República de Cuba
Ministerio del Comercio Interior

RESOLUCIÓN No.82/17

POR CUANTO: El artículo 63, de la Constitución de la República de Cuba, establece que todo ciudadano tiene derecho a dirigir quejas y peticiones a las autoridades y a recibir la atención o respuestas pertinentes y en el plazo adecuado, conforme a lo establecido.

POR CUANTO: El Decreto Ley No. 321 de 23 de mayo de 2014, establece que el Ministerio del Comercio Interior es el organismo de la Administración Central del Estado, que tiene como misión proponer y, una vez aprobadas, dirigir, controlar y fiscalizar las políticas del Estado y del Gobierno en cuanto al comercio interior, mayorista y minorista, la logística de almacenes y la protección al consumidor.

POR CUANTO: Mediante la Resolución No. 248, de 6 de noviembre de 2006, dictada en este organismo, se aprobó el procedimiento y las normas para la organización y funcionamiento de la atención de los planteamientos, quejas y denuncias de la población en el Sistema del Ministerio del Comercio Interior.

POR CUANTO: En la actualidad el referido procedimiento se encuentra desactualizado, haciéndose necesario actualizar el mismo en correspondencia con las disposiciones jurídicas sobre esta materia y derogar la referida Resolución No. 248/2006.

POR TANTO: En el ejercicio de las facultades que me están conferidas en el inciso a) del artículo 100 de la constitución de la República de Cuba,

RESUELVO:

PRIMERO: Aprobar y poner en vigor el siguiente:

PROCEDIMIENTO PARA LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA ATENCIÓN A QUEJAS, DENUNCIAS Y OTROS PLANTEAMIENTOS DE LA POBLACIÓN EN EL SISTEMA DEL MINISTERIO DEL COMERCIO INTERIOR.

CAPITULO I
DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1- El presente procedimiento es de aplicación en el Sistema del Ministerio del Comercio Interior.

Artículo 2- A los efectos del presente, se consideran los términos y definiciones siguientes:

a) Sistema del Ministerio del Comercio Interior: Incluye las unidades organizativas del Órgano Central, las unidades presupuestadas adscriptas y subordinadas, las organizaciones superiores de dirección empresarial, atendidas por quien resuelve y sus empresas.

b) Consumidor: Persona natural o jurídica, nacional o extranjera, que adquiera, utilice o disfrute, como destinatario final, bienes y servicios.

c) Promovente: Persona que expone la queja, denuncia, solicitud o sugerencia por cualquier vía.

RESOLUCIÓN No. 82/17

d) Queja: Inconformidad manifestada acerca de la satisfacción de sus necesidades e intereses, ya sea en la obtención de un bien o de un servicio, con la calidad de los productos, con la atención recibida, con la actuación de dirigentes, funcionarios u otras personas, o con el funcionamiento en los órganos y organismos del Estado, del Gobierno y de su Administración, así como en las entidades de sus respectivos sistemas o en aquellas entidades, que sin estar integradas en dichos sistemas, se encuentran vinculadas al Presupuesto del Estado o de otras instituciones del país; acerca de decisiones adoptadas, con las que no se está de acuerdo, vinculadas 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.

e) Denuncia: Imputación contra directivos superiores, directivos, ejecutivos, funcionarios o personas naturales, vinculada con violaciones de normas y disposiciones, sobre el funcionamiento de órganos y organismos del Estado, del Gobierno y de su Administración, así como, de las entidades de sus respectivos sistemas o en aquellas entidades, en otras instituciones del país y en las nuevas formas de gestión, que puede o no, ser constitutiva de delito, relacionadas 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.

f) Expediente: Pruebas documentales del desarrollo de un proceso investigativo seguido al producirse una reclamación, queja o denuncia de la población, desde su inicio hasta la culminación del mismo.

g) Orientado: Clasificación que se da al asunto presentado, cuando se le indica al promovente a dónde acudir para solucionar su problema o se le brinda una respuesta en el momento.

h) Reclamación: La solicitud de solución de un problema que sufre o cree sufrir y por tanto la necesidad de que se gestione ante las empresas o administraciones para lograr la solución adecuada.

i) Solicitud: Petición o demanda que se realiza a las diferentes entidades, con la finalidad de la satisfacción de sus necesidades o la obtención de un bien o servicio.

j) Sugerencia: Propuesta para mejorar o solucionar, suprimir o modificar algún aspecto relacionado con el funcionamiento de una entidad o medida aplicada.

k) Traslado bajo control (TBC): Cuando los asuntos indicados para su investigación se transfieren a otra entidad y una vez culminada ésta, envía los resultados de la investigación a la que lo transfirió.

l) Traslado definitivo (TD): Cuando los asuntos indicados son de la competencia de otros organismos o entidades y se les transfieren para su investigación, no solicitando envío de los resultados de la misma, a la entidad que lo transfirió.

Artículo 3- La atención a la población es responsabilidad de los directivos de cada entidad, quienes conocen y garantizan la solución de los problemas, propiciando su participación personal en los casos que se le envíen, creando las condiciones en las dependencias para lograr una atención adecuada.

RESOLUCIÓN No. 82/17

Artículo 4- Los directivos de las entidades garantizan que los designados para las comisiones investigadoras cumplan con el cronograma establecido y que la tarea esté integrada a su plan de trabajo.

Artículo 5- Los cuadros y funcionarios, participan en la tramitación de los procesos investigativos con exigencia y profesionalidad, designándose por el jefe máximo de la entidad los responsables del cumplimiento de la tarea.

Artículo 6- En los casos reiterativos, se revisan las acciones realizadas y el cumplimiento de las medidas que precedieron.

Artículo 7- La Comisión investigadora, para dar seguimiento y cumplir los términos establecidos realiza, según corresponda, las consultas y conciliaciones con la Contraloría General de la República, el Ministerio del Interior u otras entidades implicadas en los procesos investigativos.

Artículo 8- En la ejecución de la investigación por denuncias contra cuadros y trabajadores, según la envergadura de los hechos, se consulta a los oficiales de los órganos de control que atienden la entidad en el territorio, si el caso es enviado por la Contraloría General de La República, según las indicaciones de la misma, es imprescindible consultar, además, al Contralor Jefe de la provincia donde se desarrolle el proceso investigativo, debiendo reflejar en la elaboración del informe final, los resultados de dichas consultas.

Artículo 9- La actuación de las comisiones investigadoras es objetiva e imparcial, evitando todo tipo de acción o expresión que lesionen la dignidad del colectivo, o de los involucrados, siendo inadmisible toda manifestación de superficialidad.

Artículo 10- La Dirección de Protección al Consumidor realiza, según corresponda, las conciliaciones con las entidades donde se hayan remitido los casos para su investigación.

Artículo 11- La Dirección de Protección al Consumidor realiza mensualmente la conciliación con la Contraloría General de la República de las quejas y denuncias enviadas de esa instancia.

CAPITULO II
DE LA ATENCIÓN A LA POBLACIÓN

SECCIÓN PRIMERA
De la recepción de las quejas, denuncias y otros planteamientos

Artículo 12- La recepción de las quejas, denuncias y otros planteamientos se efectúa en la Dirección de Protección al Consumidor, durante los días hábiles en horas laborables y excepcionalmente, en horas no laborables, en el Puesto de Dirección.

Artículo 13- Las unidades organizativas del organismo remiten a la Dirección de Protección al Consumidor, para su registro y tramitación con la instancia que corresponda, las quejas, denuncias y otros planteamientos que reciben directamente de los promoventes.

Artículo 14- En horarios no laborables se activa un teléfono en la Dirección de Protección al Consumidor para recepcionar los datos del promovente para luego contactar con él.

RESOLUCIÓN No. 82/17

Artículo 15- Las quejas, denuncias y otros planteamientos se recepcionan por diferentes vías: correspondencia, correo electrónico, teléfono, medios de prensa y de forma personal.

Artículo 16- Cuando las personas naturales acudan a presentar quejas, denuncias y otros planteamientos, tanto por escrito, como verbal, se levanta el acta de comparecencia que se adjunta en el Anexo No. 1 a la presente, formando parte integrante de la misma.

Artículo 17- Las quejas, denuncias y otros planteamientos que se recepcionan por correo electrónico y correspondencia, se consignan en el Registro Único de Entrada, que se adjunta en el Anexo No. 2 a la presente, formando parte integrante de la misma.

Artículo 18- Las quejas, denuncias y otros planteamientos que se recepcionan por los medios de prensa se consignan en el Registro de Entrada que se adjunta en el Anexo No. 3 a la presente, formando parte integrante de la misma.

Artículo 19- Las quejas, denuncias y otros planteamientos que se recepcionan por teléfono se consignan en el Registro de Entrada que se adjunta en el Anexo No. 4 a la presente, formando parte integrante de la misma.

Artículo 20- Cuando las quejas, denuncias y otros planteamientos se reciban en el Puesto de Dirección, las mismas se recogen en el documento que se adjunta en el Anexo No. 5 a la presente, formando parte integrante de la misma, trasladando la misma en un término de 48 horas a la Dirección de Protección al Consumidor para su tramitación.

Artículo 21- La atención al consumidor se efectúa con profesionalidad, orientando al promovente de forma clara y precisa y dejando constancia de la orientación dada.

SECCIÓN SEGUNDA

De la tramitación e investigación de las quejas, denuncias y otros planteamientos.

Artículo 22- Los casos de quejas, denuncias y otros planteamientos recepcionados, competencia del Sistema del Ministerio del Comercio Interior, se remiten por la Dirección de Protección al Consumidor a las instancias correspondientes como traslado bajo control, para su solución y respuesta.

Artículo 23- Los casos de quejas, denuncias y otros planteamientos que no sean competencia del Sistema del Ministerio del Comercio Interior, se remiten por la Dirección de Protección al Consumidor, al órgano, organismo o entidad correspondiente como traslado definitivo para su solución, informando al promovente la decisión adoptada, dándose por terminado el proceso, excepto los casos que están relacionados con la oferta de servicios o bienes adquiridos, por los que se solicita notificación de los resultados de la investigación del caso.

Artículo 24- El jefe de cada entidad es el responsable del cumplimiento de todos los asuntos y quien determina en cada caso, según proceda, la atención del mismo.

Artículo 25- La entidad investigadora de las denuncias, quejas u otros planteamientos, entrega en la Dirección de Protección al Consumidor, los integrantes de la comisión investigadora y el plan de trabajo con el cronograma para la culminación del proceso investigativo en un término de siete (7) días hábiles después de recibido el caso.

RESOLUCIÓN No. 82/17

Artículo 26- El término para la investigación y entrega del informe conclusivo es de 50 días naturales a partir de que se reciba en la entidad investigadora.

Artículo 27- Si por la complejidad de la investigación y tramitación resulta insuficiente el término de cumplimiento, se solicita prórroga con quince (15) días hábiles de antelación a la fecha de vencimiento del término, a la instancia que le haya indicado el caso, fundamentando debidamente la solicitud.

Artículo 28- El incumplimiento del término establecido en el artículo 26 del presente, se analiza en el Comité de Prevención y Control, informando a la instancia inmediata superior las causas y las medidas adoptadas.

Artículo 29- El flujograma para el proceso de tramitación, investigación y respuestas de las quejas y denuncias se adjunta en el Anexo No. 6 a la presente, formando parte integrante de la misma.

SECCIÓN TERCERA

Del tratamiento de las quejas, denuncias y otros planteamientos de la población contra cuadros, funcionarios y trabajadores del Sistema del Ministerio del Comercio Interior.

Artículo 30- Los casos que se recepcionen en el Órgano Central, referentes a cuadros y funcionarios subordinados de las unidades presupuestadas adscriptas y subordinadas al organismo o de las organizaciones superiores de dirección empresarial, se transfieren a los jefes de las entidades correspondientes, en un plazo de siete (7) días naturales a partir de la fecha de recibirse el mismo

Artículo 31- Las quejas, denuncias y otros planteamientos de la población que se reciban sobre los cuadros y funcionarios de las unidades organizativas del Órgano Central, las unidades presupuestadas adscriptas y subordinadas al organismo o de las organizaciones superiores de dirección empresarial, son tratados en el Órgano Central.

Artículo 32- La tramitación de las denuncias sobre cuadros y funcionarios se efectúa mediante documento clasificado.

Artículo 33- Para realizar la investigación correspondiente, se sigue el flujograma que se adjunta en Anexo No. 7 a la presente y la metodología que se adjunta en el Anexo No. 8 a la presente, formando parte integrante de la misma.

Artículo 34- En los casos de denuncias se le informa al denunciado sobre los cargos que se le imputan.

Artículo 35- En los casos donde por la transcendencia y gravedad se requiera, quien resuelve, solicita la asesoría de la Dirección de Cuadros.

Artículo 36- Las comisiones para investigar las quejas y denuncias, son integradas por cuadros o funcionarios con conocimientos y preparación para la realización del proceso, donde siempre actúan como mínimo 3 compañeros que son designados por resolución del jefe máximo de la entidad.

RESOLUCIÓN No. 82/17

Artículo 37- Los directivos de las unidades organizativas del Ministerio, de las unidades adscriptas y subordinadas y los presidentes de las organizaciones superiores de dirección empresarial, que reciben casos de La Contraloría General de La República para su investigación, entregan a la Dirección de Protección al Consumidor, en los siete (7) días hábiles posterior a recibirse, la comisión investigadora y el plan de trabajo con el cronograma para la culminación del proceso investigativo, según establece la Resolución 347/11, de La Contraloría General de La República.

Artículo 38- Quien resuelve, hará llegar a La Contraloría General de La República, la comisión investigadora y el plan de trabajo con el cronograma para la culminación del proceso investigativo en los diez (10) días hábiles posteriores a recibirse por las unidades organizativas del Órgano Central y de las unidades presupuestadas adscriptas y subordinadas.

SECCION CUARTA
Del resultado de las investigaciones

Artículo 39- Los resultados de las investigaciones de las quejas, denuncias y otros planteamientos, se evalúan por la Comisión Investigadora y se presentan al máximo jefe de la entidad; cuando implica a un cuadro o funcionario, se aprueban por la Comisión de Cuadros, y se informa al Consejo de Dirección de la entidad.

Artículo 40- Los resultados de las investigaciones se clasifican de la forma siguiente:

a) Con razón: Cuando los aspectos investigados son verídicos;

b) con razón en parte: Cuando existen aspectos investigados que no son verídicos; y

c) sin razón: Cuando los aspectos investigados no son verídicos.

Artículo 41- Los resultados de las investigaciones de las quejas, denuncias y otros planteamientos se presentan al colectivo de trabajadores y al promovente, si es identificado, dejando constancia de esta acción.

Artículo 42- La entidad que investiga el caso solicita por escrito la conformidad o no del promovente con la respuesta.

Artículo 43- Los directivos de las unidades organizativas del Órgano Central, de las unidades presupuestadas adscriptas y subordinadas y los presidentes de las organizaciones superiores de dirección empresarial, a los que se les traslade el caso bajo control, remiten a la Dirección de Protección al Consumidor del organismo, dentro del término concedido, el dictamen o informe conclusivo del mismo, la documentación que respalda la investigación realizada, la constancia de la información a los trabajadores, si procediese, y la copia de la respuesta ofrecida al promovente, si es identificado, con la constancia de su conformidad o no con la misma. Si es una denuncia contra cuadros y funcionarios entregan el análisis de la comisión de cuadro y el acta de información al Consejo de Dirección y a las organizaciones políticas.

Artículo 44- Si el caso es de los publicados por los medios de prensa, la entidad que lo investiga, envía el resultado de la investigación al promovente, al medio de prensa correspondiente y una copia a la Dirección de Protección al Consumidor.

RESOLUCIÓN No. 82/17

Artículo 45- Los directivos del Órgano Central, de las unidades adscriptas y subordinadas y los presidentes de las organizaciones superiores de dirección empresarial, que reciben, de la Dirección de Protección al Consumidor, casos de La Contraloría General de La República para su investigación, entregan a la misma, en los 50 días hábiles posterior a recibirse, el informe conclusivo del proceso investigativo para su revisión y traslado a quien resuelve.

Artículo 46- La Dirección de Protección al Consumidor, envía el resumen y el informe conclusivo de los procesos investigativos culminados a quien resuelve, para su aprobación.

Artículo 47- El informe conclusivo del proceso investigativo aprobado por quien resuelve, se remite a la instancia promovente.

Artículo 48- Las respuestas a las quejas, denuncias y otros planteamientos identificadas, son personales y por escrito, explicando, en caso de ser negativa, los motivos de la misma.

SECCIÓN QUINTA
Del expediente

Artículo 49- En cada proceso, se instruye un expediente que recoge las acciones desde su inicio hasta la culminación del mismo, en correspondencia a lo establecido en el Anexo No. 9 que se adjunta a la presente, formando parte integrante de la misma.

Artículo 50- Cuando las quejas, denuncias y otros planteamientos se efectúan por promoventes no identificados, el expediente se cierra con el informe conclusivo y las actas del Consejo de Dirección y de la reunión de información a los trabajadores, excepto las denuncias de cuadros, en las cuales se elabora resumen, refiriéndose al informe conclusivo archivado confidencialmente.

Artículo 51- Las entidades del Sistema del Ministerio del Comercio Interior, evalúan periódicamente, el comportamiento de la atención a la población, el nivel de tratamiento y solución de los casos presentados, su cumplimiento en término, y los análisis de las tendencias, causas y condiciones, cuyos resultados son utilizados para confeccionar las proyecciones y planes de trabajo de la instancia en cuestión, así como el enriquecimiento y actualización de los planes de prevención, al cierre de cada semestre estos resultados se envían a la Dirección de Protección al Consumidor de este organismo.

DISPOSICIONES FINALES

PRIMERA: Se faculta al Director de la Dirección de Protección al Consumidor y a los presidentes de las organizaciones superiores de dirección empresarial atendidas por quien resuelve, para dictar las indicaciones dentro de su ámbito de competencia que coadyuven a perfeccionar la atención a la población en el Sistema del Ministerio del Comercio Interior.

SEGUNDA: La Dirección de Protección al Consumidor de este organismo, queda encargada del control del cumplimiento de lo que por la presente se establece.

República de Cuba

Ministerio del Comercio Interior

RESOLUCIÓN No. 82/17

SEGUNDO: Se deroga la Resolución No. 248, del 6 de noviembre de 2006, dictada en este organismo.

TERCERO: La presente Resolución entra en vigor a partir de la fecha de su notificación.

NOTIFIQUESE: a la Directora de la Dirección de Protección al Consumidor del Órgano Central, las unidades presupuestadas adscriptas y subordinadas a este organismo y a los presidentes de las organizaciones superiores de dirección empresarial, atendidos por quien resuelve.

COMUNIQUESE: a las viceministras, directores generales y directores de las unidades organizativas del Órgano Central y a las direcciones estatales de Comercio.

ARCHÍVESE el original en la Dirección Jurídica de este organismo.

DADA en La Habana, a los 17 días del mes de abril de 2017.

Mary Blanca Ortega Barredo
MINISTRA DEL COMERCIO INTERIOR

RESOLUCIÓN No. 82/17

ANEXO 1

ACTA DE COMPARECENCIA

Elementos que debe contener:

1. Hora y fecha en que comparece el promovente
2. Nombres y apellidos
3. Número de carné de identidad
4. Dirección particular
5. Teléfono
6. Explicación sobre el asunto que expone el promovente
7. Firma del promovente y del trabajador de atención a la población.

NOTA: A esta acta se anexan copias de todos los documentos que se presenten y que puedan ser probatorios de la situación planteada.

República de Cuba

Ministerio del Comercio Interior

RESOLUCIÓN No. 82/17

ANEXO No. 2

REGISTRO ÚNICO DE ENTRADA

Datos que se consignan:

1. Número de radicación (Este número será consecutivo.)
2. Fecha de recibido.
3. Nombres y Apellidos del promovente.
4. Asunto del planteamiento formulado.
5. Clasificación del planteamiento, según corresponda (Sugerencia, Solicitud, Reclamación, Queja o denuncia)
6. Organismo implicado
7. Provincia a la que corresponde.
8. Dónde se está tramitando
9. Fecha en que debe terminarse la investigación.
10. Estado del cumplimiento
11. A quien se debe dar respuesta.

República de Cuba

Ministerio del Comercio Interior

RESOLUCIÓN No. 82/17

ANEXO No. 3

REGISTRO DE ENTRADA DE LA PRENSA

Datos que se consignan:

1. Número de radicación (Este número será consecutivo.)
2. Fecha de publicación
3. Medio de prensa en que se publicó.
4. Asunto publicado.
5. Clasificación del asunto publicado:
    - Informativo
    - Queja
6. Entidad con qué se tramitó.
7. Si ha sido respondido.
8. Fecha de la respuesta.
9. Si la respuesta ha sido fuera de término.

República de Cuba

Ministerio del Comercio Interior

RESOLUCIÓN No. 82/17

ANEXO No. 4

REGISTRO DE ENTRADA DE LLAMADAS TELEFÓNICAS

Datos que se consignan:

10. Número de radicación (Este número será consecutivo.)
11. Fecha de recepción.
12. Nombres y Apellidos del promovente.
13. Dirección Particular.
14. Teléfono dónde localizarse
15. Asunto del planteamiento formulado.
16. Clasificación del planteamiento, según corresponda (Sugerencia, Solicitud, Reclamación, Queja o denuncia)
17. Decisión adoptada.

República de Cuba

Ministerio del Comercio Interior

RESOLUCIÓN No. 82/17

ANEXO No. 5

MODELO PARA RECOGER LAS QUEJAS QUE SE FORMULEN
EN EL PUESTO DE DIRECCIÓN

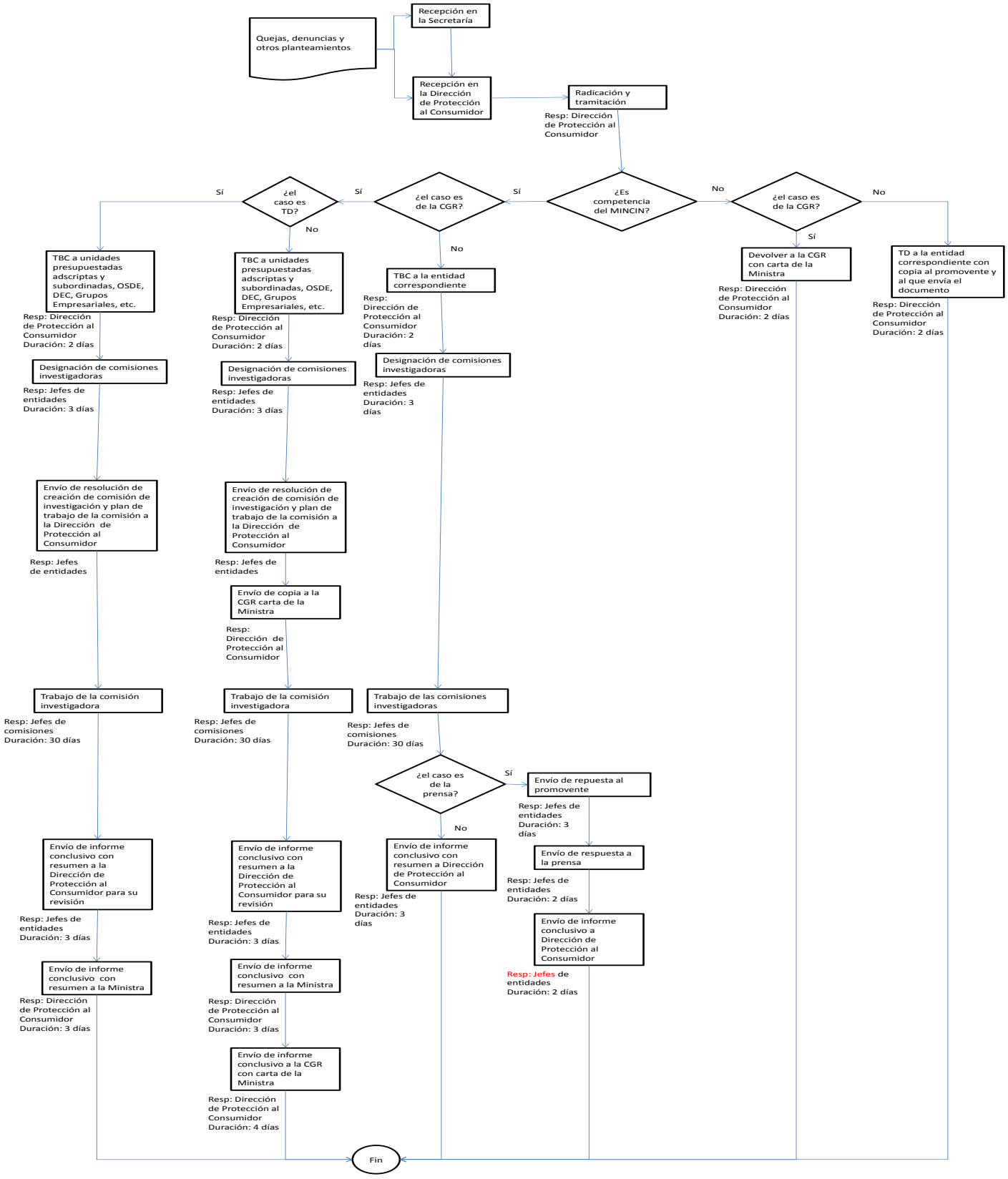
REGISTRO PARA LA ATENCION A LA POBLACION EN EL PUESTO DE DIRECCIÓN				
Nombres y apellidos del promovente	**Fecha de la recepción**	**Planteamiento formulado**	**Dirección particular**	**Teléfono donde localizarse**

República de Cuba

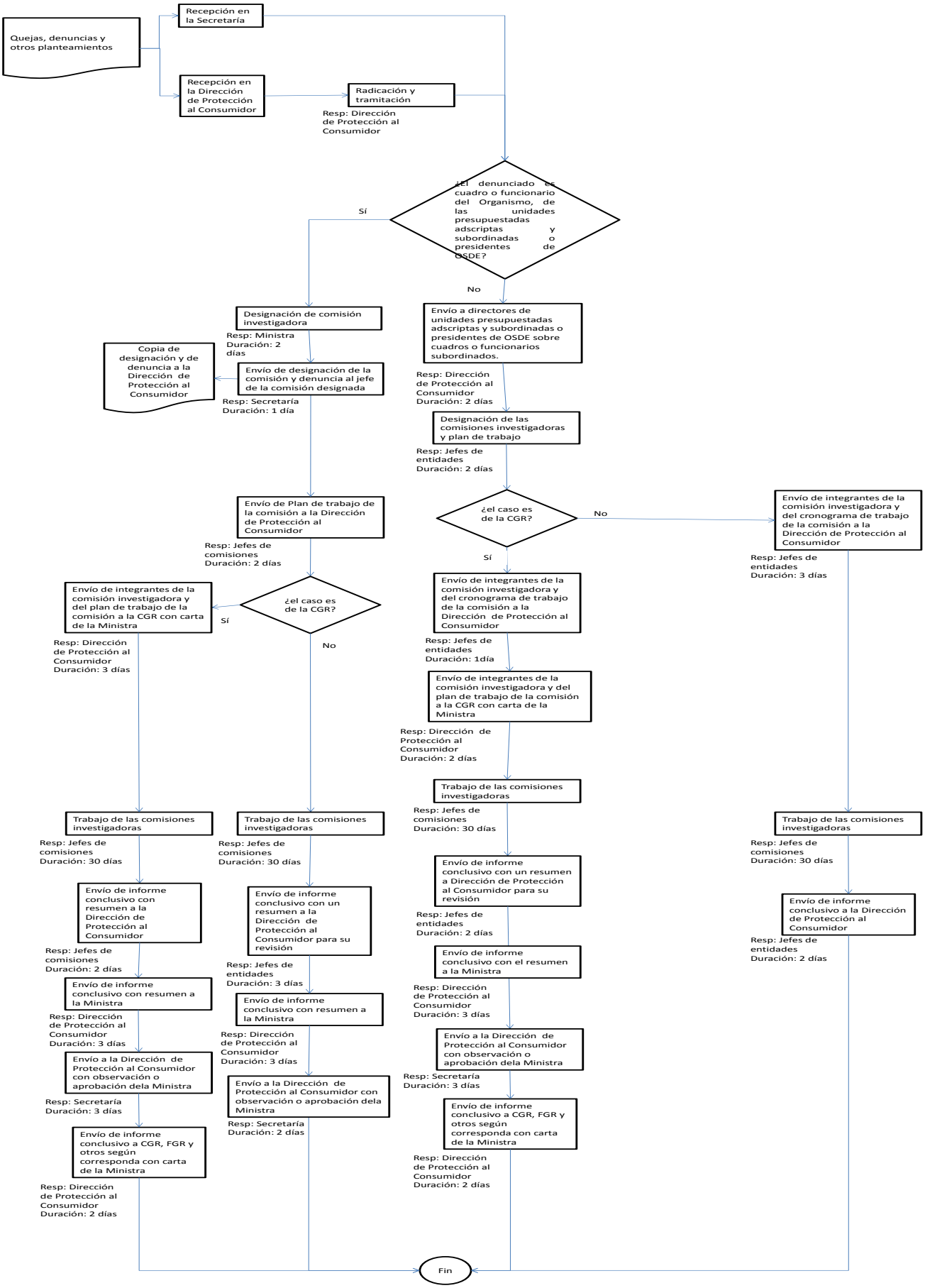
Ministerio del Comercio Interior

RESOLUCIÓN No.82/17

ANEXO No. 6



República de Cuba
Ministerio del Comercio Interior


Quejas, denuncias y otros planteamientos
Recepción en la Secretaría
Recepción en la Dirección de Protección al Consumidor
Radicación y tramitación
Resp: Dirección de Protección al Consumidor
¿El denunciado es cuadro o funcionario del Organismo, de las unidades presupuestadas adscriptas y subordinadas o presidentes de OSDE?
Sí
No
Designación de comisión investigadora
Resp: Ministra
Duración: 2 días
Copia de designación y de denuncia a la Dirección de Protección al Consumidor
Envío de designación de la comisión y denuncia al jefe de la comisión designada
Resp: Secretaría
Duración: 1 día
Envío a directores de unidades presupuestadas adscriptas y subordinadas o presidentes de OSDE sobre cuadros o funcionarios subordinados.
Resp: Dirección de Protección al Consumidor
Duración: 2 días
Designación de las comisiones investigadoras y plan de trabajo
Resp: Jefes de entidades
Duración: 2 días
Envío de Plan de trabajo de la comisión a la Dirección de Protección al Consumidor
Resp: Jefes de comisiones
Duración: 2 días
¿el caso es de la CGR?
No
Envío de integrantes de la comisión investigadora y del cronograma de trabajo de la comisión a la Dirección de Protección al Consumidor
Resp: Jefes de entidades
Duración: 3 días
Sí
Envío de integrantes de la comisión investigadora y del cronograma de trabajo de la comisión a la Dirección de Protección al Consumidor
Resp: Jefes de entidades
Duración: 1día
Envío de integrantes de la comisión investigadora y del plan de trabajo de la comisión a la CGR con carta de la Ministra
Resp: Dirección de Protección al Consumidor
Duración: 2 días
¿el caso es de la CGR?
Sí
Envío de integrantes de la comisión investigadora y del plan de trabajo de la comisión a la CGR con carta de la Ministra
Resp: Dirección de Protección al Consumidor
Duración: 3 días
No
Trabajo de las comisiones investigadoras
Resp: Jefes de comisiones
Duración: 30 días
Trabajo de las comisiones investigadoras
Resp: Jefes de comisiones
Duración: 30 días
Trabajo de las comisiones investigadoras
Resp: Jefes de comisiones
Duración: 30 días
Trabajo de las comisiones investigadoras
Resp: Jefes de comisiones
Duración: 30 días
Envío de informe conclusivo con un resumen a la Dirección de Protección al Consumidor para su revisión
Resp: Jefes de entidades
Duración: 2 días
Envío de informe conclusivo con resumen a la Ministra
Resp: Jefes de comisiones
Duración: 2 días
Envío de informe conclusivo con un resumen a la Dirección de Protección al Consumidor para su revisión
Resp: Jefes de entidades
Duración: 3 días
Envío de informe conclusivo con resumen a la Ministra
Resp: Dirección de Protección al Consumidor
Duración: 3 días
Envío de informe conclusivo con el resumen a la Ministra
Resp: Dirección de Protección al Consumidor
Duración: 3 días
Envío de informe conclusivo con resumen a la Ministra
Resp: Dirección de Protección al Consumidor
Duración: 3 días
Envío a la Dirección de Protección al Consumidor con observación o aprobación dela Ministra
Resp: Secretaría
Duración: 3 días
Envío a la Dirección de Protección al Consumidor con observación o aprobación dela Ministra
Resp: Secretaría
Duración: 3 días
Envío a la Dirección de Protección al Consumidor con observación o aprobación dela Ministra
Resp: Secretaría
Duración: 2 días
Envío de informe conclusivo a CGR, FGR y otros según corresponda con carta de la Ministra
Resp: Dirección de Protección al Consumidor
Duración: 2 días
Envío de informe conclusivo a CGR, FGR y otros según corresponda con carta de la Ministra
Resp: Dirección de Protección al Consumidor
Duración: 2 días
Fin

METODOLOGÍA PARA DESARROLLAR LOS PROCESOS INVESTIGATIVOS RELATIVOS A DENUNCIAS Y QUEJAS CONTRA LOS CUADROS, FUNCIONARIOS Y TRABAJADORES DEL SISTEMA DEL MINISTERIO DEL COMERCIO INTERIOR

1- LOS JEFES, AL RECIBIR DENUNCIAS O QUEJAS CONTRA SUS CUADROS, FUNCIONARIOS Y TRABAJADORES SUBORDINADOS, DEBERÁN CUMPLIR LOS PASOS SIGUIENTES:

- Registrar con la clasificación que le corresponda, los documentos que sustentan cualquiera de las referidas incidencias, exigiendo en su tramitación, que se cumpla lo establecido para los mismos.

- A partir del análisis diferenciado de las quejas, denuncias de la población, se procede a indicar mediante escrito fundamentado (acta o resolución), la creación de una comisión que llevará a cabo la investigación del caso, designando como presidentes a Cuadros y Funcionarios de igual o superior nivel jerárquico que los denunciados e implicados, que asume la mayor responsabilidad de la investigación, el cual debe tener conocimientos de la esfera o ámbito con que esté relacionado el caso. Entre los integrantes de la comisión no deben existir vínculos de parentesco o afinidad, con los denunciados que puedan afectar la transparencia de su actuación.

- Analizar, aprobar o rectificar el informe conclusivo del proceso y las medidas disciplinarias, administrativas y organizativas propuestas por la Comisión Investigadora, en el Consejo de Dirección o en la Comisión de Cuadros, según corresponda.

- Una vez aprobado oficialmente el informe conclusivo del proceso, y las medidas disciplinarias, administrativas y organizativas, exige y controla que se informen al Consejo de Dirección, a la Organización de Base del PCC y al Colectivo de trabajadores de la entidad al que pertenecen los denunciados e implicados.

- Informa los resultados conclusivos del proceso y las medidas a la instancia de dirección que corresponda, y conserva el expediente íntegro del proceso, con la clasificación establecida, en el archivo destinado para los procesos investigativos.

2- LOS CUADROS Y FUNCIONARIOS DESIGNADOS COMO PRESIDENTES DE LAS COMISIONES PARA EJECUTAR LOS PROCESOS INVESTIGATIVOS, DEBERÁN CUMPLIR LOS PASOS SIGUIENTES:

- Convocar de inmediato, la primera reunión de la Comisión Investigadora, comunicar a sus integrantes las indicaciones recibidas al respecto, estudiar lo establecido en este procedimiento, analizar con profundidad el contenido de las denuncias o quejas a investigar, ordenándolas por temas y nivel de importancia y elaborar el plan de trabajo, designando a los responsables de cada tarea con los plazos establecidos legalmente para el esclarecimiento y respuesta de los hechos, el referido plan es aprobado por el máximo jefe de la entidad.

TRABAJO DE LAS COMISIONES

El objetivo fundamental del trabajo investigativo de la comisión es determinar la veracidad de los aspectos denunciados y descubrir las causas que originan los problemas, proponiendo las medidas que se consideren oportunas para su solución.

La comisión para su trabajo tendrá en cuenta los pasos siguientes:

1. La Comisión investigadora, para dar seguimiento y cumplir los términos establecidos realiza, según corresponda, las consultas y conciliaciones con la Contraloría General de la República, el Ministerio del Interior u otras entidades implicadas en los procesos investigativos.

2. convocar al Consejo de Dirección de la entidad a la cual pertenece el cuadro o funcionario objeto de la investigación para informar el contenido de la denuncia a investigar dando lectura al documento;

3. Estudiar minuciosamente los documentos relacionados con quejas o denuncias e identificar los asuntos que se plantean con el objetivo de precisar los temas que deban ser objeto de investigación;

4. entrevistar a cada denunciado o implicado, comenzando siempre por el de mayor jerarquía, para informarle del inicio del proceso y los aspectos denunciados, solicitando que certifiquen por escrito y firmado lo que reconoce como cierto o incierto, precisándole que aporte todas las informaciones, pruebas y constancias que posea al respecto;

5. cuando esté implicado un cuadro que ocupa la máxima responsabilidad de una entidad, se le comunicará a la instancia superior para que asuma el proceso;

6. el proceso de verificaciones será lo más amplio y profundo posible, considerando para ello a personas que conocieron de los hechos, la revisión de las pruebas documentales de que se disponga y efectuar las visitas de comprobación en lugares de trabajo y residencia;

7. recopilar y estudiar cuantos documentos se relacionen con los temas objeto de investigación, tales como expedientes laborales y de cuadros; actas de consejos de dirección y comisiones de cuadros, informes de auditorías o cualquier otro que permita la profundización en el conocimiento de los diferentes asuntos;

8. evaluar los temas y características del centro, si existen otros antecedentes de los temas denunciados o algún aspecto que puedan incidir en los casos de denuncias contra cuadros;

9. contactar con la Dirección de Cuadros a fin de confeccionar una caracterización de la persona; y

10. realizar reunión con el promovente para informarle los resultados finales de la investigación.

SOBRE LAS ENTREVISTAS

a) Las entrevistas a realizar por la comisión que lleva a cabo la investigación de las quejas, y denuncias, deben ser planificadas y preparadas, participando todos los integrantes de la comisión o una representación significativa de esta, desarrollándose en un clima de respeto y comprensión, de manera que prime un ambiente de confianza;

b) los integrantes de la comisión no emitirán criterios ni opiniones personales sobre los temas que se investigan;

c) siempre que el proceso investigativo lo requiera, porque aparezcan nuevos elementos que por su importancia así lo aconsejen, se realizará más de una entrevista a los reclamantes o denunciados;

d) cuando como resultado de las entrevistas, se produzcan contradicciones en asuntos importantes, se emplearán otros mecanismos para esclarecerlas, pudiendo utilizarse reuniones de confrontación (careos), que serán cuidadosamente preparados;

e) en la realización de las entrevistas, se debe lograr establecer la empatía, de manera que se pueda apreciar el punto de vista del entrevistado a través del significado de sus pensamientos y expectativas, cuidando de no involucrarse en el problema, en perjuicio de su rol como miembro imparcial de una comisión investigadora;

f) el entrevistador debe mantener en todo momento ecuanimidad, evitando manifestar hostilidad o desagrado hacia el entrevistado, lo cual sería un factor negativo para el resultado satisfactorio de la entrevista;

g) el entrevistador debe mostrar seguridad y conocimiento de la situación y que está capacitado para comprender los planteamientos de forma que puede minimizar las posibles manifestaciones de agresividad, desconfianza o reservas por el tratamiento recibido de otros funcionarios, que pueda tener el entrevistado; y

h) al desarrollar la entrevista debe tenerse en consideración lo siguiente:

1. Tener en cuenta la capacidad para entender, la inteligencia y el nivel cultural y educacional del entrevistado;
2. propiciar que el entrevistado se manifieste con entera libertad. Saber escuchar es lo principal;
3. una vez que haya expuesto su versión de los hechos, se deben puntualizar los aspectos que hayan quedado inconclusos o no claros;
4. los cambios de forma y tono de la voz puede ser un indicativo de alguna distorsión en los planteamientos;
5. no debe darse ninguna opinión que pueda considerarse como una parcialización, ya sea a favor o en contra;
6. las preguntas se introducirán cuando el entrevistado de pie a ello. Evitar las preguntas que lleven implícita la respuesta o comentarios interpretativos;
7. realizar preguntas que lleven al entrevistado a un análisis de su conducta y sus problemas, permitiéndole desarrollar su propia comprensión al respecto;
8. mostrar interés en lo que dice o en los documentos que muestre el entrevistado aun cuando no lo tengan, le trasmite a éste, un sentimiento de sensibilidad por parte del entrevistador, elevando su confianza y ánimo de colaboración;
9. la actitud pasiva o autoritaria, así como las manifestaciones de prisa o ansiedad por parte del entrevistador, son elementos negativos en el desarrollo de una entrevista;
10. las condiciones del local donde se efectúe la entrevista, deben propiciar un ambiente de tranquilidad y privacidad; y

11. dirigirse a las personas por su nombre, establece una comunicación de mayor confianza.

El éxito de una entrevista radica fundamentalmente, en la responsabilidad, dominio sobre sí mismo y tacto psicológico que posea el entrevistador.

SOBRE EL INFORME CONCLUSIVO Y SU CONTENIDO.

Se despachará con el director el proyecto de informe y se tendrá en cuenta sus posibles descargos u otros aspectos a revisar, como por ejemplo, análisis de cuadros, plan de medidas organizativas y otros.

El contenido del informe debe ser el siguiente:

Introducción: Incluye los datos identificativos del promovente y una síntesis de sus planteamientos, especificando los antecedentes si los hubiera, el método utilizado para realizar la investigación, la comisión que la ejecutó, los nombres, apellidos y cargos de su presidente e integrantes, principales acciones y actividades acometidas y tiempo utilizado en su realización.

Desarrollo de la investigación*:* Se refleja el trabajo realizado para el esclarecimiento de cada uno de los temas denunciados, documentos utilizados, entrevistas y otras acciones ejecutadas

Resumen general: Resultados obtenidos de los aspectos comprobados sobre los hechos denunciados, así como la clasificación general del caso.

Conclusiones: Exponer brevemente las consideraciones fundamentales a que arribó la comisión en su trabajo, incluyendo la valoración de las causas que generaron los errores cometidos.

Según los resultados del proceso investigativo, la Comisión Investigadora delimitará las responsabilidades directas y colaterales de cada uno de los Cuadros, funcionarios y trabajadores denunciados e implicados, lo cual despachará con el Jefe máximo de la entidad, para decidir sobre los pasos a cumplir y los procesos disciplinarios a desarrollar cuando corresponda.

Recomendaciones: Se reflejarán las medidas recomendadas por la comisión para resolver las deficiencias detectadas.

Después de realizados los análisis disciplinarios en los órganos correspondientes y aplicadas las medidas disciplinarias aprobadas, se firmará el informe conclusivo del proceso y se informarán sus resultados.

Al informe conclusivo, se le adjunta las resoluciones o escritos fundamentados certificados y notificados de las medidas disciplinarias aplicadas, archivándose en los órganos de Cuadros de cada entidad, cuando los investigados son Cuadros.

ANEXO No. 8

SOBRE LA NOTIFICACIÓN AL PROMOVENTE.

La comisión dará las conclusiones al promovente de forma personal, siempre que sea posible, levantando acta para dejar constancia de que el mismo ha recibido respuesta, consignando en el documento su conformidad o no. De existir inconformidad exponer las razones.

3. CIERRE DEL PROCESO INVESTIGATIVO, ENTREGA DEL EXPEDIENTE CON TODA LA DOCUMENTACIÓN UTILIZADA, SU ARCHIVO Y CONSERVACIÓN.

Una vez concluido el Proceso Investigativo, el Presidente de la Comisión es el responsable de conformar el expediente con toda la documentación e información utilizada, debidamente firmado, registrado y clasificado según lo establecido, debiendo entregarlo al Jefe de la entidad o a quien éste delegue para recibirlo.

El Jefe del Organismo, los presidentes de las organizaciones superiores de dirección empresarial y de las entidades del Sistema del Ministerio del Comercio Interior, decidirán según lo establecido, el archivo y responsable de la custodia de estos procesos.

En el caso del Órgano Central del Ministerio, los expedientes de los procesos investigativos relacionados con los Cuadros, se archivarán en la Dirección de Cuadros, como actualmente está establecido y los demás procesos con carácter confidencial en la Oficina para la Información Clasificada.

República de Cuba

Ministerio del Comercio Interior

RESOLUCIÓN No. 82/17

ANEXO No. 9

EXPEDIENTES DE LAS QUEJAS, DENUNCIAS Y OTROS PLANTEAMIENTOS DE LA POBLACIÓN

Documentos que debe contener el expediente:

1. Acta de Comparecencia y/o carta de la queja, denuncia, reclamación o solicitud. que se presente en la oficina o área de atención a la población (número y fecha del registro de entrada).
2. Fotocopias de Documentos probatorios del planteamiento expuesto.
3. Documento de denuncia y otros que aporte el denunciante.
4. Documento legal de la constitución de la comisión investigadora del caso.
5. Plan de Trabajo investigativo firmado por los integrantes de la comisión con el cronograma de las acciones a realizar.
6. Evidencias del Desarrollo del Proceso.
7. Análisis de las causas y condiciones que propician los hechos.
8. Informe de la investigación firmado por todos los integrantes de la comisión.
9. Copias de las entrevistas, encuestas y otros medios utilizados en la investigación.
10. Resultados del Análisis en el Consejo de Dirección y Comisión de Cuadros.
11. Acta de Notificación del Resultado al denunciante (Promovente identificado).
12. Actas de las asambleas con los trabajadores donde se refleje la fecha, hora, las opiniones recogidas, por ciento de asistencia y otros datos que se consideren de interés, adjuntándole la relación de participantes y sus correspondientes firmas.
13. Notificación de sanciones si procediera.
14. Plan de medidas organizativas o administrativas si procediera y su cumplimiento.
15. Respuesta ofrecida a la prensa u otro órgano que la solicitó.
16. Evaluación de si los hechos demostrados son hechos delictivos o de corrupción.
17. Otros documentos afines al proceso.