

RESOLUCION NÚMERO 87-04

POR CUANTO: De conformidad con lo dispuesto por el Decreto-Ley número 147 “De la Reorganización de los Organismos de la Administración Central del Estado” de fecha 21 de abril de 1994, el Comité Ejecutivo del Consejo de Ministros adoptó el Acuerdo número 2832 con fecha 25 de noviembre del mismo año, mediante el cual aprobó con carácter provisional hasta tanto sea adoptada la nueva legislación, el objetivo y las atribuciones específicas del Ministerio del Transporte, el que en su Apartado Segundo expresa que es el organismo encargado de dirigir, ejecutar y controlar la política del Estado y del Gobierno en cuanto al transporte terrestre, marítimo y fluvial, sus servicios auxiliares y conexos y la navegación civil marítima.

POR CUANTO: El artículo 63 de la Constitución de la República de Cuba, expresa que todo ciudadano tiene derecho a dirigir quejas y peticiones a las autoridades y a recibir la atención o respuestas pertinentes y en plazo adecuado, conforme a la ley.

POR CUANTO: De acuerdo a lo preceptuado en el artículo 63 de la Constitución de la República de Cuba, y teniendo en cuenta las indicaciones dadas por el Segundo Secretario del Comité Central del Partido, el 8 de noviembre de 1995 y la Carta Circular número 3 del 2001 del Secretario del Comité Ejecutivo del Consejo de Ministros, ambas referidas a la atención a los planteamientos de la población, resulta necesario reglamentar en el sistema del Ministerio del Transporte un procedimiento para dar solución a las solicitudes verbales o escritas, anónimas o identificadas, que constituyan quejas, peticiones o sugerencias procedentes de cualquier ciudadano o trabajador, relacionadas con la actividad que desarrolla el Ministerio del Transporte y que sean presentadas en la Oficina de Atención a la Población del organismo central o en otras instalaciones o locales habilitados a estos efectos en las distintas entidades del ministerio, de forma tal que represente un valioso instrumento de trabajo de relevante importancia política y social, que posibilite la detección de problemas, dificultades o errores que son cometidos en el actuar administrativo.

POR CUANTO: El Comité Ejecutivo del Consejo de Ministros al amparo de lo dispuesto en la Disposición Final Séptima del Decreto Ley 147 del 21 de abril de 1994 adoptó el Acuerdo número 2817 de fecha 25 de noviembre del mismo año, el que en su Apartado Tercero establece los deberes, atribuciones y funciones comunes de los Organismos de la Administración Central del Estado y de sus jefes, entre las que se encuentran, de acuerdo con lo consignado en su numeral 4), las de: "Dictar, en el límite de sus facultades y competencia, reglamentos, resoluciones y otras disposiciones de obligatorio cumplimiento para el sistema del organismo; y, en su caso, para los demás organismos, los órganos locales del Poder Popular, las entidades estatales, el sector cooperativo, mixto, privado y la población".

POR TANTO: En uso de las facultades que me han sido conferidas resuelvo dictar el siguiente,

REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN A LAS QUEJAS Y PLANTEAMIENTOS DE LA POBLACIÓN O DE TRABAJADORES DEL SECTOR.

CAPITULO I

DEL CONTENIDO Y ALCANCE

ARTÍCULO 1. El presente Reglamento tiene por objetivo establecer las normas que regulen el procedimiento para la atención a las solicitudes verbales o escritas, anónimas o identificadas, que constituyan quejas, peticiones y sugerencias que se relacionen directamente con la actividad que desarrolla este organismo, y sean presentadas en la Oficina de Atención a la Población del organismo central, por cualquier ciudadano o trabajador del sistema del Ministerio del Transporte.

ARTÍCULO 2. El presente Reglamento es de aplicación a todos los cuadros, dirigentes, funcionarios y personal designado que desarrollen sus actividades en el organismo central o en el sistema del Ministerio del Transporte.

ARTÍCULO 3. Establece la debida jerarquización de la atención a los planteamientos de la población, no sólo por ser un derecho ciudadano establecido en la Constitución de la Republica de Cuba en su artículo 63, sino también por constituir un valioso instrumento de trabajo de extraordinaria connotación política y social que generalmente señala focos de problemas, dificultades y errores.

ARTÍCULO 4. Norman las facilidades, condiciones de trabajo y disciplina de los trabajadores que laboran en las Oficinas o áreas de atención a la población que se creen, tanto en la sede del organismo central como en las entidades subordinadas a éste.

CAPITULO II

DEL PROCEDIMIENTO

Artículo 5. Serán atendidos todos los planteamientos de la población que sean competencia del organismo, tanto anónimos como identificados, verbales o por escrito, evaluando sobre todo, las causas que lo originan, su repercusión económica, administrativa, política o social; así como su influencia en el perfeccionamiento organizativo del trabajo, fundamentalmente en la eficiencia de nuestros métodos y estilo de dirección.

Artículo 6. Las denuncias, quejas, sugerencias y solicitudes, deben ser objeto de un análisis diferenciado que permita de manera objetiva tomar las decisiones más acertadas y la mejor forma de atender a las personas que las realizan.

Artículo 7: En la Oficina de Atención a la Población del organismo central o en otras instalaciones o locales habilitados a estos efectos que se creen en las distintas entidades del ministerio, serán atendidas todas las personas que presenten solicitudes o planteamientos que constituyan quejas, peticiones o sugerencias, sean identificados o no,

en relación con la actividad que desarrolla el Ministerio del Transporte, las cuales serán objeto de un análisis diferenciado, atendiendo a las características de cada caso en particular.

Artículo 8: Los planteamientos o solicitudes presentadas que impliquen violaciones graves de la legalidad socialista, los provenientes de colectivos laborales, de electores y/o delegados de circunscripciones del Poder Popular, así como de organizaciones políticas, sociales y de masas, y los que sean remitidos por las Oficinas del Segundo Secretario del Comité Central, el Comité Central del Partido Comunista de Cuba, Comité Ejecutivo del Consejo de Ministros, la Asamblea Nacional del Poder Popular, el Consejo de Estado, u otro organismo de la administración central del Estado, se atenderán de forma diferenciada y serán considerados de alta prioridad.

Artículo 9. Cuando se compruebe que el origen de una reclamación o queja que llegue al Organismo Central no es del conocimiento de la entidad a la que se subordina, se remitirá a su dirección para su atención y respuesta, previa información a la persona interesada. Se excluyen los casos en que se cuestionan cuadros o funcionarios de las mismas.

Artículo 10. Para el análisis de los planteamientos o solicitudes presentadas, se crearán las comisiones que resulten necesarias en los casos que requieran de una exhaustiva investigación, las cuales estarán integradas por compañeros que por su experiencia o por las funciones que desempeñan, puedan profundizar en los elementos de la investigación y en su análisis, debiendo estar presididas por cuadros principales del nivel de dirección que corresponda.

Artículo 11. Por cada planteamiento o solicitud se formará un expediente en la instancia donde se investigue el referido documento, el que no quedará cerrado hasta tanto no les sean restituidos los derechos al interesado en caso de resultar procedente, o cumplidas las medidas que se hayan recomendado, según lo normado al efecto en la metodología adjunta.

Artículo 12. Cualquier ciudadano que se dirija a nuestras dependencias de Atención a la Población, debe recibir una respuesta concreta y oportuna a su planteamiento. Siempre que sea posible se contactará con el reclamante de forma personal, de manera que se pueda obtener la mayor cantidad de elementos. Al concluir el caso y siempre que sea conveniente, debe procederse de igual manera para informar las conclusiones, a reserva de la respuesta escrita que debe brindarse a todas las personas.

Artículo 13. Los planteamientos de la población, como regla, no deben trasladarse a dependencias sin la facultad o posibilidad para resolverlos adecuadamente, sino a la instancia superior a éstas.

Artículo 14. Cuando la Comisión concluya las investigaciones que entendió pertinente hacer, dará respuesta al interesado, extremo éste que se consignará mediante acta levantada a estos efectos, donde debe hacerse constar su conformidad, y en caso contrario, debe reflejarse en dicho documento de forma breve, las razones o fundamentos de su desacuerdo, así como remitirá el expediente con toda la documentación a la oficina o área de atención a la población correspondiente.

Artículo 15. Los planteamientos de la población, no deben trasladarse a las entidades donde se originaron éstos. Bajo ninguna circunstancia se trasladará la investigación de un

planteamiento o queja a las personas cuestionadas, ya que como principio ese proceso corresponde a la instancia superior, de manera que se garantice la debida imparcialidad.

Artículo 16. Cuando el planteamiento esté referido al incumplimiento de disposiciones de la Fiscalía, los Tribunales u otras dependencias con fuerza jurídica – legal, se procederá con toda energía, teniendo en cuenta que ello establece un precedente para el desorden social y contribuye al descrédito de nuestras instituciones. De igual modo en caso de que el asunto que motiva la solicitud o queja, haya sido de conocimiento del órgano fiscal y éste haya emitido su pronunciamiento al respecto, se deberán realizar las coordinaciones pertinentes, acatando en primer orden las orientaciones o indicaciones emanadas de este órgano.

Artículo 17. Los términos para dar respuesta a los planteamientos no deben exceder los 60 días hábiles contados a partir de la fecha de su recepción, no obstante si la complejidad de la situación requiere de un plazo mayor, se formulará la solicitud de autorización de prórroga a la instancia superior y se informará al promovente.

CAPITULO III

DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN A LA POBLACIÓN

Artículo 18. La atención a la población se efectuará en las oficinas o locales habilitados para ello, en días y horas laborables, a estos efectos serán considerados como tales los del organismo central o centro de trabajo donde radiquen dichas oficinas.

Artículo 19. En las oficinas o áreas para la atención a la población se dejará constancia de las personas atendidas y de la correspondencia recibida, consignando, siempre que sea posible, nombres, apellidos, dirección particular, número de carné de identidad y cualquier otro dato que resulte significativo. En el caso de las solicitudes que se reciban por correo, se consignará además el destinatario.

Artículo 20. A los ciudadanos o trabajadores que concurran a las oficinas o áreas para la atención a la población, se les dispensará un trato amable y respetuoso como corresponde a una institución socialista que se debe al pueblo y en especial a los trabajadores, así como a su vez se les garantizarán las condiciones indispensables y de privacidad requeridas para que las personas se sientan atendidas en el mejor ambiente posible en cuanto a locales, asientos y otras necesidades de esta naturaleza, de manera que se propicie un ambiente de confianza y comunicación.

Artículo 21. La estructura y plantilla de las oficinas o áreas para la atención a la población deben responder a las características de la entidad y al volumen de quejas, peticiones y otras denuncias que habitualmente reciben, de manera que se garantice la agilidad de la tramitación y el cumplimiento de los procedimientos establecidos para las investigaciones y procesamiento de los expedientes.

Artículo 22. La presencia personal y el vestuario de los trabajadores que laboren en las oficinas o áreas para la atención a la población deberá estar en correspondencia con el órgano que representan y la función política que desempeñan.

Artículo 23. Los trabajadores que laboren en las oficinas o áreas para la atención a la población deberán poseer un nivel escolar adecuado que les permita superarse y/o capacitarse en los aspectos del trabajo que desarrollan, así como estar sistemáticamente informados de las políticas establecidas o que al respecto se tracen en el organismo y en el país, para darle cumplimiento eficiente a su labor.

Artículo 24. Las oficinas o áreas para la atención a la población llevarán el control estadístico y administrativo de la actividad, informándose a las instancias superiores cuando se soliciten.

Artículo 25. Las oficinas o áreas para la atención a la población elaborarán las informaciones estadísticas establecidas por la ONE y las administrativas que se requieran sobre el trabajo desarrollado.

Artículo 26. El sistema automatizado que se utiliza en la Oficina de Atención a la Población del Ministerio debe ser aplicado en todas las oficinas o áreas para la atención a la población de las entidades subordinadas.

Artículo 27. El responsable de la oficina o área para la atención a la población de las entidades subordinadas al MITRANS deberá conciliar el informe estadístico de este trabajo, antes del día 10 del mes posterior al cierre de cada trimestre, con la Oficina de Atención a la Población del Ministerio.

Artículo 28. El responsable de la oficina o área de atención a la población, despachará oportunamente con el Viceministro de Recursos Humanos, las preocupaciones o problemas que existan relacionados con los planteamientos, solicitudes, quejas, anónimos y otros documentos similares que reciba, quien decidirá aquellos planteamientos que por su importancia debe conocer el Ministro del ramo.

CAPITULO IV

SOBRE LA RESPONSABILIDAD DE LOS CUADROS CON RESPECTO A LA ATENCIÓN A LAS SOLICITUDES PRESENTADAS POR LA POBLACIÓN Y LOS TRABAJADORES.

Artículo 29. Los cuadros responsabilizados con la atención de las oficinas o áreas de atención a la población, garantizarán la inmediatez y eficiencia de las tramitaciones, así como un tratamiento al público cortés, afable, respetuoso y profesional.

Artículo 30. La adecuada y oportuna atención a los planteamientos formulados por los trabajadores y la ciudadanía en general, constituyen una de las principales responsabilidades que asumen los cuadros del sistema del Ministerio del Transporte en los diferentes niveles de dirección como una tarea altamente priorizada por el Partido y el Estado.

Artículo 31. Todos los directores de las entidades subordinadas al MITRANS, deberán tomar las medidas organizativas, de exigencia y control que se requieran en lo relativo a la atención a las denuncias, quejas, reclamaciones o cualquier tipo de solicitud que sean formuladas a sus dependencias por los trabajadores o la población; así como las solicitudes de indagaciones y aclaraciones que puedan derivarse de un proceso de respuesta que pueda surgir en una de las Direcciones del Organismo Central.

Artículo 32. Las entidades del sistema definirán el nivel de dirección encargado de este trabajo, designando mediante resolución a los cuadros o funcionarios responsabilizados con esta tarea; además, garantizarán las informaciones a la Oficina de Atención a la Población del MITRANS de acuerdo a los requerimientos que se establezcan para ello.

Artículo 33. La atención a la población y a los trabajadores, debe constituir una actividad esencial de los cuadros, dirigentes y funcionarios principales de los diferentes niveles de dirección, lo que no debe verse como un simple trámite burocrático, por lo que deberán comprobar personalmente y de la forma más directa posible, los problemas planteados.

Artículo 34. Los lugares con una significativa vinculación con la población, tales como terminales de ómnibus y ferrocarriles, agencias de venta de pasajes y otras similares, deben tener una sistemática atención por parte de los cuadros principales, los que se mantendrán al tanto de su funcionamiento y de los estados de opinión existentes en ellos, con el propósito de adoptar o proponer las medidas que correspondan para el mejoramiento de los servicios.

Artículo 35. La organización de estas entidades debe propiciar la participación de los principales dirigentes y funcionarios en la atención directa de casos, contribuyendo de esta forma a elevar la autoridad y prestigio de los cuadros.

Artículo 36. Cuando se compruebe que un cuadro o funcionario actuó negligentemente en un proceso que dio origen a una queja, se deben adoptar las medidas disciplinarias correspondientes, informando de ello al reclamante en la respuesta que se le ofrezca.

Artículo 37. Se eliminará la tendencia a que las medidas para sancionar a los responsables de hechos graves se limiten, por ejemplo, al señalamiento crítico, amonestación u otra que por su carácter benévolo no se corresponda con la magnitud de los errores cometidos.

Artículo 38. Establecer como práctica regular que los cuadros y/o funcionarios brinden información a los promoventes, lo cual propicia un ambiente de sensibilidad, entendimiento y comprensión mutua.

Artículo 39. Se analizará trimestralmente, en los Consejos de Dirección de las entidades subordinadas, un resumen general acerca de los planteamientos recibidos, el cual será esencialmente valorativo e ilustrará con algunas cifras, la magnitud de los asuntos, haciendo énfasis en las causas de los problemas y las medidas a adoptar para resolverlos. Este informe se enviará a la Dirección de Recursos Humanos del organismo central dentro de los siete días vencidos el trimestre que cierra.

Artículo 40. Se analizará, cuando se oriente, en la reunión del Consejo de Dirección del organismo central y con los Directores de las entidades subordinadas, la atención brindada a los planteamientos de la población en el período de que se trate.

Artículo 41. Los resultados de las investigaciones se evaluarán en los Consejos de Dirección de la entidad correspondiente, en el que se podrá adoptar o proponer las medidas que sean de su competencia, así como se informará a las organizaciones de base del Partido y del Sindicato.

Artículo 42. La valoración sobre la atención brindada a los planteamientos de la población y los trabajadores, será uno de los elementos que se tendrá en cuenta en la evaluación de los cuadros, dirigentes y funcionarios del sistema.

Artículo 43. Se analizará semestralmente en los Consejos de Dirección del Ministerio, un resumen general acerca de los planteamientos de la población y los trabajadores, valorando las causas fundamentales y las propuestas de soluciones que se hayan adoptado, así como el nivel de aceptación o satisfacción de los promoventes respecto a las mismas.

CAPITULO V

OTRAS CONSIDERACIONES RELACIONADAS CON EL TRABAJO DE ATENCIÓN A LA POBLACIÓN

Artículo 44. En la atención a la población deben evitarse el burocratismo, la formalidad, el peloteo, la insensibilidad y las decisiones que impliquen dilatar innecesariamente la solución o respuesta a los problemas, instrumentando las acciones mediante trámites ágiles y concretos.

Artículo 45. Las principales cuestiones asociadas al desarrollo de esta tarea, formarán parte de los asuntos y contenidos que serán objeto de control durante las visitas planificadas a las instancias inferiores.

Artículo 46. Se crearán los mecanismos necesarios para garantizar la información oportuna de los procedimientos existentes, así como para la toma de opiniones, o una explicación previa a alguna decisión que deba adoptarse y que pudiera motivar preocupaciones de la ciudadanía.

Artículo 47. Bajo ningún concepto se permitirá la aplicación de medidas de coacción o de represalias contra cualquier persona que exprese sus criterios o denuncie algún problema, ya que son premisas que dan lugar a la utilización de anónimos y a crear malestar para dar a conocer cualquier tipo de problemas.

Artículo 48. Es necesario mejorar los métodos y estilos de dirección con el objetivo de eliminar las causas que originan los planteamientos y quejas por parte de la población y los trabajadores, de acuerdo con la política y los principios trazados por el Partido, el Comandante en Jefe y el Segundo Secretario del Comité Central.

DISPOSICIONES ESPECIALES

PRIMERA: Las reclamaciones de los trabajadores por inconformidades con la aplicación de medidas disciplinarias, se continuarán tramitando por el procedimiento establecido en el Decreto-Ley número 176 y en sus disposiciones complementarias.

SEGUNDA: Las inconformidades que presenten los cuadros, dirigentes y funcionarios, con la aplicación de medidas disciplinarias, se registrarán por lo dispuesto en los Decretos-Leyes números 196 y 197, respectivamente.

DISPOSICIONES FINALES

PRIMERA: Se faculta expresamente al Viceministro de Recursos Humanos del Ministerio del Transporte, para dictar cuantas instrucciones o indicaciones sean necesarias o convenientes para el mejor cumplimiento de lo dispuesto en la presente.

SEGUNDA: Se derogan las disposiciones de igual o inferior jerarquía normativa que se opongan o limiten lo dispuesto en la presente resolución, la que comenzará a regir a partir de su fecha.

Comuníquese la presente resolución a los Viceministros del Transporte, al Inspector General, a los Directores de este organismo, a los Directores de Grupos, Uniones, Asociaciones y Empresas independientes, directamente subordinados al organismo central, así como a cuantas personas naturales o jurídicas proceda.

Dada en La Habana, a los 13 días del mes de mayo del 2004
Año del 45 Aniversario del Triunfo de la Revolución.

CARLOS MANUEL PAZO TORRADO
MINISTRO DEL TRANSPORTE

METODOLOGIA PARA LA INVESTIGACION, ENTREVISTA Y EXPEDIENTACION DE LOS PLANTEAMIENTOS DE LA POBLACION Y LOS TRABAJADORES DEL SECTOR.

I. INTRUDUCCION.

La adecuada atención a las quejas, reclamaciones o denuncias formuladas por la población y los trabajadores del sector, implica que el proceso de investigación de las mismas se lleve a cabo con la calidad y profundidad que permita el total esclarecimiento del caso, ofreciendo al reclamante una respuesta concreta, objetiva y ágil.

Por ello se deben establecer los procedimientos que se requieran para lograr este objetivo, utilizando los métodos y mecanismos administrativos, políticos, sindicales y sociales de que se disponga.

Las funciones asignadas al Ministerio del Transporte como Organismo de la Administración Central del Estado, resultan esenciales en la vida y desarrollo de la población, lo que de hecho lo vincula estrechamente a ella.

El número creciente de personas que deciden manifestar sus inquietudes a nuestras instancias, refleja indudablemente el grado de confianza que tienen en la Revolución y sus instituciones.

II. PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACION DE LAS INVESTIGACIONES.

1. A partir del análisis diferenciado de las reclamaciones, quejas o denuncias de la población y trabajadores del sector, se procederá a la creación de la comisión que llevará a cabo la investigación del caso.
2. Se designará como responsable de la comisión a un cuadro del primer nivel de dirección de la entidad que asumirá la investigación, el cual deberá tener conocimientos de la esfera o ámbito con que este relacionado el caso.
3. Los integrantes de la comisión, en número impar, serán designados sobre la base de que por su experiencia o funciones, garanticen una participación positiva y enriquecedora en el análisis.
4. El responsable de la comisión coordinará con el resto de los integrantes, el plan de trabajo a seguir, de manera que se de cumplimiento estricto a los plazos establecidos legalmente para el esclarecimiento y respuesta de los casos.
5. La comisión para su trabajo tendrá en cuenta los siguientes pasos:
 - a. Estudiar minuciosamente los documentos relacionados con la reclamación, queja o denuncia, especialmente los planteamientos del reclamante.
 - b. Realizar una entrevista individual con el reclamante (Ver procedimiento para entrevistas), para precisar, detallar y esclarecer sus planteamientos, las pruebas de que dispone y las personas con quienes verificar.

- c. Elaborar un plan de acción como guía del trabajo que contemple los asuntos que deben ser esclarecidos durante el proceso, estableciendo las fechas y horarios para la ejecución de las diferentes actividades, ajustándose el mismo, a la dinámica del proceso.
 - d. Informar a la persona(s) objeto de la reclamación, queja o denuncia, de los hechos que se le(s) imputan, escuchando sus opiniones para obtener una apreciación lo más amplia y objetiva posible de los problemas.
 - e. Informar a las organizaciones políticas y sindicales cuyo ámbito de aplicación se relacione con los asuntos que son objeto de investigación, aprovechando este momento para conocer sus consideraciones al respecto.
 - f. Dar a conocer a la dirección de la entidad de que se trate, la decisión de realizar la investigación y conocer sus opiniones sobre los asuntos y las personas denunciadas.
 - g. Cuando este implicado un cuadro que ocupa la máxima responsabilidad de una entidad, se le comunicará a la instancia superior que corresponda, procurando de ser posible, conocer sus criterios al respecto e informándole del resultado final de la investigación.
 - h. El proceso de verificaciones será lo más amplio y profundo posible, considerando para ello a personas que conocieron de los hechos, la revisión de las pruebas documentales de que se disponga y efectuar las visitas de comprobación en lugares de trabajo y residencia.
 - i. Recopilar y estudiar cuantos documentos se relacionen con los temas objeto de investigación, tales como expedientes laborales y de cuadros; actas de consejos de dirección y comisiones de cuadros, informes de auditorías o cualquier otro que permita la profundización en el conocimiento de los diferentes asuntos.
6. El objetivo fundamental del trabajo investigativo de la comisión es determinar la veracidad de los aspectos denunciados y descubrir las causas que originan los problemas, proponiendo las medidas que se consideren oportunas para su solución.
 7. Al concluir la investigación, la comisión confeccionará un informe en el que se recogerá con precisión y de forma concreta los resultados de su trabajo, el cual se estructurará de la siguiente forma:
 - a. Introducción.
Incluye los datos identificativos del reclamante y una síntesis de sus planteamientos, especificando los antecedentes si los hubiera.
 - b. Caracterización de los involucrados. (Reclamantes y denunciados).
Mencionar méritos y cualquier aspecto que resulte de interés.
 - c- Desarrollo de la investigación

Se refleja el plan de trabajo de la comisión, las entrevistas y verificaciones efectuadas, documentos analizados, reuniones realizadas, etc.

d- Resumen general.

Resultados obtenidos en cada aspecto comprobado sobre los hechos denunciados.

e- Conclusiones.

Exponer brevemente las consideraciones fundamentales a que arribó la comisión en su trabajo, incluyendo la valoración de las causas que generaron los errores cometidos.

f- Recomendaciones.

Se reflejarán las medidas recomendadas por la comisión para resolver las deficiencias detectadas.

8. El consejo de dirección de la entidad que lleve a cabo la investigación, evaluará el informe de la comisión, adoptando o proponiendo, las medidas que sean de su competencia.
9. La comisión dará las conclusiones al reclamante de forma personal, siempre que sea posible, levantando acta para dejar constancia de que el mismo ha recibido respuesta, consignando en el documento, su conformidad o no.
10. La comisión confeccionará un expediente del caso en el que se conservarán todos los documentos vinculados con la investigación. (Ver procedimiento de expedientación).

III. PROCEDIMIENTO PARA LAS ENTREVISTAS.

1. Las entrevistas a realizar por la comisión que lleva a cabo la investigación de las reclamaciones, quejas o denuncias de la población y los trabajadores del sector, deben ser convenientemente planificadas y preparadas.
2. Las entrevistas deben desarrollarse en un clima de respeto y comprensión, de manera que prime un ambiente de confianza.
3. Los integrantes de la comisión no emitirán criterios ni opiniones personales sobre los temas que se investigan.
4. Siempre que el proceso investigativo lo requiera, porque aparezcan nuevos elementos que por su importancia así lo aconsejen, se realizará más de una entrevista a los reclamantes o denunciados.
5. De cada entrevista se confeccionará una síntesis escrita donde se reflejen los principales asuntos tratados, los que deberán ser avalados por el entrevistado con su firma.
6. Las entrevistas, de ser posible, se grabarán total o parcialmente, previa conformidad del entrevistado.
- 8- Cuando como resultado de las entrevistas, se produzcan contradicciones en asuntos importantes, se emplearán otros mecanismos para esclarecerlas, pudiendo

utilizarse reuniones de confrontación (careos), que serán cuidadosamente preparados.

- 9- En la realización de las entrevistas, se debe lograr la empatía (ponerse en el lugar del otro), de manera que se pueda apreciar el punto de vista del entrevistado a través del significado de sus pensamientos y expectativas, pero cuidando de no involucrarse en el problema, en perjuicio de su rol como miembro imparcial de una comisión investigativa.
- 10-El entrevistador debe mantener en todo momento ecuanimidad, evitando manifestar hostilidad o desagrado hacia el entrevistado, lo cual sería un factor negativo para el resultado satisfactorio de la entrevista.
- 11-El entrevistador debe mostrar seguridad y conocimiento de la situación y que esta capacitado para comprender los planteamiento de forma que puede minimizar las posibles manifestaciones de agresividad, desconfianza o reservas por el tratamiento recibido de otros funcionarios, que pueda tener el entrevistado.
- 12-Al desarrollar una entrevista debe tenerse en consideración que:
 - a. Las explicaciones que se den deben tener en cuenta la capacidad para entender, la inteligencia y el nivel cultural y educacional del entrevistado.
 - b. Propiciar que el entrevistado se manifieste con entera libertad. Saber escuchar es lo principal.
 - c. Una vez que haya expuesto su versión de los hechos, se deben puntualizar los aspectos que hayan quedado inconclusos o no claros.
 - d. Los cambios de forma y tono de la voz puede ser un indicativo de alguna distorsión en los planteamientos.
 - e. No debe darse ninguna opinión que pueda considerarse como una parcialización, ya sea a favor o en contra.
 - f. Las preguntas se introducirán cuando el entrevistado de pie a ello.
 - g. Se evitarán las preguntas que lleven implícita la respuesta o comentarios interpretativos.
 - h. Se realizarán preguntas que lleven al entrevistado a un análisis de su conducta y sus problemas, permitiéndole desarrollar su propia comprensión al respecto.
 - i. Mostrar interés en lo dice o en los documentos que muestre el entrevistado, aún cuando no lo tengan, le trasmite a este un sentimiento de sensibilidad por parte del entrevistador, elevando su confianza y animo de colaboración.
 - j- La actitud pasiva o autoritaria, así como las manifestaciones de prisa o ansiedad por parte del entrevistador, son elementos negativos en el desarrollo de una entrevista.

K Las condiciones del local donde se efectúe la entrevista, deben propiciar un ambiente de tranquilidad y privacidad.

I- Dirigirse a las personas por su nombre, establece una comunicación de mayor confianza.

El éxito de una entrevista radica fundamentalmente, en la responsabilidad, dominio sobre sí mismo y tacto psicológico que posea el entrevistador.

IV. PROCEDIMIENTO PARA LA EXPEDIENTACION DE LOS CASOS.

1. El expediente constituye la prueba documental del desarrollo de un proceso de investigación que se haya seguido al producirse una reclamación, queja o denuncia de la población y los trabajadores del sector; desde su inicio hasta la culminación del mismo con la respuesta que se ofrezca al reclamante.
2. El expediente debe conformarse en un file que contendrá los siguientes documentos:
3. Carta contentiva de la reclamación, queja o denuncia que se presente en la oficina o área de atención a la población, con el acuse de recibo de la misma (número y fecha del registro de entrada).
4. Acta de creación e integración de la comisión encargada de la investigación.
5. Plan de trabajo de la comisión.
6. Las síntesis de las entrevistas realizadas.
7. Comprobaciones y verificaciones efectuadas.
8. Acta de las reuniones que se hayan realizado.
9. Informes y documentos que se relacionen con el proceso investigativo.
10. Informe conclusivo del trabajo de la comisión.
11. Acta de las conclusiones ofrecidas al reclamante y en caso de que la respuesta no pueda darse de forma personal, se enviará comunicación contentiva de ésta al domicilio social del reclamante, por la vía del correo certificado.
12. Carta (s) comunicando las conclusiones y recomendaciones a las administraciones, organizaciones políticas, sindicales y sociales que correspondan, debidamente firmada por el Presidente de la Comisión.

El expediente será archivado en la oficina o área de atención a la población de la entidad que llevó a cabo la investigación.