



Aun cuando seguimos recibiendo numerosas llamadas telefónicas, cartas y mensajes electrónicos de muchos lectores en torno a cómo continuar mejorando nuestra sociedad, decidimos, esta vez, publicar dos respuestas administrativas y 6 opiniones, con las que se puede estar o no de acuerdo

Respuesta del MINSAP y el MINAL a la carta “Lo que se haga en la alimentación debe hacerse bien”

En relación con la carta **Lo que se haga en la alimentación debe hacerse bien**, publicada el pasado 26 de agosto, recibimos la siguiente respuesta de los ministerios de Salud Pública y de la Industria Alimentaria:

1. Conocida la incidencia, los funcionarios del Centro Provincial de Higiene y Epidemiología (CPHEM) de Matanzas y del Municipal de Colón visitaron la Cooperativa de Crédito y Servicios Fortalecida Sabino Pupo, lugar donde se produjo el producto (conserva de tomate y vitanova) que dio lugar a los hechos.

2. Se detectan deficiencias sanitarias y violaciones de las normas establecidas para la producción de esta conserva, por lo que se procedió a paralizar la producción hasta que las deficiencias detectadas sean resueltas y se aplicó el Decreto ley 272 al administrador del centro productor.

3. El Director del Centro Provincial de Higiene y Epidemiología aplica medidas administrativas a los funcionarios de Salud que debían mantener la exigencia sanitaria en las visitas de la Inspección Sanitaria Estatal (ISE), al técnico principal del Centro Municipal de Higiene y Epidemiología de Colón, separado de sus funciones y sancionado a ocupar una plaza de menor responsabilidad, y a la Vice-directora de Salud Ambiental del municipio por deficiente fiscalización de la ISE, una amonestación en el Consejo de Dirección.

4. Se orientó realizar un levanta-

miento sanitario en el resto de los centros con este tipo de producción, con el objetivo de conocer la situación sanitaria de cada uno y tomar medidas en el caso que corresponda.

5. Se creó un equipo de trabajo, integrado por el MINSAP, MINAL y el Centro Nacional de Inspección de la Calidad del MINAL (CNICA) con el objetivo de elaborar un documento normativo para establecer los requisitos sanitarios que deberán tenerse en cuenta para la fabricación de conservas en este tipo de centro (microindustria y minindustria) como nuevas modalidades de fabricas productoras de alimentos.

6. Se orientó a todos los Centros Provinciales de Higiene y Epidemiología incrementar la exigencia a través del fortalecimiento de la inspección Sanitaria Estatal en el cumplimiento de los requisitos higiénicos durante la manipulación, elaboración y expendio de estos productos.

7. Por parte del MINAL y el CNICA también se visitó el centro, donde se detectaron las deficiencias sanitarias y otras violaciones normativas que afectan la producción y comercialización, coincidiendo con los criterios del MINSAP de que el centro debe mantenerse paralizado hasta que se cumplan las medidas dictadas y se garantice la inocuidad de los productos elaborados.

Doris Hernández Torres
Directora Calidad y Tecnología MINAL.

Respuesta de ETECSA

Respondemos la queja que con el título **Trámites burocráticos en ETECSA** se publicó el pasado día 30 de septiembre del 2011, enviada por Eric. R. Chong Crespo, de La Habana, donde refiere que decidió poner a su nombre los servicios de agua, electricidad, gas y teléfono que recibe en su casa, la cual heredó recientemente de una tía, y al presentarse en las Oficinas de ETECSA, de Juan Delgado y Luis Estévez, se fue muy indignado y se sintió maltratado debido a los mecanismos burocráticos de que dispone ETECSA para este tipo de trámites.

Primeramente, explica, se mal informa a los clientes al no aclarar en el Directorio Telefónico la necesidad de presentar copias de los documentos legales.

Segundo, dice que se pide una carta de solicitud del interesado que, según la funcionaria de trámites, ya no es necesaria.

Tercero, que se solicita a los clientes que les proporcionen fotocopias de carné de identidad, certificado de defunción, factura de pago y de la propiedad de la casa, para armar un expediente que solo es de interés de la entidad, pues eso no consta entre los deberes de los abonados y “para colmo, después de la funcionaria completar cuatro formularios, y yo firmarlos, ninguno fue a parar a mis manos, como constancia del trámite realizado. ¿Es este el precio que tenemos que pagar los abonados para poder disponer de servicios a los cuales tenemos derecho?”

Queremos aprovechar este espacio para agradecer a Chong Crespo la utilización del Directorio Telefónico de ETECSA, ya que uno de nuestros propósitos es precisamente facilitar ese tipo de información a nuestro pueblo y contribuir con ello a optimizar el uso racional del tiempo en los trámites que habitualmente debemos realizar.

Con el objetivo de minimizar las dudas que puedan presentar otras personas interesadas en realizar este tipo de trámite en nuestras oficinas y al mismo tiempo evitar que los usuarios puedan sentirse maltratados o desinformados, consideramos oportuno hacer algunas precisiones sobre el tema.

El lector, Eric Chong, está en lo correcto cuando se refiere a que ETECSA exige los

documentos referidos que aparecen en las Páginas Verdes del Directorio Telefónico para conformar los correspondientes Expedientes de trámites de movimientos comerciales.

El servicio telefónico, por su naturaleza y disponibilidad, puede ser objeto de violaciones de la legalidad, por lo que como refiere el autor se requiere conformar un Expediente, el cual es sólo de interés para nuestra Empresa.

Para garantizar ese proceso, nuestra entidad ha dotado a cada Oficina Comercial, con los medios informáticos que permiten escanear o fotocopiar tales documentos, sin necesidad de molestar al usuario.

Es por ello que consideramos como negligente, la respuesta que recibió Eric ese día por parte de la Ejecutiva Comercial que le atendió. En esa oficina estaban creadas todas las condiciones para asegurar que el trámite pudiera realizarse sin causar molestias innecesarias a los usuarios. Tras concluir el análisis realizado al respecto, se le aplicó la medida disciplinaria correspondiente a la Ejecutiva Comercial que no atendió adecuadamente esta solicitud.

Por otra parte, con el objetivo de minimizar la ocurrencia de hechos similares, se orientó volver a divulgar entre el personal de contacto de nuestra Empresa, el documento que regula lo establecido al respecto, compartiendo la experiencia con el resto de nuestras Oficinas Comerciales.

Debemos reiterar que ETECSA tiene establecido un Sistema de Protección al Consumidor, que identifica en cada una de nuestras instalaciones los niveles de atención a las quejas, facilitando la solución inmediata de este tipo de situación por parte de los Jefes correspondientes.

Una vez más ofrecemos nuestras disculpas a Eric por el proceder en el tratamiento recibido y la demora injustificada del trámite solicitado, ratificándole la voluntad de nuestra Empresa en brindar un servicio de mayor calidad a nuestros usuarios y población en general.

Lic. Tania Velázquez Rodríguez
Directora Adjunta
Vicepresidencia Comercial y de Mercadotecnia

Créditos bancarios pagados sin terminar de ejecutar

Es importante darle solución a una situación determinada, pero a mi juicio uno de los problemas más importantes que nos perjudica a todos es el referido al marco jurídico institucional, en el cual se está bajando.

Cuando se leen las denuncias, arbitrariedades y perjuicios a personas por parte de entidades estatales y viceversa, es que suelen llegar hasta el periódico porque no hay una respuesta jurídica firme de quien debe darla, sin que nada pase, salvo algunas excepciones si la

comparamos con el total de situaciones.

En mi caso es preocupante el hecho de haber pagado un crédito bancario con intereses a la Vivienda para cubrir materiales de construcción por esfuerzo propio, y a pesar de haber serias irregularidades en la Vivienda en la provincia de Santiago de Cuba, al suspenderse las ventas de materiales por esa vía sin tener en cuenta los créditos anteriormente mencionados desde el mes de diciembre del 2010, quedamos varios compañeros con crédi-

tos bancarios pagados sin ejecutar completamente. Aunque la medida fue por razones económicas y de reordenamiento que se entienden, la pregunta es, cuándo y quién va a pagar ese dinero que en mi caso es de 3 741 pesos. La respuesta siempre ha sido: se va a resolver, estamos trabajando en eso. Hace ya 10 meses.

¿Y qué puede hacer uno entonces para demandar a esa institución por los daños que eso provoca?

C. Lobaina Acosta

Perjuicio por alta tensión

Hace 1 año y 8 meses en mi municipio, Lajas, se cayó un cable de alta tensión sobre la línea de consumidores de la red nacional; esta alta tensión, como es fácil deducir, afectó varias casas en la localidad, causando daños en los equipos electrodomésticos, en mi caso me dañó un equipo de reproducción de música.

Inmediatamente me dirigí a la entidad de referencia para notificar mi caso, se me tomaron los datos y se personaron en el lugar las autoridades competentes, tomando fotos y dejando constancia de los hechos acaecidos, incluso se me entregó un código como constancia de que el caso había sido

tramitado por la vía habilitada al efecto, el código es 8090.

No he tenido respuesta alguna de los funcionarios a cargo de mi caso y como les describí anteriormente, ya ha transcurrido un tiempo más que prudencial para que la empresa pueda resarcir los daños y, al menos en mi caso, no estoy en condiciones de adquirir, en la red minorista, otro equipo como el que he perdido.

Quisiera tener una respuesta satisfactoria sin tener que emprender una querrela contra la mencionada entidad.

C. Martínez Gómez