



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 tres respuestas de direcciones administrativas y cinco opiniones, con las que se puede estar o no de acuerdo

Respuesta de la Dirección Provincial de Salud

En la sección **Cartas a la Dirección** del periódico **Granma**, bajo el título “¿Indisciplina o insensibilidad?” en fecha 22 de junio se publicó la queja emitida por Mayra Álvarez Domínguez, relacionada con la asistencia que recibió su hijo de dos años de edad en el Policlínico Cristóbal Labra, donde acudió por caída desde un sillón en su domicilio, con traumatismo craneal (hematoma frontal), remitido por la médico de guardia del Policlínico Elpidio Berovides, para estudio radiológico, constatando la ausencia del técnico de Rayos X por más de una hora, por encontrarse en horario de almuerzo fuera de la institución, siendo necesario trasladarse al Hospital Pediátrico Juan Manuel Márquez, centro más distante, donde fue atendido adecuadamente.

Para el análisis de la queja se creó una Comisión Provincial que investigó las causas y condiciones del incidente, realizando acciones para su total esclarecimiento.

Una vez concluida la investigación se identificaron violaciones en la atención al paciente de dos años de edad, César Alejandro López Álvarez.

La médica de guardia del Policlínico Elpidio Berovides no interconsultó con la especialista de guardia antes de decidir la conducta médica que asumió y no trasladó al paciente por los medios propios del sistema, como está establecido.

El técnico de Rayos X del Policlínico Cristóbal Labra se ausentó del centro sin

haber sido autorizado por ningún superior.

En el Hospital Pediátrico Juan Manuel Márquez donde fue atendido el paciente, se consideró como diagnóstico definitivo un hematoma subgalial que solo requería como tratamiento observación y fomentos fríos. La evolución médica fue favorable, sin trascendencia para la salud del paciente.

Como resultado de las deficiencias señaladas se aplicaron las siguientes medidas disciplinarias:

- Separación definitiva del centro a la médica de guardia del Policlínico Elpidio Berovides.
- Separación definitiva del centro al técnico de Rayos X del Policlínico Cristóbal Labra.
- Amonestación Pública a la guardia administrativa del Policlínico Cristóbal Labra.

Se tomaron medidas organizativas relacionadas con el conocimiento de las funciones de las guardias administrativas en todas las unidades de salud del territorio.

Considerando Con Razón la queja emitida por Mayra Álvarez Domínguez, a quien se le ofreció respuesta, y quedó conforme con la misma.

Doctor Rodolfo Enríquez Rodríguez
Vicedirector de Asistencia Médica
Provincial
Dirección Provincial de Salud
La Habana

Respuesta del Banco de Crédito y Comercio

Posterior a la publicación de la carta “Trabas con un crédito bancario”, funcionarios y directivos del Banco de Crédito y Comercio en Matanzas visitaron al productor Felipe Gutiérrez y sostuvieron encuentros con las entidades de la localidad que pudieran brindar información sobre la actividad que el campesino desarrolla. Como resultado de ello podemos resumir lo siguiente:

- En la visita al productor se constató que efectivamente la cochiquera que construye tiene un elevado nivel de ejecución, la cual ha financiado con recursos propios.
- En la documentación legal del expediente de usufructuario, revisado en la Delegación Municipal de la Agricultura, no existe autorización para la construcción de vivienda ni otras construcciones sólidas en el área entregada en usufructo.
- El productor no había presentado solicitud oficial de crédito en el momento de redactar la carta. De entrevistas anteriores en la sucursal, concluyó las supuestas trabas para el acceso al crédito.
- Es condición para la presentación de las solicitudes de financiamiento contar con las autorizaciones correspondientes para ejecutar acciones constructivas, las cuales el productor no poseía.
- El requerimiento del seguro depende del estado de ejecución de la inversión y no constituye una limitante inicial.
- En los procedimientos bancarios está regulado que los financiamientos a campesinos para el desarrollo de producciones o inversiones deben ser aprobados para la adquisición de insumos en la red de comercialización de las

entidades del Ministerio de la Agricultura.

Por tanto, a los productores no se les autoriza financiamientos para la adquisición de productos destinados a la población, tanto en las tiendas del Ministerio de Comercio Interior como en la red recaudadora de divisas, excepto para la compra de insumos agrícolas que oferta la red de tiendas del MINCIN, aprobado recientemente.

- La posibilidad de ofrecer una vivienda, que no está destinada al descanso o veraneo, como garantía para obtener un crédito bancario, no está contemplado en el Código Civil.

En la visita, el productor reiteró su opinión en relación a que los documentos solicitados por el Banco son innecesarios y burocráticos.

Aclaremos que la documentación solicitada al compañero Felipe es la establecida en nuestros procedimientos, a los efectos de realizar el requerido análisis de riesgo sobre los financiamientos solicitados.

Hasta la fecha, más de 16 mil usufructuarios en el país han obtenido los financiamientos bancarios necesarios para desarrollar sus producciones, presentando correctamente la documentación exigida.

Recientemente se tramitaron y aprobaron dos financiamientos solicitados por Felipe, uno para el fomento de dos hectáreas de mango y otro para la adquisición de una turbina eléctrica en la empresa del MINAG que comercializa estos equipos.

Horacio Navas Fernández
Presidente PSL

Respuesta de Suchel Camacho sobre la colonia Bonabel Agua de Violetas

El pasado 29 de junio fue publicada en la sección **Cartas a la Dirección** la misiva “Una queja a la empresa Suchel”, firmada por una consumidora del producto Bonabel Agua de Violetas. Con los datos que aportó la propia carta, se visitó la tienda del Hotel Mariposa ese mismo día, y obtuvimos el nombre de la compañera y su teléfono, para proceder de inmediato a atenderla como está establecido en el Sistema de Atención al Consumidor de Suchel Camacho, S. A. El mismo incluye una visita a la persona que presenta queja, que puede ser recibida en una tienda o enviada por correo electrónico o vía telefónica, tanto directamente a nuestra empresa (795 9510) como a la Unión Suchel (649 0919).

Aunque no todos los productos tienen incluida en la etiqueta los teléfonos de contacto, estos se conocen en todos los puntos de venta del país y se informa anualmente en los encuentros que realizamos con los clientes, que son las Cadenas de Tiendas. Se evalúa el producto por nuestro departamento técnico y se dictamina si procede o no la misma recurriendo a los laboratorios de un tercero, dando finalmente respuesta al consumidor en un plazo no mayor de 72 horas, que puede incluir la reposición del producto si se verifica que ha sido fabricado en nuestra empresa e incumple algún parámetro técnico.

El Sistema de Calidad de la empresa está concebido de forma tal que durante la fabricación de los productos, incluyendo la perfumería, se realice un chequeo sistemático por el laboratorio de control de proceso, de los parámetros de calidad establecidos contra las especificaciones aprobadas. Una vez aprobada la carga fabricada, se envía una muestra para su chequeo por parte del Laboratorio Central, quien aprueba finalmente el producto declarándolo apto para su envasado. Durante ese proceso se realizan los controles de rigor que incluyen peso, condiciones de llenado, envase, embalaje y propiedades organolépticas (color, olor y apariencia). Una vez obtenido el producto final se envían nuevamente muestras a la Gerencia Técnica para su liberación. Al mismo tiempo, en el caso de la perfumería, se envían muestras al laboratorio de la empresa Suchel Fragancia, productora de los *bouquets* (olores) que utilizamos, para confirmar la liberación definitiva del lote.

En este caso, el pasado 29 de junio, ante nuestra solicitud al leer la queja publicada, dicha empresa nos informó que había realizado los respectivos análisis a los tres lotes de *bouquet* de Bonabel Agua de Violetas fabricados en este año, no obteniendo desviaciones de paráme-

tros respecto a su muestra patrón en ninguno de los casos.

Las muestras de perfumería (sean del proceso de producción o de alguna reclamación) que son enviadas a la Gerencia Técnica, se someten a un análisis espectrofotométrico, donde se compara un perfil patrón (curva) previamente definido, con el perfil que origina la muestra en análisis. Este método está reconocido por la literatura como el idóneo para demostrar que dos preparaciones químicas tienen igual naturaleza. Es un método confiable y no ha reportado variación en los muestreos realizados al producto Agua de Violetas Bonabel durante el año 2012 en que hemos producido y vendido 565 mil 908 unidades de esta colonia. De acuerdo con el Sistema de Atención al Consumidor, el pasado sábado 30 de junio, la ingeniera Marlene Carballal, gerente técnica de la empresa, contactó con la compañera Omaid Pérez y se personó en su domicilio a fin de explicarle el funcionamiento del mismo, recoger la muestra de Bonabel Agua de Violetas y someterla a los análisis de calidad. La compañera Omaid manifestó no conocer la existencia de este Sistema de Atención a Quejas en las empresas del Grupo Suchel y que no le fue explicado en la tienda.

En la mañana del lunes se realizaron las pruebas, dando como resultado que el producto motivo de la queja coincide en todos los parámetros muestreados en el espectrofotómetro, con las especificaciones técnicas de las muestras patrón del Lote 30A1232 al que pertenece y con las del Lote A271232, que también se sometió a prueba para validar los resultados, por lo que de haberse recibido la queja oficialmente a través de nuestro Sistema esta no procedería. En la tarde del mismo lunes se efectuó la visita a la compañera Omaid Pérez a fin de mostrarle los resultados obtenidos en los análisis del Agua de Violetas Bonabel comprada por ella.

Debemos concluir señalando que gracias al Sistema de Atención al Consumidor nuestra empresa ha detectado adulteraciones a productos, incluso fabricaciones caseras, y ha procedido como está establecido, investigando la procedencia, y alertando de inmediato a la cadena de tiendas del hecho, lo que ha permitido adoptar de inmediato medidas con los violadores de la legalidad. Es por ello que damos tanta prioridad a la atención a las quejas que recibimos y a su respuesta inmediata.

Sonia Gómez Díaz
Presidenta