



CONSEJO DE LA ADMINISTRACIÓN PROVINCIAL CIEGO DE AVILA

23 de Enero del 2014
"Año 56 de la Revolución"

IMPLEMENTACION DE LA RESOLUCIÓN 347/11 DE LA CGR PARA LA ATENCION A LA POBLACIÓN.

PROCEDIMIENTOS PARA LAS ENTIDADES DE LA SUBORDINACION DEL CAP RELACIONADO CON LA ATENCION Y TRAMITACION DE LAS QUEJAS Y DENUNCIAS VINCULADAS CON LA ILEGALIDAD EN EL CONTROL Y USO DE RECURSOS DEL ESTADO, LA VIOLACION DE LOS PRINCIPIOS ETICOS Y LA CORRUPCION ADMINISTRATIVA.

GENERALIDADES

El presente procedimiento, basado en la instrumentación de la Resolución 347/11 de la CGR está dirigido a todas las administraciones de la subordinación del CAP y define las acciones que se realizarán por el personal calificado designado por la máxima autoridad de la instancia en cuestión para la atención a las quejas y denuncias de la población relacionadas con el control y el uso de los recursos del Estado, la violación de la ética en el actuar, así como las relacionadas con la corrupción Administrativa.

A los efectos de este procedimiento se considera:

Promovente: Persona que expone la queja, denuncia o petición, por cualquier vía.

Queja: Inconformidad manifestada acerca de decisiones adoptadas, vinculadas con el descontrol, la mala utilización de los recursos estatales o de conductas contrarias a la ética y los principios establecidos, con la actuación de sus cuadros, funcionarios, trabajadores, o de otras personas naturales o con el funcionamiento en los órganos y Entidades subordinados al Consejo de la Administración Provincial. Que puede ser establecida por cualquier vía.

Denuncia: Imputación contra cuadros, funcionarios, trabajadores o personas naturales vinculadas con violaciones de normas y disposiciones sobre el funcionamiento en los órganos y Entidades subordinados al Consejo de la Administración Provincial. Así como de las entidades de sus respectivos sistemas; que pueden o no ser constitutivas 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.

DE LA ATENCIÓN A LA POBLACIÓN

En todo el sistema de atención a la población de los Órganos y Entidades de la Subordinación del CAP se recibe a las personas que acuden en busca de orientación para formular determinados planteamientos o para entregar por escrito una queja, denuncia o petición. Para lo cual se cumplen las siguientes indicaciones:

1. La atención a la población se ofrece en un local con privacidad adecuada, todos los días hábiles o aquellos que hayan sido establecidos como días de la atención a la población por el personal designado o el cuadro centro según sea el caso y en horas laborables.
2. En los lugares donde se atiende a la población se habilita un registro o control en el que se consignan los datos que aparecen referidos en el Anexo I
3. Cuando se reciban quejas, denuncias o peticiones en forma verbal, participan como mínimo dos especialistas o personal capacitado en la atención a la población. En estos casos, se requiere la confección del Acta de Comparecencia, la que debe referir los datos señalados en el Anexo II de este procedimiento
4. El especialista designado debe brindar un trato esmerado, propiciando que el atendido se exprese sin presión. Del mismo modo, no debe emitir gesto o criterio que pueda transmitir la idea de aprobación o desacuerdo sobre lo que se está planteando y siempre se debe ofrecer la orientación o respuesta que resulte pertinente.
5. Si el asunto de la queja, denuncia o petición, no es de la competencia del Órgano o Entidad de la subordinación del CAP, se orienta adecuadamente al Promovente.
6. A tenor de lo cual el órgano o Entidad que recibe la información, cuando sea necesario, está obligado a mantener en secreto la identidad de la persona que la ofreció la información.
7. En los casos de escritos recibidos por otras vías que contengan denuncias de especial connotación, siempre que se aporten los datos suficientes que permitan la localización del Promovente, se requiere personalmente a éste sobre su disposición de mantener o no el anonimato ante los hechos denunciados.
8. Una vez determinada la competencia del planteamiento de la población recibido por escrito, identificados o anónimos, se clasifican en denuncias, quejas y peticiones.
9. Los escritos pueden recibirse por conducto del servicio de correo postal o personalmente en las Oficinas de los Órganos o Entidades de la Subordinación del CAP, cuando no son recibidas directamente en las oficinas de atención a la población, será orientada su tramitación por el que corresponda.
10. En aquellas quejas y denuncias identificadas presentadas por escrito en las que no se esclarezca adecuadamente su asunto y resulte necesario obtener más elementos para poder adoptar la decisión que corresponda, los máximos dirigentes de los Órganos o Entidades de la subordinación del CAP, establecerán los mecanismos que permitan la investigación para el esclarecimiento de los asuntos a tratar.
11. Las quejas, denuncias o peticiones anónimas enviadas por escrito en las que resulte imposible determinar su contenido, no se tramitan y se controlan en un registro creado a tales efectos, de modo que sean tomadas en consideración con fines estadísticos.
12. Todas las denuncias que se reciban en las oficinas de atención a la población o otras de los Órganos o Entidades de la Subordinación del CAP, se darán a conocer a la máxima autoridad del Órgano o Entidad correspondiente para oír su parecer proceder a su tratamiento, considerando el grado de gravedad de lo denunciado.

DE LOS ASUNTOS YA TRAMITADOS

1. Cuando se conozca que idéntica queja, denuncia o petición fue tramitada y respondida por alguna Entidad o Órgano del CAP, se solicita por escrito a este el envío de los

resultados investigativos y la respuesta o conclusión a la que haya arribado en un término de veinte (20) días a partir de la recepción de la solicitud.

2. Recibida la información interesada, en un plazo de diez (10) días hábiles el designado para procederá a su revisión y evaluación, cumplirá los pasos siguientes:
 - Comprueba que todos los hechos denunciados han sido investigados y respondidos.
 - Evalúa la calidad de la información ofrecida.
 - Si estima que se puede dar por concluida la tramitación del asunto, elabora la fundamentación de la propuesta de cierre y su clasificación (*Sin Razón, Con Razón en Parte o Con Razón*).
 - Revisada la propuesta con el máxima dirigente del Órgano o Entidad
 - La decisión que se adopte se hace constar en el expediente y se le informa al Promovente identificado.
 - De las denuncias anónimas se informa de los resultados al máximo dirigente del órgano o entidad, y de conjunto se adopta la decisión de dar respuesta al colectivo de trabajadores sobre los resultados de la investigación realizada y las medidas adoptadas.
 - Si se aprecia que faltó rigor y profundidad en la investigación o que la respuesta ofrecida no abarca todos los aspectos expuestos por el Promovente, el designado para proceder a su revisión y evaluación propone:
 - a) Dar a conocer al máximo responsables del Órgano o Entidad, que la investigación realizada no tiene la profundidad necesaria para esclarecer los elementos denunciados por el Promovente.
 - b) Se procede a realizar una nueva investigación auxiliándose de los mecanismos que considere necesarios.

SOBRE LA INVESTIGACIÓN POR AUDITORIA

Cuando por la magnitud y gravedad de las denuncias se requiera de una auditoria especial para la investigación, se procederá de la siguiente forma:

- a) Se solicitara por escrito al Vicepresidente que atiende la actividad, el que evaluará la solicitud con el Jefe del organismo para su aprobación como comprobación especial, la cual se someterá a la aprobación de la CGR, para la modificación o adecuación del plan de auditorías.,
- b) Las Entidades con auditores Internos o UAI, procederán a solicitar la inclusión de la acción de control por solicitud firmada por el Director de la Entidad, al Director de la UCAI del CAP, quien correrá igual procedimiento.
- c) El auditor designado para atender el caso, dentro del término máximo de los diez días (10) hábiles siguientes, debe realizar una exploración previa para obtener la información preliminar y elabora una propuesta de los objetivos de la acción de control.
- d) El auditor debe conocer, entre otros aspectos, los antecedentes de los hechos que se conocen; si han sido atendidos o se encuentran en proceso de análisis por otro órgano, organismo o institución, incluyendo la indagación con las direcciones

correspondientes, si la entidad denunciada ha sido objeto de alguna acción de control y sus resultados, que le permita un adecuado planeamiento del trabajo a realizar y dirigirlo hacia las cuestiones que resulten de mayor interés, de acuerdo con los objetivos previstos.

DISPOSICIONES COMUNES PARA EL PROCESO DE TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS, DENUNCIAS

1. Las quejas y denuncias no son tramitadas en el nivel denunciado o en el jerárquico inmediato superior de éste cuando, por las características del caso, pueda existir un compromiso o parcialidad que afecte la calidad de la investigación.
2. No puede haber vínculos de parentesco dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad; de amistad o de relación, con los denunciados por parte de las personas designadas para la investigación que pueda afectar la transparencia en su actuación.
3. Participan como mínimo dos personas en la investigación de estos asuntos, valorando la procedencia de la constitución de comisiones para su realización.
4. Se exige, en cada proceso, la elaboración de un plan de trabajo, con las acciones de investigación a realizar, de modo que se abarquen todos los aspectos conocidos, consignándose las fechas de su realización.
5. Análisis colegiado de las decisiones sobre la forma y quienes deben realizar la investigación, así como las valoraciones finales sobre la conclusión del caso, con el objetivo de verificar la calidad del proceso y la adopción de las medidas que procedan.
6. Comunicar al Promovente, de conformidad con las características e individualidades de cada queja, denuncia o petición, el inicio del proceso de investigación, así como las imputaciones que se formulan, lo que posibilita que aporte los elementos que considere necesarios y que deben ser comprobados.
7. Ser extremadamente cuidadosos y éticos en la actuación.
8. Garantizar una preparación adecuada para realizar la investigación, obteniendo todos los elementos necesarios que posibiliten valorar el caso integralmente y con el rigor requerido. Para ello, debe tenerse en cuenta, además, los antecedentes laborales y personales del Promovente, su prestigio y autoridad, así como su conducta y actuación en el presente, todo lo cual posibilita evaluar con mayor precisión los hechos acontecidos y la responsabilidad del imputado en los mismos.
9. Brindar información sobre los resultados de las investigaciones al colectivo laboral del centro donde tienen lugar los hechos denunciados, salvo excepciones que expresamente se determinen. Lo anterior debe propiciar un clima favorable en el centro en cuestión, evitando crear malestar o ambiente sociopolítico negativo. Tal acción debe acreditarse documentalmente para su incorporación al expediente habilitado al efecto.

INFORME CONCLUSIVO DEL PROCESO INVESTIGATIVO

El Organismo o Entidad del CAP al que se haya trasladado el asunto, debe enviar a la autoridad que encomendó el proceso investigativo dentro del término concedido, el dictamen o informe conclusivo del mismo, la documentación que sustenta la indagación realizada, constancia de la información a los trabajadores, si procediere y la copia de la respuesta ofrecida al Promovente identificado, con la constancia de su conformidad o no con la misma.

Deberá acompañar a la respuesta un Plan de medidas para dar solución a las deficiencias detectadas cuando la respuesta sea *Con Razón o con Razón en parte*, además copia de las medidas disciplinarias aplicadas a los responsables (*Resolución notificada*).

El jefe inmediato superior del infractor, en los casos en que se comprueben violaciones, informa a la autoridad que encomendó el proceso investigativo en un término de (30) días hábiles posteriores a la conclusión de la investigación entregara copia sobre las medidas administrativas y disciplinarias aplicadas a los responsables directos o colaterales, a fin de subsanar los errores y las deficiencias cometidas, así como la adopción de otras si resultan procedentes, al margen de la impugnación que puedan presentar.

DEL PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN

Solo procede la revisión a instancia de la parte interesada, contra la respuesta ofrecida por la autoridad encargada de realizar la investigación, si se demuestra que existen nuevas pruebas de las que no se pudo disponer al momento de presentar la inconformidad, por razones de fuerza mayor, o se demuestre fehacientemente la improcedencia, ilegalidad o arbitrariedad de la decisión adoptada.

DEL CONTROL, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DE LAS MEDIDAS ADOPTADAS

El plan de medidas que debe elaborar la entidades implicada en el proceso investigativo para erradicar las violaciones o deficiencias detectadas durante el mismo, incluye las medidas organizativas y disciplinarias que deben adoptarse, en correspondencia con la responsabilidad de los funcionarios infractores directos o colaterales y la gravedad de los hechos denunciados que fueron comprobados.

En todos los casos que de la investigación resulte *Con Razón o Con Razón en parte*, se debe planificar y ejecutar como mínimo una visita de seguimiento y control a los planes de medidas elaborados, la que debe realizar la unidad organizativa que tuvo a su cargo la investigación.

En las visitas de intercambio y control que realicen la Dirección de Atención a la Población, a las entidades de la subordinación del CAP, se debe verificar el cumplimiento del referido aspecto.

SOLICITUD DE PRÓRROGA

La instancia que tiene el asunto a su cargo, cuando por la complejidad de su tramitación el término concedido resulte insuficiente para concluir la investigación, con siete (7) días naturales de antelación a la fecha de vencimiento del término, puede solicitar a la autoridad que encomendó la investigación siempre por escrito, una prórroga del término de la investigación haciendo referencia el plazo para su conclusión.

La autoridad que promueve la investigación de la queja o denuncia, también por escrito otorgará la prórroga solicitada de considerarlo necesario, la cual no debe exceder los 20 días posteriores al término de conclusión inicial de la investigación.

DE LA SUPERVISIÓN A PROCESOS INVESTIGATIVOS

La supervisión de expedientes y procesos investigativos se practica a fin de corroborar la calidad de los mismos y el cumplimiento de las normativas vigentes, de modo que responda a los intereses de la autoridad competente quien promovió o encargo el proceso de investigación.

Por lo que se hace necesario una vez encargado el proceso e investigación por la autoridad competente, remitir a esta:

- Comunicación de los encargados de llevar a cabo el proceso de investigación.
- Cronograma de la investigación
- Fecha de posible terminación sin que exceda el límite fijado.
- Si lo considera necesario por las complejidades y características de la investigación que se le ha encargado, puede solicitar en este momento la prórroga a la autoridad competente.

La autoridad competente que promueve la investigación basada en estos datos si lo decide puede llevar a cabo supervisiones para comprobar la calidad del proceso.

DEL CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DEL SISTEMA DE ATENCIÓN A LA POBLACIÓN Y EL CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN

- El sistema de atención a la población en la Subordinación del CAP, se encuentra dirigido por la Dirección de Atención a la Población y está integrada por los especialistas designados para la tarea en cada territorio.
- La Dirección de Atención a la Población elabora, organiza y comprueba sistemáticamente el funcionamiento del sistema de atención a la población en la subordinación del CAP.
- Asimismo propone al Presidente la implementación de métodos de trabajo que permitan evaluar el grado de satisfacción de la población en relación con el trabajo de la atención a la población.
- En la protección, conservación y custodia de los expedientes y otros documentos clasificados, se procede de conformidad con lo establecido por la Lista Interna para la Clasificación Oficial de la Información, en correspondencia con lo dispuesto en el Decreto-Ley No. 199 de 25 de noviembre de 1999, sobre la Seguridad y Protección de la Información Oficial y la legislación interna vigente.



Raúl Pérez Carmonate
Presidente CAP