



Source:

Tomado del periódico Granma

La estación de autoservicios digitales creó un modelo de atención a las personas, en el cual sobresale el humanismo y la empatía, en función de contribuir a buscar una solución para las situaciones planteadas por el ciudadano, incluso recibe solicitudes de visitantes que transitan por la ciudad

En nuestro país el proceso de transformación digital es impulsado desde la dirección del Partido, del Estado y del Gobierno, y en este sentido, un hito importante son las reuniones del Consejo Nacional de Innovación, presididas por el Primer Secretario del Partido y Presidente de la República, Miguel Díaz-Canel Bermúdez, lo que ha impulsado la elaboración de un proyecto de Política de transformación digital y una propuesta de agenda que permite implementar dicha hasta 2030.

Desde el Ministerio de Comunicaciones (Mincom), explicó a Granma Yoandy Lazo Alvarado, director de Desarrollo Tecnológico, se ha coordinado el trabajo de los expertos que están haciendo las propuestas iniciales en este tema.

«Este proceder permitió construir un consenso sobre el concepto de transformación digital, definiéndola como un proceso evolutivo, que constituye un cambio cultural, asociado al uso sustantivo de tecnologías digitales en todos los aspectos de la sociedad, que cambia las formas de pensar, de hacer, de planificar, y que pone a las personas en el centro como principal beneficiario y ente activo y cocreador. El propósito fundamental en nuestro país es contribuir a la prosperidad y la sostenibilidad, de la sociedad socialista», remarcó.

Las iniciativas al respecto, desde antes y después, son varias. Un ejemplo con resultados concretos es el proyecto de innovación Automatización y transformación digital de la contribución al patrimonio, asociado al programa sectorial de ciencia, tecnología e innovación Industria cubana del software e informatización de la sociedad, que dirige el Mincom.

El proyecto, señaló, es impulsado por un equipo de juventud y experiencia que, desde el entusiasmo y la perseverancia, conformaron un proyecto de desarrollo local en La Habana Vieja con el objetivo de establecer y facilitar el acceso de los ciudadanos a soluciones digitales desde estaciones de autoservicios digitales (herramienta disponible desde internet, a través de la dirección <https://autoserviciosdigitales.ohc.cu> [1].), con una mirada desde lo local y de integración con sus autoridades.

Lazo Alvarado resaltó que, dentro de los resultados, está el despliegue de dos espacios físicos de atención; uno en el número 306 de la calle Obispo, entre Habana y Aguiar; y el segundo, en la sede del parque científico y tecnológico de Matanzas.

La estación de autoservicios digitales de Obispo No. 306 comparte el acceso de la población a un grupo de herramientas digitales que hacen posible la ejecución de trámites, o el traslado de inconformidades, de

manera presencial o virtual.

Actualmente, añadió, se trabaja en el acondicionamiento de un prototipo de estación de autoservicios en la Avenida del Puerto, previsto para su inauguración en el marco del aniversario 503 de La Habana, en lo que fuera antiguamente el Baluarte de la Garita de Paula, que data de 1844 y tiene vestigios de la vieja Muralla de Mar. Por sus valores patrimoniales y la ampliación del territorio, tendrá una mayor capacidad de diversificar las ofertas locales con respaldo en las tecnologías de la informática y las comunicaciones.

## CONTRIBUIR A LA ALFABETIZACIÓN DIGITAL

El Director de Desarrollo Tecnológico del Mincom comentó que la estación de autoservicios digitales creó un modelo de atención a las personas, en el cual sobresale el humanismo y la empatía, en función de contribuir a buscar una solución para las situaciones planteadas por el ciudadano, incluso recibe solicitudes de visitantes que transitan por la ciudad.

Para ello hacen uso de herramientas digitales que conectan al usuario con las instituciones públicas o empresariales involucradas, mientras que en el espacio físico se contribuye a la alfabetización digital, creando competencias digitales, y el que lo necesite, además, puede usar el equipamiento desplegado.

De acuerdo con Lazo Alvarado, las estaciones proporcionan la integración institucional para solventar un problema planteado. Por ejemplo, identifica a los contribuyentes de La Habana Vieja, facilita que sean bancarizados, que hagan el pago de forma virtual y que conozcan en qué se utiliza su contribución mensual.

«De esta manera se ha logrado incrementar en un 250 % el pago de los aportes a la restauración y la preservación. Otro ejemplo es la habilitación de canales digitales con las diferentes instancias del gobierno local, en correspondencia con el interés deseado, dándole seguimiento a su comunicación hasta obtener la respuesta en los plazos establecidos. En este sentido, se refuerza el rol que deben desempeñar las autoridades y entidades locales en la búsqueda de soluciones».

## UNA VALIOSA HERRAMIENTA

El proyecto de La Habana Vieja ha logrado la integración, en una sola plataforma, de más de 50 soluciones de atención digital que proveen entidades y organismos, y cuenta con casi 6 000 usuarios registrados voluntariamente, en su condición de contribuyentes.

Recalcó que actualmente se atienden, como promedio diario, 24 personas de forma presencial y diez personas por vías electrónicas. En esto último, es fundamental el despliegue de mecanismos de atención en redes sociales para recibir atención a través de videollamadas, audiollamadas y chat de WhatsApp desde el número 5359096474, lo que facilita las operaciones y contribuye, además, a elevar la cultura del derecho y tributaria.

El Director de Desarrollo Tecnológico del Mincom comentó que el alcance de las estaciones de autoservicios digitales está concebido hasta 2025, y en 2023 tendrá como meta generalizar sus resultados, no solo en lo tecnológico sino también en la cultura de la atención al ciudadano.

Para ello, destacó el directivo, cuentan con el apoyo de varias instituciones, y en particular del Mincom, que se ha propuesto crear el primer espacio de este tipo en un organismo de la Administración Central del Estado, y organiza la puesta en marcha de una estación de autoservicios digitales en su planta baja. Al mismo tiempo promueve que esta iniciativa se multiplique en algunas oficinas comerciales de la Empresa de Telecomunicaciones de Cuba S.A. (Etecsa), la Empresa Correos de Cuba, y en los Joven Club de Computación y Electrónica.

<https://bit.ly/3qHTpwM> [2]

[1] <https://autoserviciosdigitales.ohc.cu>

[2] <https://bit.ly/3qHTpwM>