

RESOLUCION No. 77 /2002

POR CUANTO: El Decreto Ley No. 204 de fecha 11 de enero del 2000 cambió la denominación del Ministerio de Comunicaciones por la del Ministerio de la Informática y las Comunicaciones, que desarrollará las tareas y funciones que hasta el presente realizaba el Ministerio de Comunicaciones, así como las de Informática y la Electrónica que ejecutaba el Ministerio de la Industria Sidero-Mecánica y la Electrónica.

POR CUANTO: El Consejo de Estado de la República de Cuba, mediante Acuerdo de fecha 12 de enero del 2000, designó al que resuelve Ministro de la Informática y las Comunicaciones.

POR CUANTO: El Acuerdo No. 2817 de fecha 28 de noviembre de 1994, del Comité Ejecutivo del Consejo de Ministros, faculta a los Jefes de los Organismos de la Administración Central del Estado; dictar en el límite de sus facultades y competencia, reglamentos, resoluciones y otras disposiciones de obligatorio cumplimiento para el sistema del organismo y sus dependencias.

POR CUANTO: El Acuerdo No. 3736 de fecha 18 de julio del 2000 del Comité Ejecutivo del Consejo de Ministros, aprobó con carácter provisional, hasta tanto sea adoptada la nueva legislación sobre la organización de la Administración Central del Estado el objetivo, las funciones, atribuciones específicas y la estructura del Ministerio de la Informática y las Comunicaciones.

POR CUANTO: El Departamento de Atención a la Población del Ministerio de la Informática y las Comunicaciones es el encargado del análisis, organización, distribución, seguimiento y control del cumplimiento de los trabajos de atención a la población, así como de la elaboración de las estadísticas y procesamiento de la información.

POR CUANTO: El Departamento de Atención a la Población, de acuerdo a la redistribución de funciones del MIC, pasó a trabajar bajo la dirección del Viceministro José Ignacio Guerrero López y es un área de resultados, estrechamente relacionada con las demás organizaciones internas y externas.

POR CUANTO: Tomando en cuenta los Por Cuantos precedentes y en virtud de lo dispuesto en la Carta Circular No. 3 del 2002, del Secretario del Consejo de Ministros y su Comité Ejecutivo, resulta conveniente continuar perfeccionando esta actividad en el Ministerio de la Informática y las Comunicaciones.

POR TANTO: En el ejercicio de las facultades que me están conferidas,

RESUELVO:

PRIMERO: Aprobar y poner en vigor la Metodología modificada, para el trabajo de atención a la población en el Ministerio de la Informática y las Comunicaciones, que se anexa a la presente formando parte integrante de la misma.

SEGUNDO: Encargar al Viceministro José Ignacio Guerrero López la realización de las coordinaciones que se requieran con la Secretaría del Comité Ejecutivo del Consejo de Ministros, así como con las estructuras homólogas a este Departamento del CCPCC, CECM, Grupo de Apoyo al Comandante en Jefe, Asamblea Nacional y otras entidades. Instrumentar dentro del marco de su competencia las indicaciones que resulten necesarias para el mejor desarrollo del trabajo.

TERCERO: Quedan encargados de velar por el cumplimiento de lo que por la presente se dispone, los Viceministros, el Departamento de Atención a la Población del Organismo, Directores Ministeriales, Presidentes y Directores Empresariales.

CUARTO: Derogar expresamente la Resolución No. 4/2001 y cuantas disposiciones de igual o inferior jerarquía se opongan a lo que por la presente se dispone.

QUINTO: Comuníquese la presente a los Viceministros, Directores Ministeriales, Presidentes, Directores de las entidades pertenecientes a nuestro Organismo, al Jefe del Departamento de Atención a la Población y a cuantas más personas deban conocerla. Archívese el original en la Dirección Jurídica del Ministerio de la Informática y las Comunicaciones.

Dada en ciudad de La Habana, a los 14 días del mes de junio del 2002.
“ Año de los Héroes Prisioneros del Imperio”

Ignacio González Planas
Ministro

LIC. ZENAIDA CELIA MARRERO PONCE DE LEÓN, Directora Jurídica del Ministerio de la Informática y las Comunicaciones.

CERTIFICO: Que la presente Resolución Ministerial es copia fiel y exacta del original debidamente firmado en su fecha que obra en los archivos de esta Dirección a mi cargo.

La Habana, a los 17 días del mes de junio del 2002.

METODOLOGÍA PARA EL TRABAJO DE ATENCIÓN A LA POBLACIÓN EN EL MINISTERIO DE LA INFORMÁTICA Y LAS COMUNICACIONES

- La Atención a los Planteamientos de la Población, continúa siendo una de las tareas de primer orden en el Ministerio de la Informática y las Comunicaciones, ya que a los problemas objetivos que existen se le agregan los que en ocasiones crean las personas que no cumplen con las funciones que tienen asignadas.
- La Atención a la Población es un derecho constitucional del ciudadano pero además, se convierte en una fuente de información importante que revela las insuficiencias y deficiencias de los sistemas, convirtiéndose en una herramienta importante para su perfeccionamiento.
- Todos los planteamientos son importantes, incluyendo los anónimos, ya que por lo general en su contenido siempre hay parte de verdad.
- Todo planteamiento debe ser respondido personalmente y si no es posible darle solución, la persona debe quedar correctamente orientada y convencida de que la Revolución lo protege, evitando por todos los medios el peloteo y la indiferencia.
- Deben crearse en todos los niveles del sistema que se atiende a la población, los locales apropiados para ello, es decir, que asegure la privacidad adecuada que facilite un clima de confianza para exponer abiertamente el problema.
- Como norma no debe atender el denunciado el planteamiento de que ha sido objeto, siempre debe corresponder su investigación a la instancia superior.
- Es necesario estrechar relaciones con los medios de divulgación masiva, para dar a conocer los mecanismos existentes para su atención, hacer explicaciones previas de alguna medida que deba aplicarse o de hechos que excepcionalmente afecten nuestros servicios y que pueda motivar preocupación en la población, hacer encuestas de opinión de nuestros servicios, garantizando un trabajo activo en tal sentido.
- Cuando el planteamiento responda a un incumplimiento de una decisión de la fiscalía, los tribunales u otra institución de carácter legal, se debe actuar con energía en su cumplimiento inmediato, para contribuir al orden social y al cumplimiento de la legalidad socialista.
- Deben promoverse estrechas relaciones con los órganos del Poder Popular, para la respuesta y la solución de los planteamientos de los electores.
- Debe trabajarse, por dar la solución o respuesta a los casos en el menor tiempo posible y por quién corresponda, con el objetivo de que la población no tenga que acudir a otros niveles del Estado para la búsqueda de soluciones que son competencia del sistema del Ministerio.

Para materializar, los aspectos anteriores, se instrumentará el trabajo de la siguiente forma:

1. Toda correspondencia relacionada con los Planteamientos de la Población que sea dirigida al Ministerio, será recepcionada por el Departamento de Atención a la Población, el cual, cumpliendo las indicaciones del Ministro los asignará a los Viceministros, Directores Ministeriales, Direcciones de Empresas y

Entidades del sistema, para su solución y respuesta, manteniendo actualizado un registro de todos los casos que se tramiten.

2. Cuando un dirigente del Organismo Central reciba un planteamiento que por su contenido le corresponda su atención, deberá informar al Departamento de Atención a la Población, los datos necesarios para su registro. En aquellos casos en que la naturaleza del planteamiento no esté dentro de su competencia, deberá transferirlo a este, para su tratamiento por quién corresponda.
3. De acuerdo a las características del planteamiento, se asignarán los casos a los funcionarios que tengan la autoridad de responder y/o resolver la situación, según los plazos estipulados en los documentos que rigen esta actividad.
4. Los funcionarios del Ministerio atenderán aquellos planteamientos que manifiesten inconformidad con la respuesta brindada por una entidad del sistema, así como los casos específicos que se les oriente.
5. El Departamento de Atención a la Población, resumirá el trabajo realizado por los dirigentes tanto del Ministerio como de sus entidades, y elaborará los informes que se rendirán al Comité Ejecutivo del Consejo de Ministros y a la Oficina Nacional de Estadísticas, en los plazos y formas que se establezcan.
6. Los dirigentes a los que se les remitan los planteamientos y en los casos que se requiera, tomarán las medidas que permitan erradicar las causas que lo produjeron. Con independencia de que las respuestas se deben dar personalmente, es necesario que el dirigente al que se le asignó el planteamiento, envíe la respuesta escrita, la que no sólo debe contener la solución del caso sino también **las medidas tomadas para que no vuelvan a ocurrir casos similares**, copia de ella, deberá ser entregada al Departamento de Atención a la Población para registrar su cumplimiento.
7. En los casos de anónimos y denuncias dirigidos al Ministro y que se transfieran a un dirigente para su investigación, una vez concluida esta, se enviará al Departamento de Atención a la Población el informe con todos los anexos necesarios que fundamenten los resultados y las medidas que se tomaron al efecto.
8. Resulta conveniente, asignar la atención a los planteamientos de la población a los diferentes directivos, con el objetivo de que conozcan los problemas de la población y se sensibilicen con los mismos.
9. El personal cuyas funciones sean la Atención a la Población, deben ser funcionarios que faciliten la toma de medidas o soluciones por las autoridades, ya que esta es una actividad eminentemente personal de la máxima autoridad de la empresa o entidad del sistema en los distintos niveles o territorios.
10. Atendiendo a lo anterior, se recomienda que este personal, cuya herramienta fundamental de trabajo es la información, tenga acceso a toda aquella que le asegure un intercambio adecuado con la población y pueda brindarle a los máximos dirigentes las valoraciones objetivas de los problemas.
11. Los funcionarios que realicen la atención a la población deben poseer los conocimientos necesarios no sólo de la actividad propiamente dicha, sino también de la actividad básica de la entidad o empresa, de forma tal que le permita al menos mantener un lenguaje común con los especialistas. Atendiendo a lo anterior, se deben elaborar y mantener actualizados los planes de capacitación de este personal.

12. Las entidades del Ministerio que reciban sistemáticamente planteamientos deberán contar con las estructuras y funcionarios que le permitan habilitar los registros primarios, realizar los análisis de la información y elaborar las estadísticas establecidas por la Oficina Nacional de Estadísticas. Priorizar el empleo de aplicaciones de informática que permitan la mayor eficiencia en la actividad. Aquellas entidades que reciban planteamientos esporádicamente, igualmente deberán informarlos en los plazos establecidos.
13. Cuando los funcionarios de las empresas clasifiquen los planteamientos realizados directamente en la base, deben diferenciarlos por su esencia, de los trámites que realicen los clientes por necesidades, dificultades o irregularidades puntuales, que se producen normalmente en el servicio que brindan y que tienen sus propios mecanismos, responsables y plazos establecidos para su solución.
14. En las respuestas que se brinden deben tener en cuenta que, aunque el caso no tenga una solución que satisfaga al promovente, cuando se explica convincentemente y se informan las medidas tomadas en caso de negligencia o cualquier otra irregularidad en nuestros servicios, logramos la comprensión de la población.
15. Con el objetivo de perfeccionar el trabajo de las empresas y entidades, se deberán analizar las causas y los responsables de aquellas quejas, que habiendo tenido solución en un nivel donde fue atendido, no se le haya dado respuesta efectiva, con el objetivo de implementar medidas que eviten la ocurrencia de casos similares.
16. Es de obligatorio cumplimiento, brindar las respuestas o soluciones en el menor plazo de tiempo posible y no sobrepasar los 60 días para ello. Sólo en casos excepcionales, se podrá exceder de ese tiempo, por lo que se deberá argumentar sólidamente al nivel superior, los motivos por lo cual esto sucedió.
17. Se mantendrá que **los últimos jueves de cada mes**, los dirigentes a los que se les han remitido planteamientos deberán conciliar con el Departamento de Atención a la Población del MIC, el estado de los trabajos. Este último, informará al Viceministro que corresponda, los resultados de dicha conciliación, en los despachos organizados al efecto.
18. La información se rendirá semestralmente al Ministerio, por las empresas y entidades que reciban planteamientos de la población en los modelos establecidos por la Oficina Nacional de Estadísticas. Además del acumulado anual, se informarán también las medidas tomadas.
19. Adjunto a esos modelos estadísticos, se informará una evaluación cualitativa que incluya en sentido general los resultados principales, el análisis del trabajo de Atención a la Población propiamente dicho y de manera diferenciada una información acerca de los planteamientos realizados a través del Poder Popular.
20. Resulta conveniente establecer, que los informes que se elaboren, sean analizados en los Consejos de Dirección, prestándole especial atención a las tendencias del comportamiento de los planteamientos y a las medidas necesarias a instrumentar para eliminar las causas que los producen.
21. A tenor de la presente, las empresas y entidades del sistema que reciban sistemáticamente planteamientos de la población, deberán elaborar los documentos rectores necesarios, que permitan perfeccionar este trabajo.

