



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 denuncias
Fecha de creación: 09 de setiembre del 2020
Código: PRO-10-4-0-8-6

Área Responsable		Nombre funcionario	Firma digital
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
Setiembre 2020	01	Creación del Procedimiento

	Conglomerado Financiero Banco Popular				
	Gerencia General / Contraloría de Atención a la Persona Usuaría				
Procedimiento:	Gestión para resolver denuncias				
Código:	PRO-10-4-0-8-6	Versión:	01	Rige a partir de:	Setiembre, 2020
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS					

1.0 Objetivos	<p>Establecer a través de la Contraloría de Atención a la Persona Usuaría de Popular Pensiones un mecanismo para que los afiliados puedan ejercer su derecho de petición y manifiesten su denuncia en forma individual o jurídica sobre la prestación del servicio que recibe de la Operadora.</p> <p>Velar porque toda denuncia sea recibida y resuelta por Popular Pensiones a través de su Contraloría de Atención a la Persona Usuaría como área adscrita a la Gerencia General en coordinación con la Dirección y/o área que corresponda.</p> <p><u>Teniendo presente que la persona usuaria también le asiste:</u></p> <p>Admisibilidad: Es la revisión que realiza la Contraloría de Atención a la Persona Usuaría a cada denuncia recibida velando por el cumplimiento de la acción cumpla con todos los requisitos formales para dar curso a la tramitación de la causa.</p> <p>Criterios de admisibilidad: 1. Explicación de cómo plantear la denuncia 2Requisitos para plantear una denuncia 3. Información Adicional</p> <p>Celeridad: La Contraloría de Atención a la Persona Usuaría debe informar a la persona usuaria el plazo estipulado para resolver la denuncia, junto con la información que corresponda. Si por razones fuera del control de la Contraloría, la denuncia no 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>Confidencialidad: Se garantiza en todo momento la confidencialidad de los datos del demandante si así lo manifiesta, y a utilizar lo expuesto en la denuncia solo para realizar la investigación de los hechos y procurar una gestión justa y objetiva.</p> <p>Formalismo: Las denuncias 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>Gratuidad: La atención de la denuncia será siempre gratuita, debiendo la organización correr con los gastos administrativos que ésta genere.</p> <p>Presentar Gestiones: La persona usuaria de Popular Pensiones tiene derecho a presentar sus gestiones ante la Contraloría de Atención a la Persona Usuaría. Asimismo, Popular Pensiones debe garantizar que ningún colaborador tomará represalias en contra del denunciante.</p> <p>No a la discriminación: En los procedimientos se deberá respetar la igualdad.</p> <p>Transparencia: Las personas usuarias tendrán derecho a consultar sobre el estado de trámite de su denuncia, debiendo la organización brindar la información sobre el mismo.</p>
2.0 Alcance	Aplica directamente a la Contraloría de Atención de la Persona Usuaría y a las Direcciones.
3.0 Definiciones	<p>Denuncia: Es cuando una persona usuaria notifica por los medios existentes a la Contraloría de Atención a la Persona Usuaría que se ha cometido un delito o un acontecimiento incorrecto, inmoral o ilegal en la prestación de los servicios que le ha brindado Popular Pensiones. Es la acción y efecto de denunciar (avisar, noticiar, declarar la irregularidad o ilegalidad de algo, delatar, y otros).</p> <p>Persona Usuaría: Toda persona física, afiliada o no afiliada que tenga una denuncia sobre los servicios que brinda Popular Pensiones.</p> <p>CAU: Contraloría de Atención a la Persona Usuaría</p> <p>PP: Popular Pensiones</p> <p>Direcciones: Dirección de Negocios / Dirección de Administración, Dirección de Inversiones y Dirección de TI</p> <p>GPP: Gerencia Popular Pensiones</p>

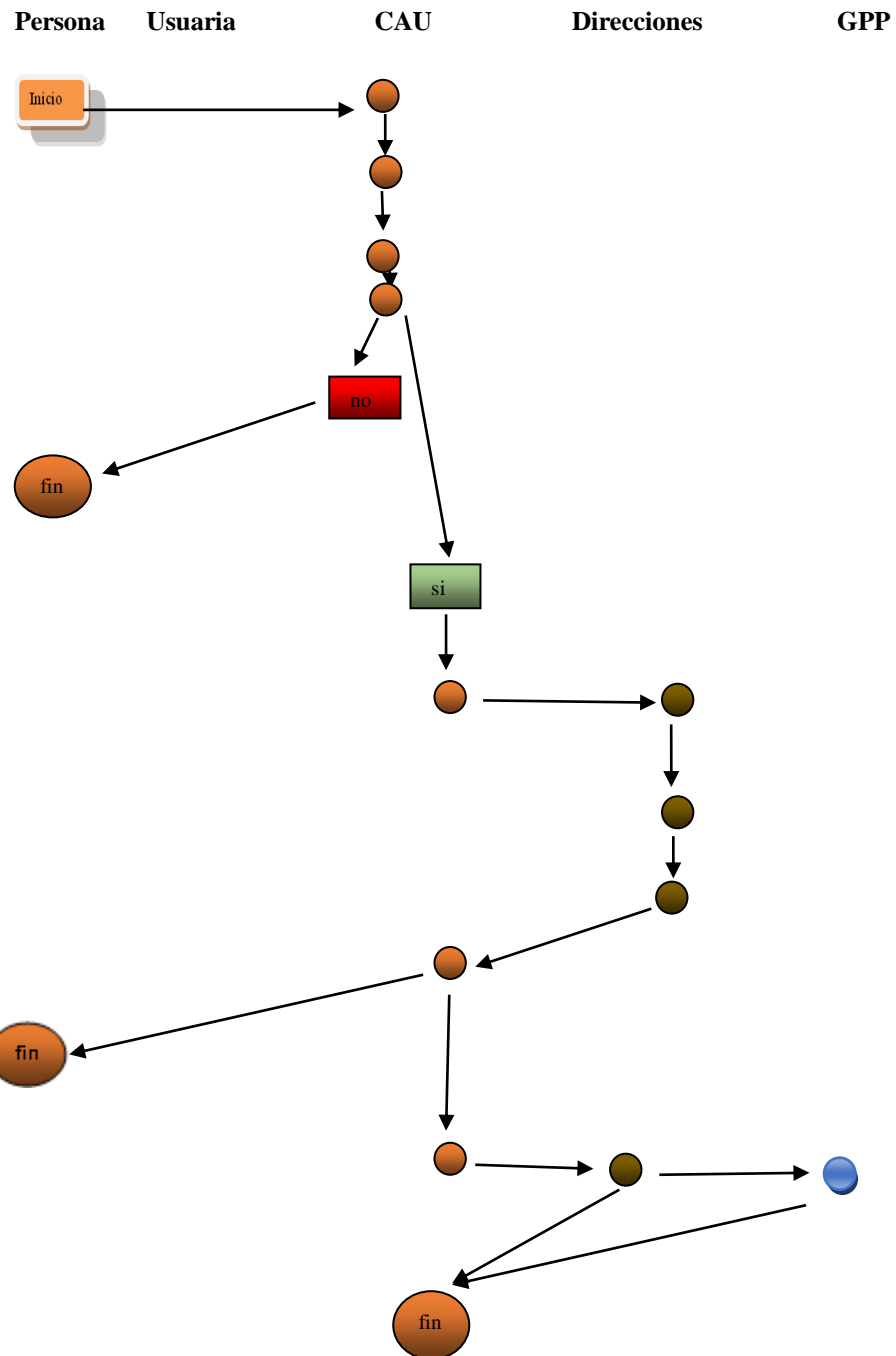
		Conglomerado Financiero Banco Popular Gerencia General / Contraloría de Atención a la Persona Usuaría			
Procedimiento:	Gestión para resolver denuncias				
Código:	PRO-10-4-0-8-6	Versión:	01	Rige a partir de:	Setiembre, 2020
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS					

4.0 Diagrama del Proceso

Actividades

Responsables

1. Interponer denuncia
2. Recibir la denuncia
3. Realizar análisis/causa
4. Definir si procede o no procede
5. Si no procede informar a la persona usuaria/ cerrar el caso.
6. Continuar con la gestión
7. Trasladar la denuncia
8. Resolver/preparar respuesta
9. Solicitar plazo /remitir a la CAU
10. Recibir, revisar y actualizar la información
11. Comunicar respuesta
12. Realizar y enviar Informe de Gestión
13. Brindar observaciones
14. Dar seguimiento



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

5.0 Desarrollo	NORMA DE OPERACIÓN
1	<p>Persona Usuaria: Interponer su denuncia de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mediante el Correo electrónico: pensionescontraloria@bp.fi.cr se interpone la denuncia y a la vez la Contraloría comunicará el avance de la investigación al denunciante, así como los resultados finales de la misma. <p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ La persona usuaria, remite a la Contraloría de Atención a la Persona Usuaria su denuncia mediante el correo electrónico donde se pueda identificar sus datos personales como el nombre, dirección electrónica, número telefónico. ➤ Posteriormente se deben detallar los hechos que han originado la denuncia, con nombre de las personas y órganos involucrados en la misma ➤ Aportar evidencias de la situación presentada en la prestación del servicio. Opcional ➤ La Contraloría de Atención a la Persona Usuaria es facultada por la Gerencia General para investigar independientemente cada caso de denuncia que se presente en la prestación del servicio a las personas usuarias.
2	<p>CAU: Recibir la denuncia de la persona usuaria.</p>
3	<p>CAU: Realizar un análisis/ causa para determinar la existencia de una o más de las siguientes situaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Actos inmorales por parte de los colaboradores de Popular Pensiones en las instalaciones o en redes sociales ➤ Actos ilegales como cobro por la prestación del servicio ➤ Recibir dadas ➤ Mala utilización de los recursos de la Operadora ➤ Discriminación por parte de los colaboradores ➤ Uso de sitios de internet en las computadoras de la OPC no autorizados ➤ O cualquier otra situación que se considere procedente a ser denunciada.
4	<p>CAU: Decidir si la denuncia procede o no procede.</p>
5	<p>CAU: Si no procede se le informa a la persona usuaria para dar por cerrado el caso, y la situación por la cual no procede la denuncia.</p>
6	<p>CAU: Si procede la denuncia continuar con el proceso de atención</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Apertura de un expediente digital de la denuncia con las pruebas presentadas por la persona usuaria para una efectiva trazabilidad: nombre, análisis/causa, traslado al área, gestiones internas, respuestas del área, entrega de la respuesta al cliente, Acciones Preventivas y Acciones Correctivas cuando ameriten. ➤ Informar al afiliado o persona usuaria sobre el principio de celeridad, plazo estipulado para resolver la denuncia (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 solicitarle por escrito su autorización si se hace necesario revelar

Procedimiento: **Gestión para resolver denuncias**

Código: PRO-10-4-0-8-6 **Versión:** 01 **Rige a partir de:** Setiembre, 2020

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

	<p>información a terceras personas</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Aclarar que no se tomarán represalias al denunciante por ningún colaborador de Popular Pensiones. De lo contrario se aplicarán en coordinación con el Área de Capital Humano, las sanciones indicadas en nuestra normativa interna referente a falta grave. .
7	<u>CAU:</u> Trasladar vía electrónica la denuncia a la Dirección que le corresponda su atención la cual tendrá para resolver un plazo de 4 días hábiles.
8	<u>Direcciones:</u> Resolver el caso, preparar dos oficios de respuesta de la denuncia, uno para la CAU otro para la persona usuaria, enviar a la CAU ambos documentos vía electrónica con las evidencias del caso. 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	<u>Direcciones:</u> Solicitar a la CAU una extensión de plazo, si se requiere tiempo adicional para terminar de atender la denuncia mediante correo electrónico. El plazo es de 2.5 días hábiles. La ampliación de plazo no aplica cuando el periodo de atención de la denuncia ya ha vencido, situación que se considera incumplimiento y es comunicado a la Gerencia de Popular Pensiones para lo que corresponda Esta ampliación le será comunicada al cliente por el mismo medio que utilizó para interponer la denuncia
10	<u>CAU:</u> Recibir, revisar y actualizar la información del punto #8 en el expediente del cliente
11	<u>CAU:</u> Comunicar a la persona usuaria la respuesta a su denuncia por el mismo medio por el cual ingresó y se cierra el caso.
12	<u>CAU:</u> Realizar informe de Gestión Mensual a la Gerencia de Popular Pensiones con los datos de las denuncias recibidas y atendidas y propuesta de mejoras en el servicio. Se le copiará a la Dirección correspondiente.
13	<u>GPP y Direcciones:</u> Brindar observaciones a la CAU si las tuvieron, 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	<u>CAU:</u> Dar seguimiento a las acciones de mejora propuestas en el Informe de Gestión.
6.0 Doc. Relacionados	No aplica
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 denuncia ingresada a la Contraloría por parte de las personas usuarias.