



GUÍA DE FUNCIONAMIENTO DE LAS OFICINAS DE TRÁMITES DE VIVIENDA PARA ATENCIÓN A LA POBLACIÓN EN LA HABANA

INDICADORES PARA DECLARARLAS DE REFERENCIA NACIONAL





GUÍA DE FUNCIONAMIENTO DE LAS OFICINAS DE TRÁMITES DE VIVIENDA PARA ATENCIÓN A LA POBLACIÓN EN LA HABANA

INDICADORES PARA DECLARARLAS DE REFERENCIA NACIONAL



AUTOR:

Lic. Elder Nápoles Ávila, Jefe del Departamento
de las Oficinas de Trámites de la Dirección Provincial de Vivienda.

REVISIÓN Y ASESORÍA TÉCNICA:

Lic. Santiago Herrera Linares,
Director Asuntos Legales de la Vivienda-MICONS

Ing. Milagros López Jiménez,
Especialista de la Dirección General de la Vivienda-MICONS

Lic. Marvelis Velásquez Reyes,
Subdirectora de Inspección-MICONS

Lic. Euclides Santos Armesto,
Director Dirección Provincial de la Vivienda

Lic. Kenia Delgado Rodríguez,
Subdirectora General, Dirección Provincial de la Vivienda

EQUIPO COORDINADOR DEL PNUD:

Arq. Rosendo Mesías González

Ing. Liliana Pino Carballido

Lic. Dayana Kindelan Peñalver

Lic. Elvilayne Vidal Medina

DISEÑO:

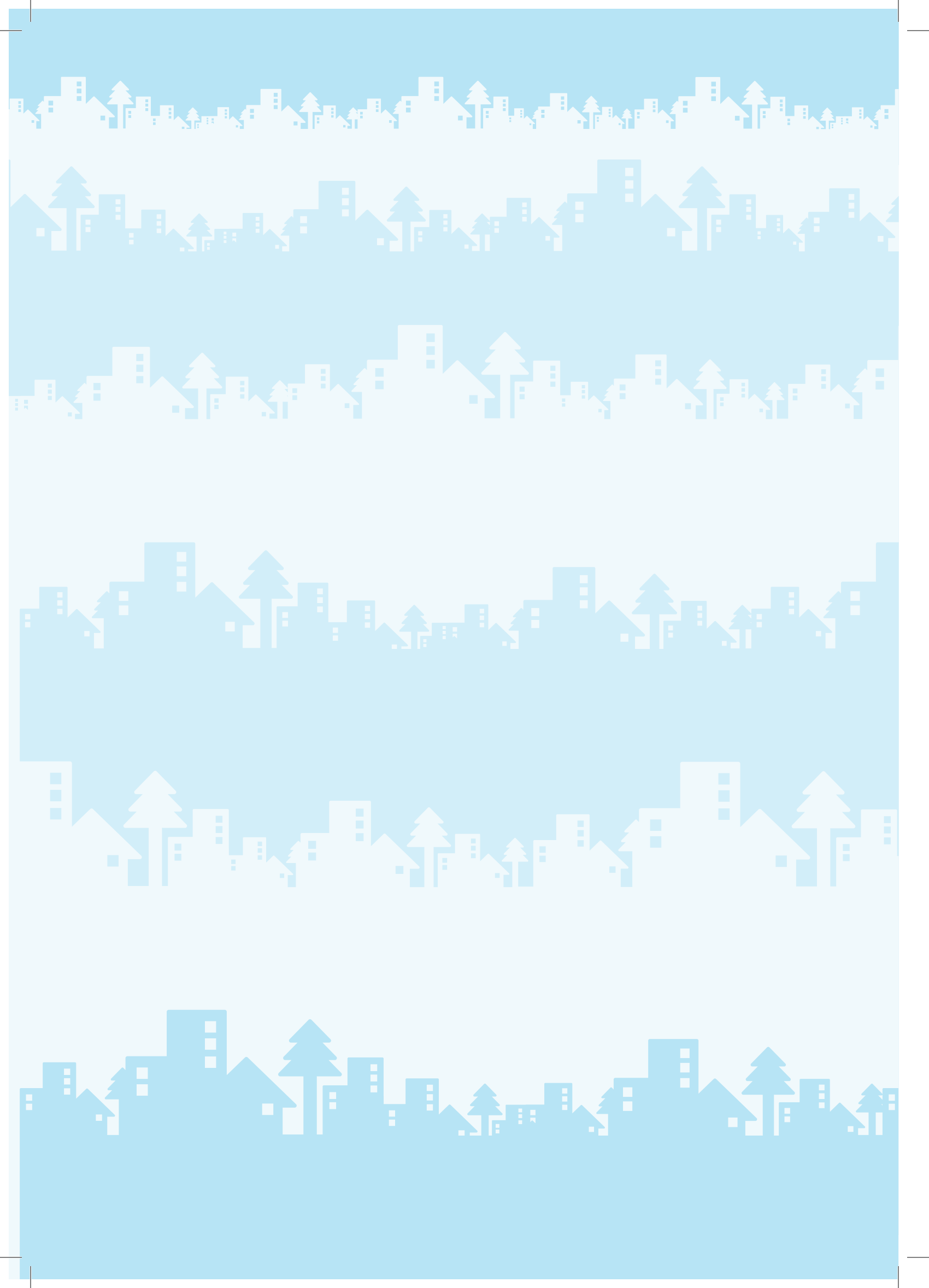
GEOESTUDIO

Noviembre 2022

Los puntos de vista que se expresan en esta publicación son del autor y los/as asesores/as, no reflejan necesariamente las opiniones de las Naciones Unidas, de la Unión Europea, ni del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).

Índice

LOS PROYECTOS DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL	1
INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVOS, PRINCIPIOS GENERALES, ESTRUCTURA Y FUNCIONES DE LAS OFICINAS DE TRÁMITES	5
EQUIPAMIENTO Y MATERIALES NECESARIOS PARA EL FUNCIONAMIENTO	11
INDICADORES PARA DECLARAR UNA OFICINA DE TRÁMITES DE VIVIENDA COMO: “REFERENCIA NACIONAL”	17
CONCLUSIONES	21
BIBLIOGRAFÍA	23





LOS PROYECTOS DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL

Con el objetivo de elevar la resiliencia urbana de La Habana, en un contexto que requiere de una gestión sostenible para mitigar el déficit habitacional, el Gobierno de la capital se traza estrategias contenidas en un Plan de Actuación, al que tributan proyectos de cooperación internacional gestionados por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo-PNUD.

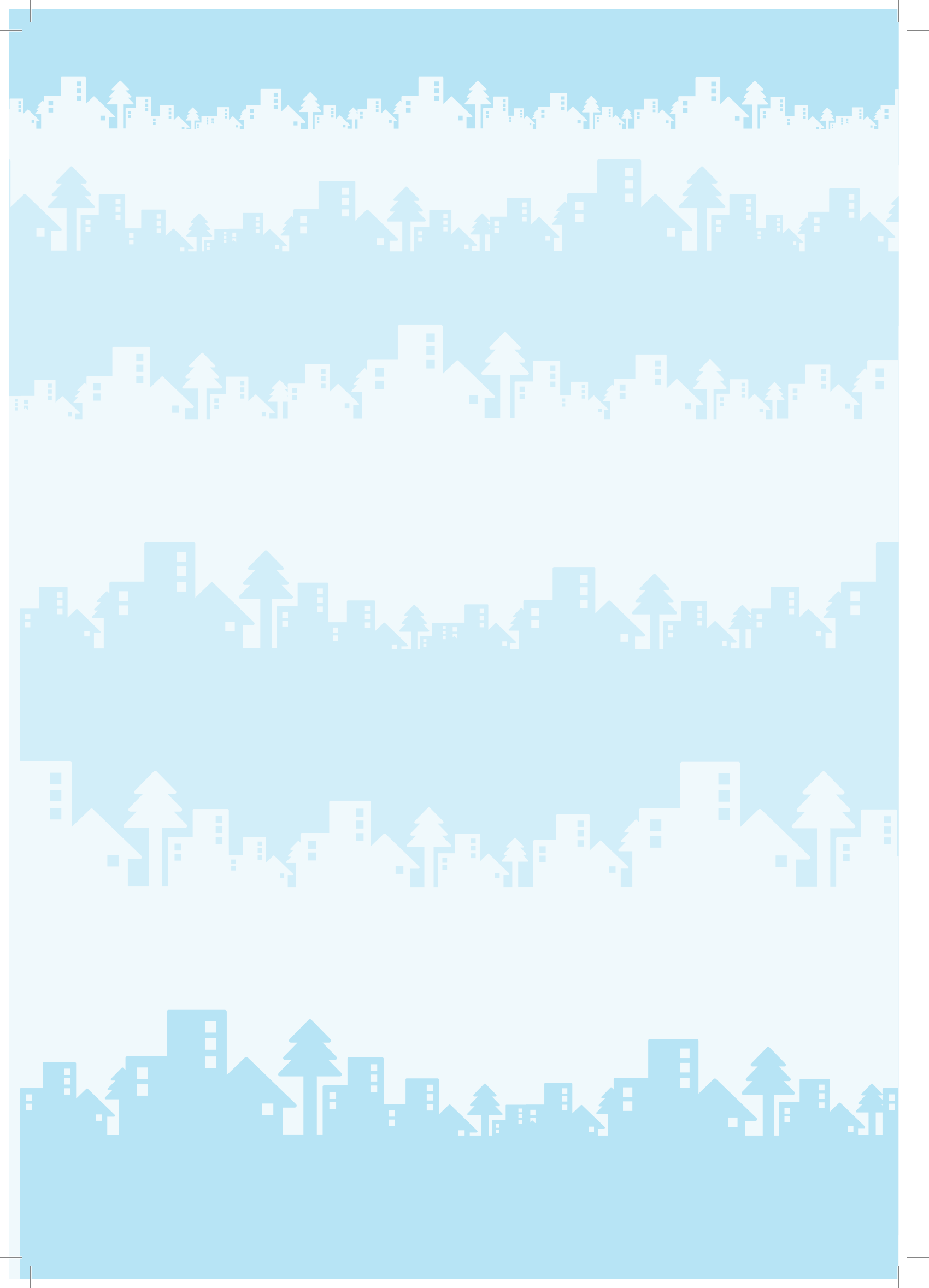
Corresponde a las entidades que gestionan e intervienen en la aplicación de la Política de la Vivienda, prevenir, prepararse y trabajar por transformar el estado técnico del fondo habitacional y asegurar los derechos de las personas consagrados en la Constitución de la República de Cuba. Para ello se cuenta con el respaldo al más alto nivel de Estado.

Respondiendo a las particularidades antes mencionadas, el PNUD gestionó un Proyecto con fondos de la Unión Europea. Su objetivo principal es fortalecer las capacidades institucionales y comunitarias para manejar de manera más efectiva, los múltiples peligros en áreas de mayor exposición y vulnerabilidad de La Habana, así como, el mejoramiento en la gestión de los servicios de trámites de la población damnificada o en riesgo, para agilizar las acciones de respuesta por derrumbes de sus edificaciones.

A este último aspecto, de gran impacto en la población, se dirige la “Guía de funcionamiento de las Oficinas de Trámites de vivienda para atención a la población en La Habana. Indicadores para declararlas de referencia nacional” que se elabora en correspondencia con las indicaciones, principios y requisitos establecidos nacionalmente para las oficinas de este tipo.

Este documento sirve de base para el mejoramiento del servicio, que de forma priorizada y ágil deben ofrecer las Oficinas de Trámites para la atención a la población; durante su actuación en tiempos normales.

Equipo Coordinador del proyecto





INTRODUCCIÓN:

La Constitución de la República es la norma jurídica suprema del Estado y en su artículo 10 establece que... “Los órganos del Estado, sus directivos/as, funcionarios/as y empleados/as están obligados a respetar, atender y dar respuesta al pueblo...”.

Corresponde a la Dirección Provincial de la Vivienda –DPV– la aplicación de la Ley General de la Vivienda en Cuba y las políticas refrendadas en esta sobre La Habana y dentro de sus funciones, la atención a la población en las Oficinas de Trámites existentes en la capital.

Las Oficinas de Trámites constituyen unidades organizativas de las Direcciones Municipales de la Vivienda –DMV–, que agrupan a funcionarios/as, especialistas y técnicos/as, en función de prestar un servicio profesional, integral y centralizado, con la celeridad requerida y como respuesta a los trámites que solicita la población referidos al tema habitacional. Las DMV se subordinan metodológicamente a la DPV y administrativamente al Gobierno del municipio.

Constituye un objetivo de las Oficinas de Trámites para la atención a la población, el propiciar en tiempos de normalidad, una mejor gestión de la base de datos sobre las edificaciones vulnerables. Entre éstos: estatus legal, composición de los núcleos familiares, acciones constructivas realizadas y autorizadas a través de licencias de construcción, etc. Estos datos son básicos para el expediente de intervención durante la respuesta al colapso estructural de una edificación y para el proceso de planificación dentro del programa de la vivienda, así como, para otras decisiones necesarias en la gestión de riesgos urbanos y su sostenibilidad.

Las Oficinas de Trámites se implementan en cada uno de los territorios en correspondencia con los principios de la presente “Guía de funcionamiento de la Oficinas de Trámites de vivienda para atención a la población en La Habana. Indicadores para declararlas de referencia nacional”. Para su apertura y ser declaradas de “Referencia Nacional” deben cumplir las premisas que se indican.

Diagnóstico de la situación y aportes del Proyecto de Cooperación

A partir del diagnóstico previo obtenido de la DPV, se conoció la necesidad de mejorar las condiciones técnico-constructivas, así como de informatizar el servicio en las Oficinas de Trámites de La Habana; siendo esta una premisa impulsada por el Gobierno de la capital, la Dirección de Asuntos Legales y la Dirección General de la Vivienda, a partir de la voluntad del Estado Cubano y la política de informatización de la sociedad.

El proyecto de cooperación centra sus acciones en el municipio Centro Habana, el cual presenta una gran demanda de los servicios de trámites debido a las características del fondo habitacional. Se fortalece el sistema llamado de “Ventanilla Única” de la Oficina de Trámites, que consiste en ofrecer a la población varios servicios concentrados en un único espacio, evitando la dispersión de gestiones entre varias instituciones vinculadas a estos trámites.

La población podrá acudir a tramitar y recibir respuesta sobre reclamaciones de derechos, litigios, legalización de viviendas, cuartos, locales y habitaciones; los servicios de consultoría de asuntos legales de la vivienda, dictámenes técnicos necesarios para acciones constructivas, otorgamiento de subsidios y créditos, albergues para transitar a familias vulnerables a partir de los dictámenes de evacuación de la DMV, sobre la migración interna, otros que para facilitar los servicios a la población en el territorio sea necesario integrar.

Se dota a cada puesto de trabajo de una PC, las cuales estarán conectadas en red, además de un servidor, impresoras, así como otros medios de apoyo al trabajo. La utilización de estos medios, permite que exista una base de datos donde se archiven los casos que se procesan y se les pueda dar el adecuado seguimiento, dentro del propio sistema de “Ventanilla Única”.

Esta acción se complementa con la creación y puesta a punto de “Módulos Informáticos” elaborados por la DPV, para procesar los casos atendidos en estas Oficinas.

Adicionalmente, se apoya la organización de los archivos de estas Oficinas. Dada la necesidad de una óptima organización, se les dota de estantería modular y organizadores para los expedientes. También de otros equipos e insumos necesarios para su conservación.

Se apoya el Plan Comunicacional de la Vivienda, con la elaboración y colocación de pancartas informativas sobre los trámites a realizar por la población en estas Oficinas. Además, una pantalla en cada sede, donde igualmente se visualiza la información. Para complementar las prestaciones, las Direcciones Municipales de la Vivienda instalan un teléfono de consultas para evitar viajes innecesarios a la población.

El esfuerzo conjunto del Gobierno y las instituciones de la Vivienda en estos municipios, unido al aporte realizado por los proyectos de cooperación, facilitan mejorar y perfeccionar:

- Las condiciones de trabajo de funcionarios/as, especialistas y técnicos/as.
- La atención a la población que asiste a solicitar servicios.
- Avanzar hacia la ventanilla única que permita mayor racionalidad a los trámites, incluido la interconectividad con los registros públicos que faciliten los mismos.
- La base de datos.

Además de:

- Consolidar el sistema de archivo que retroalimenta a los directivos/as, funcionarios/as y especialistas para la toma de decisiones, tanto en período normal como en presencia de un desastre.
- Formar capacidades dentro del servicio de trámites del sector habitacional.

La Oficina de Trámites de Vivienda del municipio Centro Habana es tomada como pilotaje para declararla de referencia nacional. Esta experiencia, con antecedentes y formulación por la Dirección Jurídica del extinto Instituto Nacional de la Vivienda puede regularizarse progresivamente a las demás Oficinas de Trámites de la provincia y posteriormente del país.



OBJETIVOS, PRINCIPIOS GENERALES, ESTRUCTURA Y FUNCIONES DE LAS OFICINAS DE TRÁMITES

Las DMV, a través de las Oficinas de Trámites, las cuales poseen con una estructura institucional aprobada, cumplen las funciones para la atención a la población en los temas inherentes al sector habitacional. Estas Oficinas, poseen objetivos y principios bien definidos.

Objetivo general:

- Brindar a la población que lo solicite, los servicios técnicos y legales correspondientes al sector habitacional, en relación con las competencias establecidas por la Ley General de la Vivienda y los procedimientos complementarios a esta, interactuando con otros sectores o instituciones que complementan dichos servicios o que se encuentren involucrados en la gestión.

Principios generales:

- Correcta atención y orientación a la población que solicite los servicios en las Oficinas de Trámites.
- Publicidad centralizada sobre los aspectos de interés de la población y en específico, sobre los trámites referidos al sector habitacional y de competencia de las Oficinas de Trámites.
- Solución de los asuntos por orden cronológico de recepción, evitando el favoritismo y la falta de profesionalidad, sin perjuicio a los términos establecidos por la Ley. Visualizar la problemática que constituye la prolongación del resultado final debido a la generación de unos trámites sobre otros.
- Concurrencia centralizada de la población a las Oficinas de Trámites en el mínimo número de visitas posibles y el menor contacto con los diferentes funcionarios.
- Solicitud de documentos indispensables, acorde a lo que la legislación vigente exija para cada caso.
- Sentido de inmediatez en la prestación de los servicios y la solución a los trámites.
- Servicio ininterrumpido, haciendo uso de la correcta implementación del horario.
- Correcta información a la población del estado de los asuntos desde el inicio hasta la culminación del trámite.
- El servicio de las Oficinas de Trámites no sustituye la atención periódica a la población, brindada por cuadros, dirigentes y por las estructuras de los Consejos Populares.

Estructura

Las Oficinas de Trámites poseen una estructura que está encabezada por un/una Jefe/a de Oficina. La integran los especialistas, técnicos/as y trabajadores/as administrativos, que responden al contenido diseñado y a las características de cada territorio, tanto en la cantidad de especialistas y técnicos/as, como que algunas especialidades pueden prestar el servicio de forma permanente o no, según lo acordado en cada municipio.



FIG.1 OFICINA DE TRÁMITES DE VIVIENDA DEL MUNICIPIO CENTRO HABANA. REFERENCIA NACIONAL





Funciones

Jefe/a de la Oficina de Trámites:

- Dirigir, organizar, supervisar y asesorar el trabajo que se desarrolla en la Oficina de Trámites.
- Propiciar un ambiente adecuado para el desarrollo de la labor, tanto para los trabajadores/as, como para la población que asiste a las Oficinas de Trámites.
- Responder al Director/a Municipal de la Vivienda por el correcto funcionamiento de la Oficina de Trámites.
- Brindar las informaciones correspondientes según la metodología establecida y con la frecuencia requerida.
- Garantizar que los/las especialistas, técnicos/as y trabajadores/as en general, desarrollen sus actividades de acuerdo con las exigencias de sus funciones y contenido de trabajo.
- Establecer y fiscalizar según los procedimientos establecidos, el control interno de la oficina.
- Evaluar el desempeño de sus trabajadores/as.
- Otras funciones que se le pueda asignar en correspondencia con el objeto social o misión concebida.

Recepcionista:

- Recibir y orientar debidamente a las personas que acuden a la Oficina de Trámites.
- Propiciar un ambiente facilitador y de respeto en su puesto de trabajo.
- Habilitar un control de las personas atendidas.
- Entregar al Jefe/a de la Oficina, en la fecha establecida, la información de las personas atendidas por cada área, durante el mes.
- Mantener el mural informativo actualizado con la comunicación correspondiente a los trámites que se realizan en la oficina y la documentación necesaria a presentar en cada caso, así como, otras informaciones relacionadas con la legislación vigente y con la actualidad nacional o internacional, afines al tema habitacional.
- Otras funciones inherentes a su puesto de trabajo en correspondencia con el calificador de cargo.

Especialista B en derecho sobre la vivienda:

- Orientar a la población adecuadamente sobre los derechos que le asisten según la legislación vigente.
- Recibir la solicitud de servicio de la población, previa revisión de la documentación presentada y en consecuencia con lo establecido en la legislación vigente.
- Habilitar el libro de control de las personas atendidas, así como los trámites recibidos.
- Rendir cuenta o brindar la información sobre su trabajo según la metodología establecida o por solicitud de sus superiores.

Investigador/a de trámites jurídicos:

- Recepcionar y anotar en los registros establecidos, según la metodología para las Oficinas de Trámites, todas las solicitudes que reciba diariamente del Especialista B en Derecho sobre la vivienda o demás áreas especializadas.
- Actualizar el Registro General de Trámites según se recepcionen o presenten las solicitudes de la población.
- Confeccionar la información estadística mensual de los trámites recibidos y resueltos en su especialidad.
- Mantener actualizados los registros establecidos en la Resolución 694 del 2003.
- Rendir cuenta o brindar la información sobre su trabajo según se establece o por solicitud de sus superiores.

Auxiliar de asuntos jurídicos:

- Orientar adecuadamente a la población de los trámites presentados por estos y dar repuesta de su solución.
- Notificar la respuesta en cuanto a la solución de los trámites radicados en la Oficina.
- Actualizar el Registro de recepción de las solicitudes presentadas al amparo del Acuerdo 8574 del 2019.
- Mantener actualizado el Registro General de Control del Acuerdo 8574 del 2019.
- Mantener actualizado el Registro de Entrada de la Oficina de Trámites.
- Rendir cuenta o brindar la información sobre su trabajo según la metodología establecida o cuando lo soliciten sus superiores.

Especialista decreto no. 217 / 1997 “migración interna”:

- Orientar adecuadamente a la población sobre todo lo concerniente a las migraciones internas entre municipios y entre otras provincias respecto la capital.
- Recibir los trámites presentados por la población en la materia de migración interna, previa revisión de la documentación requerida y en consecuencia con lo establecido en la legislación vigente.
- Rendir cuenta o brindar la información sobre su trabajo según la metodología establecida y cuando sus superiores lo soliciten.

Especialista de control del fondo y renta:

- Atender a las personas previa citación en caso de mantener impagos por acciones constructivas realizadas a los inmuebles u otras deudas contraídas.
- Entregar las chequeras correspondientes a los arrendatarios permanentes u otras viviendas asignadas por el Estado, en cualquiera de los conceptos que corresponda este sistema de pago.
- Concertar los contratos de arrendamiento.
- Rendir cuenta o brindar la información sobre su trabajo según la metodología establecida o cuando lo soliciten sus superiores.

Técnico/a de subsidio y dinámica demográfica:

- Orientar a las personas según el trámite que pretenda realizar, relacionado con los subsidios u otros aspectos de la dinámica demográfica.
- Revisar los documentos presentados por el solicitante, y de proceder, iniciar la tramitación correspondiente.
- Llenar la “Proforma de Solicitud” en los casos de solicitud de subsidios, con los datos establecidos según la legislación vigente.
- Realizar las anotaciones establecidas en el “Registro de Solicitud”, elaborado al respecto y entregar al solicitante la constancia de recepción del trámite.
- Entregar copia de la solicitud realizada al especialista de la Dirección Municipal de Trabajo y Seguridad Social - DMTSS -, para la evaluación socioeconómica del caso, según corresponda.
- Recibir las solicitudes de las madres, padres o tutores/as legales que tengan bajo su guarda y cuidado a tres o más hijos/as menores hasta 17 años de edad.
- Rendir cuenta y brindar la información correspondiente, según la metodología establecida o por solicitud de los superiores.

Técnico/a de diagnóstico y emergencia:

- Atender a la población que solicite el servicio de diagnóstico y emergencia.
- Recibir y controlar los trámites de solicitud de “Licencias de Construcción” de todas las acciones constructivas que así lo requieran cumpliendo con lo establecido en la legislación vigente.
- Habilitar un control de todos los casos atendidos, trámites recibidos según su clasificación hasta su culminación.
- Rendir cuenta o brindar la información según la metodología establecida o cuando lo soliciten sus superiores.



Especialista o técnico/a de planificación física:

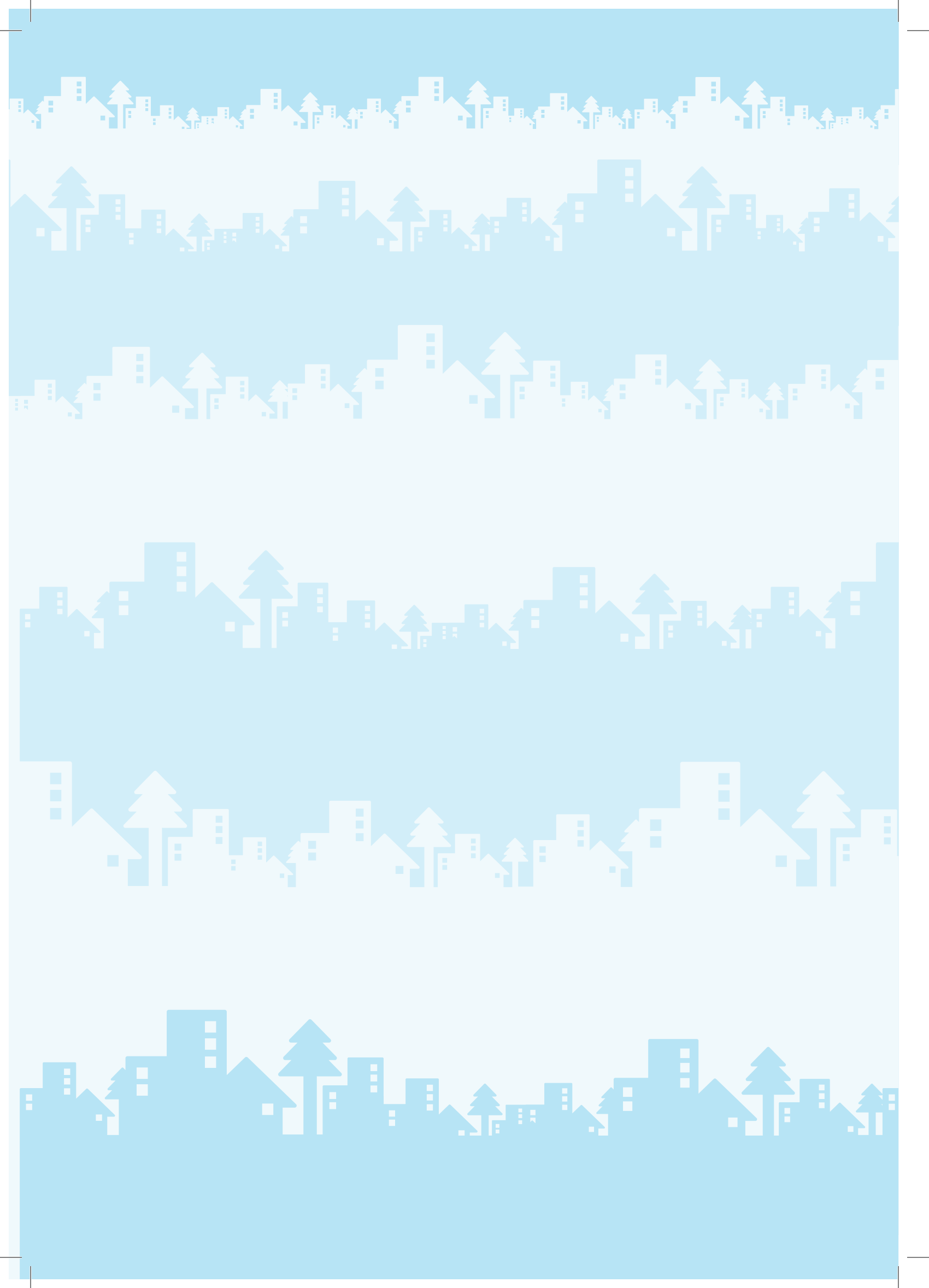
- Atender y orientar adecuadamente a la población que asiste diariamente a la Oficina de Trámites.
- Mantener actualizado el registro establecido para el control de las personas atendidas en su área.
- Recibir los trámites presentados por la población previa revisión de la documentación presentada y aplicando lo demás que está establecido en la legislación vigente.
- Rendir cuenta o brindar la información según la metodología establecida o cuando lo soliciten sus superiores.

Arquitecto/a de la comunidad:

- Atender debidamente a la población que acude para la solicitud de sus servicios que incluye elaboración de proyectos, presupuestos, listados de materiales, asesoría, consultoría y otros servicios técnicos destinados a la construcción, conservación, rehabilitación y mejoramiento físico, ambiental, funcional y de trámites de las viviendas; aplicando el método establecido por el programa.
- Llevar un control estricto de todos los casos atendidos y de los trámites recibidos según su clasificación y hasta su culminación.
- Rendir cuenta o brindar la información requerida según la metodología establecida o a solicitud de sus superiores.

Técnico/a o especialista de archivos:

- Recepcionar las solicitudes de copias literales, confeccionar e imprimir.
- Anotar en los registros establecidos por la Resolución 694 del 2003 todas las solicitudes recibidas diariamente.
- Localizar y entregar a las áreas especializadas los expedientes básicos para su tramitación.
- Rendir cuenta o brindar la información que sobre su trabajo le soliciten sus superiores.





EQUIPAMIENTO Y MATERIALES NECESARIOS PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LAS OFICINAS DE TRÁMITES:

Para el control provincial y nacional, incluida la base para informatizar como sistema, requiere una PC en la Dirección Provincial de la Vivienda y otra en la Dirección de Asuntos Legales de la Vivienda del Ministerio de la Construcción, responsable nacional de la atención a las Oficinas de Trámites de la Vivienda.

EQUIPAMIENTO, INSUMOS Y MOBILIARIO

CANTIDAD



**COMPUTADORAS
DE ESCRITORIO CON ACCESORIOS**

22



LAPTOPS

2



SERVIDORES CENTRALES

3

EQUIPAMIENTO, INSUMOS Y MOBILIARIO**CANTIDAD****ESCANEADORAS****3****IMPRESORAS
MULTIFUNCIONALES****2****FOTOCOPIADORAS****2****IMPRESORAS LASER****6**



EQUIPAMIENTO, INSUMOS Y MOBILIARIO

CANTIDAD



SPLITS

8



VENTILADORES

12







TVS

2



DISCOS DUROS EXTERNOS

5

EQUIPAMIENTO, INSUMOS Y MOBILIARIO	CANTIDAD
	MEMORIAS FLASH 25
	MESAS DE REUNIONES DE 8 PUESTOS CON SILLAS 2
	BUROS 24
	SILLAS (TÉCNICO/A+ USUARIO/A) 72



EQUIPAMIENTO, INSUMOS Y MOBILIARIO

CANTIDAD



ARCHIVOS

14



BEBEDERO

4



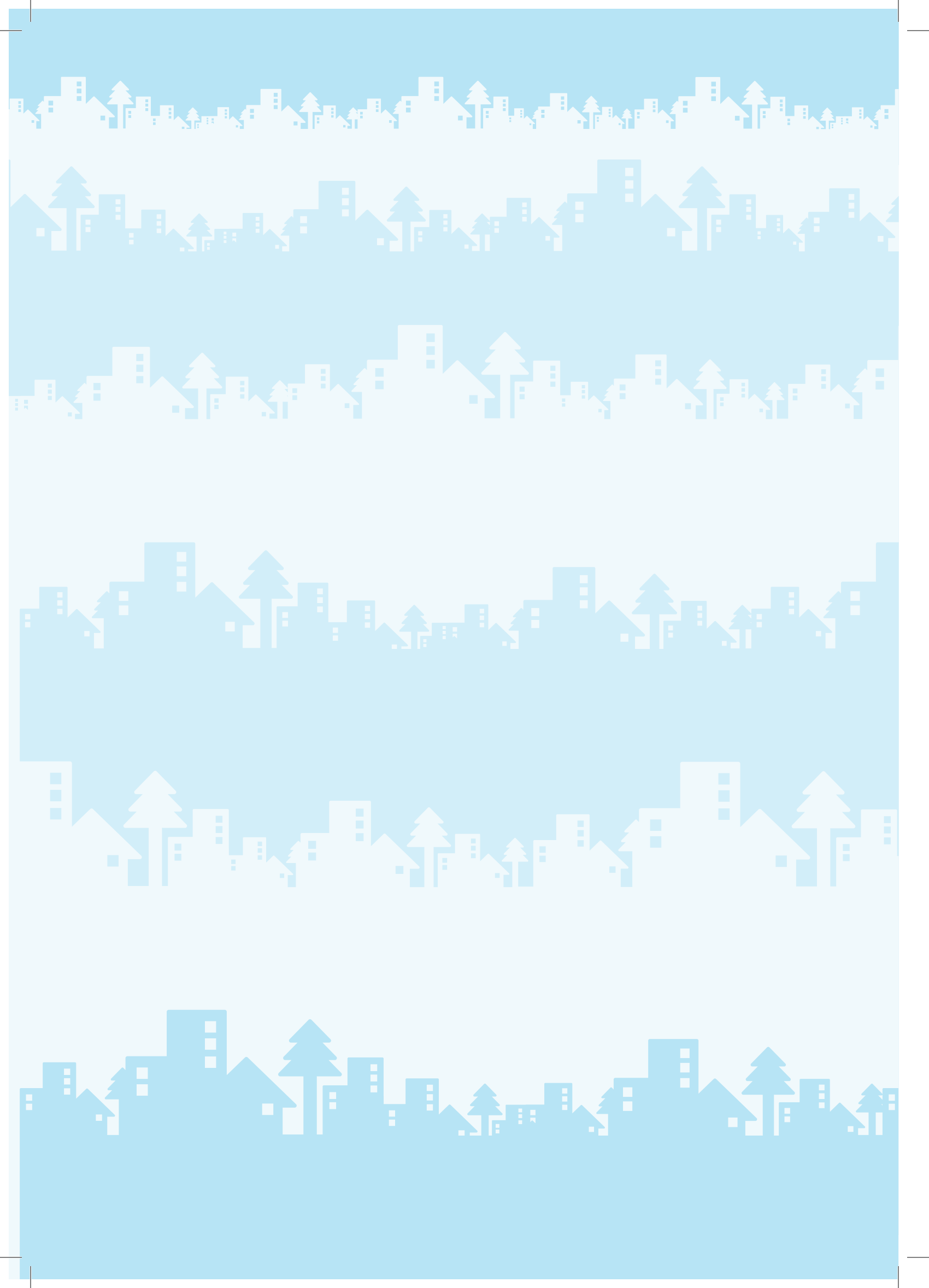
BANCOS PARA SALA DE ESPERA

16



MATERIALES DE TRABAJO E INSUMOS

-





INDICADORES PARA DECLARAR UNA OFICINA DE TRÁMITES DE VIVIENDA COMO: “REFERENCIA NACIONAL”

Cumplimentar la cadena “Recepción-Entrega-Control-Notificación”

Si falla un eslabón de la cadena, la Oficina de Trámites no puede obtener la categoría referida ya que eso provoca un aumento de días en el término establecido para la solución de los trámites. Este es el punto de partida para el cumplimiento de las normas generales que describen el proceso lógico de la cadena; que se establece como:

Recepción:

Los/as especialistas realizan de forma correcta la calificación del trámite que se recibe para evitar que sean devueltos por las áreas especializadas y no provocar dilaciones innecesarias por una incorrecta recepción.

Entrega:

Se realiza el mismo día o dentro de las 24 horas siguientes a las áreas especializadas que darán curso al expediente; después de la radicación y correcta calificación del trámite.

Control:

Los expedientes radicados deben ser adjuntados al expediente básico existente en los archivos y además conciliar con las áreas especializadas para controlar los términos de cada asunto en proceso. Es obligatorio cumplir con los términos establecidos por la legislación vigente y tener habilitados y actualizados los registros indicados:

- Registro de control de entrada.
- Registro de control de trámites jurídicos.
- Registro de control de notificación.
- Registro General de Entrada del Acuerdo 8574 de 2019.
- Registro de Control del Acuerdo 8574 de 2019.
- En cada área de atención deberá existir un registro de control de las personas atendidas diariamente con los datos personales, independiente al que lleva el/la recepcionista.

Notificación:

La notificación del 100% de los asuntos recibidos a las 72 horas hábiles, a partir de ser recepcionado el trámite por el gestor de trámites correspondiente.

Condiciones personales y materiales de los trabajadores/as de la Oficina de Trámites de Vivienda:

- Cumplir los requisitos disciplinarios y establecidos en las normas laborales.
- Poseer buen porte y aspecto.
- Cualidades morales y éticas que le permitan desempeñar la atención a la población.
- Conocimientos informáticos.

Otras condicionales:

- Las DMV garantizarán los recursos materiales imprescindibles para el funcionamiento de las Oficinas de Trámites.
- La plantilla de especialistas y técnicos/as variará de acuerdo a la situación de la oficina y la densidad poblacional de la zona y debe estar cubierta al 100%.
- Los trabajadores/as de las Oficinas de Trámites deben poseer los conocimientos requeridos según las funciones que desempeñan.
- Local adecuado con las condiciones requeridas para garantizar una excelente atención a la población y la debida protección de los medios y recursos materiales, incluyendo los informáticos.
- Suficiente y cómodo mobiliario para los trabajadores/as, así como para el público que acuda a la oficina.
- Adecuadas condiciones para el archivo de documentos y expedientes.
- Base legislativa completa, actualizada y con índice; certificada por el/la Director/a de Asuntos Legales y Jurídicos de la Vivienda del MICONS. La base legislativa es medio básico de la oficina y la responsabilidad de su actualización recae en el/la Jefe/a Jurídico de la Dirección Municipal de la Vivienda o en quien éste/a delegue expresamente.
- Cumplir con los parámetros establecidos: mural; tablilla de publicación del estado de los procesos y registros habilitados para la tramitación promedio de tres meses.
- Mantener los murales actualizados, donde se brinde la información requerida por la población: horarios de atención, tarifas de precios, documentación a presentar para cada trámite, etc.

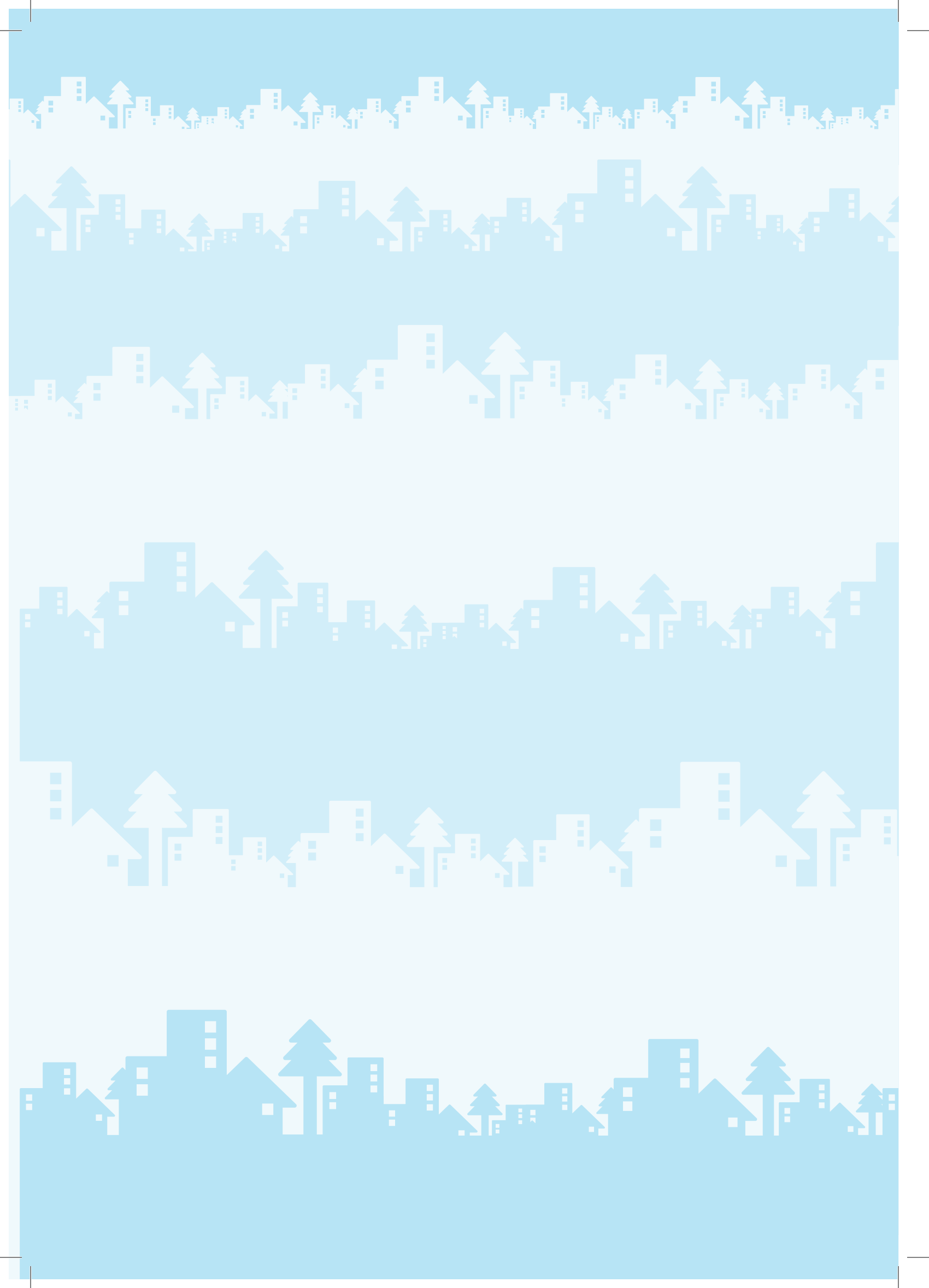
LA PROPUESTA DE OFICINAS DE REFERENCIA SE REALIZA POR EL DIRECTOR MUNICIPAL DE LA VIVIENDA, CON AVAL DE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DE LA VIVIENDA Y SE OTORGA POR LA DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES DEL MINISTERIO DE LA CONSTRUCCIÓN, A PARTIR DE LOS REQUISITOS, LA SUPERVISIÓN Y EL PROCEDIMIENTO NACIONAL ESTABLECIDO.

Requerimientos especiales:

- Trabajadores/as integrales para facilitar que ninguna persona quede sin ser atendida cuando no se encuentre el especialista que atiende determinado trámite.
- Gestionar uniformes establecidos para el personal que labora en la Oficina de Trámites.
- Cuidar los estados de opinión de la población y retroalimentar al respecto al colectivo de trabajadores/as, para que incida positivamente en el funcionamiento interno.
- Trabajar por el cuidado, conservación y completamiento de los equipos informáticos y la asistencia del personal calificado para implementar las aplicaciones informáticas.
- No se permitirá el movimiento de los equipos de computación para otras áreas fuera de aquellas para las que fueron asignadas y los mismos se entregarán mediante actas de responsabilidad material.



NOTA: EN CASO DE QUE LAS OFICINAS DE TRÁMITES SEAN BENEFICIADAS POR UN PROYECTO DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL, CONSIGNAR QUE LOS EQUIPOS ASIGNADOS, HASTA QUE NO SE CUMPLA EL PLAZO ESTABLECIDO EN LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA, CORRESPONDEN AL INVENTARIO DEL PROYECTO, DEBIÉNDOSE RENDIR INFORME AL RESPECTO CADA VEZ QUE SE SOLICITE POR EL PERSONAL FACULTADO PARA ELLO.





CONCLUSIONES

Constituye una novedosa experiencia que mediante una Guía de funcionamiento, se muestre a las personas involucradas en el proceso de demanda y respuesta a los servicios técnicos y legales inherentes al sector habitacional, una descripción del trabajo mancomunado entre el Gobierno cubano y la cooperación internacional. La iniciativa de cooperación internacional facilita no solo el mejoramiento de las condiciones materiales, sino también las cognitivas, al colectivo de trabajadores/as de las Oficinas de Trámites de Vivienda beneficiados/as por el proyecto.

También aporta una caracterización sobre estas oficinas, lo que permite una “mirada por dentro” a la estructura y al funcionamiento de tan importante eslabón en la atención especializada a la población, en uno de los problemas más acuciantes de la sociedad, como lo es la solución habitacional que forma parte de la estrategia de desarrollo del país hacia el 2030.

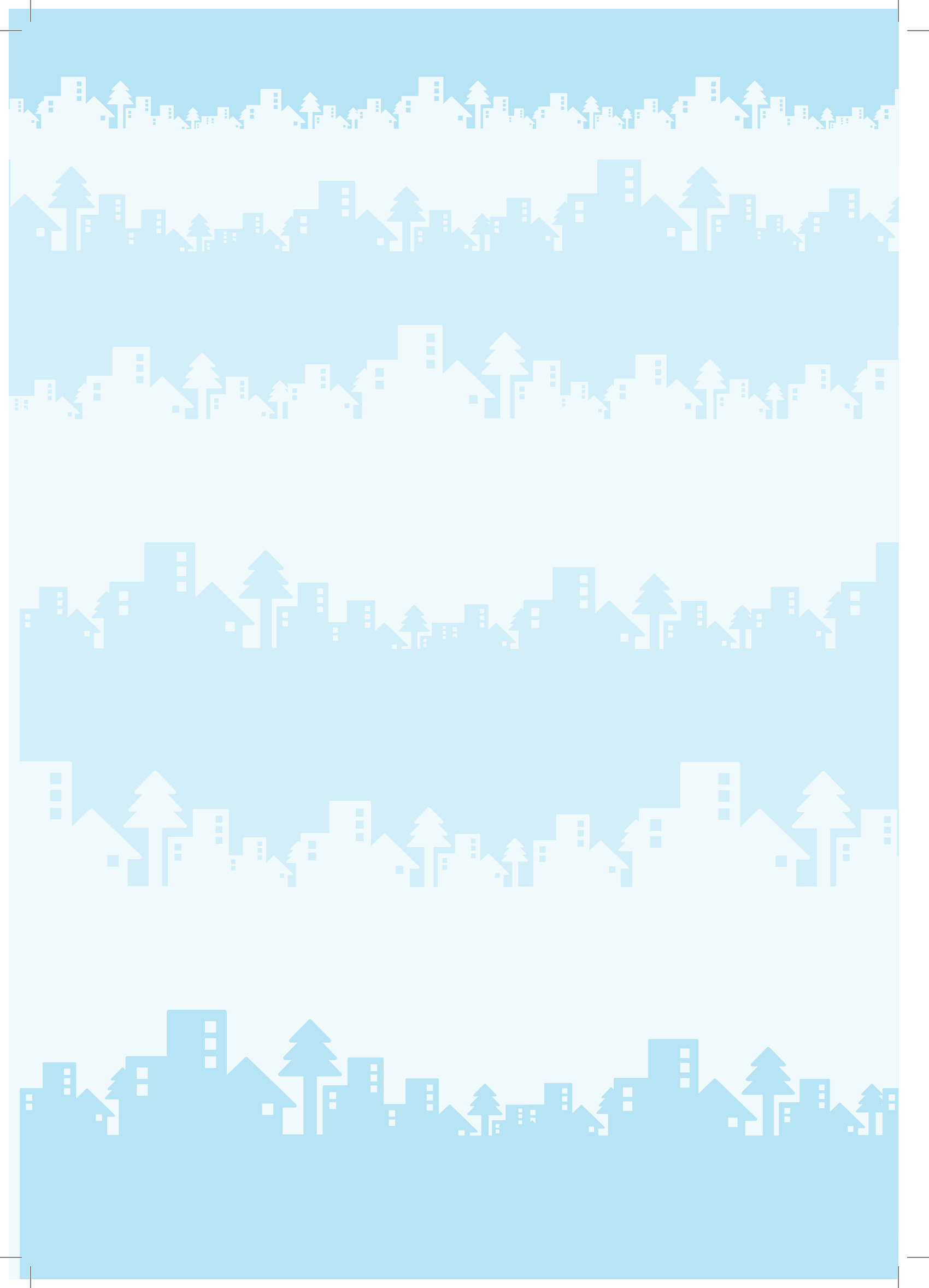
Y como colofón, enfatiza en los elementos que hacen que un colectivo, cuando logra una entusiasta, correcta y responsable gestión para dar respuesta a los trámites solicitados por la población, sea declarado como “Oficina de Trámites de Vivienda de Referencia Nacional”.

En resumen, la Guía aporta: información, conocimientos, contenidos de trabajo, y constituye una pauta para otros Gobiernos locales, instituciones administrativas y colectivos de trabajadores/as animados/as por lograr mejores resultados y que los encamine a obtener la condición de “Referencia Nacional”.

Cuba se caracteriza por un alto por ciento de mujeres en la fuerza técnica empleada y por un alto nivel de profesionalidad, lo que también identifica al personal que labora en las Oficinas de Trámites de Vivienda. Constituye una fortaleza para esta tarea, revestida de gran sensibilidad humana, contenido técnico y social frente a los desafíos de los riesgos urbanos, acentuados por el cambio climático.

El esfuerzo mancomunado del Gobierno de La Habana, las instituciones nacionales, provinciales y municipales de la Vivienda de conjunto con el aporte de la Unión Europea han permitido poner a punto una oficina de “nuevo tipo”, siguiendo las exigencias legales, jurídicas y de acondicionamiento físico requeridas.

La inserción del Proyecto de cooperación internacional en la estrategia de las direcciones de la Vivienda para el mejor funcionamiento de las Oficinas de Trámites ha sido una experiencia novedosa y enriquecedora.





BIBLIOGRAFÍA

1. Dirección Jurídica del Instituto Nacional de la Vivienda; “Bases para la implementación de las Oficinas de Trámites del Sistema de la Vivienda”. Instituto Nacional de la Vivienda”. Archivo de la Dirección de Asuntos Legales del Ministerio de la Construcción. Enero – 07
2. Dirección Jurídica del Instituto Nacional de la Vivienda; “Procedimiento y requisitos para la declaración de Oficina de Trámites de Referencia”. La Habana, 4 de agosto de 2009 Instituto Nacional de la Vivienda”. Archivo de la Dirección de Asuntos Legales del Ministerio de la Construcción.

La contribución de la Unión Europea, a través del PNUD, coadyuva al mejoramiento de las condiciones de vida de la población de las áreas centrales de La Habana. También propicia el fortalecimiento de las capacidades de gestión, intervención y conocimiento de instituciones clave que trabajan la reducción del riesgo de desastre en el sector de la Vivienda. La experiencia puede ser extendida a otras áreas de la capital y del país.

La *Guía de funcionamiento de las oficinas de trámites de vivienda para atención a la población en La Habana. Indicadores para declararlas de referencia nacional*, contribuirá al perfeccionamiento de estos servicios a la población. Será una herramienta en manos de técnicos/as, profesionales, directivos/as para facilitar una mejor gestión sobre las edificaciones vulnerables.

¡Por una Habana Resiliente, enfrentando grandes retos y preparando a las entidades y comunidades!

