

RECOMENDACIONES PARA LA TRANSFORMACIÓN DEL GOBIERNO DIGITAL

¿Cómo citar este documento?

Observatorio Científico de Gobierno Digital. (2023). Recomendaciones para la transformación del Gobierno Digital en Cuba. La Habana, Universidad de la Habana: documento no publicado. url: https://gobiernodigital.fcom.uh.cu/sites/default/files/recomendaciones-para-el-desarrollo-del-gobierno-digital_ocgd-2023.pdf

- OBJETIVOS**
1. Contribuir a una mejor toma de decisiones para la mejora del ecosistema de gobierno digital.
 2. Sensibilizar a los directivos y funcionarios públicos sobre los elementos que pueden concebir para su gestión de gobierno digital.
 3. Contribuir a elevar la cultura digital de la ciudadanía a través de los elementos que se presentan, y los posibles beneficios que estos aportan.

OBSERVACIONES Esta propuesta de recomendaciones parte del monitoreo de los indicadores de gobierno digital que realiza nuestro Observatorio Científico (OCGD). A partir del análisis del comportamiento de los mismos se identifican algunos elementos de mejora, que de conjunto con las metodologías propuestas por el MINCOM permitirían fortalecer:

- Portales web de gobierno “o” portales ciudadanos
- Uso de redes sociales
- Uso de Apk asociadas a la gestión de gobierno

No obstante, las siguientes recomendaciones –en esta primera versión- enfatizan en la importancia de la mejora de los portales web, reconociendo el principio de integración necesario con las redes sociales, canales de comunicación específicos, softwares y apk desarrolladas en el marco de la transformación digital cubana.

Los elementos y criterios de mejora presentados en este documento no son orientaciones y consideraciones de gobierno, de ahí que no es obligatorio su estricto cumplimiento. Esta propuesta se sustenta en valoraciones científicas sobre la base de los procesos de evaluación y monitoreo realizados en los portales web de las entidades gubernamentales y el uso de redes sociales, Apk y otras soluciones tecnológicas.

COMUNICACIÓN Este documento no está sujeto a limitaciones para su socialización al ser de carácter público. Cualquier sugerencia o criterio contáctenos a través de:
Portal web: <https://gobiernodigital.fcom.uh.cu>
correo: observatoriogd@fcom.uh.cu

PORTALES WEB

<input type="checkbox"/>	Fomente una visión compartida en la que “el desarrollo del gobierno digital constituya una verdadera transformación de su gestión pública”.
<input type="checkbox"/>	Determine cuáles son las necesidades que en materia de “transformación digital” tiene la población. Realice consultas ciudadanas en las que pueda identificar: <ul style="list-style-type: none"> a. ¿Qué gobierno digital se desea? b. ¿Qué beneficios o transformación se debe lograr con las capacidades de gobierno digital? c. ¿Qué prioridades demanda la población para elevar su calidad de vida?
<input type="checkbox"/>	Evalúe sus capacidades de gobierno digital, ya sea a través de diagnósticos o procesos de evaluación externa. Tenga en cuenta la importancia de medir las capacidades tecnológicas, informacionales y comunicacionales en su gestión pública.
<input type="checkbox"/>	Diseñe su Estrategia de Gobierno Digital “o” de Transformación Digital. Verifique que posee: <ul style="list-style-type: none"> - Visión clara del modelo de gobierno digital al que se desea llegar - Objetivos estratégicos a corto, mediano y largo plazo - Acciones para el cumplimiento los mismos - Uso de nuevas tecnologías - Indicadores para evaluar su desarrollo
<input type="checkbox"/>	Diseñe su ecosistema digital a la medida de las necesidades o demandas de la población.
<input type="checkbox"/>	Cuente un Portal Web que le permita agilizar y optimizar sus procesos, trámites, servicios digitales, y mecanismos de participación ciudadana. Este portal le permitirá ser más eficiente y eficaz en su gestión pública.
<input type="checkbox"/>	Verifique que su portal web posee una “dirección url” de fácil reconocimiento para los ciudadanos o la población a la que se orienta. Tenga en cuenta que la “dirección url” refleja con claridad su entidad de gobierno.
<input type="checkbox"/>	Asegure que su portal web se encuentre en dominio de gobierno: “gob.cu”
<input type="checkbox"/>	Asegure que su portal web posee su identidad organizacional y su diseño es coherente con su manual de identidad institucional.
<input type="checkbox"/>	Verifique que su portal web posee la “marca país”. Recuerde que nunca debe utilizar la marca como “identidad” o “logo” de su organización.

<input type="checkbox"/>	<p>Genere la posibilidad que el ciudadano pueda crearse una “cuenta de usuario” segura, mejorando la interacción con su entidad de gobierno. Recuerde que esas cuentas deben tener un “nombre de usuario” y “contraseña” propio -IMPORTANTE: La cuenta de usuario NO puede coincidir con sus correos nacionales e internacionales-.</p>
<input type="checkbox"/>	<p>Chequee a través de herramientas o plataformas tecnológicas -Ejm. Plataforma SEOWebMas (seowebmas.redcuba.cu)- la cantidad de visitas realizadas a su portal institucional. Tenga en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> a- Cantidad de visitas a su portal web b- Cantidad de visitas sin interacción c- Cantidad de acciones realizadas por los usuarios d- Disponibilidad en línea de su portal e- Tiempo promedio de respuesta de su portal web institucional ante peticiones de los usuarios
<input type="checkbox"/>	<p>Verifique el enlace a aquellas Apk que garantizan el acceso y descarga de su información pública, así como sus trámites y servicios.</p>
<input type="checkbox"/>	<p>Disponga de estructuras organizacionales que garanticen una acertada gestión tecnológica, informacional y de comunicación en función de todas las relaciones de gobierno digital: “Gobierno-Gobierno” G2G, “Gobierno-Empleado” G2E, “Gobierno-Empresa” G2E, “Gobierno-Ciudadano” G2C.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estructuras de Comunicación - Estructuras de Informática o TIC - Estructuras de Información
<input type="checkbox"/>	<p>Presente todos los servicios y trámites “en línea” que ofrece a la población. Informe -en la descripción del servicio- si los mismos se realizan total (100%) o parcialmente digitalizados (-90%)</p>
<input type="checkbox"/>	<p>Realice una breve presentación del trámite y servicio “en línea” que le ofrece a la ciudadanía. De esta forma la población sabrá en qué consiste, y qué beneficios obtiene al realizarlo.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recuerde que es importante declarar el procedimiento para llevarlo a cabo y se deben conocer los plazos de tiempo, requisitos, requerimientos e información necesaria para tramitarlos.
<input type="checkbox"/>	<p>Publique tutoriales para que los ciudadanos aprendan a solicitar y realizar sus servicios en línea.</p>
<input type="checkbox"/>	<p>Utilice y garantice el acceso a las plataformas de pago existente en el país para poder efectuar las transferencias o transacciones necesarias para el desarrollo de los servicios y trámites en línea, y sus respectivas facturas digitales.</p>
<input type="checkbox"/>	<p>Publique mecanismos o encuestas de satisfacción ciudadana para cada trámite o servicio en línea.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Recuerde que cada servicio o trámite debe tener su forma de evaluar o medir la satisfacción ciudadana. El uso de encuestas y formularios (en línea) permite obtener la opinión o criterios de satisfacción que tiene el ciudadano una vez concluye cada servicio.
<input type="checkbox"/>	Publique la estadística del uso de sus servicios y trámites en línea.
<input type="checkbox"/>	Cuente con un servicio de difusión de información -mediante suscripción- a través del cual envíe información de interés para la ciudadanía y otros tipos de alertas informativas que puedan resultar de su interés.
<input type="checkbox"/>	Publique el presupuesto público de su entidad, y refleje su estado de ejecución, así como las prioridades y objetivos a los que va destinado su presupuesto estatal.
<input type="checkbox"/>	Publique sus políticas públicas, los decretos-ley, reglamentos y resoluciones relacionados con su actividad "o" que deben ser del conocimiento de los ciudadanos.
<input type="checkbox"/>	Cree repositorios o bibliotecas donde se pueda acceder, consultar y descargar todos los documentos públicos relacionados con su actividad de gobierno.
<input type="checkbox"/>	Verifique que su entidad provee información en formatos legibles y reutilizables: Ejm: pdf, jpg, png, excel, word etc.
<input type="checkbox"/>	Analice el comportamiento de sus redes sociales y la interacción que genera con la ciudadanía.
<input type="checkbox"/>	Utilice redes y plataformas nacionales -de conjunto con redes y canales internacionales- para gestionar sus contenidos e interactuar con la ciudadanía.
<input type="checkbox"/>	<p>Publique noticias sobre el acontecer de su entidad y su desempeño para satisfacer las necesidades de la población y elevar su calidad de vida.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tenga en cuenta que a la población no solo le interesa conocer lo que ud. realiza sino también las facilidades, beneficios y nuevos mecanismos con los cuales ud. logra satisfacer sus necesidades individuales y colectivas.
<input type="checkbox"/>	Disponga de un servicio de atención a la población en el que las personas puedan ventilar -de forma segura y confiable- sus problemas, inquietudes e insatisfacciones de su gestión pública.
<input type="checkbox"/>	Evalúe el servicio de atención ciudadana (a través de encuestas u otros mecanismos) para garantizar su mejora continua.
<input type="checkbox"/>	Publique, siempre que se a posible y no atente contra la identidad y seguridad del ciudadano, la estadística que permite visualizar los criterios de satisfacción de la atención ciudadana que ofrece su entidad.

<input type="checkbox"/>	Abra mecanismos de consulta ciudadana para concebir, diseñar y aprobar políticas públicas, así como procesos de decisión en los que la población pueda mostrar sus intereses, demandas y expectativas.
<input type="checkbox"/>	Publique el resultado de las consultas ciudadanas que ha desarrollado. Refleje la cantidad de consultas realizadas, así como los criterios y valoraciones de la población sobre las mismas.
<input type="checkbox"/>	Habilite mecanismos de participación popular como foros, encuestas etc. <ul style="list-style-type: none"> - Recuerde que al utilizar estos espacios Ud debe reflejar lo acontecido, los principales criterios y valoraciones de la población.
	Publique las decisiones tomadas por su entidad y cómo se tuvo en cuenta los criterios de la población para la adopción de las mismas.
<input type="checkbox"/>	Refleje o publique la cantidad de foros, encuestas u otros mecanismos de participación social desarrollados.
<input type="checkbox"/>	Habilite procesos de rendición de cuentas “en línea” de los directivos, funcionarios y representantes del gobierno. <ul style="list-style-type: none"> - Tenga en cuenta que al habilitar espacios de rendición de cuentas de directivos, delegados de circunscripción etc., la población puede interactuar sin necesidad de requerir o depender de reuniones o espacios presenciales para este tipo de intercambio.
	Realice procesos de contratación y licitación desde el escenario digital, esto contribuye a la transparencia de su gestión pública.
<input type="checkbox"/>	Evalúe la satisfacción del usuario con las nuevas capacidades generadas por su entidad con la transformación digital.
<input type="checkbox"/>	Publique la cantidad de presupuesto destinado por su entidad a la transformación del gobierno digital
<input type="checkbox"/>	Verifique si su entidad cumple con los estándares de interoperabilidad que se han trabajado en el país.
<input type="checkbox"/>	Identifique las competencias digitales que poseen sus funcionarios, directivos y la población para garantizar una gestión pública desde el escenario digital.
<input type="checkbox"/>	Analice la cantidad de hackeos, mensajes spam o delitos cibernéticos realizados a su entidad.
<input type="checkbox"/>	Verifique la cantidad de funcionarios públicos que poseen firma digital para la realización de trámites y servicios
<input type="checkbox"/>	Publique materiales multimedia de audio y video en plataformas nacionales como PICTA (www.picta.cu)
<input type="checkbox"/>	Establezca espacios en línea para la deliberación participativa del presupuesto público

REDES SOCIALES

<input type="checkbox"/>	Incorpore en la Estrategia de Comunicación de su entidad los objetivos y acciones enfocados al uso e interacción en redes sociales.
<input type="checkbox"/>	Involucre a la máxima dirección de su entidad en el diseño de los objetivos y estrategias para la gestión y posicionamiento en redes sociales.
<input type="checkbox"/>	Conforme un equipo multidisciplinario para la gestión de los contenidos y publicaciones en redes sociales: Ejm: comunicadores, especialistas de información, diseñadores, etc.
<input type="checkbox"/>	Diseñe una estrategia o plan de acción para cada red social.
<input type="checkbox"/>	Cree contenidos propios. Evite tener una estrategia que se sustente en compartir y socializar noticias y publicaciones de otras entidades o personas. La información de sus redes sociales debe ser generada por su institución de acuerdo a los objetivos de comunicación establecidos.
<input type="checkbox"/>	Diversifique la información y las publicaciones para cada red social. Tenga en cuenta las particularidades de cada red y lo contenidos que se requieren por su alcance.
<input type="checkbox"/>	En su frecuencia de publicación, intente tener, al menos, una publicación diaria.
<input type="checkbox"/>	Publique en los horarios de mayor audiencia para cada red social.
<input type="checkbox"/>	Defina el estilo de estructura de mensajes e intente no generar mensajes muy largos.
<input type="checkbox"/>	Utilice etiquetas propias y populares en sus publicaciones.
<input type="checkbox"/>	Utilice determinadas “llamadas de acción”
<input type="checkbox"/>	Respete las dimensiones de las imágenes para cada red social.
<input type="checkbox"/>	Establezca su estrategia de mención de usuarios influyentes sin abusar de este tipo de dinámica o mecanismos de posicionamiento.
<input type="checkbox"/>	Realice el análisis de cada red social para conocer las fortalezas y debilidades de su comportamiento en redes, y poder rediseñar su estrategia de gestión.

Apk

<input type="checkbox"/>	Promocione los beneficios de su Apk y las facilidades que puede ofrecer a la ciudadanía.
--------------------------	--

<input type="checkbox"/>	Genere los accesos a su Apk desde todo el ecosistema digital de su entidad.
<input type="checkbox"/>	Genere tutoriales para que la población se familiarice y aprenda a utilizar la Apk.
<input type="checkbox"/>	Declare en su portal y redes sociales la finalidad que tiene su Apk y qué trámites, servicios o información se gestionará a través de ella.
<input type="checkbox"/>	Declare la relación de su Apk con otras aplicaciones o soluciones tecnológicas.
<input type="checkbox"/>	Evalúe la satisfacción ciudadana del uso de su Apk. Tenga en cuenta que no se trata de evaluar solamente las cuestiones técnicas, sino por el contrario, verificar que la población se siente satisfecha por el resultado alcanzado: solución de su problema, la realización de un trámite o servicio público.
<input type="checkbox"/>	Proteja los datos personales de los usuarios que utilizan su Apk. Tenga en cuenta lo establecido en la Ley de Protección de Datos Personales de la República de Cuba.