



Integrantes del equipo fundador del Portal Pinareño, acompañados por Elena Julia Real Castro, directora territorial de la división Desoft y jefa del proyecto Gobierno Electrónico a nivel nacional.

## GOBIERNO ELECTRÓNICO

# Cuando el pueblo tiene la palabra

**A partir de la experiencia de Pinar del Río, y como parte de la política de informatización de la sociedad cubana, surgieron los portales ciudadanos en todo el país que, por sus prestaciones, facilitan la vida de la población**

Por **EVELYN CORBILLÓN DÍAZ** / Fotos: **RAFAEL FERNÁNDEZ ROSELL**  
(Especial de la **ACN** para **BOHEMIA**)

**E**N diciembre de 2016, con la presentación del portal ciudadano RedPinar, Pinar del Río se convirtió en la provincia pionera en este tipo de experimento destinado a mejorar la calidad de vida del pueblo desde el uso de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones.

Tomando como punto de partida la experiencia del más occidental territorio cubano, al cierre del año pasado cada provincia cubana contaba ya con su portal web de cara a brindar información y conocimiento sobre muchas de las gestiones del gobierno y las entidades que se le subordinan.

De ese modo, se ganaría una herramienta efectiva y muy útil en busca del llamado gobierno

electrónico —como parte de la política de Informatización de la sociedad—, al cual se aspira en la Isla y en el que la Empresa de Aplicaciones Informáticas (Desoft) juega un importante papel.

La máster en Ciencias Elena Julia Real Castro, directora territorial de la división Desoft y jefa del proyecto Gobierno Electrónico a nivel nacional en esa entidad, conversó con **BOHEMIA** acerca del tema.

“Nos propusimos desarrollar esos portales en toda Cuba en la etapa primera del gobierno electrónico que es la de presencia; y de conjunto con los gobiernos alcanzamos la meta”, precisó.

“El proyecto está liderado a escala nacional por Pinar del Río, en materia de producción, y Granma, en cuanto a desarrollo. Todo lo que hacemos nuevo lo probamos primero en Pinar y luego se extiende al resto del país para potenciar su uso por parte de los gobiernos y sus entidades; ya que es vital un período de prueba.

“En Granma hace mucho tiempo se trabaja con el Sistema de Gestión del Delegado, aplicación aportada al proyecto y concebida hacia lo interno de los gobiernos, pero con mucha utilidad para el ciudadano desde el punto de vista de la gestión de todo lo vinculado con el proceso de rendición de cuenta del delegado a sus electores, los



Miembros del Portal Pinareño, en sus labores cotidianas.

planteamientos, el despacho, entre otros temas.

“Viendo las facilidades que la tecnología nos ofrecía, integramos ambas soluciones como una forma más de darle valor agregado al portal del ciudadano, y así se facilitarían los espacios de interacción ciudadano-gobierno”.

Detalló Elena Julia Real que ya hoy, por la vía del portal, en los dominios granmenses “está visible la integración entre ambas aplicaciones y, por sus bondades, se trabaja en llevar la experiencia al resto del archipiélago. En lo que resta de marzo y en abril, Pinar del Río debe integrar su portal con el Sistema de Gestión del Delegado, al igual que otras provincias que enfatizan en esto”.

A lo largo y ancho de la nación numerosos especialistas laboran junto a los gobiernos, y las aplicaciones se encuentran “hospedadas” en el Centro de Datos con una estructura que es monitoreada, con sistema de vigilancia, y se le realizan constantes mantenimientos.

En Vueltabajo en la actualidad se trabaja –como territorio piloto– en la prestación de servicios semipresenciales de conjunto con la Dirección Provincial de Justicia, la Oficina Nacional de Administración Tributaria y el Instituto de Planificación Física.

“En el portal –destacó– existe una sección establecida en la



**Elena Julia Real explicó todos los pasos seguidos para conformar el sitio.**

cual los usuarios pueden llenar un formulario y, vía correo electrónico, llegar a las entidades. Estas, por medio de sus mecanismos organizativos, garantizan la rapidez en el servicio.

“Los especialistas son los encargados de responder las inquietudes. En el caso de Justicia, el tiempo de respuesta es menor a las 72 horas. Las etapas del portal son las mismas que las del gobierno electrónico: presencia, interacción, transacción, transformación. No son portales estáticos y hay elementos que requieren una constante actualización. Ahora trabajamos en la etapa de interacción en la cual se quieren dar servicios en línea a los ciudadanos”.

### **RedPinar actualiza tu andar**

Informar, orientar, facilitar trámites y servicios y propiciar la participación ciudadana, constituyen algunas de las bondades de los portales ciudadanos, los cuales tienen su origen en RedPinar, iniciativa nacida de la estrategia trazada por el gobierno vueltabajero para implementar la gobernanza electrónica.

Su desarrollo estuvo encaminado a homenajear al territorio por los 150 años del otorgamiento del título de ciudad, y constituyó experiencia para generalizar por ser la primera de su tipo en el país.

Apuntó Real Castro que más de una treintena de empresas, de subordinación al Consejo de la Administración Provincial, poseen hoy presencia en cada portal público en Internet. En el caso de Pinar del Río la cifra asciende a 54.

En 2013 se propuso hacer el proyecto y Desoft se presentó

a la convocatoria. Luego, el gobierno la designó como la entidad encargada para llevarlo a cabo. “Tuvimos en cuenta las características de otros portales consultados en la región de América mediante un estudio que nos permitió conocer qué debía tener el nuestro”, remarcó.

“Posteriormente se creó un sistema de trabajo de entrevistas con las entidades y se desarrollaron sesiones de despacho por tratarse de una nueva manera de hacer y pensar en función de que cada ente implicado entendiera lo que se debía publicar por su utilidad para la gente.

“Dos veces le presentamos el proyecto a Miguel Díaz-Canel Bermúdez en su responsabilidad entonces como Primer Vicepresidente de los Consejos de Estado y de Ministros –indicó–, y en ambas ocasiones nos sugirió ideas para el portal, en cuanto al contenido”.

El nombre del portal pinareño y su logotipo –saetas en todas las direcciones– surgieron de un concurso con las pautas previamente establecidas, tras la propuesta al gobierno, al cual se convocó en los medios de comunicación de la provincia.

“Participaron niños y personas de todas las edades. Hicimos presentaciones para escuchar criterios y estamos abiertos todo el tiempo a atender las sugerencias de la gente para hacer productos con la mayor calidad posible”, dijo.

Cinco personas laboran directamente en su confección, en su mayoría jóvenes egresados de la Universidad de Ciencias Informáticas (UCI), quienes con un elevado sentido de la responsabilidad con el pueblo, siguen día



**El reto mayor ahora es tener el portal actualizado, y Desoft se encarga de su mantenimiento desde el punto de vista tecnológico.**



**Mayte Medina López, ingeniera en Ciencias Informáticas, forma parte del equipo que realizó el proyecto del portal del ciudadano.**

a día los detalles relacionados con el sitio y su auge.

Mayte Medina López, ingeniera en Ciencias Informáticas, de 31 años de edad, forma parte de ese equipo. “Nos compartimos las tareas; somos compañeros y amigos. Y existe un nivel de compromiso muy alto con el proyecto”, refirió.

“Para obtener las estadísticas de cantidad de visitas, lugares desde los que más nos siguen, dispositivos en los cuales se accede, horario, secciones más visitadas, entre otros, nos apoyamos en herramientas de Google.

“Y es increíble saber por los datos que desde más de 80 países se consulta RedPinar, con una amplia presencia de usuarios de Estados Unidos, Venezuela, México, España y China, por solo citar algunos.

“O que las secciones preferidas por el público son las relativas a trámites, servicios y las noticias sobre el sector de la educación. Y que las computadoras constituyen los principales dispositivos de acceso al portal, seguidos por los teléfonos móviles –con una preferencia creciente en los últimos tiempos– y las tablets”, apuntó.

Edelsys Díaz es una de las pinareñas que a menudo consulta RedPinar, en busca de la información actualizada y certera sobre determinados acontecimientos en el territorio.

“Es una herramienta muy útil, sobre todo en materia de noticias, elementos distintivos de la provincia, o consejos útiles para por ejemplo conocer cuáles son los espacios públicos con conexión inalámbrica a Internet y cómo hacer empleo de ellos, elementos que desconocedores como yo agradecemos mucho”, precisó.

Por su parte, el joven Jorge Lezcano considera que es muy provechoso según su concepto, aunque no cree que esté “explorado al máximo”.

“Las personas necesitan que se trabaje más en la promoción del portal para que gane en visitas. Se pueden perfeccionar, también, los mecanismos de búsqueda pues en ocasiones se torna difícil encontrar las informaciones”, acotó.

Para Elena Julia Real Castro el reto mayor ahora es tener el portal actualizado, y Desoft se encarga de su mantenimiento desde el punto de vista tecnológico. “Cada entidad cuenta con un comunicador social o periodista contratado para la publicación de noticias, y también interviene un webmaster que gestiona los contenidos, editores y un grupo de personas alrededor de los portales provinciales trabajando en función de lograrlo.

“En 2017 el portal pinareño fue nominado al premio de la Cumbre de las Naciones y en 2018 nos nominaron al premio de la Cumbre de la Sociedad de la Información 2019, en el cual resultamos entre los cinco campeones de la categoría 1: El rol de los gobiernos y de todos los actores en las promociones de las TIC para el desarrollo”, agregó.

“Estar entre los cinco campeones con más de dos millones de votos, para de ahí escoger al ganador en esa categoría –que se dará a conocer en abril– es ya un premio a la responsabilidad con que Desoft a nivel nacional ha acogido la tarea”, explicó la directiva.

### **Perspectivas**

Las prestaciones de los portales irán en ascenso y dentro de poco se verán esos resultados. “Este año continuaremos pendientes del soporte, actualización, mantenimiento y estabilidad técnica

del proyecto. Además, la creación de los portales municipales sobre la misma línea de trabajo de los provinciales, de cara a mantener los principios de escalabilidad, interoperabilidad, seguridad, entre otros tenidos en consideración desde la etapa de presencia, puntualizó Real Castro.

“Con independencia de estar trabajando en los indicadores que rigen la segunda etapa, la de interacción, nos centramos en conectar otras aplicaciones que proporcionarán ventajas al ciudadano”.

La integración de los portales con el Sistema para la Gestión de la Guía Electrónica de Programación, E-progTv, desarrollada para el Instituto Cubano de Radio y Televisión, como parte de los proyectos de Televisión Digital, será una tarea que permitirá a la población conocer la cartelera de los canales de televisión, incluidos los telecentros, en la medida en la cual actualicen sus programaciones.

A otras acciones se refirió la directora territorial de la división Desoft, tales como los servicios en línea, descarga y carga de formatos o plantillas de documentos necesarios, fundamentalmente en los trámites que ofrece el organismo o entidad. A su vez, a la creación de funcionalidades para compartir con otras personas o replicar en redes sociales (**C.U.B.A., toDus, Facebook, Twitter**, entre otras) las informaciones de su interés.

Asimismo, sobresale la posibilidad de evaluación y calificación en línea de la información publicada y la gestión de atención ciudadana; el acceso a los contenidos en distintos formatos de multimedia (audio, video); y la opción de multilinguaje, con prioridad para el inglés como idioma segundo.

Sin dudas, Cuba avanza en el camino hacia el gobierno electrónico de cara a propiciar la participación del ciudadano y el intercambio con las autoridades sobre diversos temas, en función de mejorar la calidad de vida del pueblo y optimizar su tiempo; además de lograr la transparencia acerca del quehacer de las instituciones en la provincia y los programas sociales. ●