



**REFINADORA COSTARRICENSE DE PETRÓLEO S.A.**

**CONTRALORÍA DE SERVICIOS**

**INFORME DE CASOS ATENDIDOS EN EL  
SEGUNDO SEMESTRE 2021**

ELABORADO POR:

XIOMARA VARGAS SALAZAR  
CONTRALORA DE SERVICIOS

FEBRERO 2022

## Tabla de Contenido

<b><i>I Parte. Proceso de atención de quejas, denuncias y sugerencias</i></b>	<b>4</b>
Material informativo para el público	4
<b><i>II Parte. Estadísticas de resultados de gestión</i></b>	<b>9</b>
1. Casos atendidos	9
2. Principales motivos de las quejas y denuncias atendidas	10
a. Información	10
b. Atención a la persona usuaria	10
c. Tramitología y gestión de procesos	10
d. Uso inadecuado de recursos de la Empresa	10
e. Instalaciones	10
f. Otros	11
3. Detalle de los casos atendidos por dimensión.	13
<b>Dimensión</b>	13
<b>Asunto</b>	13
<b>Número</b>	13
4. Duración del Proceso	15
5. Estado actual de los casos.	17
Anexos:	17

## REFINADORA COSTARRICENSE DE PETRÓLEO S. A.

### CONTRALORÍA DE SERVICIOS INFORME DE CASOS ATENDIDOS EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2021

#### *Presentación*

En cumplimiento a la Resolución RRG-7635–2007 “Informe de quejas y denuncias de los prestadores de servicios públicos regulados”, se presenta el Informe de casos atendidos por la Contraloría de Servicios de RECOPE, en el periodo comprendido del 01° de julio al 31 de diciembre de 2021.

La primera parte contempla las acciones realizadas para mantener el sistema de atención de quejas, denuncias y sugerencias, así como los medios de comunicación para el acercamiento con los clientes y usuarios de los productos y servicios que brinda la Empresa.

La segunda parte contiene los elementos estadísticos, análisis de los principales casos atendidos y las acciones realizadas por la Administración para su resolución.

La Contraloría de Servicios está adscrita a la Presidencia de RECOPE, conforme a lo establecido en la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, N° 9158, reporta directamente al Señor Presidente de RECOPE, Dr. Alejandro Muñoz Villalobos.

El proceso de atención de quejas, denuncias y sugerencias está a cargo de la Sra. Xiomara Vargas Salazar, Contralora de Servicios. Los siguientes son los datos de contacto:

Correo electrónico: [xiomara.vargas@recope.go.cr](mailto:xiomara.vargas@recope.go.cr)

Teléfono: 2284-2852, 2284-2855

WhatsApp: 8322-0530

Portal web: [www.recope.go.cr](http://www.recope.go.cr)

Apartado postal: 4351-1000 San José

## ***I Parte. Proceso de atención de quejas, denuncias y sugerencias***

En cumplimiento a la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, N° 9158, la Contraloría de Servicios es responsable del proceso de gestión de quejas, denuncias y sugerencias de los clientes y público ante la Administración.

Se cuenta con el Procedimiento para la Atención de quejas, denuncias, sugerencias y demás gestiones presentadas ante la Contraloría de Servicios, (código PE-06-02-001) debidamente oficializado por la Presidencia, en el que se establecen, entre otras cosas, la obligación de todos los involucrados en el proceso de atención de quejas, de mantener la confidencialidad de la identidad del denunciante y de los datos de la denuncia, la prohibición de cualquier tipo de represalia contra los denunciantes y la obligación de brindar respuesta al interesado sobre las acciones realizadas, según los plazos de ley.

De cada caso recibido se mantiene un expediente electrónico enumerado e irreplicable, que contiene el registro y seguimiento de las gestiones realizadas para atender y resolver el caso y el respaldo de documentación relacionada.

Las quejas, denuncias o sugerencias se reciben por medios físicos (presencial, notas) y electrónicos, al correo electrónico [contraloria@recope.go.cr](mailto:contraloria@recope.go.cr), o bien, mediante el formulario que se encuentra en el sitio web de RECOPE [www.recope.go.cr](http://www.recope.go.cr), vía telefónica y mediante aplicación de WhatsApp al teléfono 8322-0530.

Durante el periodo de la pandemia de Covid 19, en los años 2020 y 2021, se ha mantenido la modalidad de teletrabajo, por lo que se dispuso del desvío de las llamadas telefónicas que ingresan a las extensiones 2852, 2853 y 2855 a los teléfonos de las funcionarias de la Contraloría de Servicios y además se reciben llamadas al celular 8322 0530.

## ***Material informativo para el público***

Se dispone de material informativo impreso ubicado en las áreas de atención al público y puestos de seguridad, en los centros de trabajo y en las oficinas de Facturación en las Terminales de Distribución de Combustible, con el fin de facilitar la presentación de consultas, quejas, denuncias o sugerencias de los clientes y público en general.

Los interesados pueden acceder a la información de la Contraloría de Servicios ingresando al sitio web de RECOPE [www.recope.go.cr](http://www.recope.go.cr), desde la pantalla principal en la pestaña de **Contraloría de Servicios** que contiene los Requerimientos mínimos para la presentación de quejas y denuncias y otra información de interés, que se replica en la pestaña **Transparencia** en el link: <https://www.recope.go.cr/etica-y-transparencia/contraloria-de-servicios/>

Además, información de contacto, los horarios de atención a clientes en las Terminales de Distribución de Combustible y enlaces a sitios web relacionados con la gestión de atención de denuncias sobre temas como: almacenamiento y venta ilegal de combustibles, denuncias por corrupción ante la Procuraduría de la Ética y el Listado general de Contralores de Servicios de las instituciones y empresas que brindan servicios públicos.

Inicio > Contraloría de Servicios

## Contraloría de Servicios

La Contraloría de Servicios tiene el fin de promover el mejoramiento continuo de los servicios mediante la participación ciudadana. Conocer su opinión nos permite identificar las áreas que requieren atención especial y gestionar las acciones correctivas necesarias.

» [Evalúe los servicios de RECOPE](#)

Puede presentar sus quejas, denuncias, sugerencias e inconformidades respecto a los productos y servicios que brinda la empresa, y de las actuaciones de los funcionarios, en el ejercicio de sus labores, cuando se estime que afecten directa o indirectamente los servicios prestados. Pulse el siguiente enlace para activar el formulario.

» [Formulario para denuncias, sugerencias, consultas o inconformidades](#)

## Requerimientos mínimos de la denuncia

Las quejas, denuncias, sugerencias y solicitudes deben contener al menos la siguiente información:

- » Nombre, número de identificación y firma de la persona que la presenta; si son varias personas debe constar el nombre y firma de todos los interesados.
- » Dirección física o electrónica para recibir notificaciones.
- » Explicación detallada de los hechos u omisiones en que se fundamenta la queja, denuncia, sugerencia o solicitud.
- » Nombre de las posibles personas o dependencias relacionadas con los hechos que la fundamentan.
- » Cualquier otra referencia y elementos de prueba, nombre de testigos y otra información que se considere pertinente para realizar la investigación.

## Contáctenos

**Con gusto le atenderemos.**

- » Horario de Atención: de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 3:00 p.m.
- » Dirección: Calle 108, Ruta 32. Km 0, San Francisco de Goicoechea, Edificio Hernán Garrón Salazar, piso 9.
- » Correo electrónico: [contraloria@recope.go.cr](mailto:contraloria@recope.go.cr)
- » Teléfonos: 2284-2852, 2284-2853, 2284-2855
- » Whatsapp: 8322-0530

En esta sección se encuentra a disposición del público el “Formulario para presentación de sugerencias, denuncias, consultas o inconformidades”, la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, N° 9158 y su reglamento, el Reglamento Interno de funcionamiento de la Contraloría de Servicios, el Procedimiento para la presentación de quejas y denuncias.

## Formulario para presentación de sugerencias, denuncias, consultas o inconformidades

Su opinión es un valioso aporte para la mejora de nuestros procesos, permítanos conocer sus denuncias, sugerencias e inconformidades sobre los servicios llenando el siguiente formulario:

### 1. Información Personal

**Fecha de Ingreso**

**Hora**

**Tipo de Caso\***

**Tipo de Cliente\***

**Identificación\***

**Nombre y Apellidos\***

**Dirección para Notificaciones\***

**Correo Electrónico\***

**Teléfono\***

**Fax**

**Celular\***

### 2. Detalle de la sugerencia, consulta, denuncia o inconformidad

**Fecha Suceso**

**Hora Suceso**

**Descripción de los Hechos\***

**Testigos**

**Personas a Denunciar**

¿Esta dispuesto a atestiguar ?\*

Sí  No

\*Información requerida

La información brindada es estrictamente CONFIDENCIAL

En este mismo espacio se encuentra un formulario mediante el cual los usuarios pueden calificar cualquiera de los servicios de la Empresa, así como a los funcionarios que le han brindado atención.

## Evalúe nuestros servicios

### Evaluación de servicios

Sus aportes son muy importantes permítanos conocer su percepción sobre nuestros servicios:

**\*Obligatorio**

**\***

Fecha:  
dd/mm/aaaa

1. Dependencia donde recibió el servicio: \*

Tu respuesta

2. Funcionario que le atendió: \*

Tu respuesta

3. El trato recibido fue: \*

Muy bueno

Bueno

Malo

Muy malo

4. El tiempo de atención fue: \*

Muy bueno

Bueno

Malo

Muy malo

5. ¿Se resolvió satisfactoriamente su gestión? \*

Sí

No

6. ¿Por qué? \*

Tu respuesta

7. Recomendaciones sobre el servicio: \*

En el sitio web [www.recope.com](http://www.recope.com) están disponibles al público los precios vigentes de los productos que distribuye RECOPE, autorizados por la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, además de información histórica de precios, horarios de atención en planteles de distribución, aspectos de calidad y seguridad de los productos, entre otros temas de interés para el cliente directo y público en general.

## En Estaciones de Servicio

Colones / Litro



Gasolina Súper	<b>₡ 760</b>	↑ ₡ 46	6,4%
Gasolina Plus 91	<b>₡ 744</b>	↑ ₡ 47	6,7%
Diésel 50	<b>₡ 668</b>	↑ ₡ 57	9,3%

## En Terminal de ventas

Colones / Litro



Gasolina Súper	<b>₡ 689</b>	↑ ₡ 46	7,2%
Gasolina Plus 91	<b>₡ 673</b>	↑ ₡ 47	7,5%
Diésel 50	<b>₡ 597</b>	↑ ₡ 57	10,6%
GLP	<b>₡ 267</b>	↑ ₡ 33	14,1%

## Precios Internacionales

Dólares / Barril



	17 ENE - 21 ENE	24 ENE - 28 ENE		
Gasolina Súper	<b>\$ 104,87</b>	<b>\$ 105,85</b>	↑ \$ 1.0	0,9%
Gasolina Plus 91	<b>\$ 102,35</b>	<b>\$ 103,32</b>	↑ \$ 1.0	0,9%
Diésel 50	<b>\$ 109,68</b>	<b>\$ 109,29</b>	↓ \$ -0.4	-0,4%



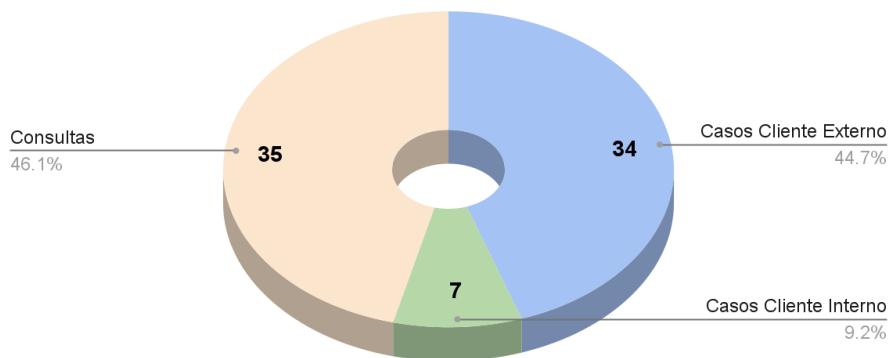
## II Parte. Estadísticas de resultados de gestión.

### 1. Casos atendidos

En el segundo semestre de 2021 se atendieron en la Contraloría de Servicios 41 casos, de los cuales 7 (14%) fueron presentados por clientes internos y 34 (86%) por clientes externos.

Se atendieron además, 35 consultas de clientes externos sobre diversos temas o solicitudes de información, de las cuales no se abrió un expediente por ser atendidas de forma inmediata, para un total de 76 gestiones. Esta información se presenta en el Gráfico 1.

Gráfico 1  
Contraloría de Servicios  
Casos y Consultas atendidas en el Segundo Semestre 2021



Conforme a lo requerido por la ARESEP, este informe incluye los casos presentados por clientes externos (34 casos) entre ellos propietarios de estaciones de servicio, transportistas, proveedores y contratistas, industriales, vecinos y público en general.

## 2. Principales motivos de las quejas y denuncias atendidas

Según la clasificación establecida por la Secretaría Técnica de Contralorías de Servicios, del Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN), la información de los casos se agrupan en 2 dimensiones:

### 1. Consultas

Se relacionan con dudas, inquietudes o solicitudes de información que plantean las personas usuarias sobre los productos o servicios, que se atienden por diferentes medios, las cuales no requieren la apertura de un expediente, ya que en su gran mayoría son resueltas en forma inmediata.

### 2. Calidad del Servicio

Esta se divide en 6 subdimensiones y se agrupan según el tipo de asunto al que se refiera.

#### *a. Información*

A esta dimensión corresponden los casos relacionados con la claridad, actualidad y oportunidad de la información brindada a los clientes y usuarios, en diferentes medios como, el sitio web de la Empresa, notificaciones enviadas a los clientes y solicitudes de información específica con base en el derecho de petición y otra sobre el quehacer institucional.

#### *b. Atención a la persona usuaria*

Se incluyen los casos relacionados con el trato brindado por parte de los funcionarios de RECOPE a los clientes y usuarios de los servicios en diferentes áreas de la Empresa, ya sea de forma personal o telefónica.

#### *c. Tramitología y gestión de procesos*

En esta dimensión se incluyen los casos sobre trámites y procesos que afectan el servicio a los clientes por falta de claridad, exceso de requisitos y otros similares.

#### *d. Uso inadecuado de recursos de la Empresa*

En esta categoría se incluyen los casos sobre el mal uso de los recursos de la Empresa, tales como vehículos y otras herramientas de trabajo. En el periodo que incluye este informe no se recibió ninguna denuncia por estos conceptos.

#### *e. Instalaciones*

Se incluyen los casos que tienen relación con las instalaciones físicas de la Empresa, estado de las servidumbres del poliducto y la afectación para los vecinos de la zona.

## f. Otros

Se incluyen en esta dimensión los casos que no están contemplados en las dimensiones anteriores.

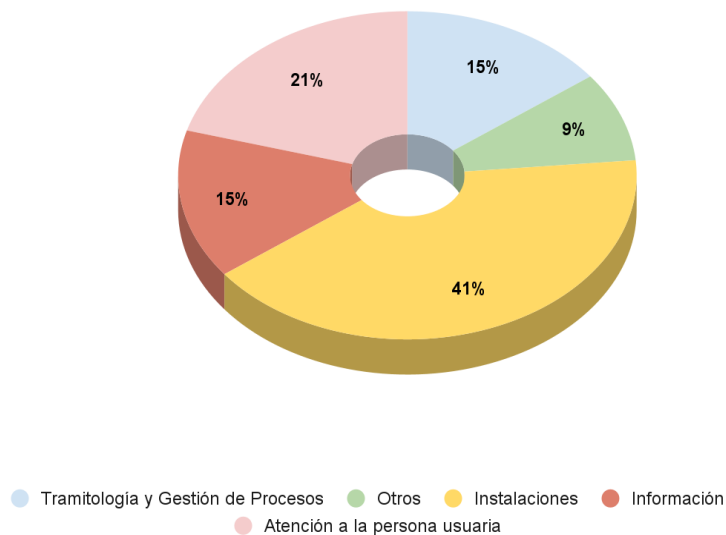
En la tabla 1 se presenta el número de casos atendidos por dimensión.

**TABLA 1**  
RECOPE  
CONTRALORÍA DE SERVICIOS  
CASOS ATENDIDOS POR DIMENSIÓN EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2021

DIMENSIÓN	Nº DE CASOS	PORCENTAJE
Instalaciones	14	41%
Atención a la persona usuaria	7	21%
Información	5	15%
Tramitología y Gestión de Procesos	5	15%
Otros	3	9%
<b>Suma total</b>	<b>34</b>	<b>100.00%</b>

Como se observa en el Gráfico 2, la mayoría de los casos atendidos se ubican en la dimensión Instalaciones con un 41% (14 casos), Atención a la persona usuaria con un 21% (7 casos), Tramitología y Gestión de Procesos 15% e Información 15% con 5 casos en cada dimensión y en la dimensión Otros un 9% (3 casos)

**Gráfico 2**  
Contraloría de Servicios  
Porcentaje relativo de casos atendidos por dimensión en el II Semestre 2021



### 3. Detalle de los casos atendidos por dimensión.

En la Tabla 2 se presentan los motivos de las quejas y denuncias atendidas, agrupadas por tipo de queja y subdimensión.

**TABLA 2**  
RECOPE  
CONTRALORÍA DE SERVICIOS  
DETALLE DE CASOS ATENDIDOS POR DIMENSIÓN EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2021

DIMENSIÓN	ASUNTO	NÚMERO
<b>OTROS</b>	Incumplimiento al protocolo para prevenir el Covid 19, en Facturación La Garita	1
	Información sobre robo de combustibles del poliducto	1
	Uso inapropiado de vehículo de la empresa	1
	<b>Subtotal</b>	<b>3</b>
<b>INFORMACIÓN</b>	Solicitud de información conforme al derecho de petición (impuesto único a los combustibles, expediente administrativo, envío de facturas.	3
	Consulta sobre alineación del poliducto en propiedad privada.	1
	Información de contrataciones en el sitio web de RECOPE	1
	<b>Subtotal</b>	<b>5</b>
<b>TRAMITOLOGÍA Y GESTIÓN DE PROCESOS</b>	Revisión de cisternas al ingreso de las Terminales de Distribución. Revisión de normativa sobre revisión	3
	Presunto incumplimiento de requisitos en contratación 2020LA-000013-0016700102, línea 5	1
	Solicitud de documento para exoneración de factura	1
	<b>Subtotal</b>	<b>5</b>
		4

DIMENSIÓN	ASUNTO	NÚMERO	
<b>ATENCIÓN A LA PERSONA USUARIA</b>	Mala atención al cliente personal y telefónica por parte de funcionarios de Facturación en Plantel Barranca, La Garita y en Departamento de Reclutamiento y Selección		
	Mal trato por parte de Inspector SAS de Barranca a transportistas	1	
	Queja por comportamiento de funcionario y bloqueo de estacionamiento al público	1	
	Solicitud de transportistas para que se revise la circular DCO-0300-2021 sobre medida de revisión de cisternas	1	
	<b>Subtotal</b>	<b>7</b>	
<b>INSTALACIONES</b>	Afectación de propiedad privada por ubicación de tubería del poliducto en Liverpool , Matina y Cimarrones - Limón, solicitan entierro de tubería	3	
	Dispensador (rack 2) en mal estado en terminal La Garita afecta el servicio de venta de gasolina regular.	2	
	Basura en servidumbre del poliducto y posible afectación a la seguridad de la tubería por lluvias fuertes en Cartago	2	
	Contaminación del río Pez en Oreamuno de Cartago, por derrame ocasionado en el robo de combustibles	1	
	Autorización para construir muro de contención en propiedad privada en Colorado, Turrialba, por posible afectación del poliducto	1	
	Información sobre robo de combustible en poliducto	1	
	Disponibilidad de servicios sanitarios para transportistas, Plantel La Garita	1	
	Accidente de transportista con aguja de ingreso en terminal Barranca	1	
	Bloqueo del ingreso a terminal La Garita por parte de empresa constructora de carretera	1	
	Transportistas solicitan permitir el ingreso en horas de la noche a la terminal Barranca debido a las condiciones peligrosas de las zona.	1	
		<b>Subtotal</b>	<b>14</b>
	<b>TOTAL</b>		<b>34</b>

## 4. Duración del Proceso

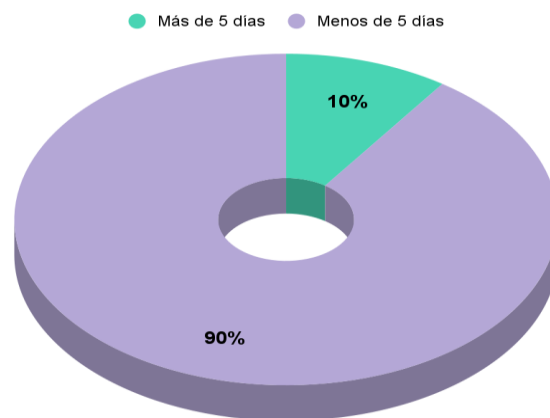
La Contraloría de Servicios ha establecido como plazo de atención de 5 días hábiles para remitir a los titulares subordinados los casos para su resolución. Como se puede apreciar en el Gráfico 3, la mayoría de los casos fue remitido dentro de ese plazo (90%) de 5 días hábiles o menos, los demás casos (10%) se remitieron en un plazo mayor a 5 días. Estos son aquellos que requieren un mayor análisis del caso, revisión de documentación, consultas y otras gestiones previas al envío al responsable de atención.

Conforme al Procedimiento para la atención de quejas, denuncias, sugerencias y demás gestiones presentadas ante la Contraloría de Servicios PE-06-02-001, los casos fueron remitidos formalmente a los titulares subordinados para su atención y resolución.

De los resultados de la gestión se comunicó a los denunciantes al medio indicado para recibir notificaciones ya sea medios electrónicos o vía telefónica.

En el gráfico 3 se presenta el tiempo de remisión de los casos por parte de la Contraloría de Servicios a los Titulares Subordinados para su debida atención.

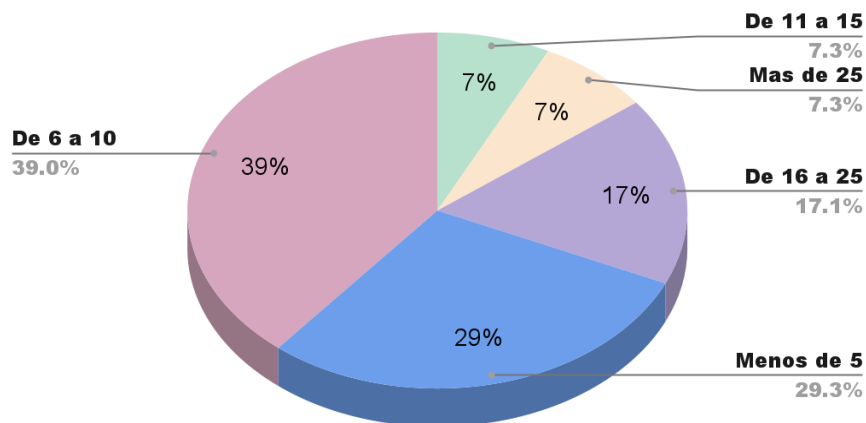
Gráfico 3  
Contraloría de Servicios  
Tiempo de remisión a los Titulares Subordinados de los Casos recibidos en el II Semestre 2021



El tiempo de resolución incluye desde el recibo, envío y respuesta a los clientes, está dado en días hábiles.

Como se puede apreciar en el gráfico 4, la mayoría de los casos, un 68% se resolvió en 10 días hábiles o menos. El 17% de los casos se resolvió entre 16 y 25 días. Un 7% se resolvió entre 11 y 15 días, y 7% requirió más de 25 días hábiles.

**Gráfico 4**  
**RECOPE**  
**Contraloría de Servicios**  
**Proceso de atención de los Casos Atendidos en el II Semestre 2021 en días hábiles**





## 5. Estado actual de los casos.

A la fecha de presentación del informe el 100 % de los casos se encuentran en estado concluido.

### Anexos:


1. Material informativo a disposición de clientes.


# RECOPE


## CONTRALORÍA DE SERVICIOS

Instrumento de mejora continua

Sus aportes nos ayudan a mejorar  
nuestros servicios.

 (506) 2284-2852  
(506) 2284-2855

 [contraloria@recope.go.cr](mailto:contraloria@recope.go.cr)

 [www.recope.com](http://www.recope.com)



## CONTRALORÍA DE SERVICIOS

Sus aportes son muy importantes, permítanos conocer su percepción sobre nuestros servicios:

Fecha: \_\_\_\_\_

1. Dependencia visitada: \_\_\_\_\_

2. Funcionario que lo atendió: \_\_\_\_\_

3. El trato recibido fue:

Muy bueno ( ) Bueno ( ) Muy malo ( ) Malo ( )

4. El tiempo de atención fue:

Muy bueno ( ) Bueno ( ) Muy malo ( ) Malo ( )

5. ¿Se resolvió satisfactoriamente su gestión?

Si ( ) No ( )

6. ¿Por qué? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

7. Recomendaciones sobre el servicio:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Para comunicarnos con usted por favor suministre los siguientes datos:

Nombre: \_\_\_\_\_

Cédula: \_\_\_\_\_

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_


La información brindada se tratará en forma confidencial  
Deposite esta boleta en el buzón de la Contraloría de Servicios  
Estamos para servirle


## CONTRALORÍA DE SERVICIOS


La actividad de la Contraloría de Servicios de RECOPE se realiza en cumplimiento al objetivo estratégico de "Garantizar la satisfacción de las expectativas y requerimientos de los clientes directos, indirectos y beneficiarios" para lo cual trabajamos conforme a nuestra política:

“Garantizar a los clientes que sus quejas, denuncias y sugerencias serán tramitadas a la mayor brevedad, guardando criterios de objetividad, discreción y confidencialidad, realizando el máximo esfuerzo para lograr una solución satisfactoria a su solicitud y procurar mejoras generales en los procesos y servicios que brinda RECOPE.”

# RECOPE

 (506) 2284-2852  
(506) 2284-2855

 [contraloria@recope.go.cr](mailto:contraloria@recope.go.cr)

 [www.recope.com](http://www.recope.com)

# RECOPE

## CONTRALORÍA DE SERVICIOS

Instrumento de mejora continua



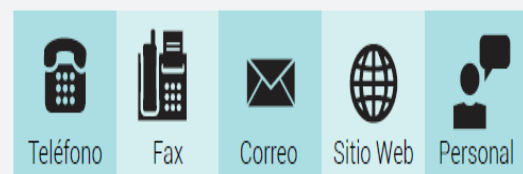
Queremos escuchar lo que usted tiene que decir.

## ¿QUÉ ES LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS?

La Contraloría de Servicios es una dependencia que busca la mejora continua de los servicios; mediante el análisis de las causas que originan inconformidades de los clientes se identifican los procesos, trámites y servicios que requieren ser atendidos con prioridad, para agilizar y mejorar la atención al cliente.

### ¿Quiénes pueden acudir a las Contralorías de Servicios?

Los clientes directos, transportistas, vecinos de sus instalaciones y público en general, que de alguna forma se sientan afectados por la actividad que realiza RECOPE pueden presentar sus quejas, denuncias o sugerencias ante la Contraloría de Servicios, mediante los diversos medios disponibles:



Es importante reconocer la diferencia entre quejas, denuncia y sugerencias.

Queja	Denuncia	Sugerencia
Es la notificación realizada ante RECOPE sobre la efectividad de los servicios que brinda la Empresa, con el fin de que sean analizadas sus causas y se establezcan mejoras.	Es la notificación realizada ante RECOPE para que sea investigado un acto o conducta, por parte de los funcionarios en el ejercicio de su cargo, que se considera irregular y que afecta el interés personal o público.	Es la propuesta presentada ante RECOPE para mejorar, agilizar y simplificar los servicios que brinda la Empresa.

## Responsabilidades de las jefaturas en el proceso de mejora.

Los Titulares Subordinados que reciban para su resolución los casos remitidos por la Contraloría de Servicios, deberán realizar una investigación exhaustiva considerando los siguientes elementos:

1. Analizar e investigar las causas y consecuencias de los hechos denunciados y la afectación de los servicios que brinda la Empresa a sus clientes, a las comunidades y a la imagen institucional. Cuando la situación lo amerite, se deberán tomar acciones inmediatas con el fin de evitar una mayor afectación a los clientes, usuarios y públicos de RECOPE.
2. Analizar el proceso 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, planificación de acciones o inversiones necesarias a futuro y su incorporación en los planes anuales operativos.
3. Comunicar a la Contraloría de Servicios en el plazo establecido de cinco días hábiles, sobre las acciones realizadas o medidas que se adoptarán para solucionar de forma integral la situación que generó la queja, denuncia o sugerencia y el tiempo estimado de ejecución. Así mismo, deberá comunicar cualquier motivo de retraso en las acciones planificadas y cuando éstas hayan sido ejecutadas, documentando lo realizado mediante informes, fotografías, notas u otros.
4. Cuando el titular subordinado determine el incumplimiento de la normativa vigente por parte de algún funcionario de la Empresa, deberá actuar conforme a lo estipulado en el régimen disciplinario.
5. Suministrar oportunamente la información, apoyo y recursos solicitados por la Contraloría de Servicios para fines de su competencia.
6. Por ningún motivo tomarán represalias contra las personas denunciadas; los efectos de cualquier represalia que se compruebe se realice a raíz de la interposición de una denuncia ante la Administración, serán revertidos contra la persona que las empresa, mediante la realización de los procedimientos disciplinarios que procedan y la aplicación de las sanciones pertinentes.