

image not found or type unknown



www.juventudrebelde.cu

image not found or type unknown



Ómnibus listos para emprender el viaje. Autor: Laura Borges Publicado: 04/11/2017 | 07:30 pm

El Astro que busca su órbita

Atrasos, roturas, indisciplinas, locales poco acogedores... las opiniones sobre los servicios de la Empresa de Ómnibus Nacionales revelan que las malas experiencias no se deben solo al azar. La entidad se propone superar estas problemáticas

Publicado: Sábado 04 noviembre 2017 | 08:24:04 pm.

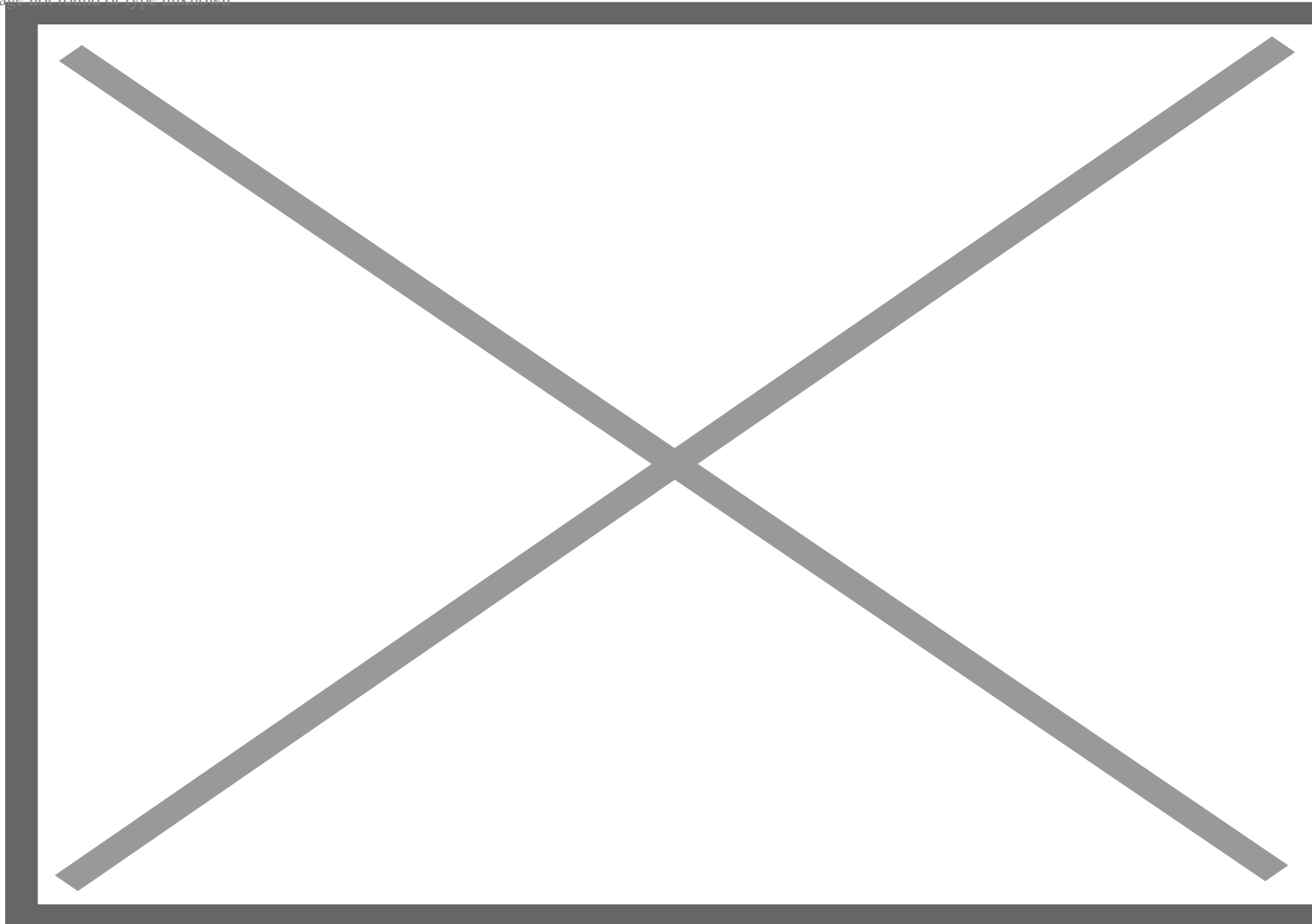
Publicado por: Yunet López Ricardo, Aileen Infante Vigil-Escalera

Hace diez años que el joven Rafael Ramírez Machado viaja de La Habana a Santa Clara, y viceversa, en ómnibus nacionales. Empezó siendo estudiante del Instituto Superior de Arte, becado en la capital, y hoy, que reside aquí, lo hace para visitar a su familia. Hasta ahora, confiesa, no tiene muchas quejas del servicio; siempre ha podido trasladarse, sin dificultades, en carros con buenas condiciones. Sin embargo, no opina igual de las instalaciones.

«Desde que cambiaron la lista de fallos de mi provincia para la Estación Central de Ómnibus Nacionales se facilitaron las gestiones para viajar, pero aún persisten tropiezos en cuanto a la limpieza de la terminal y la organización del servicio. En ocasiones, la espera hasta que te confirmen que vas a viajar trae consigo aglomeraciones de personal dentro de algunos de los nuevos locales».

Sobre este problema de la concentración en determinadas horas del día, opinó Maibec Pedre Meneses, de Encrucijada, Villa Clara. «Los salones son cerrados y, a pesar de los aires acondicionados, con tantas personas reunidas se siente más el calor. Además, el sistema de audio que utilizan para llamarnos a veces está bastante alto».

Image not found or type unknown



Los nuevos salones de fallo cuentan con capacidad para 80 personas sentadas.

Al respecto, Alberto Ramos Miranda, director general de la Empresa de Ómnibus Nacionales (EON), aseguró a JR que desde julio de este año se trasladaron para la Terminal los servicios de las listas de fallos de Matanzas, Villa Clara, Cienfuegos y Sancti Spíritus, que funcionaban en la Estación de Villanueva.

«En nuestra instalación, y utilizando los locales anteriormente ocupados por servicios que ofrecían otras entidades ajenas al funcionamiento de la EON, reubicamos la lista de espera de Pinar del Río, ya existente aquí, y organizamos las nuevas en dos salones con capacidad para 80 personas sentadas, climatización y servicios hidrosanitarios exclusivos. Uno para los destinos Matanzas-Villa Clara y otro para Cienfuegos-Sancti Spíritus.

«Ciertamente es que en algunos momentos del día aumenta la cantidad de pasajeros en ellos, a pesar de existir otros espacios para la espera. Se pueden tomar medidas para restringir la entrada de personal hasta el límite de su capacidad, pero nuestro objetivo es brindar comodidad y confort a los pasajeros en las instalaciones para ello concebidas», dijo.

Con ese fin la EON trabaja desde 2016 en la reparación y reordenamiento de la edificación. La meta, precisó Ramos Miranda, es concentrar aquí todos los servicios de arribo y salida de la Empresa de Ómnibus Nacionales que interconectan con La Habana. La capacidad de la edificación así lo permite: 34 andenes (seis de salida, seis destinados a Batabanó, ocho de reserva, y el resto llegadas) y para gestionar diariamente entre 3 000 y 3 500 pasajeros.

«En este sentido, agregó, se creó un salón para discapacitados y altas médicas con capacidad para 20 personas sentadas, en respuesta a una demanda de la población carente de este vital servicio, que les permite la compra de los pasajes con un nivel de prioridad y comodidad más apropiado (incluso cuenta con un baño para minusválidos); y se reubicó la tan cuestionada agencia de 72 horas, en un local con mejores condiciones, climatizado y con capacidad para 110 personas sentadas.

«Además, se terminó el acceso por la calle 19 de Mayo, luego de más de dos años cerrado por peligro de derrumbe; y se recuperó la azotea, con la colocación de mantas impermeabilizantes. Actualmente, trabajamos en el restaurante de la terminal, las redes eléctricas, la sustitución del falso-techo, la rehabilitación de los servicios hidrosanitarios, en el sistema de iluminación y en mejorar todo el entorno de la terminal.

«Próximamente comenzará la reparación del salón de espera —popularmente conocido como salón rojo—, y a inicios de 2018 de los viales. Estas y otras obras constructivas concluirán en 2019.

«También para esa fecha prevemos esté automatizado todo el sistema, lo que permitirá hacer públicas las capacidades reales en las agencias de reservaciones y las listas de espera», explicó.

La tercera es la vencida

El santiaguero José Carlos Flores Bermúdez espera en una de las salas de la estación central. Un amigo debe llegar desde su tierra, pero ya la Astro —como popularmente se les conoció durante mucho tiempo a las guaguas que brindaban este servicio— «tiene un atraso de dos horas y media. Debería llegar a las nueve de la mañana, y según información lo hará sobre las 11 y media».

Hace más de siete años que él viaja en ómnibus nacionales, y asegura que estas demoras no suceden a menudo, que seguramente es a causa de alguna rotura.

Una historia de retrasos también vivió hace unas semanas el joven Léster Upierre Rodríguez, quien no había viajado mucho a provincia, pero esas le bastaban para valorar de buena la calidad de las ofertas. Al momento de nuestro encuentro se preparaba para realizar su tercer viaje a Santa Clara. No imaginaba que esta vez se le agotaría la suerte.

«A dos horas de salir de La Habana el ómnibus presentó problemas y no pudo continuar. Ahí estaba, en medio de la autopista, en espera de un trasbordo que demoró cuatro horas en llegar y que no tenía la misma calidad del primero. Al final llegué casi cinco horas después de la prevista. La tercera fue la vencida».

Y no solo a mitad del camino ocurre un fallo que retrasa al viajero, según la experiencia de la pinareña Paula Romero Hinojosa, muchas veces la demora ocurre en la propia terminal, y es debido a que se tardan en llamar a los pasajeros para abordar el ómnibus. «Si debe salir a las tres, a las 2 y 20 comienzan las gestiones; y entonces salimos bastante tarde. Igual sucede en ocasiones con el despacho del equipaje».

Sobre este último y polémico tema que causa malestar a muchos clientes que se ven sometidos a angustiosas colas para entregar su equipaje, refirió Ramos Miranda que este es uno de los puntos vitales incluidos en los proyectos inversionistas de la Terminal.

«Actualmente solo contamos con dos canales de despacho para estos fines, pero uno funciona las 24 horas del día, el otro solo en horarios pico: de siete a nueve de la mañana, de una a tres de la tarde, y el más crítico de todos, donde se concentra la mayor cantidad de salidas de larga distancia, de 6:30-8:30 de la noche. Para 2019 esperamos poder ampliar la cantidad de canales disponibles para esta actividad», precisó.

¿Viajar con el pie derecho?

Más de 12 años de explotación y un millón de kilómetros recorridos tiene el actual parque automotor de la Empresa de Ómnibus Nacionales. Bien lo saben quienes se han transportado alguna vez por esta vía.

Uno de ellos es el estudiante de Ingeniería Informática Moisés Díaz. «En una ocasión viajé en un ómnibus bastante deteriorado, sobre todo de chapistería. Aunque el chofer dijo que tenía 13 años de explotación, caminaba bien. Para mí si te toca uno nuevo o uno viejo es cuestión de suerte».

Sobre eso explicó el director que a pesar de la sobreexplotación a la que están sometidos, se trabaja para que brinden un servicio de calidad. «Pueden verse deteriorados, pero trabajan en buen estado. Los ómnibus sin aire acondicionado no pueden prestar servicio, de hecho no salen de la terminal; y si presentaran averías en el recorrido o se mojasen a causa de la lluvia, es una política de la Empresa que sean trasbordados».

No obstante, el directivo acotó que persisten indisciplinas. «A veces, cuando ocurre alguno de estos eventos la gente hace una queja y se toman medidas; pero otras, si el problema no es grave, los mismos pasajeros le piden al chofer que continúe, para no demorarse en espera del repuesto».

El 95 por ciento de los atrasos y roturas son debido al deterioro de los ómnibus, explicó Ramos Miranda. De ahí que sea un empeño del país ir sustituyéndolos poco a poco. «Este año, por ejemplo, acabamos de recibir un lote de cien ómnibus Yutong con mayor confort en cuanto a la separación entre los asientos que las anteriores. Comenzaron a prestar servicio a partir del 1ro. de noviembre en unidades de base de la Empresa.

«Esta nueva inyección de vehículos y los anteriores garantizan que el ciento por ciento de los viajes de Ómnibus Nacionales con más de mil kilómetros en ida y regreso se efectúan con guaguas nuevas», aclaró.

Rigor sobre ruedas

Atrasos en la salida de las rutas y el despacho de equipaje, roturas de los carros durante el recorrido, indisciplinas del personal y los pasajeros, así como el estado constructivo de las terminales y locales que brindan el servicio, son quejas recurrentes entre quienes se valen de estos servicios.

«Viajo regularmente en la guagua de por la noche que va hasta Santa Clara. Con frecuencia veo a una brigada de trabajadores que limpian muy bien toda la terminal de espera, pero también a personas que no la cuidan, y aunque tengan el cesto cerca dejan la lata debajo del asiento», comentó la habanera Ivonne María Macías Ramírez.

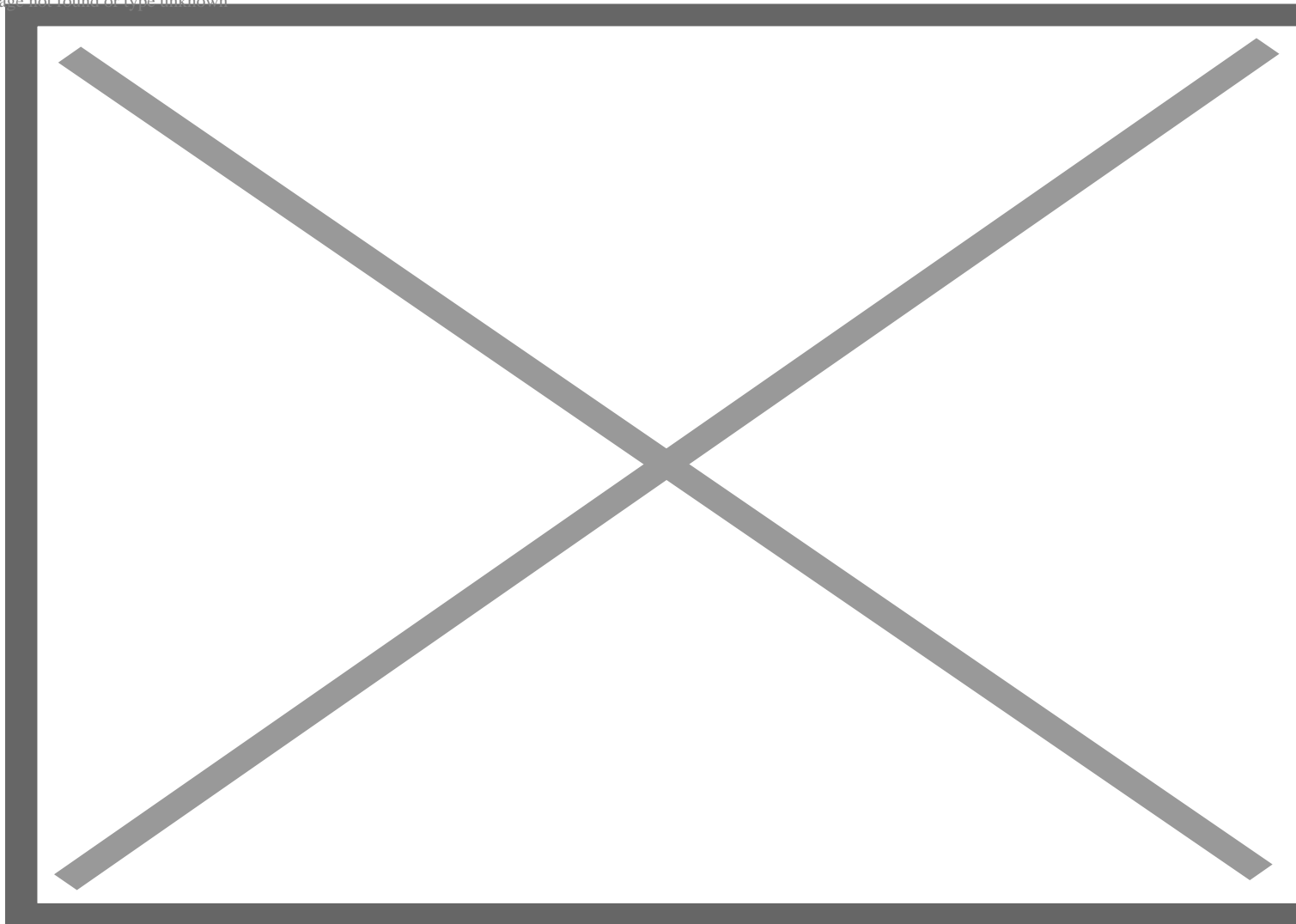
De esta indisciplina también habló Miguel de Jesús Navas, quien lleva 30 años como chofer de la empresa. «Muchos reclaman por nuestro trabajo, pero hay pasajeros que no cuidan los ómnibus que tanto demandan. Lo mismo dejan restos de alimentos, que jabitas y otros envases en los asientos y pasillos».

Estos son ejemplos de clientes infractores, pero sobre irregularidades cometidas por el personal destaca el maltrato hacia los clientes. El Departamento de Atención a la Población de la Estación central de Ómnibus ha recibido solo en 2017 más de 800 llamadas telefónicas denunciando algunas de estas infracciones.

«Como consecuencia, la empresa ha aplicado más de 400 medidas disciplinarias, lo que no quiere decir que hayan sido 400 sancionados, pues más del 90 por ciento de las infracciones traen consigo una o más medidas. Trabajamos porque la política de la entidad no sea solamente sancionar o separar de la institución a los infractores. Se trata de mantener el control sobre lo mal hecho para brindar una atención de calidad a los clientes», concluyó el directivo.

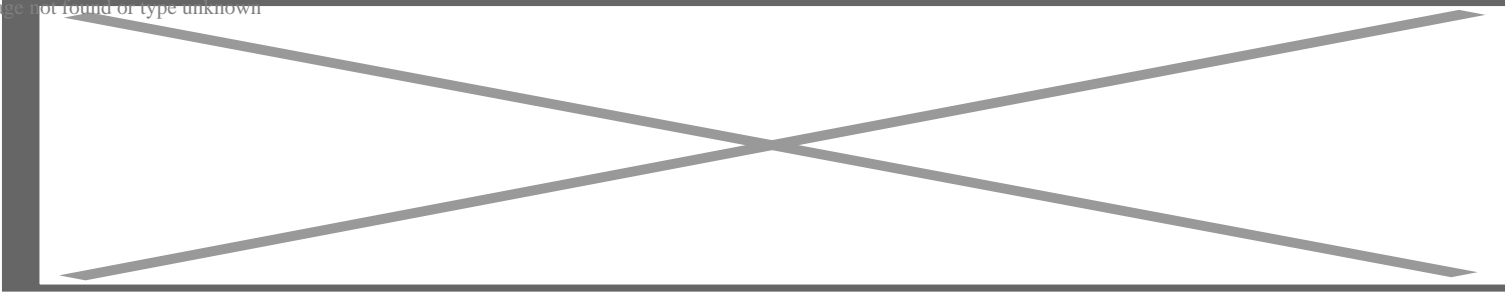
¿Qué puedo transportar en los ómnibus nacionales?

Image not found or type unknown



La Empresa de Ómnibus Nacionales establece que el peso y las dimensiones máximas permisibles por viajero, sin responsabilidad de su fragilidad (condición que se informará previamente al cliente) son:

Image not found or type unknown



Entre las regulaciones se encuentran:

- Todo equipaje debe estar amparado por su correspondiente ticket, el cual deberá reflejar los datos concernientes al pasajero a tinta, legibles y sin enmiendas ni tachaduras.
- El ticket de equipajes está conformado por tres partes: la superior o matriz queda en poder de la entidad receptora, la segunda se coloca en el bulto, y la tercera (desprendible) se entrega al pasajero, como comprobante para el viaje.
- Se permitirá excepcionalmente la transportación de sillas de ruedas y coches de niños, atendiendo a la función social que cumplen.
- No se permite la transportación en cajas o embalajes abiertos.
- El tiempo máximo de antelación para la recepción de un equipaje es de tres horas y el mínimo de una hora previa a la salida oficial del turno para el cual tiene reservación el cliente.
- El Departamento de equipajes o maletero actuante, podrá negarse a cargar un equipaje si prueba que su contenido no se ajusta a lo conceptualizado como equipaje por la EON.
- En los portapaquetes del interior de la cabina de viaje de los pasajeros solo se permite colocar portafolios u otros bolsos de mano, no mayores de 35cm x 20cm x 10cm, de poco peso y debidamente cerrados, previendo que su contenido no cause daños a los viajeros sentados debajo de estos. La custodia de los mismos es responsabilidad del pasajero y así debe ser informado por la tripulación.

Está prohibida la transportación de los siguientes artículos:

- De fácil o inminente descomposición.
- Líquidos que puedan ser derramados o cualquier otro producto que pueda hacer peligrar la integridad del resto de los equipajes.
- Productos corrosivos, contaminantes o inflamables.
- Animales.
- Balones de oxígeno, acetileno u otros gases, lubricantes y combustibles.
- Muebles y artículos similares.

Nuevas terminales

Como parte del proceso inversionista que vive hoy la Empresa de Ómnibus Nacionales, dos nuevas terminales

serán inauguradas próximamente para beneplácito de quienes utilizan este servicio en Cuba.

Según explicó Alberto Ramos Miranda, director general de la entidad, Holguín era la terminal con peores condiciones en el país, pero una nueva instalación, a unos 2 000 metros de su ubicación actual, prevé revertir próximamente esta realidad. Ahí confluirán terminal y base, distantes hoy a 12 kilómetros una de otra.

«La de Sancti Spíritus no estaba en tan malas condiciones, pero su importancia como punto de transición hacia el resto del país demandaba mejoras en su infraestructura. Por eso se trabaja actualmente en una nueva sede para esta entidad que estará lista en 2018, contará con 12 andenes y una posición privilegiada en medio de la ciudad.

Igualmente, existen hoy proyectos para construir otra nueva instalación de este tipo en la provincia de Las Tunas el próximo año.

Capacidades adicionales de transporte para fin de año

Las empresas de Ómnibus Nacionales (EON) y Viajero ofertan la venta de pasajes por reservación para los días entre el 20 de diciembre de 2017 hasta el 7 de enero de 2018. La comercialización comenzará el 15 de noviembre en los horarios habituales de las agencias de reservación de todo el país.

Alberto Ramos, director general de la EON, explicó que durante esos 17 días se comercializarán unas 45 000 capacidades por encima de la programación habitual, fundamentalmente desde La Habana hasta las cabeceras provinciales de Camagüey hasta Guantánamo.

Asimismo aclaró que no se potenciará el servicio de última hora en Villanueva, pues esas capacidades serán vendidas en reservaciones, y allí solamente irán los ómnibus de retorno de Transtur, Transgaviota y los porteadores privados.

Semanalmente la EON ofrecerá información a los medios de prensa sobre cuánto se ha comercializado y cuánto queda. Además, en todas las agencias estará disponible a través de pantallas la cantidad de capacidades disponibles por días y provincias.

<http://www.juventudrebelde.cu/cuba/2017-11-04/el-astro-que-busca-su-orbita>