

	<b>Procedimiento para la atención de quejas, denuncias, sugerencias y demás gestiones presentadas ante la Contraloría de Servicios</b>  <b>PE-06-02-001</b>	Rige a partir del año 2021	
		Versión 2	Página 1 de 17

## Procedimiento para la atención de quejas, denuncias, sugerencias y demás gestiones presentadas ante la Contraloría de Servicios

**LUIS PAULINO** Firmado digitalmente  
 por LUIS PAULINO  
**MORA LIZANO** MORA LIZANO (FIRMA)  
 (FIRMA) Fecha: 2022.01.12  
 12:44:15 -06'00'



Firmado digitalmente por  
 ALEJANDRO MUÑOZ VILLALOBOS  
 (FIRMA)  
 Fecha: 2022.01.12 15:40:23 -06'00'

**Revisó: Luis Paulino Mora Lizano**

**Aprobó: Alejandro Muñoz Villalobos**

*"Los 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**

**1. Propósito**

Establecer las actividades a realizar en el proceso de atención, seguimiento y resolución de las quejas, denuncias, sugerencias y demás gestiones presentadas por las personas interesadas ante la Contraloría de Servicios de RECOPE.

**2. Alcance**

Este procedimiento aplica desde la recepción o conocimiento de la inconformidad en la Contraloría de Servicios, hasta la verificación de las acciones de mejora realizadas y la resolución final por parte de las personas titulares subordinadas.

**3. Responsabilidades****3.1. Persona Contralora de Servicios**

- a) Realizar de forma efectiva las actividades establecidas en este procedimiento, de acuerdo con su competencia.
- b) Determinar los elementos de mejora del proceso y realizar las actualizaciones pertinentes en este procedimiento.
- c) Realizar la divulgación de este procedimiento a nivel interno y externo, por los medios disponibles y mantenerlo a disposición de las personas interesadas para su consulta.

**3.2. Personas funcionarias de la Contraloría de Servicios**

- a) Realizar de forma efectiva las actividades asignadas a sus puestos, de acuerdo con este procedimiento.
- b) Determinar elementos de mejora en el proceso de atención de quejas, denuncias y sugerencias y elevarlas ante la persona Contralora de Servicios para su análisis e implementación.

**3.3. Titulares Subordinados**

- a) Atender y gestionar como corresponda, los casos remitidos por la Contraloría de Servicios, según lo establecido en el Reglamento Interno de funcionamiento de la Contraloría de Servicios y este procedimiento.

**3.4. Presidente.**

- a) Apoyar 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.

- b) Establecer líneas de acción respecto a las prioridades del servicio empresarial, según las recomendaciones de la Contraloría de Servicios.
- c) Analizar e implementar, cuando corresponda, las recomendaciones emitidas por la Contraloría de Servicios para la mejora de los procesos y servicios.
- 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.

#### 4. Definiciones

TÉRMINO	DEFINICIÓN
Contraloría de Servicios	Con fundamento en el artículo 11 de la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, N° 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 organización. Apoya, complementa, guía y asesora a la jerarquía 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 se expone ante la Administración, por parte de una persona física o jurídica, de manera individual o colectiva, respecto a un aparente hecho irregular, conductas inapropiadas que afecten el servicio, la imagen empresarial y la dignidad de la persona, según la normativa interna de RECOPE y el bloque de legalidad que le aplica a esta Empresa pública, 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, sin identificarse o mediante el uso de seudónimo, ante la Administración para que sea investigada y en caso de llegar a comprobarse, se establezcan las acciones correctivas y las sanciones que procedan sobre los responsables.
Gestiones	Toda inconformidad, queja, reclamo, consulta, denuncia, sugerencia o felicitación respecto de la forma o el contenido con el que se brinda un servicio.

---

Manifiesto de compromiso	Documento que deben firmar las personas participantes del proceso de atención de quejas, denuncias, sugerencias y otras gestiones que se presenten ante la Contraloría de Servicios, 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 1).
Personas interesadas	Son aquellas personas que, de forma individual o colectiva, mantienen alguna relación de influencia mutua con RECOPE, que pueden presentar sus gestiones ante la Contraloría de Servicios: clientes directos, transportistas, proveedoras, usuarias finales, vecinas de sus instalaciones, líderes comunales, estudiantes y público en general.
Queja	Situación que se expone ante la Administración Activa 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 sea investigada, corregida y para que se implementen las acciones de mejora correctivas y preventivas necesarias para evitar su recurrencia.
Subcontralora de Servicios	Con fundamento en el artículo 24 de la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, es la persona profesional que apoya la gestión de la Contraloría de Servicios, para facilitar a la clientela la recepción y resolución de los casos presentados en las diferentes instalaciones de RECOPE en el país, cuyas funciones están establecidas en el artículo 25 del citado cuerpo legal.

## 5. Fundamento normativo.

- a) Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, N° 8220 de 4 de marzo de 2002.
- b) Reglamento a la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, Decreto Ejecutivo N° 37045-MP-MEIC de 22 de febrero de 2012.
- c) Ley General de Control Interno, N° 8292 de 31 de julio de 2002.
- d) Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública, N° 8422 de 6 de octubre de 2004.

- e) Reglamento a la Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública, Decreto Ejecutivo N° 32333 de 12 de abril de 2005.
- f) Ley de Regulación del Derecho de Petición, N° 9097 de 26 de octubre de 2012.
- g) Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, N° 9158 de 8 de agosto de 2013.
- h) Reglamento a la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, Decreto Ejecutivo N° 39096-PLAN de 28 de abril de 2015.
- i) Reglamento a la Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, N° 7600, artículo 10. Decreto Ejecutivo N° 26831 de 23 de marzo de 1998.
- j) Resolución de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos N° RRG-7635-2007 del 30 de noviembre de 2007, "Informe de Quejas y Denuncias de los Prestadores de Servicios Públicos Regulados".
- k) Código de Gobierno Corporativo, aprobado en el artículo 5 de la Sesión Ordinaria de la Junta Directiva N° 5009-215 de 27 de noviembre de 2017.
- l) Reglamento Interno de Funcionamiento de la Contraloría de Servicios, aprobado en el artículo 7 de la Sesión Ordinaria de la Junta Directiva N° 5205-177 de 16 de diciembre de 2020.

## **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), el Reglamento Interno de Funcionamiento de la Contraloría de Servicios de RECOPE y demás normativa externa e interna aplicable.
- 6.2. Los medios disponibles para la presentación de gestiones serán todos los que agilicen el trámite, ya sean físicos o electrónicos, teléfono, sitio web de RECOPE, modo presencial y cualquier otro disponible.
- 6.3. Podrán gestionarse ante la Contraloría de Servicios las situaciones que a continuación se detallan y cualquier otra que sea de su competencia, según la normativa aplicable.
  - 6.3.1. La calidad de los productos, servicios y trámites que brinda RECOPE a sus públicos.
  - 6.3.2. Posible afectación a las comunidades debido a la actividad propia de RECOPE.

- 6.3.3. La afectación directa de los bienes o instalaciones de la empresa por parte de terceras personas.
- 6.3.4. Las actuaciones del personal en el ejercicio de sus funciones, cuando se estime que afectan los servicios prestados y la imagen de la empresa.
- 6.3.5. 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.”

- 6.4. Los requerimientos mínimos para la presentación de gestiones ante la Contraloría de Servicios son los siguientes:
  - 6.4.1 Identificación de la Persona Usuaría.
    - Personas nacionales: cédula de identidad.
    - Personas extranjeras: pasaporte, cédula de residencia o carné de refugiado vigente.
  - 6.4.2 Lugar de residencia, dirección física o electrónica para recibir notificaciones.
  - 6.4.3 Detalle de los hechos u omisiones objeto de la gestión.
  - 6.4.4 Pretensión.
  - 6.4.5 Indicación de las posibles personas o dependencias involucradas.
  - 6.4.6 Cualquier referencia o elemento de prueba que considere importante para realizar la investigación.
- 6.5 En caso de recibirse denuncias anónimas, la Contraloría de Servicios valorará la admisibilidad y trámite de esta, previo el estudio respectivo, en el cual se tomarán en cuenta las siguientes circunstancias:

- 6.5.1 Que los hechos denunciados hayan afectado la prestación de los servicios de la Empresa.
- 6.5.2 Que los hechos denunciados hayan afectado la imagen de la Empresa por actuaciones indebidas o contrarias a derecho, propias de su personal.
- 6.5.3 Que los medios 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 competente de la Empresa, para que se realice el debido procedimiento disciplinario, de conformidad con lo establecido en el artículo 45 de la Ley 9158.

- 6.6 El trámite de las gestiones se realizará por escrito ante la persona titular subordinada de la dependencia en la que se presenta la inconformidad. La Contraloría de Servicios evaluará la necesidad de informar al nivel jerárquico inmediato superior.

Cuando la inconformidad se presente en una dependencia en la que funcione un sistema de gestión de calidad, se deberá remitir copia al Gestor de Calidad del sistema para lo que corresponda.

- 6.7 La persona titular subordinada que reciba de la Contraloría de Servicios un caso para su atención, deberá realizar las siguientes acciones:
  - 6.7.1. Analizar e investigar las causas y consecuencias de los hechos presentados y la afectación del servicio a los clientes, a las comunidades y a la imagen de la empresa, según corresponda. Si la situación lo amerita, tomar las acciones inmediatas con el fin de evitar una mayor afectación.
  - 6.7.2. Analizar el proceso afectado de forma integral y realizar las acciones necesarias para evitar la recurrencia de situaciones similares, tales como: revisión de medidas de control interno, modificación de procedimientos o instructivos, planificación de acciones o inversiones necesarias a futuro y la incorporación de estas en los planes anuales operativos de su dependencia.
  - 6.7.3. Cuando en la investigación se determine el incumplimiento del ordenamiento jurídico por parte de alguna persona trabajadora, deberá actuar conforme a lo estipulado en el régimen disciplinario vigente.
  - 6.7.4. Informar por escrito a la Contraloría de Servicios sobre las acciones realizadas para solucionar el caso, según los plazos

establecidos en la Ley N° 9158.

- 6.8. Los plazos para el trámite y respuesta de las gestiones atendidas en la Contraloría de Servicios son los establecidos en el artículo 43 de 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 Jерarca, con la recomendación correspondiente para la toma de decisiones.”

- 6.9 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.

- 6.10 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 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.

- 6.11 Del resultado de la gestión de la Contraloría de Servicios se comunicará



a la Administración mediante los siguientes informes:

- 6.11.1 El informe semestral para ARESEP se realizará de acuerdo con la resolución RRG-7635-2007el “Informe de quejas y denuncias de los prestadores de servicios públicos regulados”, con copia a Presidencia y al Departamento de Estudios Económicos y Financieros.
  - 6.11.2 El Informe anual de labores de la Contraloría de Servicios se realizará de acuerdo con la metodología 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.
  - 6.11.3 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 el Informe Anual del Jerarca, a partir del registro “Recomendaciones emitidas por la Contraloría de Servicios a la Administración” (Anexo 5).
  - 6.11.4 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.
- 6.12 La identidad de las personas denunciantes 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. Contenido**

### **Asistente Administrativa**

1. Recibe de la persona interesada la gestión (queja, denuncia, solicitud, sugerencia o consulta) o tiene conocimiento de la afectación de los servicios.

2. Determina si el asunto es competencia de RECOPE.

2.1. **Si el asunto no es competencia de RECOPE:**

Lo comunica a la persona usuaria, si dispone de la información, le indica la entidad en la que debe presentar su gestión.

2.2. **Si el asunto es competencia de RECOPE:**

Determina si el asunto es competencia de la Contraloría de Servicios, según lo indicado en el punto 6.3 de Condiciones Generales.

2.3. **Si el asunto no es competencia de la Contraloría de Servicios:**

2.3.1 Recibe la gestión y la remite al área encargada para lo que corresponda informándole a la persona interesada para el seguimiento correspondiente.

2.4. **Si el asunto es competencia de la Contraloría de Servicios:**

Realiza lo indicado en la actividad 3.

3. Revisa de los requerimientos y documentación presentada.

3.1. Verifica que cumpla con los requerimientos mínimos para la presentación de gestiones, indicados en el punto 6.4. de Condiciones Generales.

3.2 Si falta algún requisito o se debe ampliar la información brindada, lo indica a la persona interesada para que lo complete.

Una vez que disponga de la información completa:

3.3 Confirma la recepción de la gestión por el medio indicado para notificaciones y le informa el trámite que se dará al caso, para lo cual dispone de un plazo máximo tres días hábiles.

3.4. Llena el Registro de Casos (PE-06-06-002) le asigna el número que corresponda, según lo indicado en el punto 6.10 de Condiciones Generales.

3.5 Abre un expediente digital con el número de caso que corresponda.

3.6 Informa a la persona Contralora de Servicios para que ingrese a la

carpeta digital y revise la documentación.

**Persona Contralora de Servicios o Subcontralora de Servicios**

4. Analiza el caso, las implicaciones para el servicio, los clientes, usuarios, la comunidad y la imagen de la Empresa.

4.1 Determina si la situación amerita una acción inmediata de parte de RECOPE para evitar mayor afectación del servicio al cliente o la comunidad.

**Si la situación amerita una acción inmediata:**

4.2 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.

**Si la situación no amerita una acción inmediata:**

4.3. Realiza la investigación preliminar, mediante la revisión de bases de datos disponibles, normativa interna y externa relacionada, documentación, entrevistas, visitas u otras acciones necesarias.

En caso de requerirse el criterio jurídico sobre el tema, realiza la consulta por escrito a la Asesoría Jurídica, con el visto bueno del Presidente y una vez que reciba respuesta, aplicará dicho criterio en el trámite de la gestión.

La amplitud de la investigación preliminar dependerá de la complejidad de la gestión. El plazo para esta actividad puede variar entre 3 a 10 días hábiles.

4.4. 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, según lo indicado en los puntos 6.6 y 6.7 de Condiciones Generales.

A esta nota se debe adjuntar el documento "Responsabilidades de las personas titulares subordinadas" (Anexo 2).

4.5. Recibe de la persona titular subordinada la respuesta sobre las acciones realizadas o por realizar y el plazo estimado de ejecución.

4.6 Analiza si las acciones realizadas son suficientes, eficaces y de acuerdo con la normativa vigente.

**Si las acciones no son suficientes, eficaces y acordes con la normativa vigente:**

4.6.1. Remite nota a la persona al titular subordinada, con copia a la persona superior inmediata, solicitando la ampliación de las acciones correctivas o preventivas.

Realiza las acciones indicadas en el punto 4.6 hasta que se logre una respuesta satisfactoria.

4.6.2 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.

**Si las acciones son suficientes, eficaces y acordes con la normativa vigente:**

4.6.3 Emite nota de respuesta a la persona usuaria, según lo indicado por la persona titular subordinada, 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.

Si la persona usuaria no está de acuerdo en la resolución brindada por RECOPE, reinicia en el punto 4.6.1

4.6.4 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.

4.6.5 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).

4.6.6 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 Superior.

4.6.7 Verifica la actualización de los registros de casos y recomendaciones, con el fin de realizar oportunamente los informes de gestión indicados en el punto 6.10. de las condiciones generales.

**Persona Asistente Administrativa**

- 5.1. Actualiza en el en el Registro de Casos (PE-06-06-002) las acciones indicadas por la persona titular subordinada para atender la gestión y los plazos estimados de atención.
  - 5.2. Realiza acciones de seguimiento a los plazos de respuesta, mediante la emisión de correos recordatorios sobre las fechas de cumplimiento a las personas titulares subordinadas un día antes del vencimiento del plazo.  

Después de emitidos 2 recordatorios vía correo electrónico, sin recibir respuesta de la persona titular subordinada, se emitirá una nota con copia a la persona superior jerárquica inmediata, con el fin de que informe sobre la gestión.
  - 5.3 Cuando se obtenga la resolución final, aprobada por la persona Contralora de Servicios y en coordinación con ésta, registra el estado como “concluido” en el Registro de Casos (PE-06-06-002).
  - 5.4 Actualiza el registro Seguimiento a las recomendaciones emitidas a la Administración Superior (PE-06-06-003).
  - 5.5 Actualiza los registros electrónicos con la información necesaria para emitir los informes de gestión, según lo indicado en el apartado 6.10. de las condiciones generales.
6. Da el seguimiento a las recomendaciones emitidas a la Administración.
    - 6.1 Prepara las notas formales de consulta a las personas titulares subordinadas sobre las acciones realizadas y pendientes.  

Actualiza el registro Seguimiento de recomendaciones emitidas a la Administración Superior (PE-06-06-003), con base en el que se prepara el Informe anual del Jerarca (Anexo 4) sobre las recomendaciones emitidas por la Contraloría de Servicios.
    - 6.2. Realiza la encuesta de satisfacción a la persona usuaria, una vez que el caso se concluya.
    - 6.3. Emite semestralmente los informes de resultados de las encuestas a las personas usuarias de la Contraloría de Servicios, así como las recomendaciones.
    - 6.4. Calcula los indicadores de gestión de acuerdo con las fórmulas establecidas por la persona Contralora de Servicios en coordinación con el Departamento de Planificación Empresarial.

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

### 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 del Anexo 2 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.

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

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

**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**

<b>Requisito</b>	<b>Descripción del requisito</b>	<b>Cumple</b>	<b>No cumple</b>
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	

**10. Anexos**

- Anexo 1. PE-06-06-001 Manifiesto de Compromiso.
- Anexo 2. Responsabilidades de las personas titulares subordinadas.
- Anexo 3. PE-06-06-002 Registro de Casos.
- Anexo 4. Informe Anual del Jerarca.
- Anexo 5. PE-06-06-003 Registro de recomendaciones emitidas a la Administración Superior.
- Anexo 6. Descripción del trámite.

**9. Elaboración y área:**

Este documento fue elaborado por Xiomara Vargas Salazar, Contralora de Servicios y revisado por Luis Paulino Mora Lizano, Asesor Ejecutivo de Presidencia.



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

Ligia Umaña Rodríguez, Proceso Estratégico.

### **12. Control de Modificaciones:**

No. de cambio	Descripción del cambio con respecto a la versión anterior	Apartado modificado
<b>1</b>	Se elimina el término cliente interno de las definiciones, se incorpora término Personas Interesadas. Revisión del lenguaje inclusivo en todo el documento.	4
<b>2</b>	Eliminación en referencias: Decreto Ejecutivo 35358-MEIC (derogado). Reglamento para Prevenir y sancionar el hostigamiento sexual en la Refinadora Costarricense de Petróleo S. A.	5
<b>3</b>	Eliminada de los asuntos competencia de la Contraloría de Servicios la atención de denuncias por hostigamiento sexual.	6.3.7 6.3.7.1
<b>4</b>	Se eliminan las actividades relacionadas con la atención de denuncias por hostigamiento sexual.	7
<b>5</b>	Corrección de numeración.	7, 8, 9, 10, 11
<b>6</b>	Se incluyen los anexos 3, 4, 5 y 6	8
<b>7</b>	Este documento sustituye al AS-21-02-001.	