

MINISTERIO DE ENERGÍA Y MINAS

RESOLUCION No. 248

POR CUANTO: Mediante el Decreto-Ley No. 301, de fecha 9 de octubre de 2012, se extinguió el Ministerio de la Industria Básica y se crea el Ministerio de Energía y Minas, como organismo de la Administración Central del Estado, encargado de proponer, y una vez aprobadas, dirigir y controlar las políticas del Estado y el Gobierno en los sectores energético, geológico y minero del país.

POR CUANTO: 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, en plazo adecuado, conforme a la ley.

POR CUANTO: Resulta necesario lograr una elevada profesionalidad en los procesos de atención, investigación y análisis de las solicitudes, quejas y denuncias recibidas de la población y de los trabajadores de las entidades atendidas, adscritas y subordinadas al Ministerio de Energía y Minas, garantizando respuestas prontas y eficaces, en correspondencia con lo establecido en el Decreto-Ley No. 272, de fecha 16 de julio de 2010.

POR CUANTO: Considerando que la ejecución de la actividad antes referida, requiere de una profunda sensibilidad humana, de preservar la ética como elemento esencial del personal designado para realizar la tarea, de estar capacitado para escuchar y ser capaz de transmitir la política del Estado y del Gobierno, así como orientar al ciudadano o trabajador del sistema, en correspondencia con el tema o asunto planteado, dándole un trato esmerado, prestándole la atención requerida, con sinceridad y sencillez, resulta necesario dejar sin efectos legales la Resolución No. 87, de fecha 1ero de marzo de 2005, dictada por la Ministra del extinto Ministerio de la Industria Básica, que aprobó el "Procedimiento para la atención y tramitación de las solicitudes, quejas y denuncias de la población y los trabajadores, para todos los niveles del sistema del Ministerio de la Industria Básica", con la finalidad de actualizar algunos aspectos de su contenido, siendo procedente resolver conforme a la parte dispositiva de la presente.

POR TANTO: En ejercicio de las atribuciones que me han sido conferidas en el Artículo 100, inciso a), de la Constitución de la República de Cuba,

RESUELVO

PRIMERO: Aprobar el siguiente:

"PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y TRAMITACIÓN DE LAS SOLICITUDES, QUEJAS Y DENUNCIAS DE LA POBLACIÓN Y LOS TRABAJADORES PARA TODOS LOS NIVELES DEL SISTEMA DEL MINISTERIO DE ENERGÍA Y MINAS"

CAPITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1: El presente Procedimiento tiene como objetivo establecer los principios, criterios y requerimientos para la atención y tramitación de las solicitudes, quejas y denuncias de la población y los trabajadores en el sistema del Ministerio de Energía y Minas, determinando los casos a atender en cada nivel y la forma en que deberán ser atendidos.

Artículo 2: A los efectos de este Procedimiento se entenderá por:

- a) **Solicitudes:** La demanda, petición o diligencia que se realiza por la población y los trabajadores.
- b) **Quejas:** La inconformidad o desaprobación expresa sobre la actuación de directivos, funcionarios o personal en general de entidades administrativas, organismos e instituciones o bien, de las decisiones tomadas con las que no se está de acuerdo total o parcialmente.
- c) **Denuncias:** La acusación o revelación por violaciones de normas o disposiciones sobre el funcionamiento de entidades administrativas, organismos e instituciones que por el actuar de directivos, funcionarios o personal específico, consideran lesionados sus derechos, o atentado a la moral, pudiendo constituir delitos.
- d) **Otros:** Pueden ser sugerencias, propuestas, recomendaciones, opiniones o cualquier otro planteamiento que no esté incluido en las tres categorías anteriores.

Artículo 3: En la atención a la población y a los trabajadores se deben cumplir los aspectos siguientes:

- a) Todas las entidades, en dependencia de sus características, deben tener un local debidamente acondicionado, para atender al público, a fin de garantizar la privacidad requerida;
- b) los ciudadanos que se dirijan al Ministerio o sus entidades deben recibir una respuesta concreta y oportuna a su planteamiento y siempre que sea posible se contactara con ellos de forma personal;
- c) los funcionarios designados para la investigación o la comisión investigadora cuando concluya su trabajo, deberán ofrecer respuesta personal al interesado;
- d) cuando el planteamiento esté referido al incumplimiento de la legislación vigente, disposiciones de la Fiscalía, los Tribunales u otras entidades con fuerza jurídica-legal, se procederá con toda energía, teniendo en cuenta que ello establece un precedente peligroso que propicia el desorden social;
- e) la atención a la población es una actividad esencial de los cuadros y funcionarios principales de los diferentes niveles de dirección, quienes están obligados a ejecutarla con la calidad y agilidad requeridas;
- f) los responsables de esta tarea deben garantizar la inmediatez y eficiencia de las tramitaciones, así como el tratamiento cortés, afable, respetuoso y profesional a las personas;
- g) los casos deben atenderse y dar respuestas prontas y eficaces;
- h) la atención a la población y a los trabajadores debe constituir un tema de análisis periódico en los Consejos de Dirección, los que deben evaluar las causas de los planteamientos y adoptar medidas efectivas para la solución de las causas que los originan;

- i) serán atendidos todos los planteamientos de la población que sean competencia del Organismo, tanto anónimos como identificados, verbales o escritos, evaluando sobre todo sus causas, su repercusión política, económica, administrativa o social; así como su influencia en el perfeccionamiento del trabajo, fundamentalmente en la eficiencia en los métodos y estilos de dirección;
- j) los planteamientos que impliquen violaciones graves de la legalidad socialista, los provenientes de colectivos laborales, de electores y/o delegados de circunscripciones del Poder Popular, así como de las organizaciones políticas, sociales y de masas, se atenderán de forma diferenciada y serán consideradas de alta prioridad; y
- k) en la atención a la población debe evitarse el burocratismo, el formalismo, el peloteo, la insensibilidad y las decisiones que impliquen dilatar innecesariamente la solución o respuesta a los problemas, instrumentando las acciones mediante trámites ágiles y concretos.

CAPITULO II

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

Artículo 4: Los casos son recibidos en el Órgano Central del Ministerio, Uniones, Grupos Empresariales, Empresas, Unidades Empresariales de Base y otras dependencias, donde se atienden las personas que acuden en busca de orientación, para formular determinados planteamientos o para entregar por escrito una solicitud, queja o denuncia. También se reciben a través del correo postal o electrónico, llamadas telefónicas o tramitadas por órganos, organismos del Estado, instituciones u organizaciones políticas y de masas.

Artículo 5: La atención se debe ofrecer todos los días hábiles en horario laborable y el funcionario o especialista designado para ello, debe brindar un trato esmerado, propiciando que el atendido se exprese sin presión. Del mismo modo, no se debe emitir gesto o criterio que pueda dar la imagen de aprobación o desacuerdo sobre lo que se está planteando.

Artículo 6: Los asuntos expuestos se clasifican en solicitudes, quejas, denuncias y otros.

Artículo 7: Los escritos se reciben por conducto del servicio de correo postal o por entrega personal en el Órgano Central del Ministerio, Uniones y Grupos Empresariales, Empresas, Unidades Empresariales de Base y otras dependencias. Los planteamientos pueden ser recibidos de personas identificadas o anónimos, así como también se pueden recibir a través de órganos, organismos del Estado, instituciones, etc.

Artículo 8: En el caso de las quejas o denuncias presentadas por escrito e identificadas, en las que no se esclarezca el asunto o resulte necesario obtener más elementos para poder adoptar la decisión que corresponda, se cita al promovente para una entrevista y se toma nota de las aclaraciones del asunto.

Artículo 9: Para recepcionar de forma verbal una solicitud, queja o denuncia deben participar como mínimo dos personas capacitadas para ello. En estos casos se requiere de la confección de un documento de comparecencia con la finalidad de precisar y esclarecer en detalles, el contenido de los aspectos esenciales objeto de su planteamiento y los argumentos de que dispone el promovente.