

¿El QR está de moda?



Xiomara Alsina Martínez

Según el viejo Martín, desde que presentó la jubilación hace cinco años hasta la fecha, entre sus rutinas cotidianas figura ir a la bodega en busca de los mandados de cada mes. Pero hay algo que en los últimos tiempos le inquieta los oídos, principalmente, cuando escucha a sus coterráneos hablar de la nueva forma de pago electrónico implementada en la mayoría de las unidades del Comercio en Sancti Spíritus.

“Yo no entiendo eso del código QR —refiere Martín, residente en la zona de El Aeropuerto en la ciudad cabecera—, pero tampoco logro que alguien me explique bien de qué se trata, solo sé que puedo utilizar mi tarjeta bancaria al pagar, pero con eso no basta; entonces, prefiero seguir con mis pesitos en el bolsillo para comprar los productos y ya”.

Criterios similares encontró *Escambray* durante un amplio recorrido efectuado por varias unidades del Comercio en Sancti Spíritus, un territorio en el que hace más de dos años se implementó esta nueva forma de pago, mediante la plataforma EnZona y en menor cuantía, Transfermóvil, sin que hasta la fecha logre que la totalidad de los lugares lo pongan en marcha con la sistematicidad que se requiere.

Y es que no se trata solamente de una implementación, sino de un entendimiento, dominio, propagación, divulgación y del deseo, sobre todo eso, por parte de los comerciantes, en aras de lograr que las personas hagan uso de las herramientas de pago que el país ha puesto en marcha y que permiten que un consumidor, desde la comodidad de un celular, realice el pago por la compra de un producto y hasta consulte inmediatamente el saldo de su cuenta.

Queda claro que la informatización de la sociedad, aunque avanza en muchas esferas, como el sector del Comercio, todavía dista de alcanzar sus propósitos.

¿Qué se entiende por código QR? Es un módulo para almacenar información en una matriz de puntos o en un código de barras bidimensional. Visto así, ni los profesionales que compran en la bodega El Mundo, de la calle Raimundo No. 401, podrían entender y hacer uso de la plataforma di-

gital para efectuar sus pagos.

Tampoco lo sabe el propio Henry Armentero Baguet, administrador de dicha unidad, cuando aseguró que desde la implementación del QR allí —hace unos dos años—, hasta el momento, ni un solo cliente le ha solicitado utilizarlo y si lo hiciera, entonces debería ver cómo materializarlo, porque ni él mismo domina con exactitud los pasos a seguir, pues la capacitación que recibió por ese entonces fue muy general y le quedaron dudas que no ha podido aclarar.

Ejemplos como este hay muchos, según se pudo comprobar, pues el desconocimiento no está solo en los comerciantes, que tienen la misión de hacer que en su establecimiento el pago electrónico se materialice y estimule, sino en la propia población, que no siempre conoce los beneficios de esta plataforma digital, o no cuenta con una tarjeta propia con saldo y un teléfono celular idóneo para acceder a las plataformas EnZona o Transfermóvil.

Al decir de Ariel Luciano Fernández Martín, director del Grupo Empresarial del Comercio en Sancti Spíritus, existen 223 unidades que ya operan con el Transfermóvil y 413 con EnZona, lo que indica un avance: “Desde julio a la fecha las operaciones de pago electrónico han aumentado en la provincia, en ese mes se vendió más de medio millón de pesos mediante las plataformas electrónicas y en agosto superamos el millón de pesos, lo que indica un crecimiento paulatino”.

Con todo y eso, reconoció que en determinadas unidades hay rechazo al uso de estas herramientas, porque el Banco descuenta un porcentaje de las ventas, que podía ser menor, pero según Fernández Martín, es algo que está implementado a nivel de país y aparece descrito en el contrato que se firmó; aunque alega que se está evaluando hasta con el propio Ministerio

del Comercio Interior.

El caso es que la forma en que se trata de generalizar el código QR en las unidades del sector comercial no puede constituir una meta a la que hay que llegar y ya, sino un propósito viable, que surta efecto y fluya, porque la población entiende los beneficios que les reporta, lo cual incluye andar sin el efectivo encima para efectuar un pago, que el dinero entre directamente a la cuenta de la unidad o se eviten las colas en los cajeros electrónicos para extraer dinero de las cuentas personales, entre otras.

Las variantes para hacer que funcionen estas herramientas digitales son muchas; en los últimos tiempos se están desarrollando ferias por los municipios en las que se pone como condición el pago mediante el código QR, así sucede también en algunas unidades, como el Supermercado de Olivos I, donde promueven ofertas de surtidos liberados bajo esta condición.

Sin embargo, Juana Abreu, dependienta con 39 años de experiencia en el sector, afirma que, aunque siempre se le explica al consumidor que puede hacer el pago de esa forma, las personas casi nunca lo solicitan.

Otros comerciantes hacen resistencia para no utilizar esta variante de pago, porque requiere cumplir con un procedimiento que, según exponen, causa demoras en la cola, sobre todo en días de venta de la canasta familiar, pero está también el hecho de que no reciben la propina que dejan los clientes de manera efectiva, la información gráfica no está a la vista de todos o aparece enmascarada entre otros artículos.

A ello se suma el hecho de que hasta hoy se habilitó en mayor medida el uso la plataforma EnZona para las unidades, la cual requiere que el cliente cuente con datos móviles al momento de acceder a la misma, porque no en

todos los establecimientos está el Transfermóvil, que es la más demandada por la población.

Al hablar sobre el tema en el programa televisivo *Mesa Redonda*, Ernesto Rodríguez Hernández, viceministro de Comunicaciones, destacó que, aun cuando en los últimos años se ha avanzado en la implementación del comercio electrónico, todavía no se ha alcanzado la velocidad ni la intensidad necesarias para generalizarlo como se quiere en Cuba.

Otro punto de vista lo expone Ariadna Irene Hernández Pérez, especialista en políticas de la Oficina Territorial de Control del Ministerio de Comunicaciones en Sancti Spíritus, cuando reconoce que hay sectores que avanzan con la implementación de estas plataformas y pone el ejemplo de Comercio y lo tocante al código QR en las bodegas, así como del servicio de la Caja Extra; incluso, habla de la informatización de los procesos en la red de Oficodas.

Pero, amén de los avances, afirma que en el futuro debe incentivarse a todos los ciudadanos para que aprovechen las nuevas tecnologías en este frente.

“No es menos cierto —dice Adriana— que existen muchas brechas y un ejemplo está en las unidades del Comercio que cuentan con el código QR y no lo usan adecuadamente, ni siquiera lo promueven, en algunos casos porque no lo dominan en su totalidad y en otros, porque no lo aceptan, y a ellos les resulta más fácil tener el dinero físico y no mediante un pago electrónico”.

De cualquier modo, aunque el viejo Martín no logre entender lo que significa el comercio electrónico, este no puede verse como una moda que llega y se va, sino como una herramienta vital para lograr eficacia y transparencia en la administración pública, que se revierte en mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

CARTAS DE LOS LECTORES

A cargo de Dayamis Sotolongo

Sellos virtuales sí se devuelven

Agobiada, tras meses de espera, escribe a esta sección Anisleidy Valdivia Ramos, quien reside en el Edificio 1, apartamento 18 e/ Rastro, en el municipio cabecera, y plantea una inquietud que comparte, según dice, con muchos espirituanos: la no devolución del efectivo tras la compra errónea de sellos mediante la aplicación Transfermóvil.

Y en su misiva a “Cartas de los lectores” lo explica de tal modo: “Mi problema es el de cientos de personas en Sancti Spíritus. El 25 de abril compré 2 000 pesos en sellos a mi nombre por el Transfermóvil con el objetivo de hacer prórroga al pasaporte de mi niño de cuatro años y al mío. No sirvió porque debía haberse comprado 1 000 a nombre del menor y 1 000 a mi nombre, pues tuve que comprar otros.”

“Fui al correo a reclamar la devolución del dinero y ellos me dicen que no son responsables del Transfermóvil, que ellos responden por las taquillas. Fui a Etecsa y dicen que solo son un puente entre Correos y el usuario. Fui a la ONAT y nadie sabe dar una respuesta, me mandaron para el municipio ya que ellos son los que tienen que devolver”.

Cuando la queja de Anisleidy rebotó en *Escambray* ya había picado, como hace constar en su carta, en muchísimos terrenos. En abril, de acuerdo con su puño y letra, había hecho la solicitud para la devolución del efectivo, como le orientaron, y la había entregado; luego, al transcurrir los meses volvió otra vez para reclamar lo que habían orientado desde mucho antes devolver.

“A mí en lo personal me dijeron —suscribe la lectora— que ellos tenían 60 días para darme el dinero. Cuando pasó el tiempo vine y me trataron muy mal, pues en ese momento dijeron que eran 60 días hábiles, que el plazo era para el 21 de julio.”

“Si ese dinero va al presupuesto del Estado y por cualquier motivo no sirvió la compra, con la misma rapidez que me lo descontaron que me lo devuelvan. Hay que esperar que el nivel central de la ONAT autorice el hecho”.

Y ante tanta dilación de lo que considera más que un ultraje a su bolsillo de madre soltera añade: “Me siento maltratada, estafada y atada de pies y manos ante esta situación. Les pido una respuesta encarecidamente que con su apoyo van a resolverles el problema a muchas familias cubanas”.

Al *Escambray* contactar con Anaris García Álvarez, directora de la ONAT en el municipio de Sancti Spíritus, supo que, aunque el dinero aún no llega al bolsillo de todos los afectados, ha comenzado a devolverse.

“Ya recibimos la indicación del Ministerio de Finanzas y Precios y de la ONAT acerca del procedimiento para la devolución del efectivo y ya se están resolviendo los casos. La ONAT tiene acceso a la plataforma y de ese modo puede invalidar el sello comprado erróneamente y así devolver el monto por el que se adquirió.”

“No es un proceso inmediato, pues una vez que la ONAT dictamina el caso y conforma el expediente correspondiente, depende de la disponibilidad que tenga Finanzas para devolver el dinero.”

“Otro de los asuntos que se despejaron es que los sellos que se compran para usarlos en los trámites del Ministerio del Interior pueden ser transferibles a otra persona si el que los adquirió ya no requiere usarlos, pero para ello sugiero que las personas se acerquen a estas oficinas para informarse adecuadamente de los procedimientos”, concluyó García Álvarez.

Dirija su correspondencia a:
Periódico *Escambray*.

Sección “Cartas de los lectores”.
Adolfo del Castillo No. 10
e/. Tello Sánchez y Ave. de los Mártires.
S. Spíritus
Correo electrónico:
correspondencia@escambray.cip.cu

