

oficial del pago en las agencias bancarias y de correo— ha contribuido a disminuir las aglomeraciones de personas en ambas instancias.

Diosmedes Victoriano Martínez es un usuario de la oficina de correos del barrio de Caunao, que se acogió a este sistema. En estos casos, el ciudadano paga una comisión de 1,50 pesos cubanos a la unidad a cambio de un servicio cómodo, sin cola y con fecha exacta cobra en su casa sin problema alguno.

Maritza García y Yakima Cabrera, gestoras de la sucursal de correos Cienfuegos 2, señalaron que ahí también se estableció un sistema de trabajo durante esas jornadas, consistente en que una de las dos ventanillas está dedicada íntegramente al servicio a jubilados y la otra a las operaciones generales del centro.

En Artemisa, el pago a domicilio también ha sido una alternativa más en aras de mejorar el servicio. Erick Pérez es uno de los seis carteros del centro que realiza esas funciones en la capital de la provincia: “Podemos llevarles la chequera en cada viaje a unas 10, 12, o 15 personas, en dependencia del importe, porque tres mil pesos es el máximo de dinero que nos pueden dar en cada oportunidad. En la jornada anterior, por ejemplo, vine unas diez veces a recoger dinero. Y ya a las seis de la tarde debemos entregar el efectivo o los cupones como prueba del pago”.

“El desglose es otro inconveniente, pues no siempre tenemos el menudo necesario porque entran muchos billetes de 20 y 50 pesos. Entonces hay que ir a cambiar al banco y este no nos prioriza, lo cual atrasa considerablemente el trabajo”.

Por otra parte, Sunelys Gutiérrez, jefa de operaciones de la UEB Correos Artemisa, ubicada en la cabecera provincial, plantea que “aunque no sucede siempre, hay oportunidades en que se demoran para traer el dinero”.

Al respecto, la jefa del Departamento de Seguridad Social de la Dirección Provincial de Trabajo y Seguridad Social en ese territorio, Magalys Morales, declaró: “Sí, tenemos conocimiento de las aglomeraciones en determinados correos porque en ocasiones llega el dinero el mismo día. Cuando se presentan problemas en alguna unidad enviamos a los gestores de la seguridad social para evaluar el comportamiento del pago. Además, el Grupo de la Administración de la Seguridad Social en la provincia se reúne trimestralmente para analizar las dificultades presentadas”.

Entrevistado por Granma, Mariano Flores López, director comercial del Grupo Empresarial Correos de Cuba, explicó que esa institución pretende incrementar el servicio de pago a domicilio y extender experiencias como la de comenzar el pago un día antes de la fecha oficial, cuestión que actualmente tramitan con el MTSS.

En su opinión, estas medidas deben redundar en un alivio del flujo de personas en las oficinas de correos y en una mayor satisfacción de la población.

## Y LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS... ¿ALIVIAN LA SITUACIÓN?

Del total de jubilados que existen hoy en la Isla, 320 mil poseen una tarjeta magnética donde se les deposita su retiro cada mes. Sin embargo, el uso más común de este dispositivo es la extracción de dinero sin tener en cuenta, por ejemplo, que puede funcionar como medio de pago; o para convertir los CUP en CUC, en los propios cajeros automáticos.

Así pudo comprobar este equipo de reporteros en un recorrido por diferentes sucursales bancarias del país, donde especialistas y pensionados refirieron, como tendencia, la extracción total del efectivo el mismo día de cobro.

Esta situación, comentó a Granma el director general de Servicios Informáticos del BCC, Alberto Quiñones, genera un “pico” en las operaciones que se realizan en la red de cajeros automáticos, sobre todo entre los días 6 y 12 de cada mes, cuando se ejecuta el pago de nómina y a jubilados.

El panorama se torna más complejo en La Habana, donde radican 1,2 millones de tarjetas magnéticas, de los 1,8 emitidos para los servicios en general. “Para la cantidad de tarjetas que tenemos, dijo Quiñones, los cajeros de la capital no dan abasto. En esos días se triplica y hasta cuadruplica el número de operaciones. Aunque debe reconocerse que hoy las tarjetas emitidas están por encima de la capacidad instalada”.

En ese sentido, la directora del Instituto Nacional de Asistencia y Seguridad Social (INASS), Bárbara López Casanova, informó que para el 2014 el pago a los jubilados se realizará de un modo más escalonado, en aras de disminuir la aglomeración de personas y operaciones en las entidades.

Aunque no hay una definición exacta del escalonamiento, por la relevancia de este tema, en cuanto exista nos haremos eco de esa alternativa.

Mientras tanto, el jubilado guantanamero Guillermo Pérez Rancoll opina que el curso actual del cobro de pensiones cambiará favorablemente desde el momento en que los jubilados puedan cobrar en los cajeros automáticos, tecnología recientemente incorporada a la provincia con la instalación de seis unidades, de ellas cuatro en la ciudad de Guantánamo y dos en Baracoa.

Marga Ramírez Blanco, directora de la filial guantanamera del INASS, estima que una vez que el banco facilite ese servicio la mayoría de los 60 mil jubilados de la provincia accederán a cobrar su chequera en los cajeros automáticos.

Según explicó el director general de Servicios Informáticos del BCC, este año se adquirieron 250 cajeros nuevos para la red cubana, de los cuales solo resta instalar 64. Con ese parque, la cifra asciende a 498.

Añadió que estas máquinas poseen tecnología china, lo cual disminuye los problemas



Correos de Cuba también es una opción para el cobro de la jubilación. FOTOS: ANABEL DÍAZ MENA



En las CADECA las condiciones para la espera del servicio no son diferentes a las de los otros centros de pago.

que existían con la reposición de piezas de los antiguos cajeros franceses, cuyo sistema operativo había sido comprado por Estados Unidos.

Sabemos que la calidad de ese servicio no es eficiente, señaló. Hoy se trata de disminuir el tiempo de respuesta ante la rotura de los equipos, que ha descendido de 54 horas como promedio, a 48. Además, se han instalado dispositivos para el respaldo eléctrico de gran parte de los cajeros en caso de que falle el fluido; y se trabaja en adecuar las pantallas de respuesta para que sus mensajes sean más accesibles.

## LA SOLUCIÓN NO ES INALCANZABLE

Eliminar las aglomeraciones de pensionados frente a las sucursales bancarias, oficinas de correos o cajeros automáticos, es una labor que requiere de la integración de todos los implicados en el proceso de pago, ya sea de los que ejecutan esa función directamente o de los que puedan aportar a la solución

del fenómeno (como los Consejos de Administración).

La cuestión no es solo de horarios, fechas de cobro, soluciones a dificultades técnicas, incremento de los centros de pago, o mejora de las condiciones para la espera del servicio; aunque cada uno de estos factores resulta esencial para la satisfacción de los clientes.

Se trata, además, de limar cualquier dificultad en la organización o disciplina de las entidades encargadas de pagar a los más ancianos; y de buscar alternativas efectivas para perfeccionar la prestación de servicios, un sector que por años ha visto disminuida su calidad.

La mejora en el servicio de pago a los jubilados no es un asunto de mera economía, sino que toca las fibras más sensibles de las estrategias que el Estado cubano implementa en aras de la calidad de vida y del bienestar social de este segmento de la población, que en las próximas dos décadas experimentará un rápido incremento.

## Ventura de Jesús

VARADERO.—Las autoridades de la industria recreativa de este polo, principal destino turístico de sol y playa del país, insisten en las reservas de eficiencia que aún tiene el sector para brindar un servicio de excelencia y satisfacer los gustos más diversos.

Ivis Fernández, delegada del Ministerio del Turismo (MINTUR) en la provincia de Matanzas, señaló que se vislumbra una temporada invernal muy movida en el arribo de visitantes extranjeros y que en consecuencia, el principal desafío es continuar ampliando las ofertas y elevar aún más la calidad de los servicios.

Durante una rueda de prensa en el Centro de Convenciones Plaza América, la directiva dijo que el territorio enfrenta la recién iniciada etapa de alza con pronósticos favorables, respaldado entre otras estrategias por la diversificación de los mercados emisores. Comentó que la apertura de

## TEMPORADA ALTA DE TURISMO

### Por un servicio de excelencia

nuevas operaciones aéreas, fundamentalmente desde Rusia, Alemania, Polonia y Escandinavia y otros cuatro en el transcurso de los próximos meses, incrementarán el número de visitantes provenientes del continente europeo.

Precisó, además, que los preparativos para hacer frente a la temporada invernal tienen un carácter integral sobre la base de un programa de desarrollo eficiente, pues como se sabe el turismo tiene un papel determinante en la actualización del modelo económico cubano.

Como garantía de ese desarrollo mencionó la instalación y montaje de la línea eléctrica soterrada de alto voltaje de 110 kv, el alumbrado público y la reparación de los viales.

Luis Martínez, especialista del área comercial, subrayó que todas las cadenas mejoraron su infraestructura hotelera y conciben nuevas ofertas en calidad y variedad para acoger a los viajeros del exterior, 50 % de los cuales son turistas repitentes.

Informó que la Ciénaga de Zapata también se inserta en los planes de esta temporada con renovadas ofertas en las que se pueden combinar los valores naturales de sus paisajes con los históricos y culturales.

Martínez alabó la posición como destino del polo y el confort de la infraestructura hotelera y extrahotelera, lo cual permite ofrecer opciones excepcionales de recreación y esparcimiento.

Varadero acumula más de 20 mil 300 habitaciones en 51 hoteles y pronostica cerrar el 2013 con algo más de un millón de visitantes, cifra que alcanzaría por sexta vez consecutiva.