

PLANTILLA OFICIAL PARA LA PRESENTACIÓN DE TRABAJOS  
II CONVENCIÓN CIENTÍFICA INTERNACIONAL  
“II CCI UCLV 2019”

DEL 23 AL 30 DE JUNIO DEL 2019.  
CAYOS DE VILLA CLARA. CUBA.



**IX CONFERENCIA SOBRE ECONOMIA EMPRESARIAL**

**Portal del Ciudadano: Una Herramienta de Gobierno Electrónico**

*Citizen Portal: An e-Government Tool*

MSc. Elena Julia Real Castro<sup>1</sup>, MSc. Marleixys Vento Tielves, Ing. Rey Manuel Lazo Brito<sup>3</sup>, Ing. Danisbel Rojas Ríos<sup>4</sup>, Ing. Mayté Medina López<sup>5</sup>, Ing. Dariel Paredes Alvarez<sup>6</sup>

1. Elena Julia Real Castro. División Desoft Pinar del Río, Cuba. e-mail: [elena@pinar.desoft.cu](mailto:elena@pinar.desoft.cu)
2. Marleixys Vento Tielves. División Desoft Pinar del Río, Cuba. e-mail: [maventy@pinar.desoft.cu](mailto:maventy@pinar.desoft.cu)
3. Rey Manuel Lazo Brito. División Desoft Pinar del Río, Cuba. e-mail: [rey.lazo@pinar.desoft.cu](mailto:rey.lazo@pinar.desoft.cu)
4. Danisbel Rojas Ríos. División Desoft Pinar del Río, Cuba. e-mail: [danisbel.rojas@pinar.desoft.cu](mailto:danisbel.rojas@pinar.desoft.cu)
5. Ing. Mayté Medina López. División Desoft Pinar del Río, Cuba. E-mail: [mayte.medina@pinar.desoft.cu](mailto:mayte.medina@pinar.desoft.cu)
6. Ing. Dariel Paredes Álvarez. División Desoft Pinar del Río, Cuba. e-mail: [dariel.paredes@pinar.desoft.cu](mailto:dariel.paredes@pinar.desoft.cu)

**Resumen:**

El proyecto del Portal Ciudadano surge por la necesidad en Pinar del Río de contar con un espacio digital que identifique a la provincia en la red de redes, un lugar donde coexista la información digital sobre ella, situación que se comportaba de manera similar en el resto de las provincias del país.

La presencia de un portal web daría cumplimiento a la primera fase del gobierno electrónico denominada Presencia, donde las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) son utilizadas para ofrecer al público la información básica de los servicios que cada institución oferta. A su vez se crearían las condiciones para avanzar a

Información de contacto  
[convencionuclv@uclv.cu](mailto:convencionuclv@uclv.cu)  
[www.uclv.edu.cu](http://www.uclv.edu.cu)

PLANTILLA OFICIAL PARA LA PRESENTACIÓN DE TRABAJOS  
II CONVENCIÓN CIENTÍFICA INTERNACIONAL  
“II CCI UCLV 2019”

DEL 23 AL 30 DE JUNIO DEL 2019.  
CAYOS DE VILLA CLARA. CUBA.



fases superiores con la implementación de otros servicios para la web que pueden transitar desde funcionalidades que permitan introducir o extraer datos de un proceso en específico hasta ser acoplados a una aplicación completa que proporcione servicios de alto nivel y un grado de complejidad muy superior.

Ante la situación planteada surge la siguiente problemática ¿cómo desarrollar un portal que cumpla con la primera fase de la gobernanza electrónica y sea de utilidad para el Gobierno y el ciudadano no solo de la provincia sino del resto del país? Para darle cumplimiento a este problema fue trazado como objetivo general: desarrollar un portal web que ofrezca al usuario, de forma fácil, amena e integrada, el acceso a información y recursos.

Una vez lograda la experiencia en Pinar del Río y teniendo en cuenta la importancia de este tema en la actualidad cubana se extiende la experiencia a los demás territorios.

**Abstract:**

The Citizen Portal project arises from the need in Pinar del Rio to have a digital space that identifies the province in the network of networks, a place where digital information coexists on it, a situation that behaved similarly in the rest of the provinces of the country. The presence of a web portal would comply with the first phase of electronic government called Presence, where Information and Communication Technologies (ICT) are used to offer the public basic information on the services offered by each institution. At the same time, the conditions would be created to advance to higher stages with the implementation of other services for the web that can go from functionalities that allow entering or extracting data from a specific process until they are coupled to a complete application that provides high level services and a much higher degree of complexity.

Given the situation raised, the following problem arises: how to develop a portal that complies with the first phase of electronic governance and is useful for the Government and the citizen not only in the province but also in the rest of the country? In order to

Información de contacto  
[convencionuclv@uclv.cu](mailto:convencionuclv@uclv.cu)  
[www.uclv.edu.cu](http://www.uclv.edu.cu)

PLANTILLA OFICIAL PARA LA PRESENTACIÓN DE TRABAJOS  
II CONVENCION CIENTÍFICA INTERNACIONAL  
“II CCI UCLV 2019”

DEL 23 AL 30 DE JUNIO DEL 2019.  
CAYOS DE VILLA CLARA. CUBA.



comply with this problem, a general goal was set: to develop a web portal that offers the user, in an easy, entertaining and integrated way, access to information and resources. Once the experience in Pinar del Río has been achieved and considering the importance of this issue in the Cuban present, the experience is extended to the other territories.

**Palabras Clave:** Gobierno electrónico, Ciudadanos, Comunicación, Informatización.

**Keywords:** e- Government, Citizens, Communication, Computerization

## 1. Introducción

La creación de un espacio digital para los ciudadanos pinareños fue una idea que el Gobierno provincial había concebido hacía varios años y a raíz de las actividades planificadas para la celebración del aniversario 150 del otorgamiento del título de ciudad a Pinar del Río, se encarga a Desoft la tarea de crear un portal web para mostrar el quehacer del Gobierno en función de mejorar el bienestar social de los ciudadanos. La digitalización de los diversos contenidos, la descripción de muchos procesos útiles a cualquier ciudadano, y la posibilidad de disponer de ellos en una plataforma única e integradora fueron, también, propósitos que se perseguían.

Lo que en un inicio indicaba ser un típico sitio web pronto se vio como una oportunidad de implementar la gobernanza electrónica. Es decir, utilizar las TIC para brindar servicios e información a los ciudadanos, aumentar la eficacia y eficiencia de la gestión pública, e incrementar la transparencia del sector público y la participación ciudadana.

Con la creación de este portal se da cumplimiento a la primera fase del gobierno electrónico, denominada Presencia, en la que se ofrece al público la información básica de los servicios que cada institución oferta. El desarrollo en el país de la informática como herramienta para potenciar los procesos de gestión y el fortalecimiento de las facilidades de comunicación junto con el abaratamiento del uso de las mismas, sobre todo para el acceso a los contenidos nacionales, brindan un entorno ideal para el desarrollo de condiciones favorables para avanzar a otras fases superiores del gobierno electrónico con

Información de contacto  
[convencionuclv@uclv.cu](mailto:convencionuclv@uclv.cu)  
[www.uclv.edu.cu](http://www.uclv.edu.cu)

**PLANTILLA OFICIAL PARA LA PRESENTACIÓN DE TRABAJOS  
II CONVENCIÓN CIENTÍFICA INTERNACIONAL  
“II CCI UCLV 2019”**

**DEL 23 AL 30 DE JUNIO DEL 2019.  
CAYOS DE VILLA CLARA. CUBA.**



la implementación de otros servicios para la web que pueden transitar desde funcionalidades que permitan introducir o extraer datos de un proceso en específico hasta ser acoplados a una aplicación completa que proporcione servicios de alto nivel y un grado de complejidad muy superior (Figura 1).

En búsqueda realizada en internet, en el momento inicial del proyecto, no se encontró que otra provincia contase con algún portal oficial con características similares al que se necesitaba sino portales provinciales pero especializados en temas específicos. Por lo tanto, se detectó que la ausencia de un espacio digital que identifique a las provincias en la red de redes, un lugar donde coexista la información digital sobre ellas, es una carencia que se comporta de manera similar en el resto de las provincias del país. Ante esta situación surge la siguiente problemática ¿cómo desarrollar un portal que cumpla con la primera fase de la gobernanza electrónica y sea de utilidad para el Gobierno y el ciudadano no solo de la provincia sino del resto del país? El objeto de investigación de este trabajo es el desarrollo de herramientas con beneficios para la sociedad, y el campo de acción es la aplicación de las TIC en función del Gobierno.

Para darle cumplimiento a este problema fue trazado como objetivo general: desarrollar un portal web que ofrezca al usuario, de forma fácil, amena e integrada, el acceso a información y recursos.

## **2. Resultados y discusión**

El Gobierno Provincial de Pinar del Río lanzó la convocatoria a varias entidades de la provincia para llevar a cabo el proyecto, de las que finalmente se determinó que la Empresa de Aplicaciones Informáticas, Desoft División Territorial Pinar del Río estaría a cargo del desarrollo, para lo cual fue creado un equipo de trabajo integrado por cuatro desarrolladores, una diseñadora gráfica, y una especialista encargada de la gestión y dirección general del proyecto.

La estructura de los contenidos del portal se conformó a partir del análisis realizado sobre los sitios semejantes, junto al levantamiento de las necesidades de informatización de la provincia. Se estableció como primicia que la información a publicar debe aportar un

**Información de contacto**  
[convencionuclv@uclv.cu](mailto:convencionuclv@uclv.cu)  
[www.uclv.edu.cu](http://www.uclv.edu.cu)

**PLANTILLA OFICIAL PARA LA PRESENTACIÓN DE TRABAJOS  
II CONVENCIÓN CIENTÍFICA INTERNACIONAL  
“II CCI UCLV 2019”**

**DEL 23 AL 30 DE JUNIO DEL 2019.  
CAYOS DE VILLA CLARA. CUBA.**



valor sustancial a aquellos que serán los consumidores de la misma: los ciudadanos, ya sea la referida a informaciones de carácter general como a servicios y trámites que involucren a la población y en cuyo proceso la actividad inicial clave sea la información y orientación.

Los contenidos a publicar en el portal están organizados en secciones principales como lo muestra la Tabla 1. Cada una de ellas engloba subsecciones que involucran a casi la totalidad de las entidades pertenecientes al Consejo de Administración Provincial, (CAP) y otras instituciones de la provincia.

Para que las informaciones generadas por estas entidades salieran con la calidad necesaria, el Gobierno orientó que fueran subcontratados periodistas o comunicadores sociales para la publicación de las noticias del acontecer provincial. Además, se designó un webmaster con probada experiencia en comunicación y redacción para la web, mientras que la revisión de los contenidos, por la importancia que conlleva, estaría a cargo de un editor jefe. También el Gobierno contrató periodistas para elaborar las informaciones relacionadas a la labor de la Asamblea Provincial.

Los ciudadanos pinareños también tuvieron un papel activo en la creación del portal, pues se lanzó un concurso para determinar la imagen visual del mismo. De la convocatoria resultó el nombre redpinar, el logo y el eslogan que actualmente lo representan, los cuales fueron seleccionados de entre todas las propuestas presentadas, siendo revisados por un jurado compuesto por diseñadores y comunicadores sociales, y representantes del Gobierno de la provincia. Asimismo, las fotos que se muestran en la portada y en la galería pertenecen a fotógrafos y aficionados que colaboraron con el portal.

El portal posee, además, un sistema de avisos encaminado a temas puntuales que la población debe conocer con inmediatez. Cuenta también, con la gestión de galerías de imágenes, audio y video, gestión de ficheros para las descargas y subidas, canales RSS, buscador de información y optimización para motores de búsqueda con el objetivo de mejorar el posicionamiento web. La galería de imágenes tiene la particularidad de que los materiales son aportados por los propios ciudadanos, los cuales envían las fotos, que

Información de contacto  
[convencionuclv@uclv.cu](mailto:convencionuclv@uclv.cu)  
[www.uclv.edu.cu](http://www.uclv.edu.cu)

**PLANTILLA OFICIAL PARA LA PRESENTACIÓN DE TRABAJOS  
II CONVENCIÓN CIENTÍFICA INTERNACIONAL  
“II CCI UCLV 2019”**

**DEL 23 AL 30 DE JUNIO DEL 2019.  
CAYOS DE VILLA CLARA. CUBA.**



posteriormente son evaluadas y redimensionadas en el caso que sea necesario, para después ser publicadas en el portal.

El espacio dedicado a Política y Gobierno contribuye a que se conozcan los programas sociales y planes de presupuesto planificados en la provincia, aportando transparencia en la gestión del Gobierno. Esta es la sección mediante la cual la Asamblea Provincial del Poder Popular de Pinar del Río, da a conocer directamente a los ciudadanos que utilizan las TIC, el quehacer del Gobierno en la provincia y mejora la interacción con los mismos a través de su foro-debate, con el que se propicia la participación y el intercambio sobre diversos temas. Además, se recepcionan todas las inquietudes, dudas, opiniones o sugerencias de los ciudadanos, a través del formulario de contacto: Opinión del pueblo.

Y es precisamente para propiciar la participación de los usuarios en redpinar, además del foro antes mencionado, que se estableció la sección de los anuncios clasificados, en la que los ciudadanos pueden publicar anuncios sobre varias categorías. Esta opción no pretende suplantar ninguno de los medios ya creados con anterioridad en el país, sino que, al ser propiamente para la provincia, fomenta la participación de los pinareños que necesiten publicar un anuncio sobre una compra, venta, etc.; y le es de gran utilidad a todos aquellos que estén buscando ese tipo de información. También puede ser utilizado por los trabajadores por cuenta propia como una vía más para publicitar su negocio.

La sección de carteleras está diseñada para mostrar de una forma rápida y sencilla los eventos culturales y deportivos que se desarrollan en el transcurso de la semana. Esta sección cuenta con un calendario, en el cual el internauta puede seleccionar una fecha perteneciente al mes en curso, para poder visualizar todos los eventos que se estén desarrollando en ese día y de esa forma poder hacer una mejor planificación de su tiempo libre.

Las secciones dedicadas a los trámites y servicios son de gran beneficio para la población no solamente pinareña, ya que le ofrecen una descripción detallada de los pasos a realizar para hacer algún trámite, los lugares a los cuales dirigirse, el horario de atención al público y la documentación que se debe entregar, la cual es común para todo el territorio nacional.

Información de contacto  
[convencionuclv@uclv.cu](mailto:convencionuclv@uclv.cu)  
[www.uclv.edu.cu](http://www.uclv.edu.cu)

**PLANTILLA OFICIAL PARA LA PRESENTACIÓN DE TRABAJOS  
II CONVENCIÓN CIENTÍFICA INTERNACIONAL  
“II CCI UCLV 2019”**

**DEL 23 AL 30 DE JUNIO DEL 2019.  
CAYOS DE VILLA CLARA. CUBA.**



Con ello se disminuyen largas horas de espera en cualquiera de estas oficinas, a veces para solo hacer una pregunta.

El pronóstico del tiempo es una opción muy útil ya que muestra el comportamiento en la provincia de las temperaturas, el oleaje, la nubosidad, la probabilidad de lluvia, entre otras, tanto para la costa norte, la costa sur, como en el Cabo de San Antonio. Esta información es proporcionada directamente por especialistas del Centro Meteorológico Provincial, los cuales brindan también un pronóstico ampliado para varios días.

Por último, se incluyeron en el pie de página vínculos a los medios de difusión referentes a la radio, la televisión y el periódico de la provincia. También se muestran enlaces a sitios de atractivos turísticos pinareños, y los sitios web propiamente de entidades provinciales.

La implementación de la interfaz gráfica del portal sobre un sistema de código abierto como el utilizado permite personalizar al máximo su diseño a la vez que se aprovechan un conjunto de funcionalidades ya existentes, lo que favorece el ahorro de los costos del proyecto sin descuidar la calidad visual y estética del sitio.

La variedad de dispositivos con la que se navega hoy en el mundo de la web, y también en Cuba a partir de la apertura de las zonas wifi a lo largo de todo el país, hacen necesario garantizar una correcta visualización de los contenidos en cualquier pantalla y un menor tiempo de descarga, lo que proporciona la satisfacción del navegante y aumenta el número de posibles visitantes del sitio, dentro y fuera del país.

Una vez disponible el portal para los internautas es de vital importancia mantenerlo actualizado permanentemente. Para garantizarlo cada entidad se encarga de gestionar sus propios contenidos, avalando de esta manera la fiabilidad de la información publicada. Además, es meritorio destacar que muchas de las empresas que están en el portal no cuentan con presencia en internet y esta es una vía para exponer su trabajo, además de facilitarle a la población el acceso a información necesaria para sus actividades diarias.

La capacitación de los editores de los contenidos, se programa periódicamente con el objetivo de garantizar el máximo aprovechamiento de las funcionalidades que ofrece el

Información de contacto  
[convencionuclv@uclv.cu](mailto:convencionuclv@uclv.cu)  
[www.uclv.edu.cu](http://www.uclv.edu.cu)

PLANTILLA OFICIAL PARA LA PRESENTACIÓN DE TRABAJOS  
II CONVENCIÓN CIENTÍFICA INTERNACIONAL  
“II CCI UCLV 2019”

DEL 23 AL 30 DE JUNIO DEL 2019.  
CAYOS DE VILLA CLARA. CUBA.



portal y mantener la continuidad de su funcionamiento. Esto contrarresta de alguna manera los efectos de la fluctuación de personal que ocurre en las entidades involucradas en este proyecto.

La preparación de estos editores tiene en cuenta los aspectos técnicos y de redacción de artículos. La parte técnica está a cargo del equipo de Desoft y la redacción corre a cargo del editor jefe del portal. La redacción de los contenidos generados por cada entidad está a cargo de los periodistas que cada una de ellas subcontrata, con el objetivo de elevar la calidad en las publicaciones.

Toda la información que se publique en el portal es responsabilidad del director de cada entidad, por lo que debe estar previamente revisada y aprobada por el mismo.

En cada reunión mensual del CAP el Gobierno tiene establecido como el primer punto del orden del día, el análisis del estado de los contenidos publicados en el portal, como estrategia que controla y garantiza la calidad y actualización sostenida de esta información.

La incorporación de nuevas entidades se realiza al detectarse alguna necesidad informativa, o cuando los propios organismos lo solicitan. Las propuestas siempre se evalúan teniendo en cuenta la utilidad para la población de la información que puedan aportar y su inclusión está determinada finalmente por decisión del Gobierno.

Actualmente, se están analizando aquellas organizaciones que, por sus condiciones tecnológicas y sus procedimientos de trabajo, pueden informatizar trámites o procesos no presenciales que se harían a través del portal, lo cual permitirá avanzar a una fase superior de Gobierno Electrónico. Hasta el momento están en desarrollo los trámites referentes al **Registro Civil de la Dirección Provincial de Justicia**. El proceso será transparente al ciudadano, el cual solo debe ir a recoger la documentación solicitada a través del portal. Esto facilita la gestión de los ciudadanos que utilizan esta vía para hacer trámites que presencialmente se demoran bastante.

Aunque todavía quedan muchos detalles por mejorar, *redpinar* funciona actualmente como una herramienta que brinda información actualizada a los ciudadanos sobre

Información de contacto  
[convencionuclv@uclv.cu](mailto:convencionuclv@uclv.cu)  
[www.uclv.edu.cu](http://www.uclv.edu.cu)

**PLANTILLA OFICIAL PARA LA PRESENTACIÓN DE TRABAJOS  
II CONVENCIÓN CIENTÍFICA INTERNACIONAL  
“II CCI UCLV 2019”**

**DEL 23 AL 30 DE JUNIO DEL 2019.  
CAYOS DE VILLA CLARA. CUBA.**



diversos temas, y la aceptación de este portal radica, en gran medida, en la constancia de las publicaciones y la fiabilidad de los datos que están disponibles. Sirve, además, como un canal para que el pueblo exprese sus criterios, sus inquietudes y quejas, para que debata sus opiniones en los foros.

El portal se ha trabajado para lograr la integración con otras aplicaciones como el Sistema de Gestión Interna de Gobierno, desarrollado también por Desoft, en la División Territorial de Granma, lo cual permitirá incorporar a la información que ofrece el Portal, lo relacionado con la Gestión de los Planteamientos de los electores a sus delegados, aprovechando las funcionalidades que dispone este sistema:

- Gestión de Rendición de Cuentas de los delegados a sus Electores.
- Despacho de delegados con sus Electores.
- Gestión de los Planteamientos.
- Despacho de la Presidencia.

El objetivo es que el ciudadano pueda, a través del portal, consultar el estado de los planteamientos que ha realizado previamente al delegado de su circunscripción, o directamente al Departamento de Atención a la Población del Gobierno Provincial. Así como también enviar algún planteamiento a través del portal, y hacerle un seguimiento al estado en que este se encuentra el mismo.

La experiencia de redpinar se extendió a otras provincias en el año 2018 por el impacto que ha tenido para los ciudadanos y los gobiernos provinciales. Precisamente la base para la construcción de estos portales provinciales es la arquitectura y estructura establecida para el portal de Gobierno de Pinar del Río, personalizando el diseño gráfico de cada territorio en dependencia de su identidad. En la figura 2 se muestra un mapa con todas las direcciones de los portales provinciales.

Esto permite no duplicar esfuerzos, disminuir costos y tiempo de ejecución en las tareas a desarrollar. Además, el uso de una aplicación similar en estas provincias, y el hecho de que estén hospedadas en la misma infraestructura en el Centro de Datos de ETECSA en la nube creada por Desoft para estos proyectos, permite la escalabilidad,

Información de contacto  
[convencionuclv@uclv.cu](mailto:convencionuclv@uclv.cu)  
[www.uclv.edu.cu](http://www.uclv.edu.cu)

**PLANTILLA OFICIAL PARA LA PRESENTACIÓN DE TRABAJOS  
II CONVENCIÓN CIENTÍFICA INTERNACIONAL  
“II CCI UCLV 2019”**

**DEL 23 AL 30 DE JUNIO DEL 2019.  
CAYOS DE VILLA CLARA. CUBA.**



interoperabilidad, accesibilidad de todos los portales entre sí y con otras aplicaciones que puedan ser usadas en función del ciudadano, accediendo a ella a través de estos portales provinciales.

### **3. Conclusiones**

En los comienzos del proyecto, al hablar de Gobierno electrónico y todo lo que ello trae consigo, muchas personas vieron una utopía en la idea que se manejaba. El portal *redpinar* desarrollado con el esfuerzo y dedicación de los especialistas de la División Territorial Desoft en Pinar del Río, y gracias al apoyo incondicional del Gobierno en la provincia y el resto de las entidades que forman parte de la red de colaboración, ha hecho realidad el sueño, desde hace años acariciado, de contar con un espacio digital dedicado íntegramente a Pinar del Río y sus ciudadanos.

Pinar del Río es la provincia pionera en este tema, y la labor realizada ha sido una inspiración para las demás provincias que actualmente trabajan en función de la gobernanza electrónica. Hoy, gracias al trabajo de Desoft a lo largo del país, y al apoyo de los gobiernos provinciales en los territorios, están disponibles todos los portales de Gobierno en Cuba.

Este proyecto fue nominado a los premios World Summit Awards 2017 y resultó seleccionado como mejor solución digital nacional en la categoría “Government and citizen engagement”, lo cual ha sido una responsabilidad y un impulso para seguir trabajando cada día en función de perfeccionar lo que se ha hecho y en pos de la informatización de la sociedad cubana.

Además, obtuvo la condición de Campeón de la categoría C1 “El rol de los gobiernos y las partes interesadas en el uso de las TIC en función del desarrollo” de la Cumbre de las Sociedad de la Información WSIS 2019.

Información de contacto  
[convencionuclv@uclv.cu](mailto:convencionuclv@uclv.cu)  
[www.uclv.edu.cu](http://www.uclv.edu.cu)