

RADIO REBELDE REPORTA: RESPONDE GRUPO DE TRABAJO NACIONAL DE COMERCIO ELECTRÓNICO A INQUIETUDES DE LA POBLACIÓN...

Autor: Yaicelín Palma Tejas

Problemas con el funcionamiento de las páginas para las compras online, la desactualización de las mismas, sobre todo del sitio <http://www.tuenvio.cu/> de CIMEX; el desabastecimiento de varios productos de alta demanda, los atrasos en las entregas en tiendas y a domicilio, los cobros indebidos y pendientes de devolución, así como las insuficiencias de los sistemas de atención a la población de las Cadenas de Tiendas Caribe y CIMEX, son las críticas más recurrentes de los usuarios del comercio electrónico en Cuba.

Aunque el comercio electrónico comenzó a desarrollarse en el país hace más de dos años con la intervención de las Cadenas de Tiendas, el Grupo Empresarial Correos de Cuba, las instituciones bancarias y la Empresa de Telecomunicaciones ETECSA, la iniciativa requería de más tiempo para ganar mayor organización y afianzarse en la cotidianidad de los cubanos.

En el camino hacia la informatización de la sociedad, Cuba comenzó a implementar la iniciativa en enero de este año, y en la red de Tiendas Caribe, por ejemplo, se recibían por este concepto 45 órdenes diarias. A raíz de la actual situación epidemiológica y la petición de evitar aglomeraciones y quedarse en casa, la cifra aumentó, y hoy Caribe recepciona 300 peticiones de clientes.

Éstas y otras informaciones se dieron a conocer en conferencia de prensa con la participación de la viceministra del Comercio Interior, Miriam Pérez González, y otros funcionarios que integran el Grupo de Trabajo Nacional de Comercio Electrónico.

No estábamos preparados para dar respuesta a la afluencia de clientes al uso de las tiendas virtuales por la población, afirmó Pérez González.

Por su parte, Rosario Ferrer, Vicepresidenta Comercial de CIMEX, dijo que las deficiencias en los servicios prestados hasta el momento no se deben solo a los problemas infraestructurales y de soporte tecnológico.

También han existido problemas desde el punto de vista organizativo, que nos han llevado a triplicar las fuerzas de trabajo en estos lugares, cambiar nuestras estructuras de venta de tiendas que se dedican a hacer un comercio minorista a

convertirlas prácticamente en almacenes para desarrollar debidamente el proceso logístico, y preparar mayor cantidad de personas en este tipo de comercio, que tampoco estaba diseñado.

A esta explicación, el Gerente General de Datacimex, Gilberto Luis Díaz Valdés, añadió que desde el punto de vista de hardware, están creadas las condiciones para soportar el servicio, pero en los últimos 20 días se presentaron dificultades que llevaron a tomar medidas como la segmentación de bases de datos, la optimización de plataformas, y por tanto, la paralización del sitio <http://www.tuenvio.cu/>.

Díaz Valdés también se refirió a los percances en el pago de los clientes a través de sus tarjetas de créditos mediante la aplicación Transfermóvil, e informó que hasta el día de hoy hay pendientes 747 devoluciones a usuarios de este servicio.

Hace aproximadamente una semana comenzamos a presentar problemas con los pagos, debido a la propia saturación, empezamos a perder comunicación entre la pasarela nuestra que es Transfermóvil y la tienda. Ello propició que no se procesaran varias órdenes en la tienda, lo cual generó un proceso de devolución que se ha ido trabajando con ETECSA y los bancos.

Para las entregas a domicilio, el Grupo Empresarial Correos de Cuba ha puesto a disposición 14 vehículos desde el pasado 13 de abril, los cuales se trasladan desde las tiendas virtuales hasta las ubicaciones de los clientes que solicitan los productos de manera online.

Los primeros días estos vehículos cobraban una tarifa de 1.90 pesos en CUP por kilómetro recorrido, tanto en la ida como en el regreso. Luego de varios estudios y a propósito también de la crisis sanitaria, el Grupo de Trabajo Nacional de Comercio Electrónico consideró la rebaja de estos precios a 1.00 peso en CUP por cada kilómetro, la cual se implementa desde el 27 de abril, según comunicó Carlos Asencio Valerino, presidente de Correos de Cuba.

“Estamos trabajando en una aplicación informática con el objetivo desde el punto de vista geo-referencial ubicar de manera más precisa la dirección de los clientes, y ajustar una tarifa más viable y comprensible por la población”.

Por el Grupo de Trabajo Nacional de Comercio Electrónico hay definidos 34 productos básicos en las tiendas virtuales. No obstante, debido a la situación eventual por la que transita el país, esa cifra se reduce a una gama de productos más específicos, solo de alimento y aseo, con el objetivo de achicar los pedidos y realizar las entregas en el menor tiempo posible.

A los sistemas de atención a la población de las tiendas virtuales se refirió la Vicepresidenta Comercial de CIMEX, quien reconoció el mal funcionamiento de los mismos. Por ello -notificó- se abrieron cinco líneas telefónicas más en los centros comerciales de Carlos III y Cuatro Caminos, con el fin de poder redireccionar las llamadas de la población y responder a las solicitudes de los clientes.

También dijo que la apertura de otras tiendas virtuales previstas depende de la organización que se gane con las ya establecidas, aunque en días cercanos El Pedregal, en La Habana, comenzará a prestar estos servicios.

En el caso de la red de Tiendas Caribe, su vicepresidenta, Martha Mulet Fernández, anunció la apertura en el mes de mayo de tres nuevos establecimientos para la venta virtual en la capital, específicamente en los municipios Playa, Víbora y Habana Vieja, así como en cada cabecera provincial.