



VERSIÓN PÚBLICA

“Este documento es versión pública, por lo que, únicamente se ha omitido la información que la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP) define como confidencial, por su carácter privado tales como datos personales de las personas naturales firmantes”.
(Artículo 24 y 30 de la LAIP para la publicación de la información oficiosa)



	Instituto Administrador de los Beneficios de los Veteranos y Excombatientes	Código:	LIN-DCOM-0001.2
		Revisión:	02
	Lineamiento para uso del buzón de sugerencias institucional	Fecha de emisión:	26/09/2023
		Página 1 de 6	

LINEAMIENTO PARA USO DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS INSTITUCIONAL



Sello

Director de
Comunicaciones

Elaboró



Sello

Técnico de Gestión de
Calidad Institucional

Revisó



Sello

Director de Planificación

Visto Bueno



27/09/2023

Sello

Dr. Daniel Platero
Gerente General

Autorizó

1. INTRODUCCIÓN

Uno de los objetivos del Instituto es prestar un excelente servicio a sus usuarios, garantizando la eficiencia de las operaciones y mitigando el efecto de aquellas situaciones que puedan llegar a entorpecer el normal desarrollo de las funciones de la institución; por lo tanto, es importante contar con herramientas que permitan la identificación de factores de riesgo que comprometan el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.

Para lograr lo anterior, una de las herramientas útiles consideradas es la recopilación de opiniones anónimas aportadas por los empleados y usuarios del INABVE que sirvan como mecanismo de alerta temprana para combatir las malas prácticas administrativas que puedan afectar la imagen de la institución.

2. OBJETIVO

Permitir e incentivar a los usuarios y empleados del INABVE a reportar las irregularidades e inconformidades en los procedimientos de atención al usuario y los procedimientos administrativos internos, mediante un mecanismo de comunicación anónimo y eficaz que brinde la oportunidad de informar cualquier tipo de comportamiento no ético dentro de la institución.

3. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

3.1. ALCANCE

El alcance de este lineamiento es solamente como un instrumento que aporte en la generación de una imagen Institucional sólida a través del correcto desempeño de los procedimientos administrativos y operativos del INABVE.

3.2. CAMPO DE APLICACIÓN

Este lineamiento aplica para todo el personal de las áreas organizativas de la institución y en todos los niveles jerárquicos incluyendo además a los usuarios de la institución.

4. BASE LEGAL Y DEFICIONES

4.1. BASE LEGAL

Para la aplicación del presente lineamiento se tiene como marco legal el siguiente:

- Ley de Procedimientos Administrativos.
- Normas Técnicas de Control Interno Especificas del INABVE.

4.2. DEFINICIONES

Buzón de sugerencias: recurso de comunicación utilizado para recopilar ideas de mejora, propuestas de soluciones, quejas e iniciativas de los usuarios y empleados de la institución.



Mecanismo de comunicación anónimo: medio de comunicación en el cual no es requerida la identificación del emisor para emitir un mensaje.

Queja: manifestar disconformidad o disgusto con algo o alguien.

Sugerencia: Proponer o aconsejar algo.

5. LINEAMIENTOS PARA EL USO DE LOS BUZONES DE SUGERENCIAS.

5.1. IMPLEMENTACIÓN DE BUZONES DE SUGERENCIAS.

- 5.1.1. La Dirección de Comunicaciones será el área responsable de la implementación de un mecanismo de comunicación anónimo que permita a empleados y usuarios reportar situaciones de irregularidad dentro la institución. Este mecanismo de comunicación será implementado a través de buzones de sugerencias.
- 5.1.2. Los buzones de sugerencias deberán ser de color azul y estarán identificados con el logo de la institución en un lugar fijo de forma que no pueda extraviarse o moverse de área.
- 5.1.3. Los buzones de sugerencias estarán bajo llave y serán aptos para que los usuarios y empleados del INABVE puedan emitir en una hoja de papel sus iniciativas de mejora, quejas u otra irregularidad; estas hojas deberán estar resguardadas de cualquier agente externo que pueda dañarlas.
- 5.1.4. No se procesarán sugerencias que contengan palabras soeces o cuyo asunto no corresponda a labores de la institución.

5.2. LINEAMIENTOS SOBRE LA ACCESIBILIDAD.

- 5.2.1. Se colocará al menos un buzón de sugerencias por sede del Instituto.
- 5.2.2. Corresponderá a la Dirección de Comunicaciones proponer un aumento en la cantidad de buzones disponibles por sede, cuando esté debidamente justificado con relación a la necesidad observada y/o flujo de sugerencias recibidas.
- 5.2.3. La Dirección de Comunicaciones deberá establecer la ubicación pertinente para los buzones de sugerencia, verificando sean de fácil acceso para los usuarios y empleados.
- 5.2.4. Los buzones deberán estar debidamente identificados, en un espacio visible y ubicados a una altura accesible para todas las personas.
- 5.2.5. Deberá ubicarse junto a cada buzón de sugerencias los recursos para que cualquier usuario pueda emitir su opinión en el cualquier momento. (Se adjunta formato en Anexo 1).
- 5.2.6. En el caso de quejas o sugerencias por parte del personal del INABVE, deberán utilizarse los formatos y medios ya definidos para expresar situaciones

acciones que pudieran afectar la imagen de la Institución o que podrían mejorar la atención y el funcionamiento de esta.

5.3. RECOPIACION Y ARCHIVO DE LA INFORMACIÓN.

- 5.3.1. El resguardo de las llaves de los buzones corresponderá estrictamente a la Dirección de Comunicaciones, incluyendo sedes regionales.
- 5.3.2. Recopilación y archivo: Cada cuatro meses DCOM recolectará de los buzones ubicados en las sedes del Instituto, todas las sugerencias o quejas realizadas a través de los medios y formatos oficiales. Esto debe ser realizado en los primeros siete días hábiles del periodo, posteriormente DCOM archivará físicamente las quejas o sugerencias recolectadas por periodo y llevará un control interno de las mismas.

5.4. SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS REPORTADAS.

- 5.4.1. Análisis: DCOM clasifica y remite a DPLA, en un plazo máximo de cinco días hábiles, el informe de quejas o sugerencias recopiladas en el periodo.
- 5.4.2. Informe: DPLA remite en un plazo máximo de cinco días hábiles el informe de quejas o sugerencias a la jefatura del área organizativa que corresponda, con la finalidad de que esta defina la acción a realizar para dar atención a la misma.
- 5.4.3. Definición de medidas correctivas: La Jefatura competente justificará la procedencia o no y deberá notificar en un plazo máximo de cinco días hábiles a la DPLA para que esta dé el visto bueno.

Finalizado el plazo anterior DPLA emitirá un reporte de medidas correctivas a implementar el cual remitirá a Gerencia General y DCOM. En caso de no respuesta en el plazo establecido, las áreas organizativas involucradas deberán justificar su no respuesta ante Gerencia General según sea requerido.

- 5.4.4. Medidas correctivas: Estas deberán ser emitidas y serán responsabilidad de las áreas organizativas definidas en el informe de quejas o sugerencias. Para esta definición de medidas deberán considerar disponibilidad técnica y presupuestaria.
- 5.4.5. Control: DPLA verificará el cumplimiento de las medidas correctivas implementadas en un plazo máximo de treinta días posterior al visto bueno y emitirá un informe de seguimiento garantizando que las mismas fortalezcan las debilidades identificadas por medio de los buzones de sugerencias, esto con la finalidad de mantener una cultura de mejora continua Institucional.

En caso de que la situación lo amerite, DPLA podrá programar una visita al área involucrada para constatar el reporte de seguimiento presentado o, si se requiere, programar un segundo reporte definiendo un plazo de entrega diferente.



6. IMPLEMENTACIÓN

Las quejas y/o sugerencias serán recolectadas por medio de los buzones ubicados en las oficinas y sedes del INABVE, las cuales posteriormente deberán ser recopiladas, clasificadas y canalizadas para su adecuado seguimiento. Los reportes y demás documentos generados a partir del uso de esta herramienta deberán ser archivados para respaldar la atención a las practicas que puedan afectar la imagen de la Institución.

7. OFICIALIZACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

El presente Lineamiento deberá cumplir lo establecido en el Instructivo para Aprobación de Documentos Institucionales del INABVE para su aprobación y difusión; asimismo, se deberá tener en cuenta la Política de Revisión de Documentos para su actualización o modificación.

8. VIGENCIA

El presente Lineamiento entrará en vigencia posterior a su autorización por Gerencia General.

9. ANEXOS

Anexo 1 Formato para sugerencias de usuarios y empleados.....6



