



AI-A-BNVI-002-2022

Efectividad del Servicio al Cliente

2022

Informe de Auditoría

Resumen Ejecutivo

El estudio evalúa la gestión que brinda BN Vital a las diferentes solicitudes que realizan los afiliados, de acuerdo con los procedimientos establecidos y las mejores prácticas, así como el envío de los estados de cuenta correspondientes al segundo semestre del 2021, de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Superintendencia de Pensiones (SUPEN).

La relevancia de este estudio consiste en evaluar la efectividad del servicio en la atención de consultas, denuncias, envíos de estados de cuenta, atención a los afiliados a través de los diferentes medios definidos por BN Vital; así como el establecimiento de promesas de calidad asociadas a los servicios que brinda BN Vital.

BN Vital cumple con las disposiciones establecidas por SUPEN, sobre el envío de estados de cuenta y su contenido mínimo; por cuanto incluye los requisitos generales solicitados, información adicional, proyecciones que deben contener los estados de cuenta y sus requisitos; así como la inclusión de información para la atención de afiliados.

Opinión general: La calificación obtenida categoriza el estudio en un nivel medio con oportunidades de mejora que permiten: **a)** implementar una gestión de las solicitudes basada en riesgos, **b)** alinear las gestiones con los procesos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad, **c)** un análisis para identificar, evaluar y gestionar los riesgos de las gestiones.

La calificación obtenida es el resultado de la aplicación de una metodología que considera una categorización de los hallazgos negativos o aspectos positivos identificados en la ejecución de los sprints, a partir del nivel de riesgo residual establecido por la Dirección de Riesgos, el enfoque de auditoría y el tipo de riesgo asociado.



José Luis Arias Zúñiga
Auditor Interno
Auditoría BN Vital

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".

Yalile Mora Badilla
Supervisora
Auditoría Interna, BN Vital

Mauricio Segura Calvo
Asistente de Auditoría
Auditoría Interna, BN Vital

Opinión General

Medio

Opinión
Modelo de
negocio



Gobernabilidad

NA



Gestión de Riesgos

Medio



Control interno

NA

Generalidades del estudio

Cumplimiento normas de auditoría

El estudio de Auditoría se realiza de conformidad con:

- El Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna.
- Las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público.
- Las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público.
- El Manual de Operaciones de las AI-CFBNCR.

Criterios

Norma INTE/ISO 10002:2004 Gestión de la Calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones.
SP-A-243-2021.
PR705SN01 Atención de consultas generales en el centro de contacto.
CGCP01 Gestión punto de venta.

Metodología

La metodología de Auditoría aplicada durante la ejecución del estudio consiste en:

- Análisis de las solicitudes presentadas por los afiliados y la gestión que realiza la Administración para atender los requerimientos y riesgos asociados.
- Extracción de datos para identificar los tipos de envíos de estados de cuenta asociados a las cuentas individuales en los fondos administrados.
- Análisis de los lineamientos establecidos por el ente supervisor sobre el envío de estados de cuenta y contenido mínimo y la implementación en los estados enviados con corte al 31 de diciembre de 2021.

Alcance

Procesos

El estudio abarca los siguientes procesos:

- GA-I01 Atención en Centro de Contacto.
- GA-S02 SIPOC Servicio al Afiliado (Centro de Contacto).
- xGA-I06 Generación y envío de estados de cuenta masivo.

Áreas

El estudio comprende la Gerencia Gestión Integral al Afiliado. Departamento de Servicio al Afiliado.

Período de evaluación

Inicio: 25 de enero de 2022.
Fin: 1 de marzo de 2022.

Objetivos

1

Determinar si BN Vital gestiona las solicitudes presentadas por los afiliados de acuerdo con los procedimientos establecidos y las mejores prácticas.

2

Determinar si BN Vital gestiona el envío de estados de cuenta a los afiliados de acuerdo con las disposiciones establecidas en el Reglamento de apertura y funcionamiento de las entidades autorizadas y el funcionamiento de los fondos de pensiones, capitalización laboral y ahorro voluntario previstos en la Ley de protección al trabajador.

Riesgos relevantes.

#	Descripción	Valor
1	Atención y asesoría de afiliados realizada de manera inadecuada.	Medio
2	Canales para atención de afiliados no disponibles.	Medio
3	Servicios post-venta a los afiliados desarrollada de forma deficiente.	Medio
4	Estados de Cuenta de afiliados entregados con datos desactualizados o inoportunamente	Medio
5	Actividades comerciales desarrolladas sin una debida planificación y/o seguimiento	Medio