

Manual de Funcionamiento Interno de Atención a la Población.

Aprobado ANPP Noviembre 2017.

Capítulo. XIX

Del procedimiento para la aplicación del Capítulo III, artículo 7, inciso s) en cuanto a las solicitudes, quejas, denuncias y sugerencias de la población.

Artículo 48. En el sistema de trabajo del Poder Popular el pueblo es el principal protagonista, de ahí la importancia del sistema de atención a la población implementado en el territorio. Para atender, controlar y registrar los casos de solicitudes, quejas, denuncias y sugerencias de la población, se aplicará el procedimiento siguiente:

- a) Todo caso recibido en una Asamblea por entrevista, teléfono, correo electrónico, carta u otras vías, debe ser controlado en el sistema computarizado o libro habilitado al efecto, que permita conocer la fecha de entrada, procedencia, trámites realizados, términos en que fueron atendidos los asuntos planteados, el nivel de solución y su clasificación en:
- b) Cuando un ciudadano refiere simultáneamente, solicitudes, quejas, denuncias y sugerencias, se clasifica el caso por el de mayor significación, codificándose tantos asuntos como se hayan planteado.
- c) En la atención a los asuntos planteados, debe primar su adecuada codificación, con un examen exhaustivo de lo expuesto, contacto con los promoventes, investigar lo que corresponda, solicitar los documentos necesarios, diferenciar el tratamiento según las características de lo referido, evitando las manifestaciones de formalismo, superficialidad y burocratismo.
- d) Llevar a la persona a la convicción de que su reclamo fue analizado con profundidad, y por tanto, aun cuando no haya sido posible encontrarle solución, la respuesta se evaluó garantizando que no se omitieran asuntos. Las respuestas ofrecidas por los organismos que no se ajusten a estos requerimientos, deben ser devueltas.
- e) Los funcionarios o especialistas que atienden la actividad, controlarán los casos recibidos por la dirección de la Asamblea, aunque ésta haya indicado su atención a algún directivo del Consejo de Administración o de entidad administrativa. Asimismo informarán con inmediatez a la dirección de la Asamblea, de los casos que por su reiteración o complejidad, requieran de su atención o de indicaciones particulares para su adecuado tratamiento y/o respuesta.
- f) El expediente que se conforme, constituye un conjunto de documentos de considerable importancia, por tanto, debe ser elaborado con el cuidado requerido, ordenarse cronológicamente, numerar todas sus páginas, clasificándolo de acuerdo con lo que establece la Lista Interna para la información clasificada, orientando el archivo de los que corresponda en la

OCIC por su grado de clasificación. Al mismo se anexarán los antecedentes del caso.

g) Este expediente debe contener:

- Índice de su contenido.
- Modelo de entrevista, que también será utilizado para las llamadas telefónicas, la carta ó correo electrónico del interesado, documento del organismo que remite el caso con una caracterización del o los promoventes.
- Documentos con el resultado de las investigaciones, visitas al interesado, resumen de las entrevistas realizadas, descripción de las diligencias efectuadas y otras acciones que constituyan evidencias de la atención brindada.
- Copia de las respuestas remitidas al interesado y al organismo o entidad que envió el caso.
- Informe resumen del caso con las medidas o recomendaciones efectuadas para solucionar el problema y aquellas dirigidas a restablecer la legalidad quebrantada.
- Constancia de las conclusiones dadas al reclamante, donde se exprese fecha, hora y lugar, nombres y apellidos de los participantes, síntesis de los aspectos que se expusieron para demostrar que el asunto fue evaluado con profundidad, aún cuando no haya sido posible encontrar la solución, así como los aspectos acordados con el ciudadano si así lo requería.
- Conformidad del interesado con la valoración y respuesta dada.

h) De resultar orientado el caso, el expediente contendrá el modelo de la entrevista con el asunto planteado por el recurrente, la orientación ofrecida o descripción de alguna gestión que se realice.

i) Las personas que reiteran su reclamo aun cuando el caso haya sido concluido y quienes aporten nuevos elementos, deben ser valorados por un equipo integrado por directivos o funcionarios vinculados con los reclamos realizados y tendrán en cuenta los antecedentes del caso.

j) Cuando se trate de un anónimo, donde se denuncie el actuar de trabajadores, funcionarios o cuadros de entidades administrativas, antes de cerrar el expediente, informar los resultados ante el colectivo laboral o el Consejo de Dirección correspondiente.

Artículo 49. Para la tramitación e investigación de los casos de denuncias y quejas que impliquen o no, a cuadros y funcionarios, se establecen orientaciones metodológicas con el objetivo de profundizar en las causas o tendencias que las generan, evitando elementos y circunstancias que puedan afectar y/o limitar su calidad y la imparcialidad en las conclusiones a que se arribe.

a) El Presidente de la Asamblea del Poder Popular decidirá qué asuntos deben ser investigados por una comisión de trabajo y teniendo en cuenta los asuntos expuestos y los implicados, designará sus integrantes, estableciendo el cronograma para su ejecución.

b) En las quejas y denuncias que, particularmente, incluyen anónimos, se exigirá el máximo rigor en el proceso hasta su conclusión.

c) La comisión que se designe para realizar una investigación debe reunir los siguientes requisitos:

- En casos de denuncias, no remitirlas a ninguna de las personas o entidades implicadas, con independencia de que pueda tener conocimiento y participación en el desarrollo de la investigación.

- Para investigar denuncias o quejas contra, el Secretario de la Asamblea o contra dirigentes del Consejo de la Administración, la comisión deberá estar integrada por funcionarios y especialistas de la Asamblea y presidida por su Vicepresidente.

- Cuando se trate denuncias o quejas contra delegados a la Asamblea Provincial, presidentes de Consejos Populares, delegados a la Asamblea Municipal, así como funcionarios y especialistas de la propia Asamblea, se integrará por funcionarios y especialistas de la Asamblea, presidida por su Secretario.

- En el caso de las denuncias y quejas contra dirigentes de entidades subordinadas o especialistas y funcionarios del Consejo de Administración, el presidente de la Asamblea, decide la integración de la referida comisión.

- Cuando los denunciados sean funcionarios, especialistas, técnicos o trabajadores de entidades administrativas o unidades de su subordinación, se tramitará directamente al Director de la propia entidad.

d) Cuando el presidente de la Asamblea designa directamente la investigación de un caso a algún directivo o comisión, el funcionario o especialista que atiende la actividad, lo controlará y dará seguimiento al cumplimiento de los términos, informando al Presidente de su conclusión o dilación y de la ejecución de las medidas administrativas propuestas en las conclusiones de la investigación.

e) Cuando la índole o naturaleza del asunto que se formula requiere de un estudio o análisis más profundo, el Presidente de la Asamblea podrá designar un grupo de trabajo que considere para que se investigue, informe y dictamine al respecto. En los casos que se compruebe que han existido irregularidades que impliquen la toma de medidas debe asegurarse el cumplimiento adecuado de estas decisiones, lo que será responsabilidad de la autoridad designada.

f) En el proceso para la realización de una investigación no deben faltar los siguientes elementos:

- Cuando la índole o naturaleza del asunto que se formula requiere de un estudio o análisis más profundo, el Presidente de la Asamblea podrá designar un grupo de trabajo que considere para que se investigue, informe y dictamine al respecto.
- En los casos que se compruebe que han existido irregularidades que impliquen la toma de medidas debe asegurarse el cumplimiento adecuado de estas decisiones, lo que será responsabilidad de la autoridad designada.
- Cuando la índole o naturaleza del asunto que se formula requiere de un estudio o análisis más profundo, el Presidente de la Asamblea podrá designar un grupo de trabajo que considere para que se investigue, informe y dictamine al respecto.
- En los casos que se compruebe que han existido irregularidades que impliquen la toma de medidas debe asegurarse el cumplimiento adecuado de estas decisiones, lo que será responsabilidad de la autoridad designada.
- Análisis de la documentación o aspectos planteados: estudio de los antecedentes y entrevista o visita, según corresponda y se haya determinado en la evaluación del caso.
- Realizar verificaciones, entrevistas, recogida de testimonios, reuniones, encuestas u otros trámites.
- Arribar a consideraciones y conclusiones.

g) Al elaborar el informe resumen del trabajo realizado, se tendrá en cuenta los aspectos siguientes: título del informe, nombres y apellidos, dirección particular, centro de trabajo o estudio, ocupación laboral de los involucrados, nombre y cargo de los integrantes de la comisión investigadora, fecha de inicio y conclusión del proceso, de existir demora en los términos previstos explicar las causas,

- Otros aspectos a consignar: síntesis biográfica que refleje los datos más significativos de los principales involucrados (recurrentes y denunciados), consideraciones y conclusiones a las que se arribó.
- Al brindar conclusiones al promovente de la queja o denuncia, se elaborará un acta donde se reflejará: la conformidad o no del interesado, nombre y cargo del que ofreció la respuesta y otros asuntos de interés que se considere necesario.

h) Con la documentación derivada del proceso investigativo se conformará el expediente del caso y se procederá para su archivo como se explica en los incisos “f”, “g”, “h” del Artículo 45 de este Manual.

- i) El Presidente de la Asamblea del Poder Popular decidirá la utilización e instrumentación de los resultados de las investigaciones.
- j) La Oficina de Atención a la Población será responsable del chequeo, control y seguimiento al cumplimiento de las medidas y recomendaciones aprobadas, en el análisis de cada proceso, dando cuenta al Presidente del resultado.
- k) Los resultados de las investigaciones que resulten de interés para la población por su repercusión social, podrán informarse a través de los medios locales o escenarios del sistema del Poder Popular.

Artículo 50. Para el control y seguimiento de la atención a la población por la dirección de la Asamblea.

- a) La atención a la población es responsabilidad de los principales cuadros de la Asamblea y su Consejo de la Administración, los que exigirán a los directivos de las entidades y sus unidades de subordinación la prioridad que esta labor requiere.
- b) El área de atención a la población efectuará, sistemáticamente, verificaciones, con vistas a comprobar con los interesados las respuestas dadas a los asuntos planteados por las entidades a las que se remitió. Se solicitará el criterio del ciudadano en relación con la atención recibida, sin que esto conlleve como requisito para su valoración la solución del caso y se analizarán las causas de la inconformidad con la respuesta brindada. De los resultados de esta comprobación se mantendrá informado al presidente de la Asamblea.
- c) El Presidente de la Asamblea convocará periódicamente al área de atención a la población para conocer sobre las acciones realizadas en la organización y desarrollo de la actividad, despachar y garantizar la atención a determinados casos, así como para conocer y aprobar el resumen estadístico trimestral que se enviará al nivel superior.
- d) De igual forma solicita al Consejo de Administración y a las entidades, información sobre el desarrollo de la atención a la población; para revisar algún caso de repercusión social o por otros intereses.
- e) El Consejo de la Administración evaluará trimestralmente los resultados de la atención a la población en las administraciones y sus unidades de subordinación. Además, exigirá que estas realicen los correspondientes análisis en sus respectivos órganos de dirección.
- f) Anualmente la Asamblea Provincial/Municipal evaluará en una de sus sesiones el resultado de tan importante actividad, mediante una información presentada por una Comisión Temporal de Trabajo. De ser necesario podrá valorarlo en otras ocasiones.

Asamblea Provincial del Poder Popular.

A los _____ días del mes _____ del año _____ se le informa a él (la) recurrente _____ la respuesta a su caso.

Manifiesta estar _____ con la atención recibida aunque _____ con la respuesta ofrecida.

Nombre y Apellidos y firma
del recurrente.

Nombre y Apellidos y firma
del cuadro que ofrece la respuesta.

Asamblea Provincial del Poder Popular

A los _____ días del mes _____ del año _____ se le informa a él (la) recurrente _____ la respuesta a su caso .

Manifiesta estar _____ con la atención recibida aunque _____ con la respuesta ofrecida.

Nombre y Apellidos y firma
Del recurrente.

Nombre y Apellidos y firma
Del cuadro que ofrece la respuesta.

Guía para visitar Entidades

1. Revisión de la documentación

1. Registro general de casos
2. Libro de entrevista
3. Expedientes por cartas y respuesta
4. Plan de trabajo
5. Constancia de reuniones y capacitaciones
6. Registro de visita a las unidades
7. Plan de actividades principales.
8. Informes que se llevan a los Consejos de Dirección cuando se evalúa el tema.
9. Libro de entrevista de cuadros centros y cuadros principales.
10. Planificación de la atención a la población y de acciones para chequera los compromisos contraídos.
11. Comprobar la coincidencia entre la planificación y la atención a las personas.

2. Comprobación del funcionamiento del sistema

1. Preguntar ¿Cómo tiene instrumentado el sistema?
2. Revisar los sistemas de información de las de las unidades subordinadas.
3. Comprobar en algunas unidades
4. Ver si cuando el punto se evalúa en el Consejo de Dirección se lleva como sistema.

3. Tratamiento en el Consejo de Dirección.

1. Frecuencia (no puede pasar un trimestre sin evaluar.)
2. Revisar los informes que se llevan
3. Ver si los miembros del Consejo de Dirección intervienen.
4. Comprobar si las intervenciones llevan al análisis y valoraciones de la actividad o solo enuncian el problema.
5. Los informes no pueden ser solo numéricos, ni enunciativos de problema.
6. Comprobar la adopción de acuerdos: Qué no sean funcionales, que no se tomen acuerdos sobre otros, que no sean tan generales, que estén encaminados a la solución de los problemas planteados.
7. Aplicación de encuestas, entrevistas y otras técnicas de investigación social.

4. Revisión de locales

1. Iluminación
2. Privacidad
3. Condiciones mínimas. Lugar donde sentarse, ventilación y ambientación

5. Estabilidad del funcionario de atención a la población.

1. **No pueden ser funcionarias las secretarias, ni el director de la entidad.**

6. ¿Para qué se utiliza la información que proporciona la oficina?

7. **Comprobar el tratamiento que se da a las entrevistas es similar a las cartas.**
8. **Revisar si las respuestas a las cartas tienen en cuenta todos los asuntos, las investigaciones realizadas, la conformidad, como queda el caso.**
9. **Comprobar si existe la evidencia escrita de los elementos para dar respuesta.**

*Asamblea Provincial del Poder
Popular. Ciego de Ávila*

*Manual
de Funcionamiento Interno
de Atención a la Población.*

Año 2018.