



República de Cuba
Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos

El Presidente

RESOLUCIÓN No. 153 /2021

POR CUANTO: La Constitución de la República de Cuba dispone en su Artículo 61 que las personas tienen derecho a dirigir quejas y peticiones a las autoridades, las que están obligadas a tramitarlas y dar las respuestas oportunas, pertinentes y fundamentadas en el plazo y según el procedimiento establecido en la ley.

POR CUANTO: Mediante la Resolución No. 194 de fecha 3 de junio de 2019, dictada por quien suscribe, fue aprobado el **PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A LA POBLACIÓN DEL INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS** el cual debe ser actualizado a partir de las experiencias acumuladas durante su aplicación, el perfeccionamiento de las estructuras locales de gobierno y las nuevas indicaciones recibidas de los órganos superiores rectores en esta materia.

POR TANTO: En el ejercicio de las atribuciones conferidas en el Artículo 18 inciso d) del Reglamento Orgánico puesto en vigor mediante la Resolución No. 4 de fecha 8 de octubre de 2018, dictada por el Presidente del Consejo de Ministros.

RESUELVO:

PRIMERO: Aprobar el siguiente:

**PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A LA POBLACIÓN
DEL INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS**

**CAPITULO I
GENERALIDADES**

Artículo 1. El presente Procedimiento es el documento oficial que rige la organización, los elementos esenciales y el funcionamiento de la atención a la población y tiene como objetivo general garantizar su implementación y cumplimiento en el sistema del Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos.

Artículo 2. El Procedimiento se fundamenta en los siguientes principios:

- a) **Sistémico:** basado en una visión integral de la entidad y de su vínculo con la sociedad, la economía y el medio ambiente a partir del carácter multilateral que tiene el recurso agua.
- b) **Holístico y sinérgico:** Interrelaciona todos los factores involucrados en los procesos de producción, abasto de agua, saneamiento y otros servicios complementarios, cumpliendo el principio de que *“atención a la población somos todos”*.
- c) **Objetivo:** diseñado para lograr metas concretas, en este caso los objetivos estratégicos que tributan a la visión, en perfecta coherencia con los sistemas de Control Interno.
- d) **Eficaz:** basado en la retroalimentación y el enfoque de la corrección con el fin de asegurar la mejora continua.
- e) **Eficiente:** garantiza el cumplimiento de los objetivos con un uso racional de los recursos.
- f) **Adaptable:** permite su actualización de acuerdo a los necesarios cambios que deben ocurrir fuera y dentro de cada entidad.

Artículo 3. El Procedimiento tiene los siguientes objetivos específicos:

- a) Contribuir al fortalecimiento del Sistema de Atención a la Población, al control del cumplimiento de las funciones estatales y de los Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución;
- b) atender y dar seguimiento a las soluciones de las incidencias de la población;
- c) controlar, orientar y dirigir el trabajo de los funcionarios y técnicos de las oficinas de atención a la población del Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos;
- d) supervisar metodológicamente las obligaciones de los funcionarios y técnicos que atienden a la población;
- e) sustentar las propuestas acerca de los cambios organizativos que sean necesarios para disminuir el número de incidencias;
- f) regular la tramitación de las incidencias;
- g) controlar las incidencias de atención a la población en los registros correspondientes;
- h) regular la emisión del parte de inspección en los casos que sea necesario;
- i) determinar el responsable que debe dar respuesta a la incidencia;
- j) regular la codificación de las incidencias en cuanto a los servicios que se prestan para elaborar la información estadística;
- k) establecer el tiempo máximo de la respuesta a las incidencias (60 días)
- l) buscar alternativas de informar a la población, puntos y formas de recepción de incidencias;
- m) disponer la elaboración de la información estadística que proceda; y
- n) contribuir en cuanto sea posible a la implementación de la Política Nacional del Agua y la Ley No. 124 “De las Aguas Terrestres”

Artículo 4.1. El Procedimiento abarca la atención a la población del Organismo y se aplica para el Órgano Central y todas sus entidades subordinadas.

2. Todos los usuarios del agua, incluidos los emisores de aguas residuales y otros organismos de la Administración Central del Estado, se vinculan directa o indirectamente a la atención a la población en el Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos y pueden resultar importantes fuentes de información para la solución de los casos tramitados.

CAPITULO II FUNCIONES DE LAS ESTRUCTURAS ORGANIZATIVAS

Artículo 5. Cumplen funciones en virtud del presente Procedimiento:

- a) La Secretaría del Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos responde por la atención a la población del Organismo y confecciona a partir de la información recibida un informe resumen valorativo que entrega al Presidente del mismo en los períodos o términos que sean solicitados;
- b) las delegaciones provinciales de Recursos Hidráulicos, la Delegación Municipal de Recursos Hidráulicos de la Isla de la Juventud y el resto de las entidades subordinadas organizan la actividad de atención a la población en el órgano de dirección de la propia entidad, según corresponda;
- c) todas las entidades vinculadas a los gobiernos elaboran las informaciones estadísticas y valorativas de las quejas y los planteamientos y realizan las conciliaciones mensuales con los órganos locales del Poder Popular, según proceda; y
- d) todas las estructuras mencionadas cumplen con el sistema informativo establecido en este Procedimiento.

CAPITULO III DE LAS RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS

Sección Primera Obligaciones del jefe de la entidad

Artículo 6. Los jefes de entidades, con respecto a la atención a la población, tienen las siguientes obligaciones:

- a) Responden por la efectividad de la atención a la población en la misma con el objetivo de propiciar el aumento de los niveles de satisfacción;
- b) garantizan que el Consejo de Dirección de sus respectivas entidades evalúe de forma sistemática el desarrollo del programa de atención a la población y acuerde las medidas necesarias para su buen funcionamiento;

- c) determinan, cuando proceda, la responsabilidad administrativa directa y colateral, relacionada con las deficiencias e irregularidades detectadas en el proceso de atención a la incidencia de que se trate;
- d) garantizan que cuando el titular de la plaza de atención a la población no se encuentre en funciones por alguna razón, sea ocupada su función de forma expedita por otro con la capacidad demostrada y previamente capacitado para estos casos;
- e) realizan a través de la prensa, radio y televisión, acciones divulgativas y de comunicación social en cuanto a la atención a la población;
- f) ofrecen informaciones sistemáticas sobre los problemas más reiterados por los ciudadanos, las causas de los mismos y la atención ofrecida;
- g) programan la ejecución de acciones de capacitación en materia de atención a la población;
- h) incorporan las incidencias, los planteamientos de los electores en las rendiciones de cuentas y por despachos en el Programa de Mantenimiento para la solución de los mismos, con el objetivo de propiciar el aumento de los niveles de satisfacción de la población;
- i) dan un tratamiento colegiado a los planteamientos de la población y observan el principio de que los mismos han de tener una oportuna solución y una convincente respuesta;
- j) cuando no sea materialmente posible brindar una solución inmediata a los planteamientos formulados por el electorado debido a que se requieren recursos no disponibles en ese momento, se articulan las coordinaciones correspondientes con los gobiernos provinciales o consejos de la administración municipal y los organismos de la Administración Central del Estado, para de común acuerdo, definir las prioridades a seguir con vistas a proponer su inclusión en el Plan de la Economía;
- k) establecen los mecanismos formales y realizan con los consejos de la administración municipal correspondientes las coordinaciones que le permitan el conocimiento, la tramitación y la respuesta a los planteamientos formulados por los electores en las diferentes instancias;
- l) valoran en sus respectivos consejos de dirección la solución en el territorio de los planteamientos que sean de su competencia y tramitan a través de sus instancias superiores su solución. Cuando ello no sea posible de manera inmediata viabilizan al menos la forma más efectiva de atenuar las consecuencias del problema en cuestión. En todos los casos se le brinda respuesta por escrito o directamente al delegado y al consejo de la administración correspondiente; y
- m) cuando la solución no esté al alcance de la dirección a la que se dirigió él o los planteamientos, se presenta por escrito al gobierno provincial o consejo de la administración municipal según corresponda, para su evaluación, la respuesta, argumentando detalladamente lo que impida su solución inmediata.

Sección Segunda
Obligaciones de los funcionarios y especialistas

Artículo 7. Los funcionarios y especialistas dedicados a la atención a la población tienen, además de las obligaciones comunes impuestas por la legislación laboral o específica para su categoría, las siguientes:

- a) Garantizan la recepción, registro y tramitación de cada caso;
- b) ofrecen el asesoramiento requerido al jefe de la entidad que posibilite la conducción del programa de atención a la población en la misma;
- c) asesoran la aplicación y cumplimiento de lo estipulado por el presente Procedimiento;
- d) mantienen informado al jefe de la entidad o a los miembros del consejo de dirección sobre la marcha del sistema o programa de atención a la población;
- e) organizan la atención adecuada de las personas que acuden a la entidad a exponer sus requerimientos y de los casos que se reciban por otras vías, controlando las respuestas y su calidad;
- f) garantizan el control estadístico e información del trabajo realizado según lo establecido; y
- g) captan los planteamientos de su competencia en los consejos de la administración municipal y gobiernos provinciales; los recepcionan, tramitan y dan seguimiento hasta su solución.

Sección Tercera
Selección y desempeño de los funcionarios

Artículo 8. Constituyen requisitos indispensables para desempeñarse en la actividad de atención a la población:

- a) Tener nivel superior o medio con idoneidad demostrada;
- b) conocer los procesos y actividades relacionadas con la actividad; y
- c) tener pleno dominio de este Procedimiento.

CAPITULO IV
DE LA ATENCIÓN A LA POBLACIÓN

Artículo 9. En las relaciones diarias de las entidades del sistema con la población se producen diferentes requerimientos, incomprensiones, necesidades o molestias que se traducen en quejas, denuncias, sugerencias y solicitudes para las entidades en todo el sistema de Recursos Hidráulicos, las que deben atenderse de manera inmediata y adecuada de la siguiente forma:

- a) Las entidades deben disponer de locales con la privacidad, comodidad y horario adecuado para recibir y atender a los ciudadanos que acceden a la misma a exponer sus requerimientos, los cuales deben estar claramente identificados;
- b) las personas que acudan a las entidades deben ser recibidas por funcionarios con la preparación idónea para garantizar que, al concluir la entrevista con ellas, se sientan que fueron escuchadas, atendidas y respetadas y se le haya ofrecido una información correcta acerca del problema presentado;
- c) todos los cuadros y funcionarios deben programar las entrevistas solicitadas por la población y entregan a la oficina correspondiente los resultados para su registro, control y seguimiento; y
- d) se habilita un expediente para cada caso contentivo de los requisitos formales necesarios y suficientes para la tramitación hasta su conclusión.

Artículo 10.1. Las respuestas, siempre que sea posible, se ofrecen de forma personal con evidencia escrita firmada por el recurrente.

2. Cada respuesta se sustenta en el análisis profundo del caso y se expresa con argumentos convincentes, claros y precisos que demuestren que el mismo se ha investigado con profundidad.

Artículo 11.1. El tiempo máximo establecido para ofrecer la respuesta a los ciudadanos es de 60 días naturales, período que comienza a transcurrir a partir del momento que el caso fue recibido en la entidad.

2. Cuando se traslade el caso a otra entidad se le precisa la fecha límite para ofrecer la respuesta.

3. En los controles que se realicen a las entidades sobre el trabajo de atención a la población, así como en las encuestas y controles directos a los casos atendidos, se examina con preferencia la calidad de las respuestas ofrecidas a los ciudadanos observando el cumplimiento de lo estipulado en este Procedimiento.

CAPITULO V PRINCIPIOS DE LA INVESTIGACIÓN

Artículo 12. Las entidades están obligadas a investigar adecuadamente cada caso para conocer a fondo todos los elementos que conforman los requerimientos presentados por los ciudadanos, poder actuar en su solución y en dar la debida respuesta a los mismos.

Artículo 13. Las entidades que recepcionan quejas o denuncias deben mantener una absoluta discreción con relación a la fuente de donde proceden éstas y solo serán conocidas con autorización directa de éstas.

Artículo 14.1. Se considera causal para aplicar sanciones administrativas a quien ejerza cualquier acción coercitiva contra los autores de denuncias sobre supuestas irregularidades existentes en las entidades o fuera de ellas.

2. En cualquier caso los denunciantes deben disfrutar del máximo amparo, discreción y respeto por parte de los directivos de la entidad.

Artículo 15.1 La reiteración por un nuevo denunciante de un caso ya concluido, recibe la respuesta que sobre dicho caso se ofreció anteriormente.

2. Si la reiteración del caso procede de un organismo superior que desconoce el resultado anterior, se le informan las conclusiones de la atención ofrecida a dicho caso.

3. Si se reciben varias denuncias o quejas, sean identificadas o no, respecto a temas similares o contra las mismas personas, de lo cual existe una investigación previa concluida, es facultad del jefe máximo de la entidad o de la instancia superior el archivo del caso, informándose de ello a los trabajadores.

Artículo 16. La investigación se resume en un expediente y se archiva con todos los elementos que la componen.

CAPITULO VI DE LOS PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS

Sección Primera Quejas, solicitudes y sugerencias

Artículo 17. Ante una queja, solicitud o sugerencia se procede de la siguiente forma:

- a) Análisis del contenido para determinar si la entidad es competente o no, de acuerdo a su misión y funciones;
- b) orientación al ciudadano si el caso no fuera de la competencia de la entidad, en la medida de lo posible, o traslado hacia la entidad correspondiente en el más breve plazo posible;
- c) registro inmediato del caso si fuera responsabilidad de la organización y con la fecha consignada comienza a transcurrir el término establecido;
- d) creación de un grupo gestor por parte del jefe de la entidad que se encarga de la investigación, conformado al menos por tres personas entre las que se incluye el propio jefe de la entidad que tramita y el funcionario de atención a la población;
- e) en la investigación se fija como objetivo general la solución del caso en su conjunto y como objetivos específicos cada elemento o asunto que se exponga, dando respuesta y solución a cada uno de ellos;

- f) solo se considera completa la investigación si fueron abarcados todos los elementos o asuntos y cumplidos los objetivos específicos;
- g) los elementos para la respuesta son remitidos por el grupo gestor como propuesta al jefe responsable de emitir el informe en el término que establece la ley;
- h) de existir necesidad de prórroga en la investigación se cumple lo establecido por la ley en estos casos;
- i) la solución definitiva del caso se incluye en la propia respuesta o de ser necesario un período mayor se emite una nueva respuesta con la solución final y completa del caso, sin dejar elementos u objetivos específicos pendientes, con los requerimientos expuestos anteriormente;
- j) en la respuesta se detallan, además, las medidas o acciones correctivas que permiten minimizar o eliminar de ser posible las causas que provocaron la incidencia expuesta;
- k) la respuesta no puede ser delegada a otra persona por el jefe correspondiente y se notifica de forma presencial y personalizada al ciudadano que emitió la incidencia;
- l) se registra la opinión del interesado y su conformidad con la respuesta y solución del caso;
- m) cuando no sea posible notificar directamente al interesado, se ejecuta esta acción con un representante de la comunidad como constancia de que se emitió la respuesta; y
- n) cada entidad garantiza el seguimiento a los casos, incluso con posterioridad a su conclusión, para comprobar la efectividad de las medidas correctivas aplicadas y el estado de conformidad de los ciudadanos.

Sección Segunda Denuncias

Artículo 18. En la atención a las denuncias, ya sean aquellas donde se identifica el denunciante o las anónimas, se debe cumplir con los siguientes aspectos:

- a) Análisis del contenido de la denuncia o queja por el jefe de la entidad, quien propone la composición de la comisión que investiga el caso y cuya formalización se efectúa con la promulgación de la disposición jurídica correspondiente;
- b) el presidente de la comisión confecciona el plan de trabajo y precisa las tareas, los plazos y la función de cada uno de los miembros;
- c) se efectúa una reunión informativa con los trabajadores del área donde trabaja el denunciado, se informa el contenido de la denuncia y se deja constancia de ello por medio de un acta;
- d) a la persona objeto de la denuncia, ya sea directa o indirectamente, le asiste el derecho de entregar por escrito sus descargos sobre los señalamientos que se le imputen;

- e) la comisión realiza las acciones y las diligencias pertinentes para el esclarecimiento de los hechos y elabora un informe resumen del trabajo realizado, al que anexan las pruebas acopiadas como evidencias;
- f) en el caso de denuncias cuyo autor esté identificado se cumple siempre como principio la entrevista con el denunciante, a menos que circunstancias de fuerza mayor lo impidan o éste se niegue;
- g) se practican entrevistas a los representantes y miembros de organizaciones políticas y de masas que se determinen;
- h) se comunica al jefe inmediato el resultado del proceso y la propuesta del cuadro o funcionario que ofrece la respuesta o conclusión del caso;
- i) se reflejan las medidas disciplinarias propuestas o aplicadas a los responsables directos o colaterales, de existir violaciones;
- j) se efectúa una reunión con los trabajadores del área para informarles el resultado de la investigación, de lo que se levanta un acta que se anexa al expediente;
- k) se enumeran las hojas del informe, incluyendo las diligencias practicadas;
- l) el presidente de la comisión le comunica al denunciante el resultado de la investigación, en caso de estar identificado;
- m) de existir demora en la terminación del caso en el término establecido se debe solicitar la prórroga en un término no mayor a los 7 días hábiles antes de la fecha prevista de culminación a la instancia que corresponda;
- n) los documentos, entrevistas y verificaciones que se realicen para esclarecer la denuncia son firmados por aquellos investigadores que las practicaron y se anexan al expediente;
- o) al concluir el proceso de la denuncia se remite al Presidente del Organismo el informe conclusivo, el cual debe estar firmado por todos los miembros de la comisión, con el acta de información al colectivo de trabajadores al inicio y al culminar el proceso;
- p) el expediente confeccionado para dar respuesta a la denuncia o queja que se tramita por el Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos debe entregarse en la Secretaría por el presidente de la comisión o un miembro designado, con todos los documentos adjuntos que prueban el nivel de solución y el nivel de razón del caso;
- q) los aspectos evaluados con razón y con razón en parte deben identificar los responsables directos de las violaciones o deficiencias ocurridas, así como las normas jurídicas violadas, si procediera; y
- r) debe adjuntarse al informe final el plan de medidas para eliminar las violaciones o deficiencias detectadas, identificando los responsables, acciones correctivas y preventivas en fecha de cumplimiento, así como las medidas disciplinarias aplicadas o propuestas.

Artículo 19.1. El Presidente del Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos decide el vicepresidente, director general, director u otro cuadro del Órgano Central que se responsabiliza con la investigación de una denuncia.

2. En las entidades subordinadas al Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos, el jefe máximo determina el directivo responsabilizado con la investigación.

3. El directivo responsabilizado con una investigación debe mantener informados a la Secretaría o al jefe de la entidad, según corresponda, sobre el control estadístico de estos casos, la actualización de los mismos y su conclusión.

Sección Tercera Requisitos comunes

Artículo 20.1. La custodia del expediente corresponde al órgano de dirección responsabilizado o en su defecto la persona que indique el Presidente del Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos o jefe de entidad.

2. Los expedientes de los casos se archivan por cinco (5) años.

3. Se considera reiterativo el caso que se repite en el mismo año natural y por el mismo ciudadano.

Artículo 21.1 De ser posible, se incluye en los datos del expediente un número de teléfono de quien expone su queja con el propósito de que el órgano superior a la autoridad que investigó el caso pueda comprobar de forma aleatoria el avance o solución del caso seleccionado.

2. Es obligación de cada nivel la comprobación aleatoria en los controles integrales y funcionales de los casos registrados y que tengan número telefónico para hacerla efectiva y de ser posible realizar visitas presenciales a dichos casos.

Artículo 22. La atención a cada caso exige el examen exhaustivo de la situación expuesta y con este fin se desarrollan todas las acciones que conlleven a un profundo conocimiento del mismo, como condición indispensable para poder ofrecer una respuesta al interesado.

Artículo 23.1. Los casos clasificados pendientes de solución significan un compromiso de la entidad y de su máximo jefe, como palabra de un cuadro empeñada.

2. Los casos complejos cuya solución dependa de asignación de recursos financieros o materiales deben ser propuestos para su inclusión en el Plan de la Economía.

3. La facultad para clasificar un caso “sin solución” corresponde exclusivamente al Presidente del Organismo.

Artículo 24. El cumplimiento en el plazo establecido de los casos declarados pendientes de solución constituye una obligación de la entidad, deben ser controlados mensualmente en los consejos de dirección y recibir prioridad para su solución.

CAPÍTULO VII DE LOS CASOS REMITIDOS POR EMISORES EXTERNOS

Artículo 25. Los casos remitidos por emisores externos son evaluados con celeridad y en el supuesto de no corresponder a la misión aprobada de la entidad son devueltos al emisor original en un plazo no mayor a siete (7) días hábiles.

Artículo 26. Cuando los casos provienen de emisores del nivel superior del Estado o del Gobierno, incluyendo la Contraloría General de la República, se cumplen los siguientes pasos:

- a) El documento que constituye la comisión investigadora y el plan de trabajo deben enviarse al Presidente del Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos antes de los diez días hábiles luego de recibirse la denuncia, firmada por el máximo jefe de la entidad y los miembros;
- b) si surgieran eventualidades que incidan en la culminación de la investigación en la fecha planificada en el plan de trabajo, debe elaborarse una carta dirigida al Presidente del Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos antes de los 7 días hábiles de culminación del plan con el propósito de solicitar la prórroga que se considere, lo cual se pone a consideración del órgano emisor para su aprobación; y
- c) el informe final de la investigación debe contener el resultado del análisis de cada uno de los aspectos denunciados, la evaluación del nivel de razón de cada uno, así como la calificación final en correspondencia con el nivel de razón individual de cada aspecto.

CAPÍTULO VIII ATENCIÓN A LOS PLANTEAMIENTOS RELACIONADOS CON LOS ÓRGANOS LOCALES DEL PODER POPULAR

Artículo 27.1. Los delegados de Recursos Hidráulicos se vinculan directamente en el proceso de preparación de los delegados de circunscripción mediante la capacitación y actualización de los mismos acerca de la gestión en los servicios que se le brinda a la población, estado de los mantenimientos, planes de desarrollo de la actividad, responsabilidad ante el encargo estatal y toda información que por interés del gobierno se les pueda solicitar.

2. La participación en este proceso se controla por cada entidad subordinada.

3. Al finalizar cada proceso se realiza un análisis sobre su cumplimiento en los respectivos consejos de dirección.

Artículo 28.1. Durante el transcurso del proceso de rendición de cuentas las entidades involucradas deben enviar semanalmente a la Secretaría del Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos:

- a) La actualización estadística de la participación solicitada y el número real en las que se participó;
- b) análisis de la no participación; y
- c) principales tendencias en los planteamientos.

2. Una vez culminado el proceso de rendición de cuentas, las entidades subordinadas envían a la Secretaría del Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos en un término de hasta 30 días naturales un balance estadístico y valorativo (con los datos conciliados con el gobierno y avalado por este último) de todo el proceso.

Artículo 29.1. La captación de los planteamientos, ya sea por despachos de los electores ante el delegado de circunscripción o durante el proceso de rendición de cuentas se efectúa en el gobierno de cada municipio en los plazos que se disponga y se deja evidencia escrita, firmada y con fecha consignada.

2. En todos los casos se analizan los contenidos y se aceptan en caso que su tramitación, respuesta y solución corresponda con la misión de cada entidad.

3. Las entidades cumplen estrictamente los plazos establecidos para su respuesta y solución.

Artículo 30. Cuando se cuente con los recursos materiales u organizativos que permitan ejecutar en el término menor de un año la totalidad de las acciones necesarias y suficientes para la ejecución del planteamiento se propone como *“pendiente de solución”*

2. Una vez concluida la ejecución en su totalidad de las acciones para la solución del planteamiento se concilia con el delegado de circunscripción y el gobierno del territorio.

2. Solo después de esta conciliación se puede considerar concluido el planteamiento.

Artículo 31.1. De manera excepcional los planteamientos *“pendientes de solución”* se consideran como concluidos si su solución depende de la asignación de recursos por parte del Órgano Central.

2. Estos deben ser aprobados por el consejo de dirección de la entidad, certificados por el jefe de la misma e informados posteriormente a la Secretaría del Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos.

Artículo 32. En caso de no contar con los recursos materiales para la solución definitiva en el plazo establecido para ello se propone como “*explicada la causa de no solución*” (ECNS) y se tiene en cuenta para su inclusión en el Plan de la Economía cuando se cuente con la asignación de los recursos materiales.

Artículo 33. Es obligación de la entidad ofrecer de forma periódica información a los delegados de circunscripción y al órgano de gobierno la información actualizada del estado de todos sus *planteamientos concluidos* que no han sido resueltos, con la finalidad de que se tenga conocimiento de su seguimiento hasta su solución cuando sea posible su inclusión en el Plan de la Economía.

Artículo 34.1. Se incluyen en el Plan de la Economía los planteamientos que previamente fueron clasificados con el gobierno como “*explicada la causa de no solución*” por no ser posible su conclusión en el año transcurrido desde que fueron registrados o aquellos que fueron aprobados como concluidos con la clasificación de “*pendientes de solución*” por necesitar recursos que asigna el Órgano central.

2. En caso de que la entidad no tenga ningún planteamiento con estas clasificaciones incluye en el Plan de la Economía los planteamientos *pendientes de solución* captados en el último proceso de rendición de cuentas o por despachos con el delegado.

3. De conjunto con el gobierno de cada territorio se realiza la conciliación para de común acuerdo proponer los planteamientos que finalmente se incluyen en el plan del año, con el conocimiento previo de la asignación de recursos.

4. El Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos propone al Ministerio de Economía y Planificación los planteamientos que se incluyen en el Plan de la Economía.

Artículo 35.1. La planificación de la ejecución de los planteamientos incluidos en el Plan de la Economía no debe exceder el 30 de noviembre del año que se planifica la misma.

2. De ser necesario incluir otra acción en el Plan de la Economía se concilia previamente con el delegado de circunscripción para ser controlado como *planteamiento por despacho*.

3. En este caso es el propio delegado quien certifica posteriormente la ejecución del mismo.

4. Solamente se incluyen planteamientos en el Plan de la Economía.

CAPÍTULO IX SISTEMA INFORMATIVO

Artículo 36. Las entidades subordinadas tributan todas las informaciones que le sean requeridas en este Procedimiento a la Secretaría del Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos.

2. Los funcionarios y especialistas que atienden a la población son responsables de mantener actualizados los registros correspondientes.

Artículo 37. La Secretaría del Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos compila, concilia y consolida toda la información de las entidades.

2. El resultado de la consolidación de toda la información se considera el cierre del periodo.

Artículo 38. La Secretaría del Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos programa visitas especializadas a las entidades con objetivos generales y específicos y supervisa la veracidad de la documentación conciliada con los órganos de gobierno.

2. Adicionalmente, puede realizar despachos presenciales con los responsables y funcionarios que atienden a la población en las entidades con la finalidad de mantener el rigor en los datos la efectividad en la gestión.

Artículo 39. Constituye una obligación de cada entidad el registro de las quejas, denuncias y planteamientos que se emitan a su nivel siempre y cuando no hayan sido registradas anteriormente por otra entidad y le sea remitida para su tramitación.

2. El registro de quejas, denuncias y planteamientos se realiza en el Sistema Integrado de Base de Datos para Atención a la Población (SIBAD AP) el cual tributa y asume los casos como parte del diseño integral de Gobierno Electrónico y puede ser mejorado parcial o totalmente según las estrategias de desarrollo y perfeccionamiento con responsabilidad total y única de la Secretaría del Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos.

3. Los Informes de salida del SIBAD AP forman parte del flujo informativo con origen en la base.

Artículo 40. La Secretaría del Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos puede autorizar a las entidades que lo soliciten, de forma justificada y excepcional, siempre que signifique un control y seguimiento superior, la utilización de otro sistema de registro automatizado.

2. Los informes estadísticos se relacionan en el Anexo II de este Procedimiento.

3. El Presidente del Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos aprueba, a propuesta de la Secretaría, otros modelos o informes que de forma expedita le sean necesarios para el control y seguimiento de la gestión.

CAPÍTULO X DE LOS CASOS PUBLICADOS EN LA PRENSA Y EN SITIOS DIGITALES

Artículo 41.1. Los casos de la prensa se concilian en la Secretaría del Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos semanalmente con las organizaciones superiores de dirección empresarial atendidas por el Presidente, con la Delegación Provincial de Recursos Hidráulicos de La Habana y con el resto de las entidades subordinadas ubicadas en la capital.

2. Las delegaciones del interior del país lo hacen por vía telefónica.

3. La respuesta emitida a la prensa debe estar dirigida al (la) director (a) del periódico o periodista que emite el artículo, debe recoger todos los planteamientos que formuló el ciudadano en su escrito el cual fue publicado y debe estar firmada por el director o jefe de la entidad y delegado de la provincia.

Artículo 42.1. Los sitios digitales como plataformas de redes sociales, portales del ciudadano en la web u otros similares, reciben igual tratamiento que el indicado en el Artículo anterior y su procedencia será *sitio digital*.

2. El objetivo es sostener un permanente contacto con la población y un canal abierto a la comunicación, generación de contenidos, información y atención a requerimientos emitidos.

Artículo 43.1. La intervención en redes sociales y sitios digitales debe ser de forma expedita, caracterizada por un análisis objetivo y preliminar de la situación planteada.

2. Cada entidad emite los criterios pertinentes que incluyan especialistas que se relacionen con el tema tratado.

CAPÍTULO XI DE LA CAPACITACIÓN

Artículo 44.1. Los jefes máximos de cada entidad garantizan que los funcionarios o especialistas que actúan directamente en la atención a los ciudadanos la realicen con la profesionalidad y preparación que demanda esta actividad.

2. Los jefes máximos de cada entidad en todos los niveles propician y estimulan la realización de actividades como talleres, seminarios, conferencias y otros relacionados con aspectos de la atención a la población dirigidos a elevar la preparación de los compañeros que actúen en esta actividad.

CAPÍTULO XII

SISTEMA EVALUATIVO DE LA ACTIVIDAD

Artículo 45.1. El sistema de evaluación de la atención a la población analiza en cada período los Objetivos de Trabajo del Organismo y otros que permitan el desarrollo constante de la actividad.

2. Todos los indicadores reflejan los acumulados en el período evaluado.

Artículo 46.1. El sistema evaluativo se basa fundamentalmente en los siguientes indicadores:

- a) Solución a **quejas, denuncias, anónimos, sugerencias y solicitudes**: casos concluidos tomando de fuente el modelo AP 11 del presente Procedimiento en lo referente a por ciento de cumplimiento.
- b) Solución de **planteamientos por proceso de rendición de cuentas**: casos concluidos tomando de fuente el modelo AP 11 del presente Procedimiento en lo referente a por ciento de cumplimiento.
- c) Solución de **planteamientos por despachos con los delegados**: casos concluidos tomando de fuente el modelo AP 9 del presente Procedimiento en lo referente a por ciento de cumplimiento.
- d) Atención y solución a los planteamientos incluidos en el **Plan de la Economía** tomando de fuente el modelo AP 4 del presente procedimiento en lo referente a por ciento de cumplimiento.

2. La Secretaría del Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos define cada año los períodos evaluativos.

CAPÍTULO XIII

RELACIONES DE TRABAJO CON LAS ORGANIZACIONES SUPERIORES DE DIRECCIÓN ATENDIDAS POR EL PRESIDENTE DEL INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS.

Artículo 47.1. Las organizaciones superiores de dirección empresarial atendidas por el Presidente del Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos rigen su gestión de atención a la población por sus propios procedimientos.

2. No obstante, en aras de establecer relaciones adecuadas de trabajo, deben asumir lo siguiente:

- a) Emitir de forma periódica al Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos informes del estado de ejecución de la gestión realizada;

- b) presentar las informaciones que el Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos consolida y emite a la Asamblea Nacional del Poder Popular (ANPP) cuando le sean solicitada por esta;
- c) presentar las informaciones que el Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos consolida y emite a la Oficina Nacional de Estadísticas e Información (ONEI); y
- d) presentar las informaciones que el Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos consolida y emite con la finalidad de dar cumplimiento a los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS)

Artículo 48. Las organizaciones superiores de dirección empresarial atendidas investigan y emiten las respuestas a los casos que desde el Organismo les sean remitidas para su tramitación y posible solución en los términos establecidos.

Artículo 49. Las acciones de control o similares a la gestión de atención a la población del sistema empresarial de los territorios corresponde exclusivamente a los grupos empresariales a que se integran.

SEGUNDO: Los Anexos I “Especificaciones del sistema evaluativo”, II “Modelos AP para el expediente e informe estadístico de la gestión” y III “Términos útiles para la atención a la población” forman parte integrante de la presente Resolución.

DISPOSICIONES FINALES

PRIMERA: Delegar en la Vice-jefa de Secretaría del Órgano Central la responsabilidad de instrumentar y controlar adecuadamente el Procedimiento aprobado.

SEGUNDA: Derogar la Resolución No. 194 de fecha 3 de junio de 2019, así como cualquier disposición jurídica de igual o inferior jerarquía que se oponga a la presente.

NOTIFÍQUESE a la Jefa y Vice-jefa de la Secretaría del Órgano Central del Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos.

COMUNÍQUESE a los Vicepresidentes, directores generales y directores del Órgano Central, delegados provinciales de Recursos Hidráulicos, Delegado Municipal de Recursos Hidráulicos de la Isla de la Juventud, presidentes de grupos empresariales atendidos por quien suscribe, Director General Adjunto de “Aguas de La Habana” y a cuantas personas naturales o jurídicas proceda, a los efectos pertinentes.

ARCHÍVESE el original de la presente en la Dirección Jurídica de este Organismo.

DADA en La Habana, a los 26 días del mes de abril de 2021.

“Año 63 de la Revolución”

Ing. Antonio Rodríguez Rodríguez.