




# 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
<b>Hecho y revisado por:</b>	Contraloría de Atención a la Persona Usuaría	Licda. Xinia Herrera Aguilar	
<b>Aprobado por:</b>	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

		<b>Conglomerado Financiero Banco Popular</b> <b>Gerencia General / Contraloría de Atención a la Persona Usuaria</b>			
<b>Procedimiento:</b>	<b>Gestión para resolver inconformidades</b>				
<b>Código:</b>	PRO-10-4-0-8-1	<b>Versión:</b>	16	<b>Rige a partir de:</b>	Junio, 2021
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>					
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 auditoría 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 2021	16	Revisión y Actualización según normativa			

<b>1.0 Objetivos</b>	<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><b>Presentar Gestiones:</b> La persona usuaria de Popular Pensiones tiene derecho a presentar sus gestiones ante la Contraloría de Atención a la Persona Usuaria.</p> <p><b>Celeridad:</b> 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 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>
----------------------	---

		<b>Conglomerado Financiero Banco Popular</b> <b>Gerencia General / Contraloría de Atención a la Persona Usuaria</b>			
<b>Procedimiento:</b>	<b>Gestión para resolver inconformidades</b>				
<b>Código:</b>	PRO-10-4-0-8-1	<b>Versión:</b>	16	<b>Rige a partir de:</b>	Junio, 2021
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>					
	<p><b>Formalismo:</b> 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><b>Transparencia:</b> 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><b>No a la discriminación:</b> En los procedimientos se deberá respetar la igualdad.</p> <p><b>Gratuidad:</b> La atención de la inconformidad será siempre gratuita, debiendo la organización correr con los gastos administrativos que ésta genere.</p>				
<b>2.0 Alcance</b>	Aplica directamente a la Contraloría de Atención de la Persona Usuaria y a las Direcciones.				
<b>3.0 Definiciones</b>	<p><b>Inconformidad:</b> 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><b>Persona Usuaria:</b> Toda persona física, afiliada o no afiliada que tenga una inconformidad o insatisfacción sobre los servicios que brinda Popular Pensiones.</p> <p><b>CAU:</b> Contraloría de Atención a la Persona Usuaria</p> <p><b>PP:</b> Popular Pensiones</p> <p><b>Reglamento:</b> 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><b>Direcciones:</b> Dirección de Negocios / Dirección de Administración, Dirección de Inversiones y Dirección de TI</p> <p><b>GPP:</b> Gerencia Popular Pensiones</p> <p><b>AP:</b> Acciones Preventivas</p> <p><b>AC:</b> Acciones Correctivas</p>				

**Procedimiento:**

**Gestión para resolver inconformidades**

**Código:**

PRO-10-4-0-8-1

**Versión:**

16

**Rige a partir de:**

Junio, 2021

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

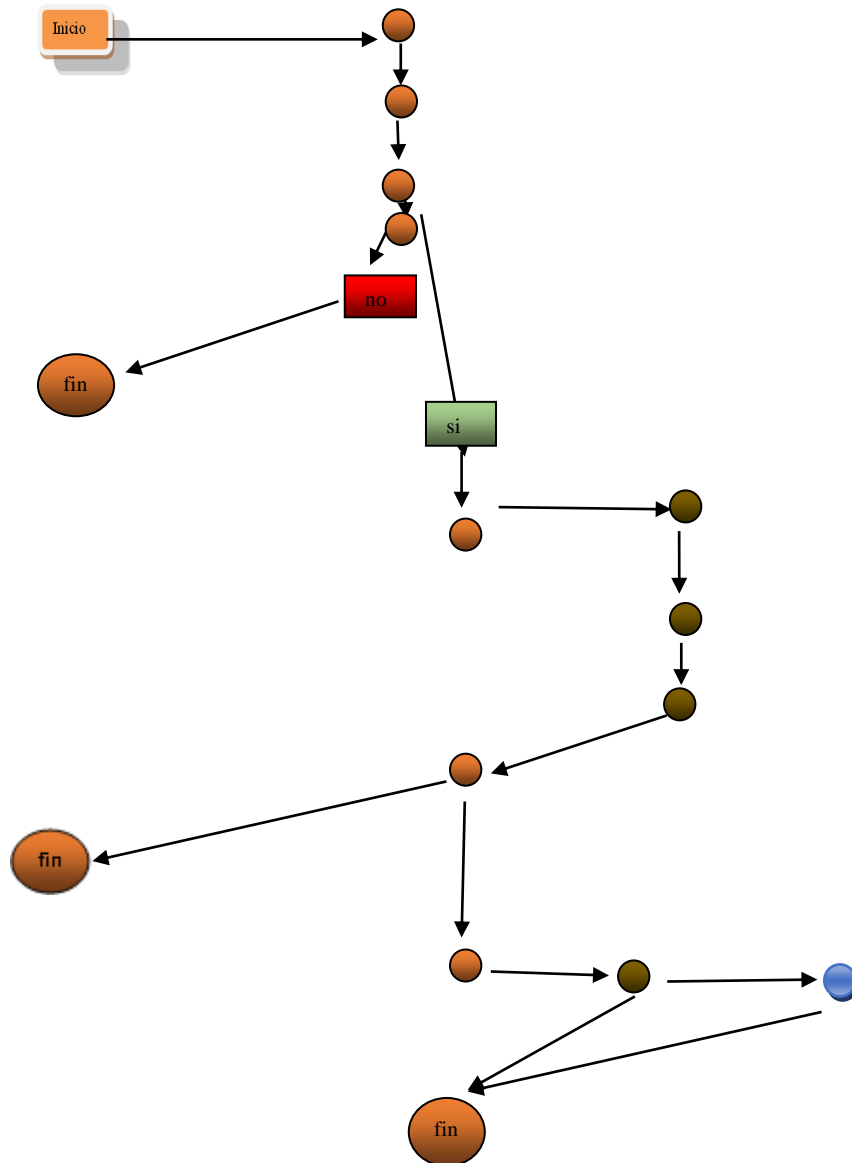
**4.0 Diagrama del Proceso**


**Actividades**


**Responsables**


Persona    Usuaría    CAU    Direcciones    GPP/ CPP/ JD


1. Interponer inconformidad
2. Recibir la inconformidad
3. Determinar la 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 inconformidad
8. Resolver/preparar respuesta
9. Solicitar plazo /remitir a la CAU
10. Recibir, revisar y actualizar la información
11. Comunicar respuesta
12. Presentar Informe
13. Brindar observaciones
14. Dar seguimiento



		<b>Conglomerado Financiero Banco Popular</b> <b>Gerencia General / Contraloría de Atención a la Persona Usuaría</b>				
<b>Procedimiento:</b>		<b>Gestión para resolver inconformidades</b>				
<b>Código:</b>		PRO-10-4-0-8-1	<b>Versión:</b>	16	<b>Rige a partir de:</b>	Junio, 2021
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>						
<b>5.0 Desarrollo</b>		<b>NORMA DE OPERACIÓN</b>				
1		<p><b>Persona Usuaría:</b> 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"> <li>✓ Correo electrónico: <a href="mailto:pensionescontraloria@bp.fi.cr">pensionescontraloria@bp.fi.cr</a></li> <li>✓ Personalmente: Oficina de la Contraloría de Atención a la Persona Usuaría ubicada en la Planta baja de Popular Pensiones</li> </ul> <p><b>Requisitos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La persona usuaria, remite a la Contraloría de Atención a la Persona Usuaría su inconformidad mediante un correo electrónico o bien puede utilizar el formulario <b>FOR 10-4-0-8-1.1</b> con sus datos personales como el nombre, dirección electrónica, número telefónico y el número de cédula o mediante un correo electrónico.</li> <li>➤ Posteriormente se deben detallar los hechos que han originado la inconformidad, con nombre de las personas y órganos involucrados en la misma</li> <li>➤ Aportar evidencias de la situación presentada en la prestación del servicio. Opcional</li> <li>➤ Firma solo en caso de presentar la inconformidad utilizando el <b>FOR 10-4-0-8-1.1</b></li> </ul>				
2		CAU: Recibir la inconformidad de la persona usuaria.				
3		<p>CAU: Determinar la existencia de una o más de las siguientes causas de inconformidad:</p> <p><b>a. Información =</b>  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>b. Trato de Usuarios =</b>  Falta de amabilidad, cortesía o educación por parte de los colaboradores  Falta de interés en ayudarle al cliente  Autoritarismo  Falta de equidad en el trato  Falta capacidad en el nivel de comprensión hacia el cliente</p> <p><b>c. Calidad del Servicio =</b>  Falta de simplicidad del procedimiento administrativo  Tiempo de espera excesivos  Problemas de coordinación entre departamentos  Petición de documentación innecesaria  Falta de recurso humano para atender al cliente  Incumplimiento de horarios</p>				

		<b>Conglomerado Financiero Banco Popular</b> <b>Gerencia General / Contraloría de Atención a la Persona Usuaria</b>				
Procedimiento:		Gestión para resolver inconformidades				
Código:		PRO-10-4-0-8-1	Versión:	16	Rige a partir de:	Junio, 2021
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS						
	Falta del cumplimiento de las expectativas de servicio al cliente <b>d. Instalaciones =</b> Dificultades que tiene el cliente para tener acceso a la institución Existencia de barreras físicas o arquitectónicas Inadecuadas condiciones ambientales y físicas Falta de mobiliario o mobiliario inadecuado Falta de espacios o inadecuación de los existentes <b>e. Otras =</b> Incumplimiento de labores por parte de los colaboradores Incumplimiento de horarios de trabajo Mala utilización de los recursos de la Operadora Discriminación por parte de los colaboradores 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.					
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	CAU: Si procede la inconformidad continuar con el proceso de atención <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Apertura de un expediente digital donde se tome en cuenta lo siguiente para una efectiva trazabilidad: nombre, determinar la causa, traslado al área, gestiones internas, respuestas del área, entrega de la respuesta al cliente, AP y AC</li> <li>➤ 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.</li> <li>➤ 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 información a terceras personas</li> </ul>					
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					

		<b>Conglomerado Financiero Banco Popular</b> <b>Gerencia General / Contraloría de Atención a la Persona Usuaria</b>			
<b>Procedimiento:</b>		<b>Gestión para resolver inconformidades</b>			
<b>Código:</b>		PRO-10-4-0-8-1	<b>Versión:</b>		16
		<b>Rige a partir de:</b>		Junio, 2021	
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>					
		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 <b>10-4-0-8-1.2</b> que se encuentra en la intranet. El plazo es de 2.5 días hábiles. La ampliación de plazo <u>no aplica</u> 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			
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: Presentar Informe de Gestión Trimestral a la Gerencia General, Comisión de Plan y Presupuesto y Junta Directiva donde están participando también las Direcciones 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.			
<b>6.0 Doc. Relacionados</b>		6.1 Reglamento Contraloria 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			
<b>7.0 Anexos</b>		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			
<b>8.0 Disposiciones generales para atender las consultas de las personas usuarias en cumplimiento de la Ley</b>		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.			

		<b>Conglomerado Financiero Banco Popular</b> <b>Gerencia General / Contraloría de Atención a la Persona Usuaría</b>			
<b>Procedimiento:</b>		<b>Gestión para resolver inconformidades</b>			
<b>Código:</b>	PRO-10-4-0-8-1	<b>Versión:</b>	16	<b>Rige a partir de:</b>	Junio, 2021
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>					
<b>8968</b>					
<b>9.0 Disposiciones Generales durante la Pandemia COVID -19</b>	<p>El personal de la Contraloría de Atención a la Persona Usuaría deberá acatar todas las directrices de la Gerencia General y Salud Ocupacional sobre implementación de las normas sanitarias dictadas por el Ministerio de Salud durante el tiempo de pandemia, en este particular se atenderán las inconformidades mediante la modalidad de teletrabajo y se aplicarán los protocolos de seguridad en caso de atender inconformidades presenciales.</p>				