



Cuestionario de Gobierno Local (LGQ) para la Encuesta de Gobierno Electrónico de las Naciones Unidas

El objetivo de este cuestionario es recopilar información de los gobiernos/municipios locales en preparación para la próxima -Encuesta de Gobierno Electrónico de las Naciones Unidas. Por primera vez en 2018, la Encuesta de Gobierno Electrónico de las Naciones Unidas evaluó 40 ciudades piloto. La encuesta de 2020 incluyó la evaluación de sitios web de 100 ciudades/gobiernos locales y la próxima encuesta de 2022 ha aumentado a 193 ciudades. Las respuestas se compartirán en línea en [la base de conocimientos de la encuesta sobre gobierno electrónico de la ONU](#), a menos que se solicite lo contrario. Si tiene alguna pregunta sobre este cuestionario, comuníquese con dpidg@un.org.

La Habana

Cuba

I. Marco Institucional

1. ¿Qué es el **portal oficial de e-Administración**?¹ de la ciudad/municipio? Si existe más de uno, enumere todos.

El portal es una plataforma que busca proveer a los ciudadanos de un punto de acceso digital para su relación con las instituciones gubernamentales. Es parte del proceso de facilitación y simplificación del intercambio entre el estado y la ciudadanía.

<https://lahabana.gob.cu>

2. Proporcione las **URL** de los **portales** que brindan servicios o funciones específicos.

- a. E-servicios²:

https://lahabana.gob.cu/category_detalle/es/66/institucionales

- b. E-participación³:

https://lahabana.gob.cu/atencion_poblacion

- c. Datos abiertos de Gobierno⁴:

www.onei.gob.cu/mapa/provincia/habana

- d. Contratación pública:

https://lahabana.gob.cu/category_detalle/es/66/institucionales

https://www.lahabana.gob.cu/category_detalle/es/72/desarrollo-local

¹ El **gobierno electrónico** o el **gobierno digital** se usarán indistintamente en esta encuesta y se definen como la prestación de servicios en línea y la participación de las personas mediante el uso de tecnologías de la información y la comunicación (TIC).

² Un portal específico donde puede ver la lista de todos los servicios en línea disponible para el público.

³ La participación electrónica se trata de fomentar el compromiso cívico y la gobernanza participativa abierta a través de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC).

⁴ Los datos abiertos de gobierno les permiten a los ciudadanos monitorear los flujos de datos y, por lo tanto, mejora la rendición de cuentas y la transparencia del gobierno. OGD también permite a los ciudadanos estar al tanto de temas importantes y ser parte del proceso de toma de decisiones para abordar temas de políticas (e-participación).

<https://www.lahabana.gob.cu/entidades>

e. Otros portales importantes a nivel de ciudad / municipio:

A continuación, se listan las URL de los municipios correspondientes a la provincia de La Habana

- Plaza de la Revolución <https://plaza.gob.cu/>
- Playa <https://playa.gob.cu/>
- Centro Habana <https://centrohabana.gob.cu/>
- Habana Vieja <https://habanavieja.gob.cu/>
- Regla <https://regla.gob.cu/>
- Habana del Este <https://habanadeleste.gob.cu/>
- Guanabacoa <https://guanabacoa.gob.cu/>
- San Miguel del Padrón <https://sanmigueldelpadron.gob.cu/>
- Diez de Octubre <https://diezdeoctubre.gob.cu/>
- Cerro <https://cerro.gob.cu/>
- Marianao <https://marianao.gob.cu/>
- La Lisa <https://lalisa.gob.cu/>
- Boyeros <https://boyeros.gob.cu/>
- Arroyo Naranjo <https://arroyonaranjo.gob.cu/>
- Cotorro <https://cotorro.gob.cu/>

2. ¿Tiene su ciudad/municipio un **Director de Información (CIO)** ⁵ para gestionar sus programas/estrategias de gobierno electrónico?

Nombre: Aly Martínez Mora

Título: Directora de Comunicación Institucional

Organización: Gobierno de La Habana

Correo electrónico: dir.comunicacion@goblh.gob.cu

Teléfono: 788682310 - 52165745

En caso afirmativo, es el **CIO de la ciudad/municipio vinculado** en alguna medida al **CIO nacional** o con cualquier agencia/departamento/ministerio gubernamental a nivel nacional a cargo del gobierno electrónico? (por mandato u otro tipo de relación)

Sí. La Oficina Territorial de Control de La Habana, como parte del Ministerio de Comunicaciones, forma parte del grupo que atiende el despliegue de los proyectos de informatización, entre ellos los relacionados con las estrategias y programas del gobierno electrónico.

⁵ CIO o un alto funcionario similar con un rol de liderazgo, a veces denominado Director de tecnología (CTO) o Director digital (CDO)

II. Marco legal

1. ¿Existe alguna **legislación/regulación** sobre **gobierno digital**, como la ley sobre la prestación de servicios digitales o sobre el acceso a la información o la privacidad de los datos en:

¿Nivel nacional? si no

¿Nivel local? si no

En caso afirmativo, ¿cómo los adopta en su organización?

El sistema legislativo cubano se rige por las decisiones que toma de manera colegiada la Asamblea Nacional del Poder Popular, que representan los intereses de los ciudadanos. Los gobiernos provinciales, en este caso el gobierno de La Habana, adopta y pone en práctica las leyes, decretos o normas que se establecen a nivel nacional.

- **Con respecto al derecho de acceso a la información**

1. La Constitución de la República de Cuba (<https://www.gacetaoficial.gob.cu/sites/default/files/goc-2019-ex5.pdf>) en su **artículo 97**, se reconoce el derecho de toda persona de acceder a sus datos personales en registros, archivos u otras bases de datos e información de carácter público, así como a interesar su no divulgación y obtener su debida corrección, rectificación, modificación, actualización o cancelación. De igual forma en el **artículo 16 inciso m**, se ratifica el compromiso de la nación en la construcción de una sociedad de la información y el conocimiento centrada en la persona, integradora y orientada al desarrollo sostenible, en la que todos puedan crear, consultar, utilizar y compartir la información y el conocimiento en la mejora de su calidad de vida; defiende la cooperación de todos los Estados y la democratización del ciberespacio, así como condena su uso y el del espectro radioeléctrico con fines contrarios a lo anterior, incluidas la subversión y la desestabilización de naciones soberanas.
2. El **Decreto Ley 370/2018** "sobre la informatización de la sociedad en Cuba" (<https://www.gacetaoficial.gob.cu/sites/default/files/goc-2019-o45.pdf>) en el artículo 35 dispone que los órganos, organismos de la Administración Central del Estado, el Banco Central de Cuba, las entidades nacionales y los órganos del Poder Popular determinan los servicios que brindan a la población, facilitan y optimizan los trámites y el acceso a la información, así como la atención ciudadana en línea, y son responsables del uso de las plataformas tecnológicas que protejan los datos del usuario y garanticen la veracidad y autenticidad de la información.

Adicionalmente se trabaja en una norma específica sobre el acceso a la información, incluida en el Cronograma Legislativo aprobado por la Asamblea Nacional del Poder Popular mediante Acuerdo IX-49 de 2019 y reajustado en virtud del Acuerdo IX-76 de 2020 (<https://www.gacetaoficial.gob.cu/sites/default/files/goc-2021-o3.pdf>), que prevé la aprobación de una Ley de Transparencia y Acceso a la Información para octubre de 2022. <https://www.gacetaoficial.gob.cu/sites/default/files/goc-2021-ex6.pdf>

- **Con respecto a la privacidad y/o protección de datos**

Ley 149 “De Protección de Datos Personales” y “Reglamento para la seguridad y protección de los datos personales en soporte electrónico”:
https://www.gacetaoficial.gob.cu/sites/default/files/goc-2022-o90_0.pdf

III Estrategia e Implementación

1. ¿Existe una **estrategia de gobierno electrónico de la ciudad/municipio** o equivalente? En caso afirmativo, proporcione el enlace y/o más detalles.

Sí. Existe un proyecto de transformación digital, disponible desde https://www.lahabana.gob.cu/post_detalle/es/11270/estrategia-de-transformacion-digital-de-la-habana

2. Marque lo que se aplique a la estrategia de gobierno electrónico de la ciudad/municipal o equivalente y proporcione el enlace, detalles y/o referencias específicas para el área marcada.

https://www.lahabana.gob.cu/post_detalle/es/11270/estrategia-de-transformacion-digital-de-la-habana

tiene un plan de implementación.

está alineado con la estrategia nacional de desarrollo.

está alineado con los objetivos de desarrollo sostenible (ODS).

está alineado con la estrategia nacional de desarrollo digital.

indica la existencia de soluciones/plataformas compartidas proporcionadas a nivel nacional/regional.

hace referencia específica al ODS 11 (Nuevo)

hace referencia específica al Marco de Sendai para la Reducción del Riesgo de Desastres 2015-2030, gestión holística del riesgo de desastres en todos los niveles (Nuevo)

hace referencia específica a la participación electrónica y/o la inclusión/compromiso digital.

hace referencia específica a los mecanismos de cocreación para los ciudadanos.

hace referencia específica a las redes sociales.

hace referencia específica a una identificación digital local.

hace referencia específica a las nuevas tecnologías como la inteligencia artificial, blockchain, big data, etc.

proporciona otras medidas específicas para garantizar que los grupos más vulnerables utilicen la administración electrónica ⁶.

proporciona otras medidas específicas para la capacitación en TIC y la alfabetización digital por parte de los funcionarios gubernamentales.

hace referencia específica a la ciberseguridad.

hace referencia específica al gobierno móvil.

3. ¿Su ciudad/municipio tiene un presupuesto dedicado para el gobierno digital? Por favor explique informando el porcentaje con respecto al presupuesto total del municipio.

⁶ Pobres, inmigrantes, personas mayores, personas con discapacidad, mujeres, jóvenes, indígenas

Sí. El presupuesto del Estado constituye el plan financiero fundamental para la formación y utilización del fondo centralizado de los recursos financieros del Estado. El presupuesto del Gobierno Central contiene los ingresos y gastos de los Organismos de la Administración Central del Estado y sus entidades subordinadas y otros compromisos que asume el Estado centralizadamente. Contiene además las transferencias al resto del presupuesto del sistema, para equilibrar las diferencias entre gastos e ingresos. Los presupuestos de los **Gobiernos Locales**, en este caso, el de La Habana, incluye los presupuestos de los municipios y el propio de la provincia para las actividades de subordinación provincial, que incluye las partidas para la implementación de la transformación digital de la ciudad.

4. ¿Publica el presupuesto de la ciudad/ municipio en línea en el portal? Por favor explique más y proporcione enlaces.

Si. En la sección -Gobierno- del sitio web de La Habana, se publica información referente al Presupuesto anual asignado a la provincia. Más detalles en https://www.lahabana.gob.cu/post_detalle/es/11297/presupuesto-del-estado

5. ¿Existen iniciativas digitales en su ciudad/municipio centradas en temas de sostenibilidad y/o una economía verde? Por favor, explique más y proporcione enlaces.

El proyecto de desarrollo local (PDL) Ha'Bici-Inteliforja es un servicio de bicicletas públicas que integra la Estrategia de movilidad ciclística de la Dirección General de Transporte de La Habana (DGTPH) diseñado de conjunto con el Centro de Investigación y Manejo Ambiental del Transporte (CIMAB). Forma parte del proyecto de Neomovilidad de La Habana, que cuenta con el acompañamiento del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y el financiamiento del Fondo para el Medio ambiente mundial (FMAM) (<https://habici.cu/>).

Asimismo, contamos con la Finca de los Monos o Palacio Tecnológico, constituye un Proyecto de Desarrollo Local https://www.ecured.cu/Parque_Tecnol%C3%B3gico_Finca_de_los_Monos

6. ¿Existen iniciativas digitales en marcha en su ciudad/municipio centradas en sistemas de transporte asequibles, accesibles y sostenibles para todos, mejorando la seguridad vial, en particular mediante la expansión del transporte público, con especial atención a las necesidades de las personas en situaciones vulnerables, mujeres, niños? , personas con discapacidad y personas mayores ? Por favor, explique más y proporcione enlaces.

Si. Existen iniciativas con la información necesaria sobre el transporte urbano de la ciudad, rutas, paradas y vehículos todos en tiempo real. En el mapa de dichas aplicaciones se pueden visualizar las rutas y paradas de la ciudad sincronizado directamente con el sistema automatizado de transporte, si ocurre algún cambio en las rutas y paradas se sabrá. Es simple,

se puede ver en el recorrido de cada ruta la ubicación de las guaguas que se encuentran prestando servicio, todo esto en tiempo real. Por ejemplo, la aplicación

HabanaTrans(<https://www.apklis.cu/application/cu.pabloapk.habanatrans>)

MWRuteros(<https://www.apklis.cu/application/cu.geomix.taxis>)

MW Urbanos (<https://apklis.cu/application/cu.geomix.mwurbanos>)

Cubamaps <https://cubamaps.travel/>

7. ¿Existen iniciativas digitales en marcha en su ciudad/municipio centradas en vivienda asequible y servicios básicos para las necesidades de las personas en situación de vulnerabilidad, mujeres, niños, personas con discapacidad y personas mayores? Por favor, explique más y proporcione enlaces.

La Oficina de Facilitación al Pago de la Contribución (OFA) favorece la ejecución de servicios y trámites de manera virtual a la población (<https://autoserviciosdigitales.ohc.cu/>), la solución digital comparte servicios web propios y de entidades colaboradoras integradas al Programa Sectorial de Ciencia e Innovación: Industria Cubana del Software e Informatización de la Sociedad, aprobado en 2021 por el Ministerio de Comunicaciones de la República de Cuba a través del Proyecto de Automatización y Transformación Digital de la Contribución al Patrimonio. Al propio tiempo materializa esfuerzos colectivos de autoridades locales del Municipio de La Habana Vieja y cuenta con el apoyo del proyecto de Cooperación Internacional Centro Histórico: Ciudad Inteligente auspiciado por la Unión Europea y el Adjuntamente de Barcelona con la conducción de la Oficina del Historiador de la Ciudad de La Habana.

8. ¿Existen iniciativas digitales en marcha en su ciudad/municipio centradas en el acceso universal a espacios verdes y públicos seguros, inclusivos y accesibles, en particular para mujeres y niños, personas mayores y personas con discapacidad? Por favor, explique más y proporcione enlaces.

Sí, por ejemplo la llamada Finca de los Monos (<http://www.cubadebate.cu/noticias/2019/11/10/inauguran-nuevo-palacio-tecnologico-en-la-habana-fotos/>) y el Parque Científico Tecnológico de La Habana (<https://www.3ce.cu/>)

También de la Quinta de los Molinos: [https://www.ecured.cu/Quinta_de_los_Molinos_\(La_Habana\)](https://www.ecured.cu/Quinta_de_los_Molinos_(La_Habana))

9. ¿Su ciudad/municipio incluye alianzas con otras ciudades nacionales o internacionales y/o sector privado, sociedad civil? Por favor, explique más y proporcione enlaces.

El Gobierno de La Habana mantiene alianzas de trabajo con diferentes asociaciones dígase UCI, CEPAL, Metropolis, CIDEU y Movimiento de Cien Ciudades por la Paz. Los detalles en

https://www.lahabana.gob.cu/post_detalle/es/11273/alianzas.

IV. Uso de servicios en línea

1. ¿Cuál es el porcentaje de servicios de la ciudad/municipio que se ofrecen en línea (sitio web del municipio)? Por favor explique y proporcione enlaces.

- Promocionar entidad y sus servicios: <https://www.lahabana.gob.cu/entity-new>
- Atención al ciudadano: https://bienestar-habana.xutil.net/sysgob_habana/es-ES/gobhab/6902013625da0ea90dfda60075811440/3894003075da0ea916ee314054459690.php

• Servicios Institucionales

- [Atención a la Población del MINREX](#)
- [Consultas y Solicitudes del Ministerio de Finanzas y Precio](#)
- [Encuesta del Ministerio de Finanzas y Precio](#)
- [Formulario Quejas y Reclamaciones del Ministerio de Industrias](#)
- [Formulario Quejas y Sugerencias de la Fiscalía General](#)
- [Formulario Registro planteamientos del Ministerio de Transporte](#)
- [Formulario Solicitar información del Tribunal Supremo](#)
- [Formulario denuncias del Ministerio de Finanzas y Precio](#)
- [Formulario opiniones del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social](#)
- [Glosario de términos de la Fiscalía General](#)
- [Herramienta de seguimientos de casos del MINREX](#)
- [Planteamientos y respuestas del Tribunal Supremo](#)
- [Preguntas y Respuestas de la Fiscalía General](#)
- [Seguimiento de casos del Ministerio de Justicia](#)
- [Atención a la Población del MINREX](#)
- [Solicitud de plazas gubernamentales vacantes.](#)
- [Solicitud de asistencia social.](#)
- [Licencia de construcción de obra](#)
- [Inscripción de una actividad comercial.](#)
- [Solicitud de certificación de Nacimiento.](#)
- [Solicitud de certificación de Matrimonio.](#)
- [Solicitud de certificación de Defunción.](#)
- [Solicitud de un Permiso Ambiental.](#)
- [Cambio de Dirección de Residencia.](#)
- [Declaratoria Policial.](#)
- [Inscripción de Vehículos.](#)
- [Solicitud de licencia de Conducción.](#)
- [Solicitud de Documento de Identidad.](#)

- [Pagos de los servicios de \(multas, agua, gas, electricidad, comunicaciones, impuesto sobre ingresos e impuestos de valor agregado\).](#)
- [Solicitud de Licencia de Obra.](#)
- [Solicitud de Certificación de Habitable.](#)
- [Solicitud de Visa.](#)
- [Dictamen tecnico](#)
- [Regulaciones urbanas](#)
- [Trámites del Ministerio de las Fuerzas Armadas Revolucionarias \(MINFAR\)](#)

Servicios Tecnológicos

- [Descarga \(APK\) Correos de Cuba](#)
- [Descarga \(APK\) Pesquisador Virtual del Ministerio de Salud Pública](#)
- [Descarga \(APK\) QueDebate del Ministerio de la Industria Alimentaria](#)
- [Descarga de Materiales de la Contraloría General](#)
- [Descarga de Teleclases del INDER](#)
- [Descarga de aplicaciones del INDER](#)
- [Descarga de aplicaciones del Ministerio de Transporte](#)
- [Descarga de libros Portal CubaEduca del Ministerio de Educación](#)
- [Descarga para móviles Portal CubaEduca del Ministerio de Educación](#)
- [Pesquisador online del Ministerio de Salud Pública](#)
- [Productos y servicios Correos de Cuba](#)
- [Repasador Virtual Portal CubaEduca Ministerio de Educación](#)
- [Servicios Cajas Decodificadoras empresa LACETEL](#)
- [Servicios Empresa Segurmática](#)
- [Servicios empresa DESOFT](#)
- [Sistema de Servicios informáticos y multimediales del MINREX](#)
- [Teleclases del Ministerio de Educación](#)
- [Visitas virtuales Portal CubaEduca Ministerio de Educación](#)
- [Descarga \(APK\) ENZONA.](#)
- [Descarga \(APK\) Transfermóvil](#)
- Trámites Legales
 - [Acceso a la Ficha Única del Ciudadano](#)
 - [Centro de Trámites del Ministerio de Educación](#)
 - [Certificaciones del Registro del Estado Civil del Ministerio de Justicia](#)
 - [Control de Legalizaciones DACCRE del MINREX](#)
 - [Dictamen técnico de equipos de recreación Ministerio de Industrias](#)
 - [Dirección Forestal del Ministerio de la Agricultura](#)
 - [Dirección Pecuaria del Ministerio de la Agricultura](#)
 - [Dirección Sanidad Animal del Ministerio de la Agricultura](#)
 - [Dirección Sanidad Vegetal del Ministerio de la Agricultura](#)

- o [Licencias sanitarias del Ministerio de Salud Pública](#)
- o [Registro Nacional de Publicaciones Seriadas Digitales del Ministerio de Cultura](#)
- o [Registro Nacional de Publicaciones Seriadas Impresas del Ministerio de Cultura](#)
- o [Registro Nacional de Sitios Web del Ministerio de Cultura](#)
- o [Registro de la Tierra y de Tractores del Ministerio de la Agricultura](#)
- o [Servicios ONAT](#)
- o [Solicitud de Actos de Última Voluntad y Declaratoria de Herederos del Ministerio de Justicia](#)
- o [Solicitud de antecedentes penales del Ministerio de Justicia](#)

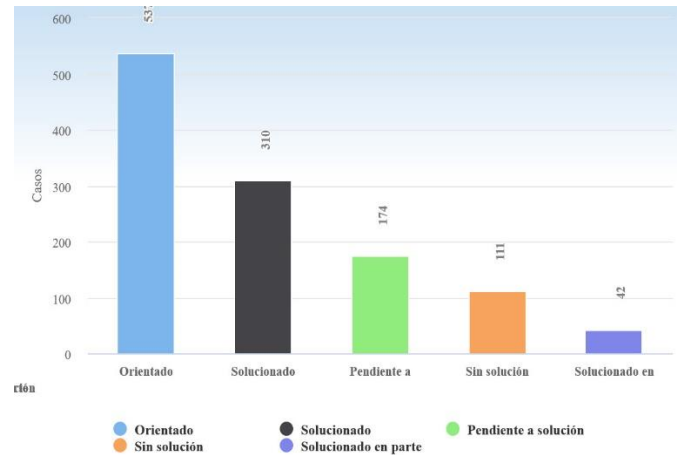
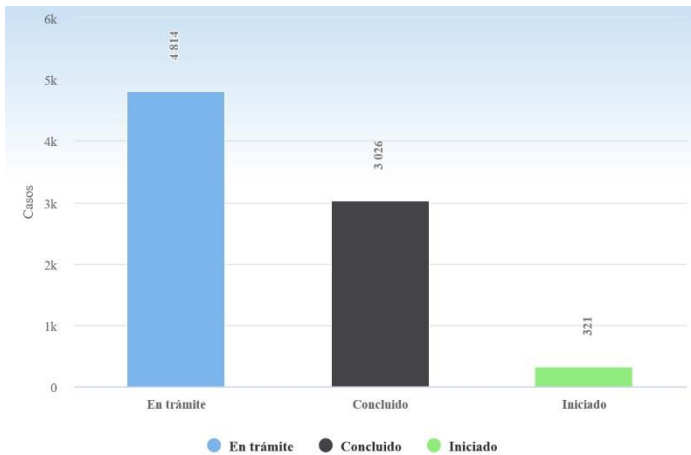
2. ¿Cuál es el porcentaje de servicios de la ciudad/municipio ofrecidos a través de medios móviles dedicados (aplicaciones móviles)? Por favor explique y proporcione enlaces.

Existe la posibilidad del pago de los servicios de Gas, Agua, Electricidad, Comunicaciones y el Pago de Multas a través de la plataforma web EnZona (<https://www.enzona.net/inicio>) o su versión apk. (<https://www.apklis.cu/application/cu.xetid.apk.enzona>) que utiliza para operar datos móviles. Desde el portal de La Habana en la sección https://lahabana.gob.cu/category_detalle/es/67/tecnologicos se encuentra la posibilidad de dicha aplicación .

3. ¿Recopila estadísticas de uso de los servicios de e-Gobierno?

sí no

Desde el Portal de Ciudadano, se recopilan las estadísticas de los usuarios que acceden al servicio de atención a la población.





4. En caso afirmativo, ¿publica los resultados en línea y los comparte con las instituciones públicas interesadas?

No se publica.

V. Satisfacción del usuario

1. ¿Mide la satisfacción de los ciudadanos con los servicios de administración electrónica prestados?

si no

2. En caso afirmativo, ¿publica los resultados en línea y los comparte con las instituciones públicas interesadas? Explica más por favor.

3. Cuál es el porcentaje de la población ⁷satisfecha con su última experiencia de servicios públicos en línea? Explica más por favor.

VI. Medios de comunicación social

1. ¿Utiliza las redes sociales a nivel de ciudad/municipio para interactuar e involucrar a las personas en actividades de gobierno electrónico? Explica más por favor.

Si. El sitio web de La Habana tiene presencia en las principales redes sociales:

La Habana

Portal: <https://www.lahabana.gob.cu/>

Facebook: <https://www.facebook.com/gobhabana/>

Twitter: <https://twitter.com/gobhabana>

Telegram: <https://t.me/gobhabana>

VIII. Crisis/Respuesta de Emergencia y Recuperación

1. ¿Existe un portal de gobierno local específico o una sección dedicada del portal de la

⁷Relacionado con el Indicador ODS 16.6.2 Proporción de población satisfecha con su última experiencia de servicios públicos. Consulte todos los indicadores: https://unstats.un.org/sdgs/indicators/Global%20Indicator%20Framework%20after%20refinement_Eng.pdf

ciudad/municipio que aborde situaciones de crisis/emergencia (p. ej. , desastres naturales, pandemias y similares) Explique más y proporcione enlaces.

En el portal se publica informaciones relacionadas con la comunicación de crisis, se encuentra también la sección de avisos, en la cual con inmediatez se publican contenidos sobre el tema.

https://www.lahabana.gob.cu/category_detalle/es/229/avisos

https://www.lahabana.gob.cu/es/search?key_search=covid

VIII. Ciudad Inteligente y Nuevas Tecnologías

1. ¿Tiene una estrategia específica de ciudad/municipio sobre nuevas tecnologías? (por ejemplo , inteligencia artificial, IoT, Blockchain, Smart City, 5G, realidad virtual/aumentada, robótica, impresión 3D) En caso afirmativo, explique más y proporcione enlaces.
2. ¿La estrategia de su ciudad/municipio planea el uso de análisis de big data o IA en sus procesos de toma de decisiones?

Sí x No

En caso afirmativo, explique más y proporcione enlaces.

IX. Contacto e información adicional

- Nombre: **Pedro Viltres Pérez**
- Título: Ingeniero en Telecomunicaciones. Director de la Empresa de Servicios Informativos del Gobierno Provincial de La Habana.
- Correo electrónico: infocap@infocap.cu
- Organización: Empresa Infocap
- Fecha de envío: 30/5/2023

Seleccione lo que corresponda:

- Estoy autorizado y plenamente informado para responder a este cuestionario.
- No tenía la información completa para responder a este cuestionario.
- Principalmente proporcioné mi propia opinión/evaluación en lugar de información oficial.
- Otro:

Gracias por tomarse el tiempo para completar el Cuestionario de Gobierno Local (LGQ) 2022.
Agradecemos su participación.