

Dependencia: Aduana Ciego de Ávila	Código:	Revisión:	Fecha de vigencia: 30/12/2019	Página: 1 De: 12
--	---------	-----------	----------------------------------	---------------------

ADUANA CIEGO DE ÁVILA.

PROCEDIMIENTO GENERAL PARA EL TRATAMIENTO A LOS PLANTEAMIENTOS DE LA POBLACIÓN RELACIONADOS CON QUEJAS, DENUNCIAS, CONSULTAS Y SOLICITUDES DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE CARÁCTER LEGAL

	Cargo	Nombre y Apellidos	Fecha	Firma
Elaboró:	1 ^{er} Oficial AP	Jordany Alvarez Cudello	1/8/18	
Revisó:	Jefa de Departamento Asuntos Legales y Atención a la Población	Msc. Gilce Santana García	1/8/18	
Aprobó:	Jefe Aduana C.A	Lic. Edelzo Díaz Santos	01/8/18	

Dependencia: Aduana Ciego de Ávila	Código:	Revisión:	Fecha de vigencia: 30/12/2019	Página: 2 De: 12
--	---------	-----------	----------------------------------	---------------------

1- Objetivos

El presente procedimiento documentado tiene como objetivo organizar la labor de la atención a la población en la Aduana Ciego de Ávila.

2- Alcance

Para ser aplicado por el Grupo de Atención a la Población de la Aduana Ciego de Ávila sistemáticamente.

3- Referencias

- a) **Constitución de la República de Cuba, artículo 63.** Reconoce el derecho de todo ciudadano a dirigirse a las autoridades para formular quejas, peticiones u otros planteamientos, así como a recibir la atención y respuesta pertinente en un plazo adecuado conforme a lo que prescribe la ley.
- b) **Decreto Ley No. 272 “De la Organización y Funcionamiento del Consejo de Ministros”, de 16 de julio de 2010, artículo 40.** “El Consejo de Ministros implementa la debida atención a la población que le correspondan, asegurando la participación de los integrantes de este órgano, de los Organismos de la Administración Central del Estado, de las Administraciones y de las Asambleas Locales del Poder Popular, en darles respuesta pronta y eficaz”.
- c) **Resolución No. 347 de 2011, de la Contraloría General de la República.** “Procedimiento para la atención a la población y la tramitación de quejas y denuncias vinculadas con la ilegalidad en el control y uso de los recursos del estado; la conducta contraria a la ética y a los principios establecidos y con la corrupción administrativa, así como las peticiones que la población realice vinculadas con las atribuciones y funciones de la Contraloría General de la República”.
- d) **Resolución No. 6, de 13 de enero de 2012, emitida por el Jefe de la Aduana General de la República,** mediante la cual se crea el Departamento de Atención a la Ciudadanía subordinado al Vicejefe para el área de Inspección y Supervisión.
- e) **Normas Aduaneras para el tráfico no comercial, Decretos Leyes y Resoluciones de los Organismos de la Administración Central del Estado, que son de obligatorio cumplimiento en frontera.**
- f) **Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución.**

	Cargo	Nombre y Apellidos	Fecha	Firma
Elaboró:	1 ^{er} Oficial AP	Jordany Alvarez Cudello	1/8/18	
Revisó:	Jefa de Departamento Asuntos Legales y Atención a la Población	Msc. Gilce Santana García	1/8/18	
Aprobó:	Jefe Aduana C.A	Lic. Edelzo Díaz Santos	01/8/18	

Dependencia: Aduana Ciego de Ávila	Código:	Revisión:	Fecha de vigencia: 30/12/2019	Página: 3 De: 12
--	---------	-----------	----------------------------------	---------------------

- **Capítulo VI POLÍTICA SOCIAL, lineamiento 142:** “Garantizar la elevación sistemática y sostenida de la calidad de los servicios que se brindan a la población, y el rediseño de las políticas vigentes, según las posibilidades de la economía”.
- **Capítulo X POLÍTICA PARA EL TRANSPORTE, lineamiento 281:** “Ofrecer en las instalaciones aeroportuarias del país servicios de calidad y competitividad, prestando especial atención a la reducción de tiempo de estadía, la simplicidad de los trámites y el mantenimiento de precios y tarifas competitivas en la región del Caribe”.

g) **Objetivos de Trabajo del Partido aprobados en su Primera Conferencia Nacional, Capítulo I, Objetivo 16:** “Exigir y comprobar que en las instituciones y en el propio Partido, se preste la oportuna y debida atención a las quejas, denuncias y otros asuntos planteados por la población y que las respuestas se brinden con el rigor y la celeridad requeridos”.

4- Términos y definiciones

- □ **Queja:** Es la inconformidad con la actuación de dirigentes, funcionarios o de otros miembros, o con el funcionamiento en las unidades del Sistema de Órganos Aduaneros, acerca de decisiones adoptadas con las que no se está de acuerdo, vinculadas con los procedimientos de las regulaciones aduaneras, con el descontrol, la mala utilización de los recursos, con actos de corrupción administrativa o de conductas contrarias a la ética y los principios establecidos.
- □ **Denuncia:** Es la imputación contra dirigentes administrativos, funcionarios, cuadros u otros miembros, vinculada con violaciones de normas y disposiciones en el funcionamiento de las unidades del Sistema de Órganos Aduaneros, que puede ser constitutiva o no de delito, relacionadas con el descontrol, los procedimientos de las regulaciones aduaneras, la mala utilización de los recursos, con actos de corrupción administrativa o de conductas contrarias a la ética y los principios establecidos.
- □ **Consulta:** Es la acción del usuario que mediante un escrito o de forma verbal, solicita asesoramiento, orientación, datos o información vinculada a las regulaciones en materia aduanera del tráfico comercial y no comercial.

	Cargo	Nombre y Apellidos	Fecha	Firma
Elaboró:	1 ^{er} Oficial AP	Jordany Alvarez Cudello	1/8/18	
Revisó:	Jefa de Departamento Asuntos Legales y Atención a la Población	Msc. Gilce Santana García	1/8/18	
Aprobó:	Jefe Aduana C.A	Lic. Edelzo Díaz Santos	01/8/18	

Dependencia: Aduana Ciego de Ávila	Código:	Revisión:	Fecha de vigencia: 30/12/2019	Página: 4 De: 12
--	---------	-----------	----------------------------------	---------------------

□ □ **Comentario:** Es la acción del usuario que mediante un escrito o de forma verbal, considera oportuno explicar, ilustrar, criticar o emitir un juicio valorativo vinculado a los funcionarios de la Aduana y/o sobre algún hecho acontecido en unidades del Sistema de Órganos Aduaneros. Describe lo que piensa o entiende y emite su opinión.

5- Responsabilidades

Los responsables de exigir y cumplir lo establecido en este procedimiento son:

1- Jefe de la Aduana Ciego de Ávila.

2- Asesora Jurídica de la unidad.

3- 1^{er} Oficial de Aduana de Atención a la Población Aeropuerto Internacional Jardines del rey.

5.1- El Jefe de la Aduana tiene las atribuciones y obligaciones siguientes:

5.1.1- Analizar y aprobar el procedimiento en el Consejo de Dirección.

5.2.1- Controlar la ejecución y cumplimiento del procedimiento para la atención a la población.

5.3.1- Controlar y asesorar el funcionamiento del Sistema de Atención a la Población, así como la proyección y ejecución de análisis y estudios que se realicen y la instrumentación y seguimiento de las recomendaciones aprobadas.

5.4- La Asesora Jurídica tiene las atribuciones y obligaciones siguientes:

Incluir en la Agenda de la Comisión de Legalidad los casos relacionados con quejas y denuncias.

Supervisar la investigación de los casos relacionados con quejas y denuncias recibidas y la posterior presentación de los resultados en la Comisión de Legalidad.

6- Desarrollo del procedimiento

	Cargo	Nombre y Apellidos	Fecha	Firma
Elaboró:	1 ^{er} Oficial AP	Jordany Alvarez Cudello	1/8/18	
Revisó:	Jefa de Departamento Asuntos Legales y Atención a la Población	Msc. Gilce Santana García	1/8/18	
Aprobó:	Jefe Aduana C.A	Lic. Edelzo Díaz Santos	01/8/18	

Dependencia: Aduana Ciego de Ávila	Código:	Revisión:	Fecha de vigencia: 30/12/2019	Página: 5 De: 12
--	---------	-----------	----------------------------------	---------------------

6.1- Generalidades

Los planteamientos relacionados con quejas, denuncias, consultas y solicitudes de procesos administrativos de carácter legal pueden ser presentados por personas naturales o jurídicas (identificadas o anónimas), ya sea de forma directa o a través de organismos de la Administración Central del Estado, instituciones, etc. Existen las siguientes vías de recepción: personal, correspondencia ordinaria, correo electrónico y telefónica.

Para recepcionar cualquier planteamiento debe participar personal especializado, compuesto por Asesores Jurídicos, 1^{er} Oficial de Aduana de Atención a la Población. En estos casos se requerirá precisar y esclarecer en detalle el contenido de los aspectos esenciales que son objeto de los planteamientos y los argumentos de que dispone el promovente.

Todos los aspectos que son objeto de la Atención a la Población deben quedar debidamente registrados en los libros habilitados y en el sistema automatizado creado al efecto.

Por cada trámite de queja o denuncia se conforma un **expediente único** por el Departamento de Atención a la Población o Asesoría Jurídica, asignándose un número consecutivo por año y deben aparecer además todos los documentos probatorios que lo conforman y la documentación obtenida de las investigaciones del caso. Todo documento o anotación deber ser legible y estar firmado por la persona que lo suscribe y se cierra con la respuesta al promovente.

La respuesta al promovente, cuando se trata de una persona identificada, debe realizarse mediante respuesta escrita en carta certificada y firmada por el Jefe de la Unidad.

La respuesta que se ofrezca al promovente debe contener las conclusiones que resultan de las investigaciones y acciones adoptadas en las Comisiones de Legalidad .

6.2- De la Comisión de Legalidad

La Comisión de Legalidad constituye el órgano colegiado y asesor, que se encarga del análisis, valoración y toma de decisiones para dar respuesta a las quejas, denuncias y procesos administrativos de carácter legal recibidos en el Sistema de Órganos Aduaneros.

	Cargo	Nombre y Apellidos	Fecha	Firma
Elaboró:	1 ^{er} Oficial AP	Jordany Alvarez Cudello	1/8/18	
Revisó:	Jefa de Departamento Asuntos Legales y Atención a la Población	Msc. Gilce Santana García	1/8/18	
Aprobó:	Jefe Aduana C.A	Lic. Edelzo Díaz Santos	01/8/18	

Dependencia: Aduana Ciego de Ávila	Código:	Revisión:	Fecha de vigencia: 30/12/2019	Página: 6 De: 12
--	---------	-----------	----------------------------------	---------------------

6.3- Sobre las prórrogas de los términos para concluir los procesos de quejas y denuncias

Cuando por la complejidad de la queja o denuncia resulte necesario extender el plazo de su conclusión, se le debe informar al promovente la extensión de dicho término.

La decisión de extender el plazo de conclusión de la queja o denuncia puede realizarse en La Comisión de Legalidad.

Cuando el caso es analizado en la Aduana General de la República (Nivel Central), el Departamento de Atención a la Población es el encargado de informarle al promovente sobre la extensión del plazo de conclusión.

6.4- Descripción del procedimiento para las quejas y denuncias

El procedimiento específico para el tratamiento a las quejas y denuncias (Anexo 1) es el siguiente:

- Se recepciona la queja o denuncia presentada por el promovente por cualquiera de las vías establecidas.
- Se registra la queja o denuncia en el libro de control correspondiente.
- Se informa verbalmente al promovente, atendido por la vía personal o telefónica, sobre el término establecido para la respuesta (30 días, prorrogables por 30 días más). Se le notifica al promovente dicho término mediante acuse de recibo por correspondencia ordinaria o correo electrónico, cuando la queja o denuncia se reciba por dichas vías.
- Se registra el acuse de recibo en el sistema automatizado (para los casos recibidos por correspondencia o correo electrónico).
- Se introducen los datos de la queja o denuncia en el sistema automatizado y se imprime el registro correspondiente.
- Se confecciona un expediente único para la queja o denuncia.
- Se traslada al Departamento de Gestión y Control e Riesgos la información sobre los casos de denuncias por contrabando, para el trabajo con los órganos del MININT y se registra en el libro de salida de la correspondencia. Se cierra la denuncia en el sistema automatizado y en el libro de control y se archiva el expediente.

	Cargo	Nombre y Apellidos	Fecha	Firma
Elaboró:	1 ^{er} Oficial AP	Jordany Alvarez Cudello	1/8/18	
Revisó:	Jefa de Departamento Asuntos Legales y Atención a la Población	Msc. Gilce Santana García	1/8/18	
Aprobó:	Jefe Aduana C.A	Lic. Edelzo Díaz Santos	01/8/18	

Dependencia: Aduana Ciego de Ávila	Código:	Revisión:	Fecha de vigencia: 30/12/2019	Página: 7 De: 12
--	---------	-----------	----------------------------------	---------------------

- Se traslada al Supervisor Interno el expediente de la queja o denuncia (excepto en los casos de denuncias por contrabando) y se registra en el libro de salida.
- El Supervisor investiga los hechos relacionados con la queja o denuncia y registra los resultados en el expediente único.
- Se analizan los casos a presentar en la Comisión de Legalidad de manera conjunta y el supervisor presenta el informe conclusivo con el proyecto de acuerdo).
- Los casos no aprobados en la Comisión de Legalidad son entregados al Supervisor para su reinvestigación. Se le informa al promovente la extensión del plazo de conclusión de la queja o denuncia (prórroga). Posteriormente el Supervisor registra los resultados de la reinvestigación en el expediente, se analizan en la reunión preparatoria y luego en la Comisión de Legalidad.
- Se elabora la respuesta al promovente, según el acuerdo de la Comisión de Legalidad (excepto en los casos de quejas y denuncias anónimas).
- Se revisa detalladamente la respuesta al promovente, para corregir posibles errores.
- Se registra la respuesta al promovente en el libro de salida de la correspondencia.
- Se notifica la respuesta al promovente mediante correspondencia ordinaria. Se envía por correo electrónico en caso de no contar con el dato de la dirección particular.
- Se cierra la queja o denuncia (investigada por Supervisor) en el sistema automatizado y en el libro de control.
- Se actualiza el expediente con los documentos aportados por Supervisor y se archiva.

6.4- Descripción del procedimiento para las consultas y solicitudes de procesos administrativos de carácter legal

El procedimiento específico a aplicar para las consultas y solicitudes de procesos administrativos de carácter legal (Anexo 2) es el siguiente:

- Se recepciona y atiende la consulta por cualquiera de las vías establecidas.
- Se precisan las necesidades de información sobre el tema de consulta.
- En caso de no poderse brindar una respuesta inmediata, se solicita a la persona los datos necesarios para responderle posteriormente. Se consultan a especialidades del Nivel Central y se anota dicha solicitud de información en el registro de control correspondiente.

	Cargo	Nombre y Apellidos	Fecha	Firma
Elaboró:	1 ^{er} Oficial AP	Jordany Alvarez Cudello	1/8/18	
Revisó:	Jefa de Departamento Asuntos Legales y Atención a la Población	Msc. Gilce Santana García	1/8/18	
Aprobó:	Jefe Aduana C.A	Lic. Edelzo Díaz Santos	01/8/18	

Dependencia: Aduana Ciego de Ávila	Código:	Revisión:	Fecha de vigencia: 30/12/2019	Página: 8 De: 12
--	---------	-----------	----------------------------------	---------------------

- Se elabora la respuesta a la consulta y se revisa detalladamente, siempre que sea posible.
- Se comunica la respuesta por cualquiera de las vías establecidas.
- Se registra la consulta en el libro habilitado.

6.5- Herramientas para el registro de datos

Existen diversas herramientas para el registro de los datos relacionados con las quejas, denuncias, consultas y procesos administrativos de carácter legal:

- Sistema automatizado para el registro de quejas y denuncias, que se encuentra instalado en el S.U.A.
- Registros de control ordenados cronológicamente por año para:
 - **Quejas y denuncias:** Se registran datos personales del promovente, dirección particular, teléfono y una síntesis de los aspectos principales de la queja o denuncia.
 - **Atención directa al promovente:** Se registran datos personales, dirección particular, teléfono, una síntesis de los motivos de la atención.
 - **Consultas por vía telefónica:** Se registran los datos de identificación que se hayan podido obtener y una síntesis del tema consultado.
- **Expedientes ordenados cronológicamente por año y por el número consecutivo de la queja o denuncia,** que deben contar con los siguientes documentos:
 - ✓ Formulación escrita de la queja o denuncia (con la excepción de la vía telefónica).
 - ✓ Otros documentos aportados por el promovente.
 - ✓ Acuse de recibo de la queja o denuncia (recibida por correspondencia o correo electrónico).
 - ✓ Registro de la queja o denuncia en el sistema automatizado.
 - ✓ Informe conclusivo con los resultados de las investigaciones realizadas.
 - ✓ Otros documentos complementarios aportados por la UCESI.
 - ✓ Acuerdo de la Comisión de Legalidad.
 - ✓ Respuesta al promovente.
- **Registro de entrada de la correspondencia.**
- **Registro de salida de la correspondencia.**

	Cargo	Nombre y Apellidos	Fecha	Firma
Elaboró:	1 ^{er} Oficial AP	Jordany Alvarez Cudello	1/8/18	
Revisó:	Jefa de Departamento Asuntos Legales y Atención a la Población	Msc. Gilce Santana García	1/8/18	
Aprobó:	Jefe Aduana C.A	Lic. Edelzo Díaz Santos	01/8/18	

Dependencia: Aduana Ciego de Ávila	Código:	Revisión:	Fecha de vigencia: 30/12/2019	Página: 9 De: 12
--	---------	-----------	----------------------------------	---------------------

- **Registro de control de solicitudes de información a otras especialidades.**

7- Frecuencia

El procedimiento para el tratamiento a los planteamientos de la población relacionados con quejas, denuncias, consultas y procesos administrativos de carácter legal, se ejecuta con carácter sistemático.

8- Recursos necesarios

Para la correcta ejecución del procedimiento se requieren los siguientes recursos:

- Locales adecuados para la atención a los promoventes.
- Materiales de oficina.
- Mobiliario de oficina.
- Medios técnicos de computación, tales como computadoras e impresoras.
- Sistema automatizado para el registro de quejas y denuncias.
- Personal capacitado para la atención a los promoventes de quejas, denuncias, consultas o procesos administrativos de carácter legal.

9- Impacto esperado de eficiencia y eficacia

Entre los resultados esperados con respecto al procedimiento se encuentran:

- a) Mejora de la disciplina en la ejecución de la actividad o proceso;
- b) Mejora del desempeño del personal y la organización;
- c) Mejora del trato a los promoventes;
- d) Facilitación de la preparación del personal para la correcta ejecución de las actividades relacionadas con el tratamiento a las quejas, denuncias, consultas y procesos administrativos de carácter legal.

10- Método para medir la eficacia

Los métodos que se emplean para medir el impacto esperado de eficiencia y eficacia son:

	Cargo	Nombre y Apellidos	Fecha	Firma
Elaboró:	1 ^{er} Oficial AP	Jordany Alvarez Cudello	1/8/18	
Revisó:	Jefa de Departamento Asuntos Legales y Atención a la Población	Msc. Gilce Santana García	1/8/18	
Aprobó:	Jefe Aduana C.A	Lic. Edelzo Díaz Santos	01/8/18	

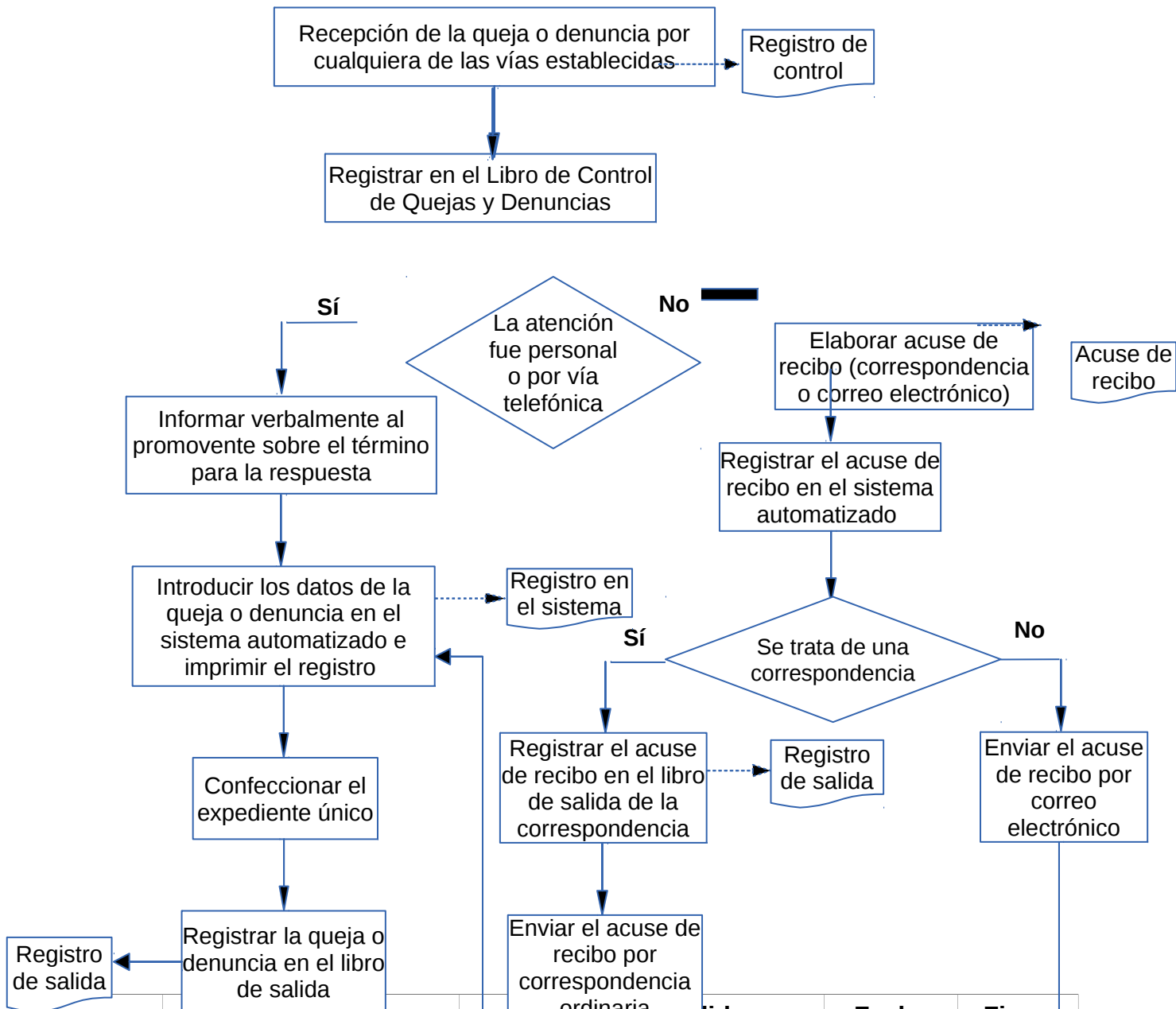
Dependencia: Aduana Ciego de Ávila	Código:	Revisión:	Fecha de vigencia: 30/12/2019	Página: 10 De: 12
--	---------	-----------	----------------------------------	----------------------

- Aplicación de encuestas a personas atendidas por la vía personal, sobre la calidad del trato y la orientación recibida. Procesamiento, análisis y registro de los resultados.
- Controles integrales a las Unidades de Aduanas subordinadas para evaluar el cumplimiento de las herramientas del sistema de atención a la población y la idoneidad de los Supervisores (en los casos que corresponda).
- Análisis en los Consejos de Dirección de la efectividad de las medidas aplicadas para el mejoramiento del trato a los viajeros en los aeropuertos internacionales. Valoración del comportamiento de las quejas y denuncias recibidas en el SOA, que afectan a pasajeros.
- Inspecciones para el chequeo del cumplimiento de las indicaciones sobre el mejoramiento del trato a viajeros en los aeropuertos internacionales.

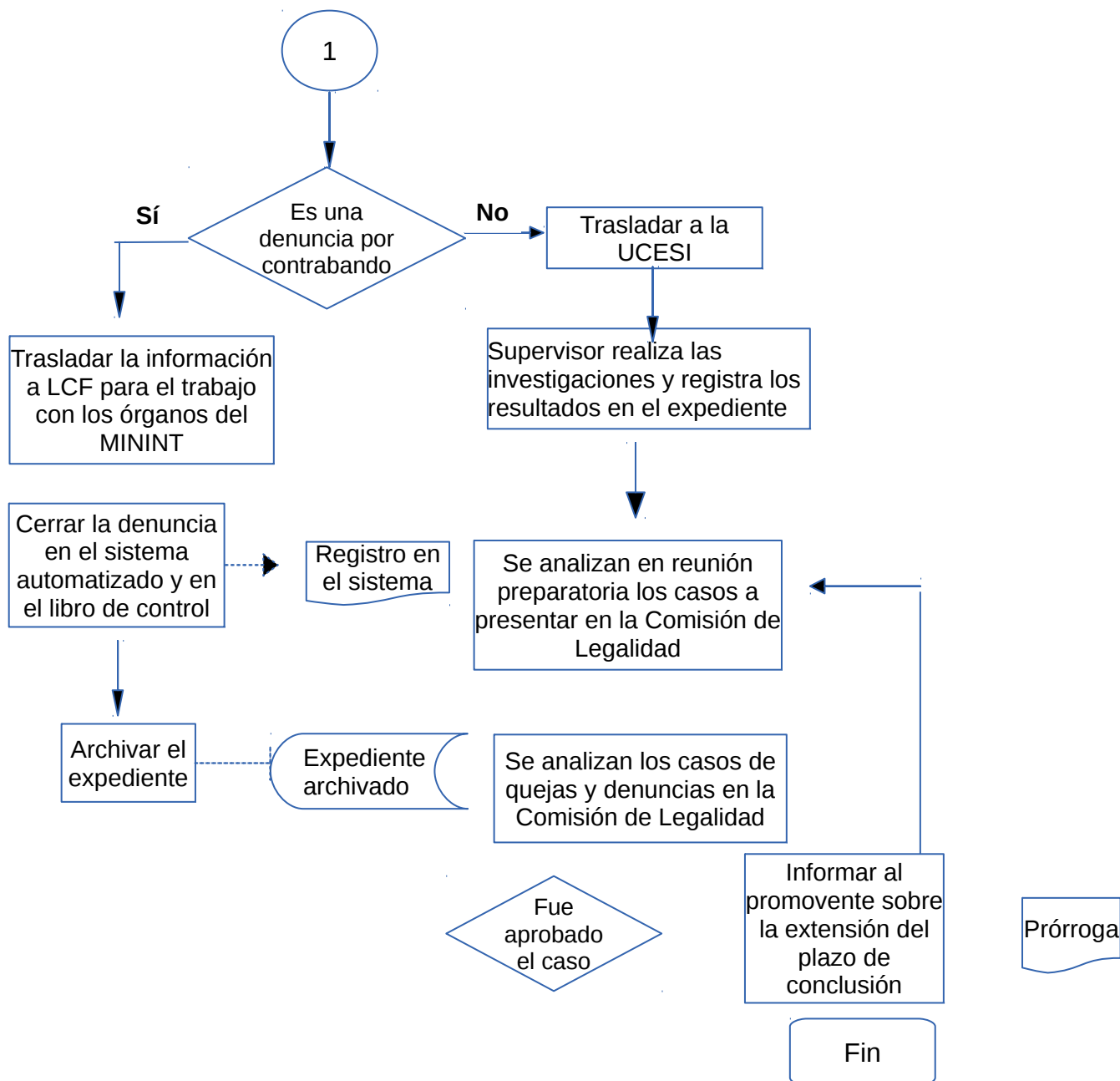
	Cargo	Nombre y Apellidos	Fecha	Firma
Elaboró:	1 ^{er} Oficial AP	Jordany Alvarez Cudello	1/8/18	
Revisó:	Jefa de Departamento Asuntos Legales y Atención a la Población	Msc. Gilce Santana García	1/8/18	
Aprobó:	Jefe Aduana C.A	Lic. Edelzo Díaz Santos	01/8/18	

Anexo # 1

FLUJOGRAMA DEL PROCESO TRATAMIENTO A QUEJAS Y DENUNCIAS



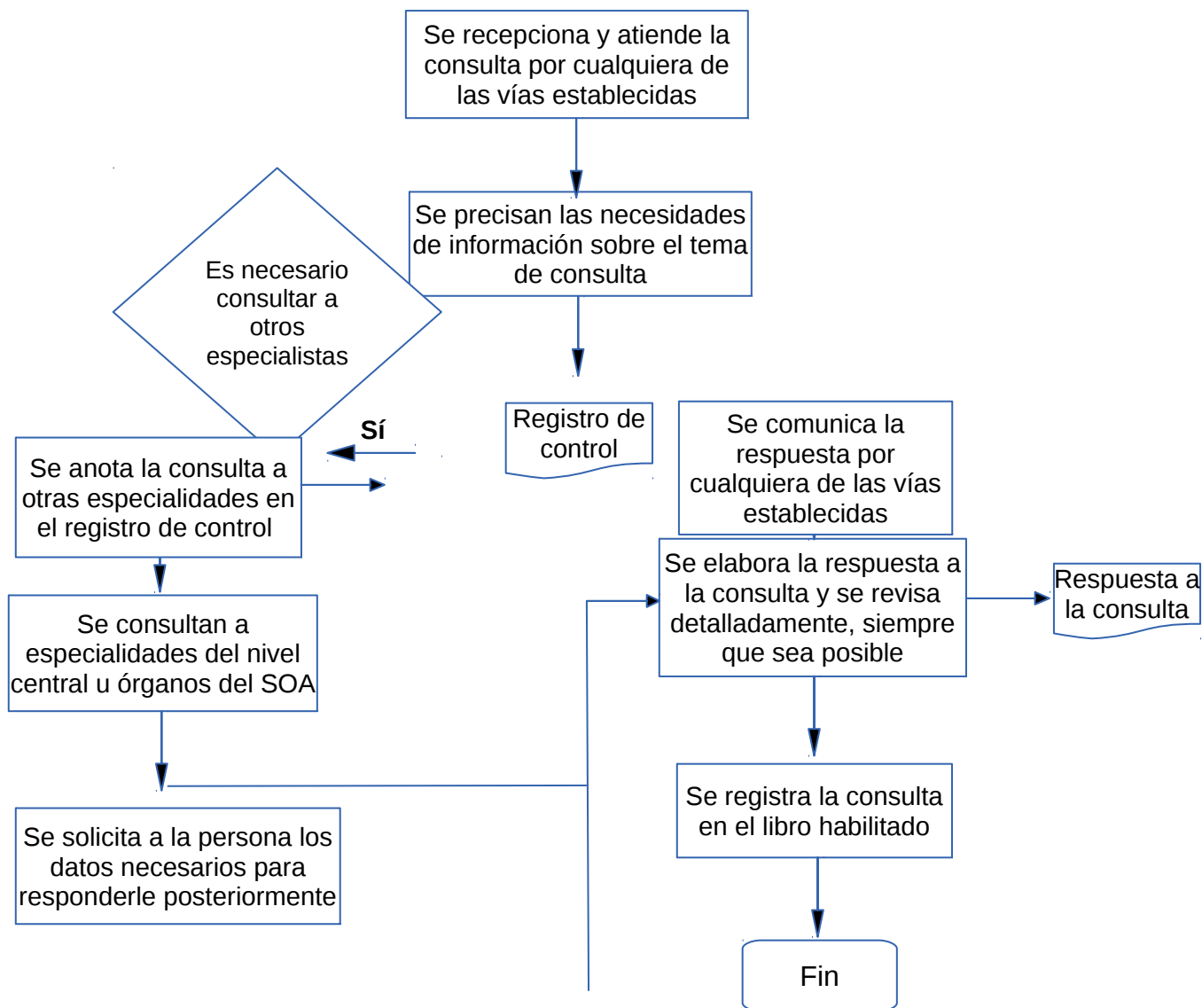
	Cargo	Nombre y Apellidos	Fecha	Firma
Elaboró:	1 ^{er} Oficial AP	Jordany Alvarez Cudello	1/8/18	
Revisó:	Jefa de Departamento Asuntos Sociales y Atención a la Población	Msc. Gilce Santana García	1/8/18	
Aprobó:	Jefe Aduana C.A	Lic. Edelzo Díaz Santos	01/8/18	



Anexo # 2

	Cargo	Nombre y Apellidos	Fecha	Firma
Elaboró:	1 ^{er} Oficial AP	Jordany Alvarez Cudello	1/8/18	
Revisó:	Jefa de Departamento Asuntos Legales y Atención a la Población	Msc. Gilce Santana García	1/8/18	
Aprobó:	Jefe Aduana C.A	Lic. Edelzo Díaz Santos	01/8/18	

FLUJOGRAMA DEL PROCESO TRATAMIENTO A LAS CONSULTAS



	Cargo	Nombre y Apellidos	Fecha	Firma
Elaboró:	1 ^{er} Oficial AP	Jordany Alvarez Cudello	1/8/18	
Revisó:	Jefa de Departamento Asuntos Legales y Atención a la Población	Msc. Gilce Santana García	1/8/18	
Aprobó:	Jefe Aduana C.A	Lic. Edelzo Díaz Santos	01/8/18	

Dependencia: Aduana Ciego de Ávila	Código:	Revisión:	Fecha de vigencia: 30/12/2019	Página: 14 De: 12
--	---------	-----------	----------------------------------	----------------------

Acreditación de firmas:

Jordany Alvarez Cudello _____

María Elena Mackenzie Delgado _____

Aniurka Gómez Pérez _____

Eloisa Macias de la Cruz _____

	Cargo	Nombre y Apellidos	Fecha	Firma
Elaboró:	1 ^{er} Oficial AP	Jordany Alvarez Cudello	1/8/18	
Revisó:	Jefa de Departamento Asuntos Legales y Atención a la Población	Msc. Gilce Santana García	1/8/18	
Aprobó:	Jefe Aduana C.A	Lic. Edelzo Díaz Santos	01/8/18	