



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 una respuesta administrativa y cinco opiniones, con las que se puede estar o no de acuerdo.

Respuesta de SEPSA

El pasado 23 de noviembre **Granma** publicó una queja en Cartas a la Dirección con el título “Maltrato peligroso e innecesario”, formulada el 29 de octubre por el lector E. Fuente Lamas, donde refiere que el 27 de septiembre cuando se encontraba en la cola de la Cadeca ubicada en 51 y 170, en La Lisa, llegó el panel de SEPSA H-297 matrícula HXB 537 “a una velocidad inadecuada que por poco golpea a una señora”, emitiéndose criterios entre los presentes de “exceso de fuerza, agresivos, provocativos, abusadores e irresponsables”.

Al conocer esta publicación, la dirección de SEPSA indicó de inmediato que en todas sus dependencias del país se analizara autocriticamente el contenido de esta queja, y se organizó una comisión investigadora para conocer detalles de lo sucedido para tomar las medidas correspondientes.

Entrevistamos al promovente de la queja, quien expresó no recordar a nadie de los que se encontraban en la cola, excepto a un custodio, que al ser entrevistado negó lo sucedido; pero por ser de nuestra empresa desestimamos su declaración. El 27 de noviembre —día del cobro de los jubilados, al igual que el 27 de septiembre— fueron entrevistadas 16 personas que acostumbra acudir a esta Casa de Cambio y ninguna recordó nada al respecto, todo lo contrario, reconocieron la profesionalidad de la tripulación.

Para profundizar aún más, fue localizado un grupo de personas que el día 27 de septiembre realizaron el cobro de su chequera o la de un familiar allegado, en el horario comprendido entre las 11 y 55 de la mañana y la 1 y 31 de la tarde, ya que según el promovente el hecho sucedió a las 13:05 horas, y fueron entrevistadas siete de ellas. Ninguna señaló aspectos negativos de la tripulación del blindado ni de los custodios de la Cadeca.

Dos de estas personas expresaron y firmaron que estaban presentes cuando llegó el carro, y el comportamiento de los compañeros fue el correcto; recuerdan que había un individuo en la cola que anotó la chapa y el número del blindado y expresó: “este problema lo resuelvo yo”, a la vez que realizó otras manifestaciones negativas del actuar de la tri-

pulación, hizo la descripción física del compañero, la cual coincide con la persona que escribió al diario **Granma**.

Las dos cajeras que trabajaron ese día no recuerdan que se haya producido algún suceso negativo, y se expresaron correctamente de los tripulantes por su desempeño profesional de forma sostenida, ya que diariamente efectúan las mismas operaciones en el lugar. Otras tres personas entrevistadas expresaron que no se encontraban en ese momento, pero que en otras ocasiones han coincidido con la llegada del vehículo y siempre han apreciado una forma correcta por parte de la tripulación.

El examen y la modelación realizadas en el lugar demuestran que la maniobra de entrada del pesado vehículo blindado incluye dos giros para poderse estacionar frente a la Cadeca, lo cual tiene que hacerlo muy despacio en los 27 metros de recorrido desde la avenida 51 por un camino que no está en buen estado y por donde constantemente transitan personas, además de las que se encuentran en la cola.

Debido a los casi dos meses transcurridos desde el posible hecho hasta nuestro conocimiento, no podemos aseverar que al menos con el compañero promovente no se haya producido algún incidente, toda vez que no estamos exentos de cometer errores a pesar de la constante preparación política, especializada y de conducta pública que se realiza con este personal.

Hubiese sido muy positivo para nuestra empresa, que a través del órgano de Atención a las Quejas y Reclamaciones que disponemos nos llegara dicha queja, lo que hubiera permitido llegar a esclarecer mejor los posibles errores cometidos. No obstante, reiteramos que el documento publicado fue profundamente analizado por nuestros trabajadores y en especial por los tripulantes de Traslado de Valores en todas las provincias del país, teniendo en cuenta que a pesar de la peligrosidad del trabajo que realizan, nuestra actuación con la población tiene que ser muy ética y respetuosa.

Dirección General de SEPSA

¿Mejor trato y mejor atención, solo porque pagas en CUC?

Con la doble moneda en Cuba se ha ido desarrollando en algunos sectores de la población una creencia incorrecta de que las personas que pagan (o pagamos, porque casi todos alguna que otra vez lo hemos hecho) en CUC, merecen un mejor servicio y una mejor atención.

Un ejemplo muy cercano es una carta publicada en **Granma** el pasado 23 de noviembre con el título “Mal servicio en Cubacel”, en la cual su autora dice textualmente: “...es un servicio que se paga en CUC, por tanto todos los clientes que Cubacel tiene merecen la mejor atención y el mejor trato a la hora de una pregunta, una queja o una cuestión”.

Que me disculpe esta persona por tomarla como “material de estudio”, no quiero emprenderla con ella, solo aprovecho para poner un ejemplo de algo que he visto convertirse en un modo un habitual de pensar al respecto.

Considero esto una interpretación equivocada, consecuencia colateral de una medida económica que tuvo que tomar el Estado cubano en determinado momento

(la doble moneda). Creo que hay que recordarles a quienes piensan así, que en Cuba todos tenemos los mismos derechos, ya sea que paguemos en CUC, CUP o que recibamos un servicio gratuito. E igualmente tiene, quien brinda esos servicios, la misma obligación de ofrecer lo mejor de sí, independientemente de la moneda. Todos debemos brindar y recibir el mejor trato y la mejor atención.

También es verdad que los establecimientos estatales que operan en CUC tienen mejores condiciones y ofertan mejores servicios, pero merecerlos no debería depender de la moneda en que paguemos, sino solo del mero hecho de ser personas y de la dignidad y comportamiento que acompañen, tanto al que brinda el servicio como al que lo recibe.

En nuestra sociedad no existe, o no debía existir, ese tipo de diferencias. Espero que, con la eliminación de la doble moneda, justa pretensión de los Lineamientos del Partido, se elimine también esta tendencia.

R. Rodríguez Jiménez

Falta de información sobre el precio de la prensa

Como cualquier cubana adicta a la verdad y fidelidad de las noticias soy lectora de **Granma** y gozo de una suscripción que me permite recibir el diario en mi casa.

El 16 de diciembre, cuando el cartero efectuaba el cobro del mes de enero y yo me disponía a pagarle los 5.40 CUP correspondientes, me informó que a partir del mes de enero este importe ascendía a 8.40 CUP; al preguntarle cuál era el motivo no supo darme una respuesta medianamente aceptable, por lo que al día siguiente mi mamá se comunicó telefónicamente con el Correo buscando una explicación. Finalmente, la atendió un compañero que le dijo “era una orientación que había venido de arriba”, producto de un contrato entre el periódico **Granma** y Correos de Cuba donde, además, se establecía un importe por el servicio a domicilio y que ese era el motivo del aumento.

Al conocer esta respuesta no quedé nada conforme, pues es más dinero que tengo que desembolsar, y además, recuerdo haber leído una nota de esa redacción donde y cito textualmente: “Entre las funciones de nuestro diario no se contempla la distribución ni las suscripciones a la población. Estas tareas las asume la Empresa Correos de Cuba mediante sus oficinas en cada una de las localidades del país”.

Mi madre le preguntó que dónde y cuándo se había dado a conocer ese aumento y le respondió el

compañero que se había dicho a través del Canal Habana, cosa que no me consta, pero que además Canal Habana es solo para la capital, como bien dice su nombre.

Así las cosas me dirijo a ustedes en busca de verdaderas respuestas, entiendo que esto puede ser una medida que esté a tono con el reordenamiento que se lleva en estos momentos en nuestro país a todos los niveles y esferas de la sociedad, de ser así se puede entender, pero creo que nos merecemos un mínimo de respeto y por lo menos crear un mecanismo de información a la población. Además, tampoco nos podemos ir a los extremos y creo que si yo estoy suscrita al periódico y lo pago en tiempo, tengo derecho a recibirlo en mi casa, libre de ningún otro costo, porque igual recibo en mi domicilio la factura de ETECSA y hasta ahora, que yo sepa, no lleva incluido ningún costo adicional. A este paso, dentro de poco le tendré que pagar un impuesto al cartero por traerme una carta a mi casa.

Esta es mi preocupación, espero haberla expresado clara y correctamente y me disculpo si me extendí.

D. Pizarro

Nota de la Dirección:
Granma no tiene ninguna responsabilidad en este asunto.

Coppelia: Mucho que contar

Leyendo esta sección el viernes 14 de diciembre, me resaltó la carta sobre Coppelia: un aporte a la gastronomía. Le explico por qué: Yo y algunas de las personas que algún día hemos ido a Coppelia, hemos sido testigos de algún que otro (des) aporte a la gastronomía dentro de Coppelia. Y se pueden citar tantos que daría pena, voy a poner algunas desde las mínimas hasta las peores, como por ejemplo:

No te ponen el vaso de agua en la mesa.

Te tiran el plato con el helado (es decir, no lo ponen, lo dejan caer).

En la misma cancha hay diferentes sabores de helados, pero a cada dependiente y cada cliente le toca solo un sabor.

En la tablilla puede decir cualquier cosa, usted no haga caso, ese no es el sabor que hay, espere que el dependiente le diga cuál le toca.

La mesa sucia, pegajosa y apestosa de tanto limpiarla con el mismo paño sucio sin lavar.

Estar parados en la cola con la cancha vacía completamente porque esperaron a que se acabara el helado para hacer el pedido, y hay que esperar a que se lleven el pedido, a que lo despachen en el almacén, a que lo traigan,

a que se descongele un poco y a que lo sirvan. El tiempo de espera depende del proceso de demora de todos estos trámites y el deseo de trabajar que ellos tengan ese día.

Las bolas chiquitas, huecas y con pedazos de hielo (HIELO: agua congelada).

Cerrado a las 6:45 p.m., porque se acabó el helado (sin embargo, verá las tinas de helado pasar por encima del mostrador e irse en un carro que se llevará en ese mismo instante tres o cuatro de ellas, a la cara de todos, sin ningún reparo ni temor, como si ya eso fuera legal).

La otra modalidad es traer la tina vacía dentro de una mochila y la pasan por encima del mostrador, allí sacan la vacía y echan la llena y el cliente se va con su mochila y su tina de helado indiscretamente.

¿Será que yo soy la mata de la mala suerte y todo eso me ha tocado vivirlo a mí en Coppelia?! Creo que más que un desaporte a la gastronomía, esos son males que les hacen daño al cliente y al Estado. No hay control, no hay sentido de pertenencia, no hay respeto al cliente, no hay orden.

Y. Mon Alfonso