



VIAJANDO

Algunos miembros del equipo de programación y desarrollo de la aplicación se mantuvieron trabajando pese al aislamiento decretado por la covid-19.

INFORMATIZACIÓN

Viajando *on line*

Una nueva aplicación se abre paso entre usuarios nacionales por facilitar la comercialización de pasajes digitalmente. Lo más destacable del proyecto es el continuo intercambio con los usuarios

Por **LILIAN KNIGHT ÁLVAREZ**

EN grupos y redes sociales de la aplicación (*apk* o *app*) **Viajando** pueden verse varios selfies que, cual crónicas de viajes, reflejan la felicidad de quienes han conseguido subirse a una guagua de Omnibus Nacionales gracias a la novedad informática.

Creada por la Empresa de Servicios de Información del Transporte (Sitrans), **Viajando** ha evolucionado en poco tiempo para convertirse en una de las más populares entre los cubanos. Esto se debe a que ofrece, de forma digital, la posibilidad de comprar y visualizar la existencia de boletos de ómnibus y ferrocarril para viajes interprovinciales, así como de catamarán hacia la Isla de la Juventud.

Si bien no llega a ser una alternativa asequible para todos ya sea por el “rechazo” a las nuevas tecnologías o por los precios de la telefonía celular y de conexión a Internet, sí representa un alivio ante la afluencia de personas en las agencias de pasajes y listas de espera; condicionadas en los últi-

mos meses por la presencia de la covid-19 en varias provincias.

Aunque la herramienta está a disposición del público en general –tal como se concibe hoy– desde julio de este año, tiene su antecedente en una plataforma de consulta preexistente en agencias de la empresa Viajero.

“En 2016, a solicitud del Ministerio de Transporte, Sitrans diseñó dicha solución y, aunque desde ese momento se demandaba mayor agilidad y ampliación de los servicios, no existían en el país las condiciones propicias de informatización. Con el aumento del acceso a Internet de la población –fundamentalmente mediante datos móviles– se consolidó en abril del año pasado una versión bastante rudimentaria que solo permitía la visualización de las posibilidades de pasajes”, explicó Léster Suri Echenique, director de la Unidad Integral de Negocios de Sitrans.

“Para la confección de una *apk*, que incluyera la posibilidad de compra *on line*, hicimos pruebas piloto, algo novedoso en

los lanzamientos de este tipo de producto en el país. En ellas medimos primero la funcionalidad del proceso de pago mediante la pasarela **Transfermóvil** (al costo de un centavo durante las pruebas), y en segundo lugar la concurrencia que indicaría el volumen de tráfico en las redes”, agregó Suri, quien es además el líder del proyecto.

Los ensayos, al decir del ingeniero informático, permitieron estabilizar el flujo y la conectividad con las entidades bancarias y la correspondencia en tiempo real con la disponibilidad de la empresa Viajero. Hoy, una vez iniciado el proceso de reserva del asiento, la aplicación congela esa capacidad mientras el usuario completa la compra en no más de 10 minutos. Si el proceso excede ese tiempo, la plaza vuelve a liberarse.

Luego de los ajustes, se hicieron evidentes los resultados: un mejor diseño de interface, la inclusión de los servicios ferroviarios y teléfonos de las agencias acompañaron a una *app* que llegó justo cuando el azote del SARS-CoV-2 aconsejaba quedarse en casa el mayor tiempo posible.

Sin duda, lo más destacable del proyecto **Viajando** es el continuo intercambio con los usuarios, quienes desde el inicio, con sus opiniones y su participación, dieron forma a la *apk* que hoy ostenta la versión 5.10, es decir, un nuevo reajuste que añade otras características y funciones a la aplicación.

Las sugerencias aportadas desde las redes sociales, los canales y grupos de comunicación permitieron incorporar nuevos beneficios entre los que sobresalen la inclusión de los apartados Mis reservas y Viajeros frecuentes (esta guarda los viajes solicitados y los acompañantes). También un mejor diseño del boletín electrónico, un tutorial sobre los principales botones y funcionalidades, y la venta de tramos; estos dos últimos disponibles en la tercera actualización, la más reciente.

Léster Suri aseguró que del total de propuestas realizadas por la población se ha implementado 90 por ciento. Queda pendiente el reintegro de dinero mediante la propia aplicación, el vínculo con la plataforma Enzona, la disposición de boletos de aviación, información sobre las rutas, los horarios y tiempos de viaje, así como una

versión en página web, en la que se trabaja paralelamente y está a la espera de la inclusión de los servicios antes mencionados.

Los especialistas de este proyecto, en coordinación con la Empresa de Telecomunicaciones (Etecsa), deben resolver el ajuste de **Viajando** con las cuentas de correo nauta, que hasta el momento no pueden recibir la confirmación del boletín electrónico; lo que obliga a los usuarios a crearse cuentas internacionales.

A esto se añade que muchos beneficiarios abogan por su uso libre de costo –similar a **Transfervóvil**– algo que Suri aclaró no está en manos de su entidad. “Hasta el momento Etecsa estableció el cobro del servicio por el tráfico que genera, pero el consumo de la aplicación es mínimo y emplea –incluso en su descarga– los megas nacionales”, precisó.

El protagonismo de **Viajando** crece cada vez más, al punto de abarcar 30 por ciento de las ventas de pasaje. La *apk* ostenta altos niveles de ciberseguridad, mecanismos informáticos de confirmación de identidad y limita a ocho las capacidades de compra (cuatro pasajes de ida y cuatro de regreso) evitando el posible acaparamiento o la desprotección de otros clientes.

Además, el reducido equipo de siete integrantes que realizó esta solución informática y la empresa Sitrans en general, se proponen cerrar el ciclo, por ende, también crearon una aplicación móvil de escaneo del carnet de identidad para la comprobación del pasaje disponible ya en algunas terminales de Omnibus Nacionales.

Buzones virtuales de dudas y sugerencias

En Cuba, en plena alfabetización tecnológica, aún abunda una generación analógica a la que le cuesta interactuar con *softwares* y aplicaciones modernos, por eso no es de extrañar que la implementación de soluciones informáticas requiera muchas veces de un permanente tutelaje por parte de desarrolladores, programadores o comunicadores.

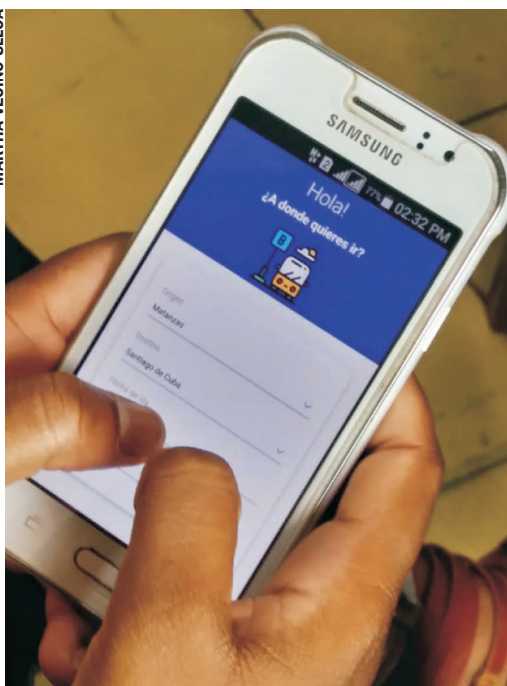
Pero lo que ocurre con Elton Nápoles es mucho con demasado, como se diría en buen cubano, pues su nombre resuena casi las 24 horas en el grupo de Facebook que tiene **Viajando**.

¿Cómo descargo la aplicación? ¿Cómo compruebo que se ha comprado el pasaje? preguntan un sinnúmero de veces en el chat e invariablemente, entre tantas respuestas acertadas y comentarios, siempre alguien resuelve ir a lo seguro: “Mejor esperamos a que Elton responda”.

Sorprendentemente, Elton Nápoles Núñez no pertenece al proyecto **Viajando**, ni siquiera a la empresa Sitrans. Es especialista en aplicaciones informáticas en la Dirección Nacional de Gestión y Control de Flota (conocido como GPS), en el organismo central del Ministerio de Transporte.

Asegura que no tuvo la intención de obtener dicho protagonismo

MARTHA VECINO ULLOA



VIAJANDO

El protagonismo de Viajando crece cada día, al punto de abarcar 30 por ciento de las ventas de pasaje.

Cortesía del equipo de Viajando

Reporte del Proyecto APK Viajando
cierre 3/8/20

Total de cuentas registradas en Viajando	66 617
Boletines comercializados por Viajando	74 229
Boletines comercializados por Agencia	149 636
Total de descargas a través de Apklis	429 570

VIAJANDO

www.sitrans.cu
[@sitrans.cuba](https://www.facebook.com/sitrans.cuba)
[@sitranscuba](https://twitter.com/sitranscuba)
[@sitranscuba](https://www.instagram.com/sitranscuba)
[@sitranscuba](https://www.linkedin.com/company/sitranscuba)
 +53 52137349

A un año de creada la versión de compra on line, la aplicación ya contaba con múltiples descargas y cuentas creadas.

y que nunca imaginó la magnitud que tomaría su participación. “El proyecto me interesó como informático al fin y cuando algo me atrae busco información al respecto. Así descubrí el grupo y el canal de **Telegram** e incluso un grupo de **Facebook** que en comparación estaba algo desactualizado. Fue entonces que empecé a re-publicar contenido de una red en otra y a responder desde mis conocimientos las dudas de muchos usuarios que eran básicas”, comentó Nápoles.

Pero lo que empezó como un *hobby*, pronto se convirtió en una responsabilidad. Entonces se dio cuenta de que responder mensajes a las tres de la madrugada fue algo que solo pudo hacer durante los 10 días de su período vacacional.

“Cuando empecé a trabajar entendí que no podía quitarle tiempo a mis labores para atender **Facebook**, lo que hago requiere de mucha concentración. Determiné que le iba a dedicar al grupo *apk Viajando* –con más de 16 500 miembros– solo el mediodía y una hora de la noche, a partir de las ocho”, refirió.

Entre las dudas más frecuentes, Nápoles Núñez resaltó las dificultades con el código de activación, “que es bastante largo y no todos saben copiarlo y pegarlo”, y la creación de correos internacionales a raíz de las dificultades que presentaron los nautas.

Por su parte, Adys Martínez Sánchez, quien es especialista comercial de Sitrans y sí maneja oficialmente las redes sociales del proyecto, destacó: “Es bastante complicado la asesoría de los clientes, sobre todo cuando hay actualizaciones, sin contar que el entorno digital no tiene horario. Pero hemos preparado a muchos usuarios de manera que unos puedan asesorar y responder las dudas de otros y replicar la información que colgamos en los diferentes canales.

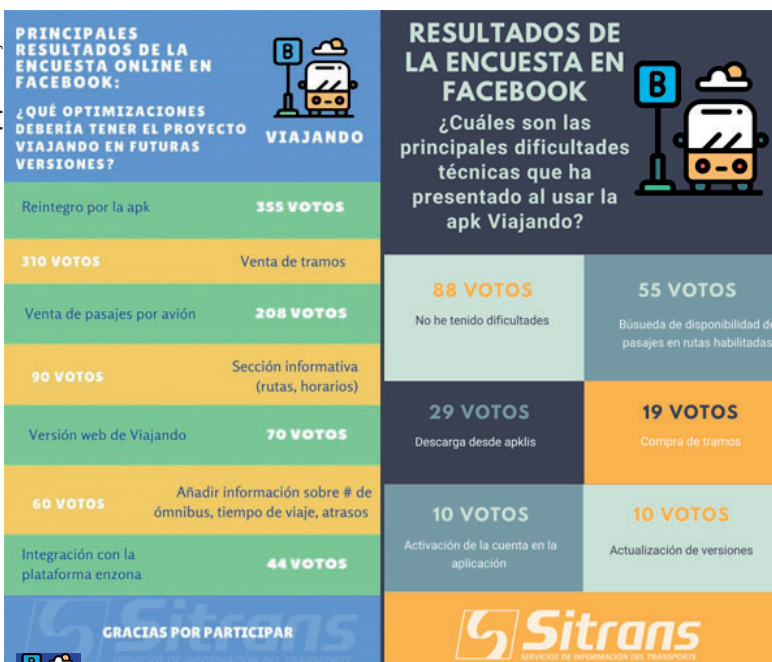
“En **Telegram** –con unos 4 000 asociados– tenemos colaboradores con experticia que son defensores de la *apk* en cualquier espacio y dan sugerencias,

Radio Sancti-Spiritus



Fotos en medios y redes sociales visibilizan los resultados de la compra *on line*.

Cortesía del equipo de Viajando



Sugerencias hechas por los usuarios para la aplicación, en orden de prioridades y de las principales dificultades.

desde el punto de vista técnico, que mejoran la interacción para los menos diestros”, apuntó la joven graduada de psicología.

Ese intercambio, concebido desde el inicio, es la fuente fundamental de enriquecimiento y desarrollo de las diferentes optimizaciones. Para facilidad de los programadores, los comentarios de los usuarios son tabulados con etiquetas para diferenciar quejas, sugerencias y dudas.

Como comunicadora, Adys ha aplicado múltiples encuestas y sondeos con el fin de ubicar las propuestas en una escala de

prioridades, además de organizar (previo a la etapa de aislamiento) encuentros con los beneficiarios, colaboradores y las entidades de las que depende el funcionamiento de la aplicación.

Viajando se consolida hoy como muestra de informatización de la sociedad y de trabajo consecuente y organizado. Paso a paso, no obstante las limitaciones, el país se inserta en un proceso de apropiación de las nuevas tecnologías en aras de acercar la gestión de sus instituciones a los ciudadanos y hacerles más placentero el viaje por la vida.