



# PLAN ANUAL DE TRABAJO 2021

*Contraloría de Servicios  
Alexis Caravaca Arias*

*Noviembre 2020*



---

## OBJETIVOS ANUALES DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS

La Contraloría de Servicios es una instancia adscrita a la Dirección Gestión y Mejora Continua que a su vez depende de la Subgerencia General de Operaciones.

La Dirección Gestión y Mejora Continua, se ha establecido el propósito de -Impulsar y coordinar la cultura de Mejora Continua en el Conglomerado, promoviendo las mejores prácticas de gestión de la calidad, la gobernabilidad, los procesos y las estructuras organizacionales, para mejorar la eficiencia y la experiencia del cliente-.

La Contraloría de Servicios, con el fin de alinearse a dicho propósito, se ha establecido el propósito de: Fomentar la cultura de **empatía** (*apropiarse de la situación del cliente para gestionarle una solución efectiva*) y **diligencia** (*cuidadosos con el trato al cliente y rápidos en gestionar sus demandas*) a todo el Conglomerado Financiero Banco Nacional de Costa Rica, en la atención y gestión de las quejas, reclamos administrativos, peticiones, sugerencias, consultas y felicitaciones presentadas por las partes interesadas sobre los servicios, productos y canales que se ofrecen.

Conforme a lo anterior, los objetivos y metas del presente plan de trabajo de la Contraloría de Servicios pretenden seguir Coadyuvando al cumplimiento de las Líneas Estratégicas del Conglomerado BN 2016-2021:

- ✓ Superar la experiencia del cliente a través del liderazgo digital.
- ✓ Cambiar el mix del negocio (optimizando uso de capital).
- ✓ Impulsar la productividad y eficiencia.
- ✓ Crecer sosteniblemente.

Cuadro detallado del Plan Anual de Trabajo de la Contraloría de Servicios BN 2021

Objetivo Estratégico Institucional.	Objetivo Anual Operativo.	Meta.	Indicador.	Fórmula del Indicador.	Actividades.	Cronograma/ Tiempo.	Responsables.
Superar la experiencia del cliente a través del liderazgo digital.	1. Gestinar oportunamente los requerimientos que los clientes presentan ante la Contraloría de Servicios, con el fin de lograr su satisfacción en cuanto a: -Tiempo de respuesta para la atención de la gestión. -Proceso de atención de la gestión. -Resolución de la gestión.	1.1. Lograr que el 100% de Gestiones de los Clientes recibidas a través de los diferentes canales, sean asignados, máximo al día hábil siguiente de recibido en el sistema de la SCGCS.	SLA Resolución de quejas BN  Cero Gestiones pendientes recibidas del dia T menos Gestiones asignadas T+1 (pendientes del dia anterior).	Gestiones pendientes de asignar recibidas el dia T menos Gestiones asignadas T+1 (pendientes del dia anterior).	<p>1) Identificación de las gestiones pendientes de tramitar del día hábil anterior y todas las ingresadas en el día.</p> <p>2) Análisis de cada una de las gestiones recibidas por los diferentes canales que se ingresaron en el Sistema de la CS con el fin de determinar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Los Tipos de Gestiones.</li> <li>b. Producto, Servicio o Canal relacionado con la gestión del cliente.</li> <li>c. La Oficina generadora de la gestión del cliente.</li> <li>d. Dimensiones, Categorías y Sub Categorías de Servicio relacionadas con las quejas, reclamos administrativos y peticiones.</li> <li>e. La Dependencia que le corresponde la investigación, resolución y respuesta al cliente.</li> <li>f. Asignación de las Gestiones y emisión de instrucciones a las jefaturas de las oficinas asignadas para su trámite y atención.</li> </ul> <p>3) Seguimiento a las gestiones pendientes de respuesta a los clientes.</p> <p>4) Análisis de las respuestas para determinar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a- El cumplimiento de los tiempos de respuesta.</li> <li>b- La atención puntual de lo expuesto por el cliente.</li> <li>c- La atención puntual de lo instruido por la CS.</li> </ul> <p>5) Reasignación de las Gestiones que a criterio de la Contraloría de Servicios no responden lo expuesto por el cliente y las que no se ajustan a las instrucciones giradas.</p> <p>6) Cierre de las Gestiones.</p>	Todos los meses del año	Técnicos de la Contraloría de Servicios, y Contralor de Servicios. Y Jefaturas de las oficinas a las que se le asignan las gestiones
	1.2. Lograr mensualmente que el 95% de las gestiones sean respondidas en el <b>tiempo establecido</b> .		SLA Resolución de quejas BN  Porcentaje de Gestiones resueltas en tiempo.	Total gestiones en estado "Cumple" / Suma de Gestiones en estado "Cumple" e "Incumplen".			
Impulsar productividad y eficiencia	2. Evaluar la satisfacción del cliente con: -El <b>tiempo de respuesta</b> . -El <b>seguimiento</b> de la gestión. -La <b>resolución final</b> de la gestión	2.1. Realizar al menos 12 evaluaciones Pos atención de las gestiones (Consultas, Peticiones, Quejas y Sugerencias), por medio de la herramienta Surveymonkey al 100% de las gestiones cerradas.	Nivel de madurez procesos BN  Cantidad de evaluaciones	12 evaluaciones realizadas	<p>1) Identificación de Gestiones cerradas.</p> <p>2) Aplicación de los instrumentos evaluativos.</p> <p>3) Reasignación del caso, si el cliente manifiesta insatisfacción y si éste es atribuible a la oficina.</p> <p>4) Si es atribuible a la oficina, se apertura una acción correctiva en el Sistema de Acciones Correctivas.</p>	Todos meses del año	Técnicos de la Contraloría de Servicios, y Contralor de Servicios.

Cuadro detallado del Plan Anual de Trabajo de la Contraloría de Servicios BN 2021

Objetivo Estratégico Institucional.	Objetivo Anual Operativo.	Meta.	Indicador.	Fórmula del Indicador.	Actividades.	Cronograma/ Tiempo.	Responsables.
<b>Superar la Experiencia del cliente a través del liderazgo digital. Y Crecer sosteniblemente.</b>		3.1. Reportar a las jefaturas de colaboradores aludidos en quejas, reclamos, peticiones el 100% de las denuncias presentados por los clientes, sobre <b>incumplimientos</b> en temas relacionados en las siguientes categorías de servicio: - Trato inadecuado y degradante. - Actos de discriminación. - Código de Ética. - Ley 7600 y 7935. Para que se investigue, se encuentre la verdad de los hechos, y se decida la aplicación de los procesos administrativos sancionatorios que corresponda.	SLA Resolución de quejas BN	Cantidad de Gestiones reportadas/cantidad de gestiones relacionadas a las subcategorías de servicios	1) Identificación de los casos a reportar. 2) Emisión de instrucciones a las jefaturas de los Colaboradores aludidos, según tipo de Subcategoría de Servicio identificada. 3) Revisión y análisis del resultado de la investigación realizada por las jefaturas del Colaborador. 4) Si se considera que un colaborador se encuentra dentro de los supuestos incumplimientos, la CS enviará la documentación pertinente al órgano jerárquico correspondiente para que se realice el procedimiento disciplinario debido, de conformidad con las leyes y/o los reglamentos internos respectivos.	Todos los meses del año	Técnicos de la Contraloría de Servicios y Contralor de Servicios
		3.2. Realizar al menos 2 evaluaciones de experiencia de cliente a personas con discapacidad y persona adulta mayor, con el fin de conocer la percepción del servicio que se les brinda.	Nivel de madurez procesos BN  Cantidad de evaluaciones	2 evaluaciones realizadas	1) Revisión de base de datos de clientes con discapacidad a Dic. 2020. 2) Aplicación de instrumento evaluativo. 3) Análisis del resultado e información a la Organización para la toma de decisiones.	A Julio 2021 A Diciembre 2021	Contralor de Servicios y Dirección Relaciones Institucionales
<b>Impulsar productividad y eficiencia. Y Superar la experiencia del cliente a través del liderazgo digital.</b>	4. Promover ante las dependencias de la CS a nivel de todo el Conglomerado BN para el seguimiento periódico de los diferentes indicadores de gestión de la CS.	4.1. Lograr la sistematización del Sistema de Control de Gestiones de la CS a nivel de todo el Conglomerado BN para el seguimiento periódico de los diferentes indicadores de gestión de la CS.	Nivel de madurez procesos BN  Sistematización debidamente implementada y en funcionamiento.	Informes simples, funcionales y eficientes a todo el Conglomerado BN	1) Realización de ajustes al sistema actual SharePoint en conjunto con la Dirección de Tecnología.	A Julio 2021	Contraloría de Servicios y TI.
		4.2. Informar mensualmente a los Enlaces de las Subsidiarias el comportamiento de las gestiones que los clientes presentan ante la Contraloría de Servicios BN relacionadas a sus dependencias.	SLA Resolución de quejas BN  Informes emitidos por la Contraloría de Servicios.	12 Informes publicados en el Sitio de la CS	1) Análisis de datos. 2) Preparación de dashboard específicos. 3) Publicación de información en el Sitio de la Contraloría de Servicios. 4) Notificación a la Organización de la publicación de datos.	Todos los meses del año.	Técnicos de la CS y Monitoreo



**Alexis Caravaca Arias**  
**Contralor de Servicios**  
**Subgerencia General de Operaciones**

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."