

---

La crítica, la responsabilidad, la respuesta...

10/11/2015



Desde que el presidente Raúl Castro exhortó a todos los dirigentes y funcionarios a ser críticos y reconocer los errores, a responder con franqueza los señalamientos de la gente y de la prensa, algunos dirigentes y funcionarios puntualmente acuden a los medios de comunicación y hacen una autocrítica por los problemas de sus respectivos sectores.

Nada que objetar, se supone que eso esté dentro de sus obligaciones.

Pero buena parte de los que hacen la autocrítica, o de los que reconocen los problemas y hasta los errores, se queda ahí: en el puro reconocimiento, o en frases al estilo de “se está estudiando” o “estamos trabajando en eso”, frases que —eso lo sabe todo el mundo— no suelen significar nada, son pura y vacía formalidad.

Hace algunos días, importantes funcionarios del transporte en Cuba acudieron a la Mesa Redonda para responder los planteamientos del pueblo sobre los muchos —muchísimos— conflictos de ese sector, vital para sociedad y la economía nacional.

Primero que todo hay que aplaudir la disposición de esos compañeros para enfrentarse a las críticas, reflexiones y sugerencias de la gente, teniendo en cuenta que fueron allí con la certeza de que no tendrían respuestas para algunos temas.

Pero al final —y eso ha sucedido tantas veces— hubo autocrítica, hubo reconocimiento, hubo explicaciones... pero lo que más hubo fueron justificaciones y fórmulas burocráticas para evadir temas espinosos. Y faltaron soluciones concretas y responsabilidades definidas.

¿De qué sirve que un funcionario vaya a un programa de televisión a afirmar que los ómnibus nacionales no pueden hacer paradas indebidas, circular con desperfectos en el aire acondicionado o con goteras, si los ómnibus siguen parando donde quieran los choferes, y siguen saliendo con los aires rotos?

Todos sabemos que son irregularidades, pero ¿quién tiene que ponerle el cascabel al gato?

Los funcionarios, con una presencia de ánimo admirable, tiran la pelota en el terreno de los usuarios: "La gente tiene que aprender a reclamar sus derechos".

De acuerdo, esa es una verdad del tamaño de un templo. Y en este mismo sitio hemos clamado por eso. Pero yo he sido testigo, más de una vez, de la manera en que los choferes indisciplinados ignoran las reclamaciones de los pasajeros.

Todavía nos quedaría quejarnos directamente a las administraciones, pero ya ustedes saben cómo funcionan aquí los buzones de quejas y sugerencias.

Vamos a seguir diciéndolo hasta el cansancio: hace falta articular esquemas funcionales para responder a las quejas de población. Habrá que legislar mucho más en ese sentido.

Pero la propia Empresa de Ómnibus Nacionales también tendría que dar la cara por algunas situaciones que no tienen que ver directamente con el desempeño de sus trabajadores. Cuestiones de fondo:

¿Por qué la empresa no resarce a los clientes cuando los ómnibus tienen atrasos considerables? ¿Por qué tengo que pagar el importe completo del pasaje si pierdo el minúsculo papelito de la constancia? ¿Por qué, si se supone que el pasaje esté a nombre de una persona y que esté registrado incluso su carné de identidad?

Lástima que ninguno de los televidentes hiciera esas preguntas, sería interesante escuchar las respuestas.

Pero no nos centremos solo en los ómnibus. Hablemos de ferrocarriles. En la misma Mesa Redonda un funcionario admite que cometieron un error al desviar una ruta y aseguro que se restablecerá próximamente.

¿Ya? ¿Creen que con esa respuesta satisfacen a los centenares de personas que fueron afectadas, sin ofrecerles la menor explicación, sin consultar, sin hacer la más mínima investigación previa? ¿Cómo sabemos que situaciones como esas no van a repetirse si no se explicitaron las medidas para evitarlas ni se cuestionó a los responsables? Y esos pasajeros que fueron afectados, ¿no merecían al menos una disculpa?

¡Cuánto tienen que aprender nuestros funcionarios!

Al final el programa (con sus buenas intenciones) quedó atrás, los invitados "cumplieron" al asistir... y todo está como antes. Es como chapotear en el mismo charco.

No solo los funcionarios tienen que aprender, también el periodismo nacional; nosotros, los periodistas, tenemos por delante un gran reto: el cuestionamiento incisivo, la pregunta incómoda cuando se impone, la investigación a fondo, el compromiso con la gente...

A nuestros reportajes en la televisión, la radio y la prensa escrita les falta todavía contraposición de fuentes, planteamiento diáfano de los problemas, agudeza en las conclusiones.

No es solo responsabilidad de los medios y sus periodistas... el entramado es mucho más complejo y está marcado por circunstancias muchas veces ajenas al ejercicio periodístico. Pero ese puede ser tema de otro comentario.

---