



Aún 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 ocho opiniones, con las que se puede estar o no de acuerdo.

Algo más sobre la contratación

Mucho se ha escrito sobre los defectos de los contratos económicos. Se ha dicho que son formales, que están envueltos en un terrible papeleo innecesario, pero no se ha profundizado sobre la realidad del tema.

Las visitas de los órganos superiores del Estado, incluyendo el personal del Ministerio de Finanzas y Precios, y las auditorías revisan los contratos y les señalan defectos, pero de la forma que lo hacen nunca se va a resolver el problema porque le echan la culpa generalmente al cliente, que puede ser una empresa o una unidad presupuestada. El cliente no puede resolver el problema porque el cliente es el necesitado, y con la cultura actual de las empresas, cuyos aparatos y directivos no tienen una cultura de atención al cliente, sino que se ubican como si ellas fueran el Estado, con esas concepciones preñadas de prepotencia no se resolverán nunca los problemas de la contratación.

Nunca he visto profundizar en cómo se firman los contratos, siempre se hace lo mismo que hacen los jurídicos, que es leerse el contrato y empezar a detectarles defectos de forma en un documento que se llama dictamen.

¿Cómo se firman los contratos económicos con las empresas suministradoras? La empresa presenta, envía con un tercero, generalmente la llamada proforma. El jurídico del cliente le hace las correcciones que entienda en un documento llamado dictamen. El cliente tiene que discutir con el suministrador las correcciones, que casi siempre son de forma y casi nunca se discuten, porque es muy difícil hacerle entender el problema al personal de la empresa que casi siempre es de forma. Caso omiso le hacen al dictamen. La proforma la elabora el jurídico del suministrador y ni este ni el jurídico del cliente participan en el análisis de las correcciones que este último le hace a la proforma y cuando se hace por el cliente, nunca la empresa está de acuerdo.

Los directivos de las empresas u otro personal de ellas y el cliente en contables ocasiones se ven las caras. Posiblemente los directivos de las empresas y su aparato no sepan ni lo que dicen los contratos económicos. No hay negociación en la etapa de concertación de los contratos económicos, lo que ocasiona múltiples interpretaciones y equivocaciones a la hora de las reclamaciones.

Sin embargo, veamos lo que dice el Lineamiento número 10 del Modelo de Gestión Económica, aprobado en el Congreso del Partido: **Las relaciones**

económicas entre las empresas, las unidades presupuestadas y las formas de gestión no estatal se refrenarán mediante contratos económicos y se exigirá por la calidad del proceso de negociación, elaboración, firma, ejecución, reclamación y control del cumplimiento de los mismos como instrumento esencial para la gestión económica.

A lo mejor entre grandes empresas que contratan enormes cantidades de recursos materiales haya negociación. Pero entre las empresas y las unidades presupuestadas la negociación no es que no tenga calidad, sino que no existe, no se realiza, no se ven las caras del suministrador y el cliente y cuando se ven es para que el suministrador le entregue la proforma al cliente, muchas veces ya firmada, y le diga el día que debe devolverla ya firmada. Junto con la firma del contrato debiera firmarse un acta que contenga los aspectos considerados en la negociación y que el jurídico no se limite solo a analizar la proforma que hace otro jurídico.

Los clientes tienen que presentar toda la documentación en regla sobre fichas del cliente, objeto social, resoluciones de nombramiento y otros documentos más que muchos son innecesarios, y la empresa al cliente lo único que le presenta es la famosa proforma ya elaborada de antemano y cuando viene alguien a revisar la contratación, simplemente le dice que no tiene calidad la contratación y nadie va a la esencia del problema.

Las exigencias son para aumentar el formalismo, no para mejorar la calidad de la contratación.

Hay empresas que les ponen hasta ultimátum a las unidades presupuestadas y la Resolución sobre la contratación económica en su artículo 3.2 dice: **Para auxiliarse en la etapa de negociación, las partes pueden utilizar modelos de contratos redactados por ellas, los cuales deben estar desprovistos de cláusulas impositivas que mutilen el carácter de colaboración y buena fe que debe primar, así como pactar condiciones generales, entendidas estas como cláusulas predispuestas preparadas con antelación para contratos otorgados por adhesión.**

En resumen, no tiene calidad la negociación, porque no existe, y por lógica ni la firma ni la elaboración tienen calidad. Y los que revisan esto le exigen al cliente lograr calidad y ya cumplen con su "trabajo" así simplemente.

I. Esquivel Roque

Conducta impropia y deshumanizada en la Casa de la Música de Miramar

Escribo a estas páginas para dar a conocer un hecho ocurrido que se contraponen a los valores morales que predica nuestra sociedad y que es insólito que todavía haya ciudadanos que representen a centros de atención pública y que no lo apliquen, me refiero a la humanidad, solidaridad, ética, profesionalidad, etc.

El pasado 16 de agosto en horas de la noche, asistimos a la Casa de la Música de Miramar con nuestra hija (discapacitada motora) y varias amistades, por medio de una invitación de la UJC. Debido a su limitación para trasladarse, mi esposo y yo la llevamos y después la recogemos. A la hora de entrar nos dimos cuenta de que no había acceso para sillas de ruedas (a la salida le mostraron el acceso para esos casos), y comenzamos a subirla por los escalones; en ese momento comenzó lo insólito, una amigueta le pide ayuda al portero el que respondió con un rotundo "No". Mi esposo, cuando ya estábamos dentro del local, expresó en voz alta "qué mala atención hay en este lugar".

Cuando la acomodamos en el inte-

rior y salimos, el portero nos abordó para decirnos "que él no tenía la obligación de ayudar a nadie", mi esposo, no obstante, le dio las gracias.

Esto me impactó tanto, ya que mi hija, a pesar de su limitación producto de un accidente en la adolescencia, participa en actividades propias de su edad, entre las que también está asistir a actividades recreativas en centros nocturnos, donde es primera vez que sucede algo así.

Pienso que el portero de cualquier institución es la primera imagen que se lleva un cliente y si este no tiene la ética y profesionalidad para dar una orientación o respuesta convincente, el cliente no podrá disfrutar del espectáculo de la manera más placentera.

Es preocupante que los medios de comunicación de nuestro país emitan mensajes constantemente sobre la solidaridad que debemos tener para relacionarnos entre los ciudadanos, y que haya personas que no representen la obra de la Revolución, por la que tantos héroes han ofendido sus vidas.

Y. Romero Chacón

Creo que tengo derecho a ser atendida

El 16 de julio del año 2012, compré en la tienda La Mía, sita en Belascoaín y Zanja, un aire acondicionado marca Daewoo, el cual no lo prueban en la tienda. Este aire me costó 527,15 CUC. Al llegar a mi casa preparé las condiciones para instalar el aire, y qué sorpresa me llevé, pues, después de diez horas de puesto, el aire echaba aire caliente en vez de frío, y pensé si el aire comprado era una calefacción o un aire.

El 17 de julio empiezo a llamar por teléfono, porque dicen que los aires se deben reportar por teléfono, sin poder comunicar llegan los días festivos, (quiero decirle que estos lugares tienen horario de 9:00 a 4:00 p.m.), y sigo sin poder reportar el equipo hasta que el día 30 de julio me persono en el taller de garantía de Galiano y Neptuno, donde me dicen que los teléfonos eran 693 8528 y 691 8017, decidí pedir la dirección y me dijeron reparto California, en un lugar muy distante, allí fui y ¡qué sorpresa!, los teléfonos estaban descolgados y la compañera atendiendo a los clientes. Al decirle lo del telé-

fono me contestó que solo tenía dos manos y un cerebro, que si atendía al cliente no podía atender al teléfono, eso fue en mala forma.

Quiero decirle que soy arrendataria y mi dinero lo gano con mucho sacrificio, sin privacidad y muchas veces sin poder dormir. Mis ahorros de mucho tiempo los dediqué a comprarme un aire, pero al ver la calidad de este, no quiero aire, quiero mi dinero, ya que me he informado y me dicen que no sirven, que entre otras cosas hacen mucho ruido. He llamado a muchos teléfonos y me dicen que lo que le toca a mi aire es el taller, quiero que me digan cómo mi aire nuevo, que no he usado y me ha costado tanto dinero, va a ir al taller, no quiero nada reparado, quiero mi dinero, creo que tengo derecho a ser atendida y a recibir el reembolso de mi equipo.

Soy parte de este pueblo trabajador y revolucionario y creo que merezco respeto y atención.

A. Mendoza Vergara