APROBADO:	
Nombres y Apellidos: Maimir Mesa Ramos **Cargo:** Ministro	**Firma y cuño:** 17.06.14

REVISADO:	
Nombres y Apellidos: Manuel Martínez Montes de Oca **Cargo:** Viceministro	**Firma y cuño:**
Nombres y Apellidos: Tomás Bello González **Cargo:** Asesor del Ministro para la Comunicación	**Firma y cuño:**
Nombres y Apellidos: Jesús Wong Lago **Cargo:** Jefe del Centro de Dirección	**Firma y cuño:**
Nombres y Apellidos: Marisela Font Rodríguez **Cargo:** Directora de Gestión de la Información	**Firma y cuño:**
Nombres y Apellidos: Isis Pérez Suarez **Cargo:** Directora de Comunicación Institucional	**Firma y cuño:**
Nombres y Apellidos: Wilfredo López Rodríguez **Cargo:** Director de Regulaciones	**Firma y cuño:**
Nombres y Apellidos: Alexander Rubiera Castillo **Cargo:** Jefe del Centro de Comunicaciones	**Firma y cuño:**
Nombres y Apellidos: Pedro Pavel García Sierra **Cargo:** Director Jurídico	**Firma y cuño:**

ELABORADO:	
Nombres y Apellidos: Cecilia Valdés Milián **Cargo:** Directora de Atención Ciudadana	**Firma y cuño:**
Nombres y Apellidos: Marduliet Ramirez Lagos **Cargo: Especialista de la** Dirección de Atención Ciudadana	
Nombres y Apellidos: Olivian Oliva Pérez **Cargo:** Técnica de la Dirección de Atención Ciudadana	

1. Objetivo:

Establecer el procedimiento específico del Ministerio de Comunicaciones en lo adelante MINCOM para gestionar las incidencias que los públicos internos y externos envíen mediante el sitio web institucional.

2. Alcance:

El presente procedimiento se aplica a la actividad de Atención Ciudadana que desarrolla en el Órgano Central del Ministerio de Comunicaciones mediante su sitio web institucional. Es de obligatorio cumplimiento para todas las unidades organizativas del sistema del MINCOM.

3. Términos y definiciones:

3.1 **Atención Ciudadana:** Actividad encargada de gestionar las incidencias de los públicos internos y externos que se reciben en el MINCOM que son relativas a su misión y a sus funciones principales y comunes; así como controlar el cumplimiento de lo legislado en esta materia para la satisfacción de los ciudadanos.

3.2 **Entidad subordinada:** Unidad organizativa que forma parte del MINCOM o de una organización superior de dirección empresarial (OSDE) y está sujeta a las órdenes, mando o dominio de este. Actúa dentro de los límites de la misión, funciones y atribuciones y obligaciones que su instancia superior le aprueba, para lo cual recibe de ésta los recursos y aseguramientos correspondientes.

3.3 **Entidad atendida:** Unidad organizativa que estando subordinada por disposición legal de su jefe superior, su atención ha sido delegada a otro jefe para acciones de orientación, coordinación, organización y control.

3.4 **Incidencia:** Expresión de insatisfacción con respecto a conductas de cuadros, funcionarios y trabajadores del sistema MINCOM, así como con los productos y/o servicios proporcionados por las entidades subordinadas y atendidas por el organismo. Las mismas se clasifican según su nomenclatura en quejas, denuncias, planteamientos, reclamaciones, sugerencias, solicitudes y otras.

3.5 **Promovente:** Persona que expone la incidencia mediante el sitio web institucional.

3.6 **Públicos Internos:** Personas naturales o jurídicas que forman parte del Órgano Central, Oficinas Territoriales de Control, entidades subordinadas y atendidas que inciden en el cumplimiento de la misión y funciones asignadas al organismo.

3.7 **Públicos Externos:** Personas naturales o jurídicas que interactúan con el organismo mediante el sitio web institucional.

3.8 **Sitio web institucional:** Aplicación web del Ministerio de Comunicaciones empleada como medio de comunicación a través del cual se publican informaciones de interés para los públicos internos y externos.

3.9 **Traslado definitivo:** Cuando la incidencia no resulta de la competencia del Ministerio de Comunicaciones se traslada definitivamente al órgano, Organismo Superior de Dirección Empresarial (OSDE), Organismos de la Administración Central del Estado (OACE), entidades o Consejo de la Administración Provincial (CAP) al que le corresponda su atención, para lo cual se adjunta detalladamente la documentación aportada.

3.10 **Traslado bajo control:** Cuando la incidencia que se recibe no es competencia del Órgano Central se traslada definitivamente al órgano, OSDE, OACE, entidades o CAP bajo la supervisión de la Dirección de Atención Ciudadana (DAC).

3.11 **Unidades Organizativas:** Estructuras de la Administración del Estado, encargada de cumplir la misión y las funciones específicas que le hayan sido asignadas. Comprende cualquier forma de organización, con independencia de la estructura o composición que adopte: órganos de dirección, entidades atendidas y subordinadas.

4. Referencias normativas:

4.1 Artículo 63 de la Constitución de la República de Cuba.
4.2 Lineamiento 313 del VI Congreso del PCC.
4.3 Objetivos 16, 51 y 52 de la 1ra Conferencia Nacional del PCC.
4.4 Decretos Leyes 196 y 197/1999.
4.5 Resolución 347/2011 de la Contraloría General República de Cuba.
4.6 Procedimiento General del MINCOM para Atención Ciudadana. (Propuesto)
4.7 Reglamento Orgánico del MINCOM. (Propuesto)

5. Responsabilidades

Los responsables de exigir y cumplir lo establecido en este procedimiento son:

5.1 Jefe del Centro de Dirección del Sistema Único de Comunicaciones del País:

5.1.1 Recepcionar las incidencias que entran mediante el sitio web institucional del MINCOM.

5.1.2 Acusar recibo de las incidencias que se recepcionan mediante el sitio web institucional y responder, dentro de las primeras 24 horas, aquellas de las cuales está en capacidad y tiene información, sin necesidad de consultar a otras unidades organizativas del Órgano Central, de lo cual remite copia a la Dirección de Atención Ciudadana.

5.1.3 Trasladar a la Dirección de Atención Ciudadana, las incidencias recepcionadas mediante la ventana de Atención Ciudadana, relativas al incumplimiento de lo legislado para la satisfacción de los ciudadanos y lo relativo a las políticas públicas de productos y servicios relacionados con la misión del organismo y sus funciones generales y específicas.

5.1.4 Trasladar al Equipo de Análisis, las incidencias recepcionadas mediante la ventana de Atención Ciudadana, que expresen en su contenido denuncias relativas al actuar de funcionarios o directivos del sistema del Ministerio de Comunicaciones y las relacionadas con la ocurrencia de presuntos hechos de delito, corrupción e ilegalidades.

5.1.5 Incluir, en el Resumen Diario del Ministerio, una breve información de las incidencias atendidas mediante el sitio web institucional, que envía a la Dirección de Atención Ciudadana y al Equipo de Análisis.

5.1.6 Supervisar, todos los viernes, a través de consultas en el sistema automatizado Ávila Doc Pro el estado de la gestión y conclusión de las incidencias recibidas mediante la ventana de Atención Ciudadana del Sitio web institucional.

5.1.7 Alertar a la Dirección de Atención Ciudadana sobre aquellas incidencias que gestiona en el sistema automatizado Ávila Doc Pro, que estén fuera del tiempo establecido para dar respuesta.

5.1.8 Solicitar información todos los viernes a la Dirección de Atención Ciudadana sobre los traslados, gestiones, investigaciones y respuestas de las incidencias que le son encargadas a las direcciones correspondientes por el Equipo de Análisis.

5.1.9 Solicitar a las Unidades Organizativas del MINCOM información sistemática para mantener actualizado el sistema sobre las temáticas del sector.

5.2 Jefe del Equipo de Análisis:

El equipo de análisis lo dirige la Directora de Atención Ciudadana y lo integran los directivos y especialistas que se designen de las direcciones generales de Informática y de Comunicaciones, el Centro de Comunicaciones, las direcciones de Regulaciones, Cuadros, Inspección, Jurídica, Desarrollo Organizacional y Comunicación Institucional.

5.2.1 Analizar y clasificar, según la nomenclatura prevista en el numeral 3 (*Términos y definiciones),* las incidencias recibidas del Centro de Dirección del Sistema Único de

Comunicaciones del País, dentro de las primeras 24 horas, a partir de su recepción y remitir, mediante la Oficina Central para Información Clasificada (OCIC) a:

a. Ministro, aquellas que por su complejidad deban ser investigadas y requieran de la creación de una comisión investigadora.

b. Director de Inspección, aquellas relativas a la ocurrencia de presuntos hechos de delito, corrupción e ilegalidades.

c. Director de Cuadros, aquellas que contengan información sensible referida al actuar de directivos y funcionarios del sistema del Ministerio de Comunicaciones.

d. Director de Desarrollo Organizacional, aquellas relativas a la actuación inadecuada de trabajadores del sistema del Ministerio de Comunicaciones.

e. Director Jurídico, aquellas relativas a reclamaciones de derechos o que requieran ser dictaminadas.

5.3 Directora de Atención Ciudadana:

5.3.1 Registrar, clasificar y supervisar en el sistema automatizado Ávila Doc Pro las incidencias que entran a través del sitio web institucional del MINCOM.

5.3.2 Registrar en el sistema automatizado Ávila Doc Pro los acuses de recibo y las respuestas, que dentro de las primeras 24 horas, brinda el Centro de Dirección del Sistema Único de Comunicaciones del País.

5.3.4 Gestionar, con otras Unidades Organizativas del Ministerio de Comunicaciones, las respuestas de aquellas incidencias que desconoce y registrarlas en el sistema automatizado Ávila Doc Pro.

5.3.5 Trasladar de manera definitiva o bajo control, a las entidades atendidas y subordinadas, las incidencias que no son competencia del Órgano Central, mediante el directivo designado.

5.3.6 Trasladar de manera definitiva, a otras instancias, las incidencias que recibe que no son competencia del sistema del Ministerio de Comunicaciones, informar al promovente y registrarlo en el sistema automatizado Ávila Doc Pro.

5.3.7 Proponer, al Equipo de Análisis, para su valoración y presentación al Ministro, la creación de comisiones investigadoras, para esclarecer aquellas incidencias que son competencia del Órgano Central y que por su complejidad requieren de profundizar en su análisis y esclarecimiento.

5.3.8 Elaborar informes conclusivos y respuestas a partir de las investigaciones que realice y registrar lo que corresponda, en el sistema automatizado Ávila Doc Pro.

5.3.9 Elaborar, registrar y clasificar en el sistema automatizado Ávila Doc Pro las respuestas de aquellas incidencias que le son encargadas clasificadas en: CON RAZÓN, CON RAZÓN EN PARTE o SIN RAZÓN.

5.3.10 Remitir respuesta a los promoventes sobre incidencias complejas y sencibles, mediante correo postal certificado o entrega personal.

5.3.11 Alertar a las direcciones correspondientes sobre aquellas incidencias que le hayan sido encargadas y que estén fuera del tiempo establecido para dar respuesta.

5.3.12 Orientar a los promoventes, en el texto de la respuesta, los derechos que les asisten y a que otras instancias acudir en caso de continuar inconformes.

5.3.13 Registrar en el sistema automatizado Ávila Doc Pro la conformidad o no de los promoventes con la respuesta recibida a partir de las primeras 72 horas.

5.3.14 Valorar las incidencias reiteradas e identificar si aportan elementos nuevos y decidir su tratamiento, registrando las evidencias en el sistema automatizado Ávila Doc Pro.

5.3.15 Solicitar a las Unidades Organizativas del MINCOM, a las entidades atendidas y a las subordinadas, información sistemática para mantener actualizado el sistema sobre las temáticas del sector.

5.3.16 Interactuar con las Oficinas Territoriales de Control en la gestión de incidencias que sean recibidas mediante la ventana de Atención Ciudadana, y cuya solución permanezca al alcance de cada territorio.

5.3.17 Actualizar sistemáticamente al Centro de Dirección del Sistema Único de Comunicaciones del País sobre las temáticas del sector.

5.3.18 Realizar estudios de tendencias, trimestrales, semestrales y anuales a partir de la información recibida a través del sitio web.

5.3.19 Elaborar contenidos y proponer ideas que permitan mantener actualizado y funcionando con eficiencia, eficacia y una atractiva imagen la ventana de Atención Ciudadana.

5.3.20 Promover el uso de la ventana de Atención Ciudadana para los públicos internos y externos.

5.4 Directores de Cuadros, Inspección, Jurídico y Desarrollo Organizacional:

5.4.1 Ejecutar el tratamiento establecido a las incidencias que reciben del Equipo de Análisis.

5.4.2 Enviar el informe conclusivo de las investigaciones, bajo norma de control, a la Dirección de Atención Ciudadana, para la actualización del sistema automatizado Ávila Doc Pro.

5.4.3 Enviar al Ministro, mediante la OCIC, cuando corresponda, el estado conclusivo de las incidencias encargadas.

5.5 Jefe del Centro de Comunicaciones:

5.5.1 Gestionar y garantizar los certificados de calidad y seguridad de la aplicación de los sistemas automatizados.

5.1.2 Gestionar y garantizar el funcionamiento de los equipamientos requeridos, en las áreas que intervienen en el proceso de atención ciudadana.

5.6 Jefes de las unidades organizativas del Órgano Central del Ministerio de Comunicaciones:

5.6.1 Aportar, con la calidad y celeridad requerida, los criterios especializados y las informaciones necesarias para la elaboración de las respuestas a las incidencias que se reciben mediante el sitio web institucional.

5.6.2 Aportar los directivos y especialistas para integrar las comisiones investigadoras, que se determine crear.

5.6.3 Actualizar sistemáticamente al Centro de Dirección del Sistema Único de Comunicaciones del País y a la Dirección de Atención Ciudadana sobre las temáticas del sector.

5.7 Jefes de las entidades atendidas y subordinadas:

5.7.1 Aportar, con la celeridad requerida, criterios especializados, informaciones, respuestas y otros documentos que se soliciten para el tratamiento a las incidencias recibidas mediante el sitio web institucional.

5.7.2 Aportar a las Unidades Organizativas del MINCOM, información sistemática para mantener actualizado el sistema sobre las temáticas del sector.

5.7.3 Proponer contenidos e ideas que permitan mantener actualizado el sitio web institucional del MINCOM con temáticas de interés para los públicos internos y externos.

5.8 Directivos, funcionarios y trabajadores del sistema del MINCOM:

5.8.1 Observar los principios éticos y morales que constituyen la base de las relaciones del órgano central del MINCOM y sus entidades con los ciudadanos, manteniendo una conducta intachable, caracterizada por la sensibilidad, honestidad, solidaridad, disciplina y profesionalidad.

5.8.2 Brindar un trato justo, respetuoso, afable y cortes, sin prepotencia, ni espíritu justificativo.

5.8.3 Continuar desarrollando habilidades en el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, que permitan ampliar y perfeccionar la atención a los públicos en el sitio web institucional y mediante otros espacios para el Gobierno Electrónico.

5.8.4 Cumplir y hacer cumplir la legislación general y específica en materia de atención ciudadana.

5.8.5 Atender con inmediatez las incidencias recibidas por el sitio web institucional y orientar adecuadamente a los ciudadanos.

5.8.6 Informar a los ciudadanos que envían sus incidencias por el sitio web institucional que pueden utilizar, si lo desean, otras vías de atención, como el teléfono, las cartas, el correo electrónico y la entrevista personalizada.

5.8.7 Brindar especial atención aquellas incidencias que tienen un fuerte contenido subversivo o político - ideológico o que aportan información sobre conductas negativas y hechos connotados que deben atenderse de inmediato.

6. Desarrollo del Procedimiento:

6.1 Recepción, clasificación y registro de las incidencias:

6.1.1 El Centro de Dirección del Sistema Único de Comunicaciones del País recepcionará todas las incidencias recibidas mediante la ventana de atención ciudadana, las que debe responder en un plazo de 24 horas y enviar copia a la Dirección de Atención Ciudadana. Se exceptúan las denuncias, que se trasladarán al Equipo de Análisis.

6.1.2 La Dirección de Atención Ciudadana, registrará, supervisará y clasificará las incidencias recibidas en denuncias, planteamientos, quejas, reclamaciones y sugerencias de la población, en el sistema informático Ávila Doc Pro a excepción de los que clasifiquen como denuncias y quejas contra el actuar de directivos y funcionarios y sobre presuntos hechos delictivos y de corrupción, que serán registradas bajo la norma de control establecida para el tratamiento a la información clasificada.

6.2 Acuse de recibo al promovente:

6.2.1 El Centro de Dirección del Sistema Único de Comunicaciones del País acusará recibo a cada promovente automáticamente, mediante el sitio.

6.2.2 La Dirección de Atención Ciudadana luego de introducir y clasificar las incidencias, acusará recibo a cada promovente, informándole el número de registro del mismo y cualquier otro detalle con relación a los términos que deba conocer.

6.3 Tramitación:

6.3.1 Las incidencias recepcionadas mediante la Ventana de Atención Ciudadana serán tratadas tal y como aparecen descritos en Punto No.5 del presente procedimiento que refiere las Responsabilidades.

6.3.2 La Dirección de Atención Ciudadana es responsable de mantener actualizado el sistema informático Ávila Doc Pro el estado de gestión de la incidencia hasta su cierre total, dando la posibilidad de mantener informado al promovente. El área o entidad responsabilizada con dicha gestión, enviará el informe conclusivo a la Dirección de Atención Ciudadana.

6.3.4 El estado de la gestión e investigación de la incidencia podrá ser consultado por el área o entidad implicada cada vez que resulte necesario, al igual que por las estructuras superiores responsables de la supervisión.

6.4 Evaluación inicial:

6.4.1 El Centro de Dirección del Sistema Único de Comunicaciones del País evaluará, clasificará y responderá las incidencias según corresponda, a partir del momento de recepción del mismo.

6.4.2 El Centro de Dirección del Sistema Único de Comunicaciones del País trasladará las denuncias al Equipo de Análisis para la evaluación del tratamiento a seguir.

6.4.3 La Dirección de Atención Ciudadana clasificará y registrará las incidencias según los nomencladores descritos en el sistema Ávila Doc Pro garantizando la coincidencia de los datos aportados con lo expresado por el promovente y la clasificación del asunto en el área o entidad que corresponde su atención y la correcta definición del motivo del asunto.

6.4.4 Si la Dirección de Atención Ciudadana tiene conocimiento de la respuesta al asunto planteado por el promovente al momento de registrarlo procederá a cerrarlo de inmediato y a comunicarle a dicho promovente la respuesta.

6.4.5 El área o entidad que reciba un asunto para su atención que compruebe no que no es de su competencia lo devolverá mediante el sistema informático Ávila Doc Pro y no mediante correo oficial a la Dirección de Atención Ciudadana para su reclasificación.

6.4.6 Las incidencias que expresen en su contenido denuncias relativas al actuar de funcionarios o directivos del sistema del Ministerio de Comunicaciones y las relacionadas con la ocurrencia de presuntos hechos de delito, corrupción e ilegalidades, se clasifican como MUY URGENTES y se remiten de inmediato para la atención del Equipo de Análisis.

6.5 Investigación y respuesta de las denuncias y quejas:

6.5.1 La Directora de Atención Ciudadana dirigirá el Equipo de Análisis, que se encargará de analizar y clasificar las denuncias que se reciban mediante la ventana de Atención Ciudadana, referidas al actuar de cuadros y funcionarios o a presuntos hechos delictivos y de corrupción, del órgano central o del primer nivel de dirección de las entidades atendidas y subordinadas.

6.5.2 El Equipo de Análisis deberá remitir las denuncias a la Secretaría, la Dirección de Inspección, Cuadros y Desarrollo Organizacional, según corresponda.

6.5.3 El Equipo de Análisis propondrá al Ministro, la creación de comisiones investigadoras para esclarecer aquellas denuncias recibidas y que son competencia del organismo.

6.5.4 El jefe de la comisión investigadora cumpliendo las indicaciones recibidas, enviará a la Dirección de Atención Ciudadana la relación nominal, cargo de los miembros de la comisión, plan de investigación, fecha de conclusión, el informe resumen y el estado de gestión en la medida que avance la investigación, para que sean registrados en el sistema informático Ávila Doc Pro

6.5.5 La comisión investigadora al concluir la investigación de una denuncia o queja elaborará el informe conclusivo que se estructurará en introducción, resultados, conclusiones, recomendaciones, anexos y el proyecto de respuesta que se remitirá al promovente por la Dirección de Atención Ciudadana, el cual será firmado por el jefe que constituyó la comisión o por el directivo que se designe al efecto..

6.5.6 Las incidencias relativas al incumplimiento de lo legislado para la satisfacción de los ciudadanos y lo relativo a las políticas públicas de productos y servicios relacionados con la informática, las telecomunicaciones y los servicios postales, serán gestionadas por la Dirección de Atención Ciudadana del Órgano Central o remitidas para ser investigadas por la entidad atendida o subordinada que corresponda, en la instancia superior a donde se generó.

6.5.7 Los resultados de las investigaciones de las incidencias relativas al incumplimiento de lo legislado para la satisfacción de los ciudadanos y lo relativo a las políticas públicas de productos y servicios relacionados con la informática, las telecomunicaciones y los servicios postales, también se reflejarán en el sistema Ávila Doc Pro y se procederá a realizar las acciones correctivas necesarias.

6.5.8 El informe conclusivo de una denuncia o una queja contra el actuar de cuadros o funcionarios se analizará en la Comisión de Cuadros que corresponda, derivándose análisis multifactoriales de las causas y condiciones que la generaron, la propuesta de soluciones, medidas que resulten y modificaciones de los procedimientos las áreas o entidades.

6.5.9 El informe conclusivo de una denuncia o una queja sobre un presunto hecho de corrupción o de delito será analizado en el Comité de Prevención que corresponda.

6.5.10 Las autorizaciones de prórroga se otorgarán por una única vez, tal y como está establecido por la CGR, y por treinta días (30) naturales como máximo y en ningún caso se aprobará una solicitud de prórroga que se formule encontrándose el asunto fuera del término concedido según cronograma aprobado para la investigación.

6.6 Atención y respuesta a las solicitudes y a las sugerencias:

6.6.1 La Dirección de Atención Ciudadana traslada a los jefes de las entidades atendidas y subordinadas del Ministerio de Comunicaciones, a los órganos locales del Poder Popular y demás entidades externas, según correspondan, las solicitudes y las sugerencias de la población, a partir de consultas a las áreas especializadas del Órgano Central y con las consideraciones técnicas del Dirección de Atención Ciudadana.

6.6.2 El Dirección de Atención Ciudadana responde en un término de cinco días hábiles a los promoventes aquellas solicitudes de las cuales se conoce la respuesta y compete responder al Órgano Central.

6.6.3 La Dirección de Atención Ciudadana controla que las entidades atendidas y subordinadas a las cuales se remiten las solicitudes las respondan por escrito, dentro de los 30 días hábiles y con la calidad requerida.

6.7 Atención y respuesta a las reclamaciones:

6.7.1 Para responder al promovente, la Dirección de Atención Ciudadana solicita a las direcciones Jurídica y de Desarrollo Organizacional la asesoría necesaria y la elaboración de dictámenes sobre las reclamaciones relacionadas con temas judiciales o con derechos que se consideran violados o afectados, incluyendo el desacuerdo con respuestas recibidas.

6.7.2 Si se trata de una reclamación por desacuerdo con una respuesta emitida por la Dirección de Atención Ciudadana del Órgano Central, la respuesta a la reclamación la emitirá directamente la Dirección Jurídica.

6.8 Cierre de los asuntos en el sistema automatizado:

6.8.1 Las incidencias se cierran en el sistema Ávila Doc Pro con el registro de la respuesta definitiva que se emitió al promovente.

6.8.2 En el caso de las denuncias se cierran en el sistema automatizado con el estado conclusivo bajo norma de control por la Dirección de Atención Ciudadana y se remite la respuesta al promovente mediante correo postal certificado o entrega personal.

6.8.3 El cierre de las incidencias en el sistema debe ser supervisado por el nivel inmediato superior al que gestionó e investigó, quien podrá registrar su acuerdo o desacuerdo con la conclusión. De estar de acuerdo se cierra el caso. De estar en desacuerdo, se reabre la investigación bajo el control del nivel inmediato superior de quien investiga. Se informará al promovente la necesidad de alargar el plazo para responderle con el objetivo de profundizar y garantizara la calidad de la respuesta.

6.9 Comunicación de la respuesta al promovente:

6.9.1 La comunicación de la respuesta al promovente se realizará por la Dirección de Atención Ciudadana. Las reclamaciones por inconformidad con las respuestas emitidas por la Dirección de Atención Ciudadana serán respondidas por la Dirección Jurídica. De igual forma se procederá en las entidades atendidas y subordinadas.

6.9.2 Siempre que sea posible las respuestas se emitirán por escrito, en un lenguaje respetuoso, claro y sencillo. Las mismas deberán contener la respuesta, la conclusión y orientación a cada uno de los asuntos planteados por el promovente, comprobándose su conformidad o no

6.9.3 La conformidad o no del promovente con la respuesta emitida se comprobará a través de su confirmación mediante el sitio, correo electrónico o personalmente, si así se requiere.

6.10 Recopilación de la información y análisis:

6.10.1 La información se recopilará y analizará de acuerdo con las responsabilidades definidas en el Punto No. 5 del presente procedimiento; para lo cual se utilizan técnicas de análisis de problemas, herramientas estadísticas y de metodología de la investigación, que permitan llegar a las causas de los problemas para su solución.

6.11 Tiempos de gestión:

6.11.1 El tiempo de gestión de las peticiones y sugerencias utilizando el sistema Ávila Doc Pro no excederá de los 15 días hábiles a partir de la fecha de registro en el sistema.

6.11.2 El tiempo de gestión de las reclamaciones utilizando el sistema Ávila Doc Pro no excederá de los 30 días hábiles a partir de la fecha de registro en el sistema.

6.11.3 El tiempo de gestión de las denuncias y quejas utilizando el sistema Ávila Doc Pro no excederá de los 45 días hábiles a partir de la fecha de registro en el sistema.

6.12 Registros:

6.12.1 Toda la información aportada por los promovente será registrada en el sistema informático Ávila Doc Pro.

6.12.2 A Las incidencias que se investiguen se les conformará un expediente con todos los documentos que le dieron origen, las respuestas emitidas, los informes conclusivos y los demás documentos que deriven del proceso investigativo, los cuales se archivaran en copia dura y en soporte digital en el sistema informático Ávila Doc Pro bajo norma de control por la Dirección de Atención Ciudadana.

6.12.3. Los expedientes de denuncias investigadas, por indicaciones del Ministro, serán archivados de forma independiente, por las direcciones correspondientes para su mejor control y consulta.

6.12.4 Los documentos que contengan las medidas que se adopten como resultados de la investigación de las quejas y denuncias serán incluidas en los respectivos expedientes tanto en copia dura como en soporte digital bajo norma de control por las direcciones correspondientes.

6.12.5 Se archivarán en copia dura y en soporte digital los análisis de tendencia trimestrales, semestrales y anuales y los reportes semanales.

6.12.6 Se controlarán la correcta aplicación de las acciones correctivas y las modificaciones de los procedimientos las áreas o entidad donde se generen.

6.13 Análisis estadísticos y estudios de tendencias:

6.13.1 Los análisis estadísticos y estudios de tendencias de las incidencias gestionadas se realizarán trimestral, semestral y anualmente por la Dirección de Atención Ciudadana y se entregarán a las áreas del Órgano Central, que corresponda.

6.13.2 Se incorporaran en los informes de cada etapa las acciones correctivas y las modificaciones realizadas a los procedimientos, cuando se requiera.

6.13.3 Al cierre de cada año se utilizaran los informes estadísticos para realizar estudios de tendencia a partir de la comparación con años anteriores y otras técnicas de análisis.

7. ANEXOS:

Los anexos se ubican al final del presente procedimiento. Ellos son:

7.1 Texto principal del espacio de Atención Ciudadana del sitio web institucional.
7.2 Anexo No. 1 Diagrama de Procesos del Centro de Comunicaciones.
7.3 Anexo No.2 Diagrama de Procesos del Equipo de Análisis.

7.4 Anexo No.3 Diagrama de Procesos de la Dirección de Atención Ciudadana.
7.5 Anexo No.4 Diagrama de Procesos de las Direcciones de Cuadros, Inspección y Desarrollo Organizacional.

8. Condiciones de seguridad:

Se gestionarán las incidencias atendiendo 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 las Resoluciones 163 y 164/2012, para la información clasificada y limitada respectivamente y la Resolución Ministerial 127/2007 para la Seguridad de las Redes Informáticas.

9. Recursos necesarios:

Para el funcionamiento del proceso de atención ciudadana, se requiere de recursos humanos capacitados, sistemas automatizados, equipos informáticos y de otros medios y recursos.

10. Impacto esperado de eficiencia y eficacia:

10.1 Convertir la gestión ciudadana en un modelo de atención a sus públicos.

10.2 Lograr altos niveles de satisfacción en la gestión de repuestas a las incidencias de los ciudadanos.

10.3 Perfeccionar la comunicación institucional y la gestión de la información del organismo con sus públicos.

10.4 Optimizar el desempeño de los directivos y trabajadores del Ministerio de Comunicaciones en la gestión de atención ciudadana.

11. Método e indicadores para medir la eficiencia:

11.1 El Centro de Dirección del Sistema Único de Comunicaciones del País incluye en el Resumen Diario del Ministerio una breve información sobre las incidencias atendidas mediante el sitio web institucional.

11.2 La Dirección de Atención Ciudadana realiza conciliaciones de las incidencias pendientes de respuesta, con las entidades del sistema, participa en la actualización de las bases de datos del sistema automatizado y realiza análisis estadísticos y de tendencias.

11.3 Las direcciones de Comunicación Institucional y Atención Ciudadana monitorean las opiniones de los públicos internos y externos.

11.4 El Consejo de Dirección analiza periódicamente la gestión de atención ciudadana.

11.5 Las unidades organizativas que participan de la gestión de las incidencias que se reciben por el sitio web institucional tomaran como Indicadores para medir la eficiencia los siguientes:

11.5.1 Estado de las incidencias.
11.5.2 Calidad del análisis.
11.5.3 Calidad de la investigación.
11.5.4 Calidad de la respuesta.
11.5.5 Cumplimiento de los términos para responder.
11.5.6 Conformidad con la respuesta.
11.5.7 Mejoras realizadas a partir de la retroalimentación para elevar la satisfacción de los ciudadanos.

ANEXOS:

7.1 Texto principal del espacio de Atención Ciudadana del Sitio web institucional del Ministerio de Comunicaciones:

En este espacio le orientaremos cómo contactarnos, a qué lugares dirigirse para expresar inquietudes, preguntas, dudas, insatisfacciones, sugerencias, denuncias, comentarios y otras incidencias que desee compartir con nosotros.

Contáctenos en:

Números de Teléfonos: (537) 8854061 – (537) 8828234

Dirección Electrónica: atencion.poblacion@mic.cu

Dirección Postal: Avenida Independencia y 19 de Mayo. Plaza de la Revolución. La Habana. Cuba.

Si desea ser atendido personalmente puede dirigirse a nuestra sede: de lunes a viernes, de 8.00am a 4.30pm.

Formulario

Nombre *

Primer Apellido *

Segundo Apellido *

Dirección Particular *

Correos Electrónico principal:

Correo Electrónico secundario:

Correo electrónico alternativo:

Teléfono móvil:

Teléfono fijo:

Para fines estadísticos le pedimos que nos ayude respondiendo:
Sexo:
Edad:
Nivel Educacional:
Ocupación:
Estado Civil:

Adjuntar Documento

Texto de la incidencia *

También puede dirigirse directamente a:

Empresa de Telecomunicaciones de Cuba S.A. (ETECSA):

Número de Teléfono: 118

Dirección Electrónica: atención.usuarios@etecsa.cu

Dirección Postal: Centro de Negocios de Miramar – Edificio Beijing. Oficina 315. Calle 3ra entre 76 y 78. Playa. La Habana. Cuba.

Grupo Empresarial Correos de Cuba (GECC):

Número de Teléfono: (537) 6464680.

Dirección Electrónica: fatima@ecc.cu

Dirección Postal: Avenida Independencia y Calle 100. Boyeros. La Habana. Cuba.

Empresa de Radiocomunicación y Difusión de Cuba (RADIOCUBA):

Número Teléfono: (537) 8603142 ext. 1342

Dirección Electrónica: magnelia@radiocuba.cu

Dirección Postal: Habana No. 406 entre Obispo y Obrapía. Habana Vieja. La Habana. Cuba.

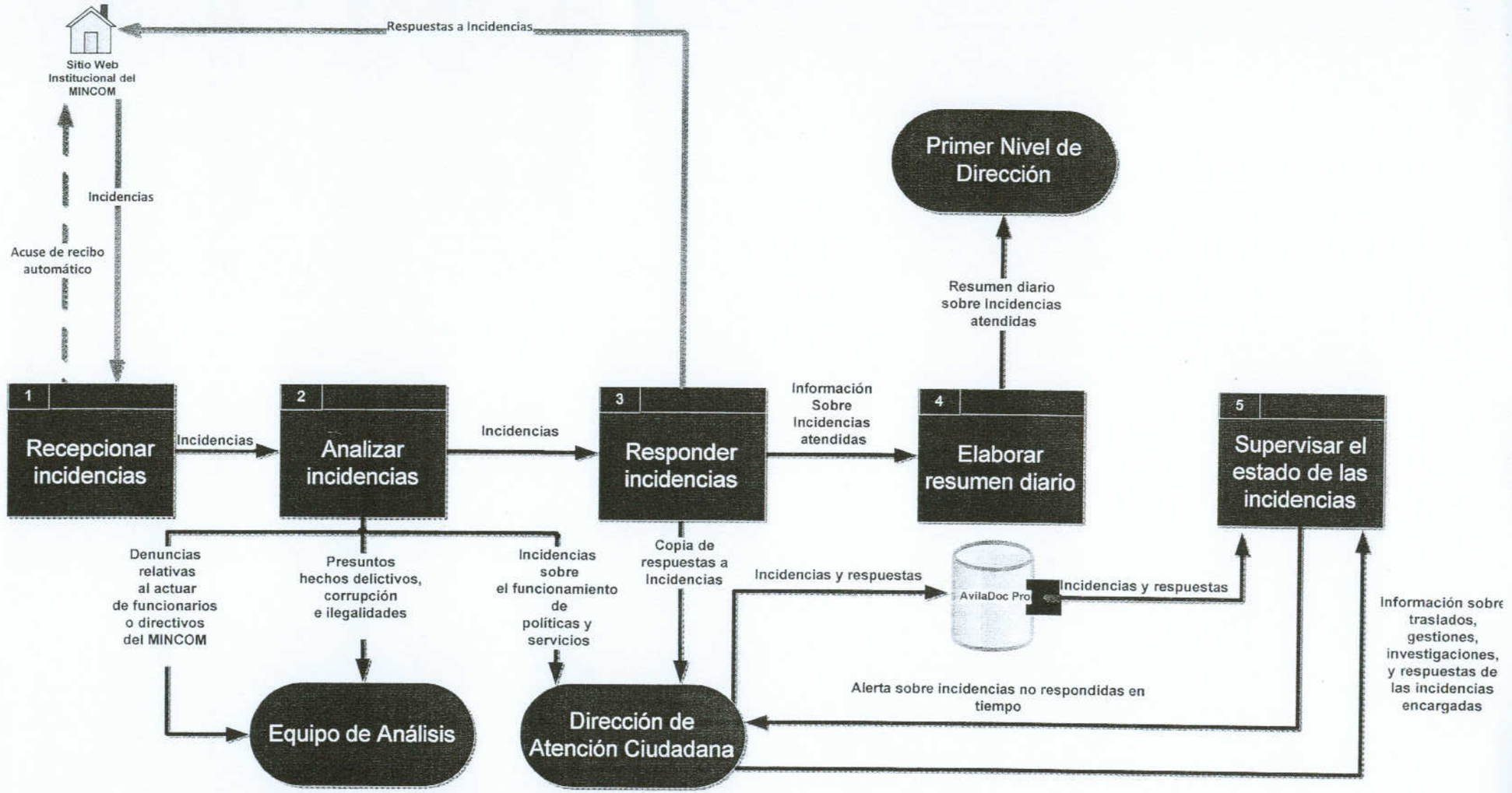
Dirección Nacional de Joven Club de Computación y Electrónica (JCCE):

Número Teléfono: (537) 8315319.

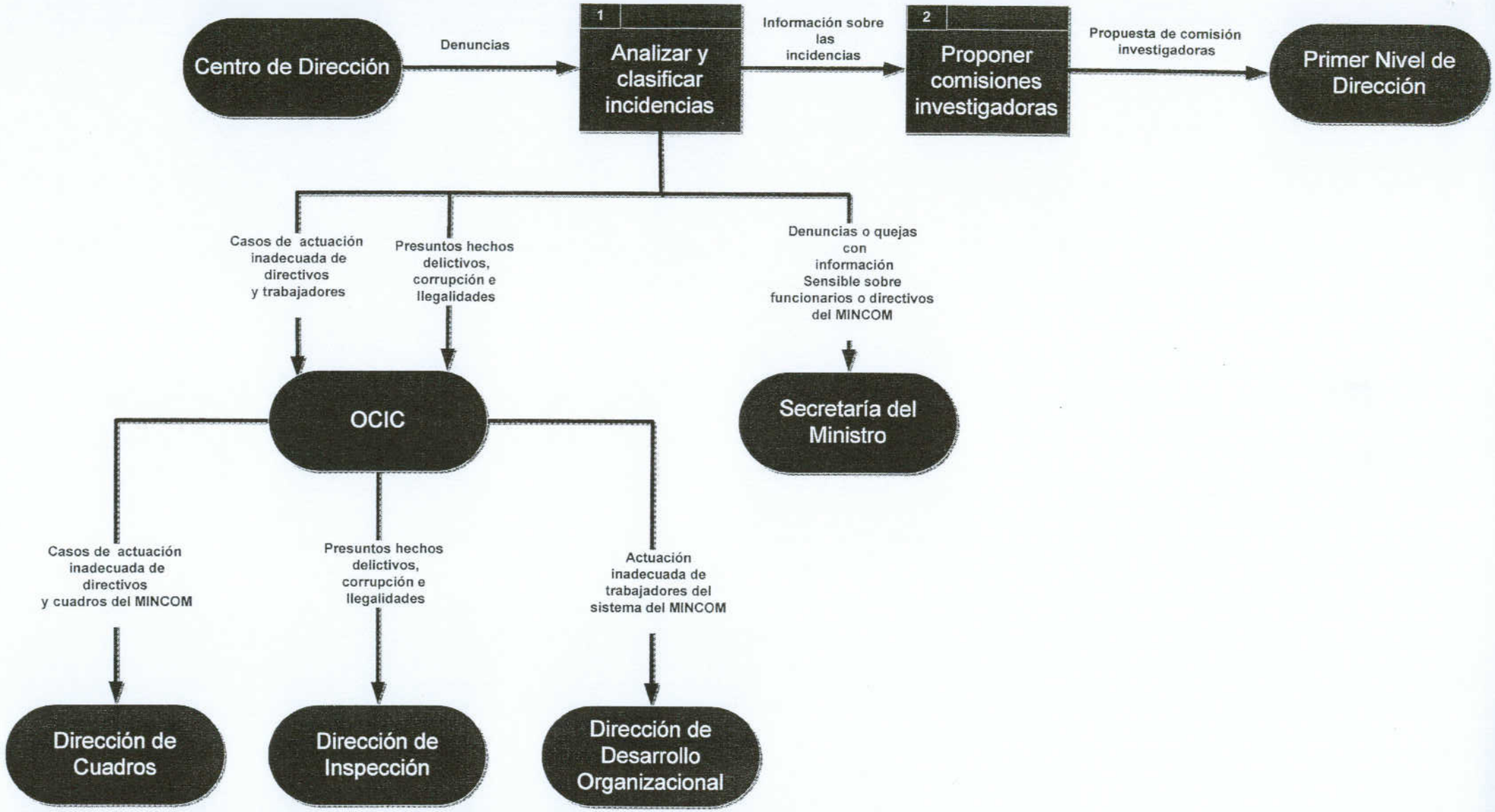
Dirección Electrónica: anamaris@jovenclub.cu

Dirección Postal: Calle 13 No.456 entre D y F. Vedado. Plaza de la Revolución. La Habana. Cuba.

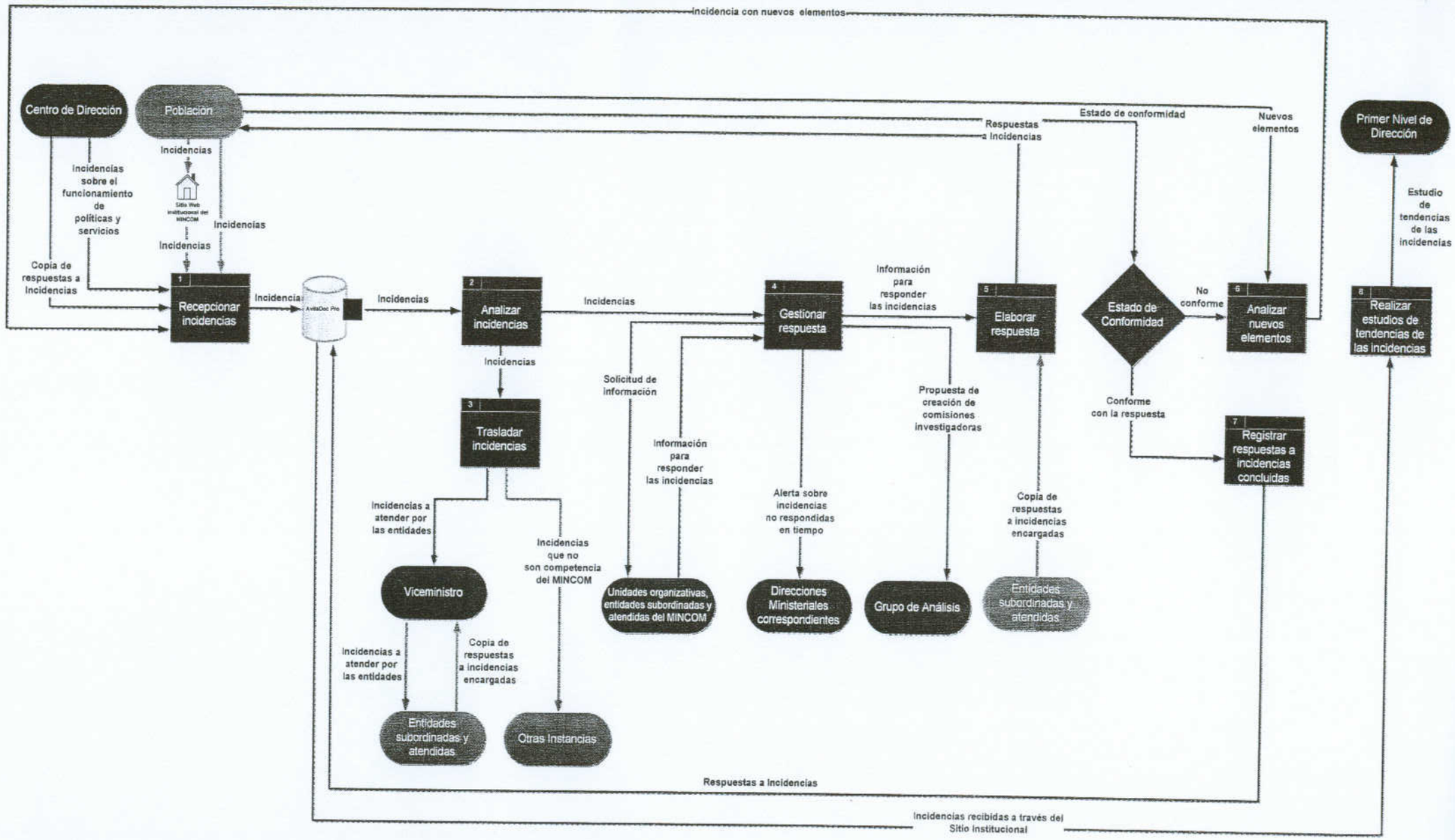
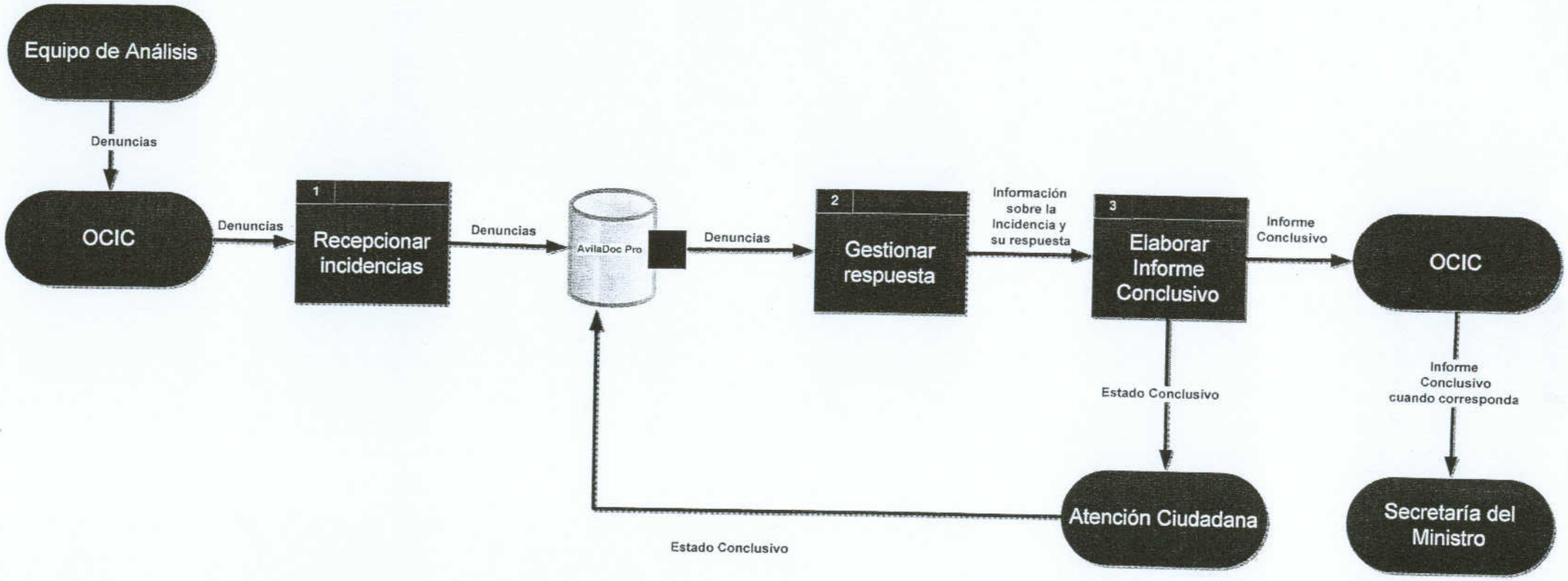
Anexo No.7.2: Procesos del Centro de Dirección



Anexo No.7.3: Procesos del Equipo de Análisis



Anexo No.7.4: Procesos de Atención Ciudadana



Anexo No.7.5: Procesos de Dirección de Cuadros, Inspección y Desarrollo Organizacional