



Seguimos recibiendo numerosas llamadas telefónicas, cartas y mensajes electrónicos de muchos lectores en torno a cómo continuar mejorando nuestra sociedad. Esta vez decidimos publicar tres respuestas administrativas y seis opiniones

Respuesta de la Dirección Provincial de Salud sobre el servicio de ópticas

La entidad tomó medidas ante la demora por la confección de los espejuelos bifocales de Víctor Pina Tabío

El pasado 6 de septiembre del 2013, en la Sección Cartas a la dirección, se publicó bajo el título ¿Derechos del consumidor?, la queja formulada por Víctor Pina Tabío, vecino de Calle 20, número 110 (altos), entre 11 y 13, municipio de Plaza de la Revolución, donde se pronuncia por la demora en la confección de los espejuelos bifocales y las visitas infructuosas a la óptica, después que la recepcionista le confirmara que estaban listos.

Para la tramitación correspondiente se constituyó una Comisión Provincial integrada por:

1. Rolando Abréu Aldama, subdirector técnico de la Empresa Provincial de Servicios Ópticos-auditivos (E.P.S.O.A.)

2. Maryolis Santana Cañizares, técnica del Departamento Comercial, E.P.S.O.A.

3. José Luis García, técnico de Atención a la Población, E.P.S.O.A.

Se conformó el expediente 1280/2013 en el Departamento de Atención a la Población de la Dirección Provincial de Salud, llevando a efecto los siguientes procederes:

1. Entrevistas realizadas a: Víctor Pina Tabío, promovente de la queja. Administrativos y trabajadores de la óptica.

2. Revisión del Libro de Registro de órdenes de la óptica de Línea.

En la visita por la comisión al promovente, este reafirma las insatisfacciones emitidas en su carta, por la demora en la entrega de los espejuelos, con fecha de confección 18 de julio del 2013 y Número de Orden 117 309, Talla 1484.

A través de las entrevistas y acciones practicadas se pudo arribar a las siguientes conclusiones:

1. Existió error en la confección del sobre por parte de la encargada del almacén, anotando incorrectamente qué tipo de lente

enviaría al taller, el cual era lente bifocal y reflejó lente monofocal.

2. El ciclo de entrega de espejuelos terminados es variable, en dependencia de diferentes factores en los Talleres de Tallado, como roturas de equipos, interrupciones eléctricas y el abastecimiento de mercancías que posea la unidad.

3. En el periodo de solicitud de confección de los espejuelos por el paciente Víctor Pina Tabío, el ciclo oscilaba de 25 a 30 días para esa unidad.

4. La no adecuada respuesta de la dependiente de la óptica de Línea al comunicarle al cliente que ya estaban terminados sus espejuelos, en dos oportunidades, fue motivado por el incorrecto registro en el libro de órdenes, constatándose que estaba inscrito espejuelos monofocales, cuando en realidad eran bifocales, accionándose en la reparación del error, lo que dio lugar a la demora prolongada, de 15 días, en la culminación de los espejuelos.

5. Falta de gestión por parte de la administradora, que debió accionar inmediatamente desde la primera ocasión en que el cliente se personó en la unidad y se detectó el error.

6. La queja fue concluida CON RAZÓN, aplicándose la medida administrativa de Amonestación pública a:

- Encargada de almacén.
- Dependiente de la unidad.
- Administradora de la óptica.

Se le ofreció respuesta a Víctor Pina Tabío, con la entrega de los correspondientes espejuelos, quien mostró su conformidad.

Fraternamente,

**Dr. Armando Garrido Beracierto
Director Provincial de Salud
La Habana**

¿Con razón..., y ya?

Empresa Provincial del Transporte en Villa Clara responde quejas sobre los viajes de carros particulares

Sobre lo publicado el viernes 23 de agosto en la sección Cartas a la dirección del periódico **Granma** Poner el cascabel... También en Santa Clara, por el compañero V. Moya Obregón, donde se solidariza con lo publicado el 16 de agosto, sobre: ¿Quién le pone el cascabel a los carros particulares?

Tiene razón en lo planteado sobre el cobro de \$ 10.00 por las camionetas entre el municipio de Manicaragua y Santa Clara, coincide con los elementos enviados a Juventud Rebelde por el doctor Duniel Martínez Portal, que fue atendido por el Ministerio de Transporte. El cobro está amparado por la Resolución 368/11 que establece en su capítulo III artículo 4.1 lo siguiente: prestar profesionalmente servicios públicos de transportación de carga o de pasajeros, según la oferta y la demanda válida en todo el territorio nacional.

Podemos decir que este sector sufraga todos sus gastos, ya sea en mantenimiento, reparación y conservación de su equipo con el cual brinda su servicio como aquellos de cualquier familia cubana. Además hacen sus aportes a la ONAT como está establecido en la legislación vigente. El cobro de su servicio está avalado por legislaciones aprobadas por la dirección del país, por lo que no incurren en violaciones por lo dispuesto.

El gobierno del municipio cumplió con lo planificado sobre la inversión del arreglo de la carretera, lo que ha motivado la mejora técnica de los medios, ahorro de combustible y menor tiempo de los viajes.

Consideramos que la oferta de transporte estatal es insuficiente en la ruta Santa Clara-Manicaragua, por tal motivo existen las alternativas con el sector privado. Por el momento, no está en nuestras manos modificar este precio que como bien plantea el escrito publicado en **Granma** resulta muy alto para las personas que lo abordan, sobre todo si lo hacen diariamente ante la necesidad de trasladarse al trabajo.

A pesar de ser un municipio que se atiende de forma diferenciada en cuanto a los

recursos con vistas a mejorar el servicio, por su ubicación geográfica resulta insuficiente el que prestamos, aunque se cumple con lo planificado. De un plan hasta la fecha de 2 230 viajes, se han realizado 2 670 para un 119 %, lo que da como promedio mil pasajeros diarios, además de los 500 que como promedio se transportan a través de los puntos de recogida.

Manicaragua es el único municipio de la provincia que tiene planificado 4 vueltas de Superbús a la cabecera municipal.

Por otra parte, brindan servicios a esa ruta los ómnibus de TRANSMETRO, que realizan dos viajes diarios y promedian 120 pasajeros.

Conclusiones: Con razón
Saludos,

**Miriam E. Díaz Paz
Técnico de Atención a la
Población**

**Juan Carlos Ferriol Navarro
Subdirector de Operaciones
Empresa Provincial del Transporte
Villa Clara**

**Vto Bno. Gustavo E Pérez
Bermúdez
Director EPT VC**

COLETILLA

Claro que tiene razón el lector, sobre todo porque ni él ni el resto de los ciudadanos que necesitan transportarse, pueden hacerlo encima de un sobrecumplimiento del 119 %. Es cierto que los dueños de carros particulares sufragan todos sus gastos, ya sea en mantenimiento, reparación y conservación de su equipo con el cual brinda su servicio, pero se sabe también que por eso le deducen de su declaración de ingresos el 40 %, justamente para aliviarle su carga tributaria. La Empresa le da la razón al lector, pero en una respuesta sobre un tema tan sensible, las administraciones deberían eludir un lenguaje que huele a burocracia y ofrecer con profundidad explicaciones más convincentes.

Sin justificación la mala información ofrecida en el Registro Civil de Santiago de Cuba

En la edición del 22 de noviembre del 2013 se publicó la carta La mala información del Registro Civil de Santiago de Cuba, y ciertamente reconocemos la mala información ofrecida en el Registro Civil de Santiago de Cuba, la que carece de justificación.

Con la entrada en vigor el primero de enero del 2013 de la Ley No. 113, "Del Sistema Tributario", del 23 de julio del 2012, publicada en la Gaceta Oficial Ordinaria No. 53 de 21 de noviembre de ese propio año, se mantuvo, a tenor de lo dispuesto en su artículo 216, el impuesto que grava los documentos públicos, entre ellos, las certificaciones expedidas por el Registro Civil.

En concordancia con lo anterior la Dirección de Notarías y Registros Civiles del

Ministerio de Justicia, en ejercicio de su función técnico-metodológica, emitió para notarios y registradores civiles la Instrucción No. 2/2013, la que en su apartado quinto dispuso claramente que a los efectos del pago del impuesto sobre documento —se materializa con la imposición de un sello timbrado—, se determinará por el funcionario si la persona interesada, jurídica o natural, tiene su sede o reside de forma permanente o no en el territorio nacional, procediendo el pago del impuesto en pesos convertibles solo si la persona reside fuera del territorio nacional de manera permanente.

Teniendo en cuenta lo anterior, el ciudadano cubano que se encuentre en misión de colaboración, en cumplimiento de los

Acuerdos suscritos por Cuba con otros países, no puede considerarse como residente en el exterior, por lo tanto el impuesto sobre el documento a pagar siempre será en pesos cubanos (CUP).

Respondiendo a la interrogante de G. Rivera Stivens, le informamos que tiene derecho a reclamar, a tenor de lo dispuesto en el artículo 26 de la Constitución de la República, ante la Dirección Provincial de Justicia de Santiago de Cuba, que el funcionario que indebidamente le causó el perjuicio debido a la inobservancia e incumplimiento de las normas legales tributarias vigentes, le repare o indemnice por ello.

En otro orden se informa que se está revisando el proyecto de colaboración MINJUS-

MINSAF, a los efectos de que las solicitudes de certificaciones relativas al estado civil de los colaboradores cubanos de la Salud en el exterior se realicen a nivel institucional, a través de los departamentos de Colaboración de las direcciones provinciales y municipales de Salud, sin necesidad de que estos o sus familiares se personen en las oficinas registrales civiles; una vez suscritas las Actas de Cooperación mencionadas se darán a conocer públicamente.

Respetuosamente,

**Olga Lidia Pérez Díaz
Directora Nacional de Notarías
y Registros Civiles**