



Conglomerado Financiero Banco Popular y Desarrollo Comunal

Organización: Popular Pensiones S.A.
Área: Gerencia General/ Contraloría de Atención a la Persona Usuaría
Procedimiento: Gestión para resolver inconformidades.
Fecha de creación: 17 de marzo del 2009
Código: PRO-10-4-0-8-1

Área Responsable		Nombre funcionario	Firma	Fecha de firma
Hecho y revisado por:	Contraloría de Atención a la Persona Usuaría	Licda. Xinia Herrera Aguilar		
Aprobado por:	Gerencia Popular Pensiones	Lic. Róger Porras Rojas		

Control de cambios

Fecha de actualización	Versión	Descripción del Cambio
Marzo 2009	01	Modificación del formato a solicitud del Sistema de Gestión de Aseguramiento de la Calidad del Banco Popular y de Desarrollo Comunal
Abril 2010	01	Revisión de procedimientos por cumplimiento del HT 0174, no hay cambios en el contenido
Noviembre 2010	02	Modificación del formato según la Norma INTE 30-01-01-08 Esta versión de procedimiento deroga el procedimiento PRO-10-4-0-3-1
Diciembre 2010	03	Implementación de observaciones producto del primer informe de Auditoría de INTECO los días 29 y 30 de Noviembre y 1 Diciembre 2010
Noviembre 2011	04	Revisión del procedimiento para simplificar el proceso y migrar electrónicamente la gestión a la versión digital.
Diciembre 2012	05	Actualización según Reglamento de la Contraloría de Atención a la Persona Usuaría
Julio 2013	06	Revisión del procedimiento por tanto la Contraloría de Atención a la Persona Usuaría directamente será dirigida por su Contralora de Atención a la Persona Usuaría a la vez se implementan cambios recomendados por nuestros consultores.
Julio, 2014	07	Actualización de procedimiento
Noviembre 2014	08	Incorporar recomendaciones de INTECO
Febrero 2015	09	Actualizar procedimiento por cambio interno de la Contraloría
Diciembre 2015	10	Incorporando recomendaciones de Auditoría de INTECO
Noviembre 2016	11	Incorporar sugerencia de la Auditoría de Perfil Financiero

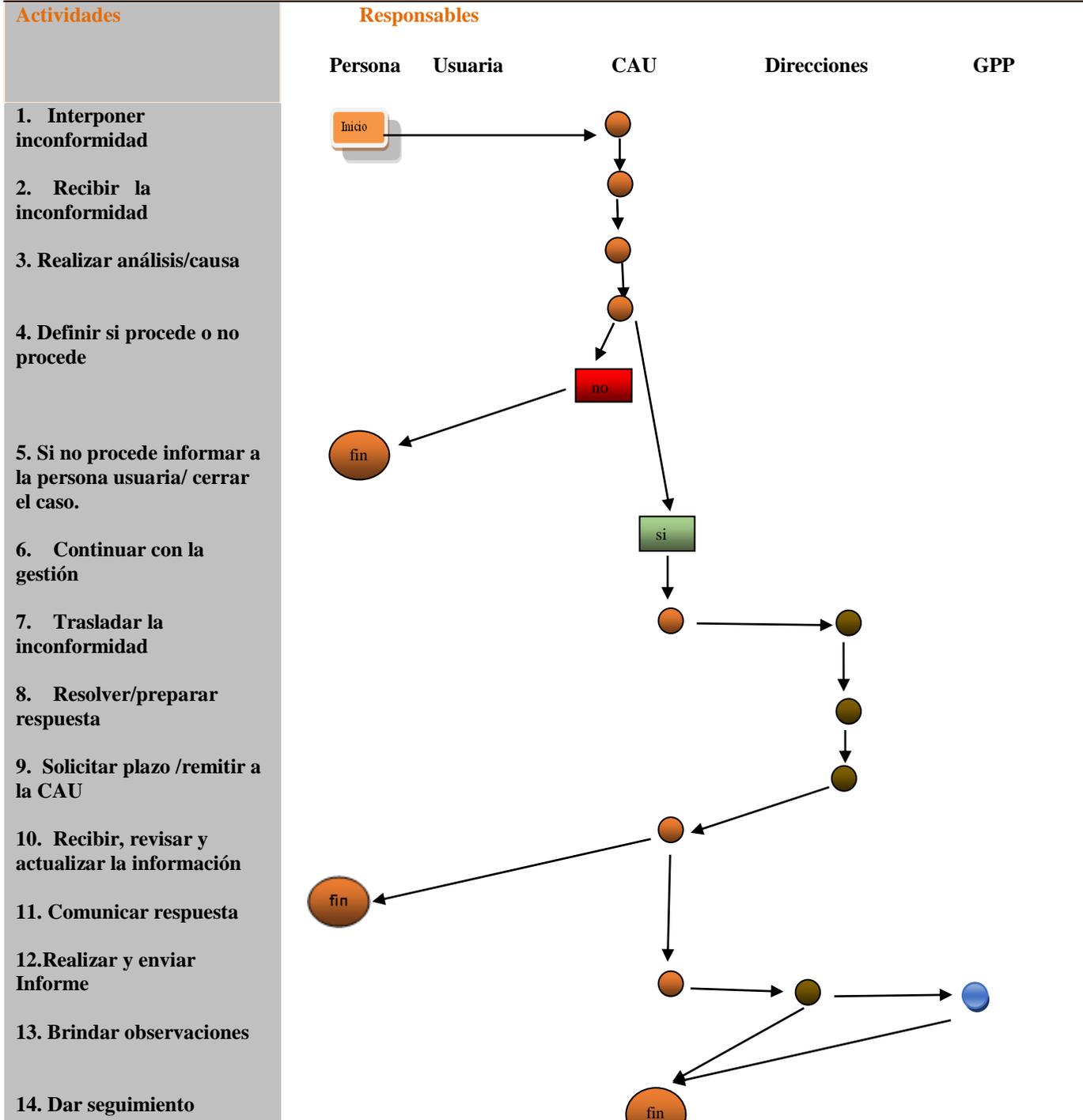
		Conglomerado Financiero Banco Popular Gerencia General / Contraloría de Atención a la Persona Usuaria			
Procedimiento:	Gestión para resolver inconformidades				
Código:	PRO-10-4-0-8-1	Versión:	17	Rige a partir de:	Agosto, 2020
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS					
Junio 2017	12	Revisión y actualización de procedimiento según normativa vigente de la Operadora.			
Junio 2018	13	Revisión y actualización de procedimiento según normativa vigente de la Operadora.			
Marzo 2019	14	Incorporación de la recomendación #8 de la auditoria interna de Popular Pensiones “Se sugiere a la Contralora de Atención a la Persona Usuaria, estandarizar en la practica el proceso de clasificación de reclamos, quejas y consultas, de manera que se aplique lo definido PRO-10-1-4-8-1 y se pueda parametrizar la categorización de la insatisfacción por su impacto y alcance.”			
Junio 2019	15	Revisión y Actualización según normativa			
Junio, 2020	16	Revisión y Actualización según normativa			
Agosto, 2020	17	Se elimina el color amarillo del texto modificado de la versión anterior para ser publicado en la web del Banco Popular y de Desarrollo Comunal			

1.0 Objetivos	<p>Establecer a través de la Contraloría de Atención a la Persona Usuaria de Popular Pensiones un mecanismo para que los afiliados puedan ejercer su derecho de petición y manifiesten su inconformidad en forma individual o jurídica sobre la calidad de los servicios que reciben de la Operadora.</p> <p>Velar porque toda inconformidad sea recibida y resuelta por Popular Pensiones a través de su Contraloría de Atención a la Persona Usuaria como área adscrita a la Gerencia General en coordinación con la Dirección que corresponda.</p> <p>Velar por los siguientes derechos de las personas usuarias:</p> <p>a-. Recibir de Popular Pensiones servicios de óptima calidad, de forma efectiva, continua e innovadora.</p> <p>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.</p> <p>c-. Recibir de los colaboradores que brindan servicios un trato respetuoso y una respuesta oportuna a su gestión.</p> <p>Teniendo presente que la persona usuaria también le asiste:</p> <p>Presentar Gestiones: La persona usuaria de Popular Pensiones tiene derecho a presentar sus gestiones ante la Contraloría de Atención a la Persona Usuaria.</p> <p>Celeridad: La Contraloría de Atención a la Persona Usuaria debe informar a la persona usuaria el plazo estipulado para resolver la inconformidad, junto con la información que corresponda. Si por razones fuera del control de la Contraloría, la inconformidad no</p>
----------------------	---

		Conglomerado Financiero Banco Popular Gerencia General / Contraloría de Atención a la Persona Usuaria			
Procedimiento:	Gestión para resolver inconformidades				
Código:	PRO-10-4-0-8-1	Versión:	17	Rige a partir de:	Agosto, 2020
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS					
	<p>puede ser atendida dentro del plazo estipulado, deberá informar dichas razones a la persona usuaria dentro del tiempo estipulado extendiendo el plazo hasta por la mitad del plazo originalmente propuesto.</p> <p>Formalismo: Las inconformidades de las personas usuarias deberán ser atendidas y solucionadas con las formalidades mínimas y mediante procedimientos simples siempre que aseguren la adecuada protección de los derechos de los mismos.</p> <p>Transparencia: Las personas usuarias tendrán derecho a consultar sobre el estado de trámite de su inconformidad, debiendo la organización brindar la información sobre el mismo.</p> <p>No a la discriminación: En los procedimientos se deberá respetar la igualdad.</p> <p>Gratuidad: La atención de la inconformidad será siempre gratuita, debiendo la organización correr con los gastos administrativos que ésta genere.</p>				
2.0 Alcance	Aplica directamente a la Contraloría de Atención de la Persona Usuaria y a las Direcciones.				
3.0 Definiciones	<p>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.</p> <p>Persona Usuaria: Toda persona física, afiliada o no afiliada que tenga una inconformidad o insatisfacción sobre los servicios que brinda Popular Pensiones.</p> <p>CAU: Contraloría de Atención a la Persona Usuaria</p> <p>PP: Popular Pensiones</p> <p>Reglamento: 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. junio 2019</p> <p>Direcciones: Dirección de Negocios / Dirección de Administración, Dirección de Inversiones y Dirección de TI</p> <p>GPP: Gerencia Popular Pensiones</p> <p>AP: Acciones Preventivas</p> <p>AC: Acciones Correctivas</p>				

		Conglomerado Financiero Banco Popular Gerencia General / Contraloría de Atención a la Persona Usuaría			
Procedimiento:	Gestión para resolver inconformidades				
Código:	PRO-10-4-0-8-1	Versión:	17	Rige a partir de:	Agosto, 2020
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS					

4.0 Diagrama del Proceso



		Conglomerado Financiero Banco Popular Gerencia General / Contraloría de Atención a la Persona Usuaría			
Procedimiento:		Gestión para resolver inconformidades			
Código:	PRO-10-4-0-8-1	Versión:	17	Rige a partir de:	Agosto, 2020
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS					

5.0 Desarrollo	NORMA DE OPERACIÓN
1	<p>Persona Usuaría: Interponer su inconformidad de la siguiente manera:</p> <p>Mediante los canales de servicio de la Contraloría de Atención a la Persona Usuaría:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Correo electrónico: pensionescontraloria@bp.fi.cr ✓ Correo físico dirigido a la Contraloría de Atención a la Persona Usuaría, Club Unión ✓ Personalmente: Oficina de la Contraloría de Atención a la Persona Usuaría ubicada en la Planta baja de Popular Pensiones ✓ El número telefónico para inconformidades es el 2010-0371 (éste servicio será reemplazado por el correo electrónico cuando se esté realizando teletrabajo) <p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ La persona usuaria, remite a la Contraloría de Atención a la Persona Usuaría su inconformidad mediante el uso del formulario FOR 10-4-0-8-1.1 con sus datos personales como el nombre, dirección electrónica, número telefónico y el número de cédula o mediante un correo electrónico. ➤ Posteriormente se deben detallar los hechos que han originado la inconformidad, con nombre de las personas y órganos involucrados en la misma ➤ Aportar evidencias de la situación presentada en la prestación del servicio. Opcional ➤ Firma solo en caso de presentar la inconformidad utilizando el FOR 10-4-0-8-1.1
2	CAU: Recibir la inconformidad de la persona usuaria.
3	<p>CAU: Realizar un análisis/ causa para determinar la existencia de una o más de las siguientes situaciones:</p> <p>a. Información = Accesibilidad a las instalaciones Telefónica y Telemático Calidad de la Información: Información deficiente o incompleta Mala asesoría falta de conocimiento Definición incorrecta de requisitos Falta de claridad de los mismos Uso de sitios de internet en las computadoras de la OPC no autorizados Uso del celular personal</p> <p>b. Trato de Usuarios = Falta de amabilidad, cortesía o educación por parte de los colaboradores Falta de interés en ayudarlo al cliente Autoritarismo Falta de equidad en el trato</p>

Procedimiento:	Gestión para resolver inconformidades
-----------------------	--

Código:	PRO-10-4-0-8-1	Versión:	17	Rige a partir de:	Agosto, 2020
----------------	----------------	-----------------	----	--------------------------	--------------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

	<p>Falta capacidad en el nivel de comprensión hacia el cliente</p> <p>c. Calidad del Servicio =</p> <p>Falta de simplicidad del procedimiento administrativo</p> <p>Tiempo de espera excesivos</p> <p>Problemas de coordinación entre departamentos</p> <p>Peticion de documentación innecesaria</p> <p>Falta de recurso humano para atender al cliente</p> <p>Incumplimiento de horarios</p> <p>Falta del cumplimiento de las expectativas de servicio al cliente</p> <p>d. Instalaciones =</p> <p>Dificultades que tiene el cliente para tener acceso a la institución</p> <p>Existencia de barreras físicas o arquitectónicas</p> <p>Inadecuadas condiciones ambientales y físicas</p> <p>Falta de mobiliario o mobiliario inadecuado</p> <p>Falta de espacios o inadecuación de los existentes</p> <p>e. Otras =</p> <p>Incumplimiento de labores por parte de los colaboradores</p> <p>Incumplimiento de horarios de trabajo</p> <p>Mala utilización de los recursos de la Operadora</p> <p>Discriminación por parte de los colaboradores</p> <p>Aquellas inconformidades que no fueron contempladas que incluye manifestaciones de los usuarios o clientes fuera de ese contexto es una inconformidad que no procede y se cierra el caso.</p>
4	CAU: Decidir si la inconformidad procede o no procede.
5	CAU: Si no procede se le informa a la persona usuaria para dar por cerrado el caso
6	<p>CAU: Si procede la inconformidad continuar con el proceso de atención</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Apertura de un expediente digital donde se tome en cuenta lo siguiente para una efectiva trazabilidad: nombre, análisis/causa, traslado al área, gestiones internas, respuestas del área, entrega de la respuesta al cliente, AP y AC ➤ Informar al afiliado o persona usuaria sobre el principio de celeridad, plazo estipulado para resolver la inconformidad (5 días hábiles) y transparencia en el proceso, consultando cuando guste gratuitamente sobre el estado de la gestión que realiza la CAU. ➤ La persona usuaria también puede solicitar reserva y secreto de su identidad, la que deberá ser guardada especialmente en aquellos casos en que se considere que a raíz de las investigaciones, se pueda afectar la continuidad y atención de los servicios prestados a la persona usuaria o bien poner en peligro su integridad así como

		Conglomerado Financiero Banco Popular Gerencia General / Contraloría de Atención a la Persona Usuaria				
Procedimiento:		Gestión para resolver inconformidades				
Código:		PRO-10-4-0-8-1	Versión:	17	Rige a partir de:	Agosto, 2020
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS						
		solicitarle por escrito su autorización si se hace necesario revelar información a terceras personas				
7		CAU: Trasladar vía electrónica la inconformidad a la Dirección que le corresponda su atención la cual tendrá para resolver un plazo de 4 días hábiles.				
8		Direcciones: Resolver el caso, preparar dos oficios de respuesta de la inconformidad, uno para la CAU otro para la persona usuaria, enviar a la CAU ambos documentos vía electrónica con las evidencias del caso y las acciones preventivas y correctivas. El plazo de atención es de 4 días hábiles, la desatención de lo anterior se considera incumplimiento y será reportado a la Gerencia de Popular Pensiones para su atención.				
9		Direcciones: Solicitar a la CAU una extensión de plazo, si se requiere tiempo adicional para terminar de atender la inconformidad llenando el FOR 10-4-0-8-1.2 que se encuentra en la intranet. El plazo es de 2.5 días hábiles. La ampliación de plazo no aplica cuando el periodo de atención de la inconformidad ya ha vencido, situación que se considera incumplimiento y es comunicado a la Gerencia de Popular Pensiones para lo que corresponda. La remisión de este formulario es digital.				
10		CAU: Recibir, revisar y actualizar la información del punto #8 en el expediente del cliente y en la bitácora de control de Inconformidades FOR 10-4-0-8-1.3				
11		CAU: Comunicar a la persona usuaria la respuesta a su inconformidad por el mismo medio por el cual ingresó y se cierra el caso.				
12		CAU: Realizar informe de Gestión Mensual a la Dirección correspondiente y a la Gerencia de Popular Pensiones con los datos de las inconformidades recibidas y atendidas, acciones preventivas y propuesta de mejoras en el servicio.				
13		GPP y Direcciones: Brindar observaciones a la CAU si las tuvieran, en un plazo de 5 días hábiles después de entregado el Informe, sino se reciben observaciones del área evaluada se da por aceptado el Informe				
14		CAU: Dar seguimiento a las acciones de mejora propuestas en el Informe de Gestión.				
6.0	Doc. Relacionados	6.1 Reglamento Contraloría de Servicios de la Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal S.A. junio 2019 6.2 FOR 10-4-0-8-1.1 6.3 FOR 10-4-0-8-1.2 6.4 Matriz FOR 10-4-0-8-1.3				
7.0	Anexos	En caso de ausencia del Contralor (a) por motivo de enfermedad o vacaciones, la Gerencia de Popular Pensiones asignó a la Licda. Katherine Barquero para recibir tramitar y responder toda inconformidad ingresada a la Contraloría.				