

Con base en el Art. 37 de la Ley 9158 Reguladora del SNCS

**INFORME ANUAL DEL JERARCA SOBRE LA IMPLEMENTACION DE LAS RECOMENDACIONES EMITIDAS POR LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS**

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN: Banco Nacional de Costa Rica  
 NOMBRE DEL JERARCA: Bernardo Castro Araya  
 NOMBRE DEL CONTRALOR DE SERVICIOS: Alexis Caravaca Arias  
 INFORME CORRESPONDIENTE AL PERÍODO: 2021

**Tabla 1.**  
**Principales productos, servicios y canales que Conglomerado BN**

Necesidad Financiera	Productos y servicios	Necesidad Financiera	Productos y servicios
1. Productos de Disponibilidad	1. Cuenta Corriente 2. Tarjeta de Débito Servibanca	1. Canales Digitales	1. Internet Banking Personal 2. Internet Banking Corporativo 3. Banca Telefónica 4. Banca Celular 5. BN Móvil 6. Redes Sociales 7. Centro de Llamadas 8. BN Sinpe Móvil 9. BN Mi Banco 10. Alertas Financieras 11. App BN Más Cerca 12. Blog Entre Vos y Yo
2. Productos de Ahorro	3. Cuenta de Ahorros 4. Certificado de Depósito a Plazo 5. Ahorro programado		13. Transferencias Automáticas Programadas 14. BN Remesas Internacionales 15. Custodia de Inversiones 16. Comercio Electrónico 17. PayPal 18. Transferencias Internacionales 19. Cobranzas Internacionales 20. Quick Pass 21. BN Páguese 22. Pago Automático de Recibos 23. Conectividad 24. Compra y Venta de Dívisas 25. BN intermoneda 26. Cajitas de Seguridad 27. Buzón Nocturno 28. Recolección de Depósitos 29. Firma Digital
3. Productos de Inversión	6. Fondos de Inversión (BN-FONDOS) 7. Fondos Bursátiles (BN-Valores) 8. Fideicomisos		
4. Productos de Financiamiento	9. Crédito Hipotecario 10. Crédito de Consumo 11. Crédito Actividad Productiva 12. Crédito Comercial 13. Crédito Vehículos 14. Tarjeta de Crédito	2. Servicios	
5. Productos de Seguridad	15. Seguro INS 16. Fondo de Pensiones (BN-VITAL)		
6. Canales Físicos	17. Red de Oficinas 18. Cajeros Automáticos 19. BN Servicios 20. Kioscos 21. Ejecutivo de Negocios 22. Puntos de Venta POS		

**Fuente:** Elaboración propia con base en los productos y servicios según Inteligencia Comercial del BNCR, 2020

**Tablas 2.**  
**Información Cualitativa de las recomendaciones**

**Recomendaciones de la Contraloría de Servicios**

		<b>Recomendación #CS-001-2021</b>
<b>RECOMENDACIÓN EMITIDA</b>		<p><b>Hallazgo o evento denunciado:</b></p> <p><i>A partir de la evaluación de la Experiencia de Cliente, bajo modalidad Cliente Incógnito Presencial, se determina incumplimiento en los siguientes ítems:</i></p> <p><i>II 12 ¿Hay lapicero disponible para poder colocar mensajes en el buzón de quejas y sugerencias? 75% de incumplimiento equivalente a 118 oficinas</i></p> <p><i>II 13 ¿Hay papel disponible para poder colocar mensajes en el buzón de quejas y sugerencias? 66% de incumplimiento equivalente a 53 oficinas</i></p> <p><b>Recomendación:</b></p> <p>Bajo el contexto de la pandemia y las mejores prácticas aplicables, <b>analizar</b> si la disponibilidad de estos insumos debe formar parte del protocolo de atención las oficinas o bien debe actualizarse.</p>
<b>BIEN o SERVICIO AFECTADO</b>		Red de Oficinas
<b>UNIDAD ORGANIZACIONAL</b>		Contraloría de Servicios / Dirección Gestión y Mejora Continua / Subgerencia General de Operaciones.
<b>SUB-DIMENSIÓN</b>		Información / Calidad y confiabilidad
<b>HUBO ACEPTACIÓN</b>	<b>SI</b>	X
<b>NO</b>		
<b>ACCIONES REALIZADAS</b>		<p>1) Se realiza el análisis, determinando lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Que las Oficinas de la Red, deben estar enfocadas en el negocio.</i></li> <li>• <i>Que el proceso de la Contraloría de Servicios debe sumar y no imponerles más cargas.</i></li> <li>• <i>Que, el hecho de que el buzón de sugerencias cuente con un lapicero y boletas constantemente, no es un aspecto diferenciador en la generación de experiencia de servicio a nuestros clientes, por cuanto estos ya cuentan con varios canales de ingreso para sus comentarios como (Página Web del CFBNCR, Correo electrónico de la CS, presenciales oficinas, presencial CS, Centro de Atención al Cliente, BN Móvil, 800 BN cerca, etc.).</i></li> <li>• <i>Que el Buzón de Sugerencias viene siendo cada vez el canal de ingreso de comentarios menos utilizado por nuestros clientes.</i></li> <li>• <i>Que se innovará en una nueva forma para que nuestros clientes tengan acceso al formulario mediante el código QR.</i></li> <li>• <i>Que, a la Red, se les tome en cuenta el punto como indicador cualitativo y no cuantitativo, de manera que sea una observación y no incumplimiento.</i></li> </ul> <p>Sobre lo anterior, para la Contraloría de Servicios no se da un impacto negativo, por cuanto el cliente cuenta con otros canales de ingreso de sus comentarios y denuncias.</p> <p>2) Se solicita apoyo a Evaluación de Experiencia al Cliente para que:</p>

	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Se contemple el incumplimiento como cualitativo y no cuantitativo, de manera que sea una observación para las Oficinas.</li><li>➤ Implementar el código QR sustituyendo la boleta de sugerencias física por digital. Este se creó en junio 2021 parcialmente, por cuanto el nuevo Sistema de Control de Gestiones de la CS contempla la captura de las gestiones también por código QR. Este sistema se estará implementando en junio 2022.</li></ul>
RAZONES POR LAS CUALES NO SE PUDO IMPLEMENTAR	N/A
SOLUCIÓN ALTERNATIVA	N/A
MEJORA ALCANZADA	Satisfacción del cliente interno. Eliminación de reprocesos en la tramitación de gestiones. A la Red de Oficinas el poder tramitar observaciones y no incumplimientos. A la Red de Oficinas la disminución de gastos por papel y lapiceros.
ASPECTOS DE INNOVACIÓN INCORPORADOS EN LA MEJORA	Código QR para la captura de las gestiones de los clientes.

**Recomendación #CS-002-2021**

<b>RECOMENDACIÓN EMITIDA</b>		<p><b>Hallazgo o evento denunciado:</b></p> <p>Como parte del seguimiento Indicador de Riesgo Reputacional de Contención (IRRc), se le comunica que SLA Resolución de quejas para el mes de marzo 2021, presentó un nivel de riesgo de "tolerancia" siendo que obtuvo una calificación de 88.39 lo que lo ubica en ese nivel. Por lo que se le agradece por favor</p> <p><b>Recomendaciones:</b></p> <p>1) Incluir acciones que permitan regresar a niveles de riesgo aceptable.</p>
<b>BIEN o SERVICIO AFECTADO</b>		Otros
<b>DEPENDENCIA INVOLUCRADA</b>		Contraloría de Servicios / Dirección Gestión y Mejora Continua / Subgerencia General de Operaciones.
<b>SUB-DIMENSIÓN</b>		Información / Calidad y confiabilidad
<b>HUBO ACEPTACIÓN</b>	<b>SI</b>	X
		Luego de determinarse las deficiencias y de realizada toda una revisión minuciosa de la data, se realizaron los ajustes correspondientes lográndose un resultado de 84.77% y se estableció lo siguiente:
		<p>El dato que se reporta a Planeación Estratégica tiene una promesa de 10 días hábiles al cierre de mes, por tanto, en los 9 días posteriores al cierre del mes t, es el tiempo que tiene CS para revisar la congruencia de la información cargada desde la fuente primaria (formulario en Share Point), para lo cual se cuenta con una hoja de seguimiento que se puede exportar a Excel (en caso de requerirlo) para saber qué casos son los que incumplen y revisar si la fecha de cierre es correcta, esto con la debida revisión y en conformidad con los correos que respalden cualquier cambio en la data que se deba a errores u omisiones en el ingreso de la información.</p> <p>Tomando en cuenta que, con la revisión efectuada se resuelve una parte, específicamente en el tema de la información del indicador para los meses enero, febrero, marzo, abril y mayo, se asignó una acción de mejora que se trabajará juntamente con la Dirección de Seguridad en Investigaciones.</p>
<b>ACCIONES REALIZADAS</b>		
<b>RAZONES POR LAS CUALES NO SE PUDO IMPLEMENTAR</b>		N/A
<b>SOLUCIÓN ALTERNATIVA</b>		N/A
<b>MEJORA ALCANZADA</b>		Al lograrse el indicador de tiempo de respuesta de la CS con un 88.31%, se logra el SLA de Resolución de Quejas del Modelo de Desempeño a diciembre con un 95.71%.
<b>ASPECTOS DE INNOVACIÓN INCORPORADOS CON LA MEJORA</b>		Aplicación de ajustes en el SharePoint que permitió datos más ajustados a las nuevas fórmulas del indicador.

**Recomendación #CS-003-2021**

<b>RECOMENDACIÓN EMITIDA</b>	<b>Hallazgo o evento denunciado:</b>	
	<p><i>Tomando en cuenta que, con la revisión efectuada se resolvió el tema de la información del indicador de tiempo de respuesta, se ejecutará otra acción de mejora que se trabajará juntamente con la Dirección de Seguridad en Investigaciones.</i></p>	
<b>BIEN o SERVICIO AFECTADO</b>	Canales Físicos / Red de Oficinas.	
<b>DEPENDENCIA INVOLUCRADA</b>	Dirección Seguridad e Investigaciones	
<b>SUB-DIMENSIÓN</b>	Tramitología y Gestión de Procesos / Tiempos de respuesta.	
<b>HUBO ACEPTACIÓN</b>	<b>SI</b>	X
	<b>NO</b>	
<b>ACCIONES REALIZADAS</b>	<p>1. 19-07-21 En sesión sostenida entre director de Seguridad y Contralor de Servicios, se identifica las causas que están generando los altos tiempos en la elaboración del Informe Técnico que se envía a la Red de Oficinas para la resolución del reclamo y se definen las acciones para el segundo punto de la recomendación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Causa: Existe una alta demanda producto de la materialización de casos generados por fraudes y timos realizados bajo la modalidad de estafa por medio de llamada telefónica o bien, por con la utilización de sitios web fraudulentos.</li> </ul> <p>ACCION: Se realizó por parte de la Dirección de Seguridad e Investigaciones una revisión de los formatos y procesos establecidos para la generación de investigaciones, esto como parte de los procesos de mejora anual.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Causa: Poco personal para la valoración, análisis e investigación de cada caso reportado.</li> </ul> <p>ACCION: Solicitar una valoración de capacidad operativa para la determinación de nuevos recursos para la ejecución de investigaciones. Esto, mediante el flujo de Mejora Continua.</p> <p>Acción ejecutada el 20-07-21 y 19-10-21</p>	
<b>RAZONES POR LAS CUALES NO SE PUDO IMPLEMENTAR</b>	N/A.	
<b>SOLUCIÓN ALTERNATIVA</b>	N/A.	
<b>MEJORA ALCANZADA</b>	La eficacia de la acción se evidencia mediante la inclusión del requerimiento # 88.	
<b>ASPECTOS DE INNOVACIÓN INCORPORADOS CON LA MEJORA</b>	N/A.	

**Recomendación #CS-004-2021**

<b>RECOMENDACIÓN EMITIDA</b>		<p><b>Hallazgo o evento denunciado:</b></p> <p>Pese a que tienen una Contraloría de Servicios, reconocida y bien estructurada, se sigue percibiendo por lo menos a lo interno que es una oficina para quejas y reclamos.</p> <p><b>Recomendaciones:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Valorar la práctica de que en algunos casos las observaciones, reclamos o quejas de los usuarios presentados a unidades específicas, sean resueltos directamente, no se evidencia reporte de lo actuado a la Contraloría de Servicios u otro órgano competente. Analizar registro de situaciones atendidas, pero no registradas, sobre todo con inconformidades de los clientes a efectos de dar seguimiento a recurrencia y causas raíz.</li> <li>2) Evidenciar de manera explícita la relación de atención de quejas y reclamos con la mejora continua de los procesos.</li> <li>3) Fortalecer el análisis de las causas raíz de las situaciones de queja y reclamo para atacar de manera sistemática y proactiva factores recurrentes (ir más profundo en el análisis con base en las causas reportadas por quienes resuelven la situación).</li> </ol>
<b>BIEN o SERVICIO AFECTADO</b>		Red de Oficinas
<b>DEPENDENCIA INVOLUCRADA</b>		Contraloría de Servicios / Dirección Gestión y Mejora Continua / Subgerencia General de Operaciones.
<b>SUB-DIMENSIÓN</b>		Tramitología y gestión de procesos / Complejidad y/o Funcionalidad
<b>HUBO ACEPTACIÓN</b>	<b>SI</b>	X
	<b>NO</b>	
<b>ACCIONES REALIZADAS</b>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Se incorporó en el comunicado a toda la Organización sobre la Contraloría de Servicios. A nivel interno para toda la Gente BN, en el Portal Corporativo se indica puntualmente: Lo que es, ¿lo que hace y cómo le puede colaborar la CS? A nivel externo para la ciudadanía, en la Página Web se indica los canales de ingreso para los requerimientos de los clientes y las responsabilidades de la Gente BN con esos requerimientos.</li> <li>2) Este punto se ejecuta cuando se identifica una oportunidad de mejora o una corrección referente a un tema de dolor del cliente que puede generar recurrencia, por lo que, se genera una acción correctiva, mismas que se ingresan en el Sistema de acciones según PR34MC01 en el que se pide identificar la causa raíz y se solicita acciones correctivas o preventivas.</li> <li>3) Se incorpora la instrucción de Identificar la causa raíz y presentar las acciones de mejora con el fin de eliminar la posible recurrencia en todas las quejas y reclamos cuando se les asigne a las dependencias este tipo de gestiones.</li> </ol>
<b>RAZONES POR LAS CUALES NO SE PUDO IMPLEMENTAR</b>		N/A
<b>SOLUCIÓN ALTERNATIVA</b>		N/A
<b>MEJORA ALCANZADA</b>		<p>Se hacen las modificaciones en el Procedimiento PR84MC01.</p> <p>Se ajusta el procedimiento PR84MC01, en la actividad 2.1:</p> <p>Se ajusta el procedimiento PR84MC01, en la actividad 2.3:</p> <p>Se ajusta el AN03-PR84MC01 Atención de Gestiones de la CS.</p>
<b>ASPECTOS DE INNOVACIÓN INCORPORADOS CON LA MEJORA</b>		N/A

Recomendación #CS-005-2021

<b>RECOMENDACIÓN EMITIDA</b>		<p><b>Hallazgo o evento denunciado:</b></p> <p><i>Se han recibido quejas de clientes por el cobro de comisiones sobre por el desbloqueo de cuentas restringidas por reportes de posibles estafas. Hay diferencias descritas en el Manual de comisiones publicado en la Web y el Manual de comisiones publicado en el Portal Financiero.</i></p> <p><b>Recomendaciones:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Revisar cual descripción es la que impera para que se realice los ajustes pertinentes y así no confundir a los colaboradores como a los clientes y que se finalice la recurrencia de quejas por este tema.</li></ol>
<b>BIEN o SERVICIO AFECTADO</b>		Canales Digitales / Red de oficinas.
<b>DEPENDENCIA INVOLUCRADA</b>		Dirección de Finanzas
<b>SUB-DIMENSIÓN</b>		Información / Calidad y confiabilidad
<b>HUBO ACEPTACIÓN</b>	<b>SI</b>	X
	<b>NO</b>	
<b>ACCIONES REALIZADAS</b>		1) Se hizo una revisión del tarifario web, así como el Manual de Comisiones de la intranet, determinándose que el error es en el tarifario de la web del BNCR, por lo que se procedió a corregir.
<b>RAZONES POR LAS CUALES NO SE PUDO IMPLEMENTAR</b>		N/A
<b>SOLUCIÓN ALTERNATIVA</b>		N/A
<b>MEJORA ALCANZADA</b>		Actualización de la página web en la comisión 5.5 Cobro por trámite de inclusión o levantamiento de restricciones a cuentas corrientes, ahorros y electrónicas.
<b>ASPECTOS DE INNOVACIÓN INCORPORADOS CON LA MEJORA</b>		N/A

**Recomendación #CS-006-2021**

<b>RECOMENDACIÓN EMITIDA</b>		<b>Hallazgo o evento denunciado:</b>
		<p><i>Se recibe queja de persona con discapacidad motora, por cuanto se le dificulta realizar el trámite personalmente por ella en la plataforma de firma digital de San Pedro, ya que, para sus intereses dicha plataforma no se ajusta a su necesidad y requiere de "ayuda" de una tercera persona para realizar el trámite. Por la normativa existente aplicable a firma digital por parte del BCCR, no es posible que su ayuda técnica (asistente personal) pueda hacer ingreso al recinto.</i></p>
		<b>Recomendaciones:</b>
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Gestionar todo lo correspondiente a fin de que la cliente reciba el servicio de firma digital.</li> <li>2) Gestionar una revisión del cubículo de firma digital de San Pedro, con el fin de determinar si se ajusta o no a las disposiciones establecidas en la Ley 7600 y realizar los ajustes ergonómicos correspondientes dentro de la razonabilidad para que le permita acceder al proceso de firma digital en igualdad de condiciones al resto de personas.</li> </ol>
<b>BIEN o SERVICIO AFECTADO</b>		Canales Físicos / Red de oficinas / Firma Digital
<b>DEPENDENCIA INVOLUCRADA</b>		Oficina Comercial San Pedro.
<b>SUB-DIMENSIÓN</b>		Instalaciones / Limitaciones de accesibilidad a las instalaciones
<b>HUBO ACEPTACIÓN</b>	<b>SI</b>	X
	<b>NO</b>	
<b>ACCIONES REALIZADAS</b>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Producto de la revisión realizadas por la Dirección de Infraestructura y Compras se determinó que: Se cuenta con un estándar físico de firma digital ajustado a la serie de normas y procedimientos del BCCR.</li> </ol> <p>En el caso de San Pedro, las dimensiones del quiosco están cumpliendo con lo dispuesto. Sin embargo, para la cliente es necesario, que el mostrador sea más bajo, razón por la cual se requiere de ayuda técnica de su asistente personal.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Debido a lo anterior, se le brinda el servicio de Firma digital luego de realizar unas consultas al Banco Central, quienes no presentaron objeción de que el Contralor de Servicios fuera testigo de ser una de las ayudas técnicas para finalizar el trámite.</li> </ol>
<b>RAZONES POR LAS CUALES NO SE PUDO IMPLEMENTAR</b>		N/A
<b>SOLUCIÓN ALTERNATIVA</b>		N/A
<b>MEJORA ALCANZADA</b>		Se le brinda el servicio a la cliente.
<b>ASPECTOS DE INNOVACIÓN INCORPORADOS CON LA MEJORA</b>		N/A

**Recomendación #CS-007-2021**

		<p><b>Hallazgo o evento denunciado:</b></p> <p><i>Producto de una queja de un cliente que presentó los recursos de revocatoria y apelación, en Dictamen de la Jurídica D. J. / 5820-2020, se recomienda atender Parte B del apartado IV del oficio No.001-2021 (queja del cliente), es así como el señor Gerente General en atención a la recomendación ordena:</i></p> <p><i>B) Ordenar a la Sección de Ingeniería adoptar las medidas necesarias para mitigar el riesgo de incurrir en errores que deriven en una incorrecta calificación de los peritos y empresas de peritaje que forman parte del Registro precalificado de Peritos Externos del Banco Nacional de Costa Rica.</i></p> <p><i>•Hacer una revisión del proceso de calificación de peritos externos y realizar los ajustes que corresponden.</i></p> <p><b>Recomendaciones:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. En Atención a la recomendación del Sr. Bernardo Alfaro Araya, Gerente General incluida en el oficio GG-955-20 nos referimos.</li> <li>“b) Ordenar a la Sección de Ingeniería adoptar las medidas necesarias para mitigar el riesgo de incurrir en errores que deriven en una incorrecta calificación de los peritos y empresas de peritaje que forman parte del Registro precalificado de Peritos Externos del Banco Nacional de Costa Rica.”</li> </ol>				
		<p><b>BIEN o SERVICIO AFECTADO</b> Crédito / Avalúos</p> <p><b>DEPENDENCIA INVOLUCRADA</b> Ingeniería y Valuación.</p> <p><b>SUB-DIMENSIÓN</b> Tramitología y gestión de procesos / Complejidad y/o Funcionalidad</p>				
<p><b>HUBO ACEPTACIÓN</b></p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="padding: 2px;">SI</td> <td style="padding: 2px; text-align: center;">X</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">NO</td> <td style="padding: 2px;"></td> </tr> </table>		SI	X	NO		<p>1. Las medidas adoptadas por la Sección de Ingeniería y Valuación que permitan mitigar el riesgo de incurrir en errores que deriven calificaciones incorrectas son las siguientes:</p> <p>Ajuste en procedimiento en proceso.  Comunicar mensualmente a los peritos que han perdido puntos por incumplimientos, su puntaje de calificación.</p>
SI	X					
NO						
<p><b>ACCIONES REALIZADAS 1/</b></p>		<p>2. Mejora del proceso de comunicación oficial con los proveedores.  Se realizó una reunión con los compañeros de Gestión de contratos y de la Dirección Jurídica con el fin de cerrar brechas y retroalimentarnos del procedimiento correcto que permita el debido proceso administrativo.</p> <p>3. Automatización de SLA y cálculo de multas por atrasos en tiempos de entrega.  Dentro del proyecto de automatización de avalúos se incluyó que en los reportes sea posible verificar los casos tardíos y cálculo automático de multas por incumplimientos de tiempos en casos de perito externo.</p> <p>4. Mejora en el instrumento de encuestas de servicio al cliente.  Con la colaboración de los compañeros de Mejora continua se realizó un nuevo instrumento que permitió mejorar la forma de realizar las encuestas de servicio al cliente.</p>				

RAZONES POR LAS CUALES NO SE PUDO IMPLEMENTAR	N/A
SOLUCIÓN ALTERNATIVA	N/A
MEJORA ALCANZADA	Impacto: Permitirá al finalizar el periodo anual tener las calificaciones depuradas. Impacto: Evitar vicios legales que puedan afectar los intereses de la institución Impacto: Disminuir el proceso manual y con ello el factor de error humano Impacto: Mejorar el proceso y la experiencia al cliente
ASPECTOS DE INNOVACIÓN INCORPORADOS CON LA MEJORA	Automatización de SLA y cálculo de multas por atrasos en tiempos de entrega. Realización de nuevo instrumento de encuestas de experiencia del cliente.

Recomendación #CS-008-2021

<b>RECOMENDACIÓN EMITIDA</b>		<b>Hallazgo o evento denunciado:</b>
		<i>Producto de la queja de una Cliente, debido a que en la boleta de autorización de débito automático que se le envía pago del servicio no es claro y le genera desconfianza, se consulta con la oficina y nos indica que se procede de acuerdo con el procedimiento establecido para el servicio, razón por la cual, se requiere mejorar el proceso a fin de crearle más seguridad al cliente.</i>
<b>BIEN o SERVICIO AFECTADO</b>		<b>Recomendaciones:</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revisar el proceso y valorar la aplicación de modificaciones al documento que se consideren pertinentes y aplicables.</li> </ol>		
<b>DEPENDENCIA INVOLUCRADA</b>		Servicio de Cajitas de Seguridad
<b>SUB-DIMENSIÓN</b>		Dirección de Productos de Captación y Servicios
<b>HUBO ACEPTACIÓN</b>		Información / Calidad y confiabilidad
<b>ACCIONES REALIZADAS</b>	<b>SI</b>	X
	<b>NO</b>	
		<p>Para solventar lo acaecido con la cliente, usuaria del servicio de cajitas de seguridad, se hizo lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se ingresó los requerimientos para que se realicen los débitos automáticos de este servicio por medio del SFB</li> <li>2. Uno de estos requerimientos va a integrar de forma automática el número de cuenta, al cual el cliente autorice para realizar el débito mensual.</li> <li>3. Se modificará el documento RE03-PR76CPO1, para que el platformista pueda incluir el monto a cobrar por la cajita. Esto para tranquilidad del cliente, ya que dicho servicio no sufre modificaciones en sus comisiones de forma periódica.</li> </ol>
<b>RAZONES POR LAS CUALES NO SE PUDO IMPLEMENTAR</b>		N/A
<b>SOLUCIÓN ALTERNATIVA</b>		N/A
<b>MEJORA ALCANZADA</b>		Se mejora la experiencia del cliente y confiabilidad en la realización del trámite.
<b>ASPECTOS DE INNOVACIÓN INCORPORADOS CON LA MEJORA</b>		Automatización del servicio de débito automático con autorización del cliente.

**Recomendación #CS-009-2021**

RECOMENDACIÓN EMITIDA	<p><b>Hallazgo o evento denunciado:</b></p> <p><i>Es importante mencionar que las oficinas remiten la apertura de cuentas al CPC, en dicha fábrica existe una línea de producción exclusiva para clientes que traen dinero para depositar, de manera tal que la apertura se realiza en 20 minutos y mientras tanto el Plataformista debe vincular al cliente con otros productos, se llama <b>Línea rápida</b>. Se está recibiendo quejas y la más reciente en Redes Sociales, por cuanto los hacen venir tres días después para culminar el proceso, afectando la imagen del BN.</i></p> <p><b>Recomendaciones:</b></p> <p>Nos dice la Dirección de Productos de Captación que se ha capacitado a las oficinas sobre el producto Línea rápida desde el 2020, razón por la cual se les solicita:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar un recordatorio a la Red de Oficinas sobre la aplicación correcta de los criterios que permiten la Apertura de Cuentas con Priorización que la Dirección Productos de Captación y Servicios emitió.</li> </ol>	
BIEN o SERVICIO AFECTADO		Canales Físicos / Red de Oficinas
DEPENDENCIA INVOLUCRADA		Dirección Gestión Comercial y Canales
SUB-DIMENSIÓN		Tramitología y gestión de procesos / Condiciones del producto / servicio.
HUBO ACEPTACIÓN	SI	X
ACCIONES REALIZADAS	NO	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se instruyó a toda la Red de Oficinas, recordándoles:  <i>Es importante recordar a las oficinas que existe una vía rápida para aperturar cuentas, cuando un cliente se presente a realizar un trámite y cumple con cierto perfil (ese perfil de trámite está en la ppt), de tal manera que podrá brindársele el servicio en o abrirle la cuenta en 20 minutos y no en 3 días como algunos aún le indicamos a los clientes- según el comentario que se indicó en las Redes Sociales.</i></li> </ol> <p><i>La razón de este recordatorio es por un comentario de un cliente en las redes sociales que se le indicó que se tardaría 3 días para tenerle lista su cuenta.</i></p> <p><i>Si tienen alguna duda sobre el tema, lo retomamos y pedimos apoyo a la Dirección de Productos de Captación para que nos refresquen el tema mediante una participación en nuestras reuniones, o bien si detectamos oportunidades de mejora por favor, también las podemos canalizar con esa Dirección.</i></p>	
RAZONES POR LAS CUALES NO SE PUDO IMPLEMENTAR		N/A
SOLUCIÓN ALTERNATIVA		N/A
MEJORA ALCANZADA		Mejora de la experiencia de servicio a los clientes en tiempos de respuesta para el servicio de apertura de cuentas.
ASPECTOS DE INNOVACIÓN INCORPORADOS CON LA MEJORA		N/A

**Tablas 3.**

**Información Cuantitativa de las recomendaciones**

INFORMACIÓN CUANTITATIVA DE LAS RECOMENDACIONES						
Términos Absolutos*				Términos Relativos		
Total Emitidas	Total Gestionadas	Total en Proceso	Total que No fueron aceptadas	Porcentaje que fueron gestionadas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron aceptadas
9	8	1	0	88.89%	11.11%	0.00%



Tabla del Informe  
Anual del jerarca CS B

## BANCO NACIONAL DE COSTA RICA



**Bernardo Castro Araya**  
Gerente General

Según el artículo 9 de la Ley 8454: "Los documentos y las comunicaciones suscritos mediante firma digital, tendrán el mismo valor y la eficacia probatoria de su equivalente firmado en manuscrito."