

Un referente del comercio electrónico en Cuba que nació en La Habana

Transfermóvil

Durante la **entrevista con Julio Antonio García Trápaga, líder y creador del proyecto Transfermóvil y director de soportes y desarrollo de productos digitales de ETECSA**, que publicamos el 15 de abril, nos acercamos al desarrollo de esta plataforma de pagos con un alto impacto en la informatización de la sociedad cubana, en correspondencia con los beneficios que representa el comercio electrónico en la población. Usted aseguró a **Tribuna de La Habana** que su equipo trabaja sin imposibles en la búsqueda de nuevos servicios diversos para uso de esta plataforma en el comercio electrónico.

-¿Considera que el escenario económico requiere incrementar este tipo de pago a través de una plataforma digital?

-A nivel de país utilizar estos servicios de Transfermóvil, o sea digitales, ahorran dinero. Emitir o fabricar la moneda, transportarla, guardarla en los bancos, colocarla en un sistema de pagos implica un gasto importante en dinero y recursos.

“En las cuentas virtuales del monedero móvil Bolsa Mi Transfer usted puede tener hasta 80 000 cup; mientras que en la de USD la cifra puede alcanzar los 5 000. La forma de entrar el dinero en la cuenta virtual en CUP puede ser de dos modos: la primera vía desde las tarjetas bancarias utilizando la opción: Recarga Bolsa Mi Transfer CUP que se encuentra dentro del bloque de operaciones de cada banco en la aplicación de Transfermóvil.

“La segunda variante realizando un depósito en las oficinas de Cadeca. Un usuario puede hacer una solicitud de depósito en Cadeca a través de la aplicación de Transfermóvil dentro de las operaciones de la Bolsa Mi Transfer, recibiendo vía sms un código y tiene hasta seis horas para presentarse en cualquier oficina de Cadeca presentando este código y realizar dicho depósito en efectivo. Inmediatamente se le acredita este importe a su cuenta CUP de la Bolsa Mi Transfer. Ahora, la cuenta usd de este monedero móvil se recarga desde el exterior a través de entidades financieras que están debidamente acreditadas y autorizadas. Los links a estas páginas webs son: www.vidaipay.com, www.cubamax.com, www.cubatel.com y www.vacuba.com”.

banco

banco

-¿Considera este servicio un paso de avance diferente?

-La Bolsa Mitransfer es un hito en la historia del comercio electrónico de Cuba. Abre una autopista de posibilidades para diversificar e intensificar el uso de los pagos digitales en Cuba. De hecho, ya estamos trabajando en nuevos servicios asociados a esta nueva modalidad de pago, que de seguro serán muy bien acogidos por nuestro pueblo.

“No obstante, podemos hablar de otra aplicación necesaria y oportuna relacionada con el sello de timbre. Un paso necesario en momentos que los ejemplares tradicionales y muy costosos por los recursos que implica, comenzaron a escasear hasta el punto de no disponer de las cantidades necesarias para las funciones para las que están diseñados.

“Es algo muy reciente; pero como parte de la mejora constante nos dimos la tarea de implementar la consulta en Transfermóvil de las últimas 10 operaciones de pagos de sellos del timbre electrónico y su estado, referido a si está utilizado o no. Esta operación se encuentra dentro de las consultas de servicios en la apk.

“Por supuesto, conocemos que muchas personas ya compran estos sellos electrónicos para determinadas gestiones. En lo que va de año se han utilizado más de 320 000 sellos del timbre, asociados a trámites legales. En particular se destacan los trámites migratorios y de identidad que constituyen más del 70% de este valor”.

banco1

banco1

“El pago del agua en La Habana era otra de las deudas que teníamos con la población en cuanto a mejoramiento tecnológico y funcional. Lo hicimos similar al pago de la factura de electricidad, conectándonos tecnológicamente a la entidad Aguas de La Habana, garantizando en tiempo real la ejecución de estos pagos. Hicimos un equipo entre ambas entidades para darle solución a esta nueva tarea, como lo hemos hecho con numerosas entidades del país.

“Podemos decir que Transfermóvil no es un equipo que funciona solo con ETECSA, nuestra empresa. El equipo de Transfermóvil aglutina a decenas de especialistas de diferentes empresas estatales o privadas que nos unimos para aportar al desarrollo de nuestro país en materia de comercio electrónico, brindando sus experiencias y buenas prácticas, eso nos fortalece como proyecto para avanzar más rápido y alcanzar mejores resultados para nuestro pueblo”.

-¿Usted especifica que pueden ser estatales o no?

-Consideramos que todos aquellos actores que puedan ofrecer un servicio de calidad, mediante el encadenamiento que nos convoca la máxima dirección del país, resulta un paso considerable e importante.

“Si una de estas entidades o formas de prestación de servicios no estatal precisa realizar un servicio con Transfermóvil, entonces trabajamos en equipo. Normalmente lo hacemos durante un máximo de tres meses, por

un bien común, que es el tiempo que consideramos máximo para tener un resultado, con independencia que posteriormente se continúe mejorando y evolucionando. Una vez terminada esa etapa y previamente certificado el servicio, lo ponemos a disposición de nuestros usuarios y esto representa un beneficio.

“Por supuesto, no excluye revisiones posteriores de mejoramiento porque trabajamos sin imposibles en la búsqueda de nuevos servicios. Por ejemplo, en el caso de la empresa Aguas de La Habana, pactamos hacer una bonificación del tres por ciento. Este servicio salió el 28 de febrero pasado en la versión de la aplicación 230223. Es importante conocer, que este número no está asociado a una fecha de salida, sino a la fecha de certificación de esta apk”.

-¿Reclamaciones?

-En la historia de Transfermóvil nunca ha sucedido que debamos echar para atrás una apk. Orientar que sea retirada. Esto representa un costo adicional que no se mide en dinero, ni tan siquiera en el precio del conocimiento como valor agregado que determina calidad. Es una inmensa responsabilidad.

“Cada acción de nuestro equipo permite al país dejar de erogar importantes sumas de dinero en la adquisición de servicios de este tipo, además de preservar información de alta sensibilidad, como referimos en la primera parte de la entrevista.

“Una plataforma similar a Transfermóvil tiene un costo aproximado en el mercado de 20 millones de dólares, además de los pagos en asistencia técnica y desarrollo. El proceso de integración con los bancos, para el uso de las aplicaciones, tiene características que responden a los estándares y funciones de esas entidades. De ahí que mantener la funcionalidad óptima de Transfermóvil nos obliga a estudiar cómo se comporta el mundo relacionado con estos servicios de pago electrónico.

“Cada nuevo paso siempre implica riesgos y por tanto debemos certificar que no representa un problema una vez colocado a la disposición del público, como explicaba antes. **En ocho años de existencia hemos creado más de 60 servicios** y ninguna ha sido desechada por nuestros clientes”.

-¿Trabjarán en algún momento la criptomoneda?

-Por supuesto. No hay nada imposible en este tipo de plataforma. El mundo va en esa dirección, incluso negocios a nivel de Estados comienzan a realizar transacciones financieras con la criptomoneda.

-¿Hasta qué punto Transfermóvil puede ser viable frente a la criptomoneda?

-La criptomoneda es una alternativa de pago. El comercio electrónico lo vemos como una autopista infinita. En constante expansión. Nuestro equipo crea las vías por donde el cliente transita en las opciones de servicios de pago, transacciones y otros. Trabajamos para permitir que puedan realizar y diversificar sus operaciones.

-En la primera parte de la entrevista usted asegura que su equipo es de 27 personas...

-Nuestro equipo dispone de otros profesionales que observan el comportamiento de las opiniones de los usuarios sobre Transfermóvil, en las redes sociales. En los últimos cuatro años, podemos asegurar que **la mitad de los servicios implementados surgieron de los reclamos y solicitudes de ciudadanos que opinan en las redes sociales** y nos dicen: ¿Por qué no hacemos esto o lo otro? Nosotros analizamos.

“Cada opinión de un usuario tiene un valor incalculable. Hay cosas que son factibles, otras no, debido a cuestiones del momento. Pero siempre le damos la máxima atención. Reitero, durante toda la vida de Transfermóvil ha sido incentivada por la población y las mejoras también. **Actualmente registramos 4,1**

millones de usuarios en todo el país.

“Podemos decir que es una parte significativa de la población cubana. Me atrevería a confirmar que en una familia, dos o más son usuarios de estos servicios. O sea, actualmente es la aplicación de la familia. Por ejemplo, el pasado año manejó más de 785 millones de operaciones. **Cada un segundo se hace en nuestra plataforma 29 operaciones como promedio.**

“Por supuesto, en algunos horarios supera las mil operaciones en un segundos. Siempre a principios de mes se incrementan las operaciones por el tema de los cobros de los salarios y el pago de los servicios públicos. Entre las 10 a.m. y las 12 p.m. es el pico mayor de tráfico para cualquier día”.

[transfermovil](#)

transfermovil

-¿Cómo valora el alcance de Transfermóvil?

-Somos considerados un referente del comercio electrónico en Cuba. **Las operaciones por Transfermóvil representan más del 70% de los pagos electrónicos en el territorio nacional.** Esto ofrece una idea del posicionamiento que tiene Transfermóvil dentro de la sociedad. Es, más que orgullo, un compromiso y una gran responsabilidad. De esta manera lo comparto cuando nos reunimos con el equipo. Incluso residentes extranjeros en nuestro país utilizan nuestra plataforma.

“Tenemos un compromiso infinito con nuestro pueblo. Es una frase que puede parecer sencilla, pero tiene un gran significado para nosotros. Considero que cuando le ponemos el corazón a las cosas que hacemos se logran buenos resultados y vencen las dificultades. El Presidente de la República lo decía: hay que ponerle corazón,

empeño, con perseverancia y creatividad”.

-¿Ha sido un rápido crecimiento llegar a lo que representan hoy?

-Los obstáculos han sido muchos durante el transcurso del proyecto. Son Goliats a los cuales nos hemos enfrentado como país y yo diría que hemos logrado nuestros objetivos. El camino de Transfermóvil no ha sido de florecillas, bonito..., no, no. Hemos enfrentado grandes obstáculos, de todo tipo de problemas. Cuando usted tiene un macroproyecto las dificultades son gigantes y debe vencerlas.

“Pero es la tesis de que si usted tiene que pasar una montaña y es muy escarpada de subir, entonces bordéela. Debemos tener la inteligencia para darle la vuelta. Tal vez debas esforzarte un poco más y el camino será un tanto más largo, pero resolviste el problema. Esa frase de Díaz-Canel de poner el corazón, lo reúne todo. “Hemos estado apoyando todas las necesidades del pueblo. Cuando el más reciente de los huracanes, Ian, azotó y devastó buena parte de Pinar del Río, los cortes eléctricos fueron prolongados en días, incluso semanas de un apagón en un gran territorio.

“Esas personas ¿cómo podían gestionar su dinero en el banco si no había electricidad y los cajeros no funcionaban? **Se implementó la Caja extra.** El Banco Popular de Ahorro (BPA), con una fuerte presencia en esa población residente en Pinar del Río, se acercó a nosotros con una solicitud de servicios. Se configuró rápidamente en nuestra plataforma para su rápida utilización.

“Desde el mismo celular podías realizar un pago por un importe determinado, como si fuera un pago en línea y dicha operación es visualizada en los móviles del personal bancario utilizando plataforma Bulevar Mi Transfer, que es otro producto de Transfermóvil, resultado de un trabajo conjunto con la Empresa de Servicios Informáticos (GET). Una vez comprobado el pago por este personal se procede a entregar el efectivo.

“Consideramos que muchos servicios son de alto impacto, necesarios, demandados por el desarrollo y la facilidad de **diversificar nuevas formas en el comercio electrónico**, pero se debe tener, además, la capacidad de dar respuestas a otros considerados de emergencia, ante una dificultad y eso forma parte de nuestro propósito: flexibilizar, hacer la vida mejor a todos los cubanos”.

-¿Caja extra es un servicio terminado?

-Tal vez no. Debemos mejorarlo. Recuerdo que después de aquellas jornadas de intenso trabajo de recuperación para restablecer la normalidad en Pinar del Río, nos reunimos con la presidencia del BPA y nos decía que estaban agradecidos por la rápida respuesta. Respondimos que, como cubanos, de alguna forma debíamos estar allí, **mientras los de la Unión Nacional Eléctrica permanecían en zonas de riesgo físico**, sobre los postes, dando sus vidas, **mis colegas de Telecomunicaciones trabajaron sin descanso en el restablecimiento de todas las comunicaciones**, ese fue el bastión de nosotros, de poder ayudar.

“Transfermóvil se ha convertido en algo que ayuda a buscar soluciones a problemas de corte financiero, ante situaciones eventuales que surgen en la sociedad y debemos darle la respuesta. Así sucedió cuando se detectó e informó sobre la pandemia de Covid-19, en marzo de 2020, en Cuba. Muchas personas pudieron adquirir sus alimentos a través de nuestra plataforma de pago electrónico.

“Ese fue un momento histórico y debemos analizarlo así: comprar a través de Tuenvío contribuyó a buscar respuestas de comercio y adquisición de productos necesarios e imprescindibles para muchos cubanos.

“Entonces solo eran dos millones de personas vinculados con Transfermóvil, pero muchas familias se beneficiaron. Se apoyaban con estos servicios. De eso se trata, el encadenamiento va más allá de un precepto económico: es productivo, tecnológico, incluso humano. Yo hago lo que usted no hace y viceversa, pero **entre**

los dos podemos hacer mucho más si nos unimos”.