

GACETA OFICIAL



DE LA REPÚBLICA DE CUBA

MINISTERIO DE JUSTICIA

EDICIÓN ORDINARIA LA HABANA, VIERNES 13 DE DICIEMBRE DE 2024 AÑO CXXII

Sitio Web: <http://www.gacetaoficial.gob.cu/>—Calle Zanja No. 352 esquina a Escobar, Centro Habana

Teléfonos: 7878-4435 y 7870-0576

Número 123

Página 2135

SUMARIO

ASAMBLEA NACIONAL DEL PODER POPULAR.....	2135
Ley 167/2023 “Del Sistema de Atención a las Quejas y Peticiones de las Personas” (GOC-2024-685-O123).....	2135
CONSEJO DE MINISTROS.....	2143
Decreto 112/2024 Reglamento de la Ley 167 “Del Sistema de Atención a las Quejas y Peticiones de las Personas” (GOC-2024-686-O123).....	2143

ASAMBLEA NACIONAL DEL PODER POPULAR

GOC-2024-685-O123

JUAN ESTEBAN LAZO HERNÁNDEZ, Presidente de la Asamblea Nacional del Poder Popular de la República de Cuba:

HAGO SABER: Que la Asamblea Nacional del Poder Popular, en su sesión del día 22 de diciembre de 2023 del Segundo Período Ordinario de sesiones de la X Legislatura, ha aprobado lo siguiente:

POR CUANTO: La Constitución de la República de Cuba, proclamada el 10 de abril de 2019 establece, en sus artículos 10, 61 y 200 b), el derecho de las personas a presentar quejas y peticiones ante las autoridades, las que tienen la obligación de garantizar la correcta atención al pueblo y de ofrecer respuesta oportuna, pertinente y fundamentada.

POR CUANTO: La experiencia acumulada y las regulaciones constitucionales determinan la necesidad de actualizar la legislación cubana en relación con la atención a las quejas y peticiones de las personas, como garantía de ese derecho y su cumplimiento por parte de las autoridades, entidades y personas que prestan servicios públicos o ejercen potestades públicas, así como establecer el correspondiente procedimiento para ello.

POR TANTO: La Asamblea Nacional del Poder Popular, en el ejercicio de las atribuciones que le están conferidas en el inciso c), del Artículo 108, de la Constitución de la República de Cuba, ha adoptado la siguiente:

LEY No. 167**DEL SISTEMA DE ATENCIÓN A LAS QUEJAS
Y PETICIONES DE LAS PERSONAS****CAPÍTULO I****DISPOSICIONES GENERALES**

Artículo 1.1. La presente Ley tiene por objeto regular la estructura y funcionamiento del sistema de atención a las quejas y peticiones de las personas a las autoridades, directivos, funcionarios y empleados del Estado.

2. Las personas naturales o jurídicas no estatales que prestan servicios públicos, realizan alguna función pública o ejercen potestades públicas de conformidad con las disposiciones normativas, tienen la responsabilidad de cumplir la presente Ley y su Reglamento, acorde con su encargo u objeto social.

3. El sistema antes referido, se rige por lo dispuesto en la Constitución de la República de Cuba, esta Ley y demás disposiciones normativas vigentes.

Artículo 2.1. Se entiende por queja la comunicación por la que una persona manifiesta su insatisfacción o inconformidad con una actuación o situación en el ámbito de la actividad de los órganos, organismos, entidades, directivos, funcionarios y empleados del Estado, que implica una afectación.

2. Las quejas pueden también referirse a la prestación de servicios públicos o el ejercicio de funciones o potestades públicas por parte de cualquier otra persona natural o jurídica.

3. Se exceptúan de lo dispuesto en los apartados anteriores los casos que tengan previstas la vía extrajudicial o judicial para la reclamación de los derechos que se consideren vulnerados.

Artículo 3. Se entiende por petición la solicitud formulada ante el órgano o autoridad mediante la que se interesa una pretensión determinada.

Artículo 4.1. Los órganos, organismos, entidades, directivos, funcionarios y empleados del Estado están obligados a atender y dar respuesta a las quejas y peticiones que le formulen las personas, de conformidad con lo dispuesto en las disposiciones normativas establecidas a tales efectos.

2. Las personas naturales o jurídicas no estatales que prestan servicios públicos, realizan alguna función pública o ejercen potestades públicas están obligadas a atender y dar respuesta a las quejas que se le formulen en el término establecido en el Artículo 43, apartado 5, de esta Ley.

CAPÍTULO II**DEL EJERCICIO DEL DERECHO DE QUEJA Y PETICIÓN**

Artículo 5.1. El derecho de queja y petición puede ejercerse por las personas de conformidad con lo establecido en las disposiciones normativas vigentes.

2. En el ejercicio del derecho a dirigir quejas y peticiones se aportan los datos generales esenciales para la identificación de la persona que lo ejerce.

3. Cuando no sea posible establecer la identificación de la persona, se consideran anónimas y el órgano que la recepciona o la autoridad competente en virtud de los elementos expuestos, puede disponer la verificación o investigación a los efectos de su esclarecimiento.

Artículo 6.1. Las quejas y peticiones se pueden presentar de forma verbal, por escrito o mediante el canal de comunicación legalmente establecido, por el que también puede recibir respuesta, con las formalidades establecidas en esta Ley y las disposiciones normativas sobre este tema.

2. Las quejas o peticiones son un acto personalísimo, sin perjuicio que, durante su tramitación, quien la atiende pueda disponer incorporar en un solo expediente otros de similar naturaleza o contenido.

3. De igual forma se tramitan como quejas o peticiones las que formulen las personas a los medios fundamentales de comunicación social.

Artículo 7.1. Las personas que ejerzan el derecho de quejas y peticiones reciben un trato respetuoso y adecuado, sin ninguna discriminación por razones de sexo, género, orientación sexual, identidad de género, edad, origen étnico, color de la piel, creencia religiosa, discapacidad, origen nacional o territorial, o cualquier otra condición o circunstancia personal que implique distinción lesiva a la dignidad humana.

2. En su atención las personas gozan de la debida discreción sobre el asunto tratado.

3. Las entidades velan por el respeto al horario establecido para la atención a las personas y deben realizarlo en un local con las condiciones requeridas.

Artículo 8. Cuando se recepciona una queja o petición, se expide la correspondiente constancia que acredita la fecha y hora en que se presentó, así como los nombres, apellidos y firma de quien recibe o, de ser el caso, se expide constancia con iguales datos, por medio del canal de comunicación correspondiente, mediante el cual se recibió.

CAPÍTULO III

DEL SISTEMA DE ATENCIÓN A LAS QUEJAS Y PETICIONES

SECCIÓN PRIMERA

Disposiciones generales

Artículo 9.1. El Sistema de Atención a las Quejas y Peticiones, en lo adelante el Sistema, integra, a las estructuras designadas para su atención, tramitación y respuesta.

2. Forman parte del Sistema, la estructura designada para la atención de las quejas y peticiones radicada en la sede del Presidente y el Gobierno de la República y las demás unidades organizativas que a esos efectos se creen por las autoridades competentes, en sus respectivas entidades.

3. Las estructuras del Sistema, según corresponda, cumplen y controlan la presente Ley en el ámbito de sus competencias.

4. Se entiende como unidad organizativa a la estructura encargada de cumplir las funciones establecidas en el Artículo 19 de esta Ley en cada institución, las que se subordinan a su máxima autoridad y se adecuan a sus particularidades.

Artículo 10. El Sistema se sustenta en los principios siguientes:

- a) Supremacía constitucional;
- b) legalidad;
- c) vinculación permanente con el pueblo;
- d) objetividad, imparcialidad, celeridad, transparencia y comunicación;
- e) oportunidad, veracidad y calidad de la información;
- f) discreción, privacidad y sensibilidad ante los asuntos que se conozcan; y
- g) no discriminación.

Artículo 11.1. El Presidente de la República y las máximas autoridades de los órganos del Estado garantizan la organización, funcionamiento y control de las unidades orga-

nizativas a cargo de la atención a las quejas y peticiones de las personas, en lo adelante unidades organizativas.

2. Asimismo aseguran que las unidades organizativas dispongan del personal idóneo y capacitado, así como, de las condiciones materiales y tecnológicas para el desempeño de sus funciones y la atención a las personas en situación de discapacidad y de vulnerabilidad.

3. Los encargados de la atención a las quejas y peticiones de las personas, requieren para su desempeño de sensibilidad, discreción, humanismo, profesionalidad y conocimiento de la actividad.

Artículo 12. La Asamblea Nacional del Poder Popular, la Fiscalía General de la República, el Tribunal Supremo Popular, la Contraloría General de la República y el Consejo Electoral Nacional definen sus sistemas de trabajo para la atención a las quejas y peticiones y establecen, en el ámbito metodológico, relaciones de coordinación con la estructura radicada en la sede del Presidente y el Gobierno de la República.

Artículo 13.1. Las unidades organizativas de atención a las quejas y peticiones establecen relaciones de coordinación institucional e interinstitucional, para garantizar el análisis integral de los asuntos expuestos por las personas, brindarles respuestas oportunas, pertinentes y fundamentadas, así como evitar que tengan que acudir a más de una oficina.

2. La asistencia y cooperación requerida a una entidad por una unidad organizativa sólo se puede negar cuando al que se solicita tenga impedimento legal expreso para otorgarla, conforme con lo establecido en el Artículo 18 de esta Ley y su negativa se comunica a la autoridad competente solicitante.

SECCIÓN SEGUNDA

De la responsabilidad de las autoridades con la atención a las quejas y peticiones

Artículo 14. Los jefes de las unidades organizativas, responden por la efectividad, condiciones y control del Sistema en su ámbito de actuación, conforme a lo estipulado en la presente Ley.

Artículo 15.1. Las máximas autoridades de las entidades, favorecen el acceso a las Tecnologías de la Información y la Comunicación, en lo adelante TIC, en las áreas de atención a la población y la capacitación de su personal en el uso de estas, en función de hacer la actividad más expedita e interactiva con las personas y facilitar las relaciones interinstitucionales de las unidades organizativas.

2. Además, fiscalizan la actualización de los sistemas que soportan el flujo automatizado de registro y control de la información requerida para la atención de las quejas y peticiones.

Artículo 16. Los órganos colegiados de dirección de cada entidad, según corresponda, evalúan periódicamente el desarrollo de la actividad de atención a las quejas y peticiones, adoptan y controlan las medidas necesarias para su buen funcionamiento.

Artículo 17. Las deficiencias e irregularidades detectadas en la atención a las quejas y peticiones de las personas generan la correspondiente responsabilidad administrativa, su análisis y la adopción de medidas que garanticen subsanarlas.

Artículo 18.1. Las autoridades, funcionarios y empleados serán excluidos del conocimiento y tramitación de una queja o petición por alguna de las causas siguientes:

- a) Parentesco dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad con alguno de los implicados;

- b) relación matrimonial o unión de hecho afectiva con alguno de los implicados;
 - c) relación de adopción, tutela, guarda legal o designación de apoyos con alguna de las personas anteriormente señaladas;
 - d) tener pleito pendiente con alguno de los implicados;
 - e) hallarse sujeto a proceso en virtud de haber sido denunciado por alguno de los implicados;
 - f) tener amistad o enemistad con alguno de los implicados;
 - g) tener interés en el asunto o en otro pendiente sobre idéntica cuestión de derecho;
 - h) poner de manifiesto, en su actuación, prejuicios por razón de sexo, orientación sexual, identidad de género, edad, origen étnico, color de la piel, creencia religiosa, situación de discapacidad, origen nacional o territorial, o cualquier otra condición o circunstancia personal que implique distinción lesiva a la dignidad humana y, por tal razón, menoscabe o pueda afectar la ética y calidad de su actuar; y
 - i) cualquier otro elemento que atente contra los principios de objetividad e imparcialidad y discreción.
2. Los implicados en una queja o petición no pueden participar en la tramitación del asunto.

SECCIÓN TERCERA

De las funciones de las unidades organizativas

Artículo 19. Corresponde a las unidades organizativas las funciones siguientes:

- a) Cumplir y hacer cumplir lo establecido en la Constitución de la República, las leyes y demás disposiciones normativas;
- b) tramitar las quejas y peticiones, así como responder las de su competencia;
- c) atender de manera presencial, o mediante los canales de comunicación de que se dispongan, a las personas que interesen plantear quejas y peticiones;
- d) remitir a quien corresponda las quejas y peticiones que no sean de su competencia; y
- e) estudiar y evaluar las principales causas y tendencias que originan quejas y peticiones, así como las entidades con mayor incidencia y proponer las medidas necesarias.

CAPÍTULO IV

DE LA TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS Y PETICIONES

SECCIÓN PRIMERA

Disposiciones generales

Artículo 20. La atención de una queja o petición comprende las fases de recepción, clasificación, radicación, verificación o investigación, respuesta, solución y control.

Artículo 21. La autoridad competente, al conocer de una queja o petición, adopta las medidas requeridas y realiza las consultas necesarias, para asegurar que a las personas se les ofrezcan respuesta en el plazo establecido.

Artículo 22. Las personas pueden exigir a las autoridades a las que dirigen sus quejas y peticiones la confidencialidad de sus datos personales, conforme a lo establecido en las disposiciones normativas vigentes, en cuyo caso su divulgación requiere autorización previa y expresa del interesado.

Artículo 23. Cuando los asuntos expuestos y sus respuestas tengan consecuencias para los derechos de las personas, las quejas y peticiones se tramitan conforme a las disposiciones normativas aplicables, de tal forma que no se restrinja el acceso a otros mecanismos jurídicos de restitución y reparación, si fuera el caso.

Artículo 24. En toda tramitación de una queja o petición debe formarse el correspondiente expediente en los que deja constancia documental, en soporte de papel o digital, de esa tramitación y sus resultados.

Artículo 25. Los expedientes derivados de quejas y peticiones, en soporte de papel o digital, se someten a las normas y principios que rigen el Sistema Nacional de Gestión Documental y Archivos de la República de Cuba.

SECCIÓN SEGUNDA

De la recepción, clasificación y registro de las quejas y peticiones

Artículo 26. En la fase de recepción de las quejas y peticiones, se precisa si cumplen con las formalidades y requisitos establecidos en los artículos 5 y 6 de la presente Ley.

Artículo 27.1. En la fase de clasificación de las quejas y peticiones, se define, de conformidad con su contenido, a quienes corresponde su atención.

2. De resultar la queja o petición competencia de la autoridad que la recibe, se procede a su verificación o investigación y sus resultados se notifican al interesado.

3. Si la queja o petición no es competencia de quien la recibe, se remite a la autoridad competente mediante escrito de remisión y se comunica dicha decisión a la persona que lo interesa.

Artículo 28.1. Para su control y seguimiento, las quejas y peticiones se registran de forma manual o en un sistema informatizado, conforme a las posibilidades existentes.

2. El sistema de control y seguimiento de las quejas y peticiones garantiza la búsqueda rápida y efectiva de los antecedentes, así como la recuperación de las estadísticas y de la información que se requiera para los análisis de causas y tendencias.

SECCIÓN TERCERA

De la verificación o investigación de las quejas y peticiones

Artículo 29.1. Para determinar si las personas tienen razón o no en sus quejas y peticiones, las causas que las originan, así como las violaciones presentes y sus responsables, la autoridad competente, cuando el caso lo requiera, indica su verificación o investigación.

2. La verificación consiste en comprobar, la veracidad de una información sin necesidad de investigar en su totalidad el asunto, requiere del conocimiento pleno de las cuestiones que se plantean y de lo establecido en las disposiciones normativas vigentes al respecto, por quienes la realizan.

3. La investigación son las diligencias encaminadas a examinar el asunto objeto de reclamación o solicitud, mediante la realización de una indagación multilateral y objetiva que permita arribar a una conclusión cierta de los hechos.

4. La investigación se realiza ante quejas y peticiones que por su connotación lo requieran y podrán constituirse comisiones de trabajo integradas como mínimo por tres personas.

Artículo 30. La información que en el curso de una verificación o investigación aporte un funcionario público a través de su testimonio personal, tiene carácter reservado, sin perjuicio de lo establecido en las disposiciones normativas vigentes sobre la denuncia de hechos que pueden ser constitutivos de delito.

Artículo 31. Durante la verificación o investigación, los hechos se examinan con la mayor reserva, tanto con respecto a las personas como a las instituciones.

Artículo 32. Cuando los designados para verificar o investigar una queja o petición, en el ejercicio de sus atribuciones, tengan conocimiento de una conducta o hecho que se presume como delictivo, lo ponen en conocimiento de las autoridades correspondientes, por medio de quien dispuso la investigación.

Artículo 33. En los resultados de la verificación o investigación, se señalan los responsables de las deficiencias que se identifican en los temas que originan las quejas y peticiones, de ser el caso.

Artículo 34.1. Las autoridades están obligadas a auxiliar, con carácter preferente, a los designados para verificar o investigar una queja o petición, durante su tramitación.

2. Quienes conforman las comisiones de verificación o investigación pueden personarse donde se requiera, previa coordinación y autorización, para comprobar cuantos datos se necesiten con el fin de esclarecer los hechos, hacer las entrevistas personales pertinentes o proceder al estudio de los expedientes o documentos indispensables.

3. A estos efectos, se les facilita el acceso a los expedientes o documentación relacionada con los hechos objeto de verificación o investigación.

Artículo 35. La persona que mantenga una actitud entorpecedora de la labor de investigación de una queja o petición, puede ser advertida de su proceder por la autoridad competente.

Artículo 36. Las experiencias de los casos investigados que resultan significativos por la magnitud de lo acontecido pueden derivarse en material de estudio si así lo dispone la máxima autoridad de la institución, bajo el estricto cumplimiento de los principios éticos requeridos y de lo establecido en la ley, a fin de evitar que situaciones similares se repitan.

SECCIÓN CUARTA

De las respuestas a las quejas y peticiones

Artículo 37.1. La respuesta a una queja o petición debe ser oportuna, pertinente, fundamentada y en los plazos establecidos en la Sección Quinta de esta Ley.

2. La respuesta debe ser congruente con el objeto de la queja o petición y contener, en los casos que proceda, la solución o las orientaciones a la persona que le permita encauzar la solución de lo interesado.

Artículo 38. La respuesta a las quejas y peticiones de acuerdo con los resultados de la verificación o investigación, pueden ser declaradas:

- a) Con razón, al demostrarse la pertinencia de lo planteado;
- b) con razón en parte, cuando se constata que es parcialmente pertinente lo expuesto, o
- c) sin razón, cuando se aprecie que no es procedente lo interesado.

Artículo 39.1. La respuesta se formula por escrito y se le notifica a la persona de manera presencial o mediante los canales de comunicación disponibles.

2. En cualquiera de las maneras descritas en el Artículo 38 de esta Ley, debe dejarse constancia de la notificación de la respuesta a la persona correspondiente.

Artículo 40. Ante la reiteración de una queja o petición sobre un asunto concluido, se brinda, previa aprobación de la autoridad competente, la respuesta que se ofreció anteriormente, siempre que no se aporten nuevos elementos que hagan presumir omisiones, falta de rigor o profundidad en la verificación o investigación inicialmente realizada.

Artículo 41. Las quejas declaradas Con Razón o Con Razón en Parte, se dan por concluidas cuando se solucione la afectación reclamada por la persona, salvo aquellas que dependan de causas objetivas que impidan su realización.

SECCIÓN QUINTA

De los plazos para la tramitación de las quejas y peticiones

Artículo 42. Las quejas o peticiones que reciben las entidades estatales, y las personas naturales o jurídicas que prestan servicios públicos o ejercen potestades públicas que no resulten de su competencia, se remiten a quien corresponda en un plazo no mayor de cinco días naturales posteriores a su recepción.

Artículo 43.1. Las quejas y peticiones que tramiten la entidades estatales se responden a las personas en un plazo de hasta treinta días naturales, contados a partir de la fecha de recibidas por el competente para atenderlas.

2. Si por la complejidad de la queja o petición, el plazo referido en el numeral anterior resulta insuficiente, con siete días naturales de antelación a la fecha de vencimiento, el obligado a responder puede solicitar a su superior jerárquico una prórroga de hasta treinta días naturales.

3. La autoridad que concede la prórroga referida en el apartado anterior, cuenta con un plazo de tres días hábiles para comunicar su decisión.

4. Cuando por razones objetivas y excepcionales la respuesta de la autoridad competente a la persona pueda exceder los plazos establecidos en los numerales anteriores, antes del vencimiento de éstos, se informa al interesado los motivos de la demora y la fecha prevista para la respuesta.

5. Las personas naturales o jurídicas no estatales que prestan servicios públicos responden las quejas en un plazo de treinta días naturales desde su recepción.

CAPÍTULO V

DE LAS RELACIONES Y DE LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LAS UNIDADES ORGANIZATIVAS ENCARGADAS DE LA ATENCIÓN A LAS QUEJAS Y PETICIONES

Artículo 44. La estructura designada para la atención de las quejas y peticiones radicada en la sede del Presidente y el Gobierno de la República, atiende metodológicamente la actividad de los organismos de la Administración Central del Estado, las entidades nacionales, los gobiernos provinciales y las administraciones locales; establece relaciones de coordinación y cooperación con el resto de las unidades organizativas creadas a esos efectos en los demás órganos del Estado.

Artículo 45. Los encargados de la atención a las quejas y peticiones de las personas, brindan información a las autoridades competentes o instancias superiores sobre los casos que se tramitan, cuando se solicite por estos.

Artículo 46. La gestión de la información relativa al proceso de atención a las quejas y peticiones, responde a los principios de esta Ley, al sistema de Información del Gobierno y se organiza para satisfacer las necesidades informativas y de comunicación en todos los niveles de la sociedad y del ciudadano.

DISPOSICIONES ESPECIALES

PRIMERA: En correspondencia con lo dispuesto en el texto constitucional, el derecho de queja y petición es susceptible de tutela judicial de conformidad con la legislación procesal.

SEGUNDA: Las quejas y peticiones que involucren a diputados a la Asamblea Nacional del Poder Popular, se remiten al Presidente de la Asamblea Nacional del Poder Popular.

TERCERA: Las quejas y peticiones que involucren a magistrados, jueces, funcionarios y empleados de los tribunales de justicia, se remiten al Presidente del Tribunal Supremo Popular.

CUARTA: Las quejas y peticiones que involucren a directivos, funcionarios y empleados de la Fiscalía General de la República, la Contraloría General de la República y de los consejos electorales, se remiten, en lo procedente, al Fiscal General, al Contralor General o al Presidente del Consejo Electoral Nacional, según el caso.

QUINTA: Las quejas contra las personas que ostentan la máxima autoridad dentro de sus instituciones se remiten, según el caso, a su respectivo superior jerárquico.

SEXTA: Las quejas o peticiones referentes a la actividad del personal militar y civil de los ministerios de las Fuerzas Armadas Revolucionarias y del Interior, se tramitan conforme a las disposiciones normativas que en tal sentido se establezcan por los respectivos ministros.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

ÚNICA: Las quejas y peticiones que se encuentren en trámites al momento de la entrada en vigor de la presente Ley concluyen su tramitación de acuerdo con las regulaciones vigentes al momento de su radicación.

DISPOSICIONES FINALES

PRIMERA: La Asamblea Nacional, el Presidente de la República, el Tribunal Supremo Popular, la Fiscalía General de la República, la Contraloría General de la República, el Consejo Electoral Nacional y el Consejo de Ministros dictan, en el término de noventa días posteriores a la entrada en vigor de esta Ley, las normas reglamentarias que correspondan para la aplicación de la presente Ley.

SEGUNDA: Los jefes de los órganos, organismos y entidades del Estado, en el ámbito de sus competencias, ejecutan, de manera permanente las acciones necesarias para garantizar la implementación de la presente Ley, así como la capacitación de sus directivos, funcionarios y empleados en su conocimiento.

TERCERA: La presente Ley entra en vigor a los noventa días posteriores a su publicación en la Gaceta Oficial de la República.

PUBLÍQUESE en la Gaceta Oficial de la República.

DADA en la sala de sesiones de la Asamblea Nacional del Poder Popular, Palacio de Convenciones, en La Habana, a los 22 días del mes de diciembre de 2023.

Juan Esteban Lazo Hernández

Presidente de la Asamblea Nacional
del Poder Popular

Miguel Mario Díaz-Canel Bermúdez

Presidente de la República de Cuba

CONSEJO DE MINISTROS

GOC-2024-686-O123

MANUEL MARRERO CRUZ, Primer Ministro.

HAGO SABER: Que el Consejo de Ministros ha considerado lo siguiente:

POR CUANTO: La Ley 167 “Del Sistema de Atención a las Quejas y Peticiones de las Personas”, de 22 de diciembre de 2023, regula la estructura y funcionamiento del sistema de atención a las quejas y peticiones de las personas a las autoridades, directivos, funcionarios y empleados del Estado y en su Disposición Final Primera faculta al Consejo de Ministros para dictar la norma reglamentaria que corresponda en el interés de la aplicación de la referida Ley.

POR TANTO: El Consejo de Ministros, en el ejercicio de las atribuciones que le están conferidas en el Artículo 137, incisos ñ) y o), de la Constitución de la República de Cuba, ha adoptado el siguiente:

DECRETO 112
REGLAMENTO DE LA LEY 167 DEL SISTEMA DE ATENCIÓN
A LAS QUEJAS Y PETICIONES DE LAS PERSONAS

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. El objeto del presente Reglamento es establecer los elementos organizativos, las normas y los procedimientos para regular la atención a las quejas y peticiones de las personas, a fin de garantizarles el ejercicio efectivo de este derecho, en correspondencia con lo establecido en la Constitución de la República de Cuba, la Ley 167 “Del Sistema de Atención a las Quejas y Peticiones de las Personas”, en lo adelante la Ley 167, otras leyes y demás disposiciones normativas vigentes.

Artículo 2.1. Las regulaciones dispuestas en este Reglamento, resultan aplicables a las actuaciones que realizan los órganos, organismos, entidades, las autoridades, directivos, funcionarios y empleados del Estado en la atención a las quejas y peticiones de las personas.

2. Este Reglamento también se aplica a las personas naturales o jurídicas no estatales que prestan servicios públicos, realizan alguna función pública o ejercen potestades públicas, en lo que concierne al ámbito de esa prestación o ejercicio.

Artículo 3. Las quejas y peticiones se realizan de la forma siguiente:

- a) Verbal, se formulan de manera presencial en lugar destinado a este fin;
- b) escritas, son dirigidas o entregadas en las unidades organizativas para la atención a quejas y peticiones, o ante las autoridades, directivos, funcionarios y empleados del Estado, personas naturales, jurídicas no estatales que prestan servicios públicos, realizan alguna función pública o ejercen potestades públicas; y
- c) a través de otros canales de comunicación, ya sea digital o telefónico.

Artículo 4. Con independencia del modo en que se reciba la queja o petición, a la persona que la presentó se le emite acuse de recibo, para lo cual se expide constancia que lo acredita con la fecha y hora de su presentación, así como los nombres, apellidos y firma de quien recibe.

CAPÍTULO II

DEL EJERCICIO DEL DERECHO DE QUEJA
Y PETICIÓN DE LAS PERSONAS

Artículo 5.1. Las personas que acuden ante las autoridades, directivos, funcionarios y empleados del Estado y personas naturales o jurídicas no estatales que prestan servicios públicos, realizan alguna función pública o ejercen potestades públicas, a formular una queja o petición o a buscar orientación, tienen el derecho de ser atendidas por el personal a cargo de esta actividad, conforme a lo establecido en la Ley 167 y el presente Reglamento.

2. En el caso de que la queja o petición esté relacionada con la vulneración de algún derecho, el asunto queda abierto hasta tanto se restablezca este.

3. Excepcionalmente, la persona que se encuentre en situación de discapacidad, que le impida ejercer su derecho a queja o petición, podrá auxiliarse de un familiar, apoyo o representante.

CAPÍTULO III
DEL SISTEMA DE ATENCIÓN A LAS QUEJAS Y PETICIONES

SECCIÓN PRIMERA

Disposiciones generales

Artículo 6.1. El Sistema de Atención a las Quejas y Peticiones está compuesto por la estructura designada para la atención de las quejas y peticiones radicada en la sede del Presidente y el Gobierno de la República, y las demás unidades organizativas que a esos efectos se crean en los organismos de la Administración Central del Estado, las entidades nacionales, los gobiernos provinciales del Poder Popular y las administraciones municipales del Poder Popular, en lo adelante unidades organizativas, de conformidad con el Artículo 9, de la Ley 167.

2. Las unidades organizativas designadas para la atención de quejas y peticiones, se subordinan a la máxima autoridad de los sujetos descritos en el apartado anterior.

3. Las unidades organizativas analizan integralmente la atención a las quejas y peticiones presentadas por las personas y ofrecen respuestas oportunas, pertinentes y fundamentadas, en el plazo y según el procedimiento establecido en la Ley 167 y este Reglamento.

Artículo 7.1. Las unidades organizativas para la atención a las personas que acudan a presentar quejas y peticiones, habilitan un local con los medios de comunicación requeridos, adecuada iluminación, ventilación y mobiliario, y aseguran una apropiada atención a las personas en situación de discapacidad.

2. En estos locales se expone, en un lugar accesible y visible, la información de la unidad organizativa con los números telefónicos, correos electrónicos, sitio web, plataformas en las redes sociales digitales, horario de atención, así como su misión y objeto social; cuando no sea posible exhibir en dicho local la referida información, los cuadros, funcionarios y técnicos de la unidad, la ofrecen de forma verbal a las personas.

SECCIÓN SEGUNDA

**De la responsabilidad de las autoridades de las unidades
organizativas con la atención a las quejas y peticiones**

Artículo 8. Los jefes de las unidades organizativas tienen las responsabilidades siguientes:

- a) Analizar y decidir el curso que se le debe dar a cada queja o petición presentada;
- b) garantizar que los locales tengan las condiciones adecuadas para la atención a las personas, la privacidad requerida, un ambiente de confianza y seguridad, así como que se cumpla el horario establecido;
- c) verificar la información con que cuentan sobre la queja o petición que realiza la persona;
- d) evaluar los resultados, según corresponda, e informar a la máxima autoridad de la institución a la que se subordina; y
- e) asegurar que las personas que presentan las quejas y peticiones, reciban una respuesta oportuna, pertinente y fundamentada, en el plazo y según los procedimientos establecidos.

Artículo 9. Corresponde también al jefe de la unidad organizativa en sus relaciones de trabajo con la máxima autoridad de la institución a la que se subordina, lo siguiente:

- a) Consultar el tratamiento a seguir con las quejas y peticiones que por su alcance así lo requieran;
- b) proponer la realización de una verificación o investigación, cuando el caso lo requiera;
- c) proponer la creación de comisiones cuando el asunto lo requiera;

- d) proponer acciones concretas relacionadas con su alcance y competencia, que contribuyan a minimizar o eliminar las causas y condiciones que generan quejas y peticiones; e
- e) informar cuando se compruebe que se ha vulnerado un derecho al reclamante y sus posibles responsables.

CAPÍTULO IV DE LA TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS Y PETICIONES

SECCIÓN PRIMERA

Disposiciones generales

Artículo 10. Durante el proceso de tramitación de una queja o petición, que comprende las fases establecidas en el Artículo 20 de la Ley 167, se mantienen la discreción y compartimentación necesarias sobre los asuntos que se abordan, y de ser aconsejable, se preserva también la identidad de las personas involucradas.

Artículo 11.1. Por cada tramitación de una queja o petición, se confecciona un expediente, en formato de papel o digital, numerado de forma consecutiva por cada año, contenido de los principales elementos del proceso y sus resultados.

- 2. A dicho expediente se incorporan los documentos probatorios de que se dispongan.

SECCIÓN SEGUNDA

De la recepción

Artículo 12. La recepción de las quejas y peticiones se realiza por el personal que designe el jefe de la unidad organizativa, el cual procede de la forma siguiente:

- a) Cuando se recibe de manera verbal, se anotan los aspectos esenciales objeto de la queja o petición, se esclarece el contenido y se precisan los argumentos; se expide un comprobante con un número de registro de recepción;
- b) cuando se recibe por escrito, de manera presencial, se precisa si cumple con las formalidades y requisitos establecidos; se expide un comprobante con un número de registro de recepción; y
- c) cuando se recibe a través del correo postal o correo electrónico, o plataforma digital, se precisa si cumplen con las formalidades y requisitos establecidos, se acusa recibo a la persona, dentro de los cinco días naturales siguientes, por medio del canal de comunicación correspondiente mediante el cual se recibió, en el que se le informa el número de registro de recepción.

SECCIÓN TERCERA

De la clasificación de las quejas y peticiones

Artículo 13. En la fase de clasificación de las quejas y peticiones la persona designada por el jefe de la unidad organizativa para su atención, realiza las acciones siguientes:

- a) Analizar la información recibida, y según su contenido, define el destino o tratamiento a seguir;
- b) solicitar a la persona que formuló la queja o petición, mediante una entrevista o por la vía telefónica o digital, la información que resulte imprescindible a fin de esclarecer cualquier asunto relacionado con su solicitud;
- c) actualizar en la plataforma Bienestar o el sistema de control con que se cuente, los destinos o tratamientos a las quejas y peticiones; e
- d) informar con inmediatez las quejas y peticiones que por su contenido, trascendencia o afectaciones deban ser atendidas con prioridad.

Artículo 14. Si la queja o petición no es competencia de la instancia que la recibe, se remite a la autoridad competente mediante escrito de remisión; se deja evidencia del trámite y se comunica dicha decisión a la persona que formuló la queja o petición explicando las causas que determinaron el traslado y la institución encargada de responderle.

Artículo 15. Si se recibe una queja o petición que ya fue tramitada por otra unidad organizativa, se le solicita el envío de los resultados, se concilian o se valoran con esta, y se tienen en cuenta, si procede, en la respuesta a ofrecer a la persona.

Artículo 16. Cuando la persona presenta nuevamente una queja o petición por inconformidad con la respuesta recibida con anterioridad y aporta nuevos elementos que no se tuvieron en cuenta en el trámite anterior, se procede como sigue:

- a) Si el trámite se realizó por la propia unidad organizativa, se revisa el proceso anterior y se tienen en cuenta los nuevos elementos ; y
- b) si la respuesta se tramitó por otra unidad organizativa se le remite a la autoridad competente los elementos aportados para que decida si procede la verificación o investigación de los aspectos incorporados.

Artículo 17. Cuando se recibe una queja o petición sobre la actuación de un cuadro, el jefe de la unidad organizativa la remite a la máxima autoridad de la institución a la que este pertenece.

SECCIÓN CUARTA

Del registro

Artículo 18. Una vez concluidas las fases de recepción y clasificación de la queja o petición, la persona designada introduce en el sistema automatizado o asienta, de forma manual, en el registro que se habilita a estos efectos para su control y seguimiento, según las posibilidades con que se cuente, los elementos siguientes:

- a) Datos personales del interesado;
- b) síntesis del contenido de la queja o petición, fechas de elaboración y recepción, así como los asuntos que se formulan, de acuerdo con la clasificación establecida;
- c) si es anónimo o no;
- d) destinatario que la remite; y
- e) organismo o entidad al que se le traslada.

Artículo 19. El registro de las quejas y peticiones, con independencia del método que se emplee, debe permitir conocer el momento en que se encuentra cada queja o petición recibida en la unidad organizativa y garantizar una información precisa y rápida cuando se requiera.

Artículo 20. Una vez concluido el proceso la persona designada introduce en el registro, la fecha de la respuesta a la queja o petición, y si esta fue considerada con razón, razón en parte, sin razón u orientado.

SECCIÓN QUINTA

De la verificación o investigación de las quejas y peticiones

Artículo 21.1. El jefe de la unidad organizativa solicita a la máxima autoridad de la institución a la que se subordina para que determine, en los casos que se requiera, realizar una verificación o una investigación de la queja o petición presentada a la autoridad que la indicó.

2. La decisión que adopta la máxima autoridad de la institución a la que se subordina la unidad organizativa se hace por escrito; cuando se acepte realizar la verificación o investigación se añaden las precisiones para su ejecución.

3. Si determina realizar una verificación o una investigación, el jefe de la unidad organizativa planifica las acciones a realizar, de manera que se incluyan las fuentes de información posibles y los elementos a esclarecer en cada caso que permitan arribar a conclusiones.

Artículo 22. Para la investigación de las quejas y peticiones la máxima autoridad a la que se subordina la unidad organizativa, puede constituir comisiones de trabajo integradas como mínimo por tres personas, que designa mediante escrito fundamentado, en el que describe su composición y alcance.

Artículo 23. Los designados para verificar o investigar una queja o petición, deben ser cuidadosos, éticos y actuar con discreción, consultar con las fuentes las cuestiones imprescindibles, los elementos definidos en el plan y las partes que a cada una compete.

Artículo 24. En el caso de que la queja o petición sea un anónimo, se informa de su recibo a la mayor cantidad de personas vinculadas a esta y finalizada la verificación o investigación, se les dan a conocer las conclusiones.

Artículo 25. Para realizar la verificación o investigación de una queja o petición, se determina por la autoridad que la indicó o por el jefe de la unidad organizativa, según corresponda, lo siguiente:

- a) Las entrevistas a las personas que formulan la queja o petición y a otras que puedan conocer de los hechos;
- b) los lugares a visitar, según los asuntos a verificar o investigar; y
- c) la revisión de documentos relacionados con la queja o petición presentada, tales como, actas de reuniones de consejos de dirección, comisiones de cuadros, informes de acciones de control, resultados de auditorías y verificaciones fiscales.

Artículo 26. La persona designada o la comisión de trabajo para realizar la verificación o investigación, prepara la entrevista, y realiza las acciones siguientes:

- a) Identifica las obligaciones y atribuciones de las personas a entrevistar;
- b) elabora la guía o cuestionario para cada entrevista, según las obligaciones y atribuciones del entrevistado y objetivos del entrevistador;
- c) formula la secuencia de las entrevistas, con sus fechas, horas y otros aspectos de interés, las que deben iniciar por los niveles superiores de dirección, y de los asuntos generales a los particulares; y
- d) coordina el plan de entrevistas y citaciones con los implicados.

Artículo 27.1. En el proceso de verificación o investigación de la queja o petición, se ejecutan las acciones siguientes:

- a) Estudiar el caso objeto de la verificación o investigación;
- b) informar de inmediato a la autoridad que indicó la verificación o la investigación, si durante su realización se detecta o presume de represalias contra quien formuló la queja o petición o la comisión de hechos constitutivos de delito, contravención, actos de corrupción, o ilegalidades;
- c) incorporar al expediente de la queja o petición, los resultados finales de las diligencias practicadas durante la verificación o investigación; y
- d) brindar la información sobre los resultados al colectivo laboral de la entidad donde tienen lugar los hechos manifestados, en los casos que se determinen por la autoridad que indicó la verificación o investigación.

2. Igualmente, tienen a su cargo, determinar lo siguiente:

- a) Cómo sucedió el hecho que generó la queja o petición;
- b) las normas o procedimientos violados;

- c) las afectaciones como consecuencia de las violaciones;
- d) los responsables directos y colaterales;
- e) las medidas administrativas o disciplinarias a proponer; y
- f) si corresponde la restitución de los derechos afectados a las personas, de conformidad con lo establecido en la legislación.

Artículo 28. Si durante la verificación o investigación de una queja o petición se detectan violaciones en el orden ético, disciplinario o administrativo, se informa de inmediato a la autoridad que la indicó, para que lo notifique al jefe inmediato superior de los infractores directos y colaterales, quien aplica las medidas correspondientes y las informa a dicha autoridad, en un plazo de treinta días naturales, al margen de la impugnación que puedan presentar los infractores.

Artículo 29. La autoridad que indicó la verificación o investigación de una queja o petición, supervisa la marcha de esta, a fin de corroborar su calidad y el cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 167 y el presente Reglamento, y cuando lo considere oportuno participa de forma directa en las acciones que se practican durante la misma.

Artículo 30.1. Concluida la verificación o investigación de una queja o petición, los designados para ejecutarla, confeccionan el informe conclusivo que se presenta a la autoridad que la indicó, el que contiene los aspectos siguientes:

- a) Nombres y apellidos y cargos de los designados para la verificación o investigación;
- b) acciones ejecutadas;
- c) síntesis de los aspectos expuestos por la persona y de los resultados de la verificación o investigación;
- d) consideraciones y recomendaciones;
- e) medidas que se proponen para solucionar los problemas detectados; y
- f) firma de los que ejecutaron la verificación o investigación.

2. Al informe se le anexan las evidencias que apoyan las conclusiones, tales como, entrevistas, resultados de acciones de control, visitas y copias de documentos examinados.

Artículo 31.1. La autoridad que indicó la verificación o investigación de la queja o petición, antes de adoptar la decisión final verifica que:

- a) Todos los asuntos expuestos por la persona se investigaron de forma correcta y con la calidad requerida; y
- b) las medidas propuestas se corresponden con las infracciones o deficiencias detectadas.

2. De considerar que ha sido investigado adecuadamente da por concluido el proceso de tramitación.

3. Si aprecia falta de rigor en la verificación o investigación o que no cumple con las exigencias requeridas, indica una nueva verificación o investigación a fin de que se profundice y se subsanen las faltas o deficiencias detectadas; lo que debe cumplirse en un plazo de hasta treinta días naturales, de esta decisión y los motivos se informan al promovente.

SECCIÓN SEXTA

De las respuestas a las quejas y peticiones

Artículo 32.1. Las respuestas a las quejas y peticiones que se ofrecen a los promoventes se realizan por escrito y se notifican a las personas de manera presencial o mediante los canales de comunicación disponibles; en todos los casos se deja constancia de dicha notificación.

2. Las respuestas que se notifican de manera presencial se hacen constar en acta, con la firma de los participantes, la conformidad de la persona, y de quedar inconforme, sus consideraciones.

Artículo 33.1. Las respuestas a las quejas o peticiones se ofrecen a las personas que las formularon por los designados para ejecutar la verificación o investigación, o por quien determine la autoridad que la indicó.

2. Si la verificación o investigación de la queja o petición se ejecuta por una comisión de trabajo, la respuesta se ofrece en presencia de mayoría sus integrantes.

Artículo 34.1. La respuesta a la queja o petición que se ofrece al promovente contiene los elementos principales del informe y se le adjuntan los documentos probatorios que se requieran, tales como trazas de sistemas informáticos, normas y procedimientos vigentes relacionados con la queja o petición.

2. La persona encargada de ofrecer la respuesta evalúa el momento, condiciones, vías o lugar, apropiados para notificarla.

Artículo 35. La persona inconforme con los resultados de la verificación o investigación, siempre que no existan procedimientos legales o reglamentarios, puede presentar su desacuerdo mediante escrito fundamentado dirigido a la máxima autoridad que la indicó, dentro del término de diez días hábiles posteriores a la notificación.

SECCIÓN SÉPTIMA

De la solución y control

Artículo 36.1. Cuando la queja o petición se declara con razón o con razón en parte, la unidad organizativa encargada de atender y dar respuesta a esta, ejecuta el seguimiento al plan de medidas aprobado, para comprobar su cumplimiento.

2. En dicho plan se incluyen las medidas organizativas, disciplinarias o de otra naturaleza que se proponen adoptar, en correspondencia con la responsabilidad de los infractores implicados colaterales y la gravedad de los hechos comprobados.

SECCIÓN OCTAVA

De los plazos para la tramitación y respuesta de las quejas y peticiones de las personas

Artículo 37.1. El término para la tramitación y respuesta de las quejas y peticiones presentadas por las personas, es de hasta treinta días naturales, de conformidad con el apartado 1 del Artículo 43 de la Ley 167.

2. Cuando por la complejidad de la queja o petición resulta insuficiente el plazo establecido para su tramitación y respuesta, el obligado a responderla puede solicitar prórroga con la debida fundamentación a la máxima autoridad de la institución a la que se subordina, con al menos siete días naturales de antelación a la fecha de vencimiento establecida en el apartado anterior.

3. La máxima autoridad dispone de un plazo de hasta tres días hábiles para responder si se accede a la prórroga solicitada.

4. Las autorizaciones de prórrogas se otorgan por una vez y hasta treinta días naturales como máximo.

5. De autorizarse la prórroga, el encargado de responder a la persona promovente de la queja o petición, le informa la extensión del nuevo plazo concedido y sus motivos.

Artículo 38. De la solicitud de prórroga y su aprobación o denegación, se deja constancia en el registro o en el expediente de manera documental.

Artículo 39. El plazo fijado incluye la respuesta al promovente y no es prorrogable después de su vencimiento.

Artículo 40. Si el plazo que se fijó no se cumple, se consigna mediante escrito, las causas de la dilación y la valoración de la violación de este, y se informa a la máxima autoridad para que se adopten las medidas correspondientes.

CAPÍTULO V

DE LAS RELACIONES Y DE LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LAS UNIDADES ORGANIZATIVAS ENCARGADAS DE LA ATENCIÓN A LAS QUEJAS Y PETICIONES

Artículo 41. Las unidades organizativas establecen relaciones de coordinación y cooperación con las demás unidades organizativas creadas en los órganos, organismos de la Administración Central del Estado, entidades nacionales y demás instituciones.

Artículo 42. La información de la unidad organizativa sobre las quejas y peticiones que recibe, así como sus resultados, constituye fuente de información para conocer estados de opinión, deficiencias, tendencias, así como sus causas y condiciones, en interés de erradicar los problemas y elevar la calidad del trabajo y la satisfacción de las personas.

Artículo 43.1. En relación con los asuntos que tramita, la unidad organizativa queda encargada de realizar las acciones siguientes:

- a) Mantener relaciones de trabajo con las áreas de comunicación institucional, comunitaria u otras, y con los medios de comunicación oficial del país, para dar a conocer sus canales de atención, explicar situaciones que afecten a las personas o les puedan generar preocupación;
 - b) informar a la máxima autoridad de la institución y a la instancia superior que lo solicite, en las fechas que se establezcan, el estado de las quejas y las peticiones que les fueron trasladadas para su atención; y
 - c) rendir información semestral y anual, en los modelos y formatos establecidos, para lo cual adjunta resumen estadístico y valorativo, sobre los resultados del trabajo de atención a las quejas y peticiones y los principales problemas detectados.
2. La información a brindar por la unidad organizativa, referida en los incisos b) y c) del apartado anterior, debe contener los elementos siguientes:

- a) Introducción;
- b) vías de recepción;
- c) quejas y peticiones recibidas, principales asuntos y estado de solución que presentan;
- d) quejas y peticiones respondidas en los plazos de tiempo establecidos y fuera de estos;
- e) de las quejas y peticiones concluidas, cuántas fueron declaradas con razón, con razón en parte, sin razón y orientadas, así como el porcentaje que representan en relación con el total recibido;
- f) otros aspectos que se consideren incluir; y
- g) valoraciones.

Artículo 44.1. Los informes periódicos sobre el comportamiento de las quejas y peticiones que reciben o tramitan las unidades organizativas subordinadas a los órganos, organismos y entidades del Estado, los gobiernos provinciales del Poder Popular y las administraciones municipales del Poder Popular, se analizan regularmente en sus respectivos órganos colegiados.

2. Durante los análisis se evalúa el comportamiento cuantitativo y cualitativo de las quejas y peticiones, los resultados de su comparación con igual etapa de períodos anteriores, las causas y condiciones que las generan y las medidas o acciones que se proponen para resolverlas o minimizar su impacto.

Artículo 45. El análisis de los informes periódicos sobre el comportamiento de las quejas y peticiones, constituye para la unidad organizativa a cargo de esta actividad, un instrumento de trabajo y fuente de información que permite alertar a tiempo, y posibilita tomar medidas y acciones encaminadas a prever y eliminar deficiencias.

Artículo 46. A inicio de cada año, la unidad organizativa realiza el balance de los resultados del trabajo del período anterior y aprueba sus proyecciones para el año que inicia.

DISPOSICIÓN ESPECIAL

ÚNICA: Las personas naturales o jurídicas no estatales que prestan servicios públicos, realizan alguna función pública o ejercen potestades públicas, cumplen el presente Reglamento, de acuerdo con su encargo u objeto social y aplican, en lo pertinente, lo dispuesto en este Reglamento.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

ÚNICA: Las quejas y peticiones que están en trámites al momento de la entrada en vigor del presente Reglamento, concluyen su tramitación de acuerdo con las regulaciones vigentes al momento de su radicación.

DISPOSICIONES FINALES

PRIMERA: Los jefes de los organismos de la Administración Central del Estado y entidades nacionales, los gobiernos provinciales del Poder Popular y las administraciones municipales del Poder Popular elaboran y ponen en vigor sus procedimientos internos para la atención a las quejas y peticiones de las personas, ajustados a su misión, objeto social y particularidades.

SEGUNDA: El presente Decreto entra en vigor a partir de los noventa días posteriores a la fecha de su publicación en la Gaceta Oficial de la República de Cuba.

PUBLÍQUESE en la Gaceta Oficial de la República de Cuba.

DADO en el Palacio de la Revolución, a los 16 días del mes de octubre de 2024, “Año 66 de la Revolución”.

Manuel Marrero Cruz