

## Proyecto de desarrollo del Gobierno Digital en Cuba.

La implementación del gobierno digital es una prioridad en la “Política para el perfeccionamiento de la Informatización de la sociedad en Cuba”<sup>1</sup>, como expresión de la voluntad del Estado y el Gobierno por modernizar la gestión de la Administración Pública.

El Proyecto de Gobierno Digital impacta en un grupo de Objetivos de Desarrollo Sostenible<sup>2</sup> de la Agenda 2030, está alineado<sup>3</sup> con la Agenda Digital para América Latina y el Caribe, eLAC 2022, con el “Plan Nacional de Desarrollo Económico y Social hasta el 2030: Propuesta de visión de la nación, ejes y sectores económicos estratégicos”<sup>4</sup>, y responde a los lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución, aprobados en el 8vo Congreso del PCC.

### Proyecto de Gobierno Digital, toma en consideración



<sup>1</sup> <https://www.mincom.gob.cu/es/node/2469>

<sup>2</sup> Referidos a: salud y bienestar; educación de calidad; igualdad de géneros; trabajo y crecimiento económico; industria, innovación e infraestructura; ciudades y comunidades sostenibles; producción y consumos responsables; paz, justicia e instituciones sólidas.

<sup>3</sup> <https://www.mincom.gob.cu/es/noticia/cuba-participa-en-la-vii-conferencia-ministerial-sobre-la-sociedad-de-la-informaci%C3%B3n-de>

<sup>4</sup> <https://www.mep.gob.cu/es/pndesods/programa-nacional-de-desarrollo-economico-y-social-2030>

Este proyecto cuenta con el respaldo legal, entre otras normas, de<sup>5</sup>:

- Decreto-Ley 370 de 2018 “Sobre la informatización de la sociedad en Cuba”
- Decreto No. 359 de 2019 “Sobre el desarrollo de la Industria cubana de programas y aplicaciones informáticas”.
- Decreto No. 360 de 2019 “Sobre la Seguridad de la Tecnologías de la Información y la Comunicación y la defensa del Ciberespacio nacional”.
- Acuerdo 8611 de 2019 del Consejo de Ministros “Sobre el desarrollo de la Banda Ancha en Cuba.
- Resolución 185 de 2020 del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente<sup>6</sup> que aprueba entre los Programas Nacionales de Ciencia, Tecnología e Innovación los destinados a las “Telecomunicaciones e Informatización de la sociedad”, la “Automática, Robótica e Inteligencia Artificial” y el “Desarrollo local en Cuba”.

Constituye un proyecto de impacto en la transformación organizativa del país, en la evolución a una sociedad moderna y en la garantía del derecho al acceso y participación de las personas en la informatización de la sociedad<sup>7</sup>.

Su objetivo general es *garantizar el gobierno digital -eficaz, eficiente, transparente y participativo- capaz de satisfacer las necesidades de la población y el desarrollo de la sociedad cubana.*

Tiene como objetivos específicos:

---

<sup>5</sup> <https://www.gacetaoficial.gob.cu/es/gaceta-oficial-no-45-ordinaria-de-2019>

<sup>6</sup> <https://www.gacetaoficial.gob.cu/sites/default/files/goc-2020-o56.pdf>

<sup>7</sup> Artículo 4 del Decreto-Ley No. 370 “Sobre la informatización de la sociedad en Cuba”

1. Fomentar la cultura digital en la sociedad cubana.
2. Propiciar la concepción, articulación y visión integradora del marco regulatorio cubano en temas de gobierno digital.
3. Implementar y consolidar las tecnologías habilitantes para la transformación digital del gobierno que garanticen la integridad, veracidad, accesibilidad, interoperabilidad y calidad de las informaciones, trámites y servicios<sup>8</sup>.
4. Desarrollar/Implementar trámites y servicios públicos de calidad, que satisfagan las necesidades de la población<sup>9</sup>, previa reingeniería y simplificación de los procesos que los soportan.
5. Facilitar la transparencia, la rendición de cuentas, y la participación en la administración pública cubana<sup>10</sup> a través de los canales digitales.
6. Propiciar calidad de vida de la población y el desarrollo de la sociedad cubana.

La implementación del gobierno digital en Cuba se basa en las premisas siguientes:

- Ciudadano como centro del proceso (objeto/sujeto)
- Implementación escalonada y simultánea.
- No informatizar procedimientos obsoletos.

Se implementa en cuatro etapas:

---

<sup>8</sup> Comprende firma digital, registros públicos, esquema nacional de Interoperabilidad, datos e información pública.

<sup>9</sup> Comprende servicios y trámites (SyT) públicos, unidades de servicios y trámites (ventanilla única) como nuevo modelo de gestión integrado para los SyT a la población, satisfacción de la población.

<sup>10</sup> Comprende mecanismos, dinámicas y canales digitales para la atención a la población, la participación y la colaboración.

**Etapa de Presencia.** Se pública en línea la información instructiva o de interés para los usuarios, tanto ciudadanos como otras instituciones.

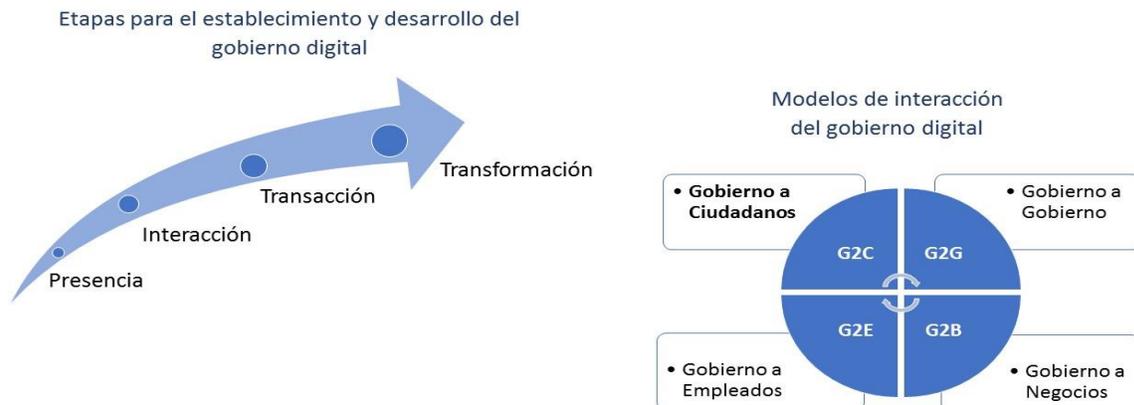
**Etapa de Interacción.** Comienza la implementación de los mecanismos de comunicación e intercambio con los usuarios, incrementándose el nivel de interacción de los mismos con el gobierno.

**Etapa de Transacción.** Se garantizan los trámites y servicios en línea, así como la interacción simultánea de los usuarios con el gobierno.

**Etapa de Transformación.** Se genera una transformación en el pensamiento y actuar de los ciudadanos, elevando a un primer plano la interacción con el gobierno a través de las TIC.

Adicionalmente toma en consideración los cuatro modelos: Gobierno/Ciudadano, Gobierno/Gobierno, Gobierno/Empleados y Gobierno/Negocios, con prioridad el primero.

## Gobierno digital en Cuba - Proyección



Participan los Órganos, Organismos de la Administración Central del Estado (OACE), entidades nacionales, así como los gobiernos provinciales y municipales, los que adoptan acciones para el cumplimiento de las etapas previstas en la implementación del gobierno digital y garantizan el acceso sin distinción de todos los ciudadanos.

## Situación internacional

La evaluación del Índice de Desarrollo del Gobierno Electrónico (IDGE) por Naciones Unidas (NU) en el 2020, ubica a Cuba en la posición 140 de 193 países, con un valor de 0.44.



### 1. Infraestructura de telecomunicaciones (0.2514)

- *Cantidad de usuarios de Internet estimados por cada 100 habitantes. (2018: 57.15)*
- *Cantidad de suscriptores móviles por cada 100 habitantes. (2018: 47.39)*

- *Cantidad de suscripciones de banda ancha inalámbrica por cada 100 habitantes. (2018: 14.27)*
- *Cantidad de suscripciones de banda ancha fija por cada 100 habitantes. (2018: 0.87)*

## **2. Capacidades Humanas (0.8215)**

- *Tasa de alfabetización de adultos. (2015: 99.7%)*
- *Tasa bruta combinada de matrícula primaria, secundaria y terciaria. (2018:82%)*
- *Años esperados de enseñanza. (2018: 14.4 años)*
- *Años promedio de escolaridad. (2015: 11.8 año)*

## **3. Servicios en línea (0.2588)**

### **Situación actual**

En marzo de 2019 concluyó la etapa de Presencia en los Organismos de la Administración Central del Estado y los gobiernos provinciales con la implementación del 100% de los elementos previstos y en diciembre de 2020 culminó la publicación en Internet de los portales de los gobiernos municipales.

Los portales gubernamentales cuentan con espacios para la atención ciudadana en línea, permiten compartir contenidos en redes sociales e incorporan trámites y servicios a los que se les implementa su seguimiento en línea. No obstante, se reconoce la necesidad de seguir avanzando en la organización e informatización de los trámites y servicios, en el perfeccionamiento de los sistemas de gestión de estos portales,

incluida la atención a la población, así como en las campañas de comunicación dirigidas a lograr un mayor uso social de los canales digitales para la interacción con la ciudadanía.

Con el objetivo de medir la utilidad práctica de los portales institucionales existen herramientas<sup>11</sup> nacionales, desarrolladas por la Universidad de las Ciencias Informáticas, que evalúan y contribuyen al mejoramiento de un grupo de variables relacionadas con el posicionamiento y la usabilidad de estos.

## Portales de gobierno – posicionamiento y usabilidad

Herramientas desarrolladas por la UCI

### SEO WebMas

Disponibilidad  
*100% de disponibilidad*



Tiempo de respuesta  
*inferior a 0.5 segundos*



Posicionamiento

### Telus

Cantidad de:

- ✓ Visitas
- ✓ Visitas sin interacción
- ✓ Acciones realizadas

Usabilidad



Adicionalmente se creó el Centro de Estudios de gobierno digital, que incluye un Observatorio, adscrito a la Universidad de la Habana y al que se integran otras universidades del país, lo que habilita condiciones para incorporar una visión científica e innovadora, a la vez que se evalúa desde la perspectiva ciudadana la implementación del gobierno digital en Cuba.

<sup>11</sup> SeoWebmas y Telus

Los Joven Club de Computación y la Unión de Informáticos de Cuba ofrecen espacios de capacitación y formación en temas de gobierno digital, a la vez que proveen capacidades de desarrollo y sostenibilidad a iniciativas territoriales para el avance de este proyecto, aspectos que requieren ser aprovechados en toda su magnitud.

### **Principales resultados a lograr en el corto plazo**

1. Públicos, en línea, trámites y servicios transaccionales identificados como prioritarios:

- Solicitud de Protección (asistencia social).
- Solicitud de Licencia para ejercer una actividad comercial (nuevo negocio).
- Solicitud de Plazas Gubernamentales Vacantes.
- Solicitud de Certificados de Nacimiento.
- Solicitud de Certificados de Defunción.
- Solicitud de Certificados de Matrimonio.
- Inscripción de una actividad comercial (Registro Comercial).
- Inscripción de Tierras.
- Solicitud de un Permiso Ambiental.
- Pago de Multas.
- Pago de Impuestos sobre los Ingresos.
- Pago de Impuestos sobre Ventas (valor agregado).
- Pago de bienes y servicios públicos (electricidad, gas, teléfono y agua).
- Solicitud de VISA.
- Declaratoria Policial.
- Inscripción de Vehículos.

- Solicitud de la Licencia de Conducción.
  - Solicitud de la Tarjeta de Identificación Personal.
  - Cambio de Dirección de Residencia.
  - Solicitud del Permiso de Construcción.
2. Consolidar la Ficha Única del Ciudadano<sup>12</sup> (FUC) como plataforma informática que permite la interoperabilidad entre los registros públicos para el acceso a la identidad de las personas naturales con garantía de seguridad judicial, integridad y protección de la información.
  3. Fortalecer las capacidades de monitoreo e investigación del Observatorio de Gobierno Digital (OGD), como plataforma científica y colaborativa para la comprensión y el desarrollo del gobierno digital en Cuba.
  4. Actualizar el Sistema de indicadores para medir el gobierno digital en Cuba.
  5. Desplegar el uso la firma digital en los órganos superiores de dirección del Estado y el Gobierno, Organismos de la Administración Central del Estado y entidades nacionales.
  6. Informatizar el Registro de la Propiedad de Bienes Inmuebles.
  7. Presentar la propuesta de ley de protección de datos personales (Octubre/2021<sup>13</sup>) como parte del marco regulatorio habilitador del gobierno digital en Cuba.

### **Principales resultados para la etapa 2022-2024.**

1. Diseñar e implementar la estrategia integral de formación para la preparación de la sociedad para la transformación digital,

---

<sup>12</sup>Resolución 484 de 2020 de 2020 del Ministerio de Justicia, que aprueba el Reglamento sobre la organización y el funcionamiento de la FUC. Gaceta Oficial No. 67.

<https://www.gacetaoficial.gob.cu/es/resolucion-484-de-2020-de-ministerio-de-justicia>

<sup>13</sup> Según Cronograma legislativo aprobado por la ANPP, responsable MINJUS

con los ajustes necesarios en los planes de estudios actuales a todos los niveles y en todas las carreras, el perfeccionamiento del sistema de superación de postgrado para los cuadros, funcionarios del estado, gobierno y sistema empresarial y acciones de alfabetización a la población en temas de gobierno y ciudadanía digital.

2. Publicar el Portal de gobierno digital, con estadísticas de trámites y servicios que ofrecen las organizaciones gubernamentales.
3. Diseñar e implementar el modelo para evaluar la madurez que alcanza la estrategia de la transformación digital en la administración pública.
4. Medir el impacto y nivel de satisfacción en la población por la implementación del gobierno digital.
5. Implementar mecanismos para evaluar la satisfacción de los ciudadanos sobre los trámites y servicios que ofrecen las organizaciones gubernamentales.
6. En uso el esquema de interoperabilidad del gobierno digital en Cuba.
7. En uso la firma digital por las personas naturales.
8. Establecer normas y buenas prácticas de datos públicos abiertos del gobierno digital.
9. Concluir la informatización de los registros públicos perfeccionados.

### **Indicadores.**

En el marco del proyecto, se diseña el sistema de indicadores de gobierno digital en Cuba, a partir de los niveles de madurez de su modelo de desarrollo. En un inicio se miden los siguientes.

No	Indicadores	Agencia Custodio
1	Índice de Capacidades Humanas	UNDESA
	1.1 Tasa de alfabetización de adultos.	
	1.2 Tasa bruta combinada de matrícula primaria, secundaria y terciaria.	
	1.3 Años esperados de enseñanza.	
	1.4 Años promedio de escolaridad.	
2	Índice de Infraestructura de telecomunicaciones	UNDESA
	2.1 Cantidad de usuarios de Internet estimados por cada 100 habitantes.	
	2.2 Cantidad de suscriptores móviles por cada 100 habitantes.	
	2.3 Cantidad de suscripciones de banda ancha inalámbrica por cada 100 habitantes.	
	2.4 Cantidad de suscripciones de banda ancha fija por cada 100 habitantes.	
3	Índice de Servicios en línea.	UNDESA
4	Cantidad de organizaciones gubernamentales <sup>14</sup> que ofrecen trámites en línea.	UNDESA
5	Trámites gubernamentales en línea desde los portales gubernamentales.	UNDESA
6	Trámites gubernamentales hechos por los usuarios a través de servicios en línea.	CEPAL
7	Portales gubernamentales con servicios, procesos o mecanismos de participación ciudadana en línea.	CEPAL
8	Organizaciones gubernamentales que utilizan la firma digital.	
9	Personas naturales con firma digital.	
10	Usuarios que se declaran satisfechos con la calidad del servicio en línea.	CEPAL
11	Organizaciones gubernamentales que publican en sus portales web las estadísticas de trámites y servicios que ofrecen.	UNDESA
12	Organizaciones gubernamentales que miden el nivel de satisfacción ciudadana sobre los trámites y servicios.	CEPAL
13	Registros Públicos informatizados <sup>15</sup> .	

<sup>14</sup> Incluye los órganos, OACE y entidades nacionales

<sup>15</sup> Incluye su perfeccionamiento de acuerdo al Decreto Ley 335/2015 del Sistema de Registros Públicos.

14	Organizaciones gubernamentales con estándares de interoperabilidad	CEPAL
----	--	-------

Como muestra de la voluntad expresa del Estado y el Gobierno de Cuba por avanzar en el proceso de informatización de la sociedad y en particular en el gobierno digital, el compañero Miguel Díaz Canel Bermúdez , Primer Secretario del PCC y Presidente de la República, ha expresado que *“La informatización de la sociedad tiene que estar presente como un pilar en el trabajo, en la conducta, en la actitud, en la gestión, de los cuadros de dirección”*<sup>16</sup>.

Recientemente, en el discurso de clausura del Octavo Congreso del Partido<sup>17</sup> expresó *“Soy un convencido, de que debemos incorporar como pilares de nuestra labor, la informatización de todos los procesos al interior de la organización, el apoyo a la ciencia y la innovación para el abordaje y la solución de los temas más complejos, así como el desarrollo creativo de la comunicación social”*.

---

<sup>16</sup> II Taller de Informatización y Ciberseguridad Territorial, 18 de enero de 2019.

<sup>17</sup> Clausura del 8vo Congreso del PCC, 19 de abril de 2021.