

El comercio tiene que estar a la vanguardia del proceso de bancarización del país

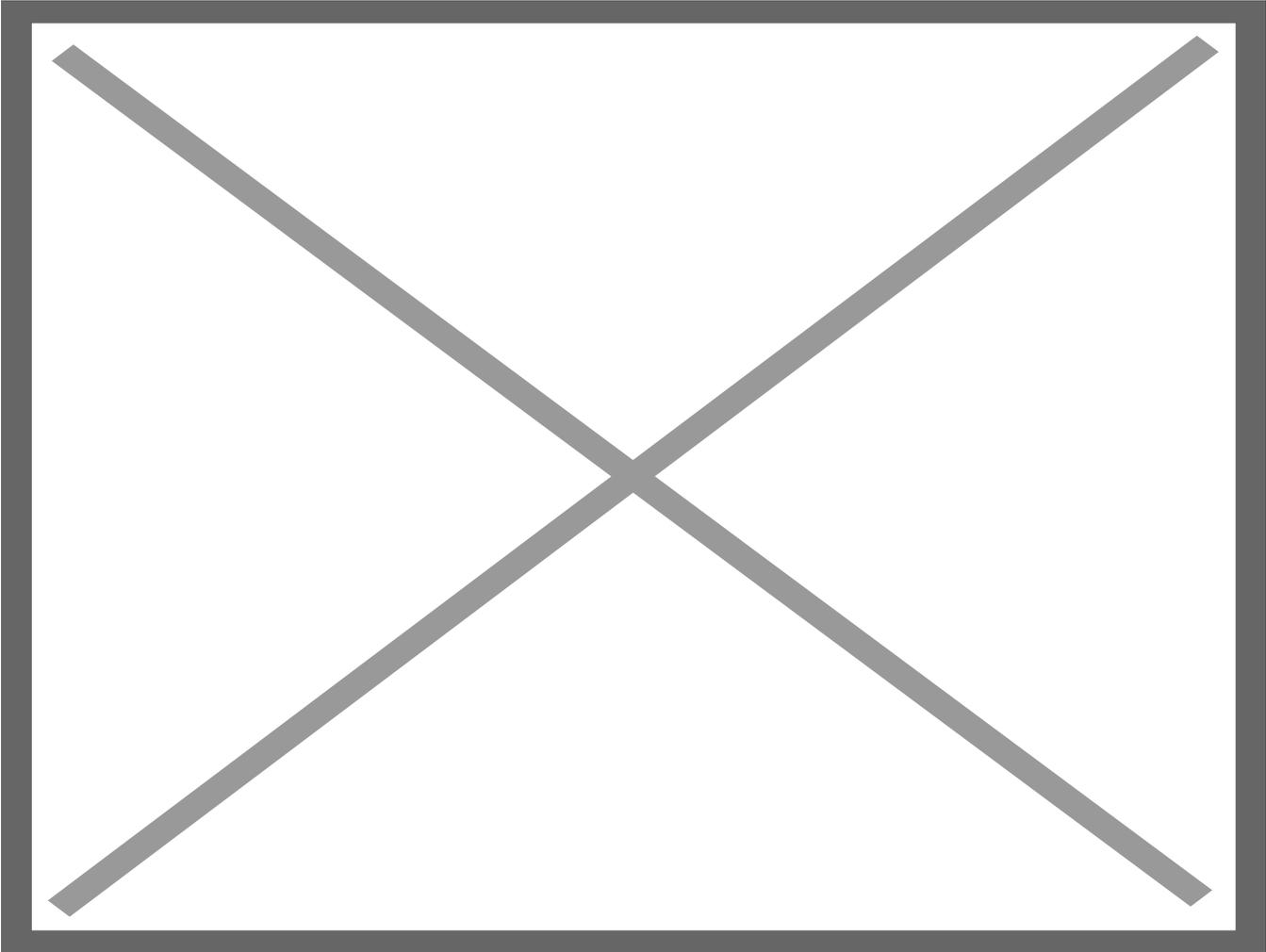
QR

¿Cómo se está implementando desde el Grupo Empresarial de Comercio Interior de La Habana (GECIH) el proceso de bancarización en la capital de todos los cubanos?, ¿En cuántas de sus unidades se está aplicando el comercio electrónico en la actualidad?, ¿Qué acciones de capacitación se vienen realizando para cumplir con éxito este proceso en el sector en la capital y brindar un servicio a la población con la calidad requerida?, ¿Qué estrategias se han trazado para ejecutar el proceso de Caja Extra en los 15 municipios de la capital?, ¿Cuáles son las satisfacciones y riesgos que hoy se aprecian en la aplicación del proceso de bancarización, en las unidades subordinadas al Grupo, aquí en La Habana?, ¿Qué acciones de comunicación ha realizado o tiene planificadas el GECIH para la divulgación del proceso y para prevenir o enfrentar los posibles riesgos?.

Con estas y otras preguntas en la Agenda nos dirigimos a la sede del GECIH, sita en Prado esquina a Refugio, en La Habana Vieja, donde fuimos recibidos por su Presidente, **Alfonso Muñoz Chang**; la Jefa de Secretaría, **Teresa Mora**; la Especialista en Comunicación, **Ivón Hechavarría Lara**; y el Director de Ventas de la Empresa Provincial de Comercio (Subordinada al GECIH), **Marcos Aguirre Carvajal**, quienes atentamente nos dedicaron parte de su tiempo para responder estas inquietudes en función de mantener informada a la población capitalina, y del país, en sentido general.

El encuentro transcurrió en la apacible oficina del Presidente del Grupo Empresarial capitalino, quien, con singular elocuencia, pleno dominio de la actividad que dirige y razonamiento preciso acerca de la importancia de la bancarización para el futuro de La Habana y del país, nos brindó la información oportuna.

“Hemos ido implementando la bancarización a partir de la emisión de la **Resolución 111**, aunque no podemos decir que se comenzó, sino que se le dio continuidad a un trabajo porque en realidad se empezó a partir del año 2021”, expresó.



pago

pago

“En esta nueva etapa -añadió- se ha profundizado en el trabajo para **lograr que el 100% de las unidades nuestras se involucren en todos los temas de la bancarización**. Es necesario esclarecer el concepto porque cuando se habla de bancarización solo se piensa en el código QR, cobros electrónicos y el servicio de caja extra, pero ello abarca mucho más, entre ello la digitalización de todos los procesos con los que contamos en el sector”.

Respecto a la estrategia trazada por el GECIH puntualizó: “Tenemos establecido en todas las empresas el pago por tarjeta magnética, que es parte imprescindible de la bancarización porque **si los trabajadores no cobran su salario por tarjeta no tienen la herramienta principal para hacer el pago utilizando el código QR** y eso es un proceso continuo porque la fluctuación del personal nuestro tiene un porcentaje bastante elevado y del personal de nuevo ingreso algunos no poseen tarjetas y hay que hacerle el proceso desde el inicio con el banco. En estos últimos meses se ha logrado que la mayoría de los trabajadores tengan el pago bancarizado, o sea, a través de la tarjeta magnética. Eso es un aspecto importante en el que trabajamos constantemente por su importancia estratégica para el Grupo”.

Y continuó precisando: “En relación con lo establecido en la Resolución 111, en el mes de agosto nos dimos a la tarea de profundizar acciones que nos permitan llegar a todas las unidades. En coordinación con las empresas provinciales, sobre todo con la de comercio, que es la que más utilidades tiene en el barrio, pues tiene más de 1600 bodegas, **hemos instrumentado las visitas a esos centros para, entre otros aspectos, chequear su estado y todo lo que tiene que ver con el pago por las distintas pasarelas**, y comprobar si los códigos QR son funcionales”.

Al ser interrogado acerca de la respuesta del colectivo ante la importante tarea demandada por la máxima dirección del país, respondió el directivo: “**Todo el personal del Grupo ha estado involucrado** y hemos hecho esas comprobaciones en tiempo record a los 15 municipios en 1 mes. Hemos chequeado, además la preparación de los trabajadores de los centros. Ello nos ha permitido lograr que el 85% de las unidades estén preparadas para

prestar su servicio de manera digital. Nos falta todavía un grupo importante porque ese 15% representa unas 480 unidades o establecimientos, pero nos hemos propuesto llegar al 100% antes que concluya el mes en curso”.

En este tipo de servicio, **¿Cuáles considera usted que son las limitaciones que hoy se avizoran para poder cumplir la tarea con la calidad que está demandando la máxima dirección del país?**, le preguntamos.

“Nos va faltando todavía lograr el cambio de mentalidad en muchos trabajadores -precisó. Ya se nota un avance, pero todavía nos faltan aspectos que solo se logra con el trabajo hombre a hombre. Por eso hemos decidido enviar el personal de las oficinas para la base a conversar y escuchar cómo piensan nuestros trabajadores, conseguir una buena comunicación en ambos sentidos para lograrlos convencer, pero también para saber en qué estamos fallando y hacer los ajustes necesarios. Hoy estamos trabajando en crear menos molestias a los consumidores y evitar las pérdidas de tiempo. Antes la transacción tenía que firmarla el consumidor y ahora solo se cogen los números de la transferencia y el importe. El bodeguero lo imprime en un modelo que posee y esto le sirve, incluso, para la hora del cuadro”.

En relación con la posibilidad de poner una línea corporativa a cada establecimiento, apuntó: “Esto para otro tipo de servicio si lo pudiéramos hacer, pero **en la capital serán 3200 unidades que estarían involucradas en el proceso de bancarización**, que se pudiera lograr, pero no sería con la celeridad que está demandando el país en los próximos 6 meses y nosotros nos hemos trazado como meta hacerlo en la mitad de ese período por el tiempo que llevamos, por la experiencia que hemos ido adquiriendo y por ser la primera trinchera, porque todos los servicios fundamentales se ofertan en las unidades nuestras.

¿Qué acciones de capacitación están haciendo?, volvimos a la carga.

“Se han realizado varias a nivel provincial -contestó-, entre ellas la última que tuvimos en el Teatro del Ministerio de Comunicaciones, organizada por la Ministra del ramo, quien tuvo la gentileza de participar junto a nosotros. Por la parte nuestra, **allí estuvimos todos los directores de las empresas filiales, los directivos y especialistas y técnicos del grupo y de la empresa de comercio** que son los que van a la base a hacer las comprobaciones. Allí se dio una preparación completa de las pasarelas de pago y otros temas de bancarización”.

“También se han llevado a cabo múltiples acciones a los niveles provincial y municipal impartidas por especialistas del grupo y de la empresa de comercio. **Se han hecho más de 20 acciones oficiales de preparación** y en las unidades hay infografías que muestran cómo ejecutar el proceso”.

“En general, en su estrategia, el grupo está enfocado en el proceso de bancarización, no porque sea una moda, sino **porque el futuro del país depende de cómo la sociedad se organice en ese sentido y el comercio tiene que estar a la vanguardia**”.

“En los seminarios se les ha enseñado a nuestros trabajadores como orientar a las personas que no tienen la aplicación. Vamos a hacer con los compañeros de los Joven Club una contratación de servicios para que, por Consejos Populares, ellos nos den una capacitación directa para el llamado personal de contacto. Nos referimos a los bodegueros y los dependientes gastronómicos, incluidos los de las formas de gestión no estatal que han arrendado unidades nuestras, **con los que estamos haciendo un trabajo persuasivo para que apliquen el servicio de pago por la forma electrónica** a partir del proceso de bancarización”.

“Esta capacitación le **permitirá al personal tener una preparación un poco más técnica que convertiría a nuestros trabajadores en agentes sociales** que puedan transmitir las respuestas acertadas a cualquier persona que tenga, entre otras, las dudas de qué hacer a la hora de bajar la aplicación y cómo utilizarla. En la estrategia que nos hemos trazado exigimos que, **como requisito para ocupar el cargo**, en un plazo de 6 meses, **todo el personal que trabaja de cara a la población tiene que estar habilitado en la actualización de los servicios**”.

de bancarización. Algo similar a la habilitación que se necesita para ser dependiente gastronómico, por citar un ejemplo”.

Al referirse a las fortalezas y riesgos que avizora para el Grupo Empresarial que dirige, en relación con el proceso de bancarización, precisó: “Como fortaleza te diré que aun cuando hay algunos criterios negativos por parte de la población, en ocasiones bien infundados, **el trabajador del comercio es muy sacrificado.** La gran mayoría es capaz de quedarse de madrugada si fuera necesario para recibir la mercancía que al otro día tienen que despachar a los consumidores. Y eso lo vemos a diario en todos los municipios de la capital. **En general somos una familia de personas con la disposición de venir a trabajar todos los días para dar lo mejor de sí por nuestro pueblo**”.

“Riesgos hay muchos, pero principalmente quiero referirme al de **aquellas personas oportunistas** que se han aprovechado del desconocimiento de la población para **apropiarse de un dinero de manera ilegal** -entre ellos el 6% que hoy está establecido-. Es necesario hacer un llamado a la población para que no se dejen engañar y nos apoyen en el combate contra ese riesgo”.

Hablemos ahora del proceso de control que llevan a cabo en las unidades de la entidad-le sugerimos-, y amigablemente puntualizó: “De la misma manera que vamos a las unidades a enseñar, al mismo tiempo estamos controlando. **Vemos si todo lo que se ha indicado se está cumpliendo,** si realmente todo está funcionando como debe funcionar, si es válida la información que nos están brindando y si esta concuerda con la realidad. Lo primero que se controla todos los días es que la unidad deposite, que el efectivo de la venta llegue al banco, y que las operaciones por pago electrónico tienen que crecer... es un requisito, y los que todavía no están prestando el servicio se tienen que incorporar, **pero sobre todo, que para nosotros es el control principal, el criterio de la población** que lo chequeamos por todas las vías, incluyendo las redes sociales, las quejas, las opiniones que recoge el Partido, etcétera”.

“Dentro de poco el Ministerio del Comercio Interior va a emitir un procedimiento del control contable de estas operaciones -acotó. A partir de ahí nosotros tendremos que implementarlo y enriquecerlo con las experiencias que estamos viviendo. No obstante, **en las empresas provinciales tenemos sistemas de control primario** para minimizar los riesgos”.

Con igual gentileza y precisión, el Director de Ventas de la Empresa Provincial de Comercio (Subordinada al GECIH), Marcos Aguirre, profundizó en el proceso de bancarización, de manera particular con datos relacionados con la actividad en la entidad en la cual labora.

bodega

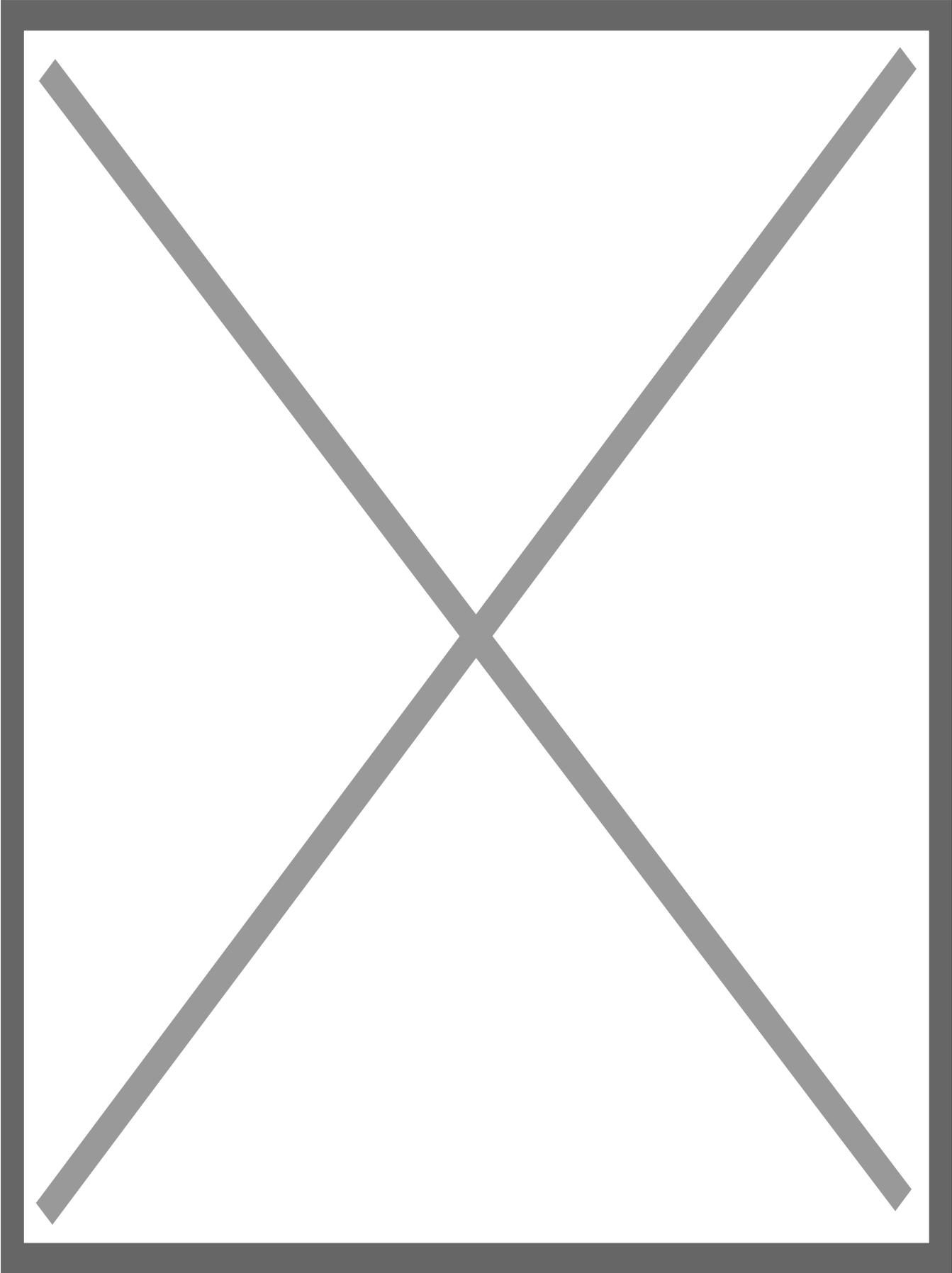
“La empresa de comercio desde el 2021 ha venido trabajando en la implementación de las **pasarelas de pago Enzona y Transfermóvil** y a partir de ese propio trabajo y del incremento de la bancarización en el país hoy podemos afirmar que el 100% de las casi 2 mil unidades ubicadas en La Habana que pertenecen al sector tienen esas 2 pasarelas de pagos. Aclaramos que puede haber alguna dificultad, principalmente por problemas de conectividad”.

Aclara que el rechazo de algunos trabajadores del comercio (sobre todo bodegueros) a todo lo relacionado con la venta electrónica ha ido disminuyendo de manera considerable y ofrece datos tales como que, en el pasado mes de agosto se recaudaron 656 millones de pesos y de ellos 3,6 millones fueron a través de Enzona, 22 millones a través de Transfermóvil y casi 8 millones a través de los post en las 39 tiendas de ventas de materiales de la construcción localizadas en la ciudad, lo que representa un 4% de las operaciones usando las pasarelas de pago, que todavía son insuficientes porque pretenden concluir el año con un 70%, pero se van dando pasos de avance en esa dirección.

Le solicitamos otras informaciones relevantes que, respecto a la bancarización, quisiera compartir con quienes visitan nuestro portal y, de forma muy elocuente, añadió: “Hoy estamos enfocados en la tarea de **llevar a las plataformas electrónicas todas las operaciones que realizan los mensajeros**, quienes tienen 10 o 12 núcleos. Ellos van y compran los productos a sus clientes quienes les pagan en efectivo, pero sería mejor crearles una cuenta y a partir de ella realizar todas las operaciones de manera digital”.

“Otro aspecto que nos gustaría resaltar es que a partir de los próximos días se va a colocar, en cada una de las bodegas, una infografía donde se reflejan, de un modo muy sencillo, los pasos para realizar el pago electrónico en cualquiera de las 2 pasarelas. En la parte inferior estarán todos los datos de contacto para la atención a las quejas e inquietudes de la población. Llamar la atención que hemos indicado a todos los administradores de nuestros establecimientos que los Códigos QR deben estar muy cerca del post para que su uso no cree ninguna

situación problemática”.



qr

qr

“También decir que hemos hecho contactos con los politécnicos de computación para llevar a cabo un ejercicio con los estudiantes, que residen en nuestros barrios, que son nuestros hijos, nietos, sobrinos o vecinos, donde ellos puedan igualmente servir de instructores a las personas de la tercera edad y a todos aquellos que tienen mayores dificultades para hacer operaciones de manera electrónica”.

Por último, la Jefa de Secretaría, Teresa Mora, y la Especialista en Comunicación, Ivón Hechavarría, se refirieron a las acciones comunicativas que se han llevado a cabo a través del Canal Habana para preparar y mantener informada a la población sobre este proceso y también todos los mensajes que han emitido a través de las redes sociales, y reconocieron que todavía les queda mucho por hacer.

Se refirieron a las ferias electrónicas que tendrán lugar este viernes y sábado en El Fanguito y la calle Galiano, respectivamente, así como la que tendrá lugar en toda la provincia el 17, en las que se va a promover el pago por las plataformas digitales, lo que será una política de la entidad a partir de este momento.

No quisimos retirarnos del recinto sin solicitar un último favor a nuestro principal anfitrión: **Alfonso, ¿Qué mensaje desea transmitir a nombre del Grupo de Empresas de Comercio Interior de La Habana a la población capitalina, de manera particular a aquellos que miran con recelo este proceso de bancarización?**

“Decirle a la población que no como un slogan, sino como un principio, trabajamos por su satisfacción. El proceso de bancarización en el comercio tiene una importancia vital pues su objetivo principal es facilitar que los consumidores puedan adquirir los productos de una forma expedita, sin tener necesidad de pasar trabajo. Pero eso no quiere decir que estén obligados solamente a esa modalidad. **Nosotros vamos a seguir brindando el mismo servicio sea en efectivo o por pago electrónico.** Consideramos que debemos divulgar y lograr que este último se extienda y generalice porque es una forma moderna, más efectiva y segura, incluso, en las

transacciones, tanto para la población como para nosotros. Que tengan confianza en nuestros trabajadores porque un pequeño grupo no puede ensombrear el trabajo que hacen miles con la mirada puesta en dar satisfacción a este pueblo que tanto lo necesita. **Apostamos, además, por la bancarización porque vemos cómo puede ayudarnos, incluso, a resolver el problema de la inflación que hoy existe.** Y concluyo diciendo que aquí está el equipo de trabajo del GECIH, con todas sus empresas subordinadas, para hacer por el pueblo, lo que éste se merece”.

Texto y fotos: Dirección de Comunicación del Gobierno de La Habana y Grupo de Gestión de Contenidos del Portal del Ciudadano de la capital

Referencia