

Nuevas maneras del Gobierno estar junto al pueblo. Este término, que forma parte de la política de informatización de la sociedad, ha sido una premisa desde hace algunos años y en 2018 logró un avance significativo.

A grandes rasgos es el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (tic) para brindar servicios e información a los ciudadanos, aumentar la eficacia y eficiencia de la gestión pública, e incrementar la participación ciudadana.

A ello da impulso y seguimiento estricto la dirección del país; Miguel Díaz-Canel Bermúdez, Presidente de los Consejos de Estado y de Ministros, ha ofrecido indicaciones sobre el tema en múltiples ocasiones, una de las más recientes de ellas en el balance del trabajo de 2018 del Ministerio de Comunicaciones, donde comentó que para lograr una verdadera informatización de la sociedad, que abarque todos los ámbitos de la vida, es necesario prestar mayor atención al desarrollo de los procesos.

Y ejemplificó con el gobierno electrónico, «donde no podemos quedarnos solo con la existencia de sitios y plataformas web; todos los organismos e instituciones tienen que informatizar sus procesos, tanto los que guardan relación con sus propias gestiones como los que se proyectan hacia la población».

El principal impacto está en los trámites para satisfacer las necesidades del pueblo, añadió el mandatario. No solo podemos verlo en el ámbito de las entidades estatales propias del Ministerio –llamó la atención–, sino como organismo rector, para que todo el que necesite desarrollar sus procesos pueda encontrar ayuda para resolver las problemáticas.

De acuerdo con esa línea estratégica, a partir del 24 de febrero último quedó activo el [Sitio de la Presidencia de Cuba](#), donde se publicarán contenidos relacionados con el Gobierno del país, a través de este sitio las personas podrán acceder a esta plataforma, y así mantenerse actualizadas sobre las últimas reuniones de los Consejos de Estado y de Ministros, así como de los tuits de los principales representantes de la Isla.

El viceministro primero de las Comunicaciones, Wilfredo González Vidal, significó que «estamos en un momento de cumplimiento de la primera etapa del gobierno electrónico en Cuba, la de presencia».

En Cuba se han marcado cuatro etapas: Presencia, Interacción, Transacción y Transformación; cada una con elementos bien identificables que marcan las metas y el avance de la gestión gubernamental con el uso de las tic, explicaron directivos del Ministerio de las Comunicaciones.

Actualmente todos los órganos, organismos de la Administración Central del Estado (oace) y los gobiernos territoriales (a nivel provincial y el municipio especial Isla de la Juventud) tienen [portal institucional de gobierno publicado en la red](#).

No obstante, en la implementación han existido elementos complejos, tanto de forma como de contenido, y se trabaja para que al cierre del primer trimestre de 2019 se declare cumplida esta etapa.

En la segunda se implementarán los mecanismos de comunicación e intercambio con los usuarios, se incrementará el nivel de interacción, y está orientada a la [facilitación de los](#)

[trámites.](#)

Para la etapa de transacción se garantizarán los trámites y servicios en línea, así como la [interacción simultánea de los usuarios con el Gobierno](#). Algunos de los puntos claves de esta etapa son la posibilidad de libre creación de usuarios en el portal, lo que repercute en beneficios directos tales como la personalización y las notificaciones; envío de información a usuarios registrados vía correo electrónico, mensajes cortos (sms) y boletines electrónicos; el llenado en línea de los formularios o plantillas necesarias para los servicios y trámites que ofrece el organismo o entidad, entre otros.

En la cuarta y última etapa se generará un cambio en el pensamiento y la actuación de los ciudadanos y las organizaciones, y se elevará a un mejor plano la interacción con el Gobierno a través de las tic.

Es importante mencionar que lograr la primera etapa y luego avanzar por las otras tres significa un reto no solo tecnológico, en cuanto a infraestructuras y plataformas informáticas, sino respecto a la optimización de la gestión interna de las entidades estatales y la logística que debe asegurar el cumplimiento de esa gestión, precisaron los especialistas.

PROYECTOS TERRITORIALES

La Empresa de Aplicaciones Informáticas (Desoft) ha trazado una estrategia de trabajo que le permita a cada Gobierno provincial contar con un [portal web](#) para informar e interactuar con los ciudadanos, explicó a Granma Elena Real Castro, directora territorial de la entidad en Pinar del Río.

«Este territorio fue vanguardia en el tema y se decidió generalizar la experiencia, al ser todas las provincias partes de una misma estructura de Gobierno, para de esta manera lograr estandarizar un mismo concepto y sistema de trabajo», agregó.

De hecho, el Portal del Ciudadano en Pinar del Río fue seleccionado como proyecto campeón del premio de la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información (cmsi) 2019.

El sitio web resultó entre los cinco proyectos más votados en la categoría El rol de los gobiernos y de todos los actores en las promociones de las tic para el desarrollo.

La División Granma de Desoft aportó a este gran proyecto el Sistema de Gestión del Delegado, aplicación puesta en funcionamiento hace varios años en el Gobierno de esa provincia y que se integra con los portales provinciales.

Más de 30 empresas de subordinación al Consejo de la Administración Provincial de cada territorio tienen presencia en cada portal público en internet, los que ofrecen como bondades: informar, orientar, facilitar trámites y servicios, y propiciar la participación ciudadana.

Destacó Elena Real Castro que el Sistema para la Gestión del Delegado es un paquete de cuatro módulos que facilitan el registro y control de todos los posibles planteamientos, quejas y solicitudes que pueda emitir un ciudadano cubano, y posibilita el seguimiento de los mismos por todas las autoridades implicadas.

«Ambos, el Sistema y los portales provinciales se conectan entre sí, y la integración de ambas

soluciones ofrece la posibilidad de obtener información de los planteamientos realizados a los delegados en los procesos de rendición de cuenta y sus despachos. Para el Gobierno, ello propicia un acercamiento con los ciudadanos y mayor transparencia en su gestión», explicó.

Para garantizar el éxito de este proyecto intervienen tres actores fundamentales, precisó la Directora territorial de la entidad en Pinar del Río. En un primer momento, la Empresa de Telecomunicaciones de Cuba (Etecsa) garantiza disponer de una infraestructura tecnológica totalmente independiente, con seguridad, disponibilidad, resguardo y respaldo de toda la información que se gestione.

Sobre esta infraestructura tecnológica, Desoft, utilizando el entorno virtual contratado a Etecsa, provee a los Gobiernos de una plataforma tecnológica, empleando un grupo de principios que ofrece el esquema de software como servicios, para que el uso de estas aplicaciones se caracterice por: bajas inversiones, fácil acceso, transparencia, confiabilidad, disponibilidad, interactividad, escalabilidad, personalización, seguridad y publicidad, destacó Elena Real Castro.

Como tercer actor interviene el Gobierno provincial junto con sus entidades, quien es el principal impulsor del proyecto y de insertar al ciudadano en el centro de la transformación de la gestión que realiza, para que este entorno sea cada vez más inclusivo. Es responsable, además, de garantizar la actualización de los contenidos del Portal y de propiciar un acercamiento con los ciudadanos y una mayor transparencia en su gestión.

UN PROCESO DESDE LA BASE

La Unión de Informáticos de Cuba (uic) desempeña también un papel fundamental en el desarrollo del Gobierno electrónico en Cuba. Con su carácter transversal, esta organización que agrupa a informáticos y electrónicos y otras especialidades afines, tiene la oportunidad de aportar «desde abajo hacia arriba», destacó Tatiana Delgado, vicepresidenta de la uic.

Esto significa, precisó, tratar de apoyar en la capacitación de los Gobiernos locales como una forma de entender cuál es el rol del Gobierno para estar más cerca de los ciudadanos a partir del aprovechamiento de las tic.

Por otra parte, se comparten metodologías para que el proceso sea factible a través de las plataformas y, sobre todo, en los servicios que se puedan generar para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos. También se apoya con herramientas de evaluación y sistemas de indicadores, pues es de gran interés para la uic dinamizar la innovación a nivel local.

La Vicepresidenta de la uic se refirió al rol de los jóvenes graduados de las especialidades afines a la informática que pueden desempeñar un gran papel en este proceso, al aprovechar y poner en práctica los conocimientos adquiridos durante los procesos de aprendizajes en diferentes centros docentes.

Todas estas actividades, puntualizó Tatiana Delgado, se están llevando a cabo dentro de una plataforma articulada para el desarrollo territorial integral, proyecto marco que dirige el Ministerio de Economía y Planificación, del cual la uic es una de las organizaciones nacionales asociadas.

Por lo tanto, «tenemos acompañamiento de los Gobiernos y grupos de desarrollo local, así como de muchas entidades, juntas actuamos en función de este objetivo», explicó.

MAYOR VISIBILIDAD WEB

El Monitor de Sitios Web Cubano es una plataforma informática que permite diagnosticar el estado de un grupo de variables y propiedades que se deben tener presentes en el desarrollo y administración de los sitios web para que estos tengan un mejor posicionamiento en los buscadores, y que de esta forma sus contenidos alcancen una mayor visibilidad, explicó Ariagna González Landeiro, subdirectora de Proyectos Especiales de la Universidad de las Ciencias Informáticas (UCI).

Bajo esa premisa, la uci ha empleado el monitor en la implementación de la etapa de presencia del Gobierno electrónico, convirtiéndose en una herramienta de trabajo que ha brindado un seguimiento sistemático a los sitios web cubanos.

«Los resultados de las evaluaciones realizadas a los sitios web han sido compartidos en diversos momentos con los diferentes territorios, organismos y entidades del país», precisó González Landeiro.

Esta herramienta ha facilitado la agrupación de los espacios digitales cubanos según las provincias y los organismos a los cuales pertenecen, propiciando un análisis especializado en cada caso y de esta forma, mediante intercambios, capacitaciones y asesorías en el uso y posicionamiento de los sitios web, ha ayudado con un grupo de buenas prácticas ajustadas a las características de cada entidad, acotó.

PERSPECTIVAS FUTURAS

Para este 2019, aún quedan muchos retos por lograr. En el caso de Desoft, la empresa continuará trabajando en el soporte, actualización, mantenimiento y estabilidad técnica del proyecto, además de la creación de los portales municipales sobre la misma línea de trabajo de los provinciales, para mantener los principios de escalabilidad, interoperabilidad y seguridad, entre otros requerimientos que se tuvieron en cuenta desde la etapa de presencia.

La integración de los portales ciudadanos con el Sistema para la Gestión de la Guía Electrónica de Programación, e-progTv, desarrollada para el Instituto Cubano de Radio y Televisión, en el marco de los proyectos de Televisión Digital, será una tarea a ejecutar que permitirá a la población conocer la cartelera de programación de los canales de televisión, incluidos los telecentros, en la medida que estos actualicen sus programaciones, refirió Elena Real Castro.

Wilfredo González Vidal, viceministro primero de las Comunicaciones, refirió que corresponde trabajar en tres líneas enfocadas a evaluar sistemáticamente el nivel de acceso y uso de estos portales por la población, revisando la visibilidad, calidad y disponibilidad de dichos portales, los cuales deben mantener información actualizada y servicios digitales a sus ciudadanos.

Además, las entidades deben organizar los procesos de atención y dar respuesta a la población por los nuevos medios de comunicación digital que propician dichos portales digitales, para lo cual se deberán establecer medidas que propicien un adecuado uso.

De igual forma, organizar o articular un sistema de trabajo con los principales actores de la entidad o el territorio para mantener con sistematicidad informados a los ciudadanos de todo el quehacer del Gobierno, incluida la posibilidad de ofrecerles servicios digitales. «Es decir, debemos modernizar la gestión pública, ofreciendo los servicios y propiciando la participación de los ciudadanos en dichos procesos, como un ejercicio de transparencia con la población», precisó.

Un ejemplo de lo anterior es el nuevo sitio web del [Ministerio de Justicia](#), el cual ya permite solicitar en línea servicios relacionados con los [antecedentes penales](#), [actos de última voluntad y declaratoria de herederos](#).

«Considero que hemos creado las condiciones mínimas para la etapa más fácil, la de presencia, pero ahora corresponde continuar trabajando fuerte para informatizar los procesos internos y externos de las organizaciones, que permitan dar valor de uso a dichos portales de Gobierno y que el ciudadano sienta la necesidad y se identifique con dichos portales a partir de lo actualizada y útil que pueda ser la información y los servicios que ellos ofrezcan», apuntó Wilfredo González Vidal.

Ver además