

GESTORÍA EN LÍNEA AL SERVICIO DEL CIUDADANO

Online Management at the Service of the Citizen

MSc. Wilder González Toirac

Organización Nacional de Bufetes Colectivos
Cuba



0000-0003-2980-7142

wilder.gonzalez@lha.onbc.cu

RESUMEN

El presente artículo constituye un paso de avance en cuanto al modelo que actualmente se gestiona en Cuba y presupone un acercamiento del ciudadano a los entes de la Administración Pública, forjando a esta última en más eficiente y eficaz. La novedad del proyecto en cuestión radica principalmente en la introducción de la figura del gestor administrativo en el entorno cubano, la utilización de las TICs mediante una plataforma telemática y la sustitución del documento en papel por el documento electrónico. Se resaltan los amplios beneficios para la troica, Administración Pública- intermediario-ciudadano que representa la gestoría en línea, entre los que se encuentran: rapidez en el trámite, ahorro de materiales, prestación de un servicio eficiente y eficaz, en el reconocimiento de un prestigio en su actuar, entre otros.

Palabras clave: administración pública, gestor administrativo, TIC.

ABSTRACT

This article constitutes a step forward in terms of the model that is currently managed in Cuba and presupposes an approach of the citizen to the Public Administration entities, making the latter more efficient and effective. The novelty of the project in question lies mainly in the introduction of the figure of the administrative manager in the Cuban environment, the use of ICTs through a telematic platform and the replacement of the paper document by the electronic document. The extensive benefits for the troica, Public Administration-intermediary-citizen represented by the online agency, are highlighted, among which are: speed in the process, savings in materials, provision of an efficient and effective service, in recognition of a prestige in their actions, among others.

Keywords: public administration, administrative manager, ICT.

Fecha de enviado: 12/03/2023

Fecha de aceptado: 20/04/2023

INTRODUCCIÓN

En Cuba, desde el comienzo de la gestión pública y hasta la actualidad, se han utilizado modelos de gestión de trámites¹ ante la Administración Pública. Esto se ha visto, en no pocas ocasiones, entorpecido por un conjunto de problemáticas interrelacionadas, entre ellas: el déficit de capital humano, lo que trae aparejado un cúmulo excesivo de trabajo al personal dedicado a estas funciones, además de la superpoblación existente y el burocratismo imperante, cuestiones estas que, unido al desconocimiento jurídico de la población, han desembocado en una ardua dificultad del ciudadano en la tramitación ante la Administración, así como de un cúmulo importante de trabajo para los técnicos y funcionarios que atienden los trámites de la población, que presupone estrés en los mismos y en no pocas ocasiones errores en su actuar. Además de estas dificultades existentes, en los últimos tiempos se han vivido momentos muy difíciles debido a la pandemia de COVID-19 que agudizó estos conflictos.

En los últimos años, se ha reconocido un marcado interés en el desarrollo de la autonomía municipal, gestándose de esta manera proyectos de desarrollo local que evocan un desarrollo del país que comprende el marco local que se desarrolla.

Lo anterior apoya la idea que es perfectamente atinado crear un Proyecto de Desarrollo Local (PDL) donde se modifique el modelo de gestión de trámites existente y posibilite el ahorro de tiempo y recursos monetarios, además de evitar colas y dudas con

el papeleo a la población, contribuyendo, directa o indirectamente, al descongestionamiento de las Oficinas de Trámites, lo que podría resultar de gran apoyo a la propia Administración.

De ahí la necesidad de buscar vías alternativas encaminadas a la resolución de estas contingencias, como puede ser la implementación de un modelo de gestión administrativa diferente donde se emplee otro más a tono con los tiempos actuales. Resulta conveniente que un ente ajeno al servidor,² haciendo las veces de intermediario especializado, se encargue de llevar a cabo la conformación y puesta en práctica del modelo de gestión administrativa aludido, donde puede resultar eficiente y eficaz para el desarrollo de esta actividad, la instauración de la gestoría en línea.

ALGUNAS REFLEXIONES GENERALES

La propuesta que se plantea, va dirigida a sumar un nuevo modelo al entorno administrativo para solventar los trámites legales que le interesan a la población, sin intentar expresar que este sea el más efectivo, aunque sí el más avanzado en lo que a teoría y práctica se refiere. Este modelo es susceptible de cambios y mejoras, y puede coexistir con los que preexisten en la Cuba actual, sólo sustituyendo el que utiliza actualmente la Organización Nacional de Bufetes Colectivos (ONBC), a fin de suprimirle al técnico jurídico las funciones atribuidas mediante la Resolución 512 del Ministerio de Justicia (MINJUS) y brindárselas al gestor administrativo, mejoradas y aumentadas. Por otra parte, es de resaltar que dicha propuesta va encaminada a otorgarle al

ciudadano una opción más para la solución de sus demandas.

Siguiendo esta línea de pensamiento, deviene necesario precisar que para materializar prácticamente dicha modalidad se requiere la implementación de cambios en diferentes esferas, dígase la creación en el ordenamiento jurídico de la figura del gestor administrativo, así como la elaboración de una plataforma telemática mediante la que se logre la conexión entre las distintas Administraciones y el gestor administrativo.

Por otra parte, también es necesario que los entes administrativos den su aceptación y autorización para que dicho gestor tenga acceso por mediación de la plataforma a su base de datos y se creen reglas y procedimientos a tal fin. En adición a esto, es obligatoria la observancia de las normas de seguridad informática, dígase, vías y autorizaciones de acceso a la información, firma digital y tantas como sean necesarias para que los proveedores de información no se sientan en estado de alerta y permanezcan convencidos que se le dará un uso correcto a su información.

Es de resaltar que, no se pretende imponer esta Gestoría, sino que es posible que se comience con aquellas administraciones que ostenten mejores condiciones de asumir el cambio que se propone,³ aun cuando sea solo una y en la medida que se vayan observando los resultados se podrán ir sumando las demás, a las que se les podrá ayudar en lo que a materia de tecnología se refiere.

Existe una tendencia a nivel mundial de llegar a lo que han dado en llamar «papel cero»,

tendencia que se apoya con la presente propuesta y que se encuentra muy a tono con la actualidad de nuestro país, donde ya se aprecia una gran carencia del material expresado el que se podrá resguardar para los casos en que sea absolutamente necesario. De esta forma, también se identifica otra ventaja del sistema, lo que constituye un modo más de ahorro y depreciación del trámite, por lo que los costes podrán ser menores con la utilización del flujograma en cuestión.

GESTORÍA EN LÍNEA. NECESIDAD DE SU IMPLEMENTACIÓN

Como se ha expresado previamente, la gestoría en línea no implica la extinción de los modelos que ya existen, como lo constituyen, el modelo de gestión de trámites legales directo y el modelo de intermediación mediante ventanilla único, empero, sí sustituiría el modelo de intermediación por mera tramitación, de ahí la necesidad de hacer un análisis comparativo entre la forma de funcionamiento este modelo y el de gestoría.

Se han identificado algunos aspectos que constituyen amenazas, pero que no implican la imposibilidad de su implementación paulatina, con la conciencia previa de que resulta imprescindible trabajar para dar respuesta a cada una de esas amenazas identificada que permitan su implantación eficaz.

En ese sentido se pueden establecer las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades (DAFO) que existen para el establecimiento de la Gestoría en línea, son las que se exponen a continuación.

Debilidades:

- No todas las Administraciones Públicas se encuentran en condiciones de migrar a la vía digital, pues no tienen sus bases de datos en este formato.
- Existe reticencia por parte de las Administraciones a que se tenga acceso a sus bases de datos.
- Resistencia al cambio de la sociedad, lo que se podrá eliminar gradualmente.
- No existe un curso de habilitación, necesario para la obtención del título de Gestor Administrativo.
- No se encuentra regulada la categoría de Gestor Administrativo en el ordenamiento jurídico cubano.
- Carencia o escases de regulación sobre la firma digital, así como, la inexistencia de la misma en el ámbito jurídico.

Amenazas:

- Competencia que puede existir con el experimento existente en las provincias de Artemisa y Mayabeque con respecto al modelo de intermediación mediante ventanilla única. Esto se considera una amenaza, ya que es un experimento que se realiza por la propia Administración Pública.
- Resistencia al cambio de las propias administraciones.

Fortalezas:

- Existencia de una extensa red de Bufetes Colectivos a lo largo y ancho de todo el país, con presencia en todos los municipios.

- Confianza que tiene el actuar de la ONBC en su entorno por la profesionalidad y calidad con que realiza los servicios que presta.
- Solvencia económica de dicha Organización para asumir los gastos que conlleve la implementación del modelo.
- Existencia en la institución de especialistas en Informática, capacitados para desarrollar la plataforma telemática de interconexión entre las administraciones y la Organización, requerida para la implementación de este modelo.

Oportunidades:

- La creciente voluntad del Estado cubano por la informatización de la sociedad.
- La actual situación pandémica suscitada por la COVID-19 trajo consigo la necesidad de aislamiento social y eliminación de aglomeraciones, cuestiones que se pueden lograr a través de la Gestoría en línea.
- La insuficiencia y la carestía en el entorno de nuestro país de materiales como el papel, lo que este modelo ahorra en gran medida.
- Voluntad de la ONBC de suprimir las deficiencias en la prestación de sus servicios de tramitación legal, a través de la implementación de un modelo con las características aquí analizadas.

Los gestores administrativos serán aquellos profesionales graduados de la carrera de Licenciatura en Derecho, que sean miembros de la ONBC y se habiliten como tal, mediante un curso de capacitación y un examen al finalizar el mismo. Estos tendrán un espacio dentro de las

normas de la ONBC y su propio Código de Ética Profesional. Podrán realizar todo tipo de trámites ante la Administración Pública.

Cada gestor tendrá su propio número de denominación y estará insertado como tramitador en la plataforma telemática, con su propia contraseña y firma digital y tendrá acceso a la base de datos de la Administración que acepte ser parte de este Modelo.

Serán obligaciones generales de los Gestores Administrativos que pertenezcan a la ONBC las siguientes:

- Ejercer la profesión con probidad, decoro y moralidad.
- Conservar constancia de los asuntos tramitados, de acuerdo con la naturaleza específica de cada Bufete, durante un periodo de cinco años, contados desde la terminación del asunto.
- Hacer constar en todos los documentos y escritos relativos a su actividad profesional, su nombre y apellidos, condición de gestor administrativo.
- Someterse, en su publicidad y propaganda, a la legislación vigente en materia de publicidad y, en especial, a las normas de protección de los valores y derechos constitucionales, para cuya protección los Bufetes Colectivos podrán adoptar las medidas legales que estimen convenientes.
- Guardar la consideración y respeto debido a los miembros de la Junta Directiva Nacional y demás superiores jerárquicos.
- Asistir a las juntas, reuniones y citaciones del Bufete Colectivo para las que fuere convocado.
- Aplicar en sus intervenciones, a cargo del gestor administrativo el arancel o tarifa, de gestión, en la forma y cuantía establecida por el Ministerio de Justicia.
- Pedir la autorización para encargarse de la gestión de asuntos encomendados previamente a otros compañeros para observar las reglas de consideración, autorización que no podrá ser denegada en ningún caso.
- Cumplir con fidelidad y diligencia las normas de la Organización, las del Reglamento disciplinario y los acuerdos adoptados por la Junta Directiva Nacional.
- Guardar el secreto profesional de lo que conozca por razón de su actividad.
- Mantener su formación profesional en permanente estado de actualización.
- Por último, y en el ejercicio de su actividad profesional, los gestores administrativos tendrán el deber de informar, aconsejar y asesorar a sus clientes, a los efectos del más eficaz desarrollo del procedimiento administrativo en el que tenga lugar su actuación, actuando en todo caso en régimen de libre competencia.

Deberá exigir a su cliente, en tal caso, que este le exhiba el recibo acreditativo de haber satisfecho los pagos de la tarifa del servicio del compañero que le precedió en el servicio.

Serán derechos generales de los gestores administrativos que pertenezcan a la ONBC las siguientes:

- Promover, solicitar y realizar toda clase de trámites requeridos por las leyes para el ejercicio de derechos y cumplimientos de obligaciones, ante cualquier órgano de la Administración Pública, en interés y a solicitud de cualquier persona natural o jurídica, con excepción de las facultades reservadas legalmente a otras profesiones tituladas.
- Ser electores y elegibles para cargos dentro de la Organización Nacional de Bufetes Colectivos.
- Acudir a la Junta Directiva Nacional en demanda de protección y defensa de sus derechos o para denunciar acciones u omisiones que causen menoscabo para la integridad profesional, así como para denunciar cualquier infracción de las normas del Código de Ética y las faltas de compañerismo y competencia desleal que puedan producirse en el ejercicio de la profesión.
- Los gestores administrativos podrán colaborar con la Administración Pública con la finalidad de agilizar la tramitación de los procedimientos y para ello, cuando las circunstancias de los mismos así lo aconsejen, se podrá acordar entre los órganos administrativos competentes y la ONBC la adopción de las medidas procedentes para facilitar la presentación de documentos, sin perjuicio de las facultades administrativas, que se podrán ejercitar siempre que se estime

procedente, y con respeto a los derechos reconocidos al ciudadano.

La relación de los deberes y derechos anteriores son fuente de elaboración propia y constituyen una incipiente idea de lo que pudiera quedar determinado cuando se elabore la norma pertinente con relación a los gestores administrativos que finalmente laboren en la ONBC.

FORMAS DE FUNCIONAMIENTO DE LA GESTORÍA

La persona interesada en tramitar algún proceso jurídico asiste al Bufete Colectivo de su elección y pasa a consulta con un gestor administrativo, quien le orienta acerca de todos los pasos, solicitudes, autorizaciones, permisos, y cuanta gestión sea necesaria realizar para llevar a cabo el proceso requerido por el cliente, además le expresará el costo del servicio y el tiempo estimado de realización y si el solicitante acepta, crear un contrato denominado contrato de gestoría, el que quedará en forma digital abierto para posible ampliación de sus cláusulas y actualización de precios en caso de realizar gestiones adicionales. Se realizará una ficha de cliente que será archivada tanto de forma digital, como física y a partir de esto ya quedarán conectados de forma telemática cliente y gestor de tal forma que su comunicación y solicitudes posteriores podrán realizarse por la vía digital sin necesidad de asistir el cliente al Bufete nuevamente, solo cuando acuda a recoger su producto final.

Una vez concertado el contrato de gestoría, el gestor introducirá en la plataforma las solicitudes de los trámites necesarios y esperará

de las Administraciones las respuestas solicitadas y con todos los documentos, autorizaciones y permisos necesarios, se dirigirá a la oficina final para la culminación del proceso, la que recibirá en el tiempo establecido en la ley y entregará al cliente de forma expedita.

Es válido aclarar que el cliente tendrá en todo momento acceso a la plataforma telemática que utiliza la Gestoría en línea, pero solo con el permiso de visualizar el *iter* por el que transcurre su trámite, lo que brinda mayor transparencia al servicio prestado.

Listado de trámites legales que se realizan: realizará todos los trámites legales que son posibles realizar con el modelo visto anteriormente y se le adicionaran los trámites que se realizan en los Bufetes Colectivos denominados especiales, que son todos aquellos que se relacionan a continuación:

- Obtención de documento registral nacimiento, matrimonio y defunción.
- Antecedentes penales, actos de última voluntad y declaratoria de herederos.
- Obtención de certificaciones literales de nacimiento y matrimonio.
- Obtención de certificación de capacidad legal.
- Reconocimiento e inscripción de certificaciones en el registro especial del MINJUS.
- Obtención de certificación de la condición migratoria de ciudadano cubano.
- Obtención de certificación de la condición migratoria de ciudadano extranjero.
- Obtención de certificación sobre identidad de los ciudadanos cubanos.
- Obtención de certificación de dirección habitual o domicilio de ciudadanos cubanos y extranjeros.
- Obtención de certificación de movimientos migratorios.
- Obtención de certificación del registro de ciudadanía.
- Obtención de certificación de notas y títulos.
- Obtención de certificación de graduado de nivel superior independiente o para programa de estudios.
- Obtención de certificación de programa de estudio o del plan temático.
- Obtención de certificación de años de trabajo.
- Obtención de certificación de habilitación para el ejercicio de la profesión.
- Obtención de certificación de casuística relación pormenorizada de actividades prácticas y docentes durante el ejercicio de la profesión.
- Obtención de certificación de nivel académico.
- Obtención de certificación acreditativa del plan temático y/o programa de estudios.
- Obtención de certificación de equivalencia de nivel académico.
- Obtención de certificación de baja laboral o docente.
- Obtención de certificación de experiencia laboral.
- Reconocimiento de firma.
- Legalización de documentos docentes en organismos centrales.
- Legalización de documentos docentes en el MINREX.

- Legalización de documentos no docentes registrales y notariales de personas naturales en el MINREX.
- Legalización de documentos societarios en MINREX.
- Legalización de documentos ante los consulados.

- Traducción.
- Mensajería internacional.
- Obtención legalización traducción y envío.

A continuación, se compara la forma de funcionamiento del actual modelo y la Gestoría en línea, para demostrar la superioridad del nuevo.

Tabla 1. Comparación del modelo tradicional y la Gestoría en línea.

Aspectos	Modelos Actual ONBC	Gestoría en línea
Tramitador	Técnico jurídico auxiliar	Gestor administrativo
Especialización	Técnico Medio; curso de habilitación para el ejercicio de las funciones del cargo, desde una perspectiva más generalizada.	Licenciatura en Derecho; curso de habilitación que lo convierte en un especialista en la materia.
Solicitud del trámite	Se solicita al técnico que tramitará los documentos, autorizaciones y permisos, previa consulta con el abogado que llevará a vías de hecho el trámite final.	Se solicita directamente al gestor administrativo, quien se encargará de la tramitación completa.
Forma de materialización de los trámites	El tramitador se ve obligado a personarse en cada oficina de trámites, a la que debe asistir al menos en dos ocasiones, una a solicitar y otra a recoger.	El tramitador podrá usar la vía telemática para la realización de los trámites, solo en pocas ocasiones se ve obligado a asistir personalmente a la oficina de trámites.
Tiempo de tramitación	El requerido por Ley para la expedición de las solicitudes, más el tiempo requerido en transportación, espera en las colas y la cantidad de viajes que tenga que realizar en dependencia de la cantidad de oficinas que sean necesarias visitar a solicitar los tramites, además una vez obtenidos los	Al usar la vía telemática, será el tiempo requerido por Ley para la expedición del trámite, el que podrá incluso ser menor en la medida que se descongestionen las Administraciones de público al que atender.

	documentos, autorizaciones y permisos se adiciona el tiempo en contactar con el abogado y que este gestione la terminación del asunto.	
Ventajas	▪ El cliente interesado no tiene que asistir directamente a las oficinas de trámites, por lo que evita colas. ▪ Descongestiona las oficinas de trámites de personal. ▪ El administrado está asesorado por un especialista en la materia, que finalmente será quien termine el trámite.	Unida a las ventajas del modelo de la izquierda, se suman las siguientes: ▪ El cliente realiza un contrato en el que se establece el trámite hasta la terminación de este que es en realidad lo que necesita, teniendo la posibilidad de ampliarlo de ser necesario. ▪ El tiempo de realización de la gestión es palpablemente menor que en el otro sistema. ▪ Posibilidad de usar las nuevas tecnologías para la realización de los trámites. ▪ Ahorro en materiales, dígame, papel.

Desventajas	▪ Necesidad por parte del tramitador de asistir personalmente a las oficinas de trámites. ▪ Necesidad del solicitante de concertar varios contratos de trámites antes de realizar el contrato principal. ▪ Obligatoriedad de asistir en varias ocasiones el cliente al Bufete Colectivo donde contrata sus trámites. ▪ Gastos en recursos materiales, dígame papel, etc. ▪ Dilación en la terminación del asunto. ▪ No existe a día de hoy la legislación necesaria para la implementación del modelo. ▪ No existe precedente para que las Administraciones vean el modelo como algo seguro y apuesten por él.
-------------	---

Analizadas las ventajas y desventajas de la implementación de cada uno de los modelos sujetos a comparación, puede dilucidarse que el actual modelo de tramitación legal utilizado por la ONBC en Cuba, carece de una efectiva operatividad, pues sus efectos consisten en transmitir a una tercera persona, la facultad de gestionar, por vía tradicional o directa, las diligencias establecidas en el cuerpo del contrato de trámites. Sin embargo, dichas facultades llegan a su extinción una vez efectuada la gestión y obtenido el resultado requerido, el que, de igual forma, ostenta el mismo período de tiempo que efectuar la gestión por derecho propio, aspecto este que sólo favorecerá al cliente en un solo aspecto, el personarse físicamente en la Administración Pública, pues *a contrario sensu*, el mismo debe desembolsar una suma monetaria por la

utilización de ese servicio, el que no abarca la subsanación de errores ante la emisión de algún documento por parte de los funcionarios y empleados administrativos, teniendo la necesidad de efectuar nuevo contrato con la institución tramitadora para lograr la satisfacción de una parte de su objetivo.

Siguiendo esta línea de referencia, vale resaltar que la mayoría de los administrados que utilizan este servicio requieren, en el 98 % de los casos, de la tramitación de un asunto posterior, ya sea de índole, civil o administrativa, etc., para el que tendrían que desembolsar nuevamente el valor de un contrato de servicios jurídicos establecido para el asunto de su interés, así como acudir directamente al Bufete Colectivo de su elección, aspectos estos que dan al traste con una excesiva inversión de tiempo y recursos materiales por parte del

cliente, unido a una dilación excesiva del proceso principal, el que en muchísimas ocasiones, dada la naturaleza de lo litigado, es incompatible con una prolongación del asunto, *so pena* de ineficacia y consecuencias nefastas de su no materialización.

CONCLUSIONES

Luego de analizar las ventajas y desventajas de la utilización del presente modelo de tramitación legal ante los diferentes entes administrativos, se evidencia que las ventajas no superan las deficiencias del empleo de dicho sistema, lo que atenta contra la propia función de la Administración Pública, satisfacer los intereses generales de la población, los que se ven sometidos a un contacto directo con la burocracia, por lo que deviene imprescindible la implementación de un nuevo modelo que sea capaz de suplir las deficiencias que sufre el actual modelo.

En consecuencia a lo anterior, se puede asumir que la Gestoría en línea erradica las situaciones adversas y deviene en elemento de gran significación para la troica Administración Pública, intermediario, ciudadano. Por lo que su implementación deviene un paso de avance y en

beneficio de todos, teniendo en cuenta las cuestiones abordadas en este trabajo.

NOTAS

- ¹ Uno de estos modelos es aplicado por la Organización Nacional de Bufetes Colectivos, actuando como intermediaria, el cual es susceptible de perfección y desde el cual se propone ser modernizado en el estudio realizado.
- ² Cuando se habla del servidor, se hace referencia a la Administración Pública como ente servidor.
- ³ Para determinar las condiciones de las administraciones para asumir esta propuesta se debe atender a determinados indicadores como son:
 - Voluntad de modernización.
 - Disponibilidad de tecnología digital, dígame, equipos de cómputo y telecomunicaciones.
 - Alto nivel de conectividad.
 - Base de datos digitalizada.
 - Disponibilidad de firma digital

Conflicto de intereses

El autor declara que no existe conflicto de intereses.