

EL GOBIERNO ELECTRÓNICO: UNA ASIGNATURA EN LA QUE NOS QUEDA MUCHO CONTENIDO POR VENCER...



Fue lo que apreciamos en las intervenciones de los panelistas del programa Mesa Redonda que la Televisión Cubana transmitió este miércoles, en la que Ernesto Rodríguez Hernández, viceministro de Comunicaciones; Ileana Horruitinier González, directora general de Desarrollo del Ministerio de Justicia; y Yunier Rodríguez Cruz, quien conduce el Observatorio de Gobierno Digital perteneciente a la Facultad de Comunicación de la Universidad de La Habana, nos actualizaron sobre la marcha del gobierno electrónico en Cuba.



El viceministro Ernesto Rodríguez precisó los conceptos, las diferencias y similitudes entre el gobierno electrónico y el gobierno digital, entendiéndose el primero, dijo, como la posibilidad que tienen las diferentes estructuras de Gobierno del país de contar con portales o sitios web en Internet que brinden información actualizada, trámites y servicios a los ciudadanos y, el segundo, como

una forma superior y más transparente de gestión digital de Gobierno de cara a la población que permite, además, atender, registrar, tramitar y dar respuesta en línea a través de dichas plataformas a las solicitudes, necesidades y reclamos que plantean los ciudadanos respecto a las diferentes problemáticas de la sociedad.

Puntualizó que en Cuba estamos dando los primeros pasos en materia de gobierno electrónico, un proyecto que hoy impacta en uno de los ejes estratégicos del Programa Nacional de Desarrollo Económico y Social hasta el 2030: el gobierno socialista, eficaz y eficiente; que tiene además un respaldo legal en la propia Constitución de la República y en la política integral para el perfeccionamiento de la informatización de la sociedad.

Entre sus objetivos están, dijo, agilizar el despliegue de los servicios y trámites que se ofrecen por vías digitales, acortando los términos, elevando la calidad del servicio y disminuyendo la posibilidad de errores.

Rodríguez Hernández reconoció que ya varios organismos e instituciones del país han puesto en línea un grupo de servicios y trámites, entre los que citó, el pago de servicios como el agua, la electricidad y la telefonía, la solicitud de plazas gubernamentales vacantes, entre otros.

Puso también ejemplos de un grupo importante de aplicaciones informáticas desarrolladas en el país para dispositivos móviles que permiten a los ciudadanos acceder a un número no despreciable de trámites y servicios.

Por su parte, la directora general de Desarrollo del Ministerio de Justicia, Ileana Horruitinier González, caracterizó la experiencia de ese organismo en el ordenamiento del gobierno electrónico, a partir del control digital de un número importante de registros, como son las solicitudes de certificaciones de Antecedentes Penales, de Nacimiento, de Matrimonio y de Defunción, así como diferentes trámites y servicios en línea que ya se realizan en algunas direcciones provinciales de ese sector.



En tanto, el Doctor en Ciencias Yunier Rodríguez Cruz, explicó que gracias al Convenio de Colaboración entre la Universidad de La Habana y su Facultad de Comunicación con el Ministerio de Comunicaciones, se creó el Observatorio de Gobierno Digital (OGD), a cuya página en Internet se accede a través de la dirección <https://gobiernodigital.fcom.uh.cu>

Precisó que el Observatorio de Gobierno Digital constituye una plataforma científica y colaborativa para la comprensión y el desarrollo del gobierno electrónico en Cuba, así como para profundizar en las tendencias internacionales del tema; además de aportar una mirada desde la sociedad hacia la gestión del gobierno.

Tiene como propósito fundamental acompañar la transformación digital en la administración pública cubana; se inserta en la red de instituciones científicas y gubernamentales que investigan y desarrollan el gobierno digital en nuestro país. Precisó que entre sus principales objetivos están, observar la evolución, particularidades y tendencias del gobierno digital en Cuba y el mundo; contribuir al perfeccionamiento de políticas y estrategias para el desarrollo de un gobierno digital centrado en el ciudadano y a formar una cultura digital en la sociedad cubana.

Este Centro de Estudios del Gobierno Digital, dijo, tiene el encargo de desarrollar procesos de capacitación e investigación para la transformación digital de la administración pública; así como investigaciones científicas que aborden el gobierno digital con un enfoque al ciudadano.

El académico reconoció que hoy en Cuba cuentan con su portal o sitio web público en Internet, bajo el dominio genérico de segundo nivel gov.cu los 31 órganos y organismos de la Administración Central del Estado, los 15 gobiernos provinciales y los 168 gobiernos municipales. Sin embargo, no todos funcionan con la misma eficacia y la mayoría no ofrecen respuesta en línea a las solicitudes, necesidades y reclamos de los ciudadanos.

No es posible avanzar en el gobierno digital, dijo, sin analizar o tener en cuenta los avances científicos sobre el tema. La transformación digital requiere de procesos de alfabetización mediática, informacional y digital que le permitan a los funcionarios públicos y a los ciudadanos desarrollar mayores conocimientos, hábitos y habilidades digitales.

El gobierno digital en Cuba requiere, dijo, de una mirada sistémica y multidisciplinaria de este proceso, de manera que permita garantizar una verdadera transformación digital de la gestión de gobierno y un mejor servicio público a los ciudadanos.



Por otra parte, la Doctora en Ciencias Alina Ruiz Jhones, experta en temas de gobierno electrónico, en conexión digital con la Mesa Redonda, explicó que en el ordenamiento de este proceso participan profesionales y expertos de las Universidades, de la Unión de Informáticos de Cuba y de las diferentes estructuras del Gobierno, órganos y organismos de la Administración Central del Estado, en interés de contribuir a implementar una gestión gubernamental más eficiente, eficaz y más cercana a la población, buscando acercar y facilitar cada vez más los trámites y los servicios a las personas, mediante el uso de canales digitales de comunicación y de atención ciudadana, con el objetivo de lograr la participación activa de los ciudadanos en la construcción de políticas públicas.



Los panelistas dejaron por sentado que la transformación digital de los registros públicos es parte esencial en la implementación del gobierno electrónico, pero, que la tecnología por sí sola no aporta a este proceso si no es gestionada adecuadamente.

En Cuba, por tanto, el gobierno electrónico o gobierno digital es una asignatura en la que nos queda mucho contenido por vencer.

Sin embargo, existen experiencias y buenas prácticas como las de Correos de Cuba, por ejemplo, que sin constituir una estructura de Gobierno, es una organización superior de dirección empresarial que a través de su sitio web www.correos.cu desarrolla una singular experiencia de gobierno digital, que se manifiesta en la posibilidad que tiene esa plataforma de ofrecer a sus usuarios información actualizada sobre la gestión empresarial, trámites y servicios que este Grupo Empresarial brinda a sus clientes, incluyendo servicios de comercio electrónico a través de la propia web, mediante la aplicación Transfermóvil de Etecsa y la tienda virtual Superfácil de Citmatel.

La web de Correos de Cuba permite, además, el rastreo de envíos postales, de paquetería y de los giros, tanto nacionales como internacionales; el registro e información de las quejas y reclamaciones de los clientes; la interacción y respuesta en línea a los comentarios, solicitudes y reclamos de los usuarios, quienes también tienen la posibilidad de descargar la aplicación APK de la web en dispositivos móviles con sistema operativo Android, en los que pueden disfrutar de dichos servicios