

Gobernar mejor.. con la Informática

Texto y fotos: István Ojeda Bello

Los doctores en Ciencias Tatiana Delgado Fernández y Alexander Sánchez Díaz confían en que la fuerza de la voluntad puede vencer los escollos materiales, o al menos encontrar las alternativas para mitigar las carencias. Eso puede sonar a herejía tratándose de las nuevas tecnologías aplicadas al ejercicio de gobierno en Cuba, pues en ocasiones las falencias de infraestructura y capital humano se presentan como obstáculos insalvables.

Pero ambos están convencidos de lo primero y así lo hicieron saber a los integrantes del Grupo de Trabajo de Desarrollo Local de esta provincia, en lo que sería un acercamiento teórico al concepto de gobernar desde la Informática.

DE GOBERNAR CON LO ELECTRÓNICO A LO DIGITAL



“La transformación digital implica un nuevo modelo de relación entre la ciudadanía y las administraciones públicas; es un nuevo paradigma social y tecnológico que sitúa a la ciudadanía en el centro de la acción gubernamental”, dice Delgado Fernández, vicepresidente nacional de la Unión de Informáticos de Cuba (UIC).

Ahora que Las Tunas se asoma a estos asuntos mediante el lanzamiento del **Portal del Ciudadano**, ella insiste en que este sería el inicio del camino del territorio hacia un gobierno electrónico que, a su vez, apenas lo asomaría a algo mucho más holístico y acabado: el gobierno digital.

Tal empeño, señala la profesora titular de la universidad tecnológica de La Habana José Antonio Echeverría, tiene ante sí varios retos: “Personalizar y optimizar los servicios públicos, asegurar la inclusión y participación social, promover la transparencia y la responsabilidad políticas públicas para la cocreación y provocar la transformación digital a todos los niveles”.

Cuba, asegura, puede desarrollar potencialidades y oportunidades que, tal como ha dicho el presidente Miguel Díaz-Canel, permitan ir avanzando en el gobierno electrónico. “Hoy, en el país las acciones se dirigen a lograr la eficiencia operacional a través de canales **online**, que es lo que tratamos de hacer ahora con el **Portal del Ciudadano**.”

“Poseemos un modelo que resulta más bien reactivo, porque son servicios tradicionales entregados **online** desde un sitio o una plataforma de múltiples canales. Pero estos deben ser optimizados, porque si hay 200 y tantos trámites, han de reducirse. No es digitalizar lo que tenemos mal hecho en los procesos tradicionales”.

Es preciso, insiste, crear las bases para en determinado momento llegar a un nivel de madurez de ese gobierno electrónico que lo transforme en digital, en el cual el objetivo primario será la apertura y la transparencia.

“Ahí la mayoría de la información y algunos servicios tendrán que ser accedidos mediante agregadores e intermediarios, por ejemplo, las aplicaciones; deberán existir plataformas del cliente, como portales, con un interés incluso en las redes sociales y en las páginas del Gobierno y se apoye la extracción y procesamiento de datos”.

Luego, agrega, vendrá un tercer nivel, el que centrará su foco “en nuevas soluciones a problemas viejos o no resueltos, basadas en un uso intensivo e inteligente de datos, que les permita a los gobiernos ser más proactivos”.

Delgado Fernández recalca, además, que este esquema de aplicación de la Informática implica un renovado contexto en la administración pública, porque es una ciudadanía más empoderada. Se potencian la confianza y la transparencia entre gobierno-administración-ciudadano.



ASUNTO DE TRÁMITES

Alexander Sánchez Díaz, dirige la Unión de Informáticos de Cuba en la provincia de Mayabeque. De allá trajo las experiencias de una

estrategia de optimización de los trámites bajo el esquema de ventanilla única. Antes, aporta su propia definición de gobierno electrónico.

“Tiene como objetivo contribuir al uso de esas tecnologías para mejorar los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos, simplificar los procesos de soporte institucional y facilitar la creación de canales que permitan aumentar la transparencia y la participación ciudadana”.

Esta no es una aspiración festinada. Su base está en la necesidad de agilizar, optimizar, flexibilizar y hacer transparentes las actividades del sistema público. Se sustenta en la urgencia de crear plataformas que resuelvan temas como la interoperabilidad, acceso, seguridad. Sin olvidar “la acumulación de mecanismos que aportan ineficiencia en la gestión estatal de los trámites, con marcado funcionamiento vertical y escasa transversalidad”, afirma.

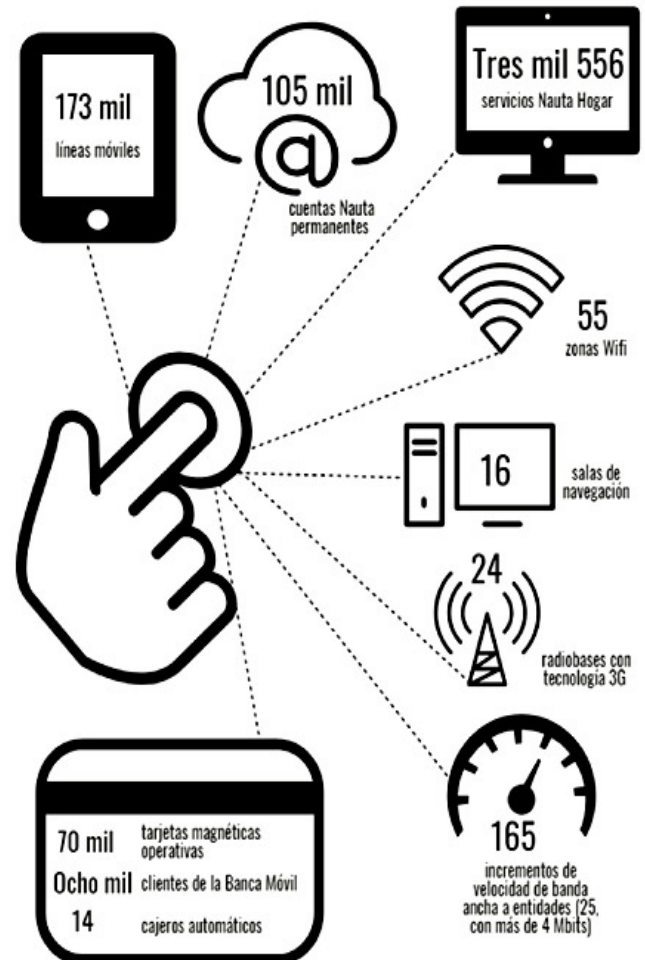
En la actualidad, explica, las personas tienen que visitar un elevado número de diferentes organismos para realizar ciertas gestiones. Son demasiadas las veces en que se les solicita la misma información por parte de las entidades públicas, aunque los datos ya se encuentren en poder del Estado. Tampoco está fiscalizado el trámite, se producen demoras excesivas y visitas innecesarias a la institución tramitadora, incrementándose los costos.

Solucionar esos problemas mediante una ventanilla única no es, aclara, juntar en un mismo espacio físico a un grupo de organismos que no se comuniquen entre sí; o solo crear portales digitales con catálogos de trámites y noticias locales.

Es que “el sector público, en su sentido más amplio, debe presentarse ante la sociedad como una única entidad, independientemente de su estructura interna y divisiones políticas o territoriales. Supone, además, que si alguien ya ha entregado cierta información al Estado, este no debería volver a pedirla, salvo que sea preciso actualizarla”.

Pone el ejemplo del Ministerio de Justicia, que en el 2016 inició el proceso de Perfeccionamiento de los Registros Públicos, para acortar los trámites de la población ante las oficinas y simplificar de manera significativa la subsanación de errores. También cuenta que “trabajarían en la conectividad de 80 registros de estados civiles y en el desarrollo del sistema informático para sus registros

Las Tunas se informatiza con...



Fuentes: Unión de Informáticos de Cuba, Empresa de Telecomunicaciones de Cuba S.A., Banco Popular de Ahorro, Banco de Crédito y Comercio.

Octubre del 2018

Infografía: István Ojeda Bello

públicos”. Empero, opina que incluso allí, todavía los resultados no son los deseados.

Con todo y eso, Sánchez Díaz está convencido de que la meta final debe ser la obtención de un portal único, en el que el ciudadano se dirija a un solo canal y a través de este se pueda verificar la procedencia del documento, su(s) destino(s) posibles y los controles y vistas que se requieran de los diferentes organismos que intervengan, los pagos que el proceso exija y otras cuestiones necesarias para agilizar los procedimientos.

“Un Plan Nacional de Gobierno Electrónico, concluye, es aplicable a los organismos de la Administración Pública y prevé entre otras herramientas de gobierno electrónico, el impulso de una ventanilla única para el ciudadano. A este se le agrega el componente de interoperabilidad, el cual esta-

blece principios básicos de intercambio de información entre distintos organismos”.

Al final, “el reto de la administración electrónica es el de la innovación en su sentido más estricto: producir cambios que generen valores que sean percibidos como tal por sus usuarios. Eso es difícil de lograr cuando la atención es exclusiva en los trámites.

“Por tanto -concluye-, hay que abandonar el enfoque de digitalización de trámites existentes y pasar a una estrategia de colaboración interinstitucional, que habilite la interoperabilidad tecnológica. En el fondo de la cuestión, no importa si de cara al ciudadano está el monitor de la PC, un mensaje en el móvil, el blog del funcionario o un antiguo mostrador en el que se reciben sus reclamos. Lo importante es que exista una instancia que genere las respuestas oportunas en el tiempo preciso”.



En línea Panorama tunero

Desde el Día de la Cultura Nacional, el 20 de Octubre, está en línea **Panorama tunero**, el Portal del Ciudadano, accesible en la dirección electrónica <http://www.lastunas.gob.cu/>.

“Es una aplicación web desarrollada por la Empresa Nacional de Software (Desoft) y que tiene como objetivo fundamental lograr el acercamiento entre el Gobierno y la ciudadanía. Este proyecto facilitará la divulgación de información sobre

las entidades de alcance nacional y local”, explicó la ingeniera Dayana Reyes Mora, coordinadora del grupo de desarrolladores.

Fruto además del aporte de diseñadores y comunicadores sociales del territorio, en el sitio es posible consultar datos de 24 entidades de subordinación local, a lo que se añaden notas de actualidad, datos sobre los trámites, así como reportes actualizados sobre

Meteorología y la cartelera cultural.

Lilian González Rodríguez, presidenta de la Asamblea Provincial del Poder Popular, afirmó que **Panorama tunero** “es una vía más para intercambiar con la población; para dialogar y hacer transparente la gestión de Gobierno; para que los funcionarios y cuadros del Poder Popular puedan interactuar de manera permanente y activa con los ciudadanos”. (I.O.B.)