

**Nombre de la Organización**

**Dirección Provincial del Instituto Nacional de la Seguridad Social en Guipuzcoa.**

**Título de la Práctica**

**Buzón de quejas, iniciativas y sugerencias para el personal.**

**Responsable**

**Santiago Trullos Lancho,  
Secretario provincial del INSS**

**Dirección**

**Podavines, 3  
20010 - Donosti/San Sebastián  
Teléfono: 943 483704  
Fax: 943 472722**

---

**Descripción de la Organización**

El Instituto Nacional de la Seguridad Social se configura como una Entidad gestora, adscrita al Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, que gestiona y administra las prestaciones económicas del Sistema de la Seguridad Social, fundamentalmente en su modalidad contributiva.

La gestión de las prestaciones económicas del sistema de la Seguridad Social se realiza en el ámbito territorial a través de las Direcciones Provinciales y de sus Centros de Atención e Información (CAISS) dependientes de la misma.

La Dirección Provincial del INSS de Guipúzcoa ostenta la categoría B-2, correspondiendo al titular de aquélla la representación del organismo dentro de su ámbito territorial, así como velar por el cumplimiento de los fines del mismo en el ámbito de su competencia. De la Dirección depende directamente la Secretaría provincial y las distintas Subdirecciones provinciales, órganos a los que se adscriben el resto de unidades administrativas: secciones, negociados y equipos.

La plantilla actual (incluida la Intervención) la integran 207 empleados, de los cuales 180 son funcionarios, y 27 laborales.

La estructura de la Red se descompone en dos tipos de centros básicos:

- El Centro de gestión, que, descargado de las tareas que realizan los Centros de contacto, lleva a cabo el trámite y resolución de expedientes.

- Los Centros de contacto con el ciudadano (CAISS), en los que se asegura una relación más humana y personal, una atención completa, que se anticipa en la medida de lo posible, a las demandas de los usuarios, incorporando nuevos servicios.

La sede de la Dirección Provincial (Centro de gestión) se encuentra en la C/ Podavines nos. 1 y 3 de Donostia/San Sebastián. Además, se cuenta con 6 Centros de Atención e Información CAISS): 4 comarcales y 2 urbanos.

En la Dirección Provincial se resuelven anualmente 24.000 expedientes de prestaciones, gestionándose un presupuesto de 187 millones de pesetas, lo que supone el 2,25% del presupuesto de la organización. El nº de pensiones que controla y abona supera las 135.000, lo que supone el 1,8% de todas las pensiones nacionales.

### **Descripción de la práctica premiada**

La acción de mejora consistió en la creación de un buzón de iniciativas, quejas y sugerencias del personal de la Dirección con los siguientes objetivos:

#### Generales

Disponer de un sistema de información interna que facilite a la Dirección el conocimiento de las iniciativas, quejas y sugerencias del personal, para la posterior toma de decisiones.

#### Específicos

- Mejorar la comunicación interna.
- Aumentar la participación del personal.
- Facilitar la implicación de personal
- Detectar posibles deficiencias de la Dirección provincial en todos sus ámbitos de actuación.
- Captar información relevante para la toma de decisiones.

Para desarrollar el proyecto se constituyó un “Grupo de mejora” constituido por 8 funcionarios. Este Grupo inició sus trabajos en diciembre de 1999, siendo culminados en el mes de marzo de 2000. La implantación del buzón se produjo el 3 de abril de 2000.

El Grupo diseñó un buzón físico (uno en cada Centro) y un buzón virtual. Asimismo elaboró un modelo normalizado de impreso, que fue puesto a disposición de los interesados en los propios buzones y en la OFIN -unidad responsable de la gestión del mismo-. y confeccionó una carta de presentación individualizada a cada funcionario y un díptico informativo en bilingüe, con el logotipo del proyecto.

El buzón virtual se instaló en la red local, y todos los funcionarios pueden acceder al mismo desde su PC. Consta de tres aplicaciones informáticas:

### Aplicación del buzón virtual

Básicamente, lo que hace el programa es recoger una queja o sugerencia de un usuario y hacer que salga por la impresora de la OFIN. Si se trata de una queja, aparecerán el nombre e identificador del usuario. Si es una iniciativa o sugerencia, el usuario puede opcionalmente indicar su nombre; si no lo pone, el programa enviará la iniciativa o sugerencia como anónima.

### Aplicación de explotación del buzón

Esta aplicación está diseñada para almacenar en una base de datos las quejas, iniciativas y sugerencias que efectúe el personal a través de la aplicación “buzón virtual” así como las que deposite en los buzones físicos instalados al efecto. El programa confecciona e imprime los diferentes escritos necesarios durante la tramitación del expediente correspondiente, así como la resolución final del mismo.

Se pueden hacer diferentes listados de los expedientes registrados así como de los informes que se han solicitado para su resolución. También se pueden obtener una serie de estadísticas tanto de recuento de expedientes como de tiempos de tramitación. Estos datos estadísticos se representan en forma de tabla numérica y en forma de gráfico.

### Aplicación de presentación del buzón

Esta aplicación se preparó para dar a conocer el proyecto del “Buzón de quejas, iniciativas y sugerencias” a todo el personal del INSS. Consiste en una serie de diapositivas que se van mostrando automáticamente y en las que se explican los objetivos, los compromisos y las normas básicas del buzón. También se da información práctica de los distintos componentes del proyecto a disposición de los usuarios: la ubicación de la aplicación del buzón virtual en el menú de inicio de Windows, la colocación del buzón físico en el edificio y la “carpeta” donde se encuentra el Reglamento de funcionamiento dentro de la red local. Por último, se anima al personal a participar en el proyecto. El funcionamiento del buzón se regula en el correspondiente Reglamento aprobado por la Dirección Provincial, que consta de una Exposición de Motivos, 10 artículos y una disposición final; en el mismo se establecen los objetivos, las normas de procedimiento, los derechos de los interesados, los compromisos de la Dirección Provincial, la unidad administrativa responsable de la gestión del mismo, ... etc.

## Resultados conseguidos

El Cuadro adjunto contiene los resultados del proyecto de implantación del Buzón de iniciativas, quejas y sugerencias del Persona, así como su comparación con los objetivos formulados.

		AÑO 2000 (desde abril)	AÑO 2001	TOTAL	
		<b>INICIADOS: 55</b>	<b>INICIADOS: 59</b>	<b>INICIADOS: 114</b>	
<i>Iniciativas/Sugerencias</i>	<b>QUEJAS</b>		<i>Iniciativas/Sugerencias</i>	<b>QUEJAS</b>	<i>Iniciativas/Sugerencias</i>
<b>14</b>	<b>41</b>	<b>24</b>	<b>35</b>	<b>38</b>	<b>76</b>
		<b>RESUELTOS: 53</b>	<b>RESUELTOS: 59</b>	<b>RESUELTOS: 112</b>	
<i>Iniciativas/Sugerencias</i>	<b>QUEJAS</b>		<i>Iniciativas/Sugerencias</i>	<b>QUEJAS</b>	<i>Iniciativas/Sugerencias</i>
<b>3</b>	<b>40</b>	<b>25</b>	<b>34</b>	<b>38</b>	<b>74</b>
		<b>TIEMPOS MEDIOS TRAMITACIÓN</b>	<b>TIEMPOS MEDIOS TRAMITACIÓN</b>	<b>TIEMPOS MEDIOS TRAMITACIÓN</b>	
<i>Iniciativas/Sugerencias</i>	<b>QUEJAS</b>		<i>Iniciativas/Sugerencias</i>	<b>QUEJAS</b>	<i>Iniciativas/Sugerencias</i>
<b>22,77</b>	<b>29,25</b>	<b>14,36</b>	<b>23,18</b>	<b>17,58</b>	<b>27</b>

<b>OBJETIVOS AÑO 2000</b> * Resolver el 55% de expedientes. * Tiempo medio de trámite : 90 días.	<b>OBJETIVOS AÑO 2001</b> * Resolver el 70% de expedientes. * Tiempo medio de trámite : 75 días.
<b>RESULTADOS AÑO 2000</b> * Se resuelve el 96,36% de expedientes. * Tiempo medio de trámite: 27,66 días.	<b>RESULTADOS AÑO 2001</b> * Se resuelve el 96,72% de expedientes * Tiempo medio de trámite: 19,44 días.