



**CARTA CIRCULAR No. 2/2004**

**A: Viceministros, Directores Ministeriales, Presidentes, Gerentes y Directores de las Entidades que conforman el MIC.**

**Asunto: Actualización de la Metodología del trabajo con las quejas y denuncias que se reciben de la Población.**

**Compañeros:**

*Teniendo en cuenta los resultados de los intercambios de experiencia organizados por el Ministerio de Auditoria y Control sobre el trabajo de Atención a la Ciudadanía relacionado con las quejas y denuncias, las recomendaciones realizadas en las visitas de este organismo y atendiendo a la necesidad de aplicar uniformemente en el sistema los procedimientos a seguir durante las investigaciones de las denuncias que formula la población y la importancia de profundizar los análisis de los resultados de estos trabajos, resulta conveniente actualizar la metodología que había sido puesta en vigor por la Carta Circular No. 2/02 del Viceministro José Ignacio Guerrero López.*

*La metodología que se anexa, recoge además las experiencias de un grupo de compañeros que han venido realizando sistemáticamente estos trabajos.*

**Silvia Munárriz Mon**

*Dada en la Ciudad de La Habana a los 15 días del mes de octubre del 2004. "Año del 45 Aniversario del Triunfo de la Revolución."*

**LIC. ZENaida MARRERO PONCE DE LEON, DIRECTORA JURÍDICA DEL MINISTERIO DE LA INFORMÁTICA Y LAS COMUNICACIONES.**

**CERTIFICO: Que la presente Carta-Circular es copia fiel y exacta del original que obra en los archivos de esta Dirección a mi cargo.**

**Ciudad de la Habana, 22 de octubre del 2004.**

## **METODOLOGÍA PARA EL TRABAJO CON LAS QUEJAS Y DENUNCIAS**

---

**Introducción** *La presente metodología, tiene por objetivo establecer en el sistema del MIC, las exigencias y los métodos más efectivos para la realización de los procesos investigativos que se originen por las denuncias sobre actuación y conducta de cuadros, dirigentes, funcionarios y trabajadores. Dentro de las exigencias que se establecen, se incluyen las recomendaciones realizadas por el Ministerio de Auditoría y Control en los intercambios realizados sobre el trabajo de Atención a la Ciudadanía y en las visitas efectuadas a nuestro sistema.*

*Además, establece el seguimiento de los casos, una vez terminado el proceso investigativo, así como el tratamiento de la información para la realización de los análisis estadísticos necesarios.*

*El término de denuncia, identificada o anónima, se emplea a manera de diferenciar a este planteamiento de una queja o petición.*

---

**Recepción y tramitación de una queja o denuncia sobre actuación y conducta.**

- Los directivos del Organismo Central al recibir un escrito contentivo de un planteamiento relativo a la actuación y conducta de los cuadros, dirigentes o funcionarios, lo remitirán en sobre cerrado y con la clasificación PERSONAL al Despacho, para conocimiento y decisión del Ministro. En las entidades del sistema se procederá de similar forma, haciéndolo llegar a su máximo dirigente.
- El Ministro asignará la dirección de la investigación a un cuadro, ya sea del Organismo Central o a uno de los máximos dirigentes de las entidades de subordinación directa al ministerio.
- En las entidades para la selección del cuadro que dirigirá la investigación se tendrá en cuenta, siempre que sea factible, que esté ubicada jerárquicamente dos niveles por encima del denunciado.
- A los efectos del registro, seguimiento y control, el despacho enviará copia de las denuncias y el nombre de la autoridad designada para dirigir la investigación, a la Dirección de Atención Ciudadana. De forma similar se actuará en las entidades del sistema.
- **El plazo para la culminación de una investigación es de 45 días naturales, contados a partir de la fecha de su recepción en el sistema.**
- En los casos del Ministerio, si la complejidad del trabajo determina la necesidad de extender este plazo, el dirigente solicitará una prórroga al Ministro, fundamentándola adecuadamente y proponiendo el tiempo adicional que requiere para su culminación. De similar manera se actuará en las entidades, solicitando la prórroga a su máximo dirigente.

---

**Selección y constitución de la Comisión de Trabajo**

- El dirigente de la investigación creará una comisión para la realización del trabajo que estará compuesta por no menos de tres compañeros.
- Para la selección de los miembros de la comisión, se tendrán en cuenta los requisitos de: Discreción, conducta y reconocida ejemplaridad, así como su conocimiento y experiencias sobre los temas asociados a las imputaciones realizadas.
- No podrán ser miembros de la Comisión aquellos compañeros que mantengan relaciones de amistad y parentesco con el(los) investigado(s).
- Los miembros de la comisión mantendrán una conducta que garantice que el proceso investigativo no afecte el prestigio de los involucrados y trabajarán con la profesionalidad que asegure la calidad del proceso.

---

**Preparación de la Comisión. Plan de Investigación.**

- La Comisión analiza el contenido de la denuncia, traza la estrategia del trabajo y elabora el Plan de Investigación (**Anexo 1**).
- El plan, debe contemplar el estudio de las normas y procedimientos, así como otros documentos establecidos en la legislación vigente.
- De estimarse necesario, se incluirán en el plan las actividades de supervisión, auditorias y/o controles adicionales, las que serán coordinadas por el Presidente de la Comisión.
- Se planificará un encuentro con el denunciante, si se identificó, para aclarar dudas y profundizar en las cuestiones planteadas. Durante este encuentro no se emitirán criterios por los miembros de la Comisión.
- Cuando se requiera de una medida cautelar, se solicitará de inmediato a quién corresponda emitirla.
- Para la elaboración del informe se debe planificar el tiempo adecuado, el que estará en correspondencia con la experiencia de los miembros de la Comisión y de la complejidad del trabajo.

---

**Realización de la investigación**

- El Presidente de la Comisión contactará con la instancia del Partido correspondiente de acuerdo al nivel del cuadro investigado, con el objetivo de informarle de la denuncia, conocer su criterio al respecto y si existen otras denuncias anteriormente investigadas, así como darle a conocer el trabajo que se realizará.
- El cuadro objeto de investigación será informado de las imputaciones que se le realizan, escuchándose sus criterios, así como podrá presentar cuanto documento considere necesario para aclarar las cuestiones que se le plantean. Sólo en casos específicos, no se le informará del contenido de la denuncia.
- Se mantendrá discreción sobre la identidad del denunciante, protegiéndolo de cualquier acción injusta, tomada como consecuencia de su acto.
- Si la denuncia implica a cuadros de diferentes niveles, se guardará la debida discreción sobre los planteamientos de todas las partes.
- La Comisión coordinará con el jefe de la entidad las acciones necesarias para cumplir su plan, entre estas: las entrevistas, los documentos a revisar, la aplicación de encuestas, local apropiado para el trabajo, entre otras.
- Para la realización de las entrevistas debe emplearse un modelo (**Anexo 2**) que permita que al concluirla, sea firmada por todos los participantes.
- Si se aplican encuestas escritas, se hará en un lugar adecuado, explicando a los trabajadores sus objetivos y aclarando las dudas que surjan.
- Los miembros de la Comisión no deben emitir criterios durante la realización de la investigación.

---

### **Elaboración del Informe**

- El informe se estructura en el orden y partes siguientes: *Introducción, Resultados, Recomendaciones y Fundamentación de los Resultados.*
- En la **Introducción** se expondrán: *origen, objetivos y alcance del trabajo, así como la valoración del cumplimiento de los objetivos, especificando si habían denuncias anteriores, fecha de inicio y terminación, la cantidad de entidades visitadas, encuestas y entrevistas realizadas y otras supervisiones o controles.*
- En los **Resultados**, se reflejarán las principales conclusiones para cada imputación, con ideas claras y empleando las palabras que más se ajusten a la realidad. No deben escribirse suposiciones o hipótesis que no se hayan demostrado.
- Cada imputación se clasificará de acuerdo a los resultados, en: *Con razón, Con razón en parte, Sin razón y No se demuestra.*
- Se deben enunciar las **Recomendaciones** para cada conclusión, clasificada como *Con Razón o Con Razón en Parte.* Estas abarcarán tanto las medidas disciplinarias, como las organizativas. Pueden incluirse otras recomendaciones que no estén relacionadas con las imputaciones pero que contribuyan a solucionar otros problemas detectados.
- En la **Fundamentación de los Resultados**, se argumenta cada imputación, sus conclusiones y la clasificación realizada, haciendo referencia a los anexos del informe. Estas no deben ser excesivamente extensas.
- **Los anexos** del informe deben numerarse en el orden en que se vayan mencionando.
- Si el denunciante se identificó, una vez culminada la investigación se le dará a conocer los resultados a que se arribaron.
- Los resultados de las investigaciones, salvo excepciones, se darán a conocer al colectivo de trabajadores, después que se termine el proceso investigativo.

---

### **Análisis de los Resultados**

- El informe del proceso se presentará al jefe que ordenó la investigación. Los casos cuyos resultados son *Con Razón o Con Razón en Parte*, presentarán por el dirigente de la investigación en la Comisión de Cuadros correspondiente, con el objetivo de analizar las causas y condiciones, así como examinar las medidas a implementar.
- Si resultan responsables de las violaciones otros cuadros de diferentes niveles, se analizará de forma similar en su correspondiente Comisión de Cuadros.
- En dependencia del nivel del cuadro, se analizará en el Consejo de Dirección correspondiente.
- Resulta necesario, hacer llegar copia del informe a la instancia del Partido correspondiente de acuerdo al nivel del cuadro investigado.

---

### **Seguimiento**

- Cuando las deficiencias detectadas en una investigación, exigen la aplicación de medidas administrativas y disciplinarias para la solución de las problemáticas, se generan documentos de interés para el control y seguimiento del caso, que se archivarán en el expediente.
- Se prestará atención al movimiento de los cuadros que resultan demovidos o separados, para conocer su posterior ubicación.

---

**Conformación  
y radicación  
del expediente**

- Por cada denuncia se conforma un expediente y se radica en la entidad que la recibió inicialmente, con independencia de que haya sido investigada por una entidad subordinada. En el caso del Organismo Central, se radican en la Dirección de Atención Ciudadana.
- Los expedientes se guardan en lugar seguro por cinco años, al cabo de los cuales se destruirán.
- Los expedientes se ordenan y numeran de abajo hacia arriba de la siguiente forma: Denuncia recibida; anexos del informe; informe; respuesta al denunciante, si se identificó, acta de la reunión con los trabajadores; remisiones del informe a quién corresponda; copia de las Resoluciones de sanción, incluso si fueron aplicadas en diferentes niveles; otros documentos relativo al seguimiento que se le de al caso y por último, el índice del expediente.
- El expediente incluirá un resumen contentivo de los principales resultados del caso (**Anexo 3**) para facilitar el trabajo estadístico.

---

**Clasificación y  
desclasificación  
de la  
información**

- Los trabajos de investigación de denuncias realizados en el sistema se ajustarán a lo estipulado en el Decreto Ley 199/99 sobre Seguridad y Protección de la Información Oficial y en la Lista Interna para la Clasificación y Desclasificación puesta en vigor por la Resolución Ministerial 35/2002.
- Se prohíbe enviar por fax, correo electrónico u otra vía no segura los documentos asociados a un proceso investigativo.
- Debe llevarse un registro de las denuncias y los resultados de las investigaciones. (**Anexo 4**) No deben guardarse datos que puedan ser comprometedores en aplicaciones informáticas en red.

---

**Análisis  
estadísticos.  
Tendencias**

- La Dirección de Atención Ciudadana del MIC y sus homólogos en las entidades del sistema, deben realizar los análisis estadísticos pertinentes que les permita determinar las tendencias del comportamiento de las denuncias y sus resultados.
  - Cada entidad del sistema, tributará a la Dirección de Atención Ciudadana la información estadística necesaria, sobre las denuncias recibidas y los resultados de las investigaciones realizadas, en las fechas **30 de junio** y **30 de diciembre**, en el modelo que se establece en la presente (**Anexo 5**) adjuntándole una valoración cualitativa.
  - La Dirección de Atención Ciudadana, realizará el resumen de este trabajo a nivel del sistema, presentando un informe para ser analizado en el Consejo de Dirección del Ministerio.
-

**PLAN DE INVESTIGACIÓN**

**SOBRE LA DENUNCIA** \_\_\_\_\_

<i>No.</i>	<i>IMPUTACIONES REALIZADAS</i>	<i>COMPROBACIÓN A REALIZAR</i>	<i>PLAZO CUMP.</i>	<i>LUGAR</i>	<i>RESPONSABLE</i>	<i>PARTICIPANTE</i>	<i>OBS.</i>
1							
2							
3							



**ANEXO 2**

<b>DIRECCIÓN ATENCIÓN CIUDADANA</b>		<b>ACTA DE ENTREVISTA</b>	<b>ANEXO:</b> _____ <b>EXP.:</b> _____
<i>Entrevistado:</i> _____			
<i>Trabajador de:</i> _____			
<i>Cargo:</i> _____			
<i>Entidad:</i> _____		<i>Fecha:</i> _____	
<b>ENTREVISTA FORMULADA ANTE:</b>			
_____		_____	
<i>Nombres y apellidos</i>		<i>Firma</i>	
_____		_____	
<i>Nombres y apellidos</i>		<i>Firma</i>	
_____		_____	
<i>Nombres y apellidos</i>		<i>Firma</i>	
_____		_____	
<i>Nombres y apellidos</i>		<i>Firma</i>	
<b>DECLARACIONES</b>			







**RESUMEN DE PROCESO SOBRE LA DENUNCIA:** \_\_\_\_\_

<i>No.</i>	<i>IMPUTACIONES REALIZADAS</i>	<i>CON RAZÓN</i>	<i>CON RAZÓN EN PARTE</i>	<i>SIN RAZÓN</i>	<i>NO DEMOSTRADO</i>	<i>OBSV.</i>



**REGISTRO DE DENUNCIAS**

No. REG.	No. EXP.	DIRIGIDA CONTRA	ANÓNIMO		FECHA ENTRADA	FECHA RESPUESTA	CLASIFICACIÓN				OBSERV.
			SI	NO			CR	CRP	SR	ND	

<b>LEYENDA</b>	
CR	Con razón
CRP	Con razón en Parte
SR	Sin razón
ND	No se demuestra

**ANEXO 5**  
**MODELO INFORMATIVO SOBRE EL COMPORTAMIENTO**  
**DE LAS DENUNCIAS EN LAS ENTIDADES**

<b>SISTEMA DE ATENCIÓN A LA POBLACIÓN</b>	<b>RESUMEN DE INDICADORES GENERALES</b>			<i>Pag. 1 de 2</i>		
				<i>Año:</i>		
<b>MINISTERIO DE LA INFORMÁTICA Y LAS COMUNICACIONES</b>						
<b>ENTIDAD:</b>						
<b>SEMESTRE:</b>						
<b>SECCIÓN III: ACTUACIÓN Y CONDUCTA</b>						
<b>INDICADORES</b>	<b>IGUAL PERIODO AÑO ANTERIOR</b>			<b>PERIODO ACTUAL ACUM. HASTA LA FECHA</b>		
	CUADROS	DIRIG Y FUNC.	TRAB.	CUADROS	DIRIG. Y FUNC	TRAB.
<i>Total de denuncias</i>						
<i>Identificadas</i>						
<i>Anónimas</i>						
<i>Concluidas</i>						
<i>Con razón</i>						
<i>Con razón en parte</i>						
<i>Sin razón</i>						
<i>No se demuestra</i>						
<i>Concluidas en Término</i>						
<i>Concluidas fuera de término</i>						
<i>Pendientes</i>						
<i>Pendientes en término</i>						
<i>Pendientes fuera de término</i>						
<b><i>Medidas tomadas</i></b>						
<i>Medidas disciplinarias</i>						
<i>Aplicación Dec. Ley 92</i>						
<i>Presentación a la PNR</i>						