

PERFIL DE ENERGÍA

Cliente: Hospital Auxilio Mutuo, Neolpharma Puerto Rico

Ubicación:

Puerto Rico

Problema del cliente para su empresa:

Se necesitaba energía crítica después de que el huracán María cortara la electricidad de toda la isla, lo cual afectó a 3,4 millones de personas

Solución:

Grupos Electrógenos Cat® XQ20, XQ100, XQ800 y XQ2000

Distribuidor de equipos Cat®:

Rimco



Después de que el huracán María causara daños masivos en Puerto Rico y destruyó la isla red eléctrica, el personal del distribuidor Cat® Rimco trabajó incansablemente para satisfacer las necesidades energéticas esenciales en hospitales y otras instalaciones críticas. Pedro Jiménez, gerente de ventas de sistemas de energía en Rimco, atribuyó su capacidad de superación estas circunstancias extraordinarias para la red global de soporte de Caterpillar.

NECESIDAD DE ENERGÍA

El huracán María aterrizó en Puerto Rico el 20 de septiembre de 2017 con vientos sostenidos de 155 mph, la tormenta más fuerte que llegó a la costa en 85 años. El huracán de categoría 5 destruyó por completo la frágil red eléctrica de Puerto Rico, lo cual dejó a los 3,4 millones de residentes sin electricidad. Esta devastación ocurrió en el medio de la recuperación del huracán Irma, el cual demolió edificios y dejó a muchas personas sin energía solo dos semanas antes.

Tres meses después, casi la mitad de los residentes de la isla seguían sin energía. Será recordado como el corte de energía más largo de la historia de Estados Unidos. Hospitales, compañías farmacéuticas, agencias gubernamentales, procesadores de datos, restaurantes, hoteles y tantos otros necesitaban desesperadamente una solución para satisfacer sus demandas energéticas críticas.

Como el distribuidor Cat exclusivo de Puerto Rico, Cuba y las Islas Vírgenes de Estados Unidos, las Islas Vírgenes británicas, Barbados y otras islas del Caribe Oriental, Rimco avanzó con el nivel más alto de dedicación en estas circunstancias extremadamente adversas.

“Esta tormenta devastadora fue algo que nunca habíamos experimentado. Los clientes nos llamaban con una sensación de urgencia y, en algunos casos, de desesperación”, recordó Héctor Rivera, director de alquileres de Rimco. “Nuestro trabajo era asegurarles que veníamos a ayudar y que no estaban solos”.

SOLUCIÓN

Desde mediados de septiembre después del huracán hasta fines de 2017, Rimco vendió más del doble de grupos electrógenos en comparación con años anteriores enteros. La energía de alquiler representó más de 200 unidades adicionales, prácticamente casi todas se alquilaron con contratos extendidos. Las piezas más populares de equipo de alquiler fueron los grupos electrógenos Cat XQ20, XQ100, XQ800 y XQ2000.

“Nos dio la oportunidad de mostrar la diferencia de lo que puede hacer un distribuidor que ha estado en el negocio durante más de 35 años, respaldado por una empresa como Caterpillar”, dijo el gerente de ventas de los sistemas de energía de Rimco,

Pedro Jimenez. “En una situación como esta, lo que realmente marcó la diferencia para los clientes es el hecho de que creamos una infraestructura, un equipo de personas y productos que nadie más tiene en este mercado”.

Con el inventario agotado debido a la necesidad sin precedentes, Rimco recibió ayuda de Caterpillar. Demostrando el amplio alcance de la red, la energía de alquiler fue proporcionada no solo por distribuidores Cat de Estados Unidos, sino también por países de América Latina incluidos Colombia y Panamá. Aproximadamente se enviaron 300 entregas de grupos electrógenos a la isla, junto con más de 100 generadores de alquiler de la red de energía de alquiler del distribuidor. También se enviaron 349 grupos electrógenos de alquiler a Puerto Rico y las Islas Vírgenes de Estados Unidos de Defense & Federal Products de Caterpillar, uno de los principales proveedores de la Agencia Federal de Gestión de Emergencias (FEMA).

La demanda de personal de mantenimiento también aumentó significativamente y técnicos de otros distribuidores Caterpillar llegaron para ayudar con el mantenimiento y reparación del generador. “Con la ayuda de Caterpillar, pudimos enviar técnicos para que nos ayudaran con las enormes demandas de los clientes”, expresó Jimenez. “Ese es un atributo que la competencia no puede igualar”.

RESULTADOS

De acuerdo con el protocolo establecido por FEMA, los hospitales reciben la mayor prioridad para mantener sus generadores de respaldo en marcha durante un corte de energía generalizado. Auxilio Mutuo, que tiene 650 camas, es el hospital privado más grande de San Juan. La instalación tiene siete grupos electrógenos de respaldo que producen un total de 10 MW.

“No podemos operar este hospital si no tenemos energía”, dijo el director de servicios públicos Wilson Colon. “Rimco fue esencial para nosotros durante esos días en los que necesitábamos mantener estas máquinas en funcionamiento continuo, y tenían que funcionar durante varios días consecutivos”.

Durante 13 días seguidos, dos técnicos de Rimco estuvieron siempre en el hospital para ayudar con el mantenimiento de la máquina.

PERFIL DE ENERGÍA

Cliente: Hospital Auxilio Mutuo, Neolpharma Puerto Rico

“Pudimos seguir en marcha porque los generadores Cat son fiables y el diseño es excelente. No queremos ningún otro equipo que no sea Caterpillar en nuestro hospital”, dijo Colon. “El personal de Rimco fue fundamental para mantenerlo, por eso estamos muy agradecidos por su servicios”.

El personal de Rimco trabajó de 14 a 16 horas al día para brindar los resultados que sus clientes necesitaban, y enfrentaron situaciones urgentes que nunca antes habían visto.

“Tuvimos que tratar con clientes que estaban a punto de perder su negocio y con personas que estaban enfermas en su hogar que necesitaban la generación de energía para sus máquinas para poder seguir vivos”, dijo Jimenez. “Escuchamos al cliente y permanecemos en calma. Le explicamos las alternativas que tenía y los ayudamos a tomar la decisión que sea mejor para cada uno”.

También llamamos a los técnicos de Rimco para solucionar un problema con un grupo electrógeno que no estaba funcionando en una instalación de cuidado de ancianos a las 9 p.m. una noche después del huracán.

“En una emergencia como esa, muchas personas dependen de uno”, dijo el supervisor de mantenimiento preventivo Jose Reyes. “Pusimos el generador en marcha, y los ancianos comenzamos a aplaudir como si fuéramos héroes. Eso me hizo sentir orgulloso porque el cliente siente que puede confiar en Rimco ante una emergencia”.

También se requirió que el personal de Rimco ayudara a mantener el suministro constante de energía para Neolpharma Puerto Rico, una empresa farmacéutica en la ciudad de montaña central de Caguas. Aunque la empresa no restableció las operaciones hasta un mes después del huracán, era fundamental preservar el inventario en un ambiente climatizado para minimizar el impacto en las operaciones y evitar el rechazo de los lotes farmacéuticos. Rimco suministro el grupo electrógeno Cat XQ2000.

“Era importante tener energía disponible para proteger nuestro producto en el sitio durante el huracán, y restablecer la operación lo más pronto posible después”, dijo Geraldo Delgado, gerente de las instalaciones para Neolpharma. “Recibimos un excelente servicio de Rimco. Demostraron un real sentido de urgencia al asegurarse de que tengamos nuestra unidad en funcionamiento lo más pronto posible”.

Como resultado de la tormenta, las sedes de Rimco también sufrieron pérdida de poder, y dos grupos electrógenos Cat portátiles (de 225 kW y 235 kW) se utilizaron durante más de dos meses después del huracán. El personal junto con sus familias, también sufrieron el daño en sus propios hogares. A pesar de las circunstancias, el equipo de Rimco hizo todo lo posible para asegurar que los clientes recibieran los productos y servicios esenciales para restaurar el servicio de energía o mantenerlo en marcha durante la crisis.

“Justo después del huracán Maria, todos se reunieron aquí en el distribuidor para hacer que sea necesario para servir a los clientes”, dijo Jimenez. “Fue la actitud de nuestro personal lo que hizo la diferencia”.



Un grupo electrógeno de alquiler Cat XQ2000 ayudó mantener un suministro de energía constante para Neolpharma Puerto Rico, una farmacéutica empresa con la necesidad de preservar el inventario en un ambiente climatizado. Para suplementar inventario de Rimco, cientos de generadores de alquiler Los juegos fueron enviados a la isla desde distribuidores Cat. en todo Estados Unidos y América Latina America.