de oficio, sobre las fallas en la prestación de los servicios brindados a las personas usuarias internas o externas; o bien, a petición de la Dirección de Administración y Finanzas sobre las denuncias recibidas por presuntos hechos 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.

Artículo 9º- Potestades de la persona Contralora y Subcontralora de Servicios.

Para cumplir sus funciones, de acuerdo con el artículo 15 de la Ley N.º 9158, la Contraloría de Servicios podrá actuar de oficio, en procura del mejoramiento continuo e innovación de los servicios o a petición de parte, para realizar investigaciones, visitar las dependencias y requerir la información pertinente para el cumplimiento de sus funciones.

Cuando una gestión no se refiera a las competencias propias de la Contraloría de Servicios, o cuando se trate de asuntos propios de la Auditoría Interna, serán remitidos a los órganos o unidades competentes.

Asimismo, con fundamento en el artículo 23 de la misma Ley, la Contraloría de Servicios podrá:

- 1) Tener libre acceso, en cualquier momento, a todos los libros, expedientes, archivos y

documentos de RECOPE, pendientes de ser firmados, o de resolución, e información personalísima de las personas trabajadoras o usuarias, así como otras fuentes de información relacionadas con la prestación del servicio, excepto los secretos de Estado, información confidencial o declarada de acceso limitado por el ordenamiento jurídico, que puedan servir para la sustentación de procedimientos administrativos.

- 2) Obtener, de las personas trabajadoras de la Empresa, los informes, datos y documentos, excepto los secretos de Estado, información confidencial o declarada de acceso limitado por el ordenamiento jurídico, que puedan servir para la sustentación de procedimientos administrativos, e información personalísima de las personas funcionarias o usuarias, así como la colaboración, el asesoramiento y las facilidades necesarios para el cumplimiento cabal de sus funciones.
- 3) Actuar como órgano mediador en la búsqueda de una solución más adecuada para las gestiones planteadas como una forma de agilizar la prestación de los servicios.
- 4) Ejecutar sus funciones con independencia de criterio, con respecto a los demás órganos o dependencias de la Empresa.
- 5) Establecer los mecanismos de comunicación, coordinación y apoyo con la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios (STSNCS) del Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica, Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Oficina de Simplificación de Trámites, otras Contralorías de Servicios y todas las instancias que consideren oportunas, a fin de mejorar la atención de las gestiones presentadas por las personas usuarias o interesadas.

Artículo 10.- Funciones de las personas Contralora y Subcontralora de Servicios.

Conforme a lo establecido en el artículo 22 de la Ley N.º 9158 y artículo 19 de su reglamento, las funciones de la persona Contralora y Subcontralora de Servicios serán las siguientes:

- 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) 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.
- f) Proponer recomendaciones relacionadas con la prestación de los servicios a la Presidencia, así como a las unidades responsables de brindarlos.
- g) Atender oportunamente las gestiones que presenten las personas usuarias e interesadas sobre los servicios organizacionales, procurar o gestionar una solución a estos.
- h) Promover procesos de modernización en la prestación de los servicios con base en las investigaciones realizadas por la dependencia.
- i) Controlar que se pongan en práctica las normas, directrices y políticas que en materia de servicios dicten las autoridades de RECOPE.
- j) Mantener registros actualizados sobre las actividades a su cargo.

- k) Elaborar el proyecto del presupuesto y del plan anual operativo de la Contraloría de Servicios.
- l) Ejecutar el presupuesto de la oficina y de las contralorías de servicios regionales, si las hubiera.
- m) Velar por que se cumplan las políticas y directrices emitidas por el órgano rector del Sistema y relacionadas con el área de su competencia.
- n) 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.
- o) 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.
- p) 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.
- q) Identificar conflictos actuales y potenciales en la relación usuario-empresa, determinar sus causas y formular recomendaciones para resolverlos.
- r) 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.
- s) 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.
- t) 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.
- u) Fungir como Oficial de Cumplimiento, para supervisar que la empresa cumpla con las normativas legales y regulatorias aplicables.
- v) 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.
- w) 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:
- x) 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.
- y) Informar a la Presidencia sobre situaciones que considere que se deben atender de forma especial y oportuna, relacionadas con la prestación de los servicios.
- z) Elaborar, cuando se le solicite por parte de la Presidencia de la Empresa, informes

- periódicos sobre la gestión y actividades realizadas.
- aa) 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.
 - bb) 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.
 - cc) 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.
 - dd) 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.
 - ee) 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.
 - ff) 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.
 - gg) 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.
 - hh) Coadyuvar en la elaboración y aprobación de manuales, códigos y/o protocolos de atención de servicio a las personas usuarias.
 - ii) Identificar conflictos actuales y potenciales en la relación Persona Usuaria-empresa, para determinar sus causas y formular las recomendaciones correspondientes.
 - jj) Suministrar a la Presidencia de RECOPE la información que se le requiera.
 - kk) Realizar cualquier otra función compatible a su puesto asignada por el ordenamiento jurídico.

Artículo 11.- Dotación de Recursos para la gestión.

Conforme al artículo 38 de la Ley N.º 9158 la Empresa dotará a la Contraloría de Servicios de las herramientas necesarias para la adecuada atención de las gestiones presentadas, de manera que cuente, entre otros, con el recurso humano, tecnológico, electrónico y material.

Para salvaguardar la información contenida en los registros físicos o electrónicos, las herramientas deberán contar con elementos de seguridad suficientes, de manera que se

asegure la confidencialidad de la persona denunciante, conforme a lo establecido en el artículo 6 de la Ley General de Control Interno, Ley N.º 8292.

Artículo 12.- Requisitos del personal de la Contraloría y Subcontralora de Servicios.

Los requisitos para seleccionar a la persona Contralora y Subcontralora de Servicios serán los establecidos en el artículo 21 y 25 de la Ley N.º 9158.

- 1) Contar con al menos tres años de experiencia en áreas relacionadas con Contralorías de Servicios, servicio al cliente o gestión de calidad.
- 2) Poseer el grado de licenciatura o maestría.
- 3) Estar incorporada al colegio respectivo, cuando este se encuentre constituido legalmente.
- 4) Tener experiencia y conocimientos respecto del servicio que brinda la Empresa.
- 5) Poseer reconocida solvencia moral.

Asimismo, el personal profesional y administrativo deberá cumplir con el siguiente perfil:

- 6) Poseer un alto grado de discreción.
- 7) Capacidad de escucha y buen trato al público.
- 8) Aptitud para el manejo óptimo de las relaciones humanas.
- 9) Poseer un alto conocimiento del quehacer institucional.
- 10) Grado académico de acuerdo con el puesto que ejerza.

Artículo 13.- Promoción de políticas de calidad de los servicios.

La Contraloría de Servicios promoverá en RECOPE la elaboración y divulgación de políticas de calidad de los servicios y productos que brinda. Para esto podrá establecer y aplicar procesos de evaluación continua con el fin de asesorar a la Presidencia o Alta Dirección en la elaboración y el establecimiento de dichas políticas.

Artículo 14.- Estándares de calidad de los servicios organizacionales.

La Contraloría de Servicios velará porque la Empresa establezca los estándares de calidad que le permitan apreciar las mejoras de gestión y la medición de los niveles de calidad existentes en los servicios y productos, con el fin de contribuir con su mantenimiento, mejoramiento continuo e innovación.

En este proceso, la Contraloría de Servicios participará como órgano asesor de la Presidencia, conforme a su naturaleza.

Artículo 15.- Instalaciones físicas de la Contraloría de Servicios.

Las oficinas de la Contraloría de Servicios deben ubicarse en una zona de fácil acceso al público, cumpliendo con lo establecido en la Ley de Igualdad de Derechos para Personas con Discapacidad, Ley N.º 7600. Además, deberá contar con condiciones adecuadas de privacidad, comodidad, iluminación, ventilación y limpieza, que permita la atención de las personas usuarias, clientes y público en general, de acuerdo con el artículo 18 de la Ley N.º 9158.

Capítulo III

Gestión de la Contraloría de Servicios

Artículo 16.- Plazos de atención Denuncias, Quejas, Inconformidades y Sugerencias

De acuerdo con lo establecido en el artículo 43 de la Ley N.º 9158, la Contraloría de Servicios realizará la gestión de los casos con la mayor diligencia, lo cual se hará ante el Titular Subordinado de la dependencia en la que se presenten las denuncias, quejas, inconformidades o sugerencias, valorando la necesidad de informar al nivel inmediato superior u otro, según su competencia.

Artículo 17.- Deber de brindar información.

Con la finalidad de recabar los elementos de soporte necesarios para la apertura y tramitación de un caso, todas las dependencias de la Empresa deberán prestar colaboración con la Contraloría de Servicios, cuando ésta lo requiera.

Ante una petición planteada por la Contraloría de Servicios, en el ejercicio de sus funciones, las personas trabajadoras y sus Titulares Subordinados deberán responder en un plazo máximo de cinco días hábiles, excepto en los casos en que la resolución de la gestión sea de mayor complejidad; en dicho caso se concederá, a petición del responsable Titular Subordinado, un plazo mayor para responder sobre la resolución. El plazo máximo no debe superar los cincuenta días naturales.

Una vez recibida la respuesta, la Contraloría de Servicios responderá a la Persona Usaria o interesada en un plazo máximo de diez días hábiles.

En caso de que las personas trabajadoras y sus Titulares Subordinados. no respondan en dicho plazo, la Contraloría de Servicios elevará el asunto a la Dirección de Administración y Finanzas, con la valoración correspondiente para la toma de decisiones.

La negativa o negligencia de la persona trabajadora responsable de proporcionar la información a la Contraloría de Servicios podrá ser considerada una falta generadora de responsabilidad disciplinaria, de conformidad con la normativa interna, para lo cual la Contraloría de Servicios remitirá el informe de hechos presuntamente irregulares al órgano decisor para su conocimiento y trámite correspondiente.

Se exceptúan de ese plazo, las gestiones que hayan promovido la apertura de una investigación preliminar o procedimiento disciplinario, las cuales se regularán de conformidad con el Reglamento de Procedimientos Laborales de RECOPE

Artículo 18.- Recomendaciones de la Contraloría de Servicios.

La Presidencia de RECOPE deberá presentar, ante la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, un informe anual de las acciones desarrolladas por la Empresa producto de las recomendaciones emitidas por la Contraloría de Servicios, puntualizando, en el caso de las que no fueron avaladas, las razones que justificaron dicha decisión. Dicho informe deberá presentarse durante el primer trimestre de cada año.

Según el artículo 13 de la Ley N.º 9158, las recomendaciones de la Contraloría de Servicios se sustentarán en la normativa interna de RECOPE, manuales, reglamentos, criterios legales, técnicos y buenas prácticas administrativas y de control interno que fundamenten su gestión, así como del ordenamiento jurídico.

Artículo 19.- Irregularidades.

Conforme al artículo 45 de la Ley N° 9158 y el Reglamento de Procedimientos Laborales de Refinadora Costarricense de Petróleo S.A. Las violaciones que se cometan contra los derechos de las personas usuarias, las irregularidades detectadas en la prestación de los servicios, así como las denuncias, quejas, inconformidades por hechos presuntamente irregulares, serán trasladadas a la Contraloría de Servicios para su valoración.

Capítulo IV
De la denuncia**Artículo 20.- Derecho y deber de denunciar.**

Conforme al Reglamento a la Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública, Decreto Ejecutivo N.º 32333, artículos 8 y 9, las personas tienen el derecho y el deber de denunciar los presuntos actos de corrupción. Así mismo, de conformidad con el artículo 281, inciso a) del Código Procesal Penal, las personas trabajadoras o servidores públicos tienen el deber de denunciar ante las autoridades competentes los actos presuntamente corruptos o irregulares, que se produzcan en la función pública, de los que tengan conocimiento, con el fin de que sean investigados y aplicadas las acciones correctivas.

De conformidad con lo anterior, RECOPE designa como canal único y estandarizado para interponer las denuncias, a la Contraloría de Servicios, la cual mantendrá medios abiertos y accesibles para que las personas puedan ejercer el derecho y el deber de denunciar los actos presuntamente irregulares de los que tengan conocimiento, con la debida fundamentación y pruebas, con el fin de que sean investigados y aplicadas las acciones correctivas.

Artículo 21.- De las denuncias, quejas, inconformidades y sugerencias presentadas.

Podrán gestionarse ante la Contraloría de Servicios las situaciones que a continuación se detallan y cualquier otra que sea de su competencia:

- a) La calidad de los productos, servicios y trámites que brinda RECOPE a sus públicos.
- b) Posible afectación a las comunidades debido a la actividad propia de RECOPE.
- c) La afectación directa de los bienes o instalaciones de la Empresa por parte de terceras personas.
- d) Las actuaciones del personal en el ejercicio de sus funciones, cuando se estime que afectan los servicios prestados y la imagen de la Empresa, así como la investigación preliminar de hechos presuntamente irregulares.
- e) Los servicios que brinda la Empresa a sus personas trabajadoras en forma directa o a través de terceras personas: servicios de salud, transporte a los centros de trabajo, vigilancia, limpieza u otros que se realicen, cuando irregularidades relacionadas con estos servicios no hayan sido resueltas por los titulares subordinados de la dependencia a cargo del servicio, una vez agotada la línea de mando.
- f) Cualquier situación laboral que incumpla la normativa interna o externa.
- g) La falta de respuesta a las solicitudes de información sobre cualquier asunto, materia o información de naturaleza pública, conforme a lo establecido en la Ley de Regulación del

Derecho de Petición N.º 9097.

Artículo 22.- Requerimientos mínimos para la recepción de gestiones ante la Contraloría de Servicios.

Los requisitos que deberán contener las gestiones presentadas en forma escrita o verbal, ante la Contraloría de Servicios de conformidad con el artículo 34 del Reglamento a la Ley N.º 9158 y el Reglamento de Procedimientos Laborales de Refinadora Costarricense de Petróleo S.A., son los siguientes:

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.
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.
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.
4. Indicación de la normativa empresarial presuntamente violentada, cuando sea de su conocimiento.
5. Señalamiento de un medio electrónico para atender notificaciones.
6. Lugar y fecha de la denuncia.
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.

Artículo 23.- Garantía de Confidencialidad y No Divulgación.

La persona denunciante o interesada tendrá derecho a que su identidad sea protegida en todo momento, de acuerdo con el artículo 8 de la Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública, y el artículo 10 del reglamento a la ley de cita, una vez interpuesta la denuncia, así como durante y luego de concluido el proceso de investigación.

Tanto el Titular Subordinado responsable de la atención y cualquier otra persona que participe del proceso, ya sea de forma temporal o permanente, deberán mantener los mismos principios de confidencialidad.

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.

El personal que brinde soporte técnico, administrativo u otro, se compromete a mantener la confidencialidad de la información de la cual mantenga conocimiento, para lo cual deberá firmar el "Contrato de confidencialidad y No Divulgación entre RECOPE y la persona trabajadora de la Contraloría de Servicios de RECOPE", (Anexo 1 a este reglamento).

El incumplimiento comprobado de este artículo por parte de alguna de las personas será susceptible de sanciones disciplinarias, civiles, gremiales y penales de acuerdo con la normativa interna.

Artículo 24.- Denuncias anónimas.

Conforme con el artículo 35 del Reglamento a la Ley N.º 9158 y con el Reglamento de Procedimientos Laborales de Refinadora Costarricense de Petróleo S.A., la Contraloría de Servicios valorará las denuncias anónimas, tomando en cuenta las siguientes circunstancias:

- a) Que los hechos denunciados afecten la prestación del servicio empresarial o involucre el incumplimiento de normativa interna y externa.
- b) Que los hechos denunciados afecten la imagen empresarial por actuaciones indebidas o contrarias a derecho propias de su personal.
- c) Que los elementos de prueba sean legales y verificables.

Si del estudio se confirma la veracidad de los hechos denunciados, la Contraloría de Servicios trasladará el caso al órgano decisor para que se realice el debido procedimiento disciplinario, de conformidad con lo establecido en el artículo 45 de la Ley N.º 9158; en caso contrario procederá el archivo de la gestión

Artículo 25.- Prohibición de represalias contra los denunciantes.

Queda absolutamente prohibido tomar represalias contra las personas denunciantes ya sean internas o externas a RECOPE. De comprobarse cualquier represalia o amenaza a estas, la persona afectada podrá informar a la Contraloría de Servicios, documentando con pruebas lo sucedido. La Contraloría de Servicios deberá remitir un informe de presuntos hechos irregulares al órgano decisor para lo correspondiente según la normativa interna.

Artículo 26.- Medios para presentar las gestiones ante la Contraloría de Servicios.

La Empresa a través de la Contraloría de Servicios como administrador del canal único de denuncias dispondrá de los medios para la presentación de las gestiones, tales como el formulario alojado en la página de internet de RECOPE, llamada telefónica, mensajería celular, correo electrónico, documento físico o bien mediante una manifestación realizada ante las personas funcionarias de la Contraloría de Servicios, así como por otros medios que se habiliten para que ingresen al canal único de denuncias.

Artículo 27.- Deber de informar a la Contraloría de Servicios de las denuncias, quejas, inconformidades y sugerencias recibidas en otras áreas.

Cuando las personas trabajadoras ajenas a la Contraloría de Servicios reciban por algún medio, denuncias, quejas, inconformidades o sugerencias, estarán en la obligación de remitirla mediante el canal único de denuncias que administra la Contraloría de Servicios, en el plazo máximo de un (1) día hábil siguiente a su recepción.

Artículo 28.- Valoración de la denuncia, queja, inconformidad o sugerencia.

Una vez recibidas las denuncias, la Contraloría de Servicios de conformidad con el Reglamento de Procedimientos Laborales de Refinadora Costarricense de Petróleo S.A., realizará la valoración con fundamento en las siguientes acciones:

- a) 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.
- b) Solicitar al denunciante que amplíe, corrija, aclare o complete la información contenida en la denuncia, otorgando un plazo de 5 días hábiles.
- c) Recopilar información adicional como complemento a la denuncia interpuesta.
- d) Comunicar el estado del trámite de la gestión a la persona denunciante, en el caso de estar debidamente identificada.

Artículo 29.- Trámite de admisibilidad

Previo a dar curso a la gestión planteada, la persona encargada de su tramitación deberá analizar la admisibilidad de esta, pudiendo determinar su desestimación y archivo en los siguientes casos:

- a) Cuando los hechos presuntamente irregulares resulten por completo ajenos RECOPE.
- b) Cuando los hechos presuntamente 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 hechos presuntamente 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 la motivación para arribar a dicha conclusión.

Cuando los hechos presuntamente irregulares resulten por completo ajenos al ámbito de competencia de la Contraloría de Servicios o tenga relación con las funciones o personal de ésta, deberá remitirlos a la instancia correspondiente de la Empresa, justificando mediante un acto administrativo, las razones de la falta de su competencia para conocer los hechos.

Artículo 30. Remisión de la gestión de la denuncia a la Dirección de Administración y Finanzas.

Una vez concluida la valoración inicial de los hechos y su admisibilidad de conformidad con el Reglamento de Procedimientos Laborales de Refinadora Costarricense de

Petróleo S.A., en el plazo ordenatorio de diez (10) días hábiles, la Contraloría de Servicios, definirá el abordaje que dará a cada caso particular, para lo cual deberá remitir a la Dirección de Administración y Finanzas en calidad de órgano decisor, para su conocimiento:

- a) Copia de la denuncia junto a un informe de presuntos hechos irregulares.
- b) Copia de la denuncia junta a un informe de recomendación del traslado de la denuncia al Ministerio Público, cuando se determinan presuntas responsabilidades de tipo penal.
- d) Remitir el asunto a las autoridades internas pertinentes, 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.

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 supuestos anteriores, se debe informar a la persona denunciante o solicitante sobre lo resuelto, mediante acto debidamente motivado, 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.

Artículo 31. Investigación Preliminar

De conformidad con el Reglamento de Procedimientos Laborales de Refinadora Costarricense de Petróleo S.A., la investigación preliminar podrá ser realizada por la Contraloría de Servicios de oficio en asuntos relacionados con la calidad o las fallas en la prestación de los servicios a las personas usuarias internas y/o externas o, cuando es ordenada por la Dirección de Administración y Finanzas en su condición de órgano decisor, ante el conocimiento de una denuncia o informe de hechos presuntamente irregulares de la Contraloría de Servicios, informe de relación de hechos de Auditoría Interna o cualquier indicio razonable de una posible falta disciplinaria.

La investigación preliminar, deberá realizarse conforme a las reglas establecidas en el artículo 26.5 del Reglamento de Procedimientos Laborales de Refinadora Costarricense de Petróleo S.A.

Artículo 32. Disposiciones finales.

Derogatorias. Deróguese el Reglamento Interno de Funcionamiento de la Contraloría de Servicios aprobado en San José, el 13 de enero de 2021, artículo N.º 7, de la sesión ordinaria N.º 5205-177, celebrada el miércoles 16 de diciembre de 2020.

Deróguese el Procedimiento para la Recepción, Tramitación y Seguimiento de Denuncias, PE- 17-02-002.

Artículo 33. Vigencia.

Rige a partir de la publicación en el diario oficial La Gaceta.

Junta Directiva de RECOPE S. A. San José, 13 de diciembre de 2024. Artículo N.º06, de la sesión ordinaria N.º5439-137, celebrada el 13 de diciembre de 2024.

Stephanie Ballesteros Marín, Secretaria de Actas.—1 vez.—(IN2025920764).