



### **INSTRUCCIÓN No. 6/2017**

*En el Artículo 63 de la Constitución de la República de Cuba, se establece que la atención a las quejas, denuncias y peticiones de la población es un derecho de los reclamantes y un deber ineludible de todos los organismos y órganos del Estado cubano, y además constituye un importante eslabón del sistema de prevención y enfrentamiento al delito, las ilegalidades y la corrupción.*

*En el Artículo 115 de la Resolución No. 347 de 24 de noviembre de 2011, de la Contraloría General de la República se establece que los jefes de los Organismos, Entidades nacionales o Consejos de las Administraciones Provinciales, de conformidad con lo dispuesto por el Contralor General, deben informar a la Dirección de Atención a la Población de la Contraloría General, los procesos investigativos de quejas y denuncias relacionadas con entidades que estén subordinadas y de los casos de corrupción que se deriven de los mismos que han sido investigados por dichos órganos y entidades.*

*Mediante la Instrucción Transitoria No. 1 de 6 de diciembre de 2005 de la Vicepresidencia del Banco Central de Cuba de Análisis y Objetivos Estratégicos del Sistema Bancario Nacional, se dispuso el envío de información de las instituciones financieras sobre los resultados ofrecidos a partir de la atención a la población, siendo necesario actualizar estos procedimientos.*

*En ejercicio de las facultades conferidas, en el Artículo 36 inciso c), del Decreto Ley No. 172 "Del Banco Central de Cuba" de 28 de mayo de 1997,*

#### **INSTRUYO:**

**PRIMERO:** *Las instituciones del Sistema Bancario y Financiero remiten a la Oficina de Atención a la Población del Banco Central de Cuba la información actualizada sobre las quejas, denuncias y peticiones de la población, una vez analizado el tema en sus Consejos de Dirección, en correspondencia con lo que se establece en los Anexos 1 y 2 de la presente Instrucción, y teniendo en cuenta los siguientes aspectos:*

- 1. La información será enviada por vía ordinaria y firmada por el jefe de la entidad que la remite.*
- 2. La información tendrá carácter semestral y se remite con fecha 5 de julio y 5 de enero de cada año, incluyendo en esta última el acumulado anual.*
- 3. Los casos recibidos por los bancos directamente del Banco Central de Cuba, no serán contemplados en dichas estadísticas, pues serán informados por esta institución. No obstante, serán registrados en los controles establecidos por cada una de las instituciones bancarias involucradas.*

*Las instituciones financieras adjuntan a la información referida en el Apartado Primero, un informe valorativo, que incluya el análisis de los casos más notables y la estrategia trazada para resolver los problemas detectados.*

**SEGUNDO:** *Dejar sin efecto la Instrucción Transitoria No. 1 de 6 de diciembre de 2005 de la Vicepresidencia del Banco Central de Cuba de Análisis y Objetivos Estratégicos del Sistema Bancario Nacional.*



**COMUNÍQUESE** a los Vicepresidentes, al Superintendente, al Auditor, todos del Banco Central de Cuba, a los presidentes de las instituciones financieras y a cuantas personas naturales jurídicas resulte procedente.

**ARCHÍVESE** el original en la Secretaría del Banco Central de Cuba.

**DADA** en La Habana, a los veinticuatro días del mes de julio de dos mil diecisiete.

  
Irma Margarita Martínez Castrillón  
Ministra Presidente  
Banco Central de Cuba



ANEXO 1

Quejas y reclamaciones de la población

<i>SISTEMA BANCARIO</i>	<i><u>Año Actual</u></i>	<i><u>Año Anterior</u></i>	<i><u>Diferencia</u></i>
<i>1. Total de casos tramitados</i>			
<i>1.1 Anónimos</i>			
<i>1.2 Identificados</i>			
<i>2. Total de casos concluidos</i>			
<i>2.3 Con razón</i>			
<i>2.4 Sin razón</i>			
<i>2.5 Con razón en parte</i>			
<i>Otros no competencia</i>			
<i>2.6 Casos concluidos con más de 60 días.</i>			
<i>3 Casos en trámite al cierre de este informe</i>			



ANEXO 2

Clasificación de los casos tramitados

Año:

<i>Institución</i>	<i>Servicios</i>	<i>Cajeros Automáticos</i>	<i>Tarjetas Magnéticas</i>	<i>Manejo de Cuentas</i>	<i>Transfe-rencias</i>	<i>Créditos Sociales</i>	<i>Créditos DL 289/11</i>	<i>Reclama-ciones de Trabaja-dores</i>	<i>Otras Causas</i>	<i>Total</i>
<i>Provincias</i>										



*OTRAS CAUSAS: (especificar)*

*EXPLICACIÓN:*