

## Información jurídica para la ciudadanía: mecanismos de acceso y uso en la Dirección de notarías y registros civiles del Ministerio de Justicia de la República de Cuba

*Legal Information for the public: mechanisms of access and use in the management of notaries and civil records of the Ministry of Justice of the Republic of Cuba*

**Lic. Sonia Cot Estrada.** Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la información.  
sonia.cot91@gmail.com

Lic. Sonia Cot Estrada

**Resumen:** La información ciudadana representa uno de los pilares de la gobernanza de la información aplicada a la gestión en administraciones. La relación que se establece entre los conceptos de transparencia, participación y colaboración como parte de la tendencia a los gobiernos abiertos constituye un reto para el sector público. Se realizó un análisis del marco regulatorio en Cuba relacionado con el acceso a la información. Se identifican los mecanismos establecidos por la Dirección de notarías y registros civiles para facilitar el acceso y uso a la información jurídica a los ciudadanos. Se precisa cómo funcionan y cómo deberían funcionar en Cuba estos mecanismos a través de entrevistas a profesores del departamento Derecho Civil y de la Familia de la Facultad de Derecho de la Universidad de la Habana. Se identificaron los mecanismos más utilizados por los ciudadanos para el acceso y uso a la información jurídica y su nivel de satisfacción con respecto a los servicios notariales recibidos.

**Palabras clave:** gobernanza de la información; transparencia; participación; colaboración; acceso y uso a la información jurídica

**Abstract:** Citizen information represents one of the pillars of governance applied to information management in government. The relationship established between the concepts of transparency, participation and collaboration as part of the trend to open government is a challenge for the public sector. An analysis of the regulatory framework in Cuba related to access to information held. Mechanisms established by the Directorate of notaries and civil records to facilitate access and use of legal information to the public are identified. Required works and how it should work in Cuba these mechanisms through interviews with teachers of the department Civil and Family Law, Faculty of Law, University of Havana. The mechanisms used by citizens to access and use legal information and their level of satisfaction were identified regarding notarial services received.

**Keywords:** information governance; transparency; participation; partnership; access and use the legal information

### Introducción

Las necesidades informativas de empresas y organizaciones derivan en el crecimiento de datos, documentos, registros, canales,

medios y procesos en los que se contiene y fluye la información. Se hace necesaria la creación e implementación de reglas de orden y organización para un mejor funcionamiento organizacional, a lo cual se le denomina gobernanza de la información.

La gobernanza de la información ofrece soluciones informacionales y asegura la calidad de los procesos en tanto significa una evolución de la gestión de la información y los documentos por su valor en sí mismos. La información se maneja como un activo de la organización que favorece la toma de decisiones estratégicas, así como el logro de las metas y objetivos trazados.

Desde la segunda década del siglo XXI se comienzan a aplicar esos principios a la gestión de los gobiernos a partir de la consideración de que la información es en sí misma un recurso sumamente necesario para el buen ejercicio de gobierno.

El enfoque hacia la ciudadanía es fundamental para asegurar el funcionamiento de un sistema político democrático. La definición de este concepto es estratégica para reconocer el papel del ciudadano en el desarrollo.

En el sector público, la gobernanza de la información se aplica a un nivel estratégico, lo que permite aumentar la eficiencia y eficacia en los procesos de almacenamiento, uso, archivo y eliminación de la información. Esto facilita la gestión en las administraciones públicas y la capacidad de dar respuestas a los problemas sociales de la ciudadanía.

Uno de los principios de la gobernanza de la información en el sector público está en correspondencia con la nueva tendencia a los gobiernos abiertos. Las iniciativas y estrategias del gobierno abierto están encaminadas a promover un Estado transparente, fomentar la participación de los ciudadanos en el diseño e implementación de políticas públicas y mejorar la colaboración entre las administraciones y los ciudadanos.

La transparencia permite que el Estado facilite al ciudadano el acceso y uso de la información pública para el control de las acciones del gobierno y la rendición de cuentas en la gestión pública evitando así la corrupción. La participación promueve la implementación de estrategias que permitan a los ciudadanos transmitir sus conocimientos, sus opiniones y su compromiso social. La colaboración entre los ciudadanos y las administraciones es imprescindible para conseguir la máxima eficiencia y eficacia en la acción del gobierno.

El diseño político del proceso revolucionario en Cuba desde sus inicios se planteó desarrollar una concepción de democracia que involucrara a la mayoría de la población, basado en el diseño e implementación de políticas sociales que protegieran a la población en su conjunto y que le proporcionaran vías de participación y colaboración en las decisiones del Estado.

La cultura jurídica juega un papel fundamental en la creación de una conciencia ciudadana. Determina que el ciudadano común se sienta comprometido con el Estado y se convierta en sujeto y objeto de las políticas sociales que se diseñan e implementan. Promueve la formación de actitudes, valores, creencias y expectativas acerca del Derecho y el sistema jurídico.

Diversos estudios demuestran que aunque el nivel de cultura jurídica y el interés por conocer las nuevas leyes de la población cuba-

*“La transparencia permite que el Estado facilite al ciudadano el acceso y uso de la información pública para el control de las acciones del gobierno y la rendición de cuentas en la gestión pública evitando así la corrupción.”*

na han crecido notablemente a partir de la implementación de los lineamientos del VI Congreso del Partido Comunista de Cuba (PCC), aún no es suficiente. Es preciso que la información jurídica esté disponible en un lenguaje ciudadano, sin tecnicismos que dificulten su comprensión y aplicación.

Resulta necesaria la creación de estrategias que contribuyan a que la información de interés público sea accesible al ciudadano. Esto permitirá fomentar la transparencia en los procesos de gestión de las instancias estatales y propiciará una mejora en la calidad de los procesos que permiten el acceso y uso a la información jurídica. De la misma forma, favorecerá la participación activa del ciudadano en las decisiones que le son de interés individual o colectivo, con beneficio a los vínculos de colaboración entre los ciudadanos y el Estado. En ese sentido la presente contribución tiene como objetivo analizar los mecanismos de acceso y uso de la información jurídica en la Dirección de notarías y registros civiles del Ministerio de Justicia (MINJUS).

### **Mecanismos de acceso y uso a la información jurídica de la Dirección de notarías y registros civiles del MINJUS**

La Dirección de notarías y registros civiles del MINJUS utiliza algunos mecanismos para facilitar la comprensión de la ciudadanía sobre las normas, regulaciones y procedimientos establecidos en la realización de trámites legales. Estos mecanismos están encaminados a cumplir con los objetivos estratégicos trazados por el MINJUS y apoyados por la Ley 50 de Notarías Estatales con el propósito de estar acorde con el modelo socialista de la Revolución Cubana.

Algunos de estos mecanismos están encaminados a contribuir con el cumplimiento de la legalidad por parte de los ciudadanos y de los funcionarios que deben hacer cumplir la ley. Para esto se apoyan en herramientas tales como las TIC que favorecen el acceso y uso de la información y son empleadas por los gobiernos para fomentar la transparencia en la gestión pública, la participación ciudadana en los asuntos del Estado de interés social y la colaboración entre los gobiernos y los ciudadanos. De esta manera se crean canales de comunicación más interactivos, colaborativos y participativos capaces de generar un proceso de realimentación.

### **Acceso y uso de la información pública. Marco regulatorio en Cuba**

En la Constitución de la República de Cuba se establece en el Artículo 63 que *“Todo ciudadano tiene derecho a dirigir quejas y peticiones a las autoridades y a recibir la atención o respuestas pertinentes y en plazo adecuado, conforme a la ley”*.

Este artículo está relacionado con el derecho que tiene el ciudadano cubano a solicitar información a autoridades y a ser atendidos adecuadamente, aunque no regula explícitamente los requisitos para el acceso y uso a la información.

Aunque en la Constitución no se expresa explícitamente aspectos relacionados con el acceso y uso de la información pública por par-

te de los ciudadanos, se han creado leyes que regulan el acceso a la información. Un ejemplo es el Decreto Ley 281 *Del Sistema de Información del Gobierno* publicada en la Gaceta Oficial de la República de Cuba en 2011.

El objetivo de la Ley es la instauración del Sistema de Información del Gobierno, con el propósito de revisar las concepciones en torno a la gestión de la información e integrar métodos jurídicos, atendiendo a la complejidad de los procesos de dirección del país, el desarrollo del capital humano y el impacto cada vez mayor de las TIC. Otro aspecto importante dentro de la política informativa del gobierno está la de diseñar páginas web-portales digitales en cada uno de los Organismos de la Administración Central del Estado (OACE), y un portal del gobierno, elemento inédito en el país.

Otra regulación importante para el acceso y uso de la información es el Decreto Ley 271 *De las Bibliotecas de la República de Cuba* aprobado en junio del 2010 con el objetivo de organizar la actividad bibliotecaria de la nación. En la Ley se definen los principios de las bibliotecas cubanas, su alcance y funciones, aspectos relacionados con el profesional que allí labora, así como los deberes y derechos de los usuarios.

Además, regula y organiza la actividad bibliotecaria en sistemas para compartir recursos. Crea con ese fin el Grupo Coordinador de Trabajo Cooperado, designado para dictar las políticas a nivel nacional relacionadas con las bibliotecas, elaborar estrategias e incentivar los programas e iniciativas que contribuyan al avance y el intercambio profesional. Define los principios y funciones de la Biblioteca Nacional.

El Decreto Ley 265 *Del Sistema Nacional de Archivos de la República de Cuba* aprobada en 2009 es otro ejemplo de la legislación relacionada con el acceso y uso a la información. Según su el Artículo 1 en la Ley *“se establecen en este documento, las disposiciones generales para la protección del Patrimonio Documental de la Nación, así como las normas y principios que rigen la Gestión Documental en el territorio Nacional”*. En esta Ley se establecen las regulaciones para el acceso a las certificaciones de documentos notariales que se encuentran en los archivos históricos.

Como parte del proceso de descentralización del Estado y del Sistema Judicial que se está llevando a cabo en Cuba sería conveniente la creación de leyes relacionadas con información jurídica: qué es información jurídica, qué debe ser de dominio público y qué no, qué tipo de información es pública, qué uso se le puede dar, cómo se solicita, a quién solicitarla.

La creación de una Política Nacional de Información Pública (PNI) permitirá la elaboración de acciones planificadas y orientadas a garantizar el acceso y uso a la información jurídica para la realización de todo tipo de actividades. La inclusión en las PNI de la preservación y conservación de los registros y documentos en cualquier formato, debe contribuir a la consolidación de la identidad cultural. Se crean medios y vías de acceso mediante la utilización de las TIC.

Esto facilitaría el acceso por parte de los ciudadanos y contribuiría a fomentar la participación ciudadana en el gobierno, tal y como promueve la Constitución de la República de Cuba en virtud de su condición de Estado socialista.

*“Otra regulación importante para el acceso y uso de la información es el Decreto Ley 271 De las Bibliotecas de la República de Cuba aprobado en junio del 2010 con el objetivo de organizar la actividad bibliotecaria de la nación.”*

## Identificación de los mecanismos de acceso y uso a la información jurídica en la Dirección de notarías y registros civiles

En entrevista al Notario Especialista Carlos Alberto Navarro Orzález, quien cumplía la función de director de la Dirección en el período de investigación de campo, se identificaron los mecanismos empleados por la Dirección de notarías y registros civiles de MINJUS para facilitar el acceso y uso a la información jurídica a los ciudadanos.

Según C. A. Navarro (comunicación personal, 1 de mayo, 2014) la “Dirección de notarías y registros civiles por sí misma no se ocupa de la divulgación de las normas jurídicas, sino que es objetivo de la Dirección de información y divulgación del MINJUS”. No obstante esta Dirección se ha encargado de, a través de diversos mecanismos, ofrecer al ciudadano la oportunidad de obtener un conocimiento jurídico en determinadas cuestiones legales.

Para ello se apoya en determinados medios que le permiten contribuir con el proceso de divulgación de la información jurídica relacionada con los procesos y servicios notariales y promover la consolidación de la cultura jurídica en la población cubana.

### Mecanismos de acceso y uso de la información jurídica

Se identificaron los siguientes mecanismos de acceso y uso a la información jurídica implementados por la Dirección notarías y registros civiles del MINJUS:

- 1- La Revista jurídica:** El MINJUS el órgano encargado de la publicación de la *Revista jurídica* dos veces al año en formato digital e impresa. La Revista jurídica es una publicación encargada de la promoción de asuntos del Derecho tanto en el marco teórico como en el orden práctico abordados por especialistas y funcionarios con una alta preparación profesional. La función de esta revista es ofrecer información jurídica tanto a juristas como a la población en general.  
Varios profesionales que laboran en la Dirección de notarías y registros civiles, cada vez que se publica, abordan un tema relacionado con Derecho Notarial. La directora de esta Dirección Msc. Olga Lidia Pérez Díaz pertenece al comité editorial.
- 2- Productos informativos:** La Dirección de notarías y registros civiles publicó una compilación de normas vigentes de 2006 a 2011 depuradas titulado *Compilación de disposiciones de la actividad Notarial y del Registro Civil*. Este material constituye una herramienta para el estudio por parte de los estudiantes y graduados de la Facultad de Derecho de la Universidad de la Habana. Se puede acceder a este material a través de la biblioteca del MINJUS y en las librerías del país. Estuvo disponible además en la pasada Feria del libro 2014.
- 3- Correspondencia:** El ciudadano tiene la posibilidad mediante la correspondencia de enviar cartas con sus inquietudes a la Dirección de notarías y registros civiles y estas son examinadas por un equipo técnico y respondidas por los notarios especialistas.

- 4- **Prensa:** Dirección de notarías y registros civiles sostiene encuentros mensuales con la prensa nacional e internacional donde se responde a las inquietudes de los periodistas y de los ciudadanos.
- 5- **Radio:** Es un medio de comunicación masiva que la Dirección de notarías y registros civiles utiliza para facilitar el acceso y uso a la información jurídica. Es común que un notario especialista o la propia directora, a través del programa *Haciendo radio*, responda a todas las preguntas e inquietudes de los ciudadanos con respecto a algún asunto en particular relacionado con los tramites notariales y la explicación de ciertas normas.
- 6- **Televisión:** En la televisión existen varios espacios que promueven la información jurídica. Programas televisivos como revistas, noticieros, y otros canales, constituyen medios empleados para el acceso y uso a la información jurídica por la Dirección de notarías y registros civiles. Entre los más importantes se encuentran:  
El programa televisivo *Al derecho*, con una transmisión semanal, donde varios especialistas de la Dirección de notarías y registros civiles asisten regularmente para hablar sobre alguna norma en específico o de una situación enviada por un televidente y se le da una respuesta de los trámites notariales establecidos para su solución.  
La *Mesa Redonda* constituye otro espacio importante en la divulgación de la información jurídica con la participación del Viceministro Francisco García (que atiende la Dirección) para la discusión los Lineamientos del VI Congreso del PCC y analizar la repercusión que tiene para el país y la sociedad cubana. También la *Mesa Redonda* con preguntas y respuestas a través de una moderadora donde especialistas de la Dirección dan respuestas a preguntas formuladas por los ciudadanos.
- 7- **Sitio web del MINJUS:** Es otro de los mecanismos que la Dirección de notarías y registros civiles utiliza para el acceso y uso a la información jurídica. Todos los viernes la Dirección publica en la sección titulada Informaciones de las *Notarías y Registros Civiles* una pregunta con su respuesta o información jurídica en general sobre los asuntos notariales o registral civil. Se publican las últimas novedades, interpretaciones y cuestiones que emanan de la propia Dirección. Esta sección se publica en un lenguaje accesible al ciudadano para que este pueda comprender con facilidad los términos que se emplean.
- 8- **Prensa digital:** La Dirección de notarías y registros civiles a través de los sitios web de *Juventud Rebelde*, *Granma* y *Cubadebate* publica asuntos relacionados con los procedimientos y normas notariales.
- 9- **Foros debate:** Los sitios web de *Juventud Rebelde*, *Granma* y *Cubadebate* en conjunto con la Dirección de notarías y registros civiles permiten la interacción online con los ciudadanos. Se realizan mediante este medio *Foros debate* online sobre determinados asuntos notariales. Las personas envían sus preguntas y los Notarios Especialistas en la Dirección dan respuesta en tiempo real a las inquietudes de los ciudadanos. Este medio propicia la retroalimentación ya que permite tomar medidas pertinentes en cierto municipio o notaría en particular a partir de las cuestiones planteadas por la población.

- 10- Sociedad del Notariado Cubano:** Es una sociedad científica que publica los artículos escritos por los notarios especialistas y profesionales del Derecho. Es una sociedad de alcance internacional. En las unidades notariales, como parte del sistema de información a la población, se establecen mecanismos para el acceso y uso a la información jurídica.
- 11- Murales:** Es un medio muy eficiente que consiste en la publicación de información en los murales de las unidades notariales, que deben conocer los ciudadanos relacionada con todos los asuntos que se ventilan en las notarías y la resolución del MINJUS que establece los términos para prestar el servicio. Las inspecciones realizadas por la Dirección de notarías y registros civiles a través de las Direcciones Provinciales de Justicia velan porque se cumpla con este reglamento.
- 12- Libro de consultas:** La Dirección de notarías y registros civiles ha orientado la creación por parte de cada notario de un libro de consultas. Este libro tiene el objetivo de ofrecer a cada ciudadano que asiste a la notaría información jurídica relacionada con los trámites que desea realizar. Las personas tienen la posibilidad de pedir hablar con un notario, el cual tiene la obligación en su función de asesor de satisfacer la demanda de conocimiento de los ciudadanos sobre determinado asunto y plasmarlo en el libro de consultas. Esto contribuye a la recopilación de información para estudios estadísticos que se llevan a cabo para identificar la cantidad de consultas realizadas por los notarios y qué temas despiertan más inquietudes en la población.
- 13- Servicios notariales:** Los servicios notariales constituyen el mecanismo de acceso y uso a la información jurídica más importante de la Dirección de notarías y registros civiles. La función notarial tiene un carácter de servicio público de interés social que presta servicio a la ciudadanía. El servicio notarial es una tipología del servicio público de información jurídica. Es un servicio que se brinda en las unidades notariales y cuyo autor principal es la figura del notario.

La función administrativa que realiza el notario en la esfera de su competencia es considerada como una función de servicio público que el Estado presta a la ciudadanía. Hasta diciembre del 2013 se encontraban ejerciendo en Cuba esta función 596 notarios.

Los ciudadanos asisten a las unidades notariales con el objetivo de obtener la asistencia del notario para la legalización de documentos jurídicos. El notario tiene la obligación de ofrecer al ciudadano toda la información jurídica que necesite para la realización de trámites legales. El acceso y uso a la información jurídica es un derecho del ciudadano debido al carácter público del servicio notarial. Toda la información jurídica generada durante el proceso notarial registrada y almacenada para una recuperación posterior.

### Transparencia, participación y colaboración

Los mecanismos dispuestos para el acceso y uso de la información jurídica en principio si promueven la transparencia, la participación ciudadana y la colaboración, aun así no son suficientes.

Existen dos vertientes importantes que se deben analizar en este aspecto. La primera es la insuficiente cultura jurídica que tiene la población ante la carencia de medios disponibles para brindar información jurídica al ciudadano. La segunda es el desconocimiento del propio ciudadano de la existencia de los mecanismos que dispone para poder ejercer sus derechos.

Mientras más conocimiento tenga la población de cuáles son sus derechos, cómo se ejercitan y cómo puede exigirlos, mayor transparencia habrá por parte de los funcionarios públicos que la apliquen. La falta de conocimiento en la población sobre temas jurídicos imposibilita la aplicación de mecanismos efectivos de exigir transparencia. Es necesario repensar los mecanismos establecidos para lograr una correcta transparencia y que se promuevan la participación ciudadana y la colaboración.

### Retroalimentación en los mecanismos de acceso y uso a la información jurídica

El proceso de retroalimentación se manifiesta en varios de los mecanismos dispuestos por la Dirección de notarías y registros civiles para el acceso y uso a la información jurídica. Este proceso es muy importante para conocer cómo piensa la ciudadanía. Se identifican las inquietudes que presentan en cuanto a la información jurídica relacionada con los servicios notariales, y se les da respuesta en la medida de lo posible. Varios de los mecanismos descritos anteriormente utilizados por la Dirección promueven el proceso de retroalimentación entre la Dirección y el ciudadano.

Uno de los medios que más la promueven son la televisión y la radio. La comunicación directa que se establece entre ciudadanos y especialistas de la Dirección contribuye la solución de problemáticas propuestas por los ciudadanos en tiempo real.

Otro medio importante que contribuye al proceso de retroalimentación es la prensa digital. Permite que el ciudadano deje comentarios acerca de artículos publicados por especialistas de la Dirección. El ciudadano puede recibir respuestas de los mismos especialistas o de otros ciudadanos. Esto promueve el debate interactivo sobre los procedimientos particulares que la Dirección establece referido a los procesos notariales, que a la vez le añade un valor agregado a la información jurídica que ya estaba publicada.

Los foros debate son uno de los mecanismos que más retroalimentación generan a través del contacto directo entre un Notario especialista de la Dirección y un ciudadano en particular. El especialista responde a las inquietudes planteadas por el ciudadano. Se identifican además las sugerencias, quejas, situaciones particulares sobre una notaría en específico. Se analizan por un grupo de especialistas de la Dirección y se toman medidas a partir de la información suministrada.

En la Dirección de notarías y registros civiles también se genera el proceso de retroalimentación a través de las quejas, inconformidades, insatisfacciones o sugerencia que plantean los ciudadanos mediante la correspondencia. Se realiza un análisis de la carta recibida y en un periodo establecido de 60 días hábiles, la Dirección debe dar una respuesta a la situación planteada por el ciudadano. Están establecidas

*“Mientras más conocimiento tenga la población de cuáles son sus derechos, cómo se ejercitan y cómo puede exigirlos, mayor transparencia habrá por parte de los funcionarios públicos que la apliquen.”*



además, en las unidades notariales, todas las medidas para elevar la queja o reclamación cuando el ciudadano se siente inconforme con un servicio notarial recibido a la Dirección Municipal de justicia, la Dirección Provincial de justicia o a la Dirección Nacional.

## Registro y almacenamiento de la información jurídica en las notarías

En cuanto al uso de la información jurídica se han tomado medidas para facilitar el trabajo del notario y brindar un servicio de mayor calidad a los ciudadanos. La informatización de casi todas las unidades notariales es una de estas medidas, aunque aún se presentan algunos problemas con los medios informáticos.

Se está llevando a cabo un proyecto con la empresa *Desoft* para la creación de una aplicación informática que permitirá aumentar la fluidez en la atención al público. La aplicación contará con una base de datos donde estarán registrados y almacenados todos los documentos que se generen en el acto del servicio notarial.

La Dirección de notarías y registros civiles realiza acciones de supervisión a los protocolos en soporte digital. Toda la información que se genera en las notarías está digitalizada. Esta información sirve para la inspección por parte de la Dirección de la información jurídica generada en los procesos notariales mediante un equipo de supervisores, lo que permite medir desde un punto de vista técnico el trabajo realizado en cada una de las notarías. Además permite facilitar la búsqueda si algún ciudadano desea encontrar un documento que haya sido generado en alguna de las notarías del país.

## Satisfacción de necesidades de información jurídica del ciudadano

La Dirección de notarías y registros civiles se preocupa por conocer cuáles son las necesidades de información de los ciudadanos y si existe plena satisfacción de las mismas. Uno de los métodos que emplea para obtener conocimiento de las necesidades, medir el nivel de satisfacción y la eficiencia de los servicios notariales es la encuesta.

Se han realizado en la Dirección varios estudios de usuarios con el objetivo de mejorar el servicio notarial. Mediante la aplicación de encuestas a los usuarios que asisten a las unidades notariales se miden aspectos que intervienen en la calidad del servicio notarial. Uno de esos aspectos es la actitud del notario en la prestación del servicio.

La Dirección también ha contratado los servicios del Centro de Investigaciones Jurídicas (CIJ) para la realización de estudios en torno a los servicios notariales. El CIJ es una de las unidades presupuestadas y de servicios del MINJUS que realiza investigaciones jurídicas para diferentes instituciones y organismos.

Los investigadores del CIJ, en 2012, comenzaron una investigación a petición de la Dirección de notarías y registros civiles titulada *Calidad percibida sobre los servicios notariales por los clientes internos y externos*. En ese trabajo se estudia la satisfacción del ciudadano ante el servicio notarial y se analiza al notario en su labor y las condiciones de trabajo para mejorar el rendimiento y la calidad del servicio.

## Las tecnologías de información y comunicación como herramientas para el acceso y uso a la información jurídica

Algunos de los mecanismos para el acceso y uso a la información jurídica se implementan a partir de las TIC. Cada notaría cuenta al menos con una computadora y una impresora para agilizar los procedimientos de cada servicio.

El sitio web del MINJUS es un mecanismo que la Dirección pone a disposición de la ciudadanía en el que intervienen las TIC, aunque solo se brinda la información estática, el ciudadano no tiene la posibilidad de comentarla.

Otro ejemplo son los sitios web de *Cubadebate* y *Juventud Rebelde*, generados a partir de las TIC. Permiten la retroalimentación y el debate interactivo entre ciudadanos y la generación de opiniones relacionadas con las regulaciones y procesos notariales.

Los medios de comunicación masiva como la televisión y la radio se valen de las TIC para llegar a más personas que con medios tradicionales. Son un mecanismo para promover la educación y la cultura jurídica en la ciudadanía.

### **Análisis de las entrevistas realizadas a los profesores de la Facultad de Derecho de la Universidad de La Habana**

Se aplicó una entrevista en profundidad a los profesores de la Facultad de Derecho de la UH, específicamente en el Departamento *Derecho Civil y de la Familia*, debido a que están relacionados directamente con las notarías y registros civiles. Además se realizó una entrevista en profundidad a la Dra. Marta Prieto del Departamento *Estudios Jurídicos Básicos* autora de investigaciones relacionadas con el acceso a la información jurídica en Cuba.

Las entrevistas realizadas tuvieron el objetivo de conocer la opinión de los profesores sobre la accesibilidad a la información jurídica, cómo funcionan realmente y cómo deberían funcionar los mecanismos de acceso y uso a la información jurídica, según la lógica de los principios de la gobernanza de la información, y la calidad de los servicios notariales en la actualidad.

Es importante destacar que la mayoría de los profesores entrevistados tienen la categoría científica de Doctor y Máster, lo que permitió obtener resultados y opiniones desde una perspectiva científica y profesional. A continuación se presenta el análisis de los resultados obtenidos en las entrevistas realizadas.

### **Accesibilidad de la información jurídica**

Todas las opiniones de los profesores entrevistados en la Facultad de Derecho concuerdan en que la información jurídica no es accesible. Si bien se han creado mecanismos para su divulgación, estos no son del todo eficientes ni suficientes.

El fenómeno jurídico es amplio y complejo, se expresa en ideas, doctrinas, principios, reglas legales o jurisprudenciales y procesos para el ejercicio o la reclamación de los derechos e intereses

*“Los medios de comunicación masiva como la televisión y la radio se valen de las TIC para llegar a más personas que con medios tradicionales.”*

legales. Su conocimiento requiere determinados niveles de especialidad.

*Lo que está generalmente al acceso de la población son las leyes que establecen conductas (ya sea mandatos, permisos o impedimentos), exigencias para la formalización y actuación de instituciones, e incluso procedimientos. Pero también en estos casos requieren de la asesoría de los especialistas para hacer uso de ellos. T., Delgado (comunicación personal, 22 de abril, 2014).*

A veces estos mecanismos tienen barreras que imposibilita que el ciudadano llegue a obtener un conocimiento pleno de las leyes, normas, regulaciones y procedimientos jurídicos. Una de estas barreras es el lenguaje con que se transmite la información jurídica, muchas veces abarrotado de un tecnicismo que le impide al ciudadano comprender la esencia de lo que en un principio deseaba saber.

Otra barrera es el bajo nivel de cultura jurídica presente en la población cubana, ya que el propio desconocimiento impide que el ciudadano se preocupe por acceder y hacer uso adecuado de la información jurídica que pudiera estar a su disposición.

## Mecanismos de acceso y uso a la información jurídica

Se han establecido varios mecanismos para facilitar el acceso y uso de la información jurídica. Entre los mencionados se encuentran los sitios web de los ministerios donde se publica información relacionada con las regulaciones que dictan propias de su actividad. El sitio oficial de la Gaceta, la gaceta Oficial de la República en formato impreso que se vende a la población y las revistas especializadas en derecho como la Revista Jurídica.

También afirman que en los medios de comunicación masivos se brinda muy poca información a la ciudadanía. En la televisión, sólo pocos programas acerca de los trámites cotidianos de la población en materia jurídica para matrimonios, testamento, permutas, compraventas y rara vez un programa especial sobre una determinada ley: Mesa Redonda sobre la modificación de las normas migratorias o más recientemente la Ley de inversión extranjera.

Se debe aprovechar estos espacios para la elaboración de programas televisivos que permitan ampliar la cultura de la población sobre el funcionamiento del Estado, el Sistema electoral o los derechos, deberes y garantías básicas de los ciudadanos. En la radio existen pequeños espacios que divulgan estos temas, pero no es suficiente.

La prensa plana eventualmente publica temas jurídicos; aprobación de una Ley, pero no los debates interactivos que se desarrolla por la población en torno a ese proyecto de Ley (por ejemplo, anteproyecto de Código de Trabajo).

*La publicidad acerca de las sesiones de la Asamblea Nacional del Poder Popular debatiendo y aprobando leyes es ínfima, sólo resúmenes de prensa sobre determinados momentos, que no permiten conocer que se planteó, quien lo plantea o cuáles fueron los fundamentos de la decisión. S., Hernández (comunicación personal, 22 de abril, 2014).*

Otras vías más recientes son las páginas web de los órganos estatales, pero en ocasiones la información es incompleta, o sólo se puede acceder a ella desde la intranet del organismo. El limitado acceso a Internet que tiene la población, cuando puede, no lo emplea generalmente para la búsqueda de esta información, salvo necesidad personal.

## Funcionalidad y mejoras de los mecanismos de acceso y uso a la información jurídica

A pesar de los grandes esfuerzos que el MINJUS está haciendo por crear medios interactivos que permitan poner a disposición de los ciudadanos la información jurídica, los mecanismos aún no son suficientes para satisfacer las necesidades de esta tipología de información de la población. Según la opinión de los profesores del Departamento Derecho Civil en los últimos tiempos se ha incrementado el interés del ciudadano por conocer sobre normas jurídicas relacionadas con el sistema político y los derechos civiles que antes no le interesaba saber.

Por lo que se deben crear nuevos mecanismos para satisfacer la demanda de esta tipología de información. Una de las soluciones podría ser una página web que publique continuamente en Cuba las normas en sentido general. El aumento de la venta de las normas jurídicas. Mayor difusión en los medios de comunicación masiva de la norma y su explicación, ya que a veces el ciudadano no entiende la norma aunque la tenga en su poder.

Los medios deben intencionar la información, no solo la noticia de qué se adoptó, sino la dinámica necesaria para ello. Diseñar programas, con apoyo no solo de especialistas de la práctica que enmarcan la información al trámite, al quehacer; sino también a docentes que aborden nociones básicas que contribuirían a elevar la cultura jurídica de la población. Los medios deben cuestionar y buscar respuestas a temas de interés poblacional.

*“Los medios deben intencionar la información, no solo la noticia de qué se adoptó, sino la dinámica necesaria para ello.”*

## Transparencia, participación y colaboración

El desconocimiento de las normas provoca que los ciudadanos no sepan cuáles son los mecanismos correctos de gestión pública y si la persona que gestiona o que aplica la norma lo hace correctamente. Mientras más conocimiento tenga la población de cuáles son sus derechos, de cómo se ejercitan y de cómo puede exigirlos, mayor transparencia habrá por parte de los funcionarios públicos que la apliquen.

La falta de conocimiento en la población sobre temas jurídicos imposibilita la aplicación de mecanismos efectivos de exigir transparencia. Es necesario repensar los mecanismos establecidos para lograr una correcta transparencia.

*“A pesar de que los mecanismos de acceso y uso a la información jurídica deberían estar diseñadas que exista una correcta participación ciudadana, no la promueven”* T., Delgado (comunicación personal, 22 de abril, 2014). La participación ciudadana está relacionada con el órgano que emite la norma. Mientras mayor participación popular tenga el órgano que crea la norma de mayor jerarquía es la norma.

La norma de mayor jerarquía después de la Constitución son las leyes que dicta la Asamblea Nacional que es el ente con mayor participación y mayor posibilidad de análisis de las normas jurídicas porque cuenta con una mayor cantidad de personas. Sin embargo una vez que está aprobada la norma no existe posibilidad de cambiarla o modificarla si no es por el mismo órgano que la creó. Los ciudadanos sí pudieran participar en la aplicación de las normas.

*“Pese a los cambios que se vienen produciendo, por ejemplo divulgación de sesiones y contenidos de reuniones del Consejo de Ministros o sesiones plenarias de Congresos de Organizaciones con debates profundos; no se transparenta la actuación de las Asambleas y los órganos de Administración (al menos en la capital del país, pues en varias provincias es bastante diferente)”*. M., Prieto (comunicación personal, 24 de abril, 2014).

Los debates con la población sobre leyes importantes, una práctica popular durante los años 70, no se mantienen con periodicidad, y cuando se hace no siempre se cuenta con especialistas para que contribuyan al esclarecimiento de las dudas.

*“Han de generarse espacios de debate sobre temas jurídico-políticos actuales y que se conozcan las cuestiones que se abordan.”*

Según la Dra. Martha Prieto, *“tampoco se amplía la información a la población de cuáles propuestas fueron adoptadas y cuáles no y por qué; poca transparencia en el proceso de adopción de leyes que limita el conocimiento de las mismas”* M., Prieto (comunicación personal, 24 de abril, 2014).

Otros espacios de participación que se han perdido y que constituyen una vía de participación popular son los espacios tradicionales (organizaciones de masa populares) como los CDR, FMC, UJC, FEU y FEEM.

*“Existen pocos mecanismos de participación ciudadana que se instrumenten en lo cotidiano (los más comunes: elecciones, reuniones de rendición de cuentas), pero tampoco la promueven, produciéndose en ocasiones una confusión entre asistencia y participación.”* M., Prieto (comunicación personal, 24 de abril, 2014).

Han de generarse espacios de debate sobre temas jurídico-políticos actuales y que se conozcan las cuestiones que se abordan. Las Universidades, Facultades de Derecho en todo el país, con sus profesores y estudiantes durante años han desarrollado acciones para contribuir a la cultura jurídico política de la población, aunque mayormente se ha producido en momentos vinculados a las elecciones.

Recientemente, el Ministerio de Justicia ha convocado a representantes de organizaciones políticas, sociales y de masas, ministeriales, centro universitarios, a los medios, para diseñar un programa nacional que permita elevar la cultura jurídica de la población.

Transparencia, participación ciudadana, colaboración e información van de la mano: se debe saber cuándo, cómo y para qué participar. La transparencia de la actuación de las entidades del sistema político es lo que posibilita que el ciudadano quiera o entienda que deba participar y colaborar en la formulación de políticas, adopción de decisiones, ejecución de lo acordado y control directo de la instrumentación. El ámbito municipal es ideal para ello, pero también se requiere que la ciudadanía se vea reflejada en los demás niveles.

## Calidad de los servicios notariales

En estos últimos años, con las nuevas posibilidades económicas, generadas con la aprobación de los Lineamientos del VI Congreso del PCC, que tiene el ciudadano, se ha incrementado una gran necesidad de la población de recibir el servicio notarial que antes no tenía. Es imprescindible destacar la buena preparación y responsabilidad de los notarios.

*“La gran concentración de ciudadano en las notarías ha producido que se dificulte muchísimo prestar servicios notariales de calidad. A pesar de los esfuerzos realizados por el MINJUS en aumentar los inmobiliarios y digitalizar las notarías, no es suficiente”. T., Delgado (comunicación personal, 22 de abril, 2014).*

La calidad de los servicios notariales es afectada principalmente por la insuficiencia de funcionarios notarios para satisfacer la demanda de estos servicios; la falta de condiciones en las unidades notariales; de recursos materiales para trabajar: como computadoras, impresoras, y otras herramientas.

## Mecanismos de acceso y uso a la información jurídica para la investigación

Los profesores del departamento de Derecho Civil y de la Familia coinciden en los mecanismos más empleados para el desarrollo de investigaciones jurídicas relacionadas con la función notarial, que sirven como referente a sus opiniones sobre el problema de investigación de este trabajo de diploma. Esos mecanismos son la red de bibliotecas especializadas en temas jurídicos, la biblioteca de la Facultad de Derecho y sitios especializados y autorizados en internet.

Prefieren consultar información en formato impreso, aunque reconocen que la información más actualizada se encuentra disponible en formato digital.

## Análisis de los resultados obtenidos en el cuestionario a los ciudadanos

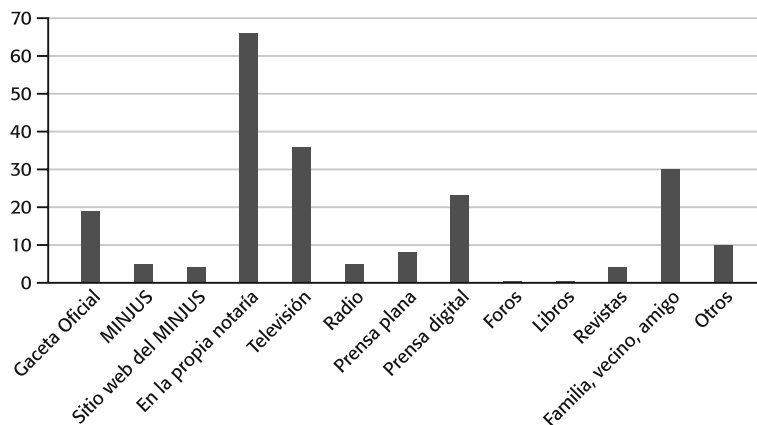
Se aplicó el cuestionario a los ciudadanos que asistieron a las notarías, en la segunda semana del mes de mayo, con el objetivo de obtener una idea general de cuáles son los mecanismos que más utilizan para acceder a información jurídica y medir el nivel de satisfacción con respecto a los servicios notariales recibidos.

Los resultados se representan en gráficos y tablas para la comprensión de los datos. La muestra escogida fue de ciento veinte ciudadanos que asistieron a las notarías de 23 y J (Vedado), Juan Delgado (Santo Suárez) y Porvenir y Tejar (Lawton). Se escogieron las notarías mencionadas anteriormente debido a que son las que más afluencia de población asiste y por tanto son de interés primordial para la Dirección de notarías y registros civiles del MINJUS. A continuación se muestra el análisis de los resultados obtenidos.

## Fuentes de información

Entre los mecanismos que los ciudadanos emplearon para obtener información jurídica sobre las normas y procedimientos para la realización de trámites relacionados con los servicios notariales, se observa que la televisión es uno de los más populares. Aunque un 36% no es cifra significativa, teniendo en cuenta que este medio es uno de los más accesibles a la población.

**Gráfico 1. Mecanismos identificados por los usuarios mediante los cuales obtuvieron información jurídica relacionada con los servicios.**



La radio no es muy empleada por los ciudadanos para el acceso y uso a la información jurídica. Mientras que la prensa plana, con un poco más de popularidad tampoco es uno de los más utilizados.

Los libros y las revistas a pesar de que se encuentran disponibles en librerías de todo el país y en la pasada Feria del Libro 2014, no representan mecanismos significativos para los ciudadanos.

La prensa digital, aunque requiere recursos específicos para su acceso, es un mecanismo bastante empleado por los ciudadanos. Sitios web como *Cubadebate* y *Juventud Rebelde* constituyen un medio de debate interactivo de las normas jurídicas relacionadas con los servicios notariales. Se puede afirmar que al ciudadano le interesan los nuevos espacios de debate y comunicación entre los especialistas que publican los artículos y los ciudadanos que los comentan.

Aunque ningún ciudadano eligió la opción de los foros como uno de los mecanismos empleados para el acceso y uso a la información jurídica, no deja de ser un medio importante destacar. Los foros de debate se generan en los propios sitios web de la prensa digital. Uno de los más importantes es el de *Juventud Rebelde*.

El sitio web del MINJUS publica todos los viernes una sección relacionada con trámites notariales en un lenguaje fácilmente comprendido por la población. A pesar de esto no es uno de los sitios web más visitado por los ciudadanos. Prefieren consultar los sitios web de la prensa antes que el del propio MINJUS. Una de las causas puede ser que este sitio, a diferencia del sitio web de *Juventud Rebelde*, *Cubadebate* y *Granma*, no permite al ciudadano comentar, plantear inquietudes, ni recibir respuestas personalizadas.

La *Gaceta Oficial* es uno de los medios más polémicos para el acceso y uso a la información jurídica. Este medio no es atendido específicamente por la Dirección de notarías y registros civiles, pero esta sí vela porque se publiquen las normas y regulaciones relacionadas con los servicios notariales. Un problema importante con este medio es que es muy poco accesible al ciudadano. La versión impresa es muy limitada, mientras que el sitio web que las publica en formato digital es de difícil acceso y presenta graves problemas de interface, contenido y navegación.

Según el gráfico, se muestra que los ciudadanos asisten al MINJUS para adquirir información relacionada con los trámites notariales. Los ciudadanos tienen la posibilidad de solicitar información jurídica en el MINJUS, donde es atendido por Notario Especialista que le provee información relevante sobre los servicios notariales y los requisitos para su acceso.

Las unidades notariales son el mecanismo que más los ciudadanos emplean para obtener información relacionada con los procedimientos para acceder a los servicios notariales. Las notarías divulgan información jurídica que le permite al ciudadano conocer los requisitos legales de estos servicios. Los murales son un medio importante para la publicación de información jurídica.

Los servicios de consulta también ofrecen información jurídica sobre los procedimientos y requisitos para cada persona en particular. Cada notario tiene la obligación de proveerle al ciudadano información jurídica referente a los servicios notariales.

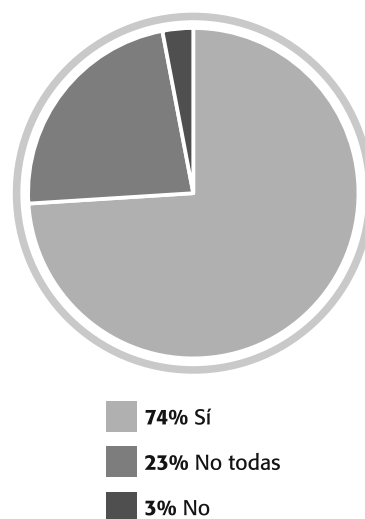
Los ciudadanos afirman que los familiares, amigos y vecinos son uno de los medios regularmente empleados para conocer información jurídica. La experiencia de otros individuos que hayan realizado trámites legales en las notarías, es un medio que las personas utilizan para obtener información sobre trámites similares que necesitan realizar.

### Servicios notariales recibidos

A continuación se muestran los servicios notariales que los ciudadanos encuestados recibieron en el período en que se realizó el cuestionario. (Ver Tabla 1 en la página siguiente). Los servicios notariales se agrupan según la Dirección de notarías y registros civiles para facilitar su identificación. Se muestran los porcentajes de los ciudadanos que recibieron diferentes modalidades de los servicios notariales. Algunos de los usuarios identificaron más de un servicio notarial recibido.

El 88% de los ciudadanos encuestados afirman que la atención recibida por parte del notario fue buena. La alta preparación que reciben los Notarios garantiza el profesionalismo en cuanto a la prestación de servicios notariales. No obstante algunos ciudadanos opinan que la atención que recibieron fue regular y mala. El notario, como funcionario público, no debe permitir que factores externos influyan en su relación con el ciudadano. A pesar de que muchas veces no existan las condiciones ideales para prestar el servicio, el notario con la profesionalidad que su trabajo requiere debe brindarle una atención excelente a cada uno de los ciudadanos que asiste a la notaría.

**Gráfico 2. Aclaración de inquietudes relacionadas con trámites notariales al ciudadano por parte del notario.**





**Tabla 1. Servicios notariales.**

Servicios notariales	Por ciento de ciudadanos que recibieron el servicio notarial
<p><b>Escrituras Sucesorias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aceptación de herencia y adjudicación de bienes.</li> <li>• Renuncia a la herencia.</li> <li>• Cesión de derechos hereditarios.</li> <li>• Testamento.</li> <li>• Revocatoria de testamento.</li> <li>• Entrega de legado.</li> </ul>	<p>El 25% de los ciudadanos encuestados recibieron servicios relacionados con escrituras sucesorias.</p> <p>Los más comunes fueron aceptación de herencias y adjudicación de bienes y testamento.</p> <p>Ningún ciudadano recibió el servicio de entrega de legado o revocatoria de testamento.</p>
<p><b>Donaciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bienes inmuebles.</li> <li>• Vehículos.</li> <li>• De bienes inmuebles:</li> <li>• Viviendas.</li> <li>• Solar, yermo o terreno.</li> <li>• Bóvedas.</li> </ul>	<p>El servicio notarial Donaciones con un 14% fue uno de los servicios que más recibieron los ciudadanos que asistieron a las notarías.</p> <p>Las donaciones de viviendas y vehículos fueron los servicios más demandados por la población.</p>
<p><b>Compraventa:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bienes inmuebles.</li> <li>• Vehículos.</li> <li>• De bienes inmuebles:</li> <li>• Viviendas.</li> <li>• Solar, yermo o terreno.</li> <li>• Bóvedas.</li> </ul>	<p>El servicio de compraventa fue solicitado por el 11% de los ciudadanos encuestados.</p> <p>El único de los servicios que no se identificó durante el periodo que se realizó el cuestionario fue el de compraventa de solar o yermo.</p>
<p><b>Permutas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De bienes inmuebles.</li> <li>• Viviendas.</li> </ul>	<p>Las permutas de viviendas representaron el 18% de los ciudadanos encuestados.</p>
<p><b>Autorización de acciones constructivas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ampliación de vivienda.</li> <li>• Unificación de vivienda.</li> <li>• División de vivienda.</li> <li>• División y donación de vivienda.</li> <li>• Descripción de obra nueva.</li> <li>• Cesión de uso de azotea.</li> </ul>	<p>La autorización para acciones constructivas representó el 15% de los servicios notariales que recibieron los ciudadanos.</p> <p>Los más comunes fueron ampliación de la vivienda y división de la vivienda.</p> <p>Ningún usuario realizó el trámite de unificación de vivienda, cesión de uso de la azotea y descripción de obra nueva.</p>
<p><b>Liquidación de copropiedad:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Liquidación de copropiedad por cuotas como resultado de una cesión de participación onerosa o gratuita.</li> <li>• Liquidación de la comunidad matrimonial de bienes a título u oneroso.</li> </ul>	<p>Ninguno de los ciudadanos recibió este servicio en el periodo en que se realizó el cuestionario.</p>
<p><b>Poderes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Poder especial o general.</li> <li>• Revocatoria del poder especial general.</li> </ul>	<p>Los servicios notariales relacionados con poderes representaron el 15% de los ciudadanos que asistieron a las notarías analizadas.</p>
<p><b>Matrimonios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autorización para que el menor de edad contraiga matrimonio.</li> </ul>	<p>En el periodo que se realizó la encuesta ningún ciudadano recibió el servicio relacionado con matrimonios.</p>

Servicios notariales	Por ciento de ciudadanos que recibieron el servicio notarial
<b>Divorcio notarial</b>	El 3% de los ciudadanos encuestados recibió el servicio de <i>Divorcio notarial</i> .
<b>Autorización para que el menor de edad pueda viajar, obtener o actualizar el pasaporte.</b>	Ninguno de los ciudadanos en el periodo que se realizó el cuestionario recibió este servicio.
<b>Actas:</b>	El 7% de los ciudadanos encuestados recibieron los servicios notariales relacionados con <i>Actas</i> .
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Declaración jurada.</li> <li>• Acta de protocolización.</li> <li>• Acta de declaratoria de herederos.</li> <li>• Acta de notoriedad.</li> <li>• Acta de subsanación por error u omisión.</li> <li>• Fe de existencia.</li> <li>• Acta de consentimiento.</li> </ul>	Los más comunes fueron el acta de declaratoria de herederos, acta de protocolización y el acta de consentimiento.
<b>Documentos no protocolizables:</b>	Este servicio representó el 4% de los que recibieron los ciudadanos. Solo se identificó el servicio notarial <i>Expedición de copias</i> .
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilitación del libro.</li> <li>• Legitimación de firma.</li> <li>• Cotejo de documento.</li> <li>• Vigencia de ley.</li> <li>• Testimonio por exhibición.</li> <li>• Expedición de copias.</li> </ul>	

A la mayoría de los ciudadanos encuestados se les aclararon todas las dudas relacionadas con los requisitos legales y los procedimientos para acceder a los servicios notariales. La minoría responde que el notario no le aclaró todas o ninguna de las dudas que presentaban con respecto al trámite que deseaban realizar.

Una de las obligaciones del notario es brindarle al ciudadano toda la información jurídica que necesite para comprender los procedimientos de los servicios notariales. Se debe trabajar en que el ciudadano logre comprender el objetivo de cada servicio y los requisitos para acceder a este. También, si es necesario, la explicación de cada norma y reglamento relacionado con los servicios notariales.

La mayoría de los ciudadanos encuestados le asignó la categoría de bueno al servicio notarial recibido. Según la argumentación de muchos ciudadanos en esto influyó el profesionalismo del notario y la buena atención recibida por parte de este. Sin embargo el 20% de le asignó la categoría de regular y malo. Dentro de las razones que se destacan son las horas que deben esperar para ser atendidos y las veces que se interrumpe la jornada laboral en las notarías por situaciones externas.

### Discusión de los resultados

La implementación de programas de gobernanza de la información en la Dirección de notarías y registros civiles del MINJUS permitirá un aumento de la eficiencia y eficacia en los procesos almacenamiento, uso, archivo y eliminación de la información jurídica. A partir de esto, se genera una capacidad real de ofrecer respuestas a las necesidades de información jurídica de los ciudadanos.

Gráfico 3. Nivel de satisfacción.

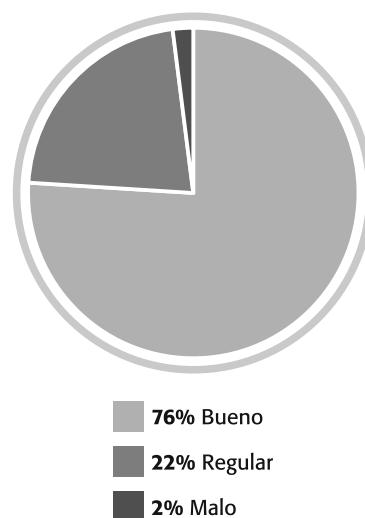
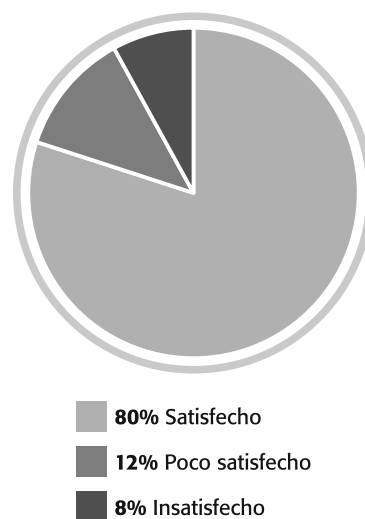


Gráfico 4. Nivel de satisfacción del ciudadano con respecto al servicio notarial recibido.



*Crear mecanismos de acceso y uso a la información ciudadana que promuevan la colaboración entre la ciudadanía y la Dirección de notarías y registros civiles (...) puede contribuir a la solución de problemas relacionados con el funcionamiento de los servicios notariales y la satisfacción de las necesidades de la población.*

Los mecanismos de acceso y uso a la información jurídica relacionada con los procesos notariales surgen y se implementan de acuerdo con la capacidad de la Dirección para cumplir con su deber de proteger a los ciudadanos y favorecer su desarrollo económico y social. Por este motivo se hace necesario construir los mecanismos de acceso y uso a la información jurídica enfocados a la era de la información.

Como parte de los principios de la gobernanza de la información en la gestión pública, se deben implementar mecanismos de acceso y uso a la información jurídica enfocados a la transparencia de los procesos de gestión en las unidades notariales y en la Dirección de notarías y registros civiles como responsable administrativo del buen funcionamiento de los servicios notariales.

Estos mecanismos deben promocionar la participación ciudadana en las decisiones que afecten su condición social y económica. El debate interactivo y las discusiones de las leyes, son mecanismos que permiten al ciudadano involucrarse e identificarse como parte del proceso de toma de decisiones, así como impulsar sus iniciativas de responder con entusiasmo y responsabilidad para su implementación.

Crear mecanismos de acceso y uso a la información ciudadana que promuevan la colaboración entre la ciudadanía y la Dirección de notarías y registros civiles, a partir de las tecnologías de información y comunicación como herramientas colaborativas que permiten la generación de conocimiento ciudadano, puede contribuir a la solución de problemas relacionados con el funcionamiento de los servicios notariales y la satisfacción de las necesidades de la población.

Un análisis comparativo entre las entrevistas realizadas a los profesores de la Facultad de Derecho de la Universidad de la Habana y el cuestionario aplicado a los ciudadanos, demuestran que los mecanismos de acceso y uso a la información jurídica relacionada con los procesos notariales deben mejorar en cuanto a las fuentes, estrategias de difusión y lenguaje con que se transmite a la ciudadanía.

El mecanismo más empleado por los ciudadanos para obtener información jurídica relacionada con los procesos notariales es el mural de la propia notaría, donde se detallan todos los requisitos legales para el acceso al servicio notarial. Uno de los factores que incide en la incomprensión por parte del ciudadano de los procesos notariales es el tecnicismo del lenguaje empleado para informar a la población, lo que atenta con la capacidad de comprensión de la información jurídica que se transmite. Esto contribuye a la existencia de una aún escasa cultura jurídica de la población cubana.

Debido a que la satisfacción del ciudadano con respecto al servicio notarial está condicionado en su mayoría por la buena atención recibida de parte del notario, mas no por el contenido y calidad de la información recibida, no es posible afirmar que estos mecanismos de acceso y uso a la información jurídica notarial cumplen con las condiciones que se requieren para promover la transparencia, la participación ciudadana y la colaboración. Para esto sería necesario que se implementen servicios de valor agregado, se perfeccionen los ya existentes a partir de medios y herramientas que permitan la divulgación, el debate, la reflexión de la información, la interacción y discusión entre los ciudadanos que acceden a ella.

La disposición y el interés de la Dirección de notarías y registros civiles del MINJUS, en conjunto con profesionales de la Facultad de Derecho para elaborar nuevos mecanismos de acceso y uso a la información jurídica y repensar los existentes, se encuentran en correspondencia con los principios de la gobernanza de la información. Estas acciones apuntan al desarrollo de estrategias informacionales enfocadas a la información y formación ciudadana a corto, mediano y largo plazo.

Uno de los objetivos fundamentales que se persigue es contribuir a elevar el nivel de cultura jurídica de la ciudadanía para que, en base a ella, pueda ser partícipe activo del proceso de transformación y actualización del modelo económico y social de Cuba.

## Conclusiones

La Dirección de notarías y registros civiles del MINJUS implementa mecanismos para el acceso y uso a la información jurídica basados en los medios de comunicación masiva y en las TIC para promover la retroalimentación. Los servicios notariales son el mecanismo principal dispuesto para el acceso y uso por la ciudadanía de la información jurídica relacionada con los procedimientos notariales.

El mecanismo de acceso y uso a la información jurídica más utilizado por los ciudadanos es la propia notaría. La información que se ofrece en la recepción, las consultas con los notarios y los murales de las unidades notariales, cumplen con el propósito de ofrecerle al ciudadano información relacionada con los procedimiento y requisitos para acceder al servicio notarial.

La información jurídica solo es accesible al ciudadano mediante pocos mecanismos de acceso y uso a la información tales como los medios de comunicación masiva, el MINJUS y la propia notaría. Factores como la poca divulgación, mecanismos insuficientes, deficientes y la complicación del lenguaje con que se transmite dificultan su comprensión por los ciudadanos y como consecuencia dificultan la accesibilidad de la información jurídica.

Los servicios notariales están diseñados para satisfacer las necesidades de información jurídica del ciudadano. Factores como la falta de recursos materiales y humanos tienen consecuencias en el servicio notarial que provoca la insatisfacción de los ciudadanos.

El nivel de cultura jurídica de la población cubana es muy bajo. Se abordan pocas nociones básicas relacionadas con el Derecho de interés poblacional. Los medios deben cuestionar y buscar respuestas a temas de beneficio público. El desconocimiento de la Constitución por parte de la población es el indicador más relevante de la escasa cultura jurídica de la ciudadanía cubana.

Los mecanismos de acceso y uso implementados por la Dirección de notarías y registros civiles aún deben ser perfeccionados. Los mecanismos aún requieren una mayor transparencia (acceso abierto a los procesos de gestión en las unidades notariales), un incremento de las manifestaciones de participación ciudadana (debatir e intervenir en la toma de decisiones sobre asuntos notariales de interés social) y que se establezcan medios de colaboración (entre los ciudadanos y la Dirección para mejorar los servicios notariales). Esto es posible a través de la accesibilidad de la información jurídica pertinente al

ciudadano, que le permita conocer los requerimientos legales para modificar su estado jurídico notarial. ■

Recibido: junio de 2015

Aceptado: agosto de 2015

## Bibliografía

De las bibliotecas de la República De Cuba. (2010). *Gaceta Oficial de la República de Cuba*, 271. Disponible en: <http://www.cerlalc.org/leytipo/Bibliotecas/cuba/20100810-decreto-ley-271-10-de-las-bibliotecas-de-cuba.pdf> Consultado en marzo de 2013

De los archivos de la República de Cuba. (2001). *Gaceta Oficial de la República de Cuba*, 221. Disponible en: [http://www.ala-archivos.org/wp-content/](http://www.ala-archivos.org/wp-content/uploads/2011/10/Res_73_2004.pdf)

[uploads/2011/10/Res\\_73\\_2004.pdf](http://www.ala-archivos.org/wp-content/uploads/2011/10/Res_73_2004.pdf) Consultado en marzo de 2013

Del sistema de información del gobierno. (2011). *Gaceta Oficial de la República de Cuba*, 281. Disponible en: <http://bvs.sld.cu/revistas/inf/n1311/3%20Decreto%20Ley%20281.pdf> Consultado en marzo de 2013

Del Sistema Nacional de Archivos de la República de Cuba. (2009). *Gaceta*

*Oficial de la República de Cuba*, 265. Disponible en: <http://www.arnac.cu/wp-content/uploads/2010/06/Decreto-ley-265-Archivos-Cuba.pdf> Consultado en marzo de 2013

Constitución de la República de Cuba. (2002). *Gaceta Oficial de la República de Cuba*. Disponible en: [http://www.gacetaoficial.cu/CONSTITUCION%20DE%20LA%20REPUBLICA\(ultima%20version\).zip](http://www.gacetaoficial.cu/CONSTITUCION%20DE%20LA%20REPUBLICA(ultima%20version).zip) Consultado en marzo de 2013