



*La Presidenta*

## RESOLUCIÓN No. 25 12017

POR CUANTO: Le atención a la \*biacièà es un "derecho constitucional de; y un suceso de extraordinaria Significación política, por ser además una valiosa fuente de información, generalmente señala focos de problemas, dificultades, y par tanto se convierten, bien utilizados, en instrumentos que ayudan a transformar concepciones y métodos de trabajo pera elevar calidad de 'os servicios en Secur determinado de 13 reanoaa, en nuestrotasor er Sistema de tos Recursos Hidráulicos.

POR CUANTO: Mediante -la Resolución No, 111 dé fecha 21 de abril de 2014, dictada ~~POF~~quen suscriber se aprobó y puso el Procedimiento para la Atención a la Población en el Sistema del INRH, temendo en cuenta los aspectos regulados en Instrucciones anteriores y considerando la integración de vías, procefftñientos y acciones de interacción sistemática entre cuadros. funcionarios y trabajadores de todas las cetegor;as Ocupacionales, dirigidas, fundamentalmente, control, tramitación, . orientación y atención de, quienes acuden. o se úrigen al organismo para plantear sus insatisfacc.\*ones.

POR CUANTO: Transcurridos dos nueve meses desde su aplicación, se ha evaluado la necesidad de ¿decuêr el Procedimiento antes referida a las condiciones actuales en que se desarrolla la actividad, tomando en consideración aquellos aspectos que deben perfeccior,arse, regular con mavor detenmento, Simpltncar pasos o incluirse por pnmea vez, todo que contribuirá a ofrecer una atención a la población mucho más profunCa, organizada Y profesional, así corno a la identificación y precisçdn de un problema que ser valorado cor profundidad en EE radio de acción donde tiene iugar en consecuencia recibir de 135 autoridades respuesta y atención adecuada conforme ton la ley en IO que al sistema def Instituto Nacional de Recursos Hidréulcns

POR TANTO: En el ejerctc10 de las atribuctres conferidas en el numeral 23 del ApartaE Segundo y los numerales 4 y 13 del Apartado Tercero, arnbds correspondientes al Acuerdo No, 2817, de 26 de noviembre de 1994. Comité Ejecuti',o del Consejo de Ministros.

RESUELVO:

**MERO:** Aprobar el PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A LA POBLACIÓN EN EL SISTEMA INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS e/ cual se anexa a la presente Resolución formando parte integrante de la misma.

SEGUNDO: otorgar a la Directora de la Dirección de Secretaría del Nivel Central la responsabilidad de instrumentar y controlar adecuadamente el procedimiento aprobado.

Se deroga la Resolución NO. II 1/2014, emitida por esta autoridad, así como cualquier disposición jurídica de igual o inferior jerarquía que se oponga a la presente.

NOTIFIQUESE a la Directora de la Dirección de Secretaría del Nivel Central Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos

COMUNIQUESE a los Vicepresidentes organícos, Directores de Nivel Central,

Delegados Provinciales de Recursos Hidráulicos, Delegado Municipal de Recursos Hidráulicos de la Isla de la Juventud, Directores Generales de grupos empresariales, Director General de "Agua de La Habana". Directores Generales de empresas independientes y cuantas personas naturales o jurídicas a los efectos pertinentes.

ARCHIVARSE el original de la presente en la Dirección jurídica de este Organismo.

DADA La Habana, a los días del mes de enero de 2013.  
"Año 59 de la Revolución"

MSC. Ing.



Maria Chapman Waugh,



PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A LA POBLACIÓN

# DEL INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRAULICOS AÑO 2017

## CAPITULO t GENERALIDADES

Artículo 1: Sobre la definición Y el objetivo del Procedimiento e presente manual es documento oficial que rige la «ganvzzción, los elementos esenciales •.f el rencionamiento del Procedimiento va a ba Atención a la Población, el cual tiene objetiva gerantizr su **implementación** en el Sisterna d?' Instituto Nacional **de** Reagsos Hidráulicos, en lo adelante IRNH-

Artículo 2: Términos y definiciones:

- a) INCIDENCIA, se ent;erdá• por la generaliclar} de todas categorías en que pueden registrarse los de la pobtaci&l que se describen seguidamente {queja, denuncia, solicitud i,'
- b) QUEJA intonftrmidar-i por los ciudadanos con ta gesti&' **en relación co** administrativa de la respecto a la 106 trabapdores. **actuación de** furxonarics y cuadras.
- c) DENUNCIA (anónimas o identificadas), la formulación concreta de cargog **por** violactcnes de disposiciones, el Código de Ética, u otros encres Cometidos entidades administratvasr organismos instituciones asi como por el actuar de trabaj&Ltores, funcionarios cuadros que EeSionatñ derechos principios morales y éticos pudier'úlu o de defit5s.
- d) SOLICITUD, ia petición que reali7an 'tudadar,os a las diferentes **entidades** can finalidad de satisfacer o la obtención de Uo serwcio o de uri bien, 13 estadística sobre atención e V>blación solo serán reportadas aquelh3 so!1Citudes que al r,quel s.upertc,r el grado ins8üs8'ZELú1 9\*I\$ente ta V de la" mismas. e) SUGERENCIA para moditlca:• aspecto relacionada con el funCLw4tnient0 de una entidad establecida.
- f) CASOS CONCLUIDOS (Solucionado, Sin solución, Orientadas Archivadas sin trámite), acuellas 'os cuabes se cumplimentó el proceso de investigactÓo le {frec.iú al ciudadano que lo formulé.
- g) CASOS SIN SOLUCIÓN, aque140s gué es satisfacer la **necesid**expresada por ciudadano. respuesta vwdtà otrexia previa **consulta** can, la autoridad la -cuai está subordinado et fundonaria que debe ofrecerla ,
- h) CASO ORIENTADO, cuando la petición ciudadano no compete SiSteata del

INRH y se le mismo sobre la entidad a que debe dirigirse, explicándole adecuadamente la gestión que deberá realizarse para que su problema sea atendido.

- i) CASOS PENDIENTES DE SOLUCIÓN aquellos cuyas soluciones no es posible ofrecerlas de inmediato la entidad contrae el compromiso de su futura estipulación dentro de hasta un año, esta decisión deberá ser aprobada por el jefe correspondiente pues se trata de una obligación que la entidad y cumplimiento será priorizada y controlada.
- j) CASOS EN TRÁMITE, los que no han sido en momento de proporcionar información periodo (mes en
- k) CASOS CONCLUIDOS FUERA DE TÉRMINO, conclusión respuesta de/ fuera periodo de 60 días
- CASOS REITERATIVOS, no obstante de el mismo lo reitera nuevamente y forma similar. Al recibir este caso la entidad analizará el expediente, la ofrecida la de la reiteración y tomará una decisión que sea: reiterar la respuesta ofrecida, o atender nuevamente el expediente a investigarlo, NO considerará reiterativa el caso que, aunque lo expone el mismo Ciudadano contenga elementos que no fueron objeto de valoración anterior. Estos casos registrarlos como casos nuevos.
- m) PLANTEAMIENTO, todo asunto que a la formulado en "reunión de Rendición de Cuenta Despacho con 13 autoridad facultada, uno o varios electores," que demanda de gestión y otorga de la PcxSer Popular, requiriéndose la acción por parte de alguna entidad administrativa o la institución de los propios electores o coñeñada encaminada a la solución o respuesta adecuada
- n) RESPUESTA DE PLANTEAMIENTO, la acción de informar al Delegado, en un término de 60 días desde el planteamiento, de la solución dada y en las y los. a su satisfacción o la fundada de que le impiden. de manera que pueda ser satisfactoriamente a los electores de la atención
- Los planteamientos que ellos hicieron,
- 4) PENDIENTE DE RESPUESTA, es el planteamiento habiendo sido recepcionado por la entidad encargada de atenderlo, al de la información, su situación no ha sido informada por la misma al Delegado en el término establecido.
- p) PENDIENTE DE SOLUCIÓN, es el respecto a' cual ha intervenido forma concreta f con calidad, las y los plazos a ejecutar por la entidad o institución que corresponde para su solución y controlada parte del Consejo de Administración Municipal hasta que culmine el proceso, término de un año, \*Sujetos planteados gran peligrosidad otros graves,
- SOLUCIÓN CON RECURSOS, la solución al que se obtiene el de recursos y que la entidad ha informada al [Jefe].

r) SOLUCION CON MEDIOASY es dei ptanteamientn que obtiene In agliaación de m€.:dLLlas y que la etttidad et Delegado EXPLICADA LA CAUSA DE NO SOLUCION, planteamientaS en que, el t)eteçado, 'ara irifo•rmar al o que formularon, respuesta con 'a exptieaedn de las que imp.ide su tipo de respeesta del an.âtisis realizado el de Oireccibli de la entidad institucid'l correspondiente V posteriormentë CO•nSeiC de Administraeion

LOS PLANTEAMIENTOS, es ta acciën que realizan los entidades, direccones de las Asambleas Municipales y Consejos de la Admilli;straciôli Municipales, Consejos Popu\arès y durante el p«cx.e.so de gestion, atenciön y control y de los planteameentos para•nantener actualizadç et listado y situac:iën de lus mismos.

### Articulo 3; princgpios.

E' procedimiento se fundamenta en sege•entes pràncVios:

a) Sistérnico: Se en una Visik.n de organizaciön V de su vincuio la sotiedad, ecortomia media a partir deE carécteg• que tierw el agua.

b) Objetividad: Diseôado metas rentretas, en este caso

Nisi&i, dei Sistema Ce Control Eficacia: Casado en la retroafimentaciEn el la en el fin de asegurar ië mçç•ra cantinua.

d) Eficiencia: Gewant1Ea cumplunlientû de IOS ûtjetivOS uSO de

Adaptabilidad: Permite su actualizacidn de xuerdo a los necesarios dËben ocurtir ruera dentro de orgarmciön.

### Articulo 4: Objetivos.

a) Contributr al fcrtakimiento dei Sisterna de Aterwiàn a la Poblaciön, aluntrol dei cumplimiento de V de Ins de Fi rnlL'nr.a y social dea Partido y la

b) y dar a las de incidencias de 'a.blaciön.

c) Controiarr orientar dirigir eE trahajo de V tétnicos de l" OfficinÀS de Ate•naün Sterna Clel INRH-

d) Siltyr-visar met"dnlôgiramente ins a rea'itar fur-wjonarios V tétnif.as de a fa Pab.'aciér..

e) R.ea[uar atras funciones de similarnaturaleaa segiri seyeqaiéra que garantjen la satisfacciön de ta vob!atlàr.

f) Proponer los cambio•\_, arqmizativns -en de dissmiuir e' nârn«t de ii'Cirjervcias.

g) Procesar tas incidencgas.

- h) Registrar incidencias de Atención a la Población en Registro de Casos Atendidos.
- i) Emitir parte de inspección los casos que sea necesario.
- j) Determinar el responsable que debe dar respuesta a la incidencia,
- k) Clasificar incidencia; en cuanto a los servicios que se prestan para elaborar la información estadística.
- l) Establecer el tiempo de la respuesta a las (60 días)-
- m) Buscar el responsable de la incidencia, puntos de contacto y fechas de recepción de incidencias.
- n) Elaborar informe estadístico mensual del resultado del trabajo,
- o) Elaborar información valorativa de cada trimestre, del resultado del trabajo,
- p) Información mensual de las actividades de: para su estudio y la toma de decisiones.
- q) Contribuir en que las acciones se correspondan a la implementación de la Política Nacional del Agua.

#### Artículo 5: Alcance.

Este procedimiento abarca lo relacionado a la población del organismo y se aplica todo el sistema del en aras de acción coherente desde el nivel nacional hasta Empresas, Unidades, Entes de Base, las obras hidráulicas en cada municipio otras organizaciones vinculadas con el agua. Abarca además a todos los usuarios del agua, incluidos emisores de aguas residuales y otros actores. Los centros de este procedimiento abarcan dos niveles inmediatos interiores de dirección por su responsabilidad directa y colateral distinguiendo los sistemas de planificación y de información como elementos principales del sistema de atención a la población.

#### Artículo 6: Nivel de acceso.

El acceso de solo lectura a todo el personal nivel central relacionado con la actividad, a las Delegaciones, Grupos Empresariales, Empresas dependientes u, [JEE, subordinadas todas a la parte de consulta y aplicación como entes de trabajo. Tendrá total el personal designado en la dirección del organismo para responder el presente procedimiento.

#### Artículo 7: Responsabilidades:

a) La Dirección de Secretaría responde por la satisfacción de la población con las políticas y regulaciones que se aprueban, que se a través de la calidad de la confección a partir de la información un informe resumen ejecutivo que Secretaría del Consejo de Ministros antes del [Sebrwo Ce cada año.

b) Grupos Empresariales y Empresas Independientes; Organizan la actividad de Atención a la Población en su dirección 1,35 entidades subordina las estadísticas y valorativas de las quejas y 105 planteamientos. Realizan concitaciones mensuales con los órganos kwales del Poder Popular y los órganos de la prensa según corresponda, en coordinación con las Delegaciones o Ovecciones de Recursos Hidráulicos en el territorio.

c) Delegaciones Provinciales de Recursos Hidráulicos, Dirección Municipal de Recursos Hidráulicos de la Isla de la Juventud y Direcciones de Recursos Hidráulicos de Artemisa y Mayabeque: Organizan las actividades de la Atención a la Población en la Dirección de la propia u órgano según f-cxtesponda, en las entidades de INRH radicados en el territorio, las informaciones estadísticas y valorativas de AUEjās y 'cs planteamientos. Realizan reuniones mensuales con los órganos locales del Poder Popular según corresponda.

d) Las Delegaciones Provinciales, los Grupos Empresariales y las Empresas Independientes, cumplirán con el Sistema informativo establecido en este procedimiento.

#### Otras responsabilidades comunes:

1. El principal de cada entidad responderá por la efectividad del Programa de Atención a La Población en la misma, con el objetivo de proporcionar el aumento de los niveles de satisfacción de la población,
2. El consejo de dirección de cada uno de los niveles evaluará de forma sistemática el desarrollo del programa de Atención a la Población y proyectarán las medidas necesarias para su buen funcionamiento.
3. Los funcionarios y técnicos de las Oficinas de Atención a La Población garantizarán la recepción, registro y tramitación de cada caso.
4. Grupos Empresariales, y las Delegaciones determinan, cuando la responsabilidad administrativa directa y colateral, relacionada con las deficiencias e irregularidades detectadas en el de atención a la incidencia.
5. Garantizar a través de la prensa, y otros medios, acciones en cuanto a La Atención a La Población.
6. Ofrecer el asesoramiento requerido al máximo dirigente de la entidad que posibilite la ejecución del programa de atención a la población en la misma,
7. Asesorar la aplicación y cumplimiento de lo establecido por el presente Procedimiento

8. Mantener informado al personal de dirección de marcha del sistema o voga de creación a la población-
9. Orientar y dirigir la capacitación sobre atención a ÉCBLación las instancias subordinadas.
10. (Organizar atención adecuada las personas acuden a la entidad d sus exponer requerimientos y de los casos que se reoban por otras vías, respuestas y su calidad.

1 t\_ Garantizar estadístico e del trabajo reattado lo establecido,

Ofrecer informaciones sobge ILS reiterar30S por zs Oudadartas, las causas de 'OS mismosy atenci±n

IG\_ El principal de cada entidad garantizaré 4a de irtidenoa.s, de los e4ectOres en rendiciotne•s cuentas por despochs en et Progtama de vantenitr:iento para 'a de los rnis.mos, con el c.bjetivc de prcpiciar el aumento de niveles de sabsfac0r5n de

[4. funcionarios teptan planteamient05 CAM CAP, Os recepcionan, trarñitan dan seguimiE'ta hasta su so;ucldr, depencEr.cia5 que tency las creadas para q,nrntirar una elenr:idnde del tratamier;tO c:Oiegiado de p.;antranlientcys de la pobtatiàtl principiP10 de gue 103 mismos han de una VClàn urta convincente

IT no sea materiairnente pesible brindar una inmediata planteamientos formuladcs por el eiettoraea,, C,ebido requieren no disponit)les erg ese momentor se las wnespornàentes ccn CAP a CAM y los OACE, para de común tteliner las prinridades a seguir vistas a su inclusi" en el Pian da Id Ea.jnomia.

tg. Las entidades del sister-iô estab{eceràn los mecanismaS formates y el LAM correspondter)te que HI coawimiento, la itacióny la re:sauesta planteamientos formuladns por electr»-res instancias del Poder Popolar,

19. Los Cory.ejos de Direcciòn de las entidades valorarSn y buscarin celeridad la soluctèn en el territorio de ins planteamientos que Sean de su cornpetencid V tramitarin a través de s.uperjiores su salucirin,, cuaado elio sea inmeti&ta menes forme efec\_tiva de atenuar las del probqertta Cuestiò'fi. tg.)das ios casu se le brpndar•i respue±a par c al OeiegadO V -al de fa Administraciòn correspxardicrte.

sc\*uciòn no esté ai alcar.ce de direcciør a la se diri•giô é' a 105 planteamient05c 5c presentará cSCri10 al CAP correspndzr para su la respuesta, argomentando detaliòdemente ID que impida Inrnediata, Cel referidu sera remitida de te Secretarla de la Res.Idencia de central

## Articulo 8: Atenciàti a la PublaciOn.

La Constituoén de la Repjb'ira en artictlin frc.onoc.e 21 de:rechO de lodo •e.iudai.fat'<j a dirigir quei" y a fas eutortdades y de estas la atenciàn • respuestas pettinentes en el plazo aoecuat.lor de queja peticifrl goza de protecaén en nuestra



punitiva/ tanto guoen obstaceiice 5Uen deiit,o previsto el Peral eri 292, Delitos ccntra lo,s cle queja V petitlén.

Articulo 8.1: En las relaciones diarihg de la; entidades sistema con la pob\ació se producen diferentes requerimientos, incom.prensiones, necesidades o molestias que se traducen en quejas, denuncias, sugerercv(.35, solicitudes pera entidades en todo el "lema de Recursos Hidráulicos, las que deben su atención de manera inmediata.y adecuada. Oe la siguiente forma:

a) L.as Entidads dispondrán de locales la privacidad, comodidad horario adecuado, para recibir y atender a lbs ciud\*darws que acceden la misma a exponer sus requerunentos loscuate:s tendrá\* la &bida dtwulgaci&-a y señalización.

b) Las personas que acudan a las entidades serán atendidas por funcionarios con la

preparacán "dónea para garantizar que, al concluir la entrevista con eÉFas, se Sientan que fueron escuchadas, atendidas y información respetadas se le haya ofrecida urea correcta acerca del problema presentado,

c) Todos los cuadros y func-j•ananas deberán wOQfàrnar las envevistas solíc-aadas por la pthlación en coordinación con la estructura de Ati2ncvón a [a Población V entregarán a laoficsna de Atención a la Población que corresponda las" resultados para su registro, control seguimientod} Se habilitará expediente pata rada Caso, conteniendo eri rr1iS1i2õ requiSitOS establecido en anexo Na.l.

Articulo 8.2: En atención a las denuncias, ya sean se identifica el denunciante o anónimas, se deben zum\*é con 105 siguientes aspectos:

El contenido de ta denuncia por el tefe de entidad, quien propone CornwSiC1ón de la que y cuya se efectua la promulgación de le disposición correspondiente.

El Presidente de la comisión confetticna el: Pian de Trabajo y prensa función uno 10'3 m'É'ñbbfOS\_

Se efectúa una reunión cori los trabajadores del área trabaja el denunciado, se informa el contenido de la denuncia y dela rXM'±tarVCia de eno por medio de acta.

La la entrega por escriro su descargo sobre los señalamiento« qw imputen.

La comisión las acciones lostrámit# pertinentes para el esclarecimiento de los hechos elabora un informe resumen del trabaja realiladog al que anexan las acopiadas como evidencias.

Practica entrevistas a tos representantes y miembros ee de que se determinen.

al inmediato del resultado del proceso V propuesta del cuadro o funcionan. que ta o del las medidas aplicadas a 105 resp.nsables• dh•ectos d cdataeraies, de viGidCiOnes.

Reunión trebejadores del área, para infon-nalle resultado de la investigación. Se levanta un que se expedientg.

i) Se enumeran las hojas del infiarne, inauyendo las e,dclencias.

la comisión, le çgmun\ca el denunciante el resultado de la investigación.

ue existir demara en ta terminaciÓn caso el térmirio L%tablecii.lo se debe solicitar la prerroga en un termino mayor los dias antes de fecha prevista de culminación a 13 instancia quo ccyrrsrxjftda.

m) Los documentos, y se realicen para esclarecer la denuncia son tirmados por miembru:s de ta y se anexan al ex—iiente, n' Al el procez de la denuncia, se debe Presidenta del II'IPH el el cual debe estar por tos 'hier\ibros de la comisió con el acta información cosertiyo de tratudadores al inicüj 'f' al culminor ea proceso.

El ewpedierite torifectionadG para dar respuesta a {a anónima a idevtficada que el debe en oficina de Atención a la Población por Presidente de ia comisión o un miembro designado, todos los dotLtrr1etiLOS adjuntos que nivel de solución nivel razón del caso

p) Los aspeaos evaluad'.E cori razón con razón[à en parte deben identificar responsables directtcs de las vialaaon-es o defiaenrlas ocurridas.

q) Debe acljuntarse al \*nfnrmc Fanal el plan de para eliminar las o deficiencias detectaoas, responsables, acciones correctwas preventivas en lecha de c.umvlirñiento, asi come las medidas distiplinaria-s aplicedas.

Artículo 8.3: Al recibir el Jefe la determjnará

- a) que p•uoders ser atendidos directamente el especialista o técnico de atención la pclubacvónw
- b) tas duc deben ser atendidos pormaontidad, rasladttndo Su atención quien corresponda-
- c) l (F, que para SU atenci&l requieren det trabajo de investig&tión por una Cornis-iórl.

Articulo 8.4: atera'ón a rad\* exige el examen de la situación expuesta por ciudadadu con este fin se desarrollarán acciones que coniiie•en 3 proferido COfiOCi1ñiet1ta dea mismo, cpfliu Condición indieoenSGb•ie para poder una respuesta al nteresado.

En la tramilación errónea un a entidad que corresponda 'a misma está ob"qacfa a devolverlo \_a quien se lc trasiadó en un plazo no mavorCe siete fis, partir de tecna oe recuo•cto, que esto 540nsnquc detenm el Plazo esnoretcd0 para dar respuesta al mismo.

Cuando un mismo caso atienda simultáneamente elementos de queja, otros, a efectos de su control, serán registrados, clasificados y atendidos por el primer asunto planteado.

Los Responsables de Atención a la Población conformarán un expediente de cada caso atendido, conteniendo y en archivo al ser concluido, con la fecha de

El cumplimiento en el establecimiento de los casos pendientes de solución constituye una obligación de entidad, debiendo ser controlados mensualmente en sede de atención prioridad para su solución, las entidades que tras verse su atención remitida a las unidades subordinadas, establecerán medidas contra para evitar que de nuevo se establezca, así como conocer y evaluar la inversión y apuesta ofrecida.

Artículo 8.5 La clasificación de los casos atendidos será según el código por los servicios que prestamos.

Afectación de individual (W: )

Afectación de colectiva (Edificios

Cantidad del servicio (Cobertura, frecuencia y horas de atención, entre otras).

Salidas, tupiciones y (Fosas, registros y fuentes contaminadas. (804)

Presas, canales. (805) e (806)

trabajadores, dirigentes funcionarios. (807)

asumes. (308)

## Artículo 9: RELACIONES DE TRABAJO CON LOS ÓRGANOS LOCALES.

Las relaciones de trabajo con los Organos Locales del Poder Popular, serán reguladas por la Organización de Recursos Hidráulicos, las Direcciones Provinciales de Recursos Hidráulicos según corresponda con la participación de todas las entidades implicadas.

## Artículo 10: De la capacitación para la atención a la población.

Los máximos dirigentes de entidad garantizarán que los funcionarios actúen directamente con los ciudadanos con la profesionalidad que demande esta actividad. Para garantizar las acciones necesarias,

Los funcionarios de todos los niveles propiciarán y estimularán la realización de actividades como talleres, conferencias y otros relacionados con aspectos de la atención a la ciudadanía dirigidas a la preparación de compañeros que actúen en esta actividad.

El personal del Sistema de Recursos propiciará la realización de las actividades de capacitación y prestarán su mayor apoyo para lograr pleno funcionamiento de las mismas.

Artículo 11: De la comunicación, información y consultas a los ciudadanos. Cada entidad, de acuerdo con la consideración política internacional establecida por el INRH, desarrollará su propio Sistema de comunicación, información y divulgación para garantizar debidamente informados a los ciudadanos y así contribuir a disminuir

de un •ciaS Otros requerimientos de ciudadanos. Para este fin se debe aprovechar adecuadamente relaciones con los diferentes medios de comunicación (prensa escrita, televisión y otros medios) a la cual debe estar debidamente organizada.

Las encuestas a la población serán empleadas por cada entidad para obtener la información que sobre determinadas situaciones pueda tener la población, con el objetivo de apoyar y hacer eficiente el método de dirección y proyectar con más certeza el trabajo preventivo.

La entidad ofrecerá también información a los sectores que realizan para buscarle solución a los problemas existentes y para contribuir a avanzar en el programa propuesto.

#### Artículo 12: De la investigación de los casos:

Las entidades están obligadas a investigar adecuadamente cada caso para conocer a fondo todos los requisitos requeridos por los ciudadanos y para ser capaces de dar la respuesta oportuna.

Las entidades que reciben las denuncias, mantendrán una absoluta discreción con relación a la fuente de donde proceden éstas, serán conocidas las fuentes con autorización directa de la entidad.

Se considera causal para sanciones administrativas quien ejerza acción coercitiva contra los autores de denuncias supuestas existentes en las entidades fuera de ellas, debiendo los disfrutar del amparo, discreción y respeto por parte de los funcionarios diligentes de la entidad.

La reiteración por un nuevo denunciante de un caso con respecto al cual recibió la respuesta que solicitó anteriormente.

Si la reiteración de un caso procede de un organismo superior que desconoce el resultado anterior informaran conclusivamente de la respuesta ofrecida a su uso.

La investigación será resumida en expediente archivada con todos los elementos que la componen.

#### Artículo 13: De los casos de traslado bajo control de la CGR:

La entidad responsabilizada por la Presidenta INRH en la denuncia 13, anónima o identificada, cumplirá con lo siguiente:

- a) Crear la comisión de trabajo para la investigación mediante resolución creada al efecto.
- b) Elaborar plan de acciones desarrolladas durante la investigación, en el plan de trabajo reflejarse acciones con los trabajadores, y la reunión final a resultado de la investigación, se debe entregar informe final a la Presidenta del INRH,

- c) El documento que constituye la y de trabajo enviarse a la Presidenta del I,IPH antes de los 10 días hábiles de recibirse la denuncia, por máximo de los miembros.
- d) Si sugieran eventualidades que incidan en la investigación en la en el plan de debe carta Circular a la Presidenta del antes de 7 días de ejecución del plan, solicitando la prórroga que se considere lo puesto a de la para su aprobación.
- e) El informe final de la investigación mantener el resultado análisis de cada uno de los aspectos denunciados evaluando el nivel de razón de cada uno, así como la evaluación final de la teniendo en cuenta el nivel de razón individual de cada aspecto.
- f) Los aspectos evaluados con razón y sin razón en parte deben identificar 105 responsables directos de los hechos: deficiencias ocurridas.
- g) Debe adjuntarse al informe final el Plan para eliminar violaciones o deficiencias detectadas, identificando las causas, correctivas y preventivas fecha de cumplimiento, así como las medidas disciplinarias.

#### Artículo 14: De los casos de la prensa:

Los casos de prensa se convocarán en el INRH semanalmente (jueves), con el Grupo Empresarial de Acueducto y Alcantarillado la Delegación de La Habana, el resto de 135 Delegaciones harán telefónica.

La respuesta emitida a la prensa estar dirigida al Director o periodista que «nita el artículo, debe recoger todos los planteamientos que formuló el ciudadano en su escrito el cual fue publicado y debe estar firmado por Director de Entidad y Delegado de la Provincia.

Los Grupos Empresariales, Empresas Independientes y las Delegaciones enviarán al INRH una copia de la respuesta emitida a la prensa, con la conformidad de su entrega.

#### Artículo 15: De las respuestas a los ciudadanos:

Las respuestas serán, siempre que sea posible, de forma definitiva escrita y debe la firma del recurrente. Cada respuesta se apoyará en el análisis profundo del y será expresada con argumentos convincentes, claros y precisos que demuestren que el caso ha estudiado detenidamente, no omitiendo de aspecto alguno del problema planteado.

Para ofrecer las respuestas a ciudadanos se tendrán en cuenta estos principios:

- a) La persona o entidad denunciada no puede ser la que responda, esto se interpretará como grave error.

- b) La respuesta será ofrecida por autoridad a Cual fue dirigida La incidencia O d planteamiento y excepción, po- otra pascua, autorvada.
- c) Las respuestas deberán ser orrecidas menor tiempo çnsible,, sin menoscabo de la en la investigación del caso.
- d) respuesta recogerá tçúcy; los planteamientos expresados por ciudadano en la queja.

El bempo máximo establecido para ofrecer respuesta a los ciudadanos es de 60 (fas, Ley 57 de Asamblea del Poder Popular, periodo Que comienza a transcurrir a pattr momento que el caso fue en la atiorla de atención a población. Cuanda,, traslade e! caso a ntra entidad fe precisaré esta -la fecha tope para ofrecer respuesta +

En Eos coat:ules que se realicen a las entidades sut\_ze el trabajo de atención s la pt"arién, así como en encuest3s contr&es directos a tos casos atendidos, se minará cori Ea calidad de respuestas ofrecidas a ciudadanos obsenear,do el cumplimiento de to estipulado este procedimiento.

## Artículo 16: Preparación de los procesos de rendición de cuenta del Delegado a sus electores.

Para estos prcesos se debe establecer un conjunto de acciones con fin de informar adecuadamente a talos participantes gobre principales dificultades perspectivas del sistema de Recursos haciendo énfasis en las características de cada territorio localidad para sguientes acciones

- a) Vindar intdrmación a Ips Presidentes de los Consejos Populares, Delegados de Circunscrtpción Oireccio:ñêS de las Asambleas t'lumcupal y Provincial, vrevio al proceso de rendición de cuenta del Delegado a sus electores. sobre tas aefic:iencias y perspectl'"OS nuestros sersrtCiOS.
- b) Revisar planteamientos aún sin solución de mayor incldercia en el territoflo procesos anteriores,
- c) Participación de tos principales cuadros, funcionarios y especialistas debidamente preparados en la iilavor cartidaó pasible en Asambleas de Rendición de Cuenta, pnot'lizando de tugares donde puedan existir mayores dificultades con los servicucs que prestamos a que por su importancia estratégica k; atxnseja.
- d) Al cerre de cada procesa Se ynformar le participación los cu funcionarios y especialistas en las Asambleas de de Cuenta han partie-4RdO.
- e) infórmación e nviará durante cada proceso de rendición de cuentas, según el anexo No.9.

Artículo 16.1: Para ello se establece como principioS.:

- a) Procesar los cambios organizativos en aras de disminuir el número de planteamientos.  
Procesar los planteamientos,
- c) Registrar planteamientos en el registro de planteamientos.
- d) Etniür él parte de inspe«idn en las casos que sea necesario,
- e) Determinar que ha de dar la respuesta a los planteamientos, En todo caso la respuesta al recurrente realizará desde el departamento,  
Codificar los planteamientos en el -tratamiento, respuesta, departamento, para elaborar estadísticas,
- g) Establecer tiempos de respuesta máxrrnos a los planteamientos
- h) Elaborar información mensual del resultado del trabajo aportar los datos estadísticos se le solicitan.
- i) Confeccionar información mensual de los planteamientos, así como el análisis de las tendencias para su estudio y la toma de decisiones,
- j) Participación masiva de los cuadros especialistas en las Asambleas de rendiciones de cuentas.
- k) Las Delegaciones y los Grupos Empresariales— del sistema del TNRH tiene la obligación de atender planteamientos,
- l) Establecer despachos mensuales con el CAP y CAM con Vista a valorar 105 nr.reles de respuestas.
- m) Las conciliaciones de planteamientos por de cuenta y despachos realizados con CAP y CAM deben estar firmadas por las instancias correspondientes
- n) La información Se registrará según 105 aheio5 535.
- o) Las conciliaciones de los planteamientos incorporados de la economía realizadas con los CRP CAM deben estar firmadas las instancias correspondientes.
- p) Confeccionar la información mensual de 105 planteamientos incorporadas en Plan de conciliación, en el CAP y el CAM, cual debe estar firmada la correspondiente enviarse a en la establecida, según los anexos 'f' Ab.

Artículo 17: Selección y desempeño de los funcionarios. idoneidad demostrada,

LL por su deben tener dominio integrai de los procesos y propuestcs por los jefes de cada entidad y itpr.bado el de 18 Entidad,

Cüistilüyen requisitos

- 1, Tener nivel superior medio con idoneidad demostrad\*
- 2, Conocer procesos y actividades relacionadas ton La Atencio a la Población
3. Tener pleno dominio del PrweáimÉento de Atención a la Población.

En caso del Central, Dekgacioe-ees, Grugos EmprasarÁes, Ernpresas Independientes, Fmp«sas de Acueducto V Alcantarillado y Oficina de 'a Ista de la Ju•.gentud, debe existir una estructura definida Independiente para la Atenciér a lá Pobhción, la cual dehe contar las condjoorws de trabajo anteriormente espresado en este Procedhiiento que le permita el edecuado cumplimiento en sus funcorres.

En el resto Oe las entidac.i5 estar que atender actividad y que puedan regulado en el presente Reglamento.

Articulo 18•.: Sistema evaluativo de la actividad.

Comprobar la procedimiento a través de criterios validados permite cerrar el Ciclo adaptar medidas cte mejora continua en dos sentidos: 'Ir La y mejo' as del procedilntentu y/o de actores.

2. El cumplimiento de los de; procedimiento.

La efectividad y Su resultado estará evaluado cuantitativamente según el porcentaje de las incidenciav' resueltas V ronrlu'das rcluión al toral de las recibidas, donde pormento minemoa considerar por meses es siguiente:

MES	%	MES	%
Enero	20	Julio	58
Febrero	28	Agosto	60
Marzo	40	Septiembre	67
Abril	48	Octubre	70
Mayo	55	Noviembre	80
Junio	55		

será de;

'Si se 0-5tjene rná5 del % del valor planificado, RECULAR; entre 88 y 94 % valor planificado. MAI.: si se obtiene rnenos % del valor planificada.

Articulo 19: Sistema informativo de la actividad.



Los Grupos Empresariales y las Delegaciones reabrirán el término para la elaboración de informes 105 días 25

de cada mes.

2. Las Empresas de Acueducto y, Alcantarillado conciliarán y entregarán las informaciones a Deieqaticne; ICE, 30 de cada mes.
3. Los Grupos Empresariales y las Delegaciones garantizarán el de las Informaciones estadísticas ente.  
LOS Grupos Emp.,rerariales y las t)etegaciones garantizarán el envío de las informaciones estadísticas valorativas semestralmente del reQ11tado del trabajo,
5. Las informaciones recogidas se enviarán en las dientes fedus;

Anexo      ñ-och@de\_\_\_\_\_al

2      Día de cada mei

Oia 5 de      mes

J 20 de

5      de cada

Oía

6      Oia 5

8

Día 5 de

mz cada

prrx.;ñe

reádición  
de

coent3

- 6, Las Delegaciones Grupos en lo que respecta a las entidades subordinadas y Enap«esas [r,dependientes, elaborarán y enviarán previa discusión en su Consejo de a ùlrección de la Secretaría la Presidencia del central, 105 primeros to días mes de enero de cada año iflfume sobre romportemient•o de} año anterior que los

S'guintes aspectos para dar respuesta al Décimo apartado del Acuerdo 6560Cel ComitéEjeatjvo Consejo de Ministros;

- a) Los asuntos los cuales se reiterari planteamientos, que incluyen quejas, sugerzntas, solicitudes denunws,
- b) Planteamientos formulados,
- c) Plantean•üetitos soluc:onados e val delegado, Desglosar aquellos que constituyen una queja, expresando si asistió razón

- d) Planteamientos no "lucrados V sus causas, En lo que corresponda meC•eas ron rnisynvS-
- e) Planteamientos Conde existen inconformidades las respuestas dadas por las administreCiones, Sgrifiar las Ce mayor**incidencia**
- f) planteamientos que sg pt.vSveron para indusión en los planes de ia econornia que correspon4a.
- g) Valtxación de los recalltados del cunv,lrniento del gresente Manual, V hs ent'dades del sistema {NRH, garantizarán la debida compat'bibtación de las quelas y Planteamientos de 'a con planes de la economía en especial e' Oe inmuemiches mantenirntento.

**ANEXO EXPEDIENTE DEL CASO**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
**CASO.**

(1) EXPEDIENTE NO. \_\_\_\_\_  
(2) Queja: \_\_\_\_\_ Denuncia: \_\_\_\_\_ Anónimo: \_\_\_\_\_  
(3) Carta \_\_\_\_\_ Entrevista \_\_\_\_\_ Teléfono \_\_\_\_\_ Prensa \_\_\_\_\_ Correo \_\_\_\_\_

(4) Fecha de entrada \_\_\_\_\_ (5) Fecha de respuesta \_\_\_\_\_ (6) \_\_\_\_\_

Municipio \_\_\_\_\_

(7) Provincia \_\_\_\_\_

(8) Nombre y Apellidos \_\_\_\_\_

(9) Sexo \_\_\_\_\_

(10) Dirección \_\_\_\_\_

(11) Teléfono \_\_\_\_\_

(12) Código \_\_\_\_\_

(13) Procedencia \_\_\_\_\_

**(14) SINTESIS DE LO PLANTEADO**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**(15) VISITA REALIZADA AL LUGAR:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**FECHA:** \_\_\_\_\_

**(16) RESPUESTA PARA EL RECURRENTE.**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

μν.(7IIA:

(17) OPINIÓN DEL RECURRENTE.

---

---

---

---

---

---

---

---

(18) NIVEL CONFORMIDAD:

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

FIRMA DEL  
RECURRENTE:

\_\_\_\_\_

¿Por qué?

---

---

---

---

---

---

(19) NIVEL SOLUCIÓN

SOLUCIONADO \_\_\_\_\_ PENDIENTE \_\_\_\_\_ SIN SOLUCIÓN \_\_\_\_\_

ORIENTADO \_\_\_\_\_

(20) NIVEL DE RAZÓN.

CON RAZÓN \_\_\_\_\_ CON RAZÓN EN PARTE \_\_\_\_\_ SIN RAZÓN \_\_\_\_\_

(21) ENTREGA DEL EXPEDIENTE AL CONCLUIR EL CASO EN LA INSTANCIA  
CORRESPONDIENTE

NOMBRE Y APELLIDOS DEL QUE RECIBE: \_\_\_\_\_

FIRMA: \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_



il)

1111§1111111111111111111111111111§1111111r''

:11111111111111111111111111111111111w





AÑO		0		2		0		5		J		門		N		A		1		3	
-----	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--

インフォシイ、イイイ、P、13)3す0(「ニ「一、一 SOL/一第イト/イ「一「H 04 甚イ「IO」/一イイ(一0「400W 十 0X」/イ

**ANEXO 4b: MODELO PARA EL CONTROL DE LA EJECUCIÓN DE LOS PLANTEAMIENTOS**









