

**REGLAMENTO DE LA CONTRALORÍA DE ATENCIÓN A LA PERSONA  
USUARIA DE LA OPERADORA DE PLANES DE PENSIONES  
COMPLEMENTARIAS DEL BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO  
COMUNAL S.A.**

**CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES**

**Artículo 1-. Objeto:** El presente Reglamento regula el funcionamiento de la Contraloría de Atención a la Persona Usuaria de la Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal Sociedad Anónima, en adelante “Contraloría” como órgano creado para promover, el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios que brinda Popular Pensiones.

**Artículo 2-. Fundamento:** El presente Reglamento se dicta con fundamento en el artículo 188 del Código de Comercio N° 3284, que define la atribución de la Junta Directiva de Popular Pensiones para dictar el presente Reglamento.

**Artículo 3-. Definiciones:** Para efectos de la aplicación de este Reglamento, se definen los siguientes términos:

**Calidad:** Significa aporta valor a la persona usuaria ofreciendo condiciones de uso del producto o servicio a las que ésta espera recibir.

**Consulta:** El consejo o la opinión que se le pide a una persona acerca de un tema o asunto, en el cual ésta resulta tener conocimientos destacados para ayudar a resolver el tema.

**Contraloría de Atención a la persona usuaria:** Es la instancia que ofrece Popular Pensiones para que las personas usuarias puedan presentar sus inconformidades o insatisfacción con el servicio recibido con el fin de velar por la calidad de éste.

**Evaluación de Servicios:** Es el proceso comparativo con el fin de medir el conocimiento de la persona colaboradora respecto a los productos y servicios brindados a persona usuaria.

**Evaluación de Satisfacción:** Es el proceso comparativo mediante el cual se mide la satisfacción de la persona usuaria con respecto al servicio recibido.

**Felicitación:** Expresión oral o escrita mediante la cual la persona usuaria manifiesta su satisfacción y conformidad hacia los servicios de Popular Pensiones.

**Gestión por Servicios:** Es el acto de motivar, dirigir y coordinar las acciones de las personas colaboradoras y los recursos de Popular Pensiones con el fin de proporcionar respuestas ágiles y oportunas a las personas usuarias.

**Inconformidad:** Es cuando una persona usuaria comunica por los medios existentes estar inconforme con la calidad en la prestación de los servicios que le ha brindado Popular Pensiones.

**Informes de Gestión:** Informes mensuales que se remiten a la Gerencia General como parte de la rendición de cuentas de lo ejecutado versus lo planeado.

**Informes Semestrales:** Informes que se remiten a la Gerencia General al finalizar cada semestre del año con el fin de presentar el grado de cumplimiento del Plan Anual Operativo versus lo planificado.

**Persona Usuaria:** Toda persona física, afiliada o no afiliada que tenga una inconformidad o insatisfacción sobre los servicios que brinda Popular Pensiones.

**Popular Pensiones:** Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal Sociedad. Anónima.

**Servicio:** Toda prestación de carácter intangible que contribuya a la satisfacción de una necesidad sea individual o colectiva.

**Sugerencia:** Es una propuesta presentada por una persona usuaria para incidir en el mejoramiento de los servicios de Popular Pensiones.

**Artículo 4-. Derechos de la persona usuaria:** Para efectos del presente Reglamento se definen los siguientes derechos de la persona usuaria:

a-. Recibir de Popular Pensiones servicios de óptima calidad, de forma efectiva, continua e innovadora.

b-. Plantear gestiones respecto de los servicios que reciben de Popular Pensiones y sobre las actuaciones de sus colaboradores en el ejercicio de sus funciones cuando se estime que afectan, directa o indirectamente, los servicios prestados o la imagen de Popular Pensiones.

c-. Recibir de los colaboradores que brindan servicios un trato respetuoso y una respuesta oportuna a su gestión.

**Artículo 5-. Deberes de la persona usuaria:** Para efectos del presente Reglamento se definen los siguientes deberes de la persona usuaria:

a-. Coadyuvar en el mejoramiento e innovación de los servicios mediante la presentación de gestiones ante la Contraloría de Atención a la persona usuaria.

b-. Velar porque las personas prestadoras de los servicios rindan cuentas de lo actuado, de lo no ejecutado y los motivos de su no ejecución.

c-. Hacer un uso adecuado de los servicios.

d. Dirigirse con respeto a los colaboradores de Popular Pensiones que brindan servicios, en la presentación de sus gestiones.

## **CAPÍTULO II CONTRALORIA DE ATENCION A LA PERSONA USUARIA**

**Artículo 6-. Finalidad:** Se crea la Contraloría de Atención a la persona usuaria el 04 de marzo del 2002 con el fin de promover los cambios y mejoras en la atención y el servicio a la persona usuaria, de conformidad con sus necesidades y expectativas y con la viabilidad técnica y financiera de Popular Pensiones.

Además, será un órgano asesor, canalizador y mediador de los requerimientos de efectividad y continuidad de las personas usuarias de los servicios que brinda Popular Pensiones.

También apoya, complementa, guía y asesora a la Gerencia General en la toma de decisiones de forma tal que se incremente la calidad de los servicios prestados.

**Artículo 7-. Organización:** La Contraloría de Atención a la persona usuaria dependerá de la Gerencia General de Popular Pensiones y estará a cargo de ésta una Persona Contralora de Atención a la persona usuaria.

**Artículo 8-. Requisitos de Nombramiento:** Los requisitos de nombramiento de la persona Contralora de Atención a la persona usuaria en Popular Pensiones, serán los establecidos en el Manual de Puestos respectivo.

### **CAPÍTULO III FUNCIONES Y POTESTADES DE LA CONTRALORIA DE ATENCION A LA PERSONA USUARIA**

**Artículo 9-. Funciones:** Son funciones de la Contraloría de Atención a la persona usuaria las siguientes:

- a. Mantener una estrecha coordinación con la Junta Directiva, Gerencia General, Direcciones, y colaboradores de Popular Pensiones, así como con los enlaces externos, con el fin de lograr los objetivos indicados en este Reglamento.
- b. Impulsar y verificar el cumplimiento de la efectividad de los mecanismos y procedimientos de comunicación a las personas usuarias, de manera tal que se les permita contar con información actualizada con relación a los servicios que ofrece Popular Pensiones.
- c. Presentar a la Gerencia General el plan Anual de Trabajo que sirva de base para evaluar el Informe del Segundo Semestre del Año, a más tardar en diciembre de cada año.
- d. Presentar a la Gerencia General un Informe de labores al finalizar cada semestre del año (junio) y (diciembre).
- e. Elaborar y proponer a la Gerencia General los procedimientos y requisitos de recepción, tramitación, resolución y seguimiento de las gestiones de las personas usuarias, entendidas como toda inconformidad, consulta, sugerencia, y/o felicitación respecto a la forma o el contenido con el que se brinda el servicio, presentadas por las personas usuarias ante la Contraloría de Atención a la persona usuaria de Popular Pensiones, respecto a los servicios que brinda. Dichos procedimientos y requisitos deberán ser información pública, de fácil acceso y su aplicación deberá ser expedita.
- f. Atender de manera oportuna y efectiva, las gestiones que presenten las personas usuarias ante la Contraloría de Atención a la persona usuaria sobre los servicios que brinda Popular Pensiones, 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 normativa vigente.
- g. Vigilar el cumplimiento del derecho que asiste a las personas usuarias de recibir respuesta pronta a gestiones referidas a servicios, presentadas ante Popular Pensiones en los plazos establecidos.

- h. Evaluar, en Popular Pensiones la prestación de los servicios de apoyo y de ayuda técnica requeridos por las personas usuarias con discapacidad, en cumplimiento de la legislación vigente en la materia.
- i. Promover, ante la Gerencia General y la Dirección de Negocios, mejoras en los trámites y procedimientos del servicio que se brinda con el fin de proponer recomendaciones que propicien el mejoramiento continuo e innovación de los servicios que presta Popular Pensiones.
- j. Emitir y dar seguimiento a las recomendaciones dirigidas a la Dirección de Negocios respecto a los servicios que brinda Popular Pensiones con el fin de mejorar su prestación, en búsqueda del mejoramiento continuo e innovación y de cumplimiento en las expectativas de las personas usuarias.
- k. Mantener un registro actualizado sobre la naturaleza y la frecuencia de las gestiones presentadas ante la Contraloría de Atención a la persona usuaria, así como de las recomendaciones y las acciones internas acatadas para resolver el caso y su cumplimiento o incumplimiento.
- l. Informar a la Gerencia General de Popular Pensiones cuando las recomendaciones realizadas por la Contraloría de Atención a la persona usuaria hayan sido ignoradas o se incumpla el plazo establecido para su atención y por ende las situaciones que provocan inconformidades en las personas usuarias permanezcan sin solución.
- m. Elaborar y aplicar, al menos una vez al año instrumentos que permitan medir la percepción para obtener la opinión 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 necesario.
- n. Informar a las personas usuarias sobre los servicios que brinda la Contraloría de Atención a la persona usuaria
- o. Elaborar el proyecto de Presupuesto y del Plan Anual operativo de la Contraloría. de Atención a la persona usuaria

**Artículo 10-. Potestades:** Son Son potestades de la Contraloría de Atención a la Persona Usuaría las siguientes:

- a-. El libre acceso, en cualquier momento, a todos los libros, expedientes, archivos y documentos relacionados con la prestación del servicio excepto la información confidencial, que puedan servir de sustentación de procedimientos administrativos de las personas usuarias.
- b-. Actuar como persona mediadora en la búsqueda de una solución más adecuada a las gestiones planteadas de las personas usuarias como una forma de agilizar la prestación de los servicios.
- c-. Establecer los mecanismos de comunicación, coordinación y apoyo con otras instancias que considere oportuno, a fin de mejorar la atención de las gestiones presentadas por las personas usuarias de Popular Pensiones

## **CAPÍTULO IV ATENCION DE GESTIONES ANTE LA CONTRALORIA DE ATENCION A LA PERSONA USUARIA**

**Artículo 11-. Definición:** Se entenderá por gestión de la persona usuaria ante la Contraloría de Atención a la persona usuaria toda inconformidad, consulta, sugerencia, o felicitación respecto de la forma o contenido en la que se brinda un servicio en Popular Pensiones.

**Artículo 12-. Medios:** Popular Pensiones contará con medios disponibles para que las personas usuarias puedan presentar sus gestiones ante la Contraloría de Atención a la persona usuaria, producto del servicio recibido de manera personal, escrita o electrónica. Popular Pensiones garantiza la accesibilidad para la presentación de dichas gestiones a toda persona usuaria.

**Artículo 13-. Requisitos:** Los requisitos que debe contener la gestión ante la Contraloría de Atención a la persona usuaria se encuentran en los procedimientos internos de Popular Pensiones. Adicionalmente las personas usuarias cuentan con canales de información disponibles para contactar a Contraloría de Atención a la persona usuaria, a efectos de conocer requisitos, tipos de formularios, asesoría y otra de clase de ayuda para la presentación de su gestión.

## **CAPÍTULO V COORDINACIÓN CON OTRAS INSTANCIAS**

**Artículo 14-. Apoyo Institucional:** Para el cumplimiento de sus funciones, la Contraloría de Atención a la persona usuaria recibirá el apoyo de todas Direcciones de Popular Pensiones.

El personal de la Contraloría de Atención a la persona usuaria deberá guardar la confidencialidad de la información y de los documentos que le brinden las diversas Direcciones para la atención de las inconformidades que se reciban.

**Artículo 15-. Responsabilidad Disciplinaria:** Es obligación de todas las instancias y los colaboradores de Popular Pensiones contestar a la mayor brevedad posible, cualquier gestión que formule la Contraloría de Atención a la Persona Usuaria. En ningún caso el plazo de respuesta podrá ser superior al establecido en los procedimientos internos.

La negativa o negligencia de la instancia o colaborador de informar a Contraloría de Atención a la Persona Usuaria ante su requerimiento, así como el incumplimiento injustificado del plazo de respuesta, serán causas generadoras de responsabilidad disciplinaria, de conformidad con la normativa pertinente.

Este Reglamento rige a partir de su publicación y deroga cualquier versión anterior.

