



# Conglomerado Financiero Banco Popular y Desarrollo Comunal


**Organización:** Popular Pensiones S.A.  
**Área:** Contraloría de Atención a la Persona Usuaría  
**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 Y Fecha |
|------------------------------|---|------------------------------|---------------|
| <b>Hecho y revisado por:</b> | Contralora de Atención a la Persona Usuaría | Licda. Xinia Herrera Aguilar |               |
| <b>Aprobado por:</b>         | Gerencia Popular Pensiones                  | Lic. Róger Porras Rojas      |               |

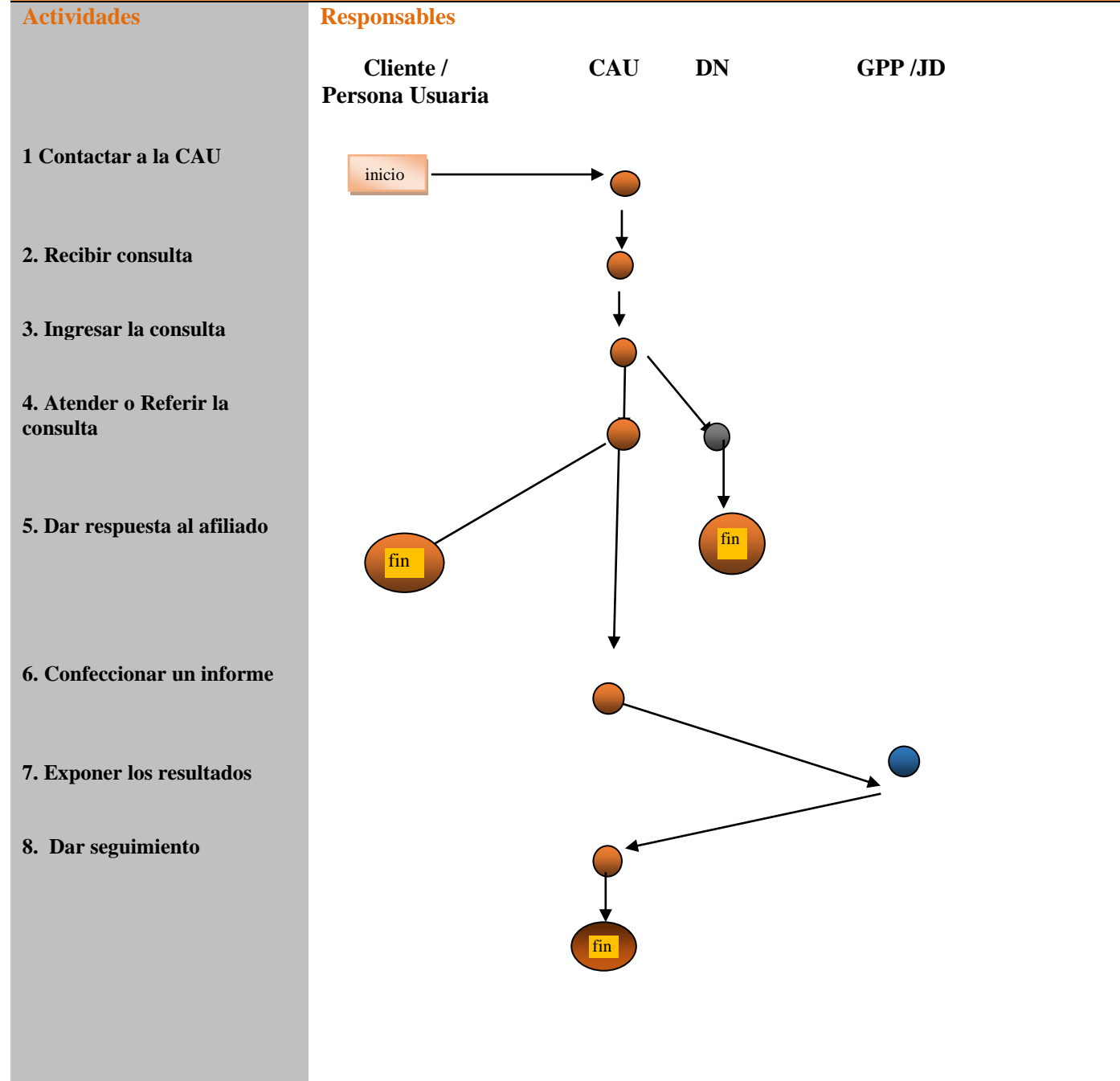
## Control de cambios


| Fecha de actualización | Versión | Descripción del Cambio        |
|------------------------|---------|-------------------------------|
| Marzo, 2019            | 01      | Procedimiento nuevo           |
| Junio, 2019            | 02      | Revisión                      |
| Setiembre              | 03      | Protección de Datos Ley 8968  |
| Junio                  | 04      | Actualización según normativa |

|                         |  |
|-------------------------|--|
| <b>1.0 Objetivo</b>     | Atender las consultas de las personas usuarias que ingresan a la Contraloría de Atención a la Persona Usuaría de Popular Pensiones mediante sus canales de servicio con el fin de dar atención oportuna al cliente y a la vez mantener un registro de atención de estas. |
| <b>2.0 Alcance</b>      | Aplica directamente a la Contraloría de Atención a la Persona Usuaría  |
| <b>3.0 Definiciones</b> | CAU: Contralora de Atención a la Persona Usuaría<br>GPP: Gerencia Popular Pensiones<br>DN: Dirección de Negocios<br>CD: Canales Digitales  |

|   |  |  |    |                   |            |
|---|--|--|----|-------------------|------------|
|  |  | <b>Conglomerado Financiero Banco Popular</b><br><b>Contraloría de Atención de la Persona Usuaria</b> |    |                   |            |
| Procedimiento:  | Mecanismo para atender consultas mediante el canal de la Contraloría |  |    |                   |            |
| Código:   | PRO- 10-4-0-8-4  | Versión:   | 04 | Rige a partir de: | Junio 2021 |
| <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>   |  |  |    |                   |            |

#### 4.0 Diagrama del Proceso



|   |   |  |    |                          |            |
|---|---|--|----|--------------------------|------------|
|  |   | <b>Conglomerado Financiero Banco Popular</b><br><b>Contraloría de Atención de la Persona Usuaría</b> |    |                          |            |
| <b>Procedimiento:</b>   | <b>Mecanismo para atender consultas mediante el canal de la Contraloría</b> |  |    |                          |            |
| <b>Código:</b>  | PRO- 10-4-0-8-4   | <b>Versión:</b>  | 04 | <b>Rige a partir de:</b> | Junio 2021 |
| <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>   |   |  |    |                          |            |

|            |  |
|------------|--|
| <b>5.0</b> | <b>Norma de operación</b>  |
| 1          | Afiliado / Persona Usuaría: Contactar a la Contraloría de Atención a la Persona Usuaría cada vez que necesite realizar una consulta.   |
| 2          | CAU: Recibir del cliente/persona afiliada la consulta por medio del correo electrónico: pensionescontraloria@bp.fi.cr  |
| 3          | CAU: Ingresar la información a un archivo digital clasificado por mes y nombre del cliente, donde se guarda la consulta y la respuesta al cliente  |
| 4          | CAU: Atender la consulta o referir la consulta a Canales Digitales de la Dirección de Negocios para su atención en el plazo establecido en su protocolo de servicio                                      |
| 5          | CAU: Dar respuesta a la persona usuaria y se cierra el proceso.<br>DN: Dar respuesta mediante Canales Digitales a la consulta del cliente y copiar a la Contraloría                                      |
| 6          | CAU: Confeccionar un Informe de Gestión Trimestral para dar a conocer los resultados de los hallazgos en la Junta Directiva de la Operadora donde participa el Director de Negocios y el Gerente General |
| 7          | GPP y JD: Remitir a la CAU el respectivo acuerdo de Junta Directiva donde se da por atendido el Informe Trimestral de Gestión de la Contraloría de Atención a la Persona Usuaría                         |
| 8          | CAU: Dar seguimiento a las acciones de mejora propuestas en la siguiente evaluación.   |

|  |  |
|--|--|
| <b>6.0 Doc. Relacionados</b>   | N/A  |
| <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 8968</b> | Solicitud de acceso, Solicitud de Rectificación o Modificación de datos, Revocación de Consentimiento y Solicitud de Supresión:<br><br>En caso de que un cliente de la Contraloría de Atención a la Persona Usuaría 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>9.0 Disposiciones Generales durante la Pandemia COVID - 19</b>  | 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 consultas mediante la modalidad de teletrabajo y se aplicarán los protocolos de seguridad en caso de atender consultas presenciales.  |