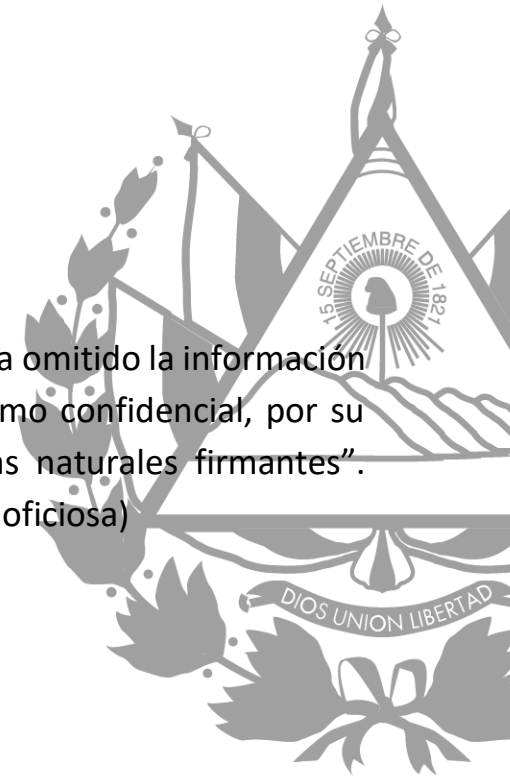





VERSIÓN PÚBLICA

“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:	COD-DAVE-0002.1
		Revisión:	01
	Código para Recepción de Documentos del Departamento de Atención en Ventanilla	Fecha de emisión:	18/11/2022
		Página 1 de 4	

CÓDIGO PARA RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN EN VENTANILLA

			
Sello	Sello	Sello	12/12/2022 Sello
Jefe de Atención en Ventanilla	Técnico de Gestión de la Calidad Institucional	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó

PROPÓSITO

El presente documento ha sido elaborado para generar un mejor control en cuanto a los trámites realizados de Gastos Funerarios y Pensión por Fallecimiento, solicitados por los beneficiarios en el Departamento de Atención en Ventanilla, con el objetivo de agilizar los procesos de forma eficiente y brindar una excelente atención. Todo lo planteado en dicho documento deberá ser adoptado por los beneficiarios que realizan los trámites antes mencionados.

Cada lineamiento ha sido formulado con base a lo establecido en la Ley de Procedimientos Administrativos, con el fin de brindar una pronta respuesta a los trámites solicitados en los tiempos establecidos, las mejoras en los mismos, pues de esta forma, se considera la garantía de una atención no sólo eficaz y eficiente, sino también adecuada.

Finalmente, todo lo especificado en el cuerpo del documento, conlleva lejos de imponer, a motivar a los involucrados con toda la normativa dispuesta en el mismo, a su debido cumplimiento de forma natural y congruente, en favor de brindar a los beneficiarios un servicio altamente calificado y tecnificado.

COMPROMISOS

Al poner en marcha el Código para el Acceso de los Trámites de Gastos Funerarios y Pensión por Fallecimiento del Departamento de Atención en Ventanilla, cada beneficiario deberá acatar los lineamientos establecidos en la misma, de modo que el desarrollo de las actividades se realice de forma sistemática, eficiente y argumentado en todo lo establecido en la Ley de Procesos Administrativos.

OBJETIVOS

- Detallar las normativas específicas que rigen la interacción entre los beneficiarios y los técnicos del Departamento de Atención en Ventanilla.
- Establecer los derechos y deberes de los beneficiarios.
- Motivar por medio de un documento formal una atención de calidad a los beneficiarios, a través de los lineamientos establecidos en el mismo.



CÓDIGO PARA RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN EN VENTANILLA

DERECHOS DE LOS BENEFICIARIOS

- a. Ser atendido de forma ininterrumpida dentro del horario establecido.
- b. Ser atendido con el más alto índice de decoro y transparencia, manteniendo una comunicación efectiva con el técnico del Departamento de Atención en Ventanilla.
- c. Recibir información sobre los servicios que brinda el Departamento de Atención en Ventanilla de manera clara, precisa, oportuna y completa; esta información deberá estar al alcance del beneficiario antes, durante y después de recibir el beneficio.
- d. A ser tratados con respeto, dignidad y deferencia por los técnicos del Departamento de Atención a Ventanilla, además, Todo beneficiario que se encuentre en situación de indefensión, debilidad manifiesta, discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, tendrán derecho a recibir un trato especial.
- e. Recibir comprobante de los trámites realizados en el Departamento de Atención en Ventanilla.
- f. Tener la apertura de formular consultas, quejas y reclamos sobre el proceso de su trámite a través de los medios de comunicación que brinda el Instituto.
- g. A la garantía de seguridad y confidencialidad de los datos personales presentados en la documentación requerida para la resolución del trámite.
- h. Ser informado sobre las inconsistencias presentes en el trámite solicitado.
- i. Conocer de forma expresa sobre los cambios en la administración que condicionen la documentación requerida para los trámites de Gastos Funerarios y Pensión por Fallecimiento.
- j. El solicitante podrá delegar a otra persona para la subsanación de documentos siempre y cuando presente el comprobante de la recepción de la solicitud.

DEBERES DE LOS BENEFICIARIOS

- a. Brindar un trato respetuoso a los técnicos del Departamento de Atención en Ventanilla.
- b. Debe presentarse únicamente el beneficiario designado a realizar los trámites de Gastos Funerarios y Pensión por Fallecimiento, en caso de que, no haya designado, deberá ser la conyugue la única que puede aplicar para el beneficio de la Pensión por Fallecimiento.
- c. Presentar la documentación completa, original y reciente requerida, para realizar los trámites de Gastos Funerarios y Pensión por Fallecimiento solicitados en el Departamento de Atención en Ventanilla.
- d. Garantizar la veracidad de la información y documentación que el beneficiario presente.
- e. Atender las notificaciones realizadas por el Departamento de Atención en Ventanilla a través de los diferentes medios de comunicación que la Institución brinda, para informar sobre las inconsistencias presentadas en su documentación; tomando en cuenta que se realizarán un máximo de tres notificaciones, de los cuales, al no tener respuesta se tomará como base los 90 días calendario límite, para determinar la terminación del trámite por caducidad en el plazo.



- f. Si el Departamento de Atención en Ventanilla encontrase inconsistencias en la documentación entregada por los solicitantes, esta podrá ser subsanada en un plazo de 10 días hábiles a partir del día siguiente de la notificación, caso contrario se archivará su solicitud; este plazo podrá ampliarse a solicitud del interesado cuando existan razones que lo justifiquen, por casos fortuitos, fuerza mayor o a discreción del Departamento.
- g. La jefatura del Departamento de Atención en Ventanilla determinará, según sea el caso el tiempo prudencial para subsanar inconsistencias sin superar el tiempo máximo de 90 días calendario.
- h. Iniciar nuevamente el trámite en caso de superar el tiempo establecido de subsanación.
- i. Toda documentación para subsanación deberá entregarse de forma física y presencial.
- j. Cumplir con lo establecido en el presente Código.

GARANTÍA DE DIVULGACIÓN

El presente Código con sus objetivos debe ser conocido por todos los empleados del área organizativa y sus involucrados, a partir de la autorización por Gerencia General.

