

**Manual de procedimiento de atención a la población.
JUNIO 2015
ASAMBLEA NACIONAL.**

Capítulo XVII

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 39. 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:

1. Todo caso recibido en una Asamblea Municipal por entrevista, teléfono, correo electrónico o carta, debe ser controlado en el sistema computarizado o libro habilitado, que permita conocer la fecha de entrada, la procedencia, los trámites realizados, los términos en que fueron atendidos los asuntos planteados, el nivel de solución ofrecido y su clasificación en:
 - ♦**Solicitud:** demandas o peticiones que realizan los ciudadanos sobre los más diversos asuntos.
 - ♦**Queja:** Es la inconformidad relacionada con la actuación de directivos, funcionarios o personas en general, así como por ilegalidades, violaciones e irregularidades en el funcionamiento de las administraciones, órganos, organismos e instituciones o por actuaciones ó decisiones tomadas con las que no se está de acuerdo y que afectan a los ciudadanos o la buena marcha del Estado y sus instituciones.
 - ♦**Denuncia:** Es la acusación por violaciones de normas o disposiciones sobre el funcionamiento de las administraciones, organismos e instituciones, por el actuar de funcionarios y directivos que consideran lesionan sus derechos o la moral y pueden constituir delitos.
 - ♦**Sugerencia:** Propuesta que a criterio de quien o quienes la hacen va dirigida a mejorar, suprimir o modificar el servicio que presta una institución o alguno de los procedimientos establecidos.
2. Cuando un ciudadano plantea simultáneamente solicitudes, quejas denuncias y sugerencias se clasifica el caso por el de mayor significación y se codificarán todos los asuntos planteados.
3. En la atención de los asuntos planteados, debe primar su adecuada codificación, un examen exhaustivo de lo expuesto, contactar con los promoventes, proceder a investigar lo que corresponda, solicitar los documentos necesarios, diferenciar el tratamiento a ofrecer según las características evitando las manifestaciones de formalismo, superficialidad y burocratismo, acusando recibo del tratamiento que se le brinda al reclamo realizado.

4. Llevar a la persona a la convicción de que su problema, y por tanto, la respuesta dada ha sido analizada con profundidad, aún cuando no haya sido posible encontrarle solución, garantizando que no existan omisiones. Las respuestas de los organismos que no se ajusten a estos requerimientos deben ser devueltas.
5. 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 e indicaciones para su adecuado tratamiento y/o respuesta.
6. 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. Al mismo se anexarán los antecedentes del caso.

Este expediente debe contener:

- ◆Índice de los documentos que contiene.
 - ◆El modelo de entrevista, que también será utilizado para las llamadas telefónicas que por su relevancia sean registradas, la carta ó correo electrónico del interesado o documento del organismo que remite el caso con una caracterización del o los promoventes.
 - ◆Documentos con el resultado de las investigaciones o de las visitas efectuadas al interesado, documento con resumen de las entrevistas que requieran realizarse en la profundización de la atención, descripción de los trámites realizados y otros documentos.
 - ◆Copia de la respuesta remitida al interesado, copia de la respuesta remitida al organismo 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 quede claro la fecha, hora y lugar, nombres y apellidos de los participantes, síntesis de los aspectos que se le expusieron para demostrarle que el asunto fue evaluado con profundidad, aún cuando no haya sido posible encontrar la solución y los aspectos acordados con el ciudadano si así lo requería.
 - ◆Conformidad del interesado con la valoración y respuesta dada. Valoración de las causas que generan inconformidad.
7. De resultar orientado el caso, el expediente sólo tendrá lo planteado por el recurrente, la orientación dada y una valoración de las gestiones que este realizó antes de ser atendido, para su posterior valoración en los análisis que se realicen sobre la atención a la población.

8. *Personas* cuyos casos fueron concluidos, que continúan solicitando despachos, trámites, planteando inconformidades y en ocasiones aportan nuevos elementos, deben ser valorados por un equipo que integren todos los directivos y funcionarios vinculados con los reclamos que realizan, para ello anexar el expediente con todos los antecedentes, dejando constancia de todo lo que se oriente, precise o indique.
9. Cuando se trate de un anónimo donde se denuncie el actuar de trabajadores o cuadros de entidades administrativas, como paso previo al cierre del expediente, hay que informar los resultados ante el colectivo laboral o el Consejo de Dirección correspondiente.

Artículo 40. Para la tramitación e investigación de los casos de denuncias quejas y sugerencias, que impliquen o no a cuadros y funcionarios.

1. Para el cabal cumplimiento de esta importante actividad, con independencia de lo aquí expuesto, debe estudiarse y aplicarse adecuadamente el Anexo V de este Manual.
2. El funcionario o especialista que atiende la actividad, presentará una reseña fundamentada al Presidente de la Asamblea Municipal, para que indique los asuntos que deben ser profundizados y el cronograma del trabajo que realizará la comisión, que él designe, con la fecha de revisión del informe resumen del caso.
3. 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 en su registro habilitado 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.
4. De decidir se constituya una comisión investigadora, esta debe reunir las siguientes características:
 - ◆ En casos de denuncias, siempre se cumplirá el principio de no ser remitidas a ninguna de las personas o entidades implicadas en la misma, con independencia que pueda tener conocimiento y participación en el desarrollo de la investigación.
 - ◆ Estar integrada por funcionarios y especialistas de la Asamblea, presidida por su vicepresidente, para investigar denuncias o quejas contra, dirigentes del Consejo de la Administración.
 - ◆ Integrada por funcionarios y especialistas de la Asamblea, presidida por su secretario, para investigar denuncias o quejas contra delegados a la Asamblea Provincial que residan en el territorio, presidentes de Consejos Populares, delegados a la Asamblea Municipal, así como funcionarios y especialistas de la propia Asamblea.

- ◆ 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.
 - ◆ Tramitarlo directo con una Empresa o Unidad Básica para que también por medio de una Comisión investigue denuncias y quejas contra algunos de sus cuadros, funcionarios, especialistas, técnicos o trabajadores.
5. De manera excepcional, el presidente puede decidir la utilización de una comisión permanente, que tenga dentro de su contenido el asunto en cuestión, para que auxiliada por especialistas, investigue algún caso que por su connotación lo demanda.
 6. Cuando la índole o naturaleza del asunto que se formula requiere de un estudio o análisis más profundo, el Presidente de la Asamblea Municipal podrá trasladarlo a una Comisión Permanente, o 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.

Artículo 41. Para el control y seguimiento de la atención a la población por la dirección de la Asamblea.

1. La atención a la población es responsabilidad de los principales cuadros de la Asamblea y su Consejo de la Administración, y los mismos deben exigir a los directivos de las entidades y sus unidades de subordinación la prioridad que esta labor requiere.
2. Sistemáticamente el área de atención a la población efectuará 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 Municipal.
3. El Presidente de la Asamblea Municipal convocará periódicamente al área de atención a la población de la Asamblea 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 envía a la Asamblea Provincial.

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.

4. 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.
5. La Asamblea y su Presidente solicitan cuando lo estimen necesario, a las Comisiones permanentes de Trabajo, el control y fiscalización de la actividad de Atención a la Población, en las entidades radicadas en el territorio.
6. Anualmente la Asamblea 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.

ANEXO V- ORIENTACIONES METODOLOGICAS PARA LA INVESTIGACION DE LOS ASUNTOS QUE EXPONE LA POBLACION Y QUE SON RECIBIDOS EN LAS ASAMBLEAS DE LOS ORGANOS DEL PODER POPULAR.

I. Introducción:

Por constituir la atención a la población un principio inherente a nuestro sistema social y consagrarse como un derecho ciudadano amparado por nuestra Constitución de la República, es necesario profundizar en el tratamiento y respuesta a los asuntos que se exponen, de manera especial, aquellos que señalan insuficiencia e irregularidades en el funcionamiento o gestión de las entidades, o por el actuar de funcionarios que, por lo general, se proyectan como quejas o denuncias y requieran ser priorizados mediante un proceso de investigación para poder determinar la certeza o no de lo que se plantea, la subsanación de alguna violación, las posibles medidas a adoptar y la respuesta al ciudadano.

Este documento constituye una guía para la realización de las investigaciones, por lo que se ajustará, -con el rigor de las verificaciones- a las exigencias del propio proceso, permitiendo arribar a conclusiones y recomendaciones con la objetividad requerida.

II. Principios Generales y Específicos:

Las investigaciones tienen que ser profundas, y objetivas. Estas se dirigen a la comprobación de un caso particular o a tendencias, causas u otros aspectos de interés económico-social.

En la labor de investigación es necesario evitar elementos y circunstancias que puedan afectar y/o limitar su calidad resultando necesario:

- Analizar con imparcialidad cada uno de los aspectos, sin hacer criterios a priori y preformados a favor o en contra de lo que se plantea, derivando resultados viciados que distorsionen la realidad.
- Llegar hasta el final de un problema realizando las conclusiones y recomendaciones que se requieran, con independencia del concepto que se tenga de los supuestos infractores.
- Ponderar adecuadamente los hechos que se observan y comprueban, haciendo un balance justo e integral del problema en sí, incluidas las regulaciones que en ello están presentes.

III. Método y control para la investigación. Acciones principales:

- ◆ Los Presidentes de las Asambleas del Poder Popular decidirán qué asuntos deben ser investigados, los que le pueden ser propuestos por el funcionario de Atención a la Población, apuntando a qué entidad administrativa se sugiere responsabilizar, y/o sugerir la creación de una comisión o grupo temporal, así como de uno o varios funcionarios que no necesariamente tiene que ser personal profesional del órgano, resultando muy eficaz el utilizar las

potencialidades existentes en los territorios como jubilados, combatientes, estudiantes y otros e incorporarlos como activistas en dichas investigaciones, aprovechando las valiosas iniciativas y experiencias acumuladas en la comunidad.

- ◆ Al iniciar la verificación y atención a las solicitudes, se tomarán en consideración aquellos dirigentes y funcionarios de entidades con facultad y posibilidad de informar y decidir bien sobre lo planteado.
- ◆ En las quejas y denuncias que, particularmente, incluyen anónimos, se exigirá el máximo rigor en el proceso hasta su conclusión y se cumplirá el principio de no ser remitida a ninguna de las personas implicadas en la misma.
- ◆ El Presidente de la Asamblea del Poder Popular y/o el Jefe del Consejo de la Administración decidirá la utilización e instrumentación del tratamiento a los resultados de las investigaciones.
- ◆ La documentación derivada del proceso de investigación será incluida en el expediente habilitado y será registrado, controlado y archivado, según lo que establece la lista Interna para la información clasificada, disponiéndose el archivo de los que corresponda en la OCIC, de igual manera será el acceso y uso.
- ◆ Tanto en el sistema computarizado como en Libro habilitado se controlarán los casos investigados.
- ◆ La Oficina de Atención a la Población tendrá la responsabilidad del chequeo, control y seguimiento de las medidas y recomendaciones acordadas, informando al respecto periódicamente al Presidente.

En casos individuales:

Se procederá a garantizar previamente la evaluación de cada situación en específico, con arreglo a lo siguiente:

- Aspectos que plantea, incluyendo errores y delitos.
- Reincidente. Fecha o período de trámites anteriores.
- Tratamiento recibido en sus gestiones.
- Compromisos contraídos con el ciudadano.
- Caracterización del quejoso o denunciante (situación económica y social)

El proceso de investigación, según el diseño realizado requiere de:

- Análisis de la documentación o aspectos planteados.
- Estudio de los antecedentes.
- Solicitud de información sobre los antecedentes.
- 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.
- Estudiar los resultados.
- Arribar a consideraciones y conclusiones.
- Elaborar el informe que resuma el trabajo realizado, con los aspectos siguientes:

- Título del informe
- Nombres y apellidos, dirección particular, centro de trabajo o estudio, ocupación laboral, grupo de edad en la que está el quejoso o denunciante (1ra. 2da. o 3ra.)
- Nombre y funciones de los compañeros que trabajaron en el proceso de investigación.
- Fecha en que se inicia la investigación y en la que se concluye. Si hay demora en el término, explicar las causas.
- Trayectoria del interesado y de la persona de que se queja o denuncia.
- Síntesis del problema planteado.
- Tramitación realizada y documentos recepcionados.
- Verificaciones. Oficialidad de los documentos.
- Consideraciones y conclusiones a las que se arribó.
- Nombre y funciones del que ofreció la respuesta al o a los interesados.
- Conformidad del quejoso o denunciante con la valoración y respuesta.
- Organismo y nivel al que se remitirá el informe.
- Conformar el expediente que incluya el informe y toda la documentación del proceso.
- Concluida la investigación, se continuará atendiendo el caso hasta que se cumplimenten las recomendaciones formuladas.

En las investigaciones de carácter colectivo:

El Presidente de la Asamblea del Poder Popular, decidirá también las investigaciones sobre tendencias que se derivan de las solicitudes, quejas, denuncias y sugerencias, determinadas incidencias en zonas del territorio u organismos en particular, sectores de la economía y los servicios, que han creado estados de ánimo desfavorables en cierto segmento de la población y otros que resulten de interés del órgano.

Para el diseño de las investigaciones de carácter colectivo, se tomará en consideración la muestra y los instrumentos a utilizar (guía de observación, de entrevistas y las encuestas).

Al elaborarse el informe se resumirán los resultados obtenidos, a modo de balance integral, es decir, con los aspectos positivos y negativos.

Los resultados de las investigaciones que resulten de interés para la población se informarán a través de los medios de divulgación, en espacios de la prensa, radio y televisión.

Secretaría de la Asamblea Nacional del Poder Popular.

ASAMBLEA PROVINCIAL DEL PODER POPULAR
CIEGO DE AVILA.

ENTREVISTAS

No ____

FECHA _____ CODIGO _____ MUNICIPIO-----
NOMBRE _____
DIRECCIÓN _____
CENTRO DE TRABAJO _____
TELEFONO _____
OCUPACIÓN _____

SINTESIS DEL CASO

Trámites realizados y respuesta ofrecida.

CLASIFICACION	TRAMITADO	CON

Solucionado _____	Conformidad	
	Si _____	No
No solucionado _____		
Pdte. solución _____		
Orientado _____	CR _____ SR _____	QUEJAS CRP _____
Solucionado en parte _____		
Tramitado _____		

Firma del recurrente _____

Asamblea Provincial del Poder Popular

A los _____ días del mes _____ del año _____ se le informa a el (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 el (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.**