

**Todas las incidencias recibidas, en cualquier nivel, serán recepcionadas en el Registro de Incidencias (Anexo 4).**

Para el análisis y esclarecimiento de la incidencia se procede a su clasificación, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 1 del presente Reglamento.

De requerir investigación para dar respuesta a la incidencia, se comienza el llenado del Modelo de Recepción de la Queja (Anexo 5) y se habilita el Expediente que contendrá toda la documentación que resulte del proceso investigativo, hasta su conclusión.

Cuando las características del caso lo ameriten, se cita al promovente y se profundiza en el asunto tratado, a los efectos de ganar en elementos y esclarecer las imputaciones que realiza.

En los casos que la magnitud o gravedad del asunto lo requieran se creará una Comisión, integrada como mínimo por tres miembros que, por su conocimiento y responsabilidad, puedan aportar a la investigación. Se dejará evidencia escrita de su constitución, fecha e integrantes.

De acuerdo a las imputaciones se realizarán las entrevistas necesarias, y se buscarán todas las evidencias que contribuyan a esclarecer el hecho, las que también formarán parte de la documentación del expediente habilitado.

**Los resultados de la investigación se harán por escrito mediante un informe (Anexo 6).**

Si durante el proceso investigativo se conoce de alguna irregularidad, aunque no esté relacionada a la investigación, se incluye en el informe final y se da a conocer a la máxima dirección del lugar, para su análisis y solución.

Se dará a conocer la respuesta al promovente, mediante escrito que contenga la fundamentación precisa, que se corresponda con la esencia del planteamiento, debe quedar evidencia documental de la conformidad o no del promovente, utilizando para ello el Anexo 5.

**En caso de anónimos se procederá de la siguiente forma:**

- a. Una vez recepcionado el anónimo, se efectuará una reunión con todos los trabajadores del lugar de donde éste proviene, para poner en su conocimiento el contenido, y se recogerán las opiniones. Se evidencia mediante acta todo lo analizado, a la que se anexa la firma de los participantes.
- a. Se realizará todo el proceso de investigación establecido.
- a. Una vez concluida la investigación, se reúne nuevamente a los trabajadores y se pone en su conocimiento los resultados de la investigación. Se evidencia mediante acta todo lo analizado, a la que se anexa la firma de los participantes en la reunión.

La atención al Consumidor en todas las instalaciones del sistema Joven Club se ofrece los días

hábiles, en un local identificado, que cumpla con las condiciones necesarias que garantice la privacidad adecuada.

Los Directores Municipales y Especialistas Principales de Joven Club, son los responsables de atender y orientar al Consumidor que accede a las instalaciones; así como de recepcionar y tramitar las incidencias de su competencia. Remitirán a la instancia Provincial la que corresponda para su tramitación, para comunicar al promovente.

**En las instalaciones de Joven Club se muestran en lugares visibles:**

- a. Los derechos y deberes del consumidor. (Anexo 2)
- b. Libro de quejas y sugerencias.
- c. Vías de contacto que incluyen (Anexo 3): nombre, dirección y número de teléfono, del funcionario municipal, provincial y nacional, responsabilizados con la atención al Consumidor (Anexo 3).

**Como otra alternativa de recepción de incidencias tenemos:**

- [opiniones@jovenclub.cu](mailto:opiniones@jovenclub.cu)
- opinión ciudadana (<https://www.jovenclub.cu>)
- Sistema de Atención Online <https://atenciononline.jovenclub.cu>

En la dirección Provincial, su Director, designará por escrito a un funcionario de la Subdirección de Comunicación Institucional para atender esta actividad.

El tema de la Atención al Consumidor será analizado en los Consejos de Dirección Municipal, Provincial y Nacional, al menos dos veces al año, coincidiendo una de ellas con la valoración anual de la actividad en el mes de diciembre.

Se considerará indisciplina grave, con el análisis pertinente, el maltrato verbal, físico o de otro tipo a los clientes, según lo recoge el Reglamento Disciplinario.

La propaganda de información sobre la Protección al Consumidor, A quién dirigirse en caso de emitir una queja, sugerencia, reclamación etc, debe aparecer bien grande, visible y legible.

**Para emitir una Queja, Reclamación, Sugerencia, Denuncia, Solicitudes, Avisos u otras, dirigirse a:**

- En la Dirección Provincial: Orlando Matheu Delgado (Calle 196 No 12 505 E/ 125 y Vía Rápida. Playa. Matanzas. Teléfono: 52856000
- En la Dirección Provincial: Mirelys Rodríguez Cabrera: (Calle 196 No 12 505 E/ 125 y Vía Rápida. Playa. Matanzas. Teléfono 294204 ext 4.
- En la Dirección Nacional Anamaris Solórzano: Calle 13 No 456 e/ E y F Plaza de la Revolución La Habana. Teléfono: 078306097

**Deberes de los Consumidores:**

- a. Cumplir con los deberes que establece Joven Club para la aplicación de sus consumidores, así como comportarse según las normas básicas de conducta y educación formal.
- b. Los alumnos matriculados en cursos del Joven Club, deben asistir sistemática y puntualmente a las actividades de instrucción, cumplir con las tareas indicadas por el instructor y presentarse al examen final.
- c. Mantener una conducta coherente con la política medioambiental de Joven Club, basada en la contribución a la protección del entorno y en la promoción del respeto a la naturaleza y a sus recursos.
- d. Cuidar las instalaciones y recursos de Joven Club puestos a su disposición durante la prestación de los servicios.
- e. No utilizar los recursos de la instalación para acceder a información limitada perteneciente a Joven Club u otra entidad nacional o extranjera. De igual manera, garantizar que dichos recursos no sean usados para promover, participar o encubrir acciones lesivas a Joven Club, a la moral y a la buena conducta, o cualquier otra institución, así como al Estado, la Patria y al Socialismo.

#### **Derechos de los Consumidores de Joven Club:**

- a. Recibir los servicios y productos demandados y que son ofertados por Joven Club sin discriminación alguna en el tiempo y condiciones acordadas.
- b. Ser tratados con respeto y amabilidad por parte de los trabajadores de Joven Club, además de recibir un servicio de alta profesionalidad.
- c. Ser informados de manera veraz, detallada y precisa sobre los servicios y productos que ofrece la institución, libre de publicidad engañosa.
- d. Ser escuchados y atendidos ante la existencia de denuncias, quejas, reclamaciones o recomendaciones.
- e. Recibir respuestas sobre los resultados de la gestión de los Joven Club en bases a sus denuncias, reclamaciones, quejas y sugerencias en el tiempo establecido para ello.
- f. Consumir productos o servicios que no conlleven riesgo psicológico ya sea explícita o implícitamente.
- g. Que los locales de Joven Club ofrezcan seguridad constructiva, de manera que no constituya un riesgo para la seguridad de los usuarios.
- h. Solicitar la devolución o compensación cuando el producto ofertado no cuente con la calidad requerida o el usuario no logre disfrutar totalmente del producto o servicio por el que pagó previamente.