



# FICHA TÉCNICA





# Contenidos

1	DETALLES DEL PRODUCTO .....	3
2	DESCRIPCIÓN:.....	3
3	BENEFICIOS DEL PRODUCTO .....	4
4	CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS.....	5
5	ESTÁNDARES Y NORMAS.....	9
6	SERVICIOS ASOCIADOS.....	10
7	MODELO DE NEGOCIO .....	11
8	REFERENCIAS DE USO.....	12
9	CONTACTOS.....	12

## 1 DETALLES DEL PRODUCTO

NOMBRE: BIENESTAR

LÍNEA DE PRODUCTO / SERVICIO: Gobierno Electrónico

FECHA DE LANZAMIENTO:

CLASIFICACIÓN: Producto Software

DISPONIBLE EN: Servidor Local / Nube Xutil

## 2 DESCRIPCIÓN:

Bienestar es una plataforma cubana se basada un en código abierto, que permite realizar la modelación optimizada, la integración eficiente y la ejecución controlada de procesos que ordenen la tramitación y adquisición de la documentación oficial emitida por entidades del Gobierno.

Fue creada con el objetivo de generar soluciones informáticas que permitan acompañar la gestión de las estructuras de administración y gobierno en su transformación a procedimientos modernos.

Bienestar permite a través de un personalizable catálogo de servicios digitales donde las entidades del gobierno pueden hacer uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), para llevar a cabo una administración más eficiente, posibilitando centralizar todos los procesos, trámites y gestiones empresariales en una sola instancia. Permite racionalizar y simplificar procesos al tiempo que favorece la integración entre las organizaciones que tienen relaciones afines y se evita la dispersión espacial del



ciudadano en la búsqueda de soluciones objetivas y prácticas a sus trámites.

Posee un diseño adaptativo que facilita el acceso al equipo terminal del usuario a múltiples vías de acceso e interfaces con otros sistemas. Ofrece total transparencia en la información asociada a los diferentes procesos de los servicios públicos y una mejor experiencia al ciudadano en su participación y gestión con las entidades gubernamentales.

Es una herramienta dinámica para la participación popular en la gobernanza de un país.

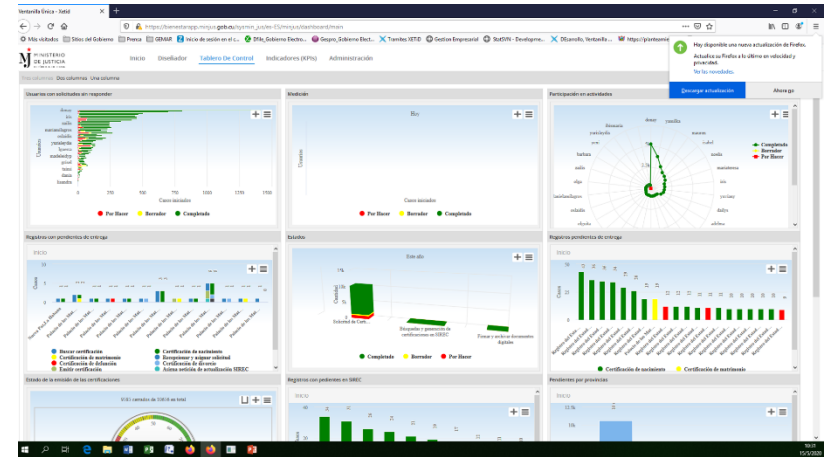
Constituye un canal de comunicación bidireccional de los ciudadanos y el Gobierno, y establece flujos automáticos de colaboración interministeriales para un mejor uso de los recursos y, asimismo, potenciar la capacidad creadora del Gobierno con la participación popular.

Está integrada por un Sistema de Gestión de Información Geográfica, un Sistema de Gestión Documental y una Plataforma de Servicios de Firma Digital. Estas soluciones ofrecen a ciudadanos, empresas y organizaciones, totales garantías en la tolerancia a incidentes en los procesos, calidad y durabilidad de los contenidos oficiales, en la precisión geográfica de la información que se registra y en la autenticidad de las acciones realizadas y de las fuentes de la información.

### 3 BENEFICIOS DEL PRODUCTO

#### PARA EL CIUDADANO:

- Ahorrar tiempo y costos al reducir los traslados hacia las entidades que prestan los servicios de trámites.
- Interactuar con el gobierno, con las instituciones, y encontrar la información que necesita, donde además puede sugerir, criticar, argumentar y proponer.
- Seguimiento permanentemente del estado de sus trámites.
- Atención y respuesta a sus planteamientos y problemas.
- Alcance de los planteamientos por todas las autoridades e instituciones involucradas en su solución.

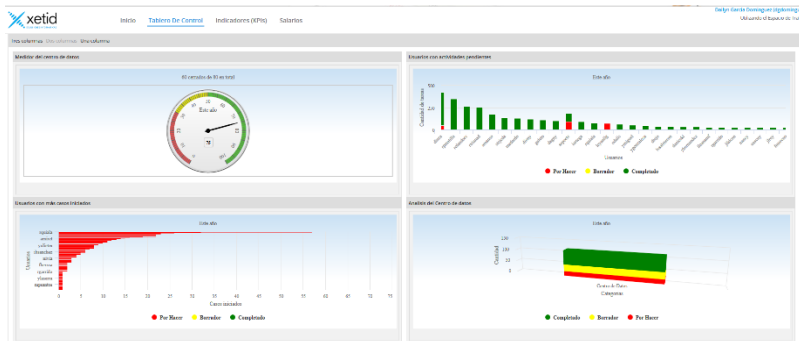


#### PARA LAS INSTITUCIONES:

- Avanzar en la implementación de la Política de Informatización e incorporar, ordenadamente, el uso de aplicaciones y sistemas informáticos desarrollados por las entidades cubanas.
- Accede en tiempo real a información transaccional, estadística y veraz sobre los problemas que existen en la sociedad y la gestión de la solución de estos, ayudando a la toma de decisiones.
- Aumenta la oportunidad de llevar a buen término los procesos que gestionan y ser más eficientes y efectivos en la solución de los problemas.
- Eleva la transparencia de la gestión.
- Ofrece un servicio de mayor calidad a la población.
- Mejora su imagen ante la población.

## PARA EL GOBIERNO:

- Avanzar en la implementación de la Política de Informatización e incorporar, ordenadamente, el uso de aplicaciones y sistemas informáticos desarrollados por las entidades cubanas.
- Posibilita implantar la Política de Comunicación Social del Estado y el Gobierno, propiciando con oportunidad y transparencia la participación organizada de los trabajadores y ciudadanos.
- Permite avanzar en la creación del Sistema de Información del Gobierno.
- Fortalece el control interno y el externo que ejercen el gobierno, los organismos, las entidades, así como el control social, incluyendo el popular, sobre la gestión administrativa.
- Permite la transparencia de la gestión pública y la protección de los derechos ciudadanos.
- Aumenta la oportunidad de llevar a buen término los procesos que gestiona y ser más eficiente y efectivo en la solución de los problemas.



## 4 CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

BIENESTAR está conformada por soluciones o módulos integrados y personalizados a los servicios y procesos de los servidores públicos cubanos.

Está compuesto por los siguientes módulos:

- Atención a la Población
- Planteamiento de los delegados
- Registros públicos
- Servicios y trámites
- Participación popular

En su núcleo cuenta con un motor de tramitaciones sobre el cual descansan todos los flujos de trabajo (procesos), DFILE como gestor documental, que cumple todas las funcionalidades internacionalmente incluidas en este tipo de soluciones y una solución de firma digital. El Motor de Tramitaciones tiene una amplia gama de alternativas y funciones que permiten la modelación de cualquier proceso o flujo de trabajo.

Bienestar es una plataforma cubana, desarrollada por la XETID, con la colaboración de gobiernos provinciales de Camagüey, Villa Clara, Mayabeque, Holguín, el Departamento de Atención a la Población de la Presidencia, MINJUS, MTSS, y MINREX.

## FUNCIONALIDADES MÁS RELEVANTES DE BIENESTAR:

- **Portal de Servicios Integrales:** Sitio web para acceder a los servicios disponibles en la entidad,

desarrollado con el objetivo de brindar una interfaz de usuario agradable, gestionable e intuitiva, que asimismo garantice su usabilidad en dispositivos



móviles u otro medio portátil.

- **Gestión de usuarios:** Posibilita la gestión de usuarios de la entidad, la gestión de accesos y permisos a la Plataforma. **Bandeja de entrada:** Este módulo permite la gestión de todos los casos que son iniciados en la plataforma, la interfaz visual es similar a la bandeja de un correo. El usuario puede llevar trazabilidad de los casos en los que tiene participación. Incluye funcionalidades como pausar o reasignar un caso, ver el resumen, añadir notas, consultar información como

el mapa del proceso correspondiente, información del proceso, información de la tarea, historial del caso, historial de mensajes, documentos subidos, documentos generados entre otros.

- **Bandeja de Entrada:** Componente que facilita la interacción del usuario con la Plataforma. Está diseñada de manera sencilla, a semejanza de una bandeja de entrada de correo electrónico, y con ella los usuarios pueden iniciar peticiones de trámites o darles seguimiento.
- **Tableros de Control:** Módulo que brinda información estadística útil sobre los procesos desarrollados para el CLIENTE, en diferentes formatos de gráficos.
- **Catálogo de Trámites:** Componente que funciona como repositorio de trámites y/o procesos previamente modelados. La garantía de contar con un catálogo de trámites brinda la posibilidad de reutilizar el conocimiento adquirido para dar respuestas a las necesidades del cliente.
- **Motor de Tramitación:** Posibilita la gestión y configuración de los procesos y servicios en la Plataforma de Integración de Servicios. Basado en las funcionalidades ofrecidas en WSO2, el Motor de Tramitación brindará la posibilidad de transformar la entidad en una organización cuya gestión se realiza por integración de procesos y servicios.
- **Catálogo digital personalizado:** Describe los servicios que ofrece la entidad, desarrollados sobre la Plataforma. Entre estos se encuentran:
  - ✓ Proceso de gestión de planteamientos de los electores a los delegados del Poder Popular.

- ✓ Proceso de gestión de Atención a la Población (Quejas, Denuncias, Solicitudes y Sugerencias).
- ✓ Proceso de Control Popular.
- ✓ Gestión de Instalación de Cajeros Automáticos del Banco Central.
- ✓ Proceso de Iniciación de contratos de la ECM-Mariel.
- ✓ Proceso de secretaria de la ECM-Mariel.
- ✓ Proceso de Indicadores para el pago de la ECM-Mariel.
- ✓ Proceso de Pedidos Diarios de la ECM-Mariel.
- ✓ Proceso de Solicitud de Certificaciones en los Registros del Estado Civil.
- ✓ Proceso de Gestión de Información Digital

**Procesos para la gestión de Gobierno de los organismos de administración del Poder Popular a nivel provincial y municipal:**

- Proceso Gestión de Planteamientos
- Proceso Atención a la Población:
- Proceso Gestión de Subsidio a la Población cubana por esfuerzo propio

**Procesos para la gestión del Control Interno de las entidades basados en la Resolución No. 60/11 de la Contraloría General de la República de Cuba:**

- Proceso de Solicitud de Materiales
- Proceso de Solicitud de Pagos menores
- Proceso de Solicitud de Compras y Pagos:
- Proceso de Solicitud de Dietas para gastos de viaje
- Proceso de Solicitud de Vacaciones

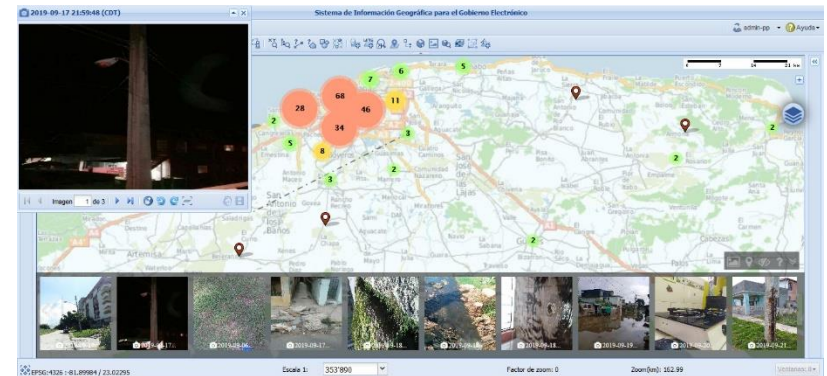


- Proceso de licencia sin sueldo

#### Proceso de centro de datos:

- **Solicitud de acceso a servicios telemáticos:** Proceso que permite a los empleados de la entidad solicitar acceso a los servicios telemáticos (correo e internet). Se inicia la solicitud con la firma del código de ética, transita por la autorización por parte de los diferentes roles involucrados y termina con la notificación de aprobación vía correo al solicitante.
- **Reportes:** Módulo que provee reportes personalizados a las necesidades de las organizaciones.
- **Gestor Documental (Dfile):** la Plataforma se integra con el Sistema de Gestión Documental (Dfile) para gestionar la documentación digital asociada a los procesos. El gestor documental garantiza seguridad, trazabilidad, auditoría, monitoreo y control de la documentación digital de la organización.
- **Firma Digital:** Este módulo permite a los usuarios la configuración de su certificado de firma digital para aquellos procesos que ameriten la firma de documentos electrónicos. El objetivo de dicho componente o servicio es la de proveer transparencia, seguridad e información a los clientes en un entorno controlado de gestión institucional. Este módulo permite:
  - ✓ Firmar y archivar documentos digitales: proceso que permite a un usuario subir un documento al sistema, firmarlo digitalmente y archivarlo posteriormente.

- ✓ Emisión, visto bueno y archivo de documentación: proceso que permite la gestión de aprobación mediante la firma digital de uno o varios documentos entre dos personas. El solicitante, adjunta documentos y los firma digitalmente, el destinatario firma los documentos y lo envía al solicitante para que este lo archive.
- ✓ Gestión de documentos con multifirmas: Proceso que permite gestionar la aprobación mediante la firma digital documentos que requieren de varias firmas (Número N).



- **Sistema de Información Geográfica (Genesig):** Sistema que permite representar en un mapa la ubicación de los lugares asociados a la gestión de los trámites, visualizar los documentos, fotos y otras informaciones de los implicados, así como realizar análisis temáticos del estado de ejecución de los trámites a través de tableros de control entre otras funcionalidades

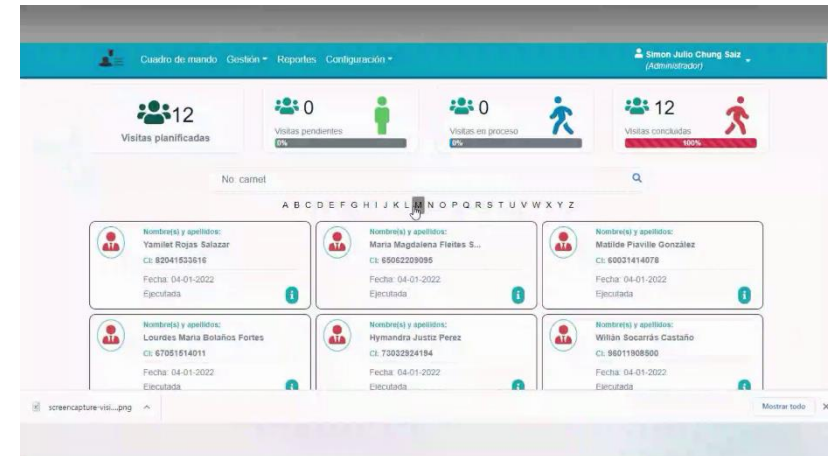


- Diseñador de Servicios SOA:** Gestiona la capa de servicio de la plataforma para garantizar interoperabilidad entre los sistemas que conforman la solución integral. El Diseñador de Servicios hace posible exportar la lógica de negocio a una capa de servicios que cumpla con estándares SOA para la integración de sistemas, haciendo uso de tecnologías WSO2 y WSBPEL, lenguaje de programación PHP y JavaScript.

**Modelo de despliegue:** En el modelo de Despliegue, el único recurso disponible en la capa de servicios para los usuarios es el servicio de mensajería para correo electrónico, debido a que los servicios de impresión y de autenticación en el directorio activo son de uso exclusivo de la subred de aplicaciones, estando dicha subred en un entorno de confianza dentro del esquema de despliegue. En la subred de aplicaciones se encuentran todas las aplicaciones integradas en un portal web institucional que conforman la solución de la Plataforma Bienestar.

Las aplicaciones más sobresalientes en dicha subred son: Portal Web Institucional, Sistema de Gestión Documental, Sistema de Gestión de Trámites Online, Catálogo de Trámites, Sistema de identificación Digital de Contenido, Sistema de Protección de la Información, Sistema de Gestión de Opinión, Sistema de Información Geográfica, Administración y Soporte Online. Los datos serán almacenados, controlados y gestionados en una subred de datos donde los

servicios de mantenimiento, salva y restauración de la información son específico de dicha subred.



## 5 ESTÁNDARES Y NORMAS

La plataforma cumple con las normativas contempladas en la legislación cubana y referencias internacionales.

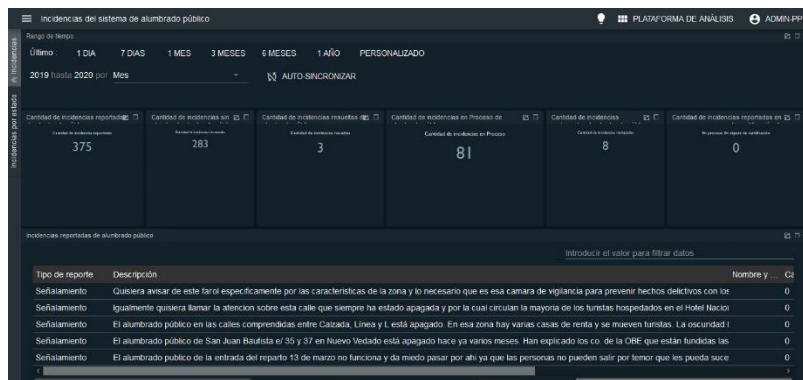
### Normas nacionales:

- Decreto Ley Nro. 370 sobre la informatización de la sociedad en Cuba [6]
- Acuerdo 6065 del Comité Ejecutivo del Consejo de Ministros
- Reglamento de la Asamblea Nacional del Poder Popular.
- Reglamento de las Asambleas Provinciales y municipales del Poder Popular.
- Manual del funcionamiento interno de las Asambleas Locales del Poder Popular.

- Resolución 484 de 2020 de Ministerio de Justicia
- Decreto Ley 335 de 2015 de Consejo de Estado.
- Resolución 315 de 2020 de Ministerio de Justicia.

### Referencias internacionales:

- Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico.
- El Gobierno Electrónico en la Gestión Pública.
- Libro blanco de interoperabilidad de gobierno electrónico para América Latina y el Caribe.



## 6 SERVICIOS ASOCIADOS

**Servicio Proyecto Técnico:** consiste en realizar un diagnóstico de los procesos y trámites de la institución que podrán ser modelados e implementados en la Plataforma Bienestar como punto de partida para lograr una implantación exitosa de la Plataforma en la institución.

**Servicio Implantación y Despliegue:** en los proyectos de Implantación y Despliegues se ejecutan las actividades de instalación y configuración del sistema, se realiza la carga inicial del gestor documental con los datos primarios proporcionados por el cliente. Se realizan integraciones de

sistemas de autenticación, notificaciones, servidores de sincronización de hora, etc. Dicho proyecto se caracteriza fundamentalmente, por el esfuerzo de los especialistas en función de brindar un resultado de forma ágil y eficaz garantizando altos estándares de profesionalidad y calidad en el trabajo, se garantiza acompañamiento por período mínimo de un mes. El resultado final es un sistema funcional y listo para ser explotado por el cliente.

**Software como Servicio (SaaS):** Es un modelo de distribución de software donde el soporte lógico y los datos que se manejan se alojan en servidores de una compañía de tecnologías de información y comunicación (TIC) (en este caso XETID), a los que se accede por el cliente a través de Internet o una red en particular. La empresa proveedora TIC se ocupa del servicio de la disponibilidad del servicio, las salvallas y resguardo de la información, la seguridad de acceso y empleo de los datos, y del soporte del software usado por el cliente.

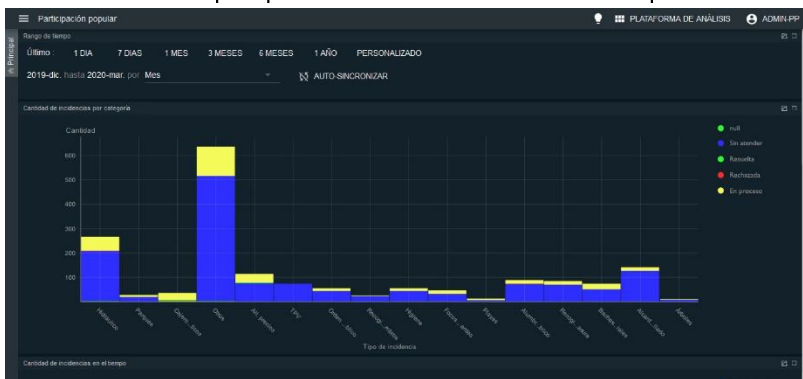
**Servicio Modelación e Implementación de trámites:** La implementación de una gestión por procesos y/o trámites organizacionales permitirá realizar una correcta adaptación al entorno cambiante de las instituciones, mejorar su capacidad de atención y servicio al CLIENTE, identificar las necesidades reales y realizar un feedback orientado al logro de las metas y objetivos planteados concentrándose en el valor agregado a integrarse en cada uno de nuestros productos y servicios y en la satisfacción del CLIENTE tanto interno como externo optimizando recursos y tiempo.

Durante la modelación e Implementación de los procesos se diseñan implementan y validan cada una de las actividades involucradas en el trámite, las entradas y salidas, los actores

y sus niveles de permisos, la gestión de la documentación asociada, así como los tableros de control para realizar análisis de los trámites y/o procesos a nivel organizacional.

**Servicio de Capacitación:** consiste en impartir un programa de conferencias y clases prácticas con el objetivo de entrenar a los clientes en el uso del sistema. La capacitación se realizará ajustada a las necesidades del cliente estableciéndose una tarifa por ediciones. Se entregará un manual de usuario, que formará parte de los materiales de apoyo para la realización de los cursos. Al finalizar la capacitación de cada curso se firmará el Acta de Terminación quedando plasmada la conformidad con los cursos impartidos. Estará dirigida a los especialistas que emplearán la solución informática implantada. Las clases impartidas no excederán el tiempo de cuatro Horas por frecuencia.

**Servicio Personalización de la Plataforma Bienestar:** se ejecuta cuando, por solicitud del cliente, se definen nuevos requisitos funcionales en el sistema, lo que constituye un “desarrollo a la medida”. Las nuevas funcionalidades son sometidas a un proceso de desarrollo de software interactivo e incremental que permite la obtención de un producto de



software con altos estándares de calidad. El costo de desarrollo es asumido por las partes empleadoras o clientes, pero el patrimonio sigue siendo de la empresa XETID, solo en algunos casos excepcionales, de interés mutuo, se decide compartir la propiedad intelectual previo acuerdo entre las partes.

Bienvenidos a la Oficina de Atención a la Población del Consejo de Ministros

En esta sección usted puede expresar sus inquietudes, dudas, sugerencias, denuncias, comentarios y otras incidencias.

Datos del promovente

Carné de identidad: \*  
Escriba su carné de identidad.

Nombre y apellidos: \*  
Escriba sus nombres y apellidos.

Sexo: \*  
Seleccione.

Categoría: \*  
Seleccione.

Teléfono móvil: \*  
+53

Teléfono fijo: \*  
+53

Ciudad electrónica: \*  
Perfil Facebook

Perfil Twitter

## 7 MODELO DE NEGOCIO

El proyecto de Soporte de la Plataforma Bienestar se adquiere por un tiempo determinado a solicitud del cliente, no menor de 6 meses. En dependencia de los tiempos de Soporte Contratado se realizarán descuentos al precio definido por la de licencia de uso de la Plataforma: Si contrata servicio de Soporte por 12 meses se le hace un descuento del 10% al valor por la Licencia de Uso.

Si contrata servicio de Soporte por 24 meses se le hace un descuento del 20% al valor por la Licencia de Uso. Durante el tiempo de soporte el Centro de Gestión Documental y la XETID se comprometen a realizar actualizaciones del software siempre y cuando las actualizaciones no constituyan nuevas versiones del sistema. El soporte garantiza niveles de

respuestas ágiles del equipo de desarrollo, asumiendo este el costo que implique la solución de las no conformidades o fallas del sistema detectadas por el cliente.

Durante el tiempo de soporte contratado el Centro de Gestión Documental oferta cursos de capacitación con facilidades de pago al cliente con descuentos adicionales que van desde el 10% al 40% del costo de capacitación inicial según corresponda.

Posterior a la entrega del sistema a los administradores de la entidad y durante el período de soporte la empresa XETID no se responsabiliza de las fallas del sistema a causa de las negligencias del personal que lo administra, por modificaciones de código, configuraciones mal realizadas y otros aspectos organizativos y/o tecnológicos, por parte del cliente que contribuya negativamente al funcionamiento del sistema.

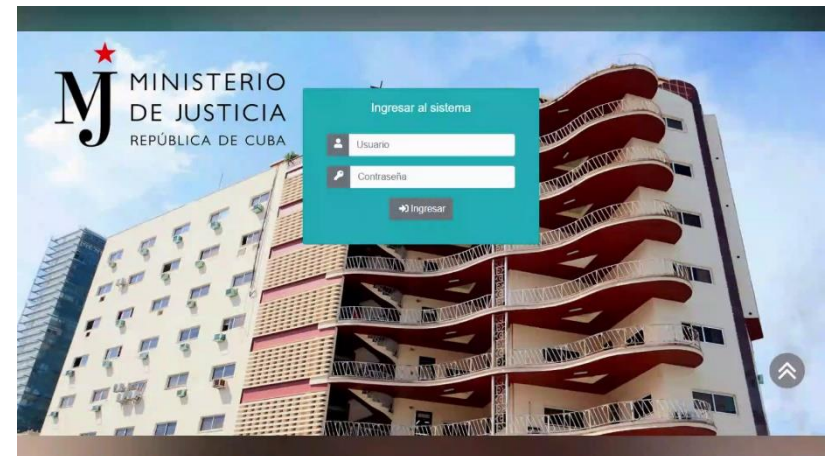
## 8 REFERENCIAS DE USO

Bienestar cuenta con un catálogo de servicios digitales personalizados para diferentes entidades.

Entre estos se encuentran:

- Proceso de gestión de planteamientos de los electores a los delegados del Poder Popular.
- Proceso de gestión de Atención a la Población (Quejas, Denuncias, Solicitudes y Sugerencias).
- Proceso de Control Popular.

- Gestión de Instalación de Cajeros Automáticos del Banco Central.
- Proceso de Iniciación de contratos de la ECM-Mariel.
- Proceso de secretaria de la ECM-Mariel.
- Proceso de Indicadores para el pago de la ECM-Mariel.
- Proceso de Pedidos Diarios de la ECM-Mariel.
- Proceso de Solicitud de Certificaciones en los Registros del Estado Civil.



## 9 CONTACTOS

 Calle 296A, e/ 207 y 203,  
municipio Boyeros, La Habana  
(+53)7 837 3600 / (+53)7 837 3611  
xetid@xetid.cu  
www.xetid.cu