



Ministra del Comercio Interior

RESOLUCIÓN 29 de 2023

POR CUANTO: Los artículos 10 y 61 de la Constitución de la República de Cuba establecen respectivamente, la obligación de los órganos del Estado, sus directivos, funcionarios y empleados de atender y dar respuesta al pueblo y el derecho de este de dirigir quejas y peticiones a las autoridades.

POR CUANTO: La Resolución 82, del 17 de abril de 2017, emitida por la titular de este Organismo, aprueba el "Procedimiento y las normas para la organización y funcionamiento de la atención de los planteamientos, quejas y denuncias de la población en el Sistema del Ministerio del Comercio Interior," el cual es necesario actualizar y, en consecuencia, derogar la referida Resolución 82/2017.

POR TANTO: En el ejercicio de las atribuciones que me están conferidas en el artículo 145, inciso d) de la Constitución de la República de Cuba:

RESUELVO

ÚNICO: Aprobar el siguiente:

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A LAS QUEJAS, DENUNCIAS Y PRETENSIONES DE LA CIUDADANÍA EN EL SISTEMA DEL MINISTERIO DEL COMERCIO INTERIOR

CAPÍTULO I DE LA ATENCIÓN CIUDADANA

Sección Primera Disposiciones generales

Artículo 1. 1 El presente procedimiento regula la recepción, tramitación, atención y control de las quejas, denuncias y pretensiones de la ciudadanía, en lo adelante "planteamientos", recibidos en las entidades del Sistema del Ministerio del Comercio Interior.

2. A los efectos del presente procedimiento comprenden el Sistema del Ministerio del Comercio Interior, el Órgano Central, las unidades presupuestadas adscriptas y subordinadas al mismo y el sistema empresarial atendido.

Artículo 2.1 La atención ciudadana en el Sistema del Ministerio del Comercio Interior tiene como objetivo el mejoramiento de los métodos y el estilo de dirección, y la disminución de las causas y condiciones que originan los planteamientos de la ciudadanía, como proceso que busca la satisfacción del pueblo siempre que corresponda.



Ministra del Comercio Interior

RESOLUCIÓN 29 de 2023

2. La misma constituye un mecanismo de control al trabajo de los cuadros, funcionarios y trabajadores designados, en lo adelante “los trabajadores”.

Artículo 3.1 En el proceso de atención ciudadana se prohíbe la dilatación innecesaria de la solución o respuesta a los planteamientos de la ciudadanía y la aplicación de medidas de coacción o represalias.

2. La atención ciudadana se efectúa con profesionalidad y con condiciones de privacidad y confort requeridas, se orienta al promovente de forma clara y precisa sobre los aspectos planteados, se respeta lo dispuesto en la legislación vigente y se deja constancia de la orientación dada.

Artículo 4. La atención a la ciudadanía es responsabilidad de los jefes máximos de cada entidad, quienes crean las condiciones esenciales en las dependencias que dirigen para lograr una adecuada atención; conocen y garantizan la solución de los planteamientos y participan personalmente o mediante un designado cuando deleguen esta función.

Artículo 5. Los trabajadores del Sistema del Ministerio del Comercio Interior que por razón de su cargo conozcan planteamientos de la ciudadanía, cumplen el presente reglamento ajustado a los principios éticos, la Constitución de la República de Cuba y las leyes.

Artículo 6. Los viceministros, directores generales, directores y jefes de departamento de las unidades organizativas del Organismo, mantienen un estrecho vínculo con el Departamento de Atención Ciudadana, en lo adelante “el Departamento”, en cuanto a la actualización constante de las políticas, en función de esclarecer inquietudes de la ciudadanía.

Artículo 7.1 La atención ciudadana es objeto de control ministerial.

2. Los territorios con incidencias negativas son objeto de control a solicitud del Jefe del Departamento, previa aprobación de quien resuelve.

Artículo 8. El ANEXO I, que se adjunta al presente y forma parte integrante del mismo, relaciona términos y definiciones para su mejor comprensión.

Sección Segunda De la oficina central

Artículo 9. La oficina central tiene las funciones siguientes:

1. Recepcionar, tramitar, controlar y dirigir la atención a los planteamientos de la ciudadanía que se reciben en el Órgano Central.



Ministra del Comercio Interior

RESOLUCIÓN 29 de 2023

2. Ejecutar directamente la recepción, clasificación, atención, tramitación a la entidad competente, respuestas y control de los planteamientos que se reciban, dirigidas al titular del Organismo, viceministros, directores generales, directores y jefes de departamento del Órgano Central, así como las que se reciban del Comité Central del Partido Comunista de Cuba, la Presidencia de la República, la Oficina del Primer Ministro, la Asamblea Nacional del Poder Popular y otras instituciones del Estado y del Gobierno.
3. Atender a las personas que acuden al Organismo y a aquellas que solicitan entrevistarse con quien resuelve, viceministros, directores generales, directores y jefes de departamento del mismo o que deseen entregar cartas contentivas de sus planteamientos.
4. Establecer relaciones de trabajo y cooperación con entidades homólogas de los organismos de la Administración Central del Estado, el Partido Comunista de Cuba y otras entidades del Estado y del Gobierno.
5. Controlar la información de los planteamientos y las respuestas que deben emitir las unidades organizativas del Órgano Central, las unidades presupuestas adscriptas y subordinadas y las organizaciones superiores de dirección empresarial atendidas.
6. Solicitar la realización de verificaciones a las direcciones de Auditoría, Inspección Estatal del Comercio y Prevención del Organismo cuando la complejidad del caso lo requiera.
7. Proponer a la firma de quien resuelve, las respuestas de los planteamientos solicitados por el Comité Central del Partido, la Presidencia de la República, la oficina del Primer Ministro, la Asamblea Nacional del Poder Popular, otras instituciones del Estado y del Gobierno y los medios de comunicación masiva; así como solicitar la prórroga en aquellos casos complejos que requieran análisis y puedan exceder el término establecido.
8. Elaborar los informes que correspondan o se soliciten para evaluar el desarrollo de la actividad de atención ciudadana en el Sistema del Ministerio del Comercio Interior.

CAPÍTULO II DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A LOS PLANTEAMIENTOS

Sección Primera Disposiciones generales



Ministra del Comercio Interior

RESOLUCIÓN 29 de 2023

Artículo 10. Los planteamientos de la ciudadanía, anónimos o identificados, por escrito, verbales, digitales, o desde las redes sociales con usuarios reales, se atienden evaluando las causas y condiciones que lo generan, su repercusión económica, administrativa, política o social, su influencia en el perfeccionamiento del trabajo y en el estilo de dirección.

Artículo 11. Las quejas, críticas, artículos, reportajes u otros que sean objeto de tratamiento en la prensa radial, escrita o televisiva, relacionadas con la misión del Organismo, se atienden y responden pública o personalmente, según corresponda.

Artículo 12. Los planteamientos de la ciudadanía que impliquen violaciones graves de la legalidad socialista, provengan de colectivos laborales, organizaciones políticas, sociales y de masas, o sean remitidos por el Comité Central del Partido, la Presidencia de la República, la oficina del Primer Ministro, la Asamblea Nacional del Poder Popular u otro organismo de la Administración Central del Estado, se atienden de forma diferenciada y se consideran de alta prioridad.

Artículo 13. Para el análisis de los planteamientos de la ciudadanía que constituyen denuncias contra el actuar de los cuadros y funcionarios, se crean comisiones investigadoras para la realización de los procesos investigativos.

Artículo 14. En la investigación por denuncias contra cuadros y funcionarios se consulta a los oficiales de los órganos de control que atienden la entidad en el territorio; si el caso es enviado por la Contraloría General de la República se consulta además al Contralor Jefe de la provincia donde se desarrolle el proceso investigativo y se refleja en la elaboración del informe final los resultados de dichas consultas.

Artículo 15. Los trabajadores participan en la tramitación de los procesos investigativos con exigencia y profesionalidad, designándose por el jefe máximo de la entidad los responsables del cumplimiento de la tarea.

Artículo 16. La actuación de las comisiones investigadoras es objetiva e imparcial; evita toda acción o expresión que lesione la dignidad del colectivo o los involucrados, siendo inadmisibles toda manifestación de superficialidad.

Artículo 17. En los casos reiterativos, se revisan las acciones realizadas y el cumplimiento de las acciones que precedieron.

Artículo 18. Los planteamientos de la ciudadanía se trasladan a las entidades donde se originaron solo a los efectos de aclaraciones o precisiones; se prohíbe su traslado a las personas cuestionadas para garantizar la imparcialidad.



Ministra del Comercio Interior

RESOLUCIÓN 29 de 2023

Artículo 19. Por cada denuncia se crea un expediente en la instancia donde se investigue, el que se cierra cuando se restituyan los derechos al interesado, de resultar procedente, o cumplidas las medidas adoptadas, tanto organizativas como disciplinarias.

Artículo 20.1 El Departamento realiza mensualmente, según corresponda, las conciliaciones con las entidades del Sistema del Ministerio del Comercio Interior donde se remitieron los casos para su investigación, con el objetivo de seguimiento y control a los resultados finales.

2. El Departamento puede dictaminar los informes de las investigaciones en proceso y según el interés de la investigación, participar como fiscalizador de la misma.

3. El Departamento realiza mensualmente la conciliación con la Contraloría General de la República de las denuncias enviadas de esa instancia.

Sección Segunda

De la recepción de los planteamientos

Artículo 21. La recepción de los planteamientos se efectúa en el Departamento durante el horario laboral, de lunes a viernes y se reciben de forma personal, por correspondencia, correo electrónico, teléfono, medios de prensa y redes sociales a través de usuarios reales. Excepcionalmente en horas no laborables se realiza en el Puesto de Dirección del Organismo por teléfono, correo electrónico o correspondencia ordinaria, los que se envían al Departamento.

Artículo 22.1 Los jefes de las unidades organizativas del Organismo remiten al Departamento los planteamientos que reciben directamente de los promoventes, aunque sean de su competencia, para su registro, control y tramitación con la instancia que corresponda.

2. Los jefes de las unidades organizativas, en principio, no están facultados para tramitar a otra instancia las quejas, denuncias y otros planteamientos.

Artículo 23. Los planteamientos recepcionados por escrito o de forma verbal, implican el levantamiento de un acta de comparecencia conforme al Anexo II que se adjunta al presente y forma parte integrante del mismo.

Artículo 24. Los planteamientos recepcionados por correo electrónico, por usuarios reales en redes sociales, por correspondencia, medios de prensa, teléfono y en el Puesto de Dirección, se consignan en el Registro Único de Entrada, conforme al Anexo III que se adjunta al presente y forma parte integrante del mismo.



Ministra del Comercio Interior

RESOLUCIÓN 29 de 2023

Artículo 25. Los planteamientos recepcionados en el Puesto de Dirección, se consignan en el modelo que se adjunta en el Anexo IV al presente y forma parte integrante del mismo, del cual se traslada copia en un término de cuarenta y ocho (48) horas al Departamento para su tramitación.

Sección Tercera

De la tramitación e investigación de los planteamientos de la ciudadanía

Artículo 26. Los planteamientos recepcionados competencia del Sistema del Ministerio del Comercio Interior, se remiten por el Jefe del Departamento, por conducto de la Secretaría del Ministro a las instancias correspondientes como traslado bajo control, para su solución y respuesta.

Artículo 27. 1 Los planteamientos recepcionados que no sean competencia del Sistema del Ministerio del Comercio Interior, se remiten por el Jefe del Departamento, a través de la Secretaría del titular del Organismo, al órgano, organismo o entidad correspondiente como traslado definitivo para su solución, informando al promovente la decisión adoptada, dándose por terminado el proceso.

2. En casos excepcionales que, por la magnitud de su contenido, y estén relacionados con la oferta de servicios o bienes adquiridos, se solicita resumen de los resultados de la investigación.

Artículo 28. Cuando los planteamientos son de competencia del Ministerio del Comercio Interior y corresponde realizar el proceso por el Órgano Central, el Jefe del Departamento dictamina los planteamientos, propone los nombres, apellidos y cargos de los integrantes de la comisión investigadora, así como su Presidente y el cronograma de trabajo para la realización del proceso investigativo en un término de tres (3) días hábiles posteriores a la recepción del caso.

Artículo 29. El término para la investigación y entrega del informe conclusivo es de treinta (30) días naturales contados a partir de la recepción del caso en la entidad investigadora.

Artículo 30. Si por la complejidad de la investigación y tramitación resulta insuficiente el término de cumplimiento, se solicita prórroga con quince (15) días hábiles de antelación a la fecha de vencimiento del término, a la instancia que remitió el caso, fundamentando la solicitud.

Artículo 31. El incumplimiento del término establecido en el artículo precedente se analiza en el Comité de Prevención y Control, informando a la instancia inmediata superior las causas y las medidas adoptadas.



Ministra del Comercio Interior

RESOLUCIÓN 29 de 2023

Sección Cuarta

Del tratamiento a los planteamientos de la ciudadanía contra cuadros, funcionarios y trabajadores del Sistema del Ministerio del Comercio Interior

Artículo 32.1 Los planteamientos recepcionados en el Órgano Central, referentes a cuadros y funcionarios de las entidades del Sistema del Ministerio del Comercio Interior, se trasladan a los jefes de las entidades correspondientes, en un plazo de tres (3) días naturales a partir de la fecha de recepción del mismo.

2. Los planteamientos recibidos sobre los Presidentes, Vicepresidentes Primeros y Vicepresidentes de las organizaciones superiores de Dirección Empresarial atendidas y directores de las Unidades Presupuestadas son atendidos en el organismo central y se realiza lo dispuesto en el artículo 28 de la presente Resolución.

Artículo 33. Los planteamientos recibidos sobre los cuadros y funcionarios de las unidades organizativas del Órgano Central son atendidos en el mismo y se realiza lo dispuesto en el artículo 28 de la presente Resolución.

Artículo 34. La tramitación de las denuncias sobre cuadros y funcionarios se efectúa mediante documento clasificado.

Artículo 35. La investigación correspondiente se realiza conforme a la metodología del Anexo V, que se adjunta al presente y forma parte integrante del mismo.

Artículo 36. La denuncia se informa al denunciado, quien tiene derecho a presentar su descargo en 24 horas posteriores a su conocimiento.

Artículo 37. En los casos requeridos por la trascendencia y gravedad, quien resuelve solicita la asesoría de la Dirección de Cuadros y de la Dirección de Recursos Humanos del Organismo cuando corresponda y de ser necesario, puede ser asesorado por la Dirección Jurídica.

Artículo 38. Las comisiones para investigar los planteamientos se integran como mínimo por cuatro (4) trabajadores, de ellos uno del Departamento, con conocimientos y preparación afines para la realización del proceso, designados por resolución del jefe máximo de la entidad.

Artículo 39. Quien resuelve, así como los jefes de las entidades del Sistema del Ministerio del Comercio Interior, que reciben casos de la Contraloría General de la República para su investigación, entregan al Jefe del Departamento durante los siete (5) días hábiles posteriores a su recepción, la conformación de la comisión investigadora y el cronograma de trabajo para la realización del proceso investigativo, conforme establece la legislación vigente.



Ministra del Comercio Interior

RESOLUCIÓN 29 de 2023

Artículo 40. Quien resuelve remite los documentos anteriores, al titular de la Contraloría General de la República durante los diez (10) días hábiles posteriores a la recepción de la denuncia contra el cuadro o funcionario de las entidades del Sistema del Ministerio del Comercio Interior.

Artículo 41. Lo dispuesto en los artículos precedentes se adapta a las dependencias u oficinas en que se atiendan planteamientos conforme su competencia.

Sección Quinta Del resultado de las investigaciones

Artículo 42. Los resultados de las investigaciones se evalúan por la comisión investigadora y se presentan al jefe máximo de la entidad; cuando implica a un cuadro o funcionario, se aprueban por la Comisión de Cuadros y se informa al Consejo de Dirección de la entidad.

Artículo 43. Los resultados de las investigaciones se clasifican de la forma siguiente:

1. Con Razón: cuando los aspectos investigados son verídicos.
2. Con Razón en Parte: cuando existen aspectos investigados que no son verídicos.
3. Sin Razón: cuando los aspectos investigados no son verídicos.

Artículo 44. Los resultados de las investigaciones se presentan al colectivo de trabajadores y al promovente, si es identificado, dejando constancia de esta acción.

Artículo 45. La entidad que investiga el caso solicita por escrito la conformidad o no del promovente con la respuesta, si este es identificado.

Artículo 46.1 Los jefes de las entidades del Sistema del Ministerio del Comercio Interior a los que se les traslade el caso bajo control, remiten al Jefe del Departamento dentro del término concedido, el informe conclusivo del mismo, la documentación que respalda la investigación realizada, la constancia de la información a los trabajadores si procede y copia de la respuesta ofrecida al promovente, si es identificado, con la constancia de su conformidad o no con la misma.

2. En los supuestos de denuncia contra cuadros y funcionarios se entrega el análisis de la Comisión de Cuadros y el acta de información al Consejo de Dirección y a las organizaciones políticas.

Artículo 47. Si el caso proviene de los medios de prensa, la entidad que lo investiga envía el resultado de la investigación a quien resuelve, quien lo remite al Jefe del Departamento



Ministra del Comercio Interior

RESOLUCIÓN 29 de 2023

para su dictamen y evaluación final; firmado por quien resuelve, se envía al medio de prensa correspondiente y una copia al Jefe del Departamento.

Artículo 48. Los jefes de las entidades del Sistema del Ministerio del Comercio Interior que reciben casos enviados de la Contraloría General de la República para su investigación, o por conducto del Jefe del Departamento, entregan a la Contraloría General, en los treinta (30) días hábiles posteriores a la recepción, el informe conclusivo del proceso investigativo, previa revisión por quien resuelve o por el Jefe del Departamento.

Artículo 49. El Jefe del Departamento, previa evaluación y dictamen, envía a quien resuelve, el resumen y el informe conclusivo de los procesos investigativos referidos en el artículo precedente, para su aprobación.

Artículo 50.1 El informe conclusivo del proceso investigativo aprobado por quien resuelve se remite a la instancia promovente.

2. En los casos en que los resultados de los procesos investigativos por reclamaciones por medidas disciplinarias sean a favor del promovente, la administración resarcirá de manera retroactiva, los daños morales y económicos ocasionados

Artículo 51. Las respuestas a los planteamientos identificadas son personales y por escrito, explicando en caso de ser negativa los motivos de la misma.

Sección Sexta Del expediente

Artículo 52. Para cada denuncia se confecciona un expediente que relaciona las acciones realizadas, en correspondencia a lo establecido en el Anexo VI, que se adjunta al presente y forma parte integrante del mismo.

Artículo 53. Cuando las denuncias se efectúan por promoventes no identificados, el expediente se cierra con el informe conclusivo y las actas del Consejo de Dirección y de la reunión de información a los trabajadores, excepto las denuncias contra cuadros, en las cuales se elabora resumen, refiriéndose al informe conclusivo archivado confidencialmente.

Artículo 54. Los jefes de las entidades del Sistema del Ministerio del Comercio Interior evalúan periódicamente el comportamiento de la atención ciudadana, el nivel de tratamiento y solución de los casos presentados, su cumplimiento en término y los análisis de las tendencias, causas y condiciones, cuyos resultados son utilizados para confeccionar las proyecciones y planes de trabajo de la instancia en cuestión, así como el enriquecimiento y actualización de los planes de prevención; al cierre de cada semestre los resultados se envían al Jefe del Departamento.



Ministra del Comercio Interior

RESOLUCIÓN 29 de 2023

Sección Séptima
De las infracciones

Artículo 55. El Jefe del Departamento informa a quien resuelve y al Consejo de Dirección, cuando se disponga, de las negligencias o infracciones que se detecten en la aplicación y cumplimiento del presente y presenta en la reunión del Comité de Prevención y Control una información actualizada del desarrollo de la actividad dos veces al año.

Artículo 56. Los jefes de las unidades organizativas del Órgano Central y entidades del Sistema del Ministerio del Comercio Interior, en el ámbito de su competencia, examinan el cumplimiento de lo establecido para la atención a los planteamientos de la ciudadanía y aplican las medidas disciplinarias o de otra índole pertinentes, cuando se demuestren violaciones graves en el actuar ético de cuadros, funcionarios y trabajadores designados.

CAPÍTULO III
DE LA RESPONSABILIDAD DE LOS CUADROS, FUNCIONARIOS Y
TRABAJADORES DESIGNADOS RESPECTO A LA ATENCIÓN A LOS
PLANTEAMIENTOS DE LA CIUDADANÍA

Artículo 57. La atención ciudadana constituye una actividad fundamental de los cuadros y funcionarios principales en los diferentes niveles de dirección, por lo que comprueban de forma directa los planteamientos y asumen la tarea como un proceso de prioridad.

Artículo 58. Los cuadros, funcionarios y trabajadores designados que actúen de forma negligente en procesos que originen planteamientos, se someten a procesos disciplinarios conforme a la legislación vigente para estas categorías ocupacionales; de lo que se informa al promovente en la respuesta, siempre y cuando sea identificado.

Artículo 59. Los consejos de dirección de las entidades del Sistema del Ministerio del Comercio Interior analizan semestralmente un resumen general sobre los planteamientos recibidos, el cual es esencialmente valorativo e ilustra con cifras la magnitud de los asuntos, haciendo énfasis en las causas y condiciones que generan los problemas y las medidas adoptadas para resolverlos; este informe se envía al Jefe del Departamento dentro de los siete (7) días vencidos del trimestre que culmina.

Artículo 60. El incumplimiento de lo establecido en el presente se contempla en la evaluación de los trabajadores que atienden la actividad.

DISPOSICIONES FINALES

PRIMERA: Los jefes de las entidades del Sistema del Ministerio del Comercio Interior emiten las disposiciones jurídicas necesarias para implementar el presente en el ámbito de su competencia.



Ministra del Comercio Interior

RESOLUCIÓN 29 de 2023

SEGUNDA: El Jefe del Departamento controla el cumplimiento de lo dispuesto en el presente.

TERCERA: Se deroga la Resolución 82, "Procedimiento y las normas para la organización y funcionamiento de la atención de los planteamientos, quejas y denuncias de la población en el Sistema del Ministerio del Comercio Interior," del 17 de abril del 2017, emitida por la titular del Organismo.

COMUNÍQUESE a los viceministros, directores generales, directores y jefes de departamentos de este Organismo, y a los jefes de las entidades del Sistema del Ministerio de Comercio Interior.

ARCHÍVESE el original en la Dirección Jurídica de este Organismo.

Dada en La Habana, a los 28 días del mes de febrero del 2023.

Betsy Díaz Velázquez
Ministra del Comercio Interior

Lic. Osvaldo Rivero Villavicencio, Director Jurídico del Ministerio del Comercio Interior, inscripto al No. 8585 del Registro General de Juristas.

CERTIFICO: Que la presente es copia fiel del original firmado que obra en el protocolo de resoluciones de la Dirección Jurídica de este organismo.

Dado en La Habana, a 1 de marzo de 2023.



RESOLUCIÓN 29 de 2023

ANEXO I
GLOSARIO DE TÉRMINOS

1. Ciudadano (a): Persona considerada como miembro activo de un Estado, titular de derechos políticos y sometido a sus leyes.
2. Consumidor (a): persona natural o jurídica, nacional o extranjera, que adquiera, utilice o disfrute, como destinatario final, bienes y servicios.
3. Promovente: persona natural o jurídica que realiza un planteamiento.
4. Queja: inconformidad sobre la satisfacción de necesidades e intereses en la obtención de un bien o servicio, la calidad de los productos, la atención recibida, la actuación de dirigentes, funcionarios u otros trabajadores; con el trabajo en los órganos y organismos del Estado y de Gobierno y entidades de sus sistemas o en aquellas entidades, que sin estar integradas en dichos sistemas, se encuentran vinculadas al Presupuesto del Estado o de otras instituciones del país; acerca de decisiones adoptadas, con las que no se está de acuerdo, vinculadas con el descontrol, la mala utilización de los recursos, con actos de corrupción administrativa o de conductas contrarias a la ética y los principios establecidos.
5. Denuncia: imputación contra directivos superiores, directivos, ejecutivos, funcionarios o personas naturales, vinculada con violaciones de normas y disposiciones, sobre el funcionamiento de órganos y organismos del Estado, del Gobierno y de su Administración, así como, de las entidades de sus respectivos sistemas o en aquellas entidades, en otras instituciones del país y en las nuevas formas de gestión, que puede o no, ser constitutiva de delito, relacionadas con el descontrol, la mala utilización de los recursos, con actos de corrupción administrativa o de conductas contrarias a la ética y los principios establecidos.
6. Expediente: Pruebas documentales del desarrollo de un proceso investigativo seguido al producirse una reclamación, queja o denuncia de la ciudadanía, desde su inicio hasta la terminación del mismo.
7. Orientado: Clasificación que se da al asunto presentado, cuando se le indica al promovente a dónde acudir para solucionar su problema o se le brinda una respuesta en el momento.
8. Reclamación: La solicitud de solución de un problema que sufre o cree sufrir y por tanto la necesidad de que se gestione ante las empresas o administraciones para lograr la solución adecuada.
9. Solicitud: Petición o demanda que se realiza a las diferentes entidades, con la finalidad de la satisfacción de sus necesidades o la obtención de un bien o servicio.
10. Sugerencia: Propuesta para mejorar o solucionar, suprimir o modificar algún aspecto relacionado con el funcionamiento de una entidad o medida aplicada.



Ministra del Comercio Interior

RESOLUCIÓN 29 de 2023

11. Traslado bajo control: Cuando los asuntos indicados para su investigación se transfieren a otra entidad y una vez culminada ésta, envía los resultados de la investigación a la que lo transfirió.
12. Traslado definitivo: Cuando los asuntos indicados son de la competencia de otros organismos o entidades y se les transfieren para su investigación, no solicitando envío de los resultados de la misma, a la entidad que lo transfirió.

ANEXO II ACTA DE COMPARECENCIA

1. Hora y fecha en que comparece el promovente.
2. Nombres y apellidos.
3. Número de carné de identidad.
4. Dirección particular.
5. Teléfono.
6. Explicación sobre el asunto.
7. Firma del promovente y del trabajador del Departamento.

Nota: Se anexan copias de los documentos presentados.



Ministra del Comercio Interior

RESOLUCIÓN 29 de 2023

ANEXO III
REGISTRO ÚNICO DE ENTRADA DIGITAL
(BASE DE DATOS)

Datos que se consignan:

1. Número consecutivo de radicación.
2. Fecha de recibido.
3. Nombres y apellidos del promovente.
4. Asunto del planteamiento formulado.
5. Clasificación del planteamiento, según corresponda (Sugerencia, Solicitud, Reclamación, Queja o denuncia)
6. Organismo implicado.
7. Provincia a la que corresponde.
8. Dónde se está tramitando.
9. Fecha en que debe terminarse la investigación.
10. Estado del cumplimiento.
11. A quien se debe dar respuesta.

ANEXO IV
MODELO PARA RECOGER LAS QUEJAS QUE SE FORMULEN
EN EL PUESTO DE DIRECCIÓN

REGISTRO PARA LA ATENCIÓN A LA POBLACIÓN EN EL PUESTO DE DIRECCIÓN				
Nombres y apellidos del promovente	Fecha de la recepción	Planteamiento formulado	Dirección particular	Teléfono donde localizarse



RESOLUCIÓN 29 de 2023

ANEXO V

METODOLOGÍA PARA DESARROLLAR LOS PROCESOS INVESTIGATIVOS RELATIVOS A DENUNCIAS Y QUEJAS CONTRA LOS CUADROS, FUNCIONARIOS Y TRABAJADORES DEL SISTEMA DEL MINISTERIO DEL COMERCIO INTERIOR

1- LOS JEFES, AL RECIBIR DENUNCIAS O QUEJAS CONTRA SUS CUADROS, FUNCIONARIOS Y TRABAJADORES SUBORDINADOS, DEBERÁN CUMPLIR LOS PASOS SIGUIENTES:

- Registrar con la clasificación que le corresponda, los documentos que sustentan cualquiera de las referidas incidencias, exigiendo en su tramitación, que se cumpla lo establecido para los mismos.
- A partir del análisis diferenciado de las quejas o denuncias de la ciudadanía, se procede a indicar mediante escrito fundamentado (acta o resolución), la creación de una comisión que llevará a cabo la investigación del caso, designando como presidentes a Cuadros y Funcionarios de igual o superior nivel jerárquico que los denunciados e implicados, que asume la mayor responsabilidad de la investigación, el cual debe tener conocimientos de la esfera o ámbito con que esté relacionado el caso. Entre los integrantes de la comisión no deben existir vínculos de parentesco o afinidad, con los denunciados que puedan afectar la transparencia de su actuación.
- Analizar, aprobar o rectificar el informe conclusivo del proceso y las medidas disciplinarias, administrativas y organizativas propuestas por la Comisión Investigadora, en el Consejo de Dirección o en la Comisión de Cuadros, según corresponda.
- Una vez aprobado oficialmente el informe conclusivo del proceso, y las medidas disciplinarias, administrativas y organizativas, exige y controla que se informen al Consejo de Dirección, a la Organización de Base del PCC y al Colectivo de trabajadores de la entidad al que pertenecen los denunciados e implicados.
- Informa los resultados conclusivos del proceso y las medidas a la instancia de dirección que corresponda, y conserva el expediente íntegro del proceso, con la clasificación establecida, en el archivo destinado para los procesos investigativos.

2- LOS CUADROS Y FUNCIONARIOS DESIGNADOS COMO PRESIDENTES DE LAS COMISIONES PARA EJECUTAR LOS PROCESOS INVESTIGATIVOS, DEBERÁN CUMPLIR LOS PASOS SIGUIENTES:

- Convocar de inmediato, la primera reunión de la Comisión Investigadora, comunicar a sus integrantes las indicaciones recibidas al respecto, estudiar lo establecido en este procedimiento, analizar con profundidad el contenido de las denuncias o quejas a investigar, ordenándolas por temas y nivel de importancia y elaborar el plan de trabajo, designando a los responsables de cada tarea con los plazos establecidos legalmente para el esclarecimiento y respuesta de los hechos, el referido plan es aprobado por el máximo jefe de la entidad.

TRABAJO DE LAS COMISIONES

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.



Ministra del Comercio Interior

RESOLUCIÓN 29 de 2023

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

1. La Comisión investigadora, para dar seguimiento y cumplir los términos establecidos realiza, según corresponda, las consultas y conciliaciones con la Contraloría General de la República, el Ministerio del Interior u otras entidades implicadas en los procesos investigativos.
2. Convocar al Consejo de Dirección de la entidad a la cual pertenece el cuadro o funcionario objeto de la investigación para informar el contenido de la denuncia a investigar dando lectura al documento;
3. Estudiar minuciosamente los documentos relacionados con quejas o denuncias e identificar los asuntos que se plantean con el objetivo de precisar los temas que deban ser objeto de investigación;
4. Entrevistar a cada denunciado o implicado, comenzando siempre por el de mayor jerarquía, para informarle del inicio del proceso y los aspectos denunciados, solicitando que certifiquen por escrito y firmado lo que reconoce como cierto o incierto, precisándole que aporte todas las informaciones, pruebas y constancias que posea al respecto;
5. Cuando esté implicado un cuadro que ocupa la máxima responsabilidad de una entidad, se le comunicará a la instancia superior para que asuma el proceso;
6. 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;
7. 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;
8. Evaluar los temas y características del centro, si existen otros antecedentes de los temas denunciados o algún aspecto que puedan incidir en los casos de denuncias contra cuadros;
9. Contactar con la Dirección de Cuadros a fin de confeccionar una caracterización de la persona; y
10. Realizar reunión con el promovente para informarle los resultados finales de la investigación.

SOBRE LAS ENTREVISTAS

- a) Las entrevistas a realizar por la comisión que lleva a cabo la investigación de las quejas, y denuncias, deben ser planificadas y preparadas, participando todos los integrantes de la comisión o una representación significativa de esta, desarrollándose en un clima de respeto y comprensión, de manera que prime un ambiente de confianza;
- b) Los integrantes de la comisión no emitirán criterios ni opiniones personales sobre los temas que se investigan;



Ministra del Comercio Interior

RESOLUCIÓN 29 de 2023

- c) 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;
- d) 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;
- e) En la realización de las entrevistas, se debe lograr establecer la empatía, de manera que se pueda apreciar el punto de vista del entrevistado a través del significado de sus pensamientos y expectativas, cuidando de no involucrarse en el problema, en perjuicio de su rol como miembro imparcial de una comisión investigadora;
- f) 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;
- g) El entrevistador debe mostrar seguridad y conocimiento de la situación y que está 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; y
- h) Al desarrollar la entrevista debe tenerse en consideración lo siguiente:
 - 1. Tener en cuenta la capacidad para entender, la inteligencia y el nivel cultural y educacional del entrevistado;
 - 2. propiciar que el entrevistado se manifieste con entera libertad. Saber escuchar es lo principal;
 - 3. una vez que haya expuesto su versión de los hechos, se deben puntualizar los aspectos que hayan quedado inconclusos o no claros;
 - 4. los cambios de forma y tono de la voz puede ser un indicativo de alguna distorsión en los planteamientos;
 - 5. no debe darse ninguna opinión que pueda considerarse como una parcialización, ya sea a favor o en contra;
 - 6. las preguntas se introducirán cuando el entrevistado de pie a ello. Evitar las preguntas que lleven implícita la respuesta o comentarios interpretativos;
 - 7. realizar preguntas que lleven al entrevistado a un análisis de su conducta y sus problemas, permitiéndole desarrollar su propia comprensión al respecto;
 - 8. mostrar interés en lo que dice o en los documentos que muestre el entrevistado aun cuando no lo tengan, le trasmite a éste, un sentimiento de sensibilidad por parte del entrevistador, elevando su confianza y ánimo de colaboración;
 - 9. 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;
 - 10. las condiciones del local donde se efectúe la entrevista, deben propiciar un ambiente de tranquilidad y privacidad; y



Ministra del Comercio Interior

RESOLUCIÓN 29 de 2023

11. 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.

SOBRE EL INFORME CONCLUSIVO Y SU CONTENIDO.

Se despachará con el director el proyecto de informe y se tendrá en cuenta sus posibles descargos u otros aspectos a revisar, como por ejemplo, análisis de cuadros, plan de medidas organizativas y otros.

El contenido del informe debe ser el siguiente:

Introducción: Incluye los datos identificativos del promovente y una síntesis de sus planteamientos, especificando los antecedentes si los hubiera, el método utilizado para realizar la investigación, la comisión que la ejecutó, los nombres, apellidos y cargos de su presidente e integrantes, principales acciones y actividades acometidas y tiempo utilizado en su realización.

Desarrollo de la investigación: Se refleja el trabajo realizado para el esclarecimiento de cada uno de los temas denunciados, documentos utilizados, entrevistas y otras acciones ejecutadas.

Resumen general: Resultados obtenidos de los aspectos comprobados sobre los hechos denunciados, así como la clasificación general del caso.

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.

Según los resultados del proceso investigativo, la Comisión Investigadora delimitará las responsabilidades directas y colaterales de cada uno de los Cuadros, funcionarios y trabajadores denunciados e implicados, lo cual despachará con el Jefe máximo de la entidad, para decidir sobre los pasos a cumplir y los procesos disciplinarios a desarrollar cuando corresponda.

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

Después de realizados los análisis disciplinarios en los órganos correspondientes y aplicadas las medidas disciplinarias aprobadas, se firmará el informe conclusivo del proceso y se informarán sus resultados.

Al informe conclusivo, se le adjunta las resoluciones o escritos fundamentados certificados y notificados de las medidas disciplinarias aplicadas, archivándose en los órganos de Cuadros de cada entidad, cuando los investigados son Cuadros.

SOBRE LA NOTIFICACIÓN AL PROMOVENTE.

La comisión dará las conclusiones al promovente 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. De existir inconformidad exponer las razones.



RESOLUCIÓN 29 de 2023

3. CIERRE DEL PROCESO INVESTIGATIVO, ENTREGA DEL EXPEDIENTE CON TODA LA DOCUMENTACIÓN UTILIZADA, SU ARCHIVO Y CONSERVACIÓN.

Una vez concluido el Proceso Investigativo, el Presidente de la Comisión es el responsable de conformar el expediente con toda la documentación e información utilizada, debidamente firmado, registrado y clasificado según lo establecido, debiendo entregarlo al Jefe de la entidad o a quien éste delegue para recibirlo.

El Jefe del Organismo, los presidentes de las organizaciones superiores de dirección empresarial y de las entidades del Sistema del Ministerio del Comercio Interior, decidirán según lo establecido, el archivo y responsable de la custodia de estos procesos.

En el caso del Órgano Central del Ministerio, los expedientes de los procesos investigativos relacionados con los Cuadros, se archivarán en la Dirección de Cuadros, como actualmente está establecido y los demás procesos con carácter confidencial en el Departamento de Atención Ciudadana.

ANEXO VI

EXPEDIENTE DE DENUNCIAS Y OTROS DE LA CIUDADANÍA

Documentos que debe contener el expediente:

1. Acta de Comparecencia y/o carta de la queja, denuncia, reclamación o solicitud que se presente en la oficina o área de atención a la ciudadanía (número y fecha del registro de entrada).
2. Fotocopias de documentos probatorios del planteamiento expuesto.
3. Documento de denuncia y otros que aporte el denunciante.
4. Documento legal de la constitución de la comisión investigadora del caso.
5. Plan de trabajo investigativo firmado por los integrantes de la comisión con el cronograma de las acciones a realizar.
6. Evidencias del desarrollo del proceso.
7. Análisis de las causas y condiciones que propician los hechos.
8. Informe de la investigación firmado por todos los integrantes de la comisión.
9. Copias de las entrevistas, encuestas y otros medios utilizados en la investigación.
10. Resultados del análisis en el Consejo de Dirección y Comisión de Cuadros.
11. Acta de Notificación del Resultado al denunciante (Promovente identificado).
12. Actas de las asambleas con los trabajadores donde se refleje la fecha, hora, las opiniones recogidas, por ciento de asistencia y otros datos que se consideren de interés, adjuntándole la relación de participantes y sus correspondientes firmas.



Ministra del Comercio Interior

RESOLUCIÓN 29 de 2023

13. Notificación de sanciones si procediera.
14. Plan de medidas organizativas o administrativas si procediera y su cumplimiento.
15. Respuesta ofrecida a la prensa u otro órgano que la solicitó.
16. Evaluación de si los hechos demostrados son hechos delictivos o de corrupción, otros documentos afines al proceso.