La ciudad soñada es la informatizada

Por: Yaima Cabezas / CubaSí
10/12/2022

Una ciudad inteligente es el sueño de toda persona que desee vivir en armonía con el desarrollo. La prosperidad no se puede negar, avanzar es un derecho y debería ser la ambición de cada quien que no quiera quedarse empantanado.

Hablamos de ciudad inteligente cuando las tecnologías digitales están estrechamente integradas a los servicios y las infraestructuras para viabilizar y hacer más eficientes los procesos tanto para los individuos como para la sociedad. Nos referimos a redes que garanticen seguridad en los espacios públicos y también información disponible que nos facilite la vida.

A un país como Cuba se le dificulta mucho llegar a esos niveles de progreso de manera generalizada y al ritmo del mundo por las muchas razones que conocemos como nuestra economía deprimida y las consecuencias de un bloqueo extraterritorial impuesto hace más de 60 años por el gobierno de Estados Unidos. Sin embargo, existe una iniciativa que despunta y promete.

Ubicada en la región más antigua de la capital cubana, la Oficina de Facilitación al Pago de la Contribución (OFA), adjunta a la Oficina del Historiador de la Ciudad de La Habana, tiene parte de su objeto social enfocado en una labor que para los cubanos aún nos parece futurista, de película de ciencia ficción, pero que sin dudas nos acerca a lo que “mañana” pudiéramos disfrutar en todas partes para vivir con mayor comodidad.

Acerca de su importancia para llegar a tener una zona metropolitana, incluso un país, inteligente, nos habló su Perceptor-Director, Eugenio Fernando Acosta Noy, quien también nos comentó con mucho entusiasmo sobre la primera Estación de Autoservicios Digitales, que ya se extendió a otras urbes patrimoniales cubanas, y que tiene la mirada puesta en crecer más e impulsar la verdadera informatización de la sociedad.

Perceptor-Director, Eugenio Fernando Acosta Noy. Fotografía tomada por Jorge Camarero/CubaSí

La Estación de Autoservicios Digitales “es producto de un proyecto de automatización y transformación digital, aprobado por el Ministerio de las Comunicaciones, que en sí misma integra a la oficina central de BANDEC, la Oficina del Historiador de la Ciudad, el servicio web de la Presidencia de la República, y la propia OFA. También tiene alianzas con la Red de Ciudades Patrimoniales, la ONAT, el Ministerio de Justicia”, entre otras entidades.

Acosta Noy apuntó que “la idea es fomentar espacios de atención a los ciudadanos, sean habitantes o visitantes, para ayudarles en sus gestiones, siempre por vía electrónica. Puede ser para enviar una comunicación a la Presidencia de la República, solicitar un turno médico a la Dirección Municipal de salud, pagar una multa o contratar una solución digital de ETECSA”.

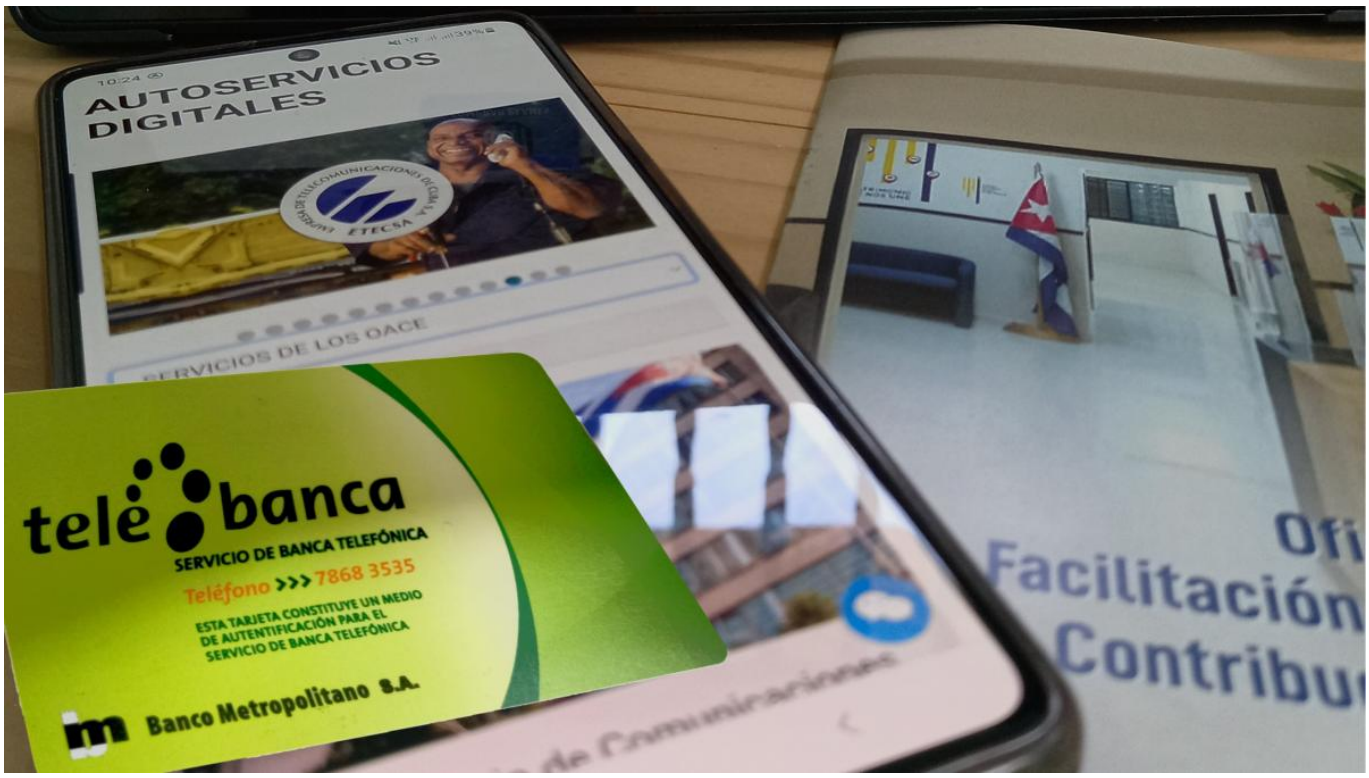
Como siempre la ficción se adelantó porque esto mismo ya lo vimos en el cine hace muchos años: personas que a través de pantallas se gestionaban sus necesidades sin la presencia de una recepcionista, un tramitador o un mesero. Y claro que detrás de todo sistema existe un equipo que trabaja duro por responder y ayudar en esa autogestión, pero en realidad cada usuario es autosuficiente y es capaz de encaminarse desde una plataforma digital. “Desde un mismo lugar y en un mismo acto puede efectuar distintas operaciones”.

A través de Internet son diversas las soluciones que están al alcance de un clic en La Habana Vieja, y que promueve que cada persona pueda gestionarse sus inquietudes. Refirió Acosta Noy que “en un mismo sitio de la web se ofrece comodidad, conectividad, y sobre todo comunicación social. De manera casi expedita el usuario puede ponerse en contacto con una autoridad o un proveedor de servicios”.

La vía electrónica facilita la conjunción de entidades. Por ejemplo, los pagos en línea se hacen por la aplicación TRANSFERMÓVIL, o desde el recurso integrado en el propio portal. También a través de los post de FINCIMEX, TELEBANCA, o la banca remota. “La intención es facilitar el acceso del ciudadano a muchas acciones como el comercio electrónico, el envío de peticiones a las autoridades, utilizar la red de mercados en líneas, y facilitar la

digitalización de los procesos”.

“El apoyo de ETECSA desde el primer día ha sido fundamental para la transformación digital porque facilita la autogestión, que el ciudadano llegue y no haga una cola en una ventanilla para pagar sino que se sirva por sí mismo a distancia, desde su casa”, señaló Acosta Noy.



Fotografía tomada de Internet

¿CÓMO SURGIÓ?

“La OFA emergió el 13 de agosto de 2019 como resultado de un trabajo que comenzó un poco antes, en el año 2016, para a hacer un levantamiento del cumplimiento de la contribución al patrimonio, una obligación de pago que se gestiona en el Centro Histórico de La Habana por mandato del Ministerio de Finanzas y Precios, y de la cual se responsabiliza la Oficina del Historiador por idea de Eusebio Leal y su Directora General Adjunta, Perla Rosales del Toro.

Con esa tarea se recogieron propuestas de mejoras que hicieron los ciudadanos locales, entre ellas la creación de un mecanismo que facilitara y comunicara soluciones a través de la digitalización y que sirviera de feed-back sobre sus propias vivencias. De ese modo las personas de La Habana Vieja fueron insertándose en el mundo digital e incorporando, luego, Internet a sus procesos, lo que dio paso de manera natural a que brotara la vocación de recibir inquietudes, críticas, sugerencias, y peticiones por vía electrónica.

Al inicio, hace siete años, se trabajaba vía SMS. Después se desplegaron los datos móviles y se agregó WHATSAPP y TELEGRAM, hasta que más tarde se digitalizó para generar respuestas automáticas durante las 24 horas del día. Ahora que existe el servicio web se ubicaron allí los autoservicios para que las personas puedan encaminarse. Así evolucionó el proyecto de la OFA al producto de Estaciones de Autoservicios Digitales”, concluyó Acosta Noy.

Desde el principio el objetivo fue dejar la puerta abierta, estar en contacto con la población a través de vías alternativas, y hacer prevalecer la comunicación desde el bienestar. Por ello este proyecto no deja de crecer y pretende desplegarse. Por ejemplo, trabaja para que en 2023 exista al menos una Estación de Autoservicios Digitales en las ciudades patrimoniales de Camagüey, Trinidad, Santiago de Cuba, y Cienfuegos.

El uso de la innovación, las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) son fundamentales para crear ciudades inteligentes que ayuden a satisfacer necesidades inmediatas. Por eso es importante desarrollar herramientas en las plataformas digitales porque hacia allí va la vida.

La pretensión de OFA es insaciable en el buen sentido. Quiere dar pasos para informatizar todos los procesos, para estar un poco más cerca de la ciudad inteligente que podemos tener con nuestras condiciones. Por eso trabaja bajo determinados indicadores internacionales que lo certifican, y que aportarán valor, generará turismo, traerá eficiencia y mayor calidad de vida a la población.