



Resolución No. 347/11

POR CUANTO: La Ley No. 107 "De la Contraloría General de la República", de 1ro. de agosto del 2009, en el artículo 31, inciso f) establece dentro de las funciones, atribuciones y obligaciones específicas de la Contraloría General de la República de Cuba, la evaluación, atención, investigación y respuesta a las quejas y denuncias de la población que reciba, vinculadas con el descontrol y mala utilización de los recursos del Estado, así como de posibles actos de corrupción administrativa.

POR CUANTO: Resulta necesario promover una elevada profesionalidad en los procesos de atención, investigación y análisis de las quejas, denuncias y peticiones recibidas, de modo que no quede impune ninguna actitud inconsecuente que afecte la ejemplaridad de los cuadros y la imagen de la Revolución, preservando los fondos públicos y al propio tiempo, crear un clima sociopolítico y laboral positivo a los efectos del objetivo planteado.

POR CUANTO: Es preciso actualizar el procedimiento establecido en este Órgano para la atención a la población, así como para recibir, evaluar, investigar y responder las quejas, denuncias y peticiones formuladas, vinculadas con la ilegalidad en el control y uso de los recursos del Estado; la conducta contraria a la ética y a los principios establecidos y con la corrupción administrativa.

POR TANTO: En el ejercicio de las facultades que me han sido conferidas en la Disposición Final Tercera, de la Ley No. 107 "De la Contraloría General de la República", de 1ro de agosto de 2009,

RESUELVO:

PRIMERA: Aprobar el

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A LA POBLACIÓN Y LA TRAMITACIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS VINCULADAS CON LA ILEGALIDAD EN EL CONTROL Y USO DE LOS RECURSOS DEL ESTADO; LA CONDUCTA CONTRARIA A LA ÉTICA Y A LOS PRINCIPIOS ESTABLECIDOS Y CON LA CORRUPCIÓN ADMINISTRATIVA, ASÍ COMO LAS PETICIONES QUE LA POBLACIÓN REALICE VINCULADAS CON LAS ATRIBUCIONES Y FUNCIONES DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA DE CUBA.

CAPÍTULO I GENERALIDADES

1. El presente procedimiento es de aplicación a todas las acciones que se realizan por el personal calificado designado de la Dirección de Atención a la Población, de otras direcciones de la Contraloría General y de las contralorías provinciales y del municipio especial Isla de la Juventud de esta CGR.
2. A los efectos de este procedimiento, se considera:
 - a) **CGR:** Contraloría General de la República de Cuba.
 - b) **Contralor General:** Contralor General de la República.
 - c) **El Contralor Jefe de Dirección:** el Contralor Jefe de Dirección de Atención a la Población de la Contraloría General de la República.
 - d) **Promovente:** persona que expone la queja, denuncia o petición, por cualquier vía.
 - e) **Queja:** inconformidad manifestada acerca de decisiones adoptadas, vinculadas con el descontrol, la mala utilización de los recursos estatales o de conductas contrarias a la ética y los principios establecidos, con la actuación de directivos superiores, directivos, ejecutivos, funcionarios o de otras personas naturales o con el funcionamiento en los órganos y organismos del Estado, del Gobierno y de su administración, así como las entidades de sus respectivos sistemas o en aquellas entidades nacionales en que, sin estar integradas en dichos sistemas, se encuentran vinculadas al Presupuesto del Estado o de otras instituciones del país.
 - f) **Denuncia:** imputación contra directivos superiores, directivos, ejecutivos, funcionarios o personas naturales vinculadas 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 que sin estar integradas en dichos sistemas se encuentran vinculadas al Presupuesto del Estado o en otras instituciones del país; que pueden o no ser constitutivas 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.

- g) **Petición:** demanda, solicitud, ruego o reclamación vinculada con las atribuciones y funciones de la CGR.
- h) **OACE:** organismo de la Administración Central del Estado.
- i) **CAP o CAM:** consejos de la Administración Provincial o Municipal del Poder Popular.
- j) **ENTIDADES:** entidad o entidades nacionales

CAPÍTULO II DE LA ATENCIÓN A LA POBLACIÓN

Sección I De la Recepción de los Planteamientos de la Población

1. En todo el sistema de la CGR se recibe a las personas que acuden en busca de orientación para formular determinados planteamientos o para entregar por escrito una queja, denuncia o petición.
2. La atención a la población se ofrece en un local con privacidad adecuada, todos los días hábiles y en horas laborables y, para lo cual, de resultar necesario, se establece un sistema de guardia que así la garantice.
3. En los lugares donde se atiende a la población se habilita un registro o control en el que se consignan los datos que aparecen referidos en el Anexo 1 a este procedimiento, el cual forma parte integrante de esta resolución, incluyendo la tramitación u orientación que se da a cada caso. Las hojas del referido registro se folian y ordenan consecutivamente dentro de cada año natural.
4. Cuando se reciban quejas, denuncias o peticiones en forma verbal, participan como mínimo dos especialistas o personal capacitado en la atención a la población. En estos casos, se requiere la confección del Acta de Comparecencia, la que debe referir los datos señalados en el Anexo 2 de este procedimiento, el cual forma parte integrante de esta resolución, con la finalidad de precisar y esclarecer en detalle el contenido de los aspectos esenciales objeto de su planteamiento y los argumentos de que dispone el promovente, acta que se firma por todos los participantes.

5. El especialista designado debe brindar un trato esmerado, propiciando que el atendido se exprese sin presión. Del mismo modo, no debe emitir gesto o criterio que pueda transmitir la idea de aprobación o desacuerdo sobre lo que se está planteando y siempre se debe ofrecer la orientación o respuesta que resulte pertinente.
6. Si el asunto de la queja, denuncia o petición, no es de la competencia de la CGR, se orienta adecuadamente al promovente.
7. Cuando el asunto sea de la competencia de la CGR, se precisa si la queja, denuncia o petición está por escrito. En caso afirmativo, se recibe junto a los demás documentos u otras pruebas que aporte el promovente. En caso contrario, se recoge la síntesis del planteamiento mediante el Acta de Comparecencia y se recibe, igualmente, la documentación que aporte.

Sección II

De la Protección al Promovente

1. A tenor de lo establecido en el artículo 21 de la Ley No. 107 y en el artículo 90 de su Reglamento, el órgano que recibe la información, cuando sea necesario, está obligado a mantener en secreto la identidad de la persona que la ofreció y adopta las medidas que estén a su alcance en el orden legal, para proteger su integridad personal y la de su familia, ante posibles represalias de los implicados.
2. En el acto de la entrevista el promovente expone su intención de mantener o no el anonimato, lo que es plasmado en el modelo establecido para esta acción.
3. En los casos de escritos recibidos por otras vías que contengan denuncias de especial connotación, siempre que se aporten los datos suficientes que permitan la localización del promovente, se requiere personalmente a éste sobre su disposición de mantener o no el anonimato ante los hechos denunciados.

Sección III

Clasificación y Recepción de la Documentación Recibida

1. Los planteamientos de la población recibidos por escrito, identificados o anónimos, se clasifican en denuncias, quejas y peticiones. Posteriormente, se determina si son de la competencia de la CGR.

2. Los escritos pueden recibirse por conducto del servicio de correo postal o personalmente en las dependencias de la CGR o por medio de cualquier órgano u organismo del Estado u otras instituciones.
3. En aquellas quejas y denuncias identificadas presentadas por escrito en las que no se esclarezca adecuadamente su asunto y resulte necesario obtener más elementos para poder adoptar la decisión que corresponda, se cita al promovente para una entrevista, la que se consigna en Acta de Comparecencia debidamente firmada por todos los participantes.
4. Las quejas, denuncias o peticiones anónimas enviadas por escrito en las que resulte imposible determinar su contenido, no se tramitan y se controlan en un registro creado a tales efectos, de modo que sean tomadas en consideración con fines estadísticos.
5. Recibida la queja, denuncia o petición, sea verbal o escrita, identificada o anónima, se le da entrada en la Oficina del Contralor General o en la del contralor jefe provincial correspondiente o en la del Contralor Jefe del municipio especial Isla de la Juventud, anotándose la fecha y la vía mediante la que fue recibida.

CAPÍTULO III DE LA COMPETENCIA

Sección I Del Traslado Definitivo

1. El asunto que no resulta de la competencia de la CGR y el promovente es anónimo, se traslada definitivamente al órgano, OACE, ENTIDADES o CAP al que le corresponda su atención, adjuntando detalladamente la documentación aportada.

En la Contraloría General, contralorías provinciales o en la del municipio especial Isla de la Juventud, según sea el caso, sólo se conserva copia del escrito promocional, de la carta de traslado y de la documentación aportada.

2. Con el asunto que no resulta de la competencia de la CGR y el promovente es identificado, se sigue el mismo procedimiento que en el numeral 1.

Al propio tiempo, se le informa al promovente de la tramitación dada a su asunto, explicando las razones que la determinaron y cuál es el órgano u organismo que le debe brindar la respuesta pertinente.

En la Contraloría General, contralorías provinciales o en la del municipio especial Isla de la Juventud, según sea el caso, sólo se conserva copia del escrito promocional y de las cartas de traslado y de información al promovente.

3. De resultar aconsejable la atención personal al promovente identificado, la Contraloría General puede auxiliarse de las contralorías provinciales o la del municipio especial Isla de la Juventud, de modo que se brinde la orientación precisa al promovente, del curso que debe dar a su pretensión, devolviéndosele la documentación aportada.
4. Esta acción debe constar por escrito, avalada con las firmas del promovente y los funcionarios a cargo del caso y es clasificada como atendido y devuelto.
5. Los asuntos que clasifican como traslados definitivos y atendidos y devueltos se consideraran concluidos.

Sección II.

De los Asuntos ya Tramitados por OACE, ENTIDADES O CAP

1. Cuando se conozca que idéntica queja, denuncia o petición fue tramitada y respondida por algún OACE, ENTIDADES o CAP, se solicita por escrito a este, el envío de los resultados investigativos y la respuesta o conclusión a la que haya arribado en un término de veinte (20) días a partir de la recepción de la solicitud.
2. Recibida la información interesada, en un plazo de diez (10) días hábiles el auditor designado procede a su revisión y evaluación, cumpliendo los pasos siguientes:
 - a) Comprueba que todos los hechos denunciados han sido investigados y respondidos.
 - b) Evalúa la calidad de la información ofrecida.
 - c) Si estima que se puede dar por concluida la tramitación del asunto, elabora la fundamentación de la propuesta de cierre y su clasificación (*Sin Razón, Con Razón en Parte o Con Razón*).
3. Revisada la propuesta de cierre por el Supervisor, se traslada a la consideración del contralor jefe de dirección, contralor jefe provincial o el del municipio especial Isla de la Juventud, según proceda.
4. La decisión que se adopte se hace constar en el expediente y se le informa al promovente identificado.

5. Si se aprecia que faltó rigor y profundidad en la investigación o que la respuesta ofrecida no abarca todos los aspectos expuestos por el promovente, el auditor valora y propone:
 - a) si se debe tramitar directamente por la Contraloría General, entendiéndose por tal alguna dirección de esta o una contraloría provincial o la del municipio especial Isla de la Juventud o;
 - b) si se traslada bajo control al máximo cuadro del OACE, ENTIDADES o CAP que proceda.

En todos los casos se somete la propuesta a la aprobación del contralor jefe de dirección o contralor jefe provincial o el del municipio especial Isla de la Juventud correspondiente.

6. Al conocer que idéntica queja, denuncia o petición se está tramitando por algún OACE, ENTIDADES o CAP, se formula propuesta acerca de mantener el control y supervisión sobre el caso mediante solicitud oficial, lo que implica la remisión a la CGR de los resultados alcanzados, así como la respuesta ofrecida al promovente identificado, si ese fuera el caso.
7. De ser aprobada la propuesta de solicitud oficial, se presenta para su evaluación por el contralor jefe de dirección o el contralor jefe provincial o el del municipio especial Isla de la Juventud, según proceda, conjuntamente con el proyecto de carta dirigido al jefe máximo del órgano, organismo o entidades de cualquier nivel que se trate, firmada por el Contralor General o contralor jefe provincial o el del municipio especial Isla de la Juventud.
8. Si al practicar la exploración, el auditor comprueba que, con anterioridad, algún OACE, ENTIDADES o CAP recibió queja, denuncia o petición relativa al mismo asunto, y en la nueva denuncia se incorporan elementos diferentes, debe valorar si propone trasladar el mismo bajo control, en idénticos términos al numeral anterior, haciendo referencia a los elementos incorporados, a los fines de su investigación y respuesta.
9. De solicitarse el control y supervisión del caso o su traslado bajo control, el escrito enviado debe interesar que se investigue y se informe a la Contraloría General o contraloría provincial o del municipio especial Isla de la Juventud correspondiente, acerca de los resultados investigativos, las medidas adoptadas, constancia de la información al colectivo laboral, si fuere pertinente, y la copia de la respuesta ofrecida al promovente identificado, debiéndose acreditar su conformidad o no con la misma, acciones que se deben realizar de manera ágil,

continúa y con calidad, proceso al que la Contraloría General de la República le da seguimiento hasta su conclusión.

10. En todos los casos, la propuesta de tramitación del asunto debe consignarse en el PT-3, Anexo 5 del presente procedimiento, el que forma parte integrante de esta resolución.
11. Una vez aprobada la tramitación propuesta, el Contralor General, el contralor jefe provincial o el del municipio especial Isla de la Juventud, o el directivo facultado para la firma de las cartas de traslado bajo control o definitivo dirigidas al titular del órgano u organismo del nivel que se trate, dispone para ello de un término de cinco (5) días hábiles a partir de la aprobación para realizar el trámite correspondiente.

CAPÍTULO IV DEL PROCESO DE ESTUDIO Y TRAMITACIÓN INICIAL

Sección I De la Radicación

1. El Contralor General o el contralor jefe provincial o el del municipio especial Isla de la Juventud imparte las indicaciones iniciales que resulten procedentes en el PT-1, Anexo 3 del presente procedimiento, el que forma parte integrante de esta resolución.
2. Si el caso se recibe en la Contraloría General, el asunto se remite a la Dirección de Atención a la Población y se registra por el Equipo de Análisis y Sistema. En las contralorías provinciales o en la del municipio especial Isla de la Juventud, se traslada al funcionario designado para tramitar el asunto.
3. Cada caso debe ser consignado en el registro establecido al efecto, de conformidad con el procedimiento y la metodología existentes, el que se habilita consecutivamente cada año natural.
4. Por cada queja, denuncia o petición recibida, se conforma un expediente al que se le da un número consecutivo por cada año. En dicho expediente deben constar, además de la referida queja, denuncia o petición, todos los documentos probatorios que lo integran, en orden cronológico, así como los modelos que forman parte de esta norma contenidos en los Anexos 3, 4 y 5.

5. En caso en que en una contraloría provincial o en la del municipio especial Isla de la Juventud se reciba una queja, denuncia o petición referida a una entidad de subordinación nacional situada en ese territorio, previamente se debe realizar exploración del asunto y, luego, consulta escrita a la Oficina del Contralor General a fin de que se determine:
 - a) si el registro y tramitación del caso corresponde a una de dichas contralorías,
 - b) o a la Contraloría General.
6. De decidirse que el asunto se investigue por la Contraloría General, en la contraloría provincial o en la del municipio especial Isla de la Juventud se deja constancia de los trámites realizados, sin que esto implique el registro del mismo y, en consecuencia, traslada toda la documentación que disponga del caso.
7. Si la decisión es que el asunto sea tramitado por la contraloría provincial o la del municipio especial Isla de la Juventud, se registra por esa instancia y la autorización se archiva en el expediente que se habilite al efecto.

Sección II

De la Exploración

1. Una vez cumplidas las diligencias anteriores, el contralor jefe de dirección o el contralor jefe provincial o el del municipio especial Isla de la Juventud, según corresponda, designa al equipo o auditor para la atención del caso, los que deben estudiarlo e identificar los asuntos que se plantean, con el objetivo de precisar los temas que deben ser objeto de investigación, los que se relacionan con claridad en el PT-3 (Anexo 5) del presente procedimiento.
2. El auditor designado para atender el caso, dentro del término máximo de los diez días (10) hábiles siguientes, debe realizar una exploración previa para obtener la información preliminar y elabora una propuesta de tramitación.
3. El auditor debe conocer, entre otros aspectos, los antecedentes de los hechos que se conocen; si han sido atendidos o se encuentran en proceso de análisis por otro órgano, organismo o institución, incluyendo la indagación con las direcciones correspondientes, si la entidad denunciada ha sido objeto de alguna acción de control y sus resultados, que le permita un adecuado planeamiento del trabajo a realizar y dirigirlo hacia las cuestiones que resulten de mayor interés, de acuerdo con los objetivos previstos.

4. Procede a analizar y tener en cuenta, en particular, la relación de cuadros o instituciones a las que el promovente se ha dirigido, mediante el original o alguna copia de la denuncia o queja formulada, lo que casi siempre aparece reflejado en dichos escritos.
5. El auditor designado, en todos los casos, folia los documentos en formato papel que forman parte de la denuncia, queja o petición y detalla los que estén en otro tipo de soporte, todo lo que hace constar en el PT-3 (Anexo 5) de este procedimiento.
6. El auditor designado propone diversas variantes, en dependencia de los resultados de la exploración y de la información recogida, para dar curso a un caso o asunto.

CAPÍTULO V DE LA JURISDICCIÓN

Sección I Tramitación Especial de las Quejas y Denuncias

1. Las quejas y denuncias que se reciben con respecto a diputados de la Asamblea Nacional del Poder Popular, miembros, cuadros, cuadros y funcionarios del Consejo de Estado y el Consejo de Ministros, jueces del sistema de tribunales populares, fiscales de la Fiscalía General de la República y cuadros profesionales de las organizaciones políticas, de masas y sociales, deben ser presentadas de inmediato al Contralor General o al contralor jefe provincial correspondiente o el del municipio especial Isla de la Juventud. En estos dos últimos casos para que, por su conducto, sean remitidas, dentro de un plazo que no exceda las setenta y dos (72) horas, al Contralor General.
2. El Contralor General traslada dichos casos a la autoridad que corresponda, para su investigación y, cuando su relevancia lo amerite, informa al Presidente del Consejo de Estado.
3. La autoridad facultada determina si procede autorizar el inicio del proceso correspondiente por parte de la Contraloría General.
4. En el caso de las quejas y denuncias dirigidas contra cuadros profesionales de las organizaciones políticas, de masas y sociales, la Contraloría General de la

República actúa previa solicitud de sus máximas autoridades de dirección o a instancias del Consejo de Estado.

Sección II

Tramitación Directa de los Casos por las Direcciones de la Contraloría General o las contralorías provinciales o la del municipio especial Isla de la Juventud

1. Las quejas, denuncias y peticiones relativas a entidades de subordinación local que se reciban en la Contraloría General, se trasladan a la contraloría provincial correspondiente, a fin de que se radique y se de la tramitación pertinente. No obstante, en determinados casos, puede decidirse que su registro y tramitación estén a cargo de la Contraloría General.
2. Los asuntos de subordinación local que se reciban directamente en las respectivas contralorías provinciales o en la del municipio especial Isla de la Juventud, se radican y tramitan por las mismas.
3. En aquellos casos en que la entidad denunciada se subordine a empresas o delegaciones territoriales pertenecientes a un OACE, ENTIDADES o CAP, la tramitación del asunto está a cargo de la contraloría provincial o la del municipio especial Isla de la Juventud correspondiente.
4. La tramitación de las quejas y denuncias referidas a las dependencias de los órganos del poder del Estado, de la Fiscalía General de la República y de los Tribunales Populares, así como a sus cuadros y funcionarios, cuando medie solicitud expresa de la Asamblea Nacional del Poder Popular o, en su lugar, del Consejo de Estado o de los jefes de aquellos órganos con relación a sus dependencias, son registradas en la Dirección de Atención a la Población y atendidas directamente por la unidad organizativa de la CGR que disponga el Contralor General.
5. Cuando se trate de directivos superiores, directivos, ejecutivos o funcionarios y sea de interés del Estado y el Gobierno o existan razones de carácter político que así lo determinen, el Contralor General puede decidir sobre las quejas o denuncias que deben ser tramitadas directamente por algunas de las direcciones o contralorías provinciales o la del municipio especial Isla de la Juventud. En estos casos, el control sobre la tramitación de esos asuntos se realiza a través de la Dirección de Atención a la Población, la que aplica el procedimiento establecido.

6. A fin de prevenir la ocurrencia de manifestaciones o hechos de corrupción administrativa y en interés de proponer acciones a las autoridades facultadas, la Dirección de Atención a la Población de la Contraloría General realiza, en coordinación con otras instituciones, organismos y organizaciones de masas o sociales:
 - a) Diagnósticos.
 - b) Estudios de tendencias.
 - c) Determinación de causas y condiciones.
4. Análisis de procesos investigativos provenientes de quejas y denuncias.

Sección III

Disposiciones Comunes para el Proceso de Tramitación de las Quejas, Denuncias y Peticiones

1. Las quejas y denuncias no son tramitadas en el nivel denunciado o en el jerárquico inmediato superior de éste cuando, por las características del caso, pueda existir un compromiso o parcialidad que afecte la calidad de la investigación.
2. No puede haber vínculos de parentesco dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad; de amistad o de relación, con los denunciados por parte de las personas designadas para la investigación que pueda afectar la transparencia en su actuación.
3. Participan como mínimo dos personas en la investigación de estos asuntos, valorando la procedencia de la constitución de comisiones para su realización.
4. Se exige, en cada proceso, la elaboración de un plan de trabajo, con las acciones de investigación a realizar, de modo que se abarquen todos los aspectos conocidos, consignándose las fechas de su realización.
5. Análisis colegiado de las decisiones sobre la forma y quienes deben realizar la investigación, así como las valoraciones finales sobre la conclusión del caso, con el objetivo de verificar la calidad del proceso y la adopción de las medidas que procedan.
6. Comunicar al promovente, de conformidad con las características e individualidades de cada queja, denuncia o petición, el inicio del proceso de investigación, así como las imputaciones que se formulan, lo que posibilita que aporte los elementos que considere necesarios y que deben ser comprobados.
7. Ser extremadamente cuidadosos y éticos en la actuación.

8. Garantizar una preparación adecuada para realizar la investigación, obteniendo todos los elementos necesarios que posibiliten valorar el caso integralmente y con el rigor requerido. Para ello, debe tenerse en cuenta, además, los antecedentes laborales y personales del promovente, su prestigio y autoridad, así como su conducta y actuación en el presente, todo lo cual posibilita evaluar con mayor precisión los hechos acontecidos y la responsabilidad del imputado en los mismos.
9. Entrevistar, durante el proceso investigativo, a los representantes de las organizaciones políticas, de masas y trabajadores del centro de trabajo donde ejerce sus funciones el promovente o donde éste reside, siempre que resulte procedente, observando las consideraciones éticas y las normas establecidas.
10. Velar porque se le ofrezca adecuada protección legal al promovente cuando se trate de promovente identificado, evitando la toma de represalias contra el mismo y adoptando las medidas que resulten procedentes, cuando se conozca de estos hechos.
11. Durante el proceso de investigación, en caso de detectarse o presumirse la comisión de hechos que pueden ser constitutivos de delitos o de presuntas manifestaciones de corrupción, dar cuenta a las autoridades competentes informando oportunamente al Contralor General o al contralor jefe provincial o el del municipio especial Isla de la Juventud, según corresponda y se debe elaborar el modelo de Informe Previo establecido legalmente cuando se trate de presuntos hechos de corrupción.
12. Incorporar en cada expediente, de quejas y denuncias, la documentación obtenida en la investigación del caso: entrevistas, verificaciones, resultados de acciones de control, visitas, constancia o copia de los documentos examinados, las acciones realizadas (asambleas, encuestas, entre otras), reflejando las fechas en que se realizaron.
13. Toda anotación en el PT-2 (Anexo 4) de este procedimiento, debe ser legible y estar señalizada por el auditor, incluidos los documentos que se incorporen al expediente, los que son firmados por la persona que los recibe.
14. La respuesta al promovente identificado la debe ofrecer el órgano u organismo que tuvo a su cargo el proceso investigativo o, si se tramitó por la CGR, por el jefe de la unidad organizativa que ejecutó la verificación o el contralor jefe provincial o el del municipio especial Isla de la Juventud correspondiente, de todo lo cual debe dejarse evidencia documental.

15. El control sobre el cumplimiento de la obligación de ofrecer respuesta al promovente, se realiza por parte de la Dirección de Atención a la Población o del contralor jefe provincial o el del municipio especial Isla de la Juventud, según corresponda.
16. Brindar información sobre los resultados de las investigaciones al colectivo laboral del centro donde tienen lugar los hechos denunciados, salvo excepciones que expresamente se determinen. Lo anterior debe propiciar un clima favorable en el centro en cuestión, evitando crear malestar o ambiente sociopolítico negativo. Tal acción debe acreditarse documentalmente para su incorporación al expediente habilitado al efecto.
17. Formular de conformidad con lo establecido legalmente, pronunciamientos en cuanto a la restitución de derechos a aquellas personas que resulten afectadas cuando así corresponda.

CAPÍTULO VI DEL TRASLADO BAJO CONTROL DE LOS CASOS

Sección I Estudio y Decisión Sobre el Traslado

1. De no existir antecedentes de tramitación y ser de la competencia de la Contraloría General, el auditor responsabilizado con el estudio y análisis inicial del caso, puede proponer el traslado bajo control del asunto al OACE, ENTIDADES o CAP del territorio que corresponda, para su tramitación y propone sobre la base del contenido del caso, su posible complejidad y las presumibles acciones que puedan practicarse un período de tiempo calculado el cual es aprobado por el Contralor General o los contralores jefes provinciales o de la contraloría del municipio especial Isla de la Juventud.
2. A partir del análisis de los temas denunciados, nivel de personas implicadas y la repercusión económica, política o social y la proposición a que se refiere el numeral anterior, el Contralor General o, en su defecto, el contralor jefe provincial correspondiente o el del municipio especial Isla de la Juventud, determinan los casos que son investigados bajo control y supervisión por otros órganos, organismos, organizaciones e instituciones, informa de ello al promovente identificado y mantiene el control hasta su solución o respuesta definitiva.

Sección II

Precisiones y Supervisión por parte de los actuantes

1. La autoridad, especialista o integrantes de la comisión designada para su atención, durante el término concedido para la tramitación de los asuntos trasladados bajo control, pueden dirigirse operativamente a los auditores de la Dirección de Atención a la Población o de la contraloría provincial o la del municipio especial Isla de la Juventud correspondiente, para las precisiones o aclaraciones que se considere oportuno realizar.
2. Los auditores de la Dirección de Atención a la Población, de la contraloría provincial o del municipio especial Isla de la Juventud correspondiente pueden supervisar, en cualquier momento, el proceso investigativo que se esté desarrollando en un OACE, ENTIDADES o CAP, proveniente de un traslado bajo control.

Sección III

Informe Conclusivo del Proceso Investigativo

3. El OACE, ENTIDADES o CAP al que se haya trasladado el asunto, debe enviar a la autoridad que encomendó el proceso investigativo dentro del término concedido, el dictamen o informe conclusivo del mismo, la documentación que sustenta la indagación realizada, constancia de la información a los trabajadores, si procediere y la copia de la respuesta ofrecida al promovente identificado, con la constancia de su conformidad o no con la misma.

Sección IV

Solicitud de Prórroga

1. La instancia que tiene el asunto a su cargo, cuando por la complejidad de su tramitación el término concedido resulte insuficiente para concluir la investigación, con siete (7) días naturales de antelación a la fecha de vencimiento del término, puede solicitar a la Dirección de Atención a la Población, a la contraloría provincial o a la del municipio especial Isla de la Juventud correspondiente, la autorización de una prórroga, la que debe fundamentarse debidamente.
2. La Dirección de Atención a la Población, la contraloría provincial o la del municipio especial Isla de la Juventud dispone de tres (3) días hábiles para analizar la propuesta y responder si se accede o no a la solicitud formulada.



3. La solicitud de prórroga se formula en soporte papel o mediante correo electrónico por el Jefe de la Oficina de Atención a la Población del OACE, ENTIDADES o CAP al que se le trasladó el asunto o, en su defecto, por el jefe de la unidad organizativa que tiene a su cargo la tramitación del caso en cuestión.
4. Las autorizaciones de prórroga se otorgan por una única vez y por treinta (30) días naturales como máximo.
5. En ningún caso se aprueba la solicitud de prórroga que se formule encontrándose el asunto fuera de término concedido.
6. La instancia que tramita el caso, de ser aprobada la solicitud de prórroga, informa oportunamente al promovente identificado, la extensión del plazo concedido para su conclusión y los motivos fundamentales que la generan, emitiendo copia de este escrito a la autoridad que la aprobó.
7. Tanto de la solicitud como de su aprobación, debe dejarse constancia documental en el expediente, haciendo la anotación correspondiente en el PT- 2 (Anexo 4) de este procedimiento.

CAPÍTULO VII DEL REQUERIMIENTO OFICIAL

Sección I Causa del Requerimiento Oficial, Término y Contenido

1. Se hace un requerimiento oficial al OACE, ENTIDADES o CAP que investiga el caso si, transcurrido el término concedido para la investigación del traslado bajo control no se ha recibido la respuesta del proceso realizado, de conformidad con lo solicitado o sin haberse recibido con antelación la solicitud de prórroga correspondiente.
2. El requerimiento oficial se exige a partir de los diez (10) días hábiles siguientes al vencimiento del término concedido para la conclusión del proceso investigativo y, previamente, el auditor a cargo del asunto alerta oportunamente al OACE, ENTIDADES o CAP encargado del caso sobre el vencimiento del término.
3. El referido requerimiento se realiza mediante escrito firmado por el Contralor General, por el contralor jefe provincial o el del municipio especial Isla de la Juventud que trasladó dicho asunto, en el que se exprese la violación del término

incurrida, reiterando la solicitud de la remisión de los resultados del proceso investigativo, a los fines de poder concluir su tramitación, interesando se valoren las causas de la referida dilación e informando de su análisis.

CAPÍTULO VIII

DE LA REVISIÓN DE LOS CASOS CONCLUIDOS Y EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Sección I

Revisión de los Casos Concluidos

1. El auditor al que se le asignó el caso inicialmente, concluida la tramitación del asunto y recibida la documentación interesada, procede, dentro del término máximo de quince (15) días hábiles siguientes, a su revisión con expresión de su conformidad o no con la misma, auxiliándose del PT-3 (Anexo 5) del presente procedimiento.

Sección II

Evaluación y Registro de los Casos Concluidos

1. El auditor analiza el asunto y, si considera que ha sido investigado adecuadamente comprobando que todos los aspectos denunciados fueron investigados mediante acciones idóneas, con la calidad requerida, así como que las medidas adoptadas se corresponden con las infracciones o deficiencias detectadas, todo lo cual aparece debidamente expuesto en la respuesta ofrecida al promovente identificado, con expresión de su conformidad o no, consigna detalladamente en el PT-3 (Anexo 5) los resultados de su consideración a los fines de dar por concluido el caso, con la calificación final del cierre: Con Razón, Con Razón en Parte y Sin Razón.
2. El auditor mediante escrito debidamente fundamentado, comunica al tramitador del caso, la no coincidencia entre la conclusión a la que arribó el OACE, ENTIDADES o CAP que investigó el asunto con la propuesta colectiva de cierre.
3. De mantenerse la discrepancia, tal situación debe quedar reflejada en el expediente y el cierre del mismo es con la calificación que proponga la Contraloría General.
4. La propuesta de cierre se somete al análisis del Supervisor quien formula las indicaciones pertinentes y, una vez aprobada, se remite al Contralor Jefe de

Dirección de Atención a la Población, en el caso de la Contraloría General. En las contralorías provinciales o en la del municipio especial Isla de la Juventud, se somete a la aprobación del contralor jefe correspondiente.

5. El registro de casos habilitado en la Dirección de Atención a la Población y en las contralorías provinciales o en la del municipio especial Isla de la Juventud, se actualiza de conformidad con la calificación final de cada asunto.

CAPÍTULO IX DE LA DEVOLUCIÓN DE LOS ASUNTOS

1. Se devuelve a la autoridad que lo envió, si al efectuar el análisis de los resultados del proceso investigativo se advierte que ha faltado rigor en las investigaciones practicadas y que la respuesta ofrecida es superficial o incompleta, a fin de que se profundice en la investigación y se subsanen las faltas o deficiencias padecidas, lo que debe cumplimentarse dentro del término de treinta (30) días. En caso de promovente identificado, dicha autoridad debe informarle los motivos de la dilación.
2. El Contralor General, el contralor jefe de dirección o el contralor jefe provincial o el del municipio especial Isla de la Juventud correspondiente puede, en determinadas circunstancias, decidir no devolver el caso y asumir directamente su tramitación, lo que se le informa a la autoridad que inicialmente lo tramitó y al promovente identificado.

CAPÍTULO X DE LA COMUNICACIÓN DEL DICTAMEN O INFORME CONCLUSIVO

Sección I Notificación al Jefe Inmediato Superior y las Medidas Administrativas y Disciplinarias Aplicadas a los Infractores

1. El dictamen o informe conclusivo del trabajo investigativo, según proceda, es notificado por escrito del Contralor General o del contralor jefe provincial o el del municipio especial Isla de la Juventud correspondiente, al jefe inmediato superior del denunciado, en los asuntos investigados por cualquier instancia de la CGR.
2. El responsable de las violaciones detectadas, en los casos que se compruebe infracción de la legalidad, es informado por conducto del referido jefe.

3. El jefe inmediato superior del infractor, en los casos en que se comprueben violaciones, informa a la Contraloría General o a la contraloría provincial correspondiente o a la del municipio especial Isla de la Juventud, dentro de los treinta (30) días hábiles, sobre las medidas administrativas y disciplinarias aplicadas a los responsables directos o colaterales, a fin de subsanar los errores y las deficiencias cometidas, así como la adopción de otras, si resultan procedentes, al margen de la impugnación que puedan presentar, dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes de haber sido notificado de la conclusión del trabajo investigativo.

Sección II

Respuesta al Promovente Identificado y su Notificación

1. La respuesta que se ofrezca al promovente, al colectivo laboral o a la comunidad del denunciado, en los casos que corresponda, debe contener las conclusiones de la investigación y las medidas adoptadas, caso de ser procedentes, así como el pronunciamiento en cuanto a la restitución de derechos de aquellos que resulten afectados.
2. La referida respuesta debe hacerse por escrito si el asunto fue investigado por alguna dependencia de la CGR y estar firmada por el Contralor General de la República o, en su defecto, por el jefe de la unidad organizativa que tuvo a su cargo las investigaciones del caso o por el contralor jefe provincial o el del municipio especial Isla de la Juventud.
3. La notificación de la respuesta se hace mediante comunicación oficial que se hace constar en acta, debidamente firmada por los comparecientes, en la que se consigna la conformidad o no del promovente con la misma y se efectúa a partir del pronunciamiento del OACE, ENTIDADES o CAP concernido, una vez que se hayan adoptado las medidas administrativas, disciplinarias, organizativas o de cualquier otra naturaleza que procedan.
4. Se decide por la Contraloría General o contraloría provincial o del municipio especial Isla de la Juventud, en los casos trasladados bajo control, si al momento de ofrecer respuesta a un promovente, colectivo laboral o a la comunidad, se cuenta con la presencia de un funcionario de este órgano.

CAPÍTULO XI

DE LA INCONFORMIDAD CON LA RESPUESTA OFRECIDA O EL DICTAMEN CONCLUSIVO

1. El promovente, el infractor o su jefe superior en los casos de inconformidades que puedan presentarse con la respuesta ofrecida y con el dictamen conclusivo emitido pueden, dentro del término de veinte (20) días hábiles posteriores a su notificación, presentar, indistintamente, su desacuerdo mediante escrito, debidamente fundamentado ante:
 - a) la Dirección de Metodología e Inconformidades de la Contraloría General, directamente, si el caso fue tramitado por este nivel;
 - b) la contraloría provincial o la del municipio especial Isla de la Juventud actuante, la que dispone de cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción para su traslado a la referida dirección.
2. Conocida la inconformidad por la Dirección de Metodología e Inconformidades de la Contraloría General, y ratificado el dictamen emitido, el jefe inmediato superior del infractor debe informar a la Dirección de Atención a la Población de Contraloría General o al contralor jefe provincial o al del municipio especial Isla de la Juventud, según corresponda, sobre las medidas organizativas y disciplinarias aplicadas para erradicar las violaciones detectadas, dentro del término a que se refiere el numeral 3 de la Sección I del Capítulo X.
3. De no ser ratificado el dictamen emitido oportunamente, el resultado final de evaluación del Recurso de Apelación debe remitirse a la Dirección de Atención a la Población para que obre en el expediente y, en consecuencia, se modifique la conclusión del caso.

CAPÍTULO XII DEL PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN

Sección I Requisitos para la Solicitud de Revisión y su Tramitación

1. Excepcionalmente, procede la revisión a instancia de parte interesada, contra la respuesta ofrecida por la Dirección de Metodología e Inconformidades que conoció y resolvió la inconformidad formulada por el promovente, el infractor o su jefe superior, si se demuestra que existen nuevas pruebas de las que no se pudo disponer al momento de presentar la inconformidad, por razones de fuerza mayor, o se demuestre fehacientemente la improcedencia, ilegalidad o arbitrariedad de la decisión adoptada.

2. La solicitud de revisión es presentada ante el Contralor General dentro del término de veinte (20) días hábiles, contados a partir de la fecha de recibida la respuesta de la Dirección de Metodología e Inconformidades.
3. El Contralor General resuelve dicha solicitud dentro de los sesenta (60) días hábiles posteriores a su presentación.
4. Copias del escrito emitido por el Contralor General, son remitidas a las partes interesadas en el término de diez (10) días hábiles posteriores a su emisión.

CAPÍTULO XIII

DEL CONTROL, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DE LAS MEDIDAS ADOPTADAS

1. El plan de medidas que debe elaborar la entidades implicada en el proceso investigativo para erradicar las violaciones o deficiencias detectadas durante el mismo, incluye las medidas organizativas y disciplinarias que deben adoptarse, en correspondencia con la responsabilidad de los funcionarios infractores directos o colaterales y la gravedad de los hechos denunciados que fueron comprobados.
2. En todos los casos que de la investigación resulten Con Razón o Con Razón en Parte los planteamientos formulados, debe planificarse y ejecutarse como mínimo una visita de seguimiento y control a los planes de medidas elaborados, la que debe realizar la unidad organizativa que tuvo a su cargo la investigación.
3. En las visitas de intercambio y control que realicen la Dirección de Atención a la Población, las contralorías provinciales y la del municipio especial Isla de la Juventud, se debe verificar el cumplimiento del referido aspecto.

CAPÍTULO XIV

DE LA INFORMACIÓN SOBRE LAS QUEJAS, DENUNCIAS Y PETICIONES RECIBIDAS Y SU CONTROL

1. La Dirección de Atención a la Población, por conducto de su contralor jefe, mantiene informado al Contralor General, acerca de las quejas, denuncias y peticiones que se reciben, así como de su estado de tramitación, resultados, organismos, territorios y vías que más inciden, motivos, tendencias u otras informaciones que se demanden.

2. Los jefes de los OACE, ENTIDADES o CAP, de conformidad con lo dispuesto por el Contralor General, deben informar a la Dirección de Atención a la Población de la Contraloría General, de procesos investigativos de quejas y denuncias que estén relacionadas con entidades que les están subordinadas y de los casos de corrupción que se deriven de los mismos que han sido investigados por dichos órganos y entidades.

CAPÍTULO XV DE LA AUDITORÍA Y SUPERVISIÓN A PROCESOS INVESTIGATIVOS

1. Siempre que resulte oportuno, el auditor de la Contraloría General de la República supervisa procesos investigativos de interés para el Órgano.
2. En los casos que resulte pertinente, participa personalmente en acciones de control que se practiquen en dichos procesos investigativos.
3. La supervisión de expedientes y procesos investigativos se practica a fin de corroborar la calidad de los mismos y el cumplimiento de las normativas vigentes, de modo que responda a los intereses de la CGR.

CAPÍTULO XVI DE LA ORGANIZACIÓN DEL SISTEMA DE ATENCIÓN A LA POBLACIÓN EN LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

1. El sistema de atención a la población en la CGR se encuentra dirigido por la Dirección de Atención a la Población y está integrada por los especialistas designados para la tarea en cada territorio.
2. La Dirección de Atención a la Población elabora, organiza y comprueba sistemáticamente el funcionamiento del sistema de atención a la población en la CGR.
3. Asimismo, propone al Contralor General, la implementación de métodos de trabajo que permitan evaluar el grado de satisfacción de la población en relación con el trabajo de la CGR.

CAPÍTULO XVII

**DE LA PROTECCIÓN, CONSERVACIÓN Y CUSTODIA DE LOS EXPEDIENTES
Y OTROS DOCUMENTOS CORRESPONDIENTES A LAS QUEJAS,
DENUNCIAS Y PETICIONES.**

1. En la protección, conservación y custodia de los expedientes y otros documentos clasificados, se procede de conformidad con lo establecido por la Lista Interna para la Clasificación y Desclasificación Oficial de la Información de la CGR, en correspondencia con lo dispuesto en el Decreto-Ley No. 199 de 25 de noviembre de 1999, sobre la Seguridad y Protección de la Información Oficial y la legislación interna vigente.

SEGUNDO: El Contralor Jefe de la Dirección de Atención a la Población, los contralores jefes de dirección y los jefes de dirección de la Contraloría General, así como los contralores jefes provinciales y el del municipio especial Isla de la Juventud, en las respectivas contralorías, quedan responsabilizados del control y cumplimiento de lo que en el presente se dispone.

TERCERO: La reproducción y distribución del presente procedimiento se realiza conforme a lo establecido en la CGR.

CUARTO: La presente disposición jurídica entra en vigor quince (15) días naturales posteriores a su publicación en la Gaceta Oficial de la República de Cuba.

DÉSE CUENTA al Presidente de la Asamblea Nacional del Poder Popular y al Presidente de los consejos de Estado y de Ministros; a las secretarías del Consejo de Estado y del Comité Ejecutivo del Consejo de Ministros; a los jefes de los organismos de la Administración Central del Estado y de las ENTIDADES; al Presidente del Tribunal Supremo Popular; al Fiscal General de la República; a los presidentes de las asambleas provinciales del Poder Popular y del municipio especial Isla de la Juventud.

COMUNÍQUESE al Primer Vicecontralor General, a los vicecontralores generales, a los contralores jefes y demás jefes de dirección y departamentos de la Contraloría General, así como a los contralores jefes provinciales y al del municipio especial Isla de la Juventud.

PUBLÍQUESE en la Gaceta Oficial de la República de Cuba.

ARCHÍVESE el original en la Dirección Jurídica de la Contraloría General.



CONTRALORÍA GENERAL
REPÚBLICA DE CUBA

Dada en la ciudad de La Habana, a los 24 días del mes de noviembre de 2011.

Gladys María Bejerano Portela
Contralora General de la República

La Lic. Lumez González Vergara, Especialista Jurídica "A" Auditora de la Contraloría General de la República en la Dirección Jurídica de la CONTRALORÍA GENERAL

CERTIFICA QUE: El presente documento es copia fiel y exacta de su original que obra en los archivos de esta Dirección

Dada en la ciudad de La Habana, a los 29 días del mes de noviembre de 2011.

Firma



ANEXO 2
Acta de Comparecencia

Número consecutivo _____

Fecha:

Nombre y apellidos del entrevistado _____

Sexo F ____ M ____ No. CI _____

Dirección particular _____

Teléfono particular _____

Ocupación actual _____

Centro donde labora _____

Dirección _____ Teléfono _____

OACE, Entidad Nacional, CAM o CAP a que pertenece _____

Desea ser: Identificado ____ Anónimo _____

Nombre de la entidad, cuadro o funcionario contra quien se realiza el planteamiento:

Síntesis de la entrevista realizada (anexar hojas numeradas, si es necesario)

Relación de documentos entregados con números de folio (incluye fotos, cd, etc.):



CONTRALORÍA GENERAL
REPÚBLICA DE CUBA

Denuncia _____ Queja _____ Petición _____

Orientación ofrecida al promovente:

Propuesta de la DAP para su tramitación:

Entrevistado: _____ Firma: _____

Entrevistador: _____ Entrevistador: _____

Firma: _____

Firma: _____



ANEXO 3

P/T 1
RECEPCIÓN E INDICACIÓN INICIAL

Exp. _____

REGISTRO OFICINA CG/CP No. _____ Fecha: _____

TIPO DE PLANTEAMIENTO Q _ D _ P _

Vía por la que se recibe: _____

Fecha en que se recibe en DAP: _____

Entregada para análisis _____

Anónimo __ Identificado _____

Entidad denunciada y subordinada a:

RESUMEN:

PROPUESTA A LA CONTRALORA

PROPONE: _____ FECHA: _____

INDICACIÓN INICIAL DE LA CONTRALORA Y FECHA



CONTRALORÍA GENERAL
REPÚBLICA DE CUBA

Fecha de Traslado a la DAP: _____

Indicaciones DAP:

Fecha y firma: _____



CONTRALORÍA GENERAL
REPÚBLICA DE CUBA

ANEXO 5

P/T 3
ESTUDIO Y TRAMITACIÓN

Exp. _____

Temas denunciados:

Documentación aportada: _____

Trámite que se propone por el especialista y fecha:

Supervisado por: _____ **Fecha** _____

Observaciones: _____

Aprobado por: _____ **Fecha** _____

EVALUACIÓN DE RESULTADOS INVESTIGACIÓN.

Fecha de recibida respuesta _____

Especialista que evalúa _____

Resultados de evaluación:



CONTRALORÍA GENERAL
REPÚBLICA DE CUBA

Conclusión: CR _____ CRP _____ SR _____

Supervisado por: _____ Fecha _____

Aprobado por: _____ Fecha _____