

# Desvalorizar el papeleo

El intelectual, periodista y político mexicano Carlos Castillo Peraza afirmó hace mucho tiempo que la burocracia no es más que el arte de convertir lo fácil en difícil por medio de lo inútil, pero Mireya Hernández, una espiritista que tardó años en legalizar su vivienda a través de una declaratoria de herederos, tiene otra definición: para ella es la industria de rebuscar papeles de más, del peloteo y la historia de nunca acabar.

Por suerte para muchos, el asunto ocupa y preocupa a la dirección del Gobierno de Sancti Spiritus, que en los últimos tiempos ha dado continuidad al proceso de simplificación de trámites, con el objetivo de evitar el traslado de cargas innecesarias a la población.

También ante tantas trabas, “no se puede” y documentos que hay que repetir por errores en la cadena humana, resulta alentadora la seriedad con la cual se ha llevado a cabo el programa legislativo en la nación. De ahí que en los últimos años se haya aprobado un paquete de normas jurídicas que modifican regulaciones ya existentes e incorpora otras en busca de hacer más efectivas las tramitaciones y eliminar el exceso de trámites de la Vivienda, las limitaciones para sacar un turno médico o las vicisitudes a la hora de hacer una gestión notarial, por poner solo algunos ejemplos.

Nada tan complicado como iniciar gestiones legales de la Vivienda, por eso destaca lo regulado para simplificar y unificar trámites en ese sector, y establecer el procedimiento para la emisión de las certificaciones del catastro (el sistema primario de informaciones constituidas por un conjunto de datos y descripciones de los bienes inmuebles urbanos y rurales).

“No estamos ajenos a lo engorroso que resultan los procedimientos —asegura Ciro Rodríguez, subdirector de Planificación Física (PF) en Sancti Spiritus—, que en su mayoría carecían de una estrategia integral de trabajo de cara al ciudadano, lo cual daba lugar a que las personas, para solucionar algo, debían presentarse ante diferentes entidades, lo que genera malestar e inconformidad en la población e incide de manera negativa en la calidad del servicio que se presta”.

El dictamen técnico está entre los

trámites que más solicita la población actualmente en las Direcciones Municipales de Planificación Física. El usuario debía presentar un documento técnico, el levantamiento que realizaba el arquitecto de la comunidad con su tiempo de demora, y con unos cuantos viajes a PF. En ese sentido, los cambios son sustanciales: se elimina el mencionado documento que elaboraba el arquitecto de la comunidad, ahora PF emite una certificación catastral y solo se requiere de 5 pesos en sellos y el título de propiedad. Eso es, en esencia, simplificar un trámite.

También en las notarías se viabilizan gestiones notariales y registrales, al tiempo que se reducen los términos de que disponen los notarios para distintos asuntos como los contratos de compraventa, permutas de ampliación de viviendas, poderes, testamentos y las declaratorias de herederos, entre otros, y en algunos casos se hacen más llevaderos los procesos como la distinción que se hace con los ancianos, las embarazadas, las personas con discapacidad, las madres de niños menores, a quienes se les debe intentar resolver sus diligencias en el día, siempre que la comple-

jidad del proceso lo permita.

Cuando un trámite no procede bien, da lugar a una queja, debido a un servicio que no se brindó como se debe, explica Rosa Esther Gutiérrez García, al frente de la Oficina de Atención a la población del Gobierno Provincial.

No es que quienes tienen en sus manos la tarea hayan estado de brazos cruzados, los números indican que, durante el pasado año, por parte de las oficinas encargadas en las estructuras de Gobierno se atendieron 1 390 casos, de ellos 1 186 eran quejas, y 76 solicitudes, mientras que el resto son denuncias y sugerencias, muchas de ellas generadas por esas dilaciones. “No obstante, se hizo un llamado a la prontitud y aunque las respuestas tenían un plazo de 60 días, se llegó a la conclusión de que en 20 es suficiente, salvo en los casos en que haya que investigar a fondo”, aclara Rosa.

A pesar de las novedades, las opiniones abundan y los ejemplos son innumerables, ya que hasta por una situación no fortuita provocada cuando irregularidades en el voltaje dañan varios equipos eléctricos el cliente debe transitar por inconta-



Carmen Rodríguez Pentón

bles pasos para solucionar el problema.

“¿Quieres algo más molesto que el llamado Somatón?”, se pregunta Alfredo Hernández, un chofer de la Agricultura que lleva dos días en la fila. Y aunque en los últimos tiempos, también ante el llamado del país de agilizar trámites y reducir tiempo y gastos para la inspección técnica automotriz, la Planta de Revisión de Sancti Spiritus implementó la reservación de turnos a través de Internet, eso no es suficiente para acabar con las largas colas de la zona de El Chambelón.

Falta camino por recorrer para dejar atrás contratiempos que van desde falta de gestión y constancia en el personal, hasta la necesidad de informatizar y perfeccionar un sistema que tiene también grietas de subjetividad. Atender no es solo responder; hay que hacerlo bien porque hasta los actos de buena voluntad requieren determinada ocupación y gestión.

Lo advertía hace muy poco Miguel Díaz-Canel Bermúdez, Presidente de la República: “Somos servidores públicos, y eso implica ayudar a las personas, explicarles, facilitarles las gestiones y ponerse en el lugar del aquejado”. Que haya demoras y peloteos no es solo culpa de la burocracia; muchas veces se debe a actitudes pasivas de los funcionarios que obvian las necesidades y, en lugar de servir, de facilitar, buscan, desde la soberbia, ostentar su poder y maltratan. Y de lo que se trata es de hacer la vida más placentera a las personas, de no complicar lo simple, desvalorizar el papeleo para gestionar un problema, dar más uso a algo que recoge tantos datos como un Carné de Identidad, y no hacer de lo fácil un vía crucis interminable.



## Crónica de un año impensado



Delia Proenza Barzaga

Nadie imaginó que sería así. El nombre de un virus, acaso conocido exclusivamente en el mundo de la epidemiología, comenzó a escucharse con más frecuencia a medida que transcurrían los días. Desde la lejana y superpoblada China, no parecía probable que se expandiera con igual rapidez casi que el viento. Corrían las semanas iniciales del 2020.

Fue acercándose poco a poco hasta hacerse respirable, aunque en los laboratorios, ya entrenados, todavía su presencia era una realidad apenas intuida. Identificarlo fue cuestión de horas. Adherido al turismo extranjero que suele oxigenar la economía nacional, cual polizone resuelto a burlar toda medida de contención, el SARS-CoV-2 se anunció justamente por Trinidad, sureña villa colonial de este territorio.

No nos tomó desprevenidos. Indeseado, pero inevitable al fin, aquí se esperaba al coronavirus más globalizado de la historia con una estrategia multisectorial que permitió, ya en los primeros casos, probar lo que con creces se demostraría a la postre: la enfermedad podría ser enfrentada solo con el concurso activo del pueblo.

De práctica exclusiva entre asiáticos hasta entonces, las mascarillas en los rostros pasaron a ser parte del atuendo; primero en Europa; después, en América Latina. Tocaría al viejo continente sufrir, ola tras ola, los contagios masivos y las pérdidas, sobre todo de ancianos. Luego, atónitos, veríamos más: ni la mayor potencia del mundo, con sus vastos recursos, escapaba a la debacle, mientras el gigante asiático, al que se culpaba por crear la enfermedad, pasaba a ocupar lugares menos relevantes en los números de los reportes diarios.

En Cuba el Gobierno y el Estado, desde el principio, hicieron

alianzas con las ciencias para contener un padecimiento nunca antes visto, cuya transmisión se producía por las vías respiratorias, la boca y los ojos. Desde entonces no hemos dejado de asustarnos con cada parte del doctor Francisco Durán, director nacional de Epidemiología del Ministerio de Salud Pública, y aprendemos con él, como también con cada espacio informativo donde científicos que participan en la búsqueda de soluciones exponen, paso a paso, los avances.

Nadie ha permanecido al margen de la nueva realidad, que trastocó nuestras rutinas al punto de interrumpir el curso escolar y obligar a confinamientos colectivos reiterados, según los picos de la pandemia en municipios y provincias. Tampoco nadie escapa al orgullo de saber que numerosos fármacos empleados con efectividad en la cura de la COVID-19 son cubanos, y que el país desarrolla, con resultados promisorios, cuatro candidatos vacunales en diferentes fases de prueba.

Quizá haya que agradecerle a la pandemia el habernos obligado a innovar, el demostrarnos que puede trabajarse a distancia en mayor medida, que es posible evitar reuniones presenciales y concertar consensos por vías menos explotadas con anterioridad.

Y aunque parezca un desatino, en materia de crecimiento personal tendremos que nombrar también, como punto de partida, al nuevo coronavirus. Desde que comenzara el 2020 hasta la fecha se han escrito páginas de altruismo tanto dentro de Cuba como fuera de ella, indicativas de que puede vencerse en situaciones excepcionales si prevalece la creatividad colectiva.

Pero no vale regodearse en los éxitos, porque, como el virus mismo, la realidad cambia constantemente y lo que funcionó ayer puede no resultar hoy o mañana. Aunque hemos aprendido, sí, nos queda mucho por aprender. Que se reporten ya más de 24 000 contagiados y una cifra de fallecidos superior a los 200 ilustra,

a lo sumo, la envergadura de una alarma que es preciso atender con toda urgencia.

Si bien queda en manos del personal de la Salud implementar el protocolo cubano de manejo clínico para pacientes con COVID-19, que se actualiza según las circunstancias, a nosotros nos toca otra misión, en el empeño de que las estadísticas no se superen cada día. Probado está que cuando creemos haber tocado la cima de la curva podemos descender y ascender nuevamente.

A estas alturas de la vida no hay mucho ya que aconsejar, como no sea lo que hasta ahora se ha reiterado hasta el cansancio: usar el nasobuco de la forma correcta, respetar el distanciamiento físico recomendado e higienizar manos y superficies. Quienes han batallado contra la enfermedad demuestran, contrario a algunos pronósticos de apocalipsis en Cuba, que es posible burlar al virus, por más asediados que nos tenga desde que saltara de los reportes noticiosos para incrustarse en nuestra realidad.