



El alcance de un descuido

Publicado: Martes 16 octubre 2007 | 12:56:32 am.

Publicado por: José Alejandro Rodríguez

El pasado 27 de septiembre esta sección reflejó la agonía de Wilder Batista, residente en la localidad La Agraria, del municipio holguinero de Cacocum, con respecto a la olla multipropósito Reina, adquirida por su esposa a fines de julio del presente año, como parte del módulo de eficiencia energética que viene repartiéndose por todo el país.

Era muy frustrante para esa familia que al poco tiempo, y sin un sobreuso, se le averiara la resistencia al equipo. Pero más triste fue el hecho denunciado por Wilder: disfrutando aún del plazo de garantía, en el taller correspondiente de esa localidad no tenían ningún tipo de repuesto para esos equipos, ni tampoco le podían cambiar el equipo. «¿Qué tipo de garantía es esa?», censuraba el lector.

Y ahora me responde Guillermo González, director de la Empresa Provincial de Comercio, Gastronomía y Servicios de Holguín. Y su carta, aparte del esclarecimiento de los hechos, es muy elocuente a la hora de mostrar cómo muchas veces los problemas sufridos por los clientes tienen que ver con ineficiencias e indisciplinas de quienes prestan el servicio, y no siempre con condicionantes objetivas.

Ratifica González que en este caso la esposa de Wilder se personó el 12 de septiembre en el Combinado de Servicios de Cacocum, para buscarle solución a su olla averiada. Y el mecánico del programa de Ahorro Energético, luego de revisarla, diagnosticó que la resistencia estaba defectuosa. Así, procedió a paralizar el tiempo de garantía hasta que el equipo fuera reparado, además de informarle que dicha pieza no estaba disponible en el taller, por lo cual debía esperar hasta que se recibiera.

Posteriormente Wilder se dirigió al Puesto de Dirección de los Trabajadores Sociales del municipio, para manifestar su inconformidad. Solicitó que se le cambiara su olla, y se le aclaró que no se están cambiando los equipos cuando presentan desperfectos. Y tampoco se estaban desactivando ollas en el municipio para utilizar sus piezas.

Y el mismo día en que se publicó la queja de Wilder, el director de la Empresa Provincial y el jefe de la Unidad Básica del municipio se entrevistaron con Wilder y le explicaron lo que está establecido: esas resistencias de las Reina, de 800 watts, se trasladan del Almacén Provincial del Programa de Ahorro Energético hacia los municipios y talleres, a solicitud de los puestos de dirección municipales (integrados por Servicio, DIVEP y Trabajadores Sociales).

Y esto se hace teniendo en cuenta las incidencias reportadas de equipos pendientes de reparación, ya que no existe cobertura tal de ese componente en los almacenes de DIVEP para mantener un nivel de inventarios en los numerosos puntos de reparación de equipos del Programa de Ahorro Energético.

Esa era la explicación responsable que nunca se le dio antes a Wilder y su esposa. Y lo confirma el mismo González, cuando afirma que, en las investigaciones realizadas, se demostró que esos clientes «no recibieron la información necesaria». Y lo que es peor: «Tampoco fue registrado su equipo como pendiente por parte de la recepcionista del Combinado de Servicios, por lo que el Puesto de Dirección Municipal no conoció del equipo pendiente, y, por tanto, no solicitó la resistencia al Puesto Provincial».

Asegura González que por tal razón, «la Unidad Básica de Servicios de Cacocum, inició proceso disciplinario —Decreto Ley 176— a la recepcionista, e indicó que el administrador tiene que estar presente y atender personalmente a los usuarios cuando su equipo no sea reparado por falta de piezas».

Concluye González aclarando que, además de las medidas adoptadas para evitar que hechos como este se repitan, «se procedió a la reparación de la olla multipropósito de Wilder mediante el cambio de resistencia. Y este quedó conforme con la solución y respuesta brindada por la dirección de la Empresa Provincial de Servicios».

Luego de agradecer la respuesta, solo queda pensar cuántas molestias e incertidumbres se le ahorrarían a los clientes, si se trabajara con rigor y respeto hasta en el puesto más humilde y sencillo: el de una recepcionista. Al final, se daña la imagen de un programa de esa envergadura, por el descuido y la indolencia de alguien.

<http://www.juventudrebelde.cu/columnas/acuse-recibo/2007-10-16/el-alcance-de-un-descuido>