Conglomerado Financiero Banco Popular y Desarrollo Comunal

Organización:	**Popular Pensiones S.A.**
Área:	**Contraloría de Atención a la Persona Usuaria**
Procedimiento:	**Mecanismo para atender consultas en la Contraloría**
Fecha de creación:	**15 de febrero del 2019**
Código:	**PRO- 10-4-0-8-4**

Área Responsable		**Nombre funcionario**	**Firma**
Hecho y revisado por:	Contralora de Atención a la Persona Usuaria	Licda. Xinia Herrera Aguilar	XINIA MARIA HERRERA AGUILAR (FIRMA) Firmado digitalmente por XINIA MARIA HERRERA AGUILAR (FIRMA) Fecha: 2020.09.11 19:49:57 -06'00'
Aprobado por:	Gerencia Popular Pensiones	Lic. Róger Porras Rojas	ROGER PORRAS ROJAS (FIRMA) Firmado digitalmente por ROGER PORRAS ROJAS (FIRMA) Fecha: 2020.09.16 15:24:00 -06'00'

Control de cambios		
Fecha de actualización	**Versión**	**Descripción del Cambio**
Marzo, 2019	01	Procedimiento nuevo
Junio, 2019	02	Revisión
Setiembre	03	Protección de Datos Ley 8968
Setiembre	04	Eliminación del color amarillo en el documento

1.0 Objetivo	Atender las consultas de las personas usuarias que ingresan a la Contraloría de Atención a la Persona Usuaria de Popular Pensiones mediante sus canales de servicio (correo electrónico, llamada telefónica o visita personalizada) con el fin de dar respuestas a los clientes sobre sus necesidades y a la vez mantener un registro de atención básico de las mismas.
2.0 Alcance	Aplica directamente a la Contraloría de Atención a la Persona Usuaria
3.0 Definiciones	CAU: Contralora de Atención a la Persona Usuaria GPP: Gerencia Popular Pensiones DN: Dirección de Negocios CC: Centro de llamadas

4.0 Diagrama del Proceso

Actividades

1 Contactar a la CAU

2. Recibir consulta

3. Ingresar la consulta en bitácora

4. Atender o Referir la consulta

5. Dar respuesta al afiliado

6. Confeccionar un informe

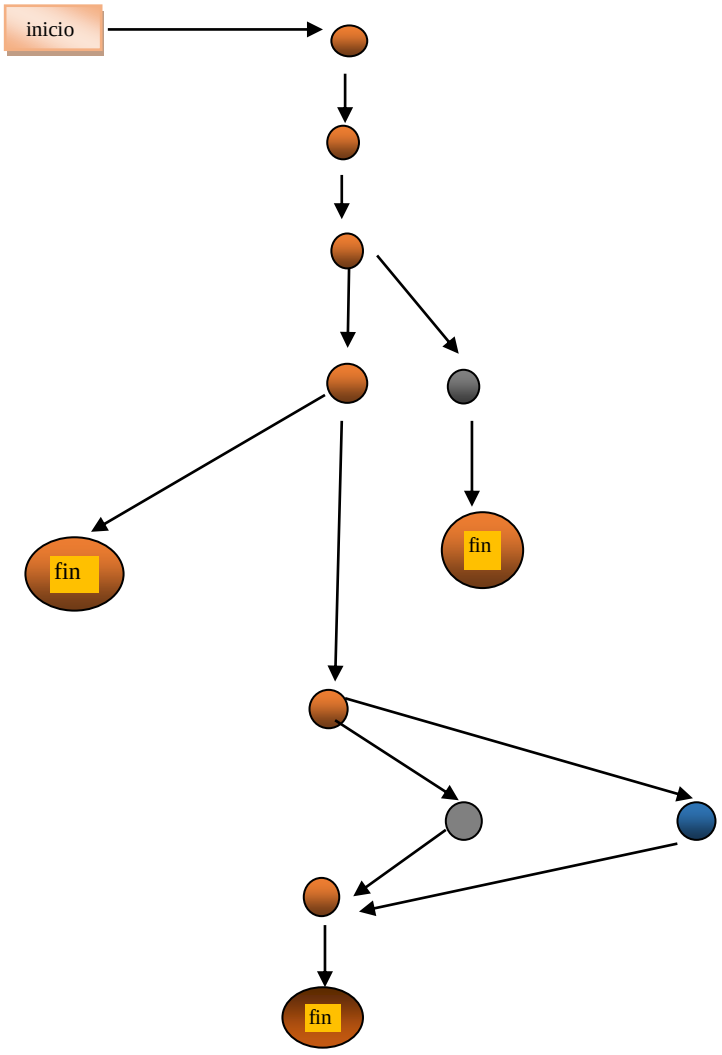
7. Remitir Informe

8. Realizar Observaciones

9. Dar seguimiento

Responsables

Cliente / Persona Usuaria | **CAU** | **DN** | **GPP**



5.0	**Norma de operación**
1	Afiliado / Persona Usuaria: Contactar a la Contraloría de Atención a la Persona Usuaria cada vez que necesite realizar una consulta.
2	CAU: Recibir del afiliado o persona usuaria la consulta por medio de correo electrónico (durante la pandemia) de la Contraloría el cual es pensionescontraloria@bp.fi.cr
3	CAU: Ingresar la información a la bitácora de atención de consultas **FOR-10-4-0-8-4.1** donde se completa cada casilla con los siguientes datos: mes, año, nombre del cliente, detalle de la consulta, medio de ingreso, estado final, fecha de recepción y fecha de respuesta, en el tanto que el cliente brinde la información
4	CAU: Atender la consulta o referir la consulta a la Dirección de Negocios mediante Canales Digitales para su atención en el plazo establecido en su protocolo de servicio
5	CAU: Dar respuesta al afiliado o persona usuaria y se cierra el proceso. DN: Dar respuesta la consulta del afiliado o cliente .
6	CAU: Incluir dentro del Informe de Gestión de la Contraloría la atención de las consultas.
7	CAU: Remitir el informe al área evaluada con copia a la Gerencia Popular Pensiones
8	GPP y DN: Realizar observaciones a la CAU si las tuvieran, en un plazo de 5 días hábiles después de entregado el Informe de Gestión, sino se reciben observaciones del área evaluada se da por aceptado el Informe
9	CAU: Dar seguimiento a las acciones de mejora propuestas en la siguiente evaluación.

6.0 Doc. Relacionados	N/A
7.0 Anexos	Nota: En caso de ausencia del Contralor (a) por motivo de enfermedad, capacitaciones o vacaciones, se asigna por parte de la Gerencia de Popular Pensiones a la Licda. Katherine Barquero para que continúe el proceso de atención de los gestiones de los cliente ante la Contraloría
8.0. Disposiciones generales para atender las consultas de las personas usuarias en cumplimiento de la Ley 8968	Solicitud de acceso, Solicitud de Rectificación o Modificación de datos, Revocación de Consentimiento y Solicitud de Supresión: En caso de que un cliente de la Contraloría de Atención a la Persona Usuaria requiera conocer sus datos personales registrados en Popular Pensiones, la Contraloría remite dicha solicitud mediante correo electrónico a la Dirección de Negocios para su atención y ésta deberá dar la respuesta al solicitante en el plazo establecido según la Ley 8968