

**Estrategia para la contratación de servicios legales a nuevas formas de gestión. Una propuesta tecnológica (Original)**

**Strategy for contracting legal services to new forms of management. A technological proposal (Original)**

Yordelis Hernández Matos. Licenciado en Derecho. Empresa de Servicios Legales Granma.

Bayamo. Granma. Cuba. [yordelis@empresconsul.co.cu](mailto:yordelis@empresconsul.co.cu) 

Yolanda Soler Pellicer. Licenciada. Doctora en Ciencias Técnicas. Profesora Titular. Centro de Información y Gestión Tecnológica de Granma. Bayamo. Granma. Cuba. [ysolerp67@gmail.com](mailto:ysolerp67@gmail.com)



Recibido: 16-05-2021/ Aceptado: 05-08-2022

**Resumen**

La presente investigación tiene como objetivo elaborar una estrategia para la gestión de la contratación, que contribuya al desarrollo eficiente de los servicios que ofrece la Empresa de Servicios Legales Granma a las Mipymes del Consejo Popular San Juan. Como resultado, esta estrategia se convierte en una herramienta metodológica para los consultores, posibilitando un cambio en la gestión del proceso que impacta en el desarrollo sociocultural, legal y tecnológico de la comunidad en estudio. Para ello se emplearon los métodos de investigación: histórico-lógico, analítico-sintético, inductivo-deductivo, así como los métodos empíricos: encuesta, observación participante, entrevista, el criterio de expertos con el empleo de la metodología de comparación por pares en su procesamiento, y como métodos matemáticos: la estadística descriptiva y la inferencial. Se realizó un análisis profundo de los elementos del desarrollo de los servicios legales y de contratación, así como de los diferentes enfoques estratégicos como

elementos indispensables en la estrategia que se propone. La caracterización de los antecedentes históricos y epistemológicos permitió reconocer que la gestión de los servicios de contratación para el desarrollo de las comunidades requiere de una visión holística. Se validan los resultados a través del método Delphi y se corrobora que la estrategia diseñada permitirá darle respuestas a las necesidades de los nuevos actores sociales de la comunidad, respondiendo a las particularidades del desarrollo local en el Consejo Popular San Juan del municipio Bayamo.

**Palabras clave:** contratación; servicios legales; estrategia; informatización

### **Summary**

The objective of this research is to develop a strategy for hiring management that contributes to the efficient development of the services offered by the Granma Legal Services Company to the MSMEs of the San Juan Popular Council. As a result, this strategy becomes a methodological tool for consultants, enabling a change in the management of the process that impacts the sociocultural, legal and technological development of the community under study. For this, the research methods were used; historical-logical, analytical-synthetic, inductive-deductive, as well as empirical methods; survey, participant observation, interview, the criteria of experts with the use of the peer comparison methodology in its processing and as mathematical methods; descriptive and inferential statistics. An in-depth analysis of the elements of the development of legal and contracting services was carried out, as well as the different strategic approaches as essential elements in the proposed strategy. The characterization of the historical and epistemological background allowed us to recognize that the management of contracting services for the development of communities requires a holistic vision. The results are validated through the Delphi method and it is corroborated that the designed strategy will allow responding to the

needs of the new social actors in the community, responding to the particularities of local development in the San Juan Popular Council of the Bayamo municipality.

**Keywords:** hiring; legal services; strategy; computerization

## **Introducción**

La problemática jurídica, derivada de la generalización del uso de la informática, puede ser considerada desde diversas perspectivas y utilizando distintas estrategias. En principio, la relación entre derecho e informática ofrece, desde los tiempos de sus primeros contactos, dos líneas de estudio bien diferenciadas, la aplicación de la informática en el tratamiento de la información jurídica y los aspectos normativos derivados del uso de la informática.

Según Téllez (2017), se puede considerar la Informática Jurídica como una técnica interdisciplinaria que tiene por propósito la aplicación de la informática para la recuperación de información, así como la elaboración y aprovechamiento de los instrumentos de análisis y tratamiento de dicha información, el uso de la tecnología para gestionar procesos y servicios, lo que redundaría en la toma de decisiones con repercusiones legales.

La Empresa de Servicios Legales (Empresel) en Granma, tiene como objeto social prestar servicios de asesoría y asistencia legal a a) personas naturales cubanas, Trabajadores por Cuenta Propia (TCP), que tienen autorizado una actividad comercial y relaciones económicas comerciales con entidades estatales en pesos cubanos; b) a personas naturales en la documentación al proceso previo a la constitución de cooperativas no agropecuarias; y c) a las nuevas formas de gestión estatal que participan en la economía nacional.

Como parte de su misión ofrece servicios a los clientes del Consejo Popular San Juan, que tienen objetos sociales de prioridad para el desarrollo de diversas áreas en el territorio y el país que requieren de asesoría legal. En este proceso se identifican las siguientes limitaciones:

- Los servicios que se ofrecen a las personas jurídicas son diversos y numerosos, los consultores atienden hasta cuatro clientes, lo que provoca dificultades en el cumplimiento de los términos establecidos para los procesos (movilidad y presencialidad en tiempos de pandemia).
- Insuficiencias en la capacitación a los clientes en los temas de contratación económica.
- Limitaciones en los recursos materiales (papel, equipamiento para la impresión, entre otros).

Es evidente la existencia de dificultades en la interacción, comunicación, capacitación y tiempo de respuesta a los clientes del Consejo Popular San Juan durante el desarrollo de la contratación a las Mini, Pequeñas y Medianas Empresas (Mipymes) que se ofrece por la Empresa en Granma. El análisis de las propuestas a nivel internacional y nacional para dar solución a situaciones similares, no permiten satisfacer las demandas detectadas, por lo que justifica, entonces, el desarrollo de una investigación que facilite:

- Potenciar el uso de las herramientas de las Tic para el fomento del gobierno digital en la provincia Granma para el desarrollo local con la modernización de la Administración Pública.
- La formación académica en el uso de las herramientas de las Tic con incidencia en el desarrollo local en la prestación de los servicios jurídicos por los operadores jurídicos de la Empresa de Servicios Legales en Granma.
- La modernización de los servicios jurídicos por la Empresa de Servicios Legales de Granma en el gobierno digital en la gestión pública para su comercialización a los sujetos de gestión que asisten con transparencia, eficacia, eficiencia, celeridad a través de página web y aplicaciones (apk) en la telefonía celular para el desarrollo local.

Por otra parte, la Conceptualización del Modelo Económico y Social Cubano destaca que, a través del mercado, se interrelacionan los diferentes actores económicos con diversas

condiciones e intereses, mediante negociaciones contractuales en las que se reconocen las disímiles producciones y sus precios, cantidades, calidades y surtidos, destacando que la contratación económica tiene un desempeño fundamental como instrumento para la concreción de los compromisos concertados entre los actores, previendo las indemnizaciones que correspondan, a partir de las cuales se exige por su cumplimiento (Partido Comunista de Cuba, 2011, p. 33).

Lo expuesto evidencia una voluntad manifiesta de avanzar en el perfeccionamiento de la contratación económica y en la importancia del papel del contrato como instrumento de regulación de las relaciones económicas. No obstante, en el contexto actual de diversificación de los operadores económicos, revitalizar el papel del contrato y dinamizar su uso en el sector no estatal, fundamentalmente las cooperativas de reciente creación en el sector no agropecuario y en el sector cuentapropista en Cuba, continúa significando un reto para estos operadores.

Se cuenta con una premisa: el cambio en los últimos tiempos en la concepción del contrato debe contribuir a que el mismo se convierta en un negocio por y para el hombre, teniendo en cuenta a los sujetos y otros escenarios, los cuales se abordaran con posterioridad. Es por ello que existe la necesidad de continuar investigando sobre los contratos atípicos, que conjugue libertad contractual y pautas interpretativas particulares que se pongan al servicio de sujetos vulnerables, para que no se produzca una desprotección jurídica a los mismos.

Tomando en cuenta todo lo anterior, se considera que Cuba debe apostar por la realización de un sistema que cumpla con las características requeridas para satisfacer lo concerniente a la gestión de servicios legales que pueda ser utilizable en cualquier empresa de servicios legales. Un sistema que se atempere a la realidad jurídica cubana, desarrollado por

especialistas con herramientas de código abierto que permitan su mantenimiento, adaptaciones y ulteriores versiones.

En este trabajo se presenta una propuesta de estrategia para la gestión de la contratación que contribuya al desarrollo eficiente de los servicios que ofrece la Empresa de Servicios Legales Granma a las Mipymes del Consejo Popular San Juan.

## Materiales y Métodos

Se define el modelo de estrategia adecuada para dar solución al problema detectado en esta investigación y transformar el objeto. Para la capacitación, en esta investigación se asume la propuesta de Chiavenato (2019), que define claramente las etapas en que se debe operar al impartir la capacitación: 1) Diagnóstico de las necesidades de capacitación; 2) Desarrollo de planes y programas; 2.1) Establecimiento de objetivos de la capacitación; 2.2) Estructuración de contenidos de la capacitación; 2.3) Diseño de actividades de instrucción; 2.4) Selección de recursos didácticos; 2.5) Diseño de un programa o curso de capacitación; 3) Impartición o ejecución de la capacitación; 4) Determinación del proceso de evaluación de los resultados (Figura 1).

**Figura 1. Modelo de desarrollo de estrategias de capacitación**



Fuente: Modificado de Chiavenato, 2019.

Este modelo se complementa con las normas ISO 10015, que señalan con precisión las cuatro etapas que se deben aplicar en todo proceso de capacitación que se pretenda implementar para garantizar la calidad de los procesos productivos y por efecto, la calidad de los productos: analizar, planear, hacer y evaluar. Se integraría como parte de las acciones de la estrategia para la gestión de los servicios legales a las Mipymes en el Consejo Popular San Juan, municipio Bayamo.

Como parte de la investigación se caracteriza el servicio de contratación realizada por la Empresa de Servicios Legales Granma a los clientes del Consejo Popular San Juan, específicamente a las Mipymes. Se describen los recursos humanos, tecnológicos y de contratación de la empresa, que apoyan la propuesta de estrategia resultante de esta investigación. Se suscriben los modelos estratégicos que constan de tres fases: la formulación de la estrategia, la implantación y el seguimiento y control (Portuondo, 2020).

Para la validación de la propuesta se utilizó el método Delphi, que permite estructurar un proceso comunicativo de diversos expertos organizados en grupo-panel con vistas a aportar criterios en torno a un problema de investigación (López-Gómez, 2018).

### **Análisis y discusión de los resultados**

El resultado de esta investigación lo constituye la estrategia para la gestión de la contratación que contribuya al desarrollo eficiente de los servicios que ofrece la Empresa de Servicios Legales Granma a las Mipymes del Consejo Popular San Juan.

El enfoque de la estrategia es mayormente participativo y se apoya en el uso de las tecnologías para la gestión de la contratación. Esta concepción coincide con la de varios autores que plantean que, ante la nueva Era Digital, que se presenta compleja y poco estructurada, muchos empresarios y directivos se enfrentan a importantes retos y preguntas estratégicas que

cuestionan el impacto real de las tecnologías y plataformas digitales y sociales en los modelos de negocio y procesos, las nuevas capacidades organizacionales a desarrollar para poder tener un negocio sostenible y competitivo en este nuevo entorno digital, la necesidad de situar al cliente en el centro de la organización, la implantación y evolución en la adopción de estas tecnologías y en la transformación de la empresa (Sánchez, 2021).

Se coincide con este autor, ya que las organizaciones que verdaderamente se benefician de las oportunidades digitales son las que definen, desde el primer nivel ejecutivo, planes de transformación y optimización digital para que todas las áreas de la empresa puedan participar del diseño de nuevas experiencias del cliente.

En Cuba, el proceso de informatización es una prioridad del Estado cubano, por tal motivo, el sector de las Tecnologías de la Información y la Comunicación se aprobó entre los estratégicos de cara a los esfuerzos de la nación hasta el 2030. Las principales metas están en el gobierno electrónico y el comercio electrónico, por lo que todos los órganos de Gobierno territorial deben tener presencia en Internet. Este proceso contará con cuatro etapas: presencia, interacción con el ciudadano; transacción -vista como el uso de estas plataformas en canales de pago de servicios- y transformación (Del Prado, 2018).

El diseño de la estrategia resultante de esta investigación consta de cuatro etapas o fases de trabajo: preparatoria, formulación, proyección y evaluación, que se describen a continuación.

#### Fase I: Preparatoria

1. Sensibilización de los miembros del Consejo Popular sobre las ventajas de la informatización de la gestión de contratación en los nuevos actores económicos que ofrece la Empresa de Servicios Legales Granma.
2. Creación del grupo gestor.

Para dar cumplimiento a esta fase se realizaron tres talleres participativos a propuesta de los miembros del Consejo Popular; el primer taller se realizó con los actores del Consejo Popular San Juan y una representación de los nuevos actores económicos radicados dentro del Consejo. En el segundo taller se presentaron los miembros del Consejo Popular y trabajadores de la Dirección Técnica y Desarrollo de la Empresa de Servicios Legales Granma. El tercer taller contó con la participación de la dirección del Consejo Popular y la Empresa de Tecnologías de la Información para la Defensa (XETID), encargada de la implementación de la tecnología informática que sirve de base a la estrategia.

### Fase II: Formulación

En esta fase se describen las categorías que integran el modelo para la planeación estratégica. Su misión es ofrecer servicios a los clientes del Consejo Popular San Juan, que tienen objetos sociales de prioridad para el desarrollo de diversas áreas en el territorio y el país que requieren de asesoría legal.

La solución estratégica general es utilizar los recursos humanos, la red de comunicación de la empresa con todas las Unidades Empresariales de Base (UEB), la existencia de manuales de contratación económica para los nuevos actores económicos, y el manual de procedimientos para la habilitación de la digitalización de los servicios. Todo ello con el fin de actuar sobre la intencionalidad del gobierno de fortalecer la gestión de los nuevos actores económicos, las alianzas estratégicas con la XETID, y el desarrollo del gobierno electrónico, en aras de minimizar el recrudecimiento del bloqueo y la contratación de asesores propios y abogados de bufetes colectivos por las nuevas formas de gestión; para, de este modo, superar el tiempo reducido de atención de los asesores con los clientes.

### Fase III: Proyección y Fase IV: Evaluación y control

En esta fase se evaluarán los resultados obtenidos con la implementación de la Estrategia para la gestión de los servicios legales a las Mipymes en el Consejo Popular San Juan, municipio Bayamo. Evaluación que se realiza en varios momentos, durante el tiempo para el que está concebida la implementación de la estrategia.

La evaluación y control es un proceso predefinido pero flexible y modificable como el resto de las etapas. Se logra a través de la evaluación del cumplimiento de parámetros evaluativos (criterios de evaluación de los indicadores de cada objetivo y los medios verificables y fechas establecidas en el plan de acción).

A partir de los resultados de las primeras evaluaciones se pueden modificar elementos que no resulten efectivos como medios de evaluación. De la misma manera, se pueden sustituir o modificar acciones que no estén resultando efectivas en la consecución de alguno de los objetivos a partir de los resultados que se lograron.

### Método de evaluación de expertos

A los posibles expertos, se les aplicó un cuestionario, con la finalidad de medir su coeficiente de competencia (K), mediante su autovaloración. La obtención de este coeficiente se realizó tras la determinación del coeficiente de conocimiento (Kc) y el de argumentación (Ka), sobre la suma de ambos elementos y su división por dos:  $K = (Kc + Ka) / 2$ . El resultado de esta operación permite el proceso de discriminación que exige el método, al considerar como expertos a aquellos cuyo coeficiente de competencia oscilaron entre 0,8 y 1,0. Se seleccionó la metodología de comparación por pares que consiste en la utilización sistemática del juicio intuitivo de un grupo de expertos para obtener un consenso de opiniones informadas.

La utilización del criterio de expertos permitió validar la estrategia y su correspondencia con los objetivos propuestos. A cada experto se le entregó un resumen de la experiencia, que

contenía los aspectos fundamentales sobre los que se pedía su valoración. El coeficiente de competencia promedio de los posibles expertos fue alto, por lo que se seleccionaron treinta expertos para responder los instrumentos. Cada uno de ellos entregó por escrito las opiniones y criterios sobre los logros, insuficiencias y deficiencias presentadas en la estrategia propuesta.

En la ejecución de la metodología, se inició la elaboración de la guía de aspectos a valorar por los expertos. Se aplicó una encuesta a cada uno por separado para recoger los criterios sobre la aplicación de la propuesta, sobre la base de una escala y se evaluaron cada uno de los aspectos sometidos a su juicio. Se usó la escala cualitativa siguiente: I - inadecuado, PA – poco adecuado, A - adecuado, BA -bastante adecuado, MA - muy adecuado.

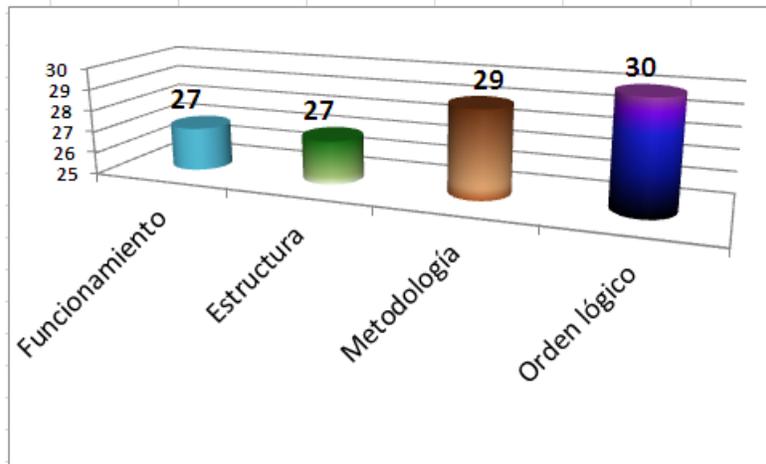
En cuanto al procesamiento de la información, los resultados emitidos por los expertos al evaluar los ocho aspectos de la guía, develaron una evaluación de muy adecuado en tres de ellos, bastante adecuado en dos y adecuado en tres; por lo cual, existen evidencias para plantear que los treinta expertos seleccionados coinciden en la factibilidad de la estrategia propuesta que, desde su puesta en práctica, contribuye a elevar la calidad de la gestión de contratación a los nuevos actores. Por tanto, se puede plantear la probabilidad de efectividad en su aplicación práctica.

En el primer aspecto, el 90 % de los expertos valoraron de bastante adecuado el funcionamiento, pues, la fundamentación teórica y práctica de la estrategia refleja los principios teóricos que lo sustentan, en cada dimensión y componentes. En relación con el segundo caso, el 90 % de los expertos valoraron de bastante adecuado la concepción estructural y metodológica de la estrategia, la cual favorece al logro del objetivo (Gráfico 1).

El tercer aspecto evalúa las etapas declaradas en la estrategia; el 96 % de los expertos mostraron coincidencia con una evaluación de muy adecuado, al considerar que se ordenaron de acuerdo con criterios lógicos y metodológicos de la evaluación. En el cuarto, relacionado con el

tratamiento metodológico de las acciones a desarrollar en cada etapa a través del procedimiento lógico secuencial, el 83,3 % de los expertos lo valoraron de adecuado.

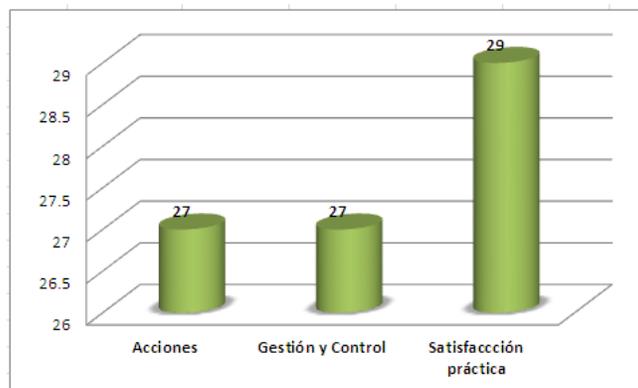
**Gráfico 1. Valoración bastante adecuada de funcionamiento y estructura**



Fuente: Elaboración propia.

En el quinto elemento, el 83,3 % estimaron de adecuado la forma de gestión y control propuestos en el sistema. Respecto al aspecto seis, el 86,6 % de los expertos emitieron una evaluación de adecuado, en lo relacionado al nivel de satisfacción práctica de la estrategia, como solución al problema y posibilidades reales de su puesta en práctica. En el elemento siete, relacionado con la correspondencia en la complejidad de las acciones a realizar propuestas en la estrategia, el 86,6 % de los expertos lo valoraron de muy adecuado (Gráfico 2).

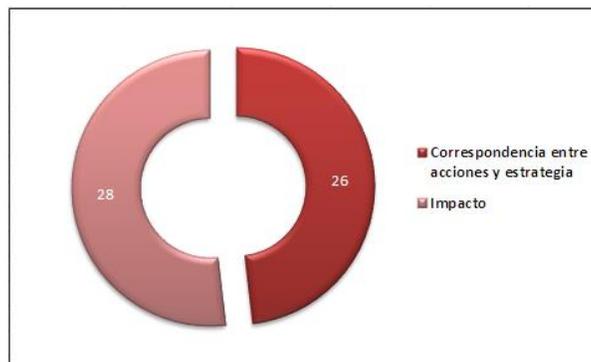
**Gráfico 2. Valoración adecuada de los indicadores de satisfacción y control**



Fuente: Elaboración propia.

En el octavo, concerniente a la contribución que realiza la estrategia en cuanto a flexibilidad formativa, orientadora, integradora y favorecedora de la gestión de contratación para mejorar este proceso, el 93 % lo evaluaron de muy adecuado. Se declara así, la satisfacción del grupo de expertos seleccionados, al ofrecer sus criterios con respecto a la presente investigación (Gráfico 3).

**Gráfico 3. Valoración muy adecuada del impacto de la estrategia propuesta**



**Fuente: Elaboración propia.**

Los expertos declaran la importancia de las regularidades que emergen del sistema a partir de las relaciones establecidas. No obstante, algunos recomiendan darle mayor protagonismo a la capacitación de los clientes internos y externos. De manera general, fueron favorables los criterios emitidos por los expertos sobre cómo la estrategia favorece el cumplimiento de los objetivos de Empresel en el proceso de contratación. Se puede concluir entonces que hay evidencias suficientes para plantear, con un 99% de confianza, que los treinta expertos coinciden en el grado de efectividad del resultado científico al ser aplicado.

Estos resultados coinciden con los presentados por otros autores, que avalan la necesidad de utilizar las tecnologías para la gestión de diferentes procesos jurídicos. Dando respuesta a las etapas definidas para la informatización de la sociedad, las empresas, instituciones y organizaciones han dado pasos para desarrollar plataformas informáticas que faciliten el acceso en línea de los ciudadanos a sus servicios y productos. Entre ellos se encuentra el sistema para la

atención a la población del Ministerio de Relaciones Exteriores (Minrex) que se realiza de forma presencial y a través de una plataforma en línea. Por dichos medios se pueden trasladar inquietudes, dudas, sugerencias, denuncias, comentarios y otras incidencias sobre el trabajo del organismo. El sistema permite el seguimiento en línea al estado de su trámite. Por su parte, el Instituto Superior de Relaciones Internacionales “Raúl Roa” ofrece, mediante su sistema de servicios académicos en línea, informaciones de interés sobre su actividad específica y la posibilidad de tramitar solicitudes de matrículas para cursos de postgrado, entre otras facilidades (Minrex, 2022).

Así mismo el Sistema de Tribunales Populares, en correspondencia con el principio de que la oportuna y adecuada atención a la población es un factor de vital importancia, tiene creado un mecanismo en función de atender cada inquietud, inconformidad e insatisfacción manifestada por el pueblo en relación con la actuación de los tribunales, y brindarle una respuesta adecuada a través de su sitio oficial (Tribunal Supremo Popular, 2022).

El Ministerio de Justicia de Cuba (Minjus) para mejorar el acceso al proceso de Solicitud y Expedición de Certificaciones del Registro del Estado Civil (REC), los tiempos de respuesta y disminuir la aglomeración de personas en las oficinas, desarrolló la Plataforma “Bienestar”, creada por la XETID, que ha servido de marco tecnológico para informatizar el proceso de Solicitud y Expedición de certificaciones del REC. Se logra agilizar el proceso antes mencionado, de modo que brinde un mejor servicio al ciudadano y el Minjus cuente con herramientas que le permitan conocer la estadística veraz y útil vinculada al proceso (García & Morell, 2020).

La estrategia propuesta coincide con lo expuesto por Leibowicz (2021), cuando plantea que, para que las Mipymes apliquen las TIC de una manera efectiva que se refleje en un aumento

de la productividad e innovación, es preciso que las empresas acompañen la incorporación de las tecnologías con definición de estrategias, de políticas de gestión y sistemas de organización del trabajo orientados a hacer visible procesos de comunicación y aprendizaje. De este modo, la estrategia se integra al programa nacional de informatización de la sociedad y constituye la primera estrategia integral para la gestión de la contratación de los servicios legales en el país.

### **Conclusiones**

1. La evaluación por el grupo de expertos ratifica la validez de la estrategia, de forma tal que pueda contribuir a la gestión eficiente de la contratación a los nuevos actores económicos en el reparto San Juan, la cual tiene una adecuada aplicabilidad práctica y responde a las necesidades de la problemática planteada.
2. La etapa de validación del pre-experimento y por criterio de expertos, demostró la efectividad de la propuesta, dando paso a la organización sistémica, flexible y variable del proceso, con un carácter contextualizado y dinámico, basado en el uso de la tecnología.

### **Referencias bibliográficas**

- Chiavenato, I. (2019). *Administración de personal, el capital humano de las organizaciones* (9na ed.). Mc Graw-Hill.
- Del Prado, N. (2018). *Primera Conferencia Nacional de la UIC: Consideraciones desde el compromiso*. <http://www.cubadebate.cu/especiales/2018/10/19/primera-conferencia-nacional-de-la-uic-consideraciones-desde-el-compromiso/#.XBkeXOi221s>
- García, D., & Morell, P. (2020). “Bienestar” en la informatización de trámites del Ministerio de Justicia de Cuba. *Tono*, 16(1), 4-14.  
<https://www.revistatonoetecsa.cu/index.php/tono/article/view/338>

- Leibowicz, J. (2021). Estrategias de capacitación basadas en TIC para MIPYME. En *Investigación y desarrollo de metodologías de capacitación basadas en TIC para MIPYME* (pp. 1-34). Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo.
- López-Gómez, E. (2018). El método Delphi en la investigación actual en educación: una revisión teórica y metodológica. *Educación*, 21(1), 17-40. <http://hdl.handle.net/11162/160453>
- Ministerio de Relaciones Exteriores. (2022). *Catálogo de Servicios*. MINREX. <https://cubaminrex.cu/es/catalogo-de-servicios>
- Partido Comunista de Cuba. (2011). Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución. PCC.
- Portuondo, G. M. (2020). *La dirección y el control estratégico. Su aplicación en los Recursos Humanos*. Planeta.
- Sánchez, J. (2021). *Transformación e innovación digital*. INCIPY.
- Téllez, J. (2017). *Derecho informático* (4ta ed.). Mc Graw-Hill.
- Tribunal Supremo Popular. (2022). *Atención a la Ciudadanía*. TSP. <https://www.tsp.gob.cu/atencion-la-poblacion>