

ISSN 1682-7511

GACETA OFICIAL

DE LA REPÚBLICA DE CUBA

MINISTERIO DE JUSTICIA

Información en este número

Gaceta Oficial No. 94 Ordinaria de 27 de noviembre de 2019

CONSEJO DE ESTADO

Decreto-Ley No. 390/2019 “Creación Experimental de las Unidades de Servicios y Trámites” (GOC-2019-1062-O94)

GACETA OFICIAL

DE LA REPÚBLICA DE CUBA

MINISTERIO DE JUSTICIA

EDICIÓN ORDINARIA LA HABANA, MIÉRCOLES 27 DE NOVIEMBRE DE 2019 AÑO CXVII

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

Teléfonos: 7878-4435 y 7870-0576

Número 94

Página 2115

CONSEJO DE ESTADO

GOC-2019-1062-094

MIGUEL DÍAZ-CANEL BERMÚDEZ, Presidente del Consejo de Estado de la República de Cuba,

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

POR CUANTO: Resulta necesario regular de manera integradora y con carácter experimental la creación, organización y los principios que rigen el funcionamiento de las unidades de servicios y trámites, como parte del proceso de actualización del modelo económico que se desarrolla en el país y que requiere la aprobación de una norma jurídica de superior jerarquía.

POR TANTO: El Consejo de Estado, en el ejercicio de las atribuciones que le están conferidas en el inciso c) del artículo 122 de la Constitución de la República, acuerda dictar el siguiente:

DECRETO-LEY NO. 390

“CREACIÓN EXPERIMENTAL DE LAS UNIDADES DE SERVICIOS Y TRÁMITES”

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. El presente Decreto-Ley tiene por objeto regular la creación experimental, la organización y los principios que rigen el funcionamiento de las unidades de servicios y trámites.

Artículo 2. Las disposiciones del presente Decreto-Ley son aplicables a los servicios y trámites que se definan de los organismos de la Administración Central del Estado y entidades nacionales siguientes:

- a) Ministerio del Comercio Interior: Registro de Consumidores;
- b) Ministerio de Justicia: Registros Civiles, de la Propiedad, de Actos de Última Voluntad, Central de Sancionados y Servicios Notariales;
- c) Ministerio de Trabajo y Seguridad Social: Actividad de empleo que incluye el Trabajo por Cuenta Propia;

- d) Ministerio de Finanzas y Precios: Cobro de Multas y Registro de Contribuyentes;
- e) Ministerio de la Construcción: Trámites y servicios asociados a la Vivienda excepto los litigios;
- f) Ministerio de Salud Pública: Licencia sanitaria;
- g) Ministerio de la Agricultura: Registros de la Tierra, Pecuario y Tractores;
- h) Ministerio del Transporte: Licencia Operativa de Transporte;
- i) Instituto de Planificación Física: Trámites relacionados con la Vivienda, el Trabajo por Cuenta Propia y el Servicio Catastral;
- j) Otros que se autoricen por el Consejo de Ministros.

Artículo 3. Los organismos de la Administración Central del Estado que se relacionan establecen la coordinación necesaria en estos territorios, en lo que a cada uno corresponde, a los efectos de garantizar el funcionamiento experimental de las Unidades:

- a) Ministerio de Comunicaciones: garantiza la infraestructura tecnológica y de soporte que se demande;
- b) Ministerio del Interior: garantiza la infraestructura de seguridad y el intercambio de información; y
- c) Ministerio de Educación Superior: garantiza el desarrollo del proyecto desde el punto de vista organizacional y de las aplicaciones informáticas.

Artículo 4. La Unidad de Servicios y Trámites cuenta con personalidad jurídica conforme al artículo 39.1 y 2, inciso f de la Ley No 59 “Código Civil”, de 16 de julio de 1987, y es la unidad estatal para la prestación de servicios públicos, en la que se encuentran integradas diferentes actividades administrativas o de prestación de servicios, en la modalidad de ventanilla única, que permite a personas naturales o jurídicas realizar la solicitud en un mismo lugar y obtener su solución con mayor agilidad y eficiencia.

Artículo 5. El director de la Unidad de Servicios y Trámites ostenta la representación legal de la Unidad y establece mediante resoluciones las atribuciones y obligaciones de los jefes de cada una de las actividades de servicios y trámites, para emitir y firmar documentos que correspondan a su área de atención.

Artículo 6. Los documentos que por sus características técnicas se redactan y firman por el funcionario que los legaliza según el caso, no requieren de la firma del jefe de la actividad de que se trate.

CAPÍTULO II

DE LA SIMPLIFICACIÓN E INTEGRACIÓN DE LOS SERVICIOS Y LOS TRÁMITES

Artículo 7. La simplificación e integración de los servicios y los trámites se sustenta en los principios siguientes:

- a) Facilitar los servicios y disminuir los trámites, a partir de la integración y simplificación de los requisitos exigidos, los tiempos de respuesta y los modelos asociados a estos;
- b) implementar la responsabilidad, la colaboración, el intercambio de información y experiencias entre las instituciones y entidades estatales para la solución de los servicios y trámites;

- c) instrumentar las acciones organizativas y tecnológicas que garanticen la seguridad jurídica y de la información, que incluye los modelos y documentos certificadores del trámite y su cadena de tramitación-emisión;
- d) establecer e implementar un sistema coherente de gestión del capital humano, que abarque la selección del personal, su preparación integral, la evaluación del desempeño y las formas de pago, en correspondencia con la política salarial aprobada; e
- e) implementar con sustento informático, sobre la base de indicadores de eficiencia, el sistema de gestión y control que garantice el cumplimiento efectivo de la actividad de los servicios y trámites que permita evaluar su calidad.

Artículo 8. El proceso de prestación de servicios públicos y trámites es responsabilidad del Estado y para ello todos los organismos de la Administración Central del Estado, entidades nacionales y órganos locales del Poder Popular son responsables, en lo que a cada uno compete, de su implementación y cumplimiento.

CAPÍTULO III

ORGANIZACIÓN GENERAL DE LAS UNIDADES DE SERVICIOS Y TRÁMITES

Artículo 9.1. Las unidades de Servicios y Trámites son creadas por el jefe de Administración Municipal, a razón de una por hasta setenta y cinco mil habitantes.

2. En los asentamientos que por sus características poblacionales, lejanía y otras que se considere conveniente, se pueden crear subunidades para la solicitud, tramitación, solución y entrega de los documentos como parte de los servicios y trámites.

Artículo 10. Las unidades de Servicios y Trámites se subordinan directamente al jefe de Administración Municipal.

Artículo 11. Para su constitución las administraciones municipales implementan las transformaciones organizativas y tecnológicas que permitan su integración y aseguren una mayor eficiencia y racionalidad en el empleo de los recursos, sus instalaciones y el capital humano.

Artículo 12. Las unidades de Servicios y Trámites tienen las funciones siguientes:

- a) Recibir y atender las solicitudes que les formulen los ciudadanos en materia de su competencia, y gestionarlas y responderlas oportuna y adecuadamente en los plazos establecidos por la legislación vigente;
- b) garantizar el cumplimiento con calidad de las disposiciones y procedimientos establecidos vinculados con la prestación de los servicios y los trámites a la población;
- c) brindar la información, divulgación y promoción de las acciones a realizar en las esferas de los trámites y servicios a la población; y
- d) proveer con su gestión personalizada el acceso, comprensión, cercanía y participación de los ciudadanos, de manera que les permita resolver sus asuntos, ser auxiliados y recibir la información que requieran por cualquier medio posible.

Artículo 13.1. El funcionamiento de la unidad de Servicios y Trámites se realiza de acuerdo con los principios siguientes:

- a) La gestión se realiza con sujeción a la función metodológica de los organismos de que se trata, reduce el tiempo de permanencia del usuario en esta y logra la entrega de la documentación en el menor tiempo posible;
- b) el proceso cumple con las etapas de recepción e información, captación de datos, ejecución del trámite, cobro del servicio o impuesto a pagar y entrega; el funcionario que conoce y cumple el trámite es responsable por su validez y custodia;
- c) el flujo de información se organiza en correspondencia con lo establecido en el Sistema de Información de Gobierno aprobado;

- d) la presencia de las personas naturales y jurídicas en las unidades de Servicios y Trámites solo es necesaria para la solicitud y recogida del documento, con excepción de aquellos que requieran de una interacción directa de los especialistas y el solicitante;
- e) cada funcionario complementa la gestión de los restantes trámites mediante la realización, de oficio, de todos los que se requieran, dentro o fuera de la institución;
- f) la distribución y organización de las áreas de trabajo, garantiza que cada operación esté, en lo posible, en el orden en que se desarrollen los trámites o prestan los servicios;
- g) la distribución interna de los puestos de trabajo logra un desempeño más satisfactorio y seguro para los trabajadores y lo hace más efectivo; y
- h) el horario de funcionamiento es ajustado a las condiciones y requerimientos del territorio donde está enclavada la Unidad.

2. Los plazos de los trámites y servicios que se prestan a personas naturales y jurídicas en la Unidad de Servicios y Trámites, están en correspondencia con la adecuación de la legislación vigente aplicable a cada organismo de la Administración Central del Estado, entidad nacional u órgano local del Poder Popular que corresponda, de acuerdo con las modificaciones que se realicen, según lo dispuesto en la presente disposición.

Artículo 14. La composición, estructura y plantilla de la Unidad se ajustan a las características del territorio en que está enclavada la oficina de servicios y trámites que se le asigne, y se aprueban por los jefes de las administraciones respectivos.

CAPÍTULO IV

DE LAS RELACIONES DE LOS ÓRGANOS, ORGANISMOS DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL DEL ESTADO Y LAS ENTIDADES NACIONALES CON LAS UNIDADES DE SERVICIOS Y TRÁMITES

Artículo 15.1. Los organismos de la Administración Central del Estado y entidades nacionales regulan metodológicamente los servicios y trámites de los que son rectores, que se realizan en estas unidades y establecen los indicadores de calidad de interés nacional.

2. Los órganos de dirección de las administraciones locales del Poder Popular ejercen la dirección administrativa de los servicios y trámites que se prestan, garantizan la preparación y capacitación del personal de la unidad de Servicios y Trámites y establecen los indicadores de calidad de su interés.

3. La Administración Municipal dirige la Unidad de Servicios y Trámites, garantiza los aseguramientos de recursos materiales y financieros para su funcionamiento y su inclusión en el presupuesto del territorio, y controla la calidad de los servicios brindados a partir de los indicadores que se establecen.

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO Y COMPETENCIA PARA RESOLVER LAS RECLAMACIONES DE DERECHO PRESENTADAS A LAS UNIDADES DE SERVICIOS Y TRÁMITES

SECCIÓN PRIMERA

Disposiciones Comunes

Artículo 16. La promoción de los expedientes en sede administrativa se inicia por:

- a) Las personas naturales que están en el pleno ejercicio de su capacidad jurídica civil; y
- b) las personas que, de acuerdo con las disposiciones legales, reglamentarias o estatutarias, ostentan la representación de las personas jurídicas.

SECCIÓN SEGUNDA

Procedimiento en casos de reclamaciones de derechos ante las unidades de servicios y trámites

Artículo 17.1. La reclamación de reconocimiento de un derecho ante las unidades de Servicios y Trámites se promueve en un término de diez días hábiles posteriores a la notificación, mediante la utilización de una de las vías siguientes:

- a) Por medio de escrito sin formalidad alguna, en que se hace constar de forma breve y clara el objeto de reclamación, los hechos y los fundamentos de derecho de lo que se solicita, y se adjuntan los documentos que al respecto obren en poder del reclamante, con expresión de cualesquiera pruebas de que intenta valerse; y
- b) Por medio de comparecencia del reclamante ante el funcionario facultado, según el caso, quien extiende acta contentiva de la reclamación, sus fundamentos y adjunta los documentos que al respecto obren en poder del reclamante; además, expresa cualesquiera pruebas de que intente valerse.

2. Una vez que se formule la solicitud, se radica de inmediato el expediente en la forma que corresponda.

3. La autoridad facultada no admite la reclamación que se presente fuera del término determinado o que no cumpla los requisitos establecidos en los numerales anteriores.

Artículo 18. Admitida la reclamación, la autoridad actuante, según el caso, ordena la práctica de las pruebas que procedan, las que se realizan dentro del plazo de quince días hábiles siguientes a la presentación de la reclamación.

Artículo 19. El jefe del Departamento dicta resolución que resuelve la solicitud, dentro del plazo de diez días hábiles posteriores a la culminación de la práctica de las pruebas.

Artículo 20.1. Contra lo resuelto procede recurso de reforma ante el jefe de la Unidad de Servicios de Trámites, dentro del plazo de cinco días hábiles a partir de la notificación, el que lo resuelve en un plazo no mayor de diez días hábiles a partir de su presentación.

2. Contra la desestimación en todo o en parte del recurso de reforma, se autoriza el Recurso de Alzada ante el presidente del Consejo de la Administración Municipal, o el jefe de Administración Municipal, según corresponda, dentro del plazo de diez días hábiles a partir de su notificación, que será resuelto en un plazo que no exceda los veinte días hábiles.

3. Contra lo resuelto a que se refiere el párrafo anterior, procede la interposición de demanda administrativa, ante la Sala correspondiente de los tribunales provinciales populares, dentro del plazo de treinta días hábiles siguientes al de la notificación de la resolución que resuelve la solicitud.

4. Los escritos de interposición de los recursos de Reforma y de Alzada, en su caso, contienen los datos referidos a la identificación del asunto y el fundamento de los motivos de inconformidad, expuestos de forma sucinta, sin otra formalidad y la resolución por la que se resuelven, de forma razonada.

SECCIÓN TERCERA

Procedimiento en casos de conflictos como consecuencia del reconocimiento, concesión o reclamación de derechos

Artículo 21.1. En los casos en que como consecuencia del reconocimiento, concesión o reclamación de un derecho se produce un conflicto, de los que se excluyen los litigios de vivienda, la parte afectada que no ha intervenido con tal carácter en su tramitación puede establecer reclamación ante la unidad de Servicios y Trámites correspondiente, para lo que utiliza una de las vías siguientes:

- a) Por medio de escrito sin formalidad alguna, en que se hace constar breve y claramente el objeto de reclamación, los hechos y fundamentos de derecho del asunto que se solicita; de ser posible, adjunta los documentos que al respecto obren en poder del reclamante y propone cualesquiera pruebas de que intenta valerse; y
- b) por medio de comparecencia del reclamante ante el funcionario facultado, el que extiende acta contentiva de la reclamación, sus fundamentos y adjunta los documentos que al respecto obran en su poder, y señala las pruebas de que intenta valerse.

2. Admitida la solicitud, se radica de inmediato el expediente, en la forma que corresponda.

Artículo 22.1. El emplazamiento a la persona contra la que se dirige la reclamación es dentro de los cinco días hábiles siguientes, mediante escrito que contiene la designación o domicilio del órgano que la dispone, el nombre del promovente del expediente y número de radicación, al que se acompaña copia del escrito o del acta inicial y de los documentos presentados por el reclamante.

2. En la práctica de la diligencia se hace saber a la persona a quien se dirige que puede cumplir el trámite de contestación de forma verbal o por escrito, dentro de los diez días hábiles siguientes a la fecha del emplazamiento, acompaña las pruebas de que dispone y propone las demás que estime pertinentes.

3. Si se formula verbalmente la contestación ante el funcionario facultado, este extiende acta de su contenido.

Artículo 23.1. El emplazamiento debe hacerse personalmente, si fuera posible; en caso contrario, a través de familiares o vecinos mayores de dieciocho años.

2. Si la persona con la que debe practicarse la diligencia se niega a firmar, se hace constar en presencia de un testigo y surte todos sus efectos como si se hubiera practicado personalmente.

Artículo 24. Transcurrido el emplazamiento sin que la persona contra la que se dirija la reclamación la hubiera contestado, continúa la tramitación del expediente a su perjuicio.

Artículo 25. A cada parte le corresponde probar los hechos que afirma y los que opone a los alegados por las otras partes, sin perjuicio de la facultad de la autoridad actuante de practicar las pruebas de oficio que considere.

Artículo 26.1. La práctica de las pruebas admitidas se realiza en el plazo de quince días hábiles, contados a partir de la providencia del funcionario actuante.

2. Sin perjuicio de las pruebas propuestas y practicadas a instancia de las partes, el funcionario actuante puede practicar, de oficio, en el plazo de diez días hábiles, las que considere indispensables para llegar al cabal conocimiento de la verdad.

3. El plazo a que se refiere el párrafo anterior solo puede prorrogarse por cinco días hábiles más cuando existen razones que lo justifiquen.

Artículo 27. Antes de dictar resolución, el funcionario actuante, en cualquier estado del proceso, puede hacer comparecer a las partes para interrogarlas sobre los hechos del litigio, siempre que sea indispensable para el conocimiento de la verdad.

Artículo 28.1. Cualquier persona que demuestre interés legítimo puede intervenir en el expediente, antes del trámite de resolución, para hacer valer, en relación con los que son parte de este, su derecho sobre la cosa objeto del litigio.

2. La intervención de terceros no da lugar a la retroacción del procedimiento, el que continúa por sus trámites según su estado, pero, a partir de este momento, puede participar en él, con los mismos derechos y cargas que correspondan a las demás partes.

Artículo 29. El funcionario actuante, de oficio o a instancia de parte, llama al expediente a un tercero, cuando considere que el litigio debe desarrollarse con su intervención por estimar que la resolución que se dicte puede afectar un derecho o interés legítimo del tercero.

Artículo 30. En el caso a que se refiere el artículo anterior, el funcionario actuante ordena el emplazamiento del tercero para que comparezca, en el plazo que se señale, a sostener el derecho de que pueda estar asistido.

Artículo 31. El director de la Unidad de Servicios y Trámites dicta resolución dentro del plazo de diez días hábiles posteriores a la culminación de la práctica de las pruebas.

Artículo 32.1. La resolución es notificada a las partes o a sus representantes, con entrega de copia literal firmada y acuñaada.

2. Cuando la diligencia de notificación no se realiza con las partes, se aplica lo establecido en el artículo 24 para los emplazamientos.

Artículo 33. Siempre que la notificación se hace a persona distinta de aquella a quien va dirigida, el notificador hace constar el nombre, los apellidos y demás generales de la persona que lo recibe al pie de la diligencia que se practique, la que es unida al expediente.

Artículo 34. Contra lo resuelto, proceden los recursos a que se contrae la Ley No. 7 “De Procedimiento Civil, Administrativo, Laboral y Económico”, de 7 de agosto de 1977, en la forma y plazos establecidos en esta, para cuya resolución, en todos los casos, el facultado para ello puede interponer, de oficio o a instancia de parte, las diligencias y comprobaciones que estime pertinente.

DISPOSICIONES ESPECIALES

PRIMERA: Los jefes de los organismos de la Administración Central del Estado y entidades nacionales que dirigen los servicios y trámites previstos en esta experiencia, realizan las modificaciones necesarias a las disposiciones jurídicas que los regulan, en el marco de su competencia, dentro de los sesenta días siguientes a la entrada en vigor del presente Decreto-Ley, y las presentan a la Comisión Permanente para la Implementación y Desarrollo para su conciliación y evaluación.

SEGUNDA: Los jefes de los organismos de la Administración Central del Estado y entidades nacionales que dirigen las actividades que se incluyen en el experimento, quedan encargados del desarrollo y control de la actividad metodológica en las unidades de servicios y trámites que forman parte de este.

TERCERA: La Comisión Permanente para la Implementación y Desarrollo, de conjunto con los organismos de la Administración Central del Estado, entidades nacionales y órganos locales del Poder Popular involucrados, evalúan anualmente el cumplimiento de lo dispuesto en el presente Decreto-Ley y su desarrollo, y propone al Consejo de Ministros las adecuaciones pertinentes e incorporación de nuevos territorios.

CUARTA: El Ministerio del Interior dicta las disposiciones que correspondan con la finalidad de lograr la infraestructura de seguridad y el intercambio de información entre las unidades de servicios y trámites y las entidades de su sistema.

QUINTA: Constituir en el período 2019-2021 las unidades de servicios y trámites en los municipios de las provincias de Artemisa y Mayabeque y el municipio Cárdenas en Matanzas.

SEXTA: La Comisión Permanente para la Implementación y Desarrollo, de conjunto con las administraciones provinciales y municipales del Poder Popular, establece, controla y garantiza la creación de condiciones en cada territorio para su extensión al resto del país a partir del 2020.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

ÚNICA: Los trámites iniciados con anterioridad a la entrada en vigor del presente Decreto-Ley continúan su tramitación de acuerdo con las disposiciones jurídicas por las que se iniciaron, hasta su culminación.

DISPOSICIONES FINALES

PRIMERA: El Consejo de Ministros, en correspondencia con los resultados de la experiencia que se inicia en las provincias de Artemisa, Mayabeque y el municipio de Cárdenas en Matanzas, aprueba los nuevos servicios y trámites a incluir en las unidades creadas a ese fin.

SEGUNDA: La Comisión Permanente para la Implementación y Desarrollo, de conjunto con los organismos de la Administración Central del Estado, entidades nacionales y órganos locales del Poder Popular involucrados en este experimento, queda encargada de controlar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente Decreto-Ley.

TERCERA: El presente Decreto-Ley entra en vigor a partir de la fecha de su publicación en la Gaceta Oficial de la República.

PUBLÍQUESE en la Gaceta Oficial de la República de Cuba.

DADO en el Palacio de la Revolución, en La Habana, a los 8 días del mes de octubre de 2019.

Miguel Díaz-Canel Bermúdez
Presidente del Consejo de Estado