



**REPUBLICA DE CUBA**  
**MINISTERIO DE LA AGRICULTURA**  
**RESOLUCIÓN No. 36/2008**

POR CUANTO: La Constitución de la República de Cuba en su artículo 63 expresa que: “todo ciudadano tiene derecho a dirigir quejas y peticiones a las autoridades y a recibir la atención o respuestas pertinentes y en el plazo adecuado conforme a la Ley”.

POR CUANTO: El acuerdo No. 2817 del Comité Ejecutivo del Consejo de Ministro de fecha 28 de noviembre de 1994, aprobó las atribuciones y funciones comunes de los Organismos de la Administración Central del Estado y en su Apartado Segundo, numeral 27, establece: prestar atención y dar respuestas a las quejas y peticiones que le dirijan los ciudadanos.

POR CUANTO: La Resolución No. 42/98 de 30 de Enero de 1998 del Ministro de la Agricultura aprobó el “Reglamento para la Atención a las Quejas de la Población en el sistema del Ministerio de la Agricultura”.

POR CUANTO: La Resolución No.319/07, emitida por la que suscribe instrumenta la Carta Circular No 3/ 2006 del Secretario del Consejo de Ministros y de su Comité Ejecutivo, donde se establecen nuevos principios y normas para perfeccionar el trabajo de atención a las quejas, reclamaciones, peticiones y denuncias de la población en los Organismos de la Administración Central del Estado.

POR CUANTO: Atendiendo a lo anterior y teniendo en cuenta las experiencias y resultados de esta importante esfera de trabajo en el Organismo, se hace necesario emitir un nuevo Reglamento para la Atención a las Quejas, Reclamaciones, solicitudes y denuncias de la Población.

POR CUANTO: La que resuelve fue designada Viceministra Primera del Ministerio de la Agricultura por acuerdo del Consejo de Estado de 10 de Noviembre de 2005.

POR CUANTO: En el ejercicio de las facultades, atribuciones y funciones que me están conferidas.

**RESUELVO:**

Único: Dictar el siguiente Reglamento para la Atención a las Quejas y Reclamaciones, Solicitudes y Denuncias de la Población.

## **CAPITULO I** **DEL CONTENIDO Y ALCANCE**

Artículo 1. El presente Reglamento tiene como objetivo establecer las normas que regulen el procedimiento para la recepción, tramitación, atención y respuestas a los planteamientos de la población y trabajadores, que se reciban en todas las dependencias, entidades y empresas estatales del Sistema del Ministerio de la Agricultura.

Artículo 2. Los funcionarios y trabajadores encargados de esta actividad y en general todos los cuadros y dirigentes del Sistema del Ministerio de la Agricultura, que por razón de sus cargos deben conocer de las quejas de la población, vienen obligados a cumplir estas normas y actuar conforme a los principios éticos. Lo anterior no exime a la máxima autoridad, en los distintos niveles de dirección de su responsabilidad de prestar la debida atención a las quejas, de controlar y exigir lo dispuesto.

Artículo 3. Establece la debida jerarquización de la atención a los planteamientos de la Población, no solo 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. Norma 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 este.

## **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 y condiciones 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 estilos de dirección.

Artículo 6. Serán atendidos y se les dará respuesta pública o personal según procedan las quejas, críticas, artículos, reportajes u otros que sean objeto de tratamiento en la prensa radial, televisiva y escrita, relacionadas con la misión y objetivos del Ministerio de la Agricultura.

Artículo 7. 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 8. Los planteamientos o solicitudes presentadas a nuestro Ministerio, que impliquen violaciones graves de la legalidad socialista, los provenientes de colectivos laborales, así como de organizaciones políticas, sociales y de masas, los que sean remitidos por las Oficinas del Segundo Secretario del 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. Para el análisis a los planteamientos o solicitudes que constituyan denuncias o quejas de importancia, 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 y las funciones que desempeñan, puedan profundizar en los elementos expuestos y en su análisis, debiendo estar presididas por cuadros principales del nivel de dirección que corresponda.

Artículo 10 Cuando la comisión concluya las investigaciones dará respuesta personal al interesado, consignándose en acta a tales 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.

Artículo 11. Por cada planteamiento o solicitud que se requiera 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. Según lo normado 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 solo deben trasladarse a las entidades donde se originaron estos, a los efectos de aclaraciones o precisiones 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 14. Cuando el planteamiento esté referido al incumplimiento de disposiciones de la Fiscalía, los Tribunales u otros organismos con fuerza jurídica obligatoria, se procederá con toda energía a restablecer la legalidad quebrantada, teniendo en cuenta que lo contrario establece un precedente para el desorden social, contribuyendo 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 este haya emitido su pronunciamiento al respecto, se deberán realizar las coordinaciones pertinentes, acatando todas las orientaciones o indicaciones al respecto.

Artículo 15. En todos los casos, los términos para dar respuesta 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 solicitará la autorización de prórroga a la instancia superior y se informará al promovente.

### **CAPITULO III** **DE LAS OFICINAS DE ATENCION A LA POBLACION**

Artículo 16. 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 la del Organismo Central, las Oficinas Provinciales y Delegaciones Municipales. Considerando, además, las que sean habilitadas en las entidades del Sistema de la Agricultura.

Artículo 17. En las Oficinas para la atención a la población se dejará constancia de las personas atendidas y de la correspondencia recibida, consignando, siempre que sea posible, nombre, apellidos, dirección particular, número de CI y cualquier otro dato que resulte significativo. En el caso de las solicitudes que se reciban por correo se consignará, además, el destinatario.

Artículo 18. A los ciudadanos o trabajadores que concurren a las Oficinas, se les brindará un trato amable y respetuoso, así como a su vez se les garantizarán las condiciones indispensables y la privacidad requerida.

Artículo 19. Las respuestas deben abarcar todos y cada uno de los aspectos planteados, respetando lo dispuesto en la legislación vigente. Además, se debe evitar el peloteo en todos los niveles.

#### **Sección Primera** **De la Oficina Central**

Artículo 20. La Oficina Central tiene las siguientes funciones:

- a) Dirigir y controlar la atención a las quejas de la población en todo el Sistema de la Agricultura.
- b) Ejecutar directamente la recepción, clasificación, atención, tramitación, respuestas y su control de todas las quejas que se reciban dirigidas a la Ministra de la Agricultura, Vice-Ministros y Directores del Organismo Central, así como las que se reciban del Comité Central del Partido Comunista de Cuba, Consejo de Estado, Comité Ejecutivo del Consejo de Ministros, Ministerio de Auditoría y Control, Asociación Nacional de Agricultores Pequeños, entre otros. La recepción de los documentos serán debidamente expedientados con su número de expediente y su control por provincias e entidades.
- c) Atender a todas las personas que acuden al Ministerio y las que soliciten entrevistarse con la Ministra, Vice-Ministros y Directores Nacionales.
- d) Establecer y mantener relaciones de trabajo y cooperación con el Consejo de Estado, Asamblea Nacional del Poder Popular, Comité Ejecutivo del Consejo de Ministros, Comité Central del Partido Comunista de Cuba, Ministerio de Auditoría y Control, Fiscalía General de la República, Prensa y demás organizaciones estatales, políticas y de masas.

- e) Controlar la información que sobre quejas y respuestas deben rendir las Oficinas Provinciales y las Entidades Nacionales sobre los casos atendidos en los territorios y las empresas.
- f) Conciliar periódicamente con las Oficinas Provinciales y Entidades Nacionales los casos en tramitación y autorizar la prórroga en los casos que, por situaciones excepcionales, se vayan a exceder del término establecido.
- g) Solicitar de los Órganos de Supervisión y Auditoria del Sistema del Ministerio, la realización de verificaciones, cuando la complejidad del caso o denuncia así lo requiera.
- h) Conciliar y enviar respuestas cuando estas sean solicitadas por el Comité Central del Partido Comunista de Cuba, Consejo de Estado, Ministerio de Auditoría y Control y los Medios de Comunicación Masiva, entre otros organismos y solicitar la prórroga correspondiente en aquellos casos complejos que requieran un profundo análisis y se vayan a exceder del término establecido.
- i) Elaborar el informe mensual, trimestral, semestral y anual para evaluar el desarrollo de la actividad en todo el Sistema de la Agricultura.

## **Sección Segunda**

### **De las Oficinas Provinciales**

Artículo 21. Las Oficinas de Atención a la Población de las Delegaciones Territoriales tienen las siguientes funciones:

- a) Atender a todas las personas que acudan a las Delegaciones Territoriales a formular planteamientos y recepcionar los escritos que estos presenten.
- b) Tramitar y dar respuesta en el plazo concedido a las quejas que se reciban de la Oficina Central y de otras entidades del territorio que se remitan a la Delegación Territorial, y manteniendo relaciones de trabajo y cooperación con los órganos estatales y las organizaciones políticas y de masas del territorio.
- c) Se debe solicitar por escrito la prórroga cuando el caso lo amerite y dar respuesta en el término establecido, plasmando en las mismas y en los partes informativos, que se remitan a la Oficina Central, cuantas son Con Razón, Con Razón en Parte, Sin Razón, y los casos Orientados, logrando a su vez, que estas sean objetivas, claras, convincentes, que respondan a la verdad, buscando el convencimiento de las personas atendidas.
- d) Elaborar los partes informativos trimestral y semestralmente.
- e) Conciliar los casos antes del día 10 del mes posterior al cierre de cada trimestre con la Oficina Central.
- f) Capacitar y controlar al personal que atiende población en los municipios. g) Efectuar análisis cualitativos sobre las causas y condiciones que propician insatisfacciones de la población en su territorio.
- h) Clasificar las respuestas con razón, sin razón, con razón en parte y casos orientados deben enviarse con la firma del promoverte como constancia que fue notificado.

### **Sección Tercera** **De las Delegaciones Municipales**

Artículo 22. Las Delegaciones Municipales tienen las siguientes funciones:

- a) Atender a todas las personas que acudan a las Delegaciones Municipales a formular planteamientos y recepcionar los escritos que estos presenten.
- b) Tramitar y dar respuesta en el plazo concedido a las quejas que se reciban de la Oficina Central, Territorial y de otras entidades del municipio que se remitan a la Delegación Municipal, y manteniendo relaciones de trabajo y cooperación con los órganos estatales y las organizaciones políticas y de masas del municipio. Aplicar el contenido de las Normas y Procedimientos que regulan la atención a la población, así como la Resolución No.319/07, emitida por la que suscribe.
- c) Aplicar el contenido de las Normas y Procedimientos que regulan la atención a la población, así como la Resolución No.319/07, emitida por la que suscribe.
- d) Informar a la Oficina Provincial de Atención a la Población de la Delegación Territorial los casos atendidos, así como el parte informativo que esta solicite.
- e) Combatir la superficialidad y el maltrato a las personas, el abuso del cargo y la represalia a los que hacen planteamientos de cualquier índole. Usar los mecanismos creados y procedimientos legales con sabiduría e inteligencia.
- f) Asegurar, como medida preventiva, la calidad de los procedimientos y trámites en la base, con el propósito de evitar que se produzcan quejas y planteamientos por la ciudadanía.

### **Capítulo IV** **De la Tramitación**

Artículo 23. Las quejas y peticiones que se reciban por escrito en cualquier Oficina del Organismo Central dirigidas al Ministro, Vice-Ministros o Directores, serán enviadas de inmediato a la Oficina Central con los criterios u opiniones del receptor. Ninguna dependencia podrá recibir y resolver directamente el caso sin este trámite, salvo los que expresamente disponga la Ministra.

La Oficina Central antes de su registro y curso procederá a comprobar los antecedentes:

- a) Si el reclamante tiene sobre el mismo asunto una queja o petición en proceso.
- b) Si sobre el mismo asunto existe ya una respuesta definitiva en meses anteriores.

De no aportarse nuevos elementos, informará al reclamante lo que proceda, registrará la queja y la archivará.

De aportarse nuevos elementos, la registrará como una nueva queja, procediendo conforme a lo establecido.

Artículo 24. La Oficina Central procederá al registro y examen de la queja, petición o consulta, recibida por escrito, evaluando si puede dar una respuesta definitiva al caso directamente y de considerarlo así, lo hará a la firma del Jefe de la Oficina, dando por concluido el caso.

Artículo 25. Los casos que la Oficina Central considere que no puede dar una respuesta directamente son trasladados a las Delegaciones Territoriales y a las dependencias o entidades nacionales o cualquier otra que esté en capacidad y con facultades para conocer de la queja y dar directamente la respuesta.

Artículo 26. Para aquellos casos que se consideren complejos o especiales por la Oficina Central y que requieran de una respuesta del Nivel Central del Organismo, se podrán solicitar investigaciones, informes y valoraciones a las dependencias, Delegaciones y Entidades, estando las mismas obligadas a cumplir el requerimiento en el plazo que se conceda.

El Órgano de Auditoria y Supervisión, viene igualmente obligado a efectuar las verificaciones que para estos casos le sean solicitados expresamente por el Viceministro que atiende la actividad.

Además, deben participar como mínimo dos compañeros, valorando cuando resulte procedente, la constitución de comisiones y elaborar un Plan de Trabajo con las acciones de investigación a realizar, que abarque todos los aspectos denunciados y la fecha de su realización. Las valoraciones finales sobre la conclusión del caso, se deben analizar colegiadamente, con el objetivo de verificar la calidad del proceso y la adopción de las medidas que procedan.

Artículo 27. Las quejas, peticiones o consultas de carácter verbal que se formulen en la Oficina Central o en otras de atención al público, serán debidamente registradas en el libro habilitado al efecto, haciéndose constar la fecha, nombre e identificación del reclamante, breve descripción del asunto tratado de la respuesta u orientación dada.

Cuando al asunto planteado no se le pueda dar respuesta u orientación inmediata, se acordará con el reclamante la forma en que se le hará llegar la misma, después de efectuadas las consultas pertinentes.

En los casos que por el tema tratado así lo amerite se orientará al reclamante que formule su queja o petición por escrito y la autoridad a quien deba dirigirla.

Artículo 28. Las reglas de tramitación de quejas de la Oficina Central son adaptables a cada dependencia u oficina en que se atiendan quejas, de conformidad con su competencia.

## **Capítulo V** **Del Control e Información.**

Artículo 29. El control de las quejas trasladadas por la Oficina Central y sus respuestas se llevarán en forma automatizada. Sistemáticamente la Oficina Central exigirá a cada dependencia las quejas trasladadas, pendientes de respuestas y las pendientes con más de 60 días y solamente se considera cumplido este indicador con la recepción en la Oficina Central de la copia de la respuesta y que contenga la firma del reclamante, como constancia que fue notificada.

Artículo 30. La información que emita la Oficina Central sobre la situación de las quejas, a los organismos superiores, incluye tanto las quejas recibidas, tramitadas y trasladadas por la Oficina, como las recibidas y atendidas directamente por todas las dependencias y entidades del Sistema de la Agricultura.

## **Capítulo VI** **De las Infracciones**

Artículo 31. El Jefe de la Oficina Central informará a la Ministra y al Consejo de Dirección, cuando se disponga de las negligencias o infracciones que se observen en la aplicación de la política y regulaciones sobre la atención a las quejas de la población.

Así mismo, queda facultado para solicitar de los jefes correspondientes la aplicación de medidas disciplinarias en los casos de violaciones graves que conozca en razón de sus posibilidades en la aplicación correcta de lo establecido.

Artículo 32. Las Delegaciones Territoriales y demás entidades del organismo, en el ámbito de sus respectivas competencias, examinan el cumplimiento de la política y regulaciones establecidas en la atención a las quejas de la población y aplican las medidas disciplinarias o de otra índole que estimen pertinentes, cuando conozcan violaciones graves en el actuar de funcionarios y dirigentes.

## **CAPITULO VII** **SOBRE LAS RESPONSABILIDAD DE LOS CUADROS CON RESPECTO A LA** **ATENCIÓN A LAS SOLICITUDES PRESENTADAS POR LA POBLACION Y** **LOS TRABAJADORES**

Artículo33. 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 directamente posible, los problemas planteados.

Artículo 34. 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 de la Agricultura en los diferentes niveles de dirección como una tarea altamente priorizada por el Partido y el Estado.

Artículo35. 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 Central de Atención a la Población de acuerdo a los requerimientos que se establezcan para ellos.

Artículo 36. Todos los directores de las entidades subordinadas al Ministerio de la Agricultura, 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 37. 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 38. Lograr que exista correspondencia entre la gravedad de la infracción y la medida aplicada, eliminando la tendencia a que las medidas para sancionar a los responsables de hechos graves se limiten, por ejemplo, amonestación u otra que por carácter benévolo no se corresponda con la magnitud de los errores cometidos.

Artículo 39. 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 40. 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 adoptadas para resolverlos. Este informe se enviará a la Dirección de Atención a la Población del Organismo Central dentro de los siete días vencidos el trimestre que cierra.

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.

Artículo 42. El incumplimiento de las directivas e indicaciones sobre la Atención a la Población se tendrá en cuenta en la evaluación de los cuadros, dirigentes y funcionarios que deban atender esta actividad.

## **CAPITULO VIII** **OTRAS CONSIDERACIONES RELACIONADAS CON EL TRABAJO DE** **ATENCION A LA POBLACION**

Artículo 43. 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 44. 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 45. 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 46. 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 crear malestar para dar a conocer cualquier tipo de problemas.

Artículo 47. 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 No.176 y sus disposiciones complementarias.

**SEGUNDA:** Las inconformidades que presenten los cuadros, dirigentes y funcionarios, con la aplicación de medidas disciplinarias, se regirán por lo dispuesto en los Decretos-Leyes números 196/99 modificado por el Decreto Ley No. 251/07 y 197/99, respectivamente.

## **DISPOSICIONES FINALES**

**PRIMERA:** Se deroga la Resolución No. 42 / 98 de 30 de Enero de 1998 del Ministro de la Agricultura y cuantas otras de igual o inferior rango se opongan al cumplimiento de la presente.

**SEGUNDA:** Se faculta a la directora de la Oficina Central de Atención a la Población a dictar las Instrucciones y las Metodologías necesarias, que serán de obligatorio cumplimiento en todas las oficinas del sistema de la Agricultura, para la mejor interpretación de lo dispuesto en el presente Reglamento.

**TERCERA:** El presente Reglamento entra en vigor a partir de los 30 días de su fecha de aprobación.

**CUARTA:** Comuníquese a Vice – Ministros, Delegados Territoriales y Municipales, Jefes de Organizaciones Económicas y Directores Nacionales.

**QUINTA:** Archívese el original en el Protocolo de la Dirección Jurídica del Organismo.

Dada en La Habana a los 30 días del mes de enero de 2008.  
“Año 50 de la Revolución”

María del Carmen Pérez Hernández  
Ministra de la Agricultura a.i



Lic. Orlando Díaz Rodríguez  
Director de la Dirección Jurídica del Ministerio de la Agricultura

**CERTIFICO:** \_\_\_\_\_

**Que el presente documento es copia fiel, literal y exacta del original que firmado por el Ministro de la Agricultura obra en los archivos de esta Dirección a mi cargo**

**DADO, en La Habana, a los 30 días del mes de enero de 2008.  
“Año 50 de la Revolución”**

## ANEXO No.1

### **VÍAS A UTILIZAR EN EL TRATAMIENTO A LOS ASUNTOS PLANTEAMIENTOS POR LA POBLACIÓN.**

1. **ENTREVISTA:** Reunión de dos o más personas para tratar un asunto. Es la forma directa de atención a un individuo citado previamente o que concurre espontáneamente a las Oficinas de Atención a la Población a formular algún planteamiento.
2. **ORIENTAR:** Acción de informar a una persona acerca de un asunto para que sepa cómo ha de proceder. Se aplica en los casos que se atienden directa y personalmente en las Oficinas de Atención a la Población, a quienes, por estar bien definidos los mecanismos y vías para canalizar o resolver el problema que plantea, se les indica concurrir a los organismos competentes. Generalmente, son cuestiones administrativas o técnico-jurídicas.
3. **TRASLADAR:** Es remitir a diferentes instituciones asuntos que son de su competencia atender. No se les establece plazos para ofrecer respuesta y se le informa al promovente el curso que se le ofreció a su planteamiento.
4. **TRAMITAR:** Forma que se utiliza para remitir a las diferentes instituciones asuntos de su competencia, a las cuales se les fija un plazo para que informen la respuesta al promovente y Oficina Central sobre el tratamiento ofrecido.
5. **CARTA AL INTERESADO:** Esta forma es utilizada con aquellas personas que se dirigen a las Oficinas a través de cartas y por el asunto referido, los cuales, generalmente, constituyen peticiones de orden material y reclamaciones de derecho, deben concurrir a otras instituciones, por lo que de manera escrita se les orienta cómo deben proceder para canalizar su planteamiento. Esto también puede hacerse como un simple acuse de recibo.  
Lo anterior no debe realizarse con cartas previamente elaboradas, es decir, preformas, ya que es necesario tener en cuenta que cada caso tiene sus particularidades y en razón de esto deberá ser orientado.
6. **VIA DIRECTA:** Se aplica cuando por la envergadura del problema o asunto planteado no es necesario realizar una profunda investigación, pero si que uno o más cuadros o especialistas ejecuten, de manera operativa, determinadas acciones en el territorio o centro de trabajo del promovente en razón de verificarlos.
7. **INVESTIGAR:** Verificar determinados casos por comisiones creadas al efecto, con el propósito de realizar un conjunto de diligencias que permitan determinar y profundizar en el origen, las causas y las condiciones de los problemas denunciados, identificar los involucrados y los responsables, así como adoptar las medidas pertinentes.
8. **ARCHIVAR:** Es la acción de guardar documentos en un archivo. Esta categoría se aplica a los escritos incoherentes, ilegibles o con una dirección deficiente. También a aquellos asuntos que se les ha ofrecido respuesta con anterioridad y continúan inconformes, sin plantear nuevos elementos, así como escritos dirigidos a varios organismos, entre ellos los que deben atender el asunto en cuestión.  
Debe tenerse en cuenta que, en ocasiones, existen escritos, que aunque no pueda definirse la persona o el lugar a quien se refiere, resultan más valiosos enviarlos a las instituciones correspondientes que archivarlos, pues pueden constituir asuntos que al menos servirán de alertas.

## **CLASIFICACIÓN DE LAS RESPUESTAS.**

- CR: Con razón
- SR: Sin razón
- CRP: Con razón en parte
- Orientado

## **DEFINICIONES CONCEPTUALES**

**QUEJA:** expresión de resentimiento, enojo, inconformidad o desaprobación expresa sobre la actuación de dirigentes, funcionarios y personal en general pertenecientes a entidades políticas y administrativas, organismos e instituciones. Esto también se pone de manifiesto sobre la calidad de los servicios prestados o decisiones adoptadas con las que no se está de acuerdo total o parcialmente.

**DENUNCIA:** Es la manifestación oficialmente del estado ilegal o irregular de una cosa. Es la acusación que se realiza por violaciones de normas o disposiciones sobre el funcionamiento de entidades administrativas, políticas y de masas, que por la actuación de funcionarios y dirigentes o personal en específico, consideran lesionados sus derechos.

**IRREGULARIDADES:** Constituyen infracciones, errores, anomalías. Acciones arbitrarias y desiguales.

**DEFICIENCIAS:** Es un defecto, imperfección en una actividad o servicio que se presta, a los que les falta algo, está incompleto o es insuficiente.

## **METODOLOGIA PARA LA INVESTIGACION, ENTREVISTA Y EXPEDIENTACIÓN DE LOS PLANTEAMIENTOS DE LA POBLACION Y LOS TRABAJADORES DEL SECTOR.**

### **I. INTRUDUCCIÓN**

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 de la Agricultura 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**

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.

Se designará como responsable de la comisión a un cuadro del primer nivel de dirección de la entidad que sumirá la investigación, el cual deberá tener conocimiento de la esfera o ámbito con que este relacionado el caso.

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.

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.

La comisión para su trabajo tendrá en cuenta los siguientes pasos:

- Estudiar minuciosamente los documentos relacionados con la reclamación, queja o denuncia, especialmente los planteamientos del reclamante.
- Realizar una entrevista individual con el reclamante para precisar, detallar y esclarecer sus planteamientos, las pruebas de que dispone y las personas con quienes verificar.
- 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.
- Informar a las 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.
- 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.
- 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.
- Cuando esté 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.
- 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.
- Recopilar y estudiar cuantos documentos se relacionen con los temas objeto de la 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.

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.

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, 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 reflejan las medidas recomendadas por la comisión para resolver las deficiencias detectadas.

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.

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.

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 investiguen.
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.
7. 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.
8. 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.

9. 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.
10. El entrevistador debe mostrar seguridad y conocimiento de la situación y que esta capacitado para comprender los planteamientos 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.
11. Al desarrollar una entrevista debe tenerse en consideración que:
  - Las explicaciones que se den deben tener en cuenta la capacidad para entender, la inteligencia, el nivel cultural y educacional del entrevistado.
  - Propiciar que el entrevistado se manifieste con entera libertad. Saber escuchar es lo principal.
  - Una vez que haya expuesto su versión de los hechos, se deben puntualizar los aspectos que hayan quedado inconclusos o no aclarados.
  - Los cambios de forma y tono de voz pueden ser un indicativo de alguna distorsión en los planteamientos.
  - No debe darse ninguna opinión que pueda considerarse como una parcialización, ya sea a favor o en contra.
  - Las preguntas se introducirán cuando el entrevistado de pie ello.
  - Se evitarán las preguntas que lleven implícita la respuesta o comentarios interpretativos.
  - Se realizarán preguntas que lleven al entrevistado a un análisis de su conducta y sus problemas, permitiéndole desarrollar su propia comprensión al respecto.
  - Mostrar interés en lo que dice o en los documentos que muestre el entrevistado, aun cuando no lo tengan, pues les trasmite a este un sentimiento de sensibilidad por parte del entrevistador, elevando su confianza y animo de colaboración.
  - 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.
  - Las condiciones del local donde se efectúe la entrevista, deben propiciar un ambiente de tranquilidad y privacidad.
  - 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:
  - $\frac{3}{4}$  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).
  - $\frac{3}{4}$  Acta de creación e integración de la comisión encargada de la investigación.
  - $\frac{3}{4}$  Plan de trabajo de la comisión.
  - $\frac{3}{4}$  La síntesis de las entrevistas realizadas.
  - $\frac{3}{4}$  Comprobaciones y verificaciones efectuadas.
  - $\frac{3}{4}$  Acta de las reuniones que se hayan realizado.
  - $\frac{3}{4}$  Informes y documentos que se relacionen con el proceso investigativo.
  - $\frac{3}{4}$  Informe conclusivo del trabajo de la comisión.
  - $\frac{3}{4}$  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 éste al domicilio social del reclamante, por la vía del correo certificado.
  - $\frac{3}{4}$  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.
3. El expediente será archivado en la oficina o área de atención a la población de la entidad que llevó a cabo la investigación.