Exclusiva con la Presidenta de ETECSA: Crece penetración de internet en Cuba

24/12/2015



“Nuestra empresa aporta a todos los procesos del desarrollo socioeconómico del país, con el convencimiento de que hoy no puede existir ningún proyecto en Cuba ni en el resto del mundo donde las telecomunicaciones estén ausentes”.

Lo asegura la ingeniera Mayra Arevich, presidenta de la Empresa de Telecomunicaciones de Cuba (ETECSA), y le sobran argumentos para demostrarlo.

Con expresión seria, concentrada, subraya el compromiso de la entidad que dirige con su misión, y enfatiza en la importancia de “mantener una coherencia en la utilización de los recursos financieros de que disponemos para ponerlos donde tengan mayor impacto, tanto en el sector residencial como en el empresarial, que, al final, es también un aporte al pueblo cubano”.

En apenas un año, Cuba se ha visto inmersa en importantes transformaciones en el terreno de las comunicaciones, particularmente en las posibilidades de acceso a internet. La directiva recuerda que a ello sirvió de premisa el editorial de *Granma* “La informatización de la sociedad, una prioridad para Cuba”, publicado en diciembre de 2014, así como la realización, en febrero de este año, del I Taller Nacional de Informática y Ciberseguridad.

“Ya para este mismo febrero concebimos tres proyectos cuyo impacto en la población consideramos muy importante: el desarrollo de las salas de navegación, de las áreas públicas de internet —las Wifi—, y también de la conectividad en las entidades con aporte significativo al avance socioeconómico del país”.

La creación de zonas Wifi en Cuba ha sido, sin duda, un importante acontecimiento durante este año. ¿Podría abundar en las alternativas que entrarán en vigor para atenuar la concentración de personas, con las afectaciones que ello genera?

Es uno de nuestros programas fundamentales. Al comenzar, nos habíamos propuesto hacer 35 nuevas áreas públicas de acceso a WiFi, cinco en La Habana y dos en cada provincia. En julio, cumplimos con este objetivo y como continuidad, la empresa consideró que era importante, con los recursos que disponíamos, hacer una planificación para aumentar la cantidad de estas instalaciones. Ya hoy tenemos 58 áreas públicas con acceso a internet a través de WiFi y esperamos cerrar el año con 65.

“En esa primera parte del programa tuvimos en las zonas WIFI algunas dificultades que la población identificó, y que nosotros también consideramos: las áreas que escogimos no tenían en todos los casos un nivel de iluminación adecuado, ni facilidades para que las personas pudieran sentarse o consumir algo. Ya para la segunda etapa decidimos trabajar con el gobierno y Partido de las provincias para, de manera colegiada, buscar espacios más propicios, ya que los internautas no solo necesitan calidad de la conectividad, sino determinado confort.

“Por eso pensamos que hay que felicitar a los compañeros de Comunales de los territorios, que tanto nos han acompañado en la reparación de los parques; a la empresa eléctrica, porque se ha logrado una iluminación adecuada. Es decir, en esta segunda etapa se han elegido zonas céntricas a donde puede llegarse con facilidad, hemos logrado una mayor conectividad y hemos optimizado la red para que el servicio sea mejor.

Esta semana debemos terminar en La Habana —porque el resto de las provincias ya concluyeron— la zona del parque de Guanabacoa; el de Santa Amalia, en Arroyo Naranjo; el Parque de las Madres, de Regla; el de Hanoi, en Alamar, y el Centro Cultural, también de Alamar. Ya existen, al menos, tres puntos de navegación en cada una de las provincias, y las hay con cuatro como Pinar del Río, Matanzas, Villa Clara y Santiago de Cuba”.

¿Cuáles son las perspectivas de las zonas Wifi para 2016?

Es un proyecto que no pensamos detener. Estamos preparados para continuar a partir de enero. Debe entrar la infraestructura que garantice crear 80 nuevos puntos Wifi durante el año venidero. En general, hoy contamos con más de 700 espacios para acceder a internet, considerando también las salas de navegación, los ciber-café de los hoteles y aeropuertos, que también son lugares a donde la empresa ha llegado con ese servicio.

“La idea fundamental es continuar acercando los puntos Wifi a la población y disminuir la concentración de personas. A la vez, trabajamos en optimizar las antenas —como acostumbran llamarlas. Primero se pensaron para permitir 30 accesos por cada banda —existen dos bandas, una de 2,4 gigas, que es para los dispositivos de menos prestaciones, y una de 5,7 gigas, para los dispositivos de más prestaciones.

“Es decir, mientras más puntos tengamos, más se va a favorecer una concurrencia adecuada y, por tanto, los recursos destinados a la red serán más favorables al cliente”.

Aunque quizás menos populares, las salas de navegación son otra alternativa para el acceso de los cubanos a la red de redes. ¿Qué comentario le merecen?

A veces, cuando se habla del servicio de internet, hay quien solo se remite a las zonas públicas o de Wifi, pero también están las salas de los Joven Club y ETECSA. Al terminar el 2014, existían en la Isla 155 salas; hoy cerramos el 2015 con 339 y un total de mil 174 puestos.

“Esto permite que tengamos, entre ETECSA y los Joven Club, una mayor capilaridad en el servicio que llega a municipios donde aún no llegamos con los puntos Wifi y que sí tienen sala de navegación. Solo restan tres municipios en todo el país que en la actualidad no cuentan con sala de navegación: Primero de Enero, en Cienfuegos; Cueto, en Holguín, y Regla, en La Habana. Pero antes de terminar este año, también la tendrán. Es decir, que la población para poder tener servicio de internet puede ir a la sala de navegación, del Joven Club o de ETECSA, y también cuenta con los puntos públicos de Wifi”.

¿Cuántos cubanos acceden diariamente a internet por esas alternativas?

Más de 150 mil acceden como promedio diario. Es interesante anotar que la concurrencia se ha duplicado con respecto al año pasado, a partir de la introducción de los puntos para conexión inalámbrica. Y cada acceso nuevo que creamos es un acceso que se llena, por lo que tenemos que seguir aumentando esas capacidades.

“Desde que el 4 de junio de 2013 dio comienzo el servicio de navegación, primero con las salas y luego también con la Wifi, se han vendido 7,2 millones de accesos, que incluyen cuentas temporales y permanentes. De ellas, el 71% corresponde a 2015. Del total de cuentas, el 79% son cuentas temporales, más de las dos terceras partes creadas durante este año.

“Como la mayoría de las cuentas comercializadas este año son temporales —5,7 millones—, aprovechamos para subrayar aquí la importancia de tener una cuenta permanente: se le puede cambiar contraseña y usuario, se recarga y, además, hoy esa recarga puede hacerse con los bonos que comercializan los agentes de telecomunicaciones.

“Laboramos también con mucha intencionalidad para que existan dichos agentes cerca de los puntos Wifi y así

evitar la reventa de tarjetas, los revendedores.

“Asimismo, estamos desarrollando aplicaciones que permitan a los clientes autoaprovisionar su cuenta, poderla recargar de una manera más fácil. Cuando esa labor esté lista, lo informaremos”.

“Desde el 2014 se han realizado 3,9 millones de recargas de las cuentas permanentes. De ese total, el 78% corresponde al año en curso. Estos datos muestran el impacto del uso del servicio a partir de las aplicaciones y los programas que hemos desarrollado este año”.

“Dentro de este programa del Nauta también está la ampliación de los correos en los móviles. Al cierre de noviembre existían tres millones 287 mil líneas móviles; de ellas, 1,2 millones con cuentas de correo Nauta. Y eso es un impacto importante, la población lo usa mucho, ya tiene más de un año de utilización y diariamente se abren más de dos mil cuentas”.

¿Está Cuba preparada tecnológicamente para dar respuesta al ritmo ascendente de la demanda de conectividad?

Hoy estamos trabajando por la ampliación de esa infraestructura. Para sustentar y garantizar la sostenibilidad, por ejemplo —esas cuentas Nauta, que es el primer servicio convergente que brindamos como empresa, porque pasa tanto por la telefonía fija como por la móvil, como por la red internacional, aunque los clientes solo lo ven en la móvil—, es necesaria la ampliación de los centros de datos.

“Desde que comenzó este proceso de informatización, la empresa también ha tenido que trabajar en el tema de los centros de datos. En el presente contamos con un centro de datos que se le ha ido aumentando su capacidad de almacenamiento y procesamiento, y con el desarrollo de estas nuevas inversiones, vamos a incorporar otros dos nuevos centros de datos a partir de 2016. Con ellos, se van a garantizar las capacidades de procesamiento y almacenamiento que los servicios de internet y correo demandan”.

¿Qué puede informar acerca de la preparación del personal?

El programa de informatización implica un gran reto para el personal de ETECSA. En un año se ha tenido que preparar tanto para el despliegue de la infraestructura como para la comercialización de los servicios. No debe olvidarse que hasta 2013 nosotros fuimos una empresa fundamentalmente dedicada a la telefonía fija y móvil de servicio de voz y de SMS.

“Hemos trabajado en la capacitación, pero debemos seguir haciéndolo de una manera cada vez más profesional y acelerada, con miras a que el pueblo esté más actualizado y preparado para poder disfrutar de los servicios que brindamos.

“Eso se logra preparando las fuerzas para interactuar más con la población, ahora esencialmente con Nauta. Para eso estamos contando con instructores debidamente identificados con pulóver y gorra, ubicados en las zonas Wifi. Empezaron hace unos 15 días de manera experimental.

“Se trata de personal del área de Tecnología e Información de la empresa, o técnicos en Telemática, especialistas comerciales o ejecutivos que, como conocen el servicio, se organizan en un grupo en el centro de telecomunicaciones y van a las áreas públicas.

“Así ha ocurrido en la inauguración de los últimos puntos en Artemisa y La Habana, y lo vamos a mantener como práctica, hasta tanto veamos que la población se capacita. También se puede documentar por otras formas que tenemos en la empresa como es el 118, los centros de atención telefónica, que son vías que igual mantenemos, pero nos hemos dado cuenta de que, en este período de adaptación al servicio, es más eficaz el intercambio personalizado y cara a cara”.

¿Cómo el sector empresarial, y en especial los servicios de primer orden para la ciudadanía, se han beneficiado con las posibilidades de conexión?

Este año otro de los programas era aumentar la conectividad de las entidades, porque también se podía revertir en beneficio para la población. Comenzamos por el Ministerio de Salud Pública (MINSAP), teniendo en cuenta lo que significa para Cuba que sus médicos estén bien preparados.

“Como Infomed es una red que contribuye mucho en esa dirección, se le subió el ancho de banda a tres veces lo

que tenía. Fueron invertidos recursos de red en el nodo central para mejorar la capacidad de interconexión con Internet y con sus usuarios finales.

“Todo eso ha permitido una mayor accesibilidad a la red, y hoy hay más de 40 mil médicos que se conectan desde sus casas a internet a través de la red de Infomed. También hemos trabajado en la conectividad de instituciones de salud, incluyendo universidades.

“Asimismo, en el Ministerio de Justicia estamos reorganizando estos temas para cumplir con el decreto de organización de los registros públicos, lo cual responderá a las quejas de la población en cuanto a lo engorroso de los trámites. En consecuencia, se ha aumentado el ancho de banda de ese ministerio y en los registros municipales.

“Otro impacto importante del acceso a internet ha sido en las instituciones de la Educación Superior. A más de 25 instalaciones se les aumentó el ancho de banda haciendo la conexión por fibra óptica; al nodo central de la Red del MES (RedUniv) se le incrementó el ancho de banda, lo que permite que los estudiantes se puedan conectar a través de los Wifi propios que tienen las universidades. Se implementó la red para respaldar la reorganización del sistema universitario en el país, como resultado de la unificación de la enseñanza superior (universidades pedagógicas, de Cultura Física y las adscriptas al MES).

“Eso fue una tarea importante que llevó un despliegue significativo, y ahora se trabaja en la instalación de la fibra óptica para el Instituto Superior de Diseño, el de Ciencias Aplicadas y el Minero Metalúrgico. O sea, al cerrar 2015, todas las universidades cubanas estarán conectadas y mejoradas en su ancho de banda y su conexión.

“En cuanto al Banco Central de Cuba, se creó una red interbancaria entre ocho entidades, hubo cambios tecnológicos y mejoramientos en la red de CADECA en todo el país, se aumentó el ancho de banda de los nodos provinciales de la red del Banco Popular de Ahorro y del Banco de Crédito y Comercio (BANDEC). Se encuentran instalados 773 cajeros automáticos en el país, 150 durante este año. ETECSA les garantiza el soporte técnico y mantenimiento del servicio de telecomunicaciones de la red.

“Por otra parte, la Fiscalía General de la República se ha visto también beneficiada con fibra óptica en su nodo central, la migración tecnológica hacia ese nodo de todos los enlaces provinciales y municipales, a la vez que se incrementó el ancho de banda de los municipios a 256 Kbps.

“Del mismo modo, otras entidades fueron beneficiadas como el Instituto Cubano de Amistad con los Pueblos (ICAP), el Ministerio de la Agricultura, el Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos y el grupo empresarial BioCubaFarma”.

¿Cuál es el mensaje de ETECSA a sus clientes por el nuevo año?

Confianza. Pienso que el año 2016, los 57 años de la Revolución, son razones más que suficientes para hacer mucho. Primero, transmitir confianza en que la empresa y todos sus trabajadores están laborando con un gran compromiso por seguir brindando nuevos servicios y por mantenerlos con calidad.

“En eso radica uno de nuestros retos y estamos preparados para asegurar la calidad de los servicios que ofrecemos ahora y de los nuevos que vendrán. La población quiere estar conectada. Y no lo quiere de la misma manera que hace tres años.

“Nos estamos preparando para hacer nuevas ofertas de servicios por paquetes en el 2016, algo que la población

nos ha pedido desde hace tiempo, pero requería la adquisición de una plataforma que ya hoy estamos instalando.

“Se necesita saber que el desarrollo de las telecomunicaciones en nuestro país marcha armónicamente con el desarrollo de la economía cubana. Las inversiones, los equipamientos, se pagan en moneda libremente convertible, y es necesario que la empresa pueda tener posibilidades de adquirir esa moneda para continuar brindando, dentro de nuestra misión, los servicios a la población que cobramos en moneda nacional como es la telefonía fija, que sigue siendo subsidiada.

“Por eso es importante que continuemos con nuestros servicios exportables —algunas recargas internacionales, con los servicios de voz internacional y el roaming—, que garantizan las finanzas necesarias para comprar el equipamiento que permite el desarrollo de la infraestructura.

“Dependemos del desarrollo de la infraestructura y de las condiciones del mercado para ir bajando paulatinamente las tarifas, como lo hicimos este año, cuando bajamos de 4.50 a 2 CUC la hora de navegación y aumentamos el ciclo de vida de las cuentas permanentes Nauta de 30 a 360 días. También comenzó a partir de agosto último el agente de telecomunicaciones comercializando bonos de recarga para esta cuenta, y también empezó la recarga internacional de la misma”.

Con cuatro años y medio como presidenta de ETECSA, y luego de haber transitado por todos los peldaños del quehacer en esa organización, Mayra Arevich Marín asegura que “esta empresa tiene mucha responsabilidad con Cuba y con su pueblo”.

“No podemos pensar, por ejemplo, que vamos a tener un desarrollo del turismo, si no existe un desarrollo de las telecomunicaciones dentro de ese sector; no podemos pensar en un registro público unificado para que la población tenga facilidades al hacer sus trámites, si no desarrollamos las comunicaciones en el Ministerio de Justicia; no vamos a tener una agricultura desarrollada, si no aportamos a sus proyectos de informatización, a los del transporte, del aeropuerto, de los ferrocarriles; si no estamos inmersos en la tarea del Mariel, donde somos uno de los principales actores porque no se puede hacer ningún puerto ni zona especial, si no se tiene desarrollo de las telecomunicaciones.

“Y quizás por eso es que a veces tenemos la percepción de que la población es bastante crítica con ETECSA, pero siempre vemos esas críticas como un aporte que nos ayuda a seguir avanzando”.

¿Qué piensa Mayra cada mañana al despertar y saber que lleva sobre sus hombros el peso de una empresa que, junto a otras, se ubica en el pivote del desarrollo cubano?

Todos los días cuando me levanto pienso en algo que dijo Raúl: Se puede.