

	PE-05-18-002	Rige a partir del año 2021	
		Versión 3	Página 1 de 5

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

1. Propósito u objetivo

Establecer los lineamientos a seguir, por parte de la Administración Activa, en la atención de quejas, denuncias, sugerencias y otras gestiones presentadas ante la Contraloría de Servicios de RECOPE, conforme a lo establecido en la Ley del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, N°9158 de 8 de agosto de 2013 y su reglamento, Decreto Ejecutivo N° 39096-PLAN de 28 de abril de 2015.

2. Alcance(Ámbito de aplicación)

Esta política aplica a las personas integrantes de Junta Directiva, a las personas titulares subordinadas de la Administración Activa de RECOPE, a la persona Contralora de Servicios, al personal a su cargo y a toda persona que se relacione con la atención de casos remitidos por la Contraloría de Servicios.

3. Definiciones

Contraloría de Servicios:

Con fundamento en los artículos 11 y 14 de la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, es un órgano adscrito a la Presidencia. Asesora, canaliza y funge como mediador de los requerimientos de las personas usuarias de los productos y servicios que brinda la organización. Apoya, complementa, guía y asesora a la jerarquía empresarial en la toma de decisiones, de forma tal que se incremente la efectividad en el logro de los objetivos organizacionales, así como la calidad en los servicios prestados.

Denuncia:

Situación que expone ante la Administración 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 y la dignidad de la persona, según el ordenamiento jurídico, con el fin de que sea atendida por la Administración conforme corresponda.

Denuncia anónima:

Es aquella noticia de un hecho o conducta aparentemente irregular que presenta una persona ante la Administración 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.

Objeto de las gestiones:

Toda persona física o jurídica, o su representante, en forma individual o colectiva, podrá plantear ante la Contraloría de Servicios inconformidades, reclamos, consultas, denuncias, sugerencias o felicitaciones, respecto a la prestación de los servicios que brinda la empresa a las personas usuarias, así como sobre las actuaciones de los funcionarios en el ejercicio de sus labores, cuando se estime que afecten directa o indirectamente dichos servicios.

Públicos de interés:

Son las personas que, de forma individual o colectiva, tienen alguna interacción con RECOPE y que pueden llegar a ser afectadas por sus acciones o viceversa. Se encuentran entre estas las instituciones reguladoras, clientela directa, personas transportistas, proveedoras, vecinas de las instalaciones de la empresa, lideresas comunales, usuarias finales de los productos y público en general.

Queja:

Situación que se expone ante la Administración Activa, que realiza una persona física o jurídica, 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 o el bienestar de la comunidad, así como 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 sea investigada, corregida y que se implementen las acciones de mejora correctivas y preventivas necesarias para evitar su recurrencia.

4. Contenido (Declaración de la política)

RECOPE, mediante la Contraloría de Servicios, se compromete a mantener a disposición de sus públicos de interés los mecanismos adecuados para la presentación de quejas, denuncias y sugerencias relacionadas con su actividad, los productos y servicios que brinda, así como de las actuaciones de su personal en el ejercicio de sus funciones, que puedan afectar la efectividad de los servicios o la imagen de la empresa.

RECOPE dispondrá de los recursos físicos y tecnológicos necesarios para garantizar que toda queja, denuncia o sugerencia sea atendida con la mayor celeridad, diligencia y de manera confidencial, guardando tanto la identidad de la persona denunciante como del contenido de la denuncia, excepto para

las partes involucradas, de acuerdo con la normativa vigente.

En caso de que se comprueben amenazas, intimidación o represalias contra las personas denunciantes, por parte de funcionarios de la empresa, con el fin de evitar o desincentivar la presentación de quejas o denuncias por parte de las personas usuarias y del público en general ante la Administración, se aplicará el régimen disciplinario según corresponda, de conformidad con la normativa vigente.

Los plazos de respuesta a las personas denunciantes o interesadas se ajustarán a lo establecido en la Ley del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.

5. Responsabilidades

5.1. Presidencia de RECOPE

Como superior inmediato de la Contraloría de Servicios, deberá disponer de los recursos necesarios para la implementación de esta política a nivel empresarial.

5.2. Junta Directiva, Gerentes, Directores (as) y Jefes (as) de Departamento

Deberán realizar las indagaciones necesarias para determinar la veracidad de los hechos denunciados y tomar las acciones pertinentes para corregir la situación, así como comunicar oportunamente a la Contraloría de Servicios con el fin de informar del resultado de la gestión a la persona denunciante.

5.3. Las personas titulares subordinadas

Serán las responsables de atender las gestiones remitidas por la Contraloría de Servicios, realizando un análisis exhaustivo de las causas que originaron el problema y estableciendo soluciones eficaces para la mejora integral de los servicios.

5.4. La persona Contralora de Servicios

a- Deberá establecer un reglamento interno de funcionamiento, de acuerdo con la Ley del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios y su reglamento, y un procedimiento para la ejecución de las actividades de su competencia.

b- Hará de conocimiento y presentará ante la Junta Directiva el Informe

Anual de Labores.

6. Motivos de las Gestiones

De acuerdo con el Reglamento a la Ley del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, se recibirán en esa dependencia las quejas, denuncias o sugerencias relacionadas con:

- a- La calidad de los productos, servicios y trámites que brinda RECOPE a sus públicos.
- b- Afectación a las comunidades por la actividad propia de RECOPE.
- c- 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.
- e- La falta de atención a las solicitudes de información sobre cualquier asunto, materia o información de naturaleza pública, realizadas conforme a lo establecido en el artículo 3 de la Ley de Regulación del Derecho de Petición, N° 9097 de 26 de octubre de 2012.

7. Vigencia de la política

La vigencia de la presente Política será a partir de la aprobación por parte de la Junta Directiva y se revisará cada 3 años.