

CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
NOMBRE DE LA GERENCIA



Gerencia Financiera
Dirección Fondo de Retiro Ahorro
y Préstamo

Política Relación con los Clientes
GF-DFRAP-ABR-PO-001

Versión 01
Enero 2022

Firmas de Aprobación

Elaborado / modificado	Unidad	Firma
Lic. Luis Alexis Bermúdez Bejarano	Área Beneficios por Retiro	

Revisado	Unidad	Firma
Lic. Víctor Fernández Badilla. MEE	Dirección Ejecutiva del FRAP	

Aprobado	Unidad	Firma
Junta Administrativa del FRAP	<p><i>La Junta Directiva, en el artículo 11° de la sesión N° 480, celebrada el 21 de enero de 2022 acordó</i></p> <p><i>En cumplimiento al Plan de Atención del oficio SP-329-2021 y con vista en el criterio de la Licda. Susan Peraza Solano, Directora A/C de la Dirección de Planificación Institucional, con relación a si es competencia de la Junta Directiva la responsabilidad de aprobar las políticas del Fondo de Retiro, Ahorro y Préstamos de los Empleados de la C.C.S.S. y con la finalidad de definir las responsabilidades de la Junta Administrativa del FRAP, se acuerda:</i></p> <p><i>“(…)”</i></p> <p>ACUERDO PRIMERO: <i>Dar por conocido el criterio técnico emitido por la Licda. Susan Peraza Solano, Directora A/C de la Dirección de Planificación Institucional, con relación a la aprobación de las políticas del Fondo de Retiro, Ahorro y Préstamo de los Empleados de la C.C.S.S.</i></p> <p>ACUERDO SEGUNDO: <i>Ratificar la aprobación de las políticas aprobadas y conocidas por la Junta Administrativa del FRAP, las cuales corresponden a los requerimientos R1:Política Actualización de Documentos Sistema Gestión DFRAP, R6: Plan Estratégico del FRE y R16: Definición de una Política de Comunicación, que regule las relaciones con los afiliados y pensionados, así como la ratificación de las políticas anteriormente aprobadas por este Órgano Director, en cumplimiento con lo solicitado por la Superintendencia de Pensiones.</i></p>	

1. Presentación

Actualmente a nivel de la Dirección del FRAP, se administra el Fondo de Retiro de Empleados de la Caja Costarricense de Seguro Social, cuya creación se encuentra establecida en el artículo 21 de la Ley Constitutiva de la Institución, Todos los trabajadores al servicio de la Caja gozarán de un régimen especial de beneficios sociales que elaborará la Junta Directiva. Este régimen comprenderá la formación de fondos de retiro, de ahorro y préstamos, un plan de seguros sociales y los otros beneficios que determine la Junta Directiva. La contribución anual de la Caja al Fondo de Retiro, Ahorro y Préstamos será del 3% de la totalidad de los sueldos ordinarios consignados en su Presupuesto.

Dentro del marco de la regulación a la que se encuentra expuesto el Fondo de Retiro por parte de la Superintendencia de Pensiones, resulta indispensable la definición del conjunto de elementos disponibles para la medición de la satisfacción de clientes. Que permita al órgano de dirección obtener tanto los elementos objetivos y subjetivos de la opinión de los administrados, frente al servicio recibido, atención de consultas y recepción de las solicitudes.

Con ese propósito el presente documento define la vinculación de las estrategias y medios electrónicos, a través de los cuales el Área Beneficios por Retiro formaliza los canales de comunicación y relación con sus clientes.

2. Marco Jurídico

Ley 7600: Ley de igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad.

Ley 8220: Se refiere a la ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos.

Ley 7935: Ley Integral para la Persona Adulta Mayor, publicada en La Gaceta N° 227 del 26 de noviembre de 2001. Se refiere a todo documento ley, reglamento, normativa, entre otros que se aplica con la ejecución de la política propuesta.

3. Visión Dirección Fondo de Retiro Ahorro y Préstamo

Ofrecer un sistema de protección y de ahorro adicional a los funcionarios de la Institución y la posibilidad de los afiliados de obtener créditos en condiciones más accesibles y favorecer de acuerdo con sus necesidades y la normativa vigente, así como administrar eficientemente los recursos destinados a las pensiones complementarias y de capital de retiro laboral.

4. Misión Dirección Fondo de Retiro Ahorro y Préstamo

Constituirnos en una entidad financiera sin fines de lucro, que propicia la disciplina del ahorro, comprometidos con el liderazgo y el servicio especializado de crédito y préstamo al trabajador de la Institución, ser una organización líder en el otorgamiento de los beneficios de pensión complementaria y capital de retiro, garantizando la sostenibilidad de los fondos en el corto y mediano plazo.

5. Justificación de la Política:

La Dirección Ejecutiva del Fondo de Retiro Ahorro y Préstamo, al ser una unidad prestadora de servicios, necesariamente debe contar con políticas de buen trato y de aplicación y orientación en el ejercicio de la función de las personas trabajadoras que forma parte de su estructura, para lo cual se debe de conjuntar todos los elementos que se relacionan entre sí para definir la gestión de FRAP, orientada a la satisfacción de sus clientes.

La Presente Política busca definir e implementar la línea estratégica de comunicación y relación con los clientes del Fondo de Retiro, acción que se abordara, valiéndose de herramientas administrativas y tecnológicas disponibles a nivel institucional, que permitan mejorar eficientemente la realización de las actividades internas de la organización, ofreciendo líneas de atención oportunas y eficaces en la atención de las necesidades de los clientes. Fortaleciendo la disminución de las incidencias de reclamos y quejas, envío de documentos no acordes con lo solicitado, acceso a la información de sus beneficios entre otros.

Además, esta acción de sanas prácticas conlleva una declaratoria del interés de la Dirección del FRAP, de Promover un flujo de **comunicación** bidireccional, generando un clima de confianza y buenas relaciones entre los colaboradores y los clientes.

6. Definiciones o terminología

Comunicación: proceso que consiste en la transmisión e intercambio de mensajes entre un emisor y un receptor.

Sanas Practicas: Acción que se ha demostrado que funciona bien y produce buenos resultados.

Administrado: Que está sometido a la jurisdicción de una autoridad administrativa

Cliente: Persona que utiliza los servicios de una empresa.

Pensionado: quien tiene o cobra una pensión producto de la contingencia de invalidez o beneficiario.

Jubilado: persona que, cumplido el ciclo laboral establecido para ello, deja de trabajar por su edad y percibe una pensión.

Órgano de Dirección: Es el órgano que representa a la todos los socios, donde se votan las decisiones esenciales de la empresa.

Bien común: Acción que beneficia a la colectividad de la sociedad u organización.

FRAP: Fondo de Retiro Ahorro y Préstamo

DFRAP: Dirección Ejecutiva del Fondo de Retiro Ahorro y Préstamo.

7. Propuesta valor

La Dirección Ejecutiva del FRAP, manifiesta su compromiso gerencial de gestionar de forma eficiente la administración de los Fondos de Retiro de todos los empleados de la Caja Costarricense de Seguro Social.

A través de la implementación del marco estratégico financiero, operativo y de acceso a la información por parte de sus administrados, con el objetivo de generar confianza y fidelidad.

8. Objetivo de la política

Conjuntar todos los elementos que se relacionan entre sí para definir la gestión de FRAP, orientada a la satisfacción de sus clientes con la finalidad de brindar un servicio al cliente eficaz y eficiente.

9. Enunciados

Enunciado 1

La Dirección Ejecutiva del Fondo de Retiro Ahorro y Préstamo, fortalecerá las líneas de comunicación y acceso a la información requerida por los afiliados y pensionados del Fondo de Retiro de Empleados. Garantizando la transparencia, exactitud y trazabilidad de datos y medios de contacto.

Enunciado 2

La Dirección Ejecutiva del Fondo de Retiro Ahorro y Préstamo, reforzará el marco normativo específico de gestión documental, que regule la línea táctica de comunicación y relación con sus administrados.

Enunciado 3

La Junta Administrativa del FRAP como máximo órgano de administración y toma de decisiones del FRAP, facilitará, impulsará y garantizará la correcta y oportuna implementación de la cultura de medición de la satisfacción del cliente o administrado, así como el bien común de todos los participantes.

Control de documentos

Código	Nombre del documento	Responsable	Soporte de Archivo	Acceso autorizado
GF-DFRAP-ABR-P-XXX	Política Relación con los Clientes	Junta Administrativa del FRAP	Digital	Todo el personal de la DFRAP

Control de cambios en el documento

Referencia	Fecha	Descripción del cambio