

MEMORIA LIBRE: CENCOEX es una porquería



Categoría: [Memoria Libre](#)

Publicado el Martes, 12 Enero 2016 14:35

Escrito por Jacinto Dávila

Visto: 761



Me apena este título. Uno quisiera sostener la ecuanimidad y, aún admitiendo los errores, destacar la importancia del control de cambio como una medida regulatoria esencial en uno de los frentes de guerra económica más difíciles. Pero hay manchas imposibles de ocultar o de limpiar.

Sin eufemismos, eso es lo que es. Llegar a esa conclusión supone, normalmente, un análisis completo, difícilmente accesible para un ciudadano aislado. Tendría que existir un sistema para congregar el análisis y las opiniones. Lamentablemente, los caminos de defensa popular tampoco sirven. Pero hay circunstancias del destino que nos habilitan a los ciudadanos, incluso por separado, para presentar evidencia contundente de que un servicio ha fracasado rotundamente.

Los principios fundamentales del Cencoex prescriben la eficiente asignación de divisas para el buen funcionamiento del comercio exterior de la nación. Eso incluye, sin dudas, el otorgamiento de divisas para casos especiales de salud, pues este es, no solo un mandato constitucional, sino una política prioritaria del gobierno revolucionario. No puede ser de otra manera en una nación que acaba de perder a su líder contemporáneo más importante por culpa de una enfermedad como el cáncer, cuyo medios de tratamiento no se encuentran todos en el país. Tendría que ser, cuando menos, un servicio realmente especial que revise diligentemente y con criterios médicos cada caso y procure la mejor manera de atenderlo, inclusive librando a los pacientes, usuarios especiales, de los incómodos trámites y de pedir limosna por las divisas.

Pero, en lugar de eso, ¿Qué tenemos?. Un par de bancos del estado convertidos en burocracia cambiaria que hacen todo cuanto pueden para "desanimar la demanda". Si este parece un juicio muy severo, les invitamos a olvidarlo y a juzgar por Uds mismos el tratamiento recibido en este caso:

Cáncer de mama. PostOperatorio. Solicitud de divisas para realizar test genético para definir medios de coadyuvancia en el tratamiento posterior a una mastectomía radical. Ese test o estudio solamente lo realiza un laboratorio en el exterior y cuesta US\$ 2800.

La primera solicitud ante el Banco Bicentenario, Oficina Glorías Patriás, Mérida, cola desde la madrugada por medio obviamente, se realizó el 3 de Agosto de 2015. Las carpetas no son admitidas entonces porque, para iniciar el trámite, la paciente debía abrir un cuenta adicional en donde habría de depositar los bolívares que tendría que pagar para adquirir las divisas. Su cuenta de pensionada no sirve al afecto, por alguna razón desconocida. Ese requisito no es una providencia Cencoex, sino un agregado del banco, advertido a última hora.

La segunda solicitud fue presentada esa misma semana, acompañada de los recaudos adicionales para abrir la cuenta. Luego de cumplir con las dos colas (una para cada trámite), la solicitud fue admitida por el banco y enviada a Cencoex, solo para ser rechazada por correo electrónico con este contenido:

```
SSFAD <devoluciones.cencoex@bicentenariobu.com> 17/8/15 para AgMeridaGloria., mí
Estimado Cliente, le informamos que la operación para la adquisición de divisas a
través de CENCOEX que se detalla a continuación fue rechazada por los siguientes
motivos:
...
DEBEN ANEXAR EXAMENES MEDICOS QUE VALIDEN EL INFORME MEDICO, RUSAD INCOMPLETA (CAMPOS
35 AL 44) LA RUSAD DEBE SER IMPRESA EN UNA SOLA HOJA

Cabe destacar que para continuar con el proceso, deberá consignar el expediente con
todos los recaudos exigidos, en un plazo de cuarenta y ocho (48) horas posterior a la
recepción de esta notificación.

Atentamente,

Banco Bicentenario C.A. http://www.bicentenariobu.com

NOTA: no responda o reenvíe mensajes a través de esta dirección de correo electrónico
```

Desconcertados, porque tal requisito no aparece explícitamente en las providencias, pero también por la duda y la imposibilidad de verificar cuáles serían esos exámenes médicos que pueden validar el informe de un cirujano oncólogo, rehicimos las carpetas y anexamos el examen de la biopsia que estableció la irregular condición de salud e inició todo el proceso médico de esta paciente.

El nuevo juego de carpetas fue entregado al banco el 24 de Agosto de 2015, y fue rechazado también únicamente con este mensaje de correo electrónico:

```
SSFAD <devoluciones.cencoex@bicentenariobu.com> 16/9/15 para AgMeridaGloria., mí
Estimado Cliente, le informamos que la operación para la adquisición de divisas a
través de CENCOEX que se detalla a continuación fue rechazada por los siguientes
motivos:
...
DEBEN ANEXAR EXAMENES MEDICOS QUE VALIDEN LOS INFORMES, DEBEN ANEXAR FACTURA PROFORMA
ORIGINAL YA QUE LAS EMPRESAS REGISTRADAS EN VENEZUELA NO ESTAN AUTORIZADAS A COBRAR EN
DIVISAS, LA DOCUMENTACION CONSIGNADA COMO FACTURA PRO-FORMA PRESENTA IRREGULARIDADES,
SE OBSERVA QUE LOS 4 INFORMES REALIZADOS EN CENTROS MEDICOS DIFERENTES PRESENTAN EL
MISMO FORMATO, EL CLIENTE QUEDARA BAJO OBSERVACION, NOTA: TODA SOLICITUD DEBE SER
REGISTRADA EN EL SISTEMA CENCOEX. SE REGISTRA PARA USAR LA DEVOLUCION
```

Apenas el 25 de Septiembre, el Gerente de Banco Bicentenario nos hizo entrega, sin comentario alguno, de las carpetas devueltas. La entrega no incluyó ningún detalle adicional que nos permitiera saber qué hicimos mal o cuál requisito adicional era necesario. Todo lo que obtuvimos fue ese informe por correo, el cual denunciamos porque es una colección de mentiras:

1.- No es cierto que no se haya incluido un examen que valide el informe médico. Las carpetas incluían el reporte original de un examen médico (biopsia) hecho en Venezuela a comienzos del año y que establece que es una paciente del cáncer. ¿Qué otra cosa puede hacer falta?.

2.- No es cierto que haya 4 informes repetitivos. Sólo hay un informe, tal como exige la providencia y ese informe, entendimos, es el mismo que Cencoex pedía validar la primera vez que rechazaron la solicitud.

3.- No es cierto que la cotización no sea original. Estaba firmada por un representante de la empresa y la empresa NO es una empresa nacional. ¿Cuáles son las irregularidades?

4.- También hay una declaración, más bien una amenaza, de que mantendrán a esta solicitante en observación. ¿Qué significa eso?. ¿Acaso había alguna manera de contactar a Cencoex para aclarar la solicitud y corregir detalles?. Eso nunca fue posible.

Desesperados por el tiempo que había transcurrido sin poder realizar el examen, presentamos una denuncia ante la defensoría del pueblo en Mérida. Una semana después, una representante nos llamó para explicarnos que estas denuncias contra Cencoex se deben realizar directamente ante la única fiscal encargada del tema en Caracas. Nos facilitaron su número telefónico y luego de una conversación muy sucinta, le hicimos llegar, como nos pidió, todos los documentos por vía electrónica a la Defensora Ireama Delgado, el 3 de Octubre de 2015. No hubo respuesta alguna hasta ahora.

Un cuarto intento por presentar las carpetas a Cencoex fue recibido con resistencia en el Banco. Se rehusaban a recibir las carpetas porque algunos de los originales eran los mismos de antes y ya tenían sellos del mismo banco. Exigían todos los recaudos, incluyendo la cotización enviada desde el exterior (y que consume su tiempo en llegar a Venezuela) "sin manchas" (los sellos y firmas del banco la había manchado). Ante nuestra insistencia, la recibieron, de mala gana, y días después obtuvimos este último mensaje (¿es de rechazo?) por correo electrónico:

```
SSFAD <devoluciones.cencoex@bicentenariobu.com> 20/11/15 para AgMeridaGloria., mí
Estimado Cliente, le informamos que la operación para la adquisición de divisas a
través de CENCOEX que se detalla a continuación fue rechazada por los siguientes
motivos:
...
Deben consignar dos juegos de carpetas, una para Cencoex y otra para el Banco

Atentamente,

Banco Bicentenario C.A. http://www.bicentenariobu.com

NOTA: no responda o reenvíe mensajes a través de esta dirección de correo electrónico
```

Otro mensaje sin sentido porque, desde luego, presentamos en todas las ocasiones tres juegos de carpetas, dos de las cuáles siempre preservó el banco. A pesar de reiteradas peticiones, no ha habido devolución de carpetas. Tampoco han sido admitidas en el sistema (solicitud "Por entregar al banco").

Remembranza

Han transcurrido 5 meses desde el primer intento ante Cencoex por obtener las divisas con las que se financiaría un estudio médico crítico para una paciente con cáncer, en el país del Comandante Chávez. Una de las médicos a cargo del tratamiento declaró que la ventana de tiempo para realizar el examen se ha cerrado y que tendremos que proseguir con la respuesta de emergencia, en lugar de la recomendada por la ciencia médica. Esto significa que la paciente recibirá un tratamiento sub-estándar o de menor calidad médica del que debió recibir, de haber podido realizar ese estudio. Un cambio de tratamiento, además, que no obedece a razones médicas, sino solo a demoras, trámites y la desidia burocrática.

Los efectos de estas demoras y de la omisión de ese estudio sobre la salud de la paciente (y de toda su familia) son responsabilidad de Cencoex. Así lo denunciarnos y, por supuesto, nos sirven de suficiente razón para declarar, responsablemente, que Cencoex es una porquería.
