



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

Respuesta del Consejo de la Administración Municipal de Diez de Octubre

Como resultado del proceso investigativo con motivo del escrito de queja publicado en la Sección Cartas a la Dirección el pasado 25 de Enero del 2013, titulado “Trámite infernal”, hemos podido comprobar que:

En lo referente a los trámites de la Licencia Sanitaria que emite Salud Pública, la compañera Penélope Rodríguez Martínez se dirigió equivocadamente al Policlínico 30 de Noviembre y no al Policlínico Lawton que es al que pertenece por su dirección, por lo que fue visitada en una segunda oportunidad por el inspector del área que correspondía, cumpliendo con la mayoría de las condiciones, faltando el requisito de los chequeos médicos y el día 10 de diciembre envía un mensaje de texto comunicando que ya tenía listo este requisito imprescindible. El día 12 de diciembre se confeccionó la Licencia y el 14 de diciembre el inspector acudió a su vivienda, verificó los mismos y en el momento le entregó el documento de la Licencia Sanitaria. El proceso de obtención de esta licencia se establece en siete días hábiles, por lo que a partir de que se tuvieron todos los requisitos necesarios transcurrieron cuatro días para la emisión de la Licencia Sanitaria.

Con respecto a la obtención de la Autorización como Trabajador por Cuenta Propia que emite la Dirección Municipal de Trabajo y Seguridad Social y que se establece su entrega en cinco días hábiles a partir de la solicitud, se comprobó que ciertamente existían irregularidades en los procedimientos establecidos en lo referente a la atención al público tres veces a la semana, en la aplicación de horarios de acuerdo al trámite a realizar, en la recogida de los carné de identidad y además en la indicación de inscribirse en la ONAT antes de recibir definitivamente su Autorización, este último dando cumplimiento a un Acuerdo adoptado por el CAM en el año 2011, ante la situación gestada de que un gran número de personas indisciplinadas después de obtener la autorización, no se inscribían en la ONAT y comenzaban a realizar su actividad, violando así lo establecido en el Artículo 10 de la Resolución no. 33 del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Todas estas irregularidades fueron analizadas por los respetivos órganos de dirección, procediendo de inmediato al ordenamiento de los trámites tal y como están regulados en la Resolución 33 del MTSS del año 2011.

Es correcto señalar que el carné de TCP de Penélope estaba listo para su entrega desde el día 11 de enero, por lo que atendiendo a que realiza su solicitud el día 7 de enero se cumplen los términos, ciertamente la distancia entre la ONAT y la Dirección de Trabajo, nueve cuadras, es relativamente incómoda por lo accidental de la geografía de la zona.

Acerca de los trámites expuestos sobre la Oficina de Administración Tributaria, es válido exponer que como promedio diariamente se atienden más de 180 contribuyentes por diferentes motivos, especialmente en este periodo en lo relativo a la campaña de declaración jurada, aunque han sido adoptadas medidas organizativas tendentes a disminuir el tiempo de espera de los contribuyentes, como son la designación de personal de otros departamentos para reforzar el área de atención al contribuyente, con respecto al horario de atención este se produce de 8:00 a.m. a 3:00 p.m., debido a que es necesario de 3:00 p.m. a 5:00 p.m. tramitar toda la documentación recepcionada y preparar los documentos del siguiente día.

En todas las entidades donde se atiende a la población para obtener las correspondientes autorizaciones para ejercer el Trabajo por cuenta propia existen murales informativos, donde se exponen los documentos necesarios para realizar el trámite así como los términos en que se realizan los mismos y en alguna medida se crearon las condiciones mínimas para que la espera fuera lo menos molesta posible.

Los trabajadores y dirigentes de estas entidades no están satisfechos con lo hecho hasta ahora, todos estamos de acuerdo en que hay que continuar mejorando nuestros procedimientos en aras de agilizar los trámites y de no provocarle a nuestro pueblo trámites infernales como es el descrito por Penélope, que ciertamente nos sirvió para revisarnos y reflexionar con todos los involucrados acerca de la profesionalidad con que debemos realizar nuestro trabajo y así cumplir con la máxima Mariana “El deber debe cumplirse sencilla y naturalmente”.

José María Fernández
Vicepresidente de la Asamblea Municipal del Poder Popular y del Consejo de la Administración Municipal

Respuesta de CADECA

Al conocer el escrito publicado el día 8/2/13 por la Sección Cartas a la Dirección del periódico **Granma**, le efectuamos una visita al autor en su centro laboral, con el fin de puntualizar los detalles sobre lo manifestado en el mismo, donde nos planteó que el cajero en cuestión no pudo realizarle la operación de compra de CUC 3.00, porque solo poseía en la caja billetes de denominación CUP 5.00, 20.00 y 50.00.

Después de efectuado el análisis del sistema automatizado, se pudo constatar: existía efectivo en la caja para poder efectuar la operación solicitada por el usuario (monedas de CUP 3.00) y de la solicitud incorrecta de efectivo realizada por la supervisora.

Asimismo, luego de la entrevista con el autor y con los trabajadores involucrados, se encontró la queja con razón, por lo que fueron adoptadas las medidas administrativas pertinentes con los implicados en lo sucedido, democión definitiva del cargo a uno de condiciones distintas al cajero y a la supervisora amonestación ante el colectivo laboral, así como las organizativas necesarias, para que hechos como este no se repitan.

Agradeciéndole de antemano al autor para que continúe acudiendo a nuestras casas de cambio, donde recibirá la atención que merece, pues los usuarios son la razón de ser de CADECA.

Gloria María Rojas Hernández
Presidenta CADECA

Otra respuesta de Coppelia

En fecha 21 de diciembre del 2012, nuestra empresa recibió con bochorno los elementos planteados en el escrito publicado el propio día en la sección Cartas a la Dirección con el título: “Coppelia: mucho que contar”, y nos dimos a la tarea de realizar una investigación detallada de los sucesos descritos, así como definir y reevaluar las acciones que en lo organizativo y funcional hemos desarrollado en la heladería para mejorar su funcionamiento y servicio al público.

Debemos reconocer que muchas de las situaciones expuestas por la compañera Yailén You Alfonso, vecina de calle 11 no. 451 e/ E y F, Plaza de la Revolución, suceden, han sucedido o somos propensos a que nos sucedan en la instalación, teniendo en cuenta que aunque se han realizado innumerables acciones de control y organizativas, consideramos que no ha sido suficiente la vigilancia y la exigencia de la administración y los factores del centro en el combate contra estos hechos que denigran el trabajo realizado y los logros obtenidos en este tiempo desde que fue trasladada la heladería Coppelia para nuestra Empresa.

No obstante, es totalmente injustificado que se incumplan con elementos básicos dentro del servicio gastronómico, tales como: complementar previo al pedido y recepción de usuarios la higienización de las mesas, acomodo de usuarios en el área, así como la colocación del servicio de agua y la orden de pedido, brindando información de las ofertas, aun cuando estas se encuentren relacionadas en la tablilla de información al cliente. Estas acciones deben ejecutarse cortésmente, teniendo en cuenta que las mismas responden a educación formal, incidiendo además en la satisfacción al consumidor.

Vale destacar que la instalación, a partir de estas vulnerabilidades ejemplificadas, es objeto de constantes visitas por parte de Grupos de Trabajo internos y externos, siendo supervisados además por Higiene y Epidemiología Municipal y Provincial de forma sorpresiva y sostenida, no reportando incidencias reiterativas.

Con relación a las bolas chiquitas, huecas y con hielo, es un asunto que depende de varios factores, así como de exigencia y control de todos los órganos de dirección. Otro asunto que influye está vinculado directamente con la fábrica y el proceso de producción y el más penoso e injustificado es el relacionado con la profesionalidad y calidad con la que los soderos realizan el boleo del helado, situación que ha sido objeto de críticas, señalamientos y análisis sistemático, generando la adopción de medidas a los infractores. Es de nuestro interés la colaboración de los usuarios a partir de las insatisfacciones, a través de los mecanismos diseñados, partiendo estos de la permanencia administrativa en la instalación desde su apertura, funcionalidad de un Comité de Protección al Consumidor en cada área de servicio, bajo la tutoría de un Buró, quien mantiene intercambios mediante encuestas diarias a los visitantes de la heladería, tomando dichos resultados como termómetros medidores, dando respuesta inmediata a las inquietudes de los encuestados.

Reconocemos que nuestro principal objetivo es prevenir y detectar oportunamente las deficiencias que se generan y trabajar por erradicarlas, proyectando acciones necesarias en el momento oportuno y en correspondencia con la nueva política económica trazada y en proceso de implementación. La materialización práctica de esta concepción de trabajo es la única que nos puede asegurar la eficacia de cualquier medida, porque ella en sí misma es la primera acción preventiva.

Se han establecido un grupo de acciones organizativas y administrativas en materia de control para atenuar de forma inmediata las diferentes irregularidades en el servicio que se presta, trabajando de conjunto: dirección de la empresa, administración de la heladería, órganos de supervisión, e integrando además a los factores de la comunidad, permitiendo la adopción de acciones para resolver las deficiencias e insuficiencias administrativas, así como la rápida toma de las medidas en correspondencia con las violaciones y su gravedad.

En espera de que nuestras disculpas lleguen a todos aquellos que han tenido contratiempos al visitar la heladería, los saluda.

Adrián Álvarez Pariente
Director Empresa Provincial de Recreación y Turismo La Habana