

15

GOBIERNO ELECTRÓNICO y CIUDADANIA: GESTION DE LAS AUDIENCIAS Y RESULTADOS EN CIENFUEGOS

ELECTRONIC GOVERNMENT AND CITIZENSHIP: AUDIENCE MANAGEMENT AND RESULTS IN CIENFUEGOS

Diana Marys Monzón López¹

E-mail: monzonlopezdm85@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1889-7632>

Ana Gladys Martín Muñíz¹

E-mail: anag.martin1005@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9523-0137>

¹Empresa de Aplicaciones Informáticas DESOFT Cienfuegos

Cita sugerida (APA, séptima edición)

Monzón López, D. M. & Martín Muñíz, A. G. (2022). Gobierno electrónico y ciudadanía: gestión de las audiencias y resultados en Cienfuegos. *Revista Conrado*, 18(89), 150-158.

RESUMEN

La Política Integral para el Perfeccionamiento de la Informatización de la Sociedad en Cuba, se inserta como uno de los sectores estratégicos del desarrollo socioeconómico del país y la elevación de la calidad de vida de los ciudadanos, con impactos previsibles a nivel local. En este marco, la implementación del gobierno electrónico, pretende ampliar la participación de los ciudadanos en la toma de decisiones, asegurar la dinámica y transparencia de la gestión de gobierno. En esta comunicación con el objetivo de valorar los resultados del estudio de audiencias y resultados que se han desarrollado en Cienfuegos, para dinamizar la implementación del gobierno electrónico (e-gobierno). El estudio se sustentó en la sistematización de las experiencias latinoamericanas y las prácticas desarrolladas por la Empresa de Aplicaciones Informáticas Desoft en Cienfuegos. Como resultado se presenta el análisis del comportamiento que tiene la implementación del e-gobierno y las proyecciones que se acometerán como contribución esencial a la estrategia de informatización de la sociedad cubana.

Palabras clave:

Informatización de la sociedad, gobierno electrónico

ABSTRACT

The Comprehensive Policy for the Improvement of the Computerization of Society in Cuba is inserted as one of the strategic sectors of the socioeconomic development of the country and the elevation of the quality of life of citizens, with foreseeable impacts at the local level. In this framework, the implementation of electronic government aims to expand the participation of citizens in decision-making, ensure the dynamics and transparency of government management. In this communication with the objective of assessing the results of the study of audiences and results that have been developed in Cienfuegos, to boost the implementation of electronic government (e-government). The study was based on the systematization of Latin American experiences and the practices developed by the Desoft Computer Applications Company in Cienfuegos. As a result, the analysis of the behavior of the implementation of e-government and projections that will be undertaken as an essential contribution to the computerization strategy of Cuban society is presented.

Keywords:

Computerization of society, electronic government

INTRODUCCION

Las sociedades más avanzadas se reconocen por el progreso que logran en la utilización de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) como un recurso estratégico en las actividades cotidianas, integrándose al proceso transformador denominado informatización, con el objetivo de mejorar las condiciones de vida y de trabajo del ser humano en la sociedad. (Luz, 2018).

Es así, que en las últimas décadas las tecnologías de la información se han empleado en las instituciones vinculadas a la administración pública, empresarial, de los servicios, y han llegado a convertirse en una práctica esencial de los gobiernos con el objetivo de proporcionar la informatización de la sociedad. (Ávila, 2014).

Bajo la influencia de esta proyección, la ciudadanía digital implica la participación de los ciudadanos en los mecanismos y estructuras de gobernanza, entendida ésta como sostienen los procesos institucionales formales e informales que guían a estos con su participación en el gobierno (Martínez & Mesa, 2011). Bajo este concepto de ciudadanía, se incluyen determinados valores universales que, acompañados de las competencias psicosociales necesarias y en función de los conocimientos y circunstancias particulares, se traduce en procedimientos y actitudes que deben asumirse con estos fines. Luego, la conformación de estos espacios incluyéndose las empresas, instituciones, administración y los propios ciudadanos, que han desarrollado la posibilidad de relacionarse entre sí y con el resto de la sociedad utilizando todo el potencial que ofrecen las tecnologías de la información y las comunicaciones (García-Valcárcel, 2016). Luego, informatización de la sociedad y la conformación de una ciudadanía dotada de conocimientos, derechos civiles, políticos y sociales, que la convierten en una protagonista activa para participar en la vida social con responsabilidad.

En este marco, con propósitos vinculados a conseguir mayor transparencia en los procesos de gobierno y participación ciudadana se ha conformado el llamado, Gobierno Electrónico (Naser & Concha, 2012). Estos procesos vienen tratándose más o menos implícitamente desde la década de 1970, y su mayor impacto se relaciona a finales de la década de 1990. En este momento se reconoció como una oportunidad para la dirección de procesos, sustentado en mecanismos de relación que aseguran un marco de derechos de participación y responsabilidad en la gestión de las estrategias de gobierno en las que se promueve el comportamiento deseado e integral de las estructuras, para lograr la alineación de los medios del desarrollo y de control de desempeño y de los riesgos.

En efecto, el gobierno electrónico se asume como una trascendental forma de gestión gubernamental, toda vez que transformados los procesos, al fusionar la utilización intensiva de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) con modalidades de gestión, planificación y administración, como forma de gobierno. En este caso, los propósitos, se vinculan al uso de estas tecnologías para mejorar los servicios y la información, que se ofrece a los ciudadanos y organizaciones, simplificar los procesos de soporte institucional y, facilitar la creación de canales que permitan aumentar la transparencia y la participación ciudadana. (Naser & Concha, 2012).

La idea de adaptar las tecnologías de la información y las comunicaciones, a las economías y gestión de gobierno, responde al imperativo que estas han alcanzado en la vida de todos los ciudadanos y en la proyección que están teniendo los proyectos de desarrollo competitivo a nivel mundial en el que, la incorporación de los sectores productivos, de gobierno y los segmentos sociales acortan las brechas de las audiencias y la manera en que estas se satisfacen, aspecto esencial el cambio estructural y la consolidación de la igualdad. (Martínez, 2010)

De modo especial se reconoce que la implementación del e-gobierno, implica el acceso permanente y oportuno a la información y la atención a los ciudadanos; dejando su impacto en la productividad de los procesos y operaciones gubernamentales, lo que conduce a la modernización e incremento de la eficacia de las instituciones públicas, la producción de bienes y servicios de valor agregado, sobre todo, por las posibilidades que ofrece para disminuir los costos, acortar los tiempos, ampliar la relación de los ciudadanos con las estructuras de gobierno, así como facilita el control interno y la rendición de cuenta. En este mismo orden, se le otorga relevancia a las posibilidades que ofrece para instaurar la transparencia y la disponibilidad de la información relevante y actualizada que tiene el potencial de transformar radicalmente la forma de participación ciudadana en las decisiones de gobierno.

En los últimos años, ante la inexorable presencia de las tecnologías en la gestión de gobierno, el 73% de los países de América Latina y el Caribe cuentan con una estrategia de gobierno digital. El diseño de plataformas que corren en teléfonos o computadoras, fueron acogidas por las empresas privadas y los gobiernos, aunque esto aún no logra eliminar la brecha tecnológica entre el sector público y los ciudadanos. Pero, lo cierto es que el esfuerzo por poner la tecnología al servicio del ciudadano está en impulsar el avance del gobierno.

Un estudio del ranking acerca del gobierno desarrollado entre 2014 al 2020, muestra el desarrollo que este modelo ha tenido en efecto, para 2019, sólo unos pocos países avanzaron respecto al tema. (Azcárate & Sanclemente, 2020). Los países con un alto desempeño se destacan por los esfuerzos consistentes en favorecer el establecimiento de políticas y mecanismos de gobernanza electrónica coherentes, como base para el gobierno digital. Países como Paraguay, Argentina, México y Ecuador, se citan en dicho estudio, con mayor crecimiento sostenido del Gobierno Electrónico pues han logrado altos niveles de participación y colaboración con los ciudadanos, las empresas y los funcionarios públicos a lo largo del ciclo de política pública, lo que favorece el diseño y entrega de servicios acordes con las necesidades y expectativas de los usuarios. (García & Plasencia 2020)

Y es que la implementación exitosa del e-gobierno depende tanto, del desarrollo de la informatización como de la capacidad de progreso profesional, para estimular la calidad de los procesos y desplegar servicios en línea de calidad. Estrategias claras y legitimadas por los propios Estados Nacionales, han abierto el camino para la aplicación de políticas consistentes y coherentes en los países con mejores resultados (García-Valcárcel, 2016).

Es evidente que las organizaciones responsables del gobierno deben actuar de manera integrada y propiciar el liderazgo, la coordinación, los recursos y la legitimidad necesaria para transformar políticas de alto nivel en servicios públicos virtuales coherentes. Así, uno de los aspectos que condicionan la coherencia anunciada se relaciona directamente con la participación proactiva de los usuarios los que no solo deberán impulsar su implementación, sino contribuir a la evaluación del impacto del gobierno. Pero, en la práctica, estos dos aspectos aún son limitados en la mayoría de los países.

En Cuba, el e-gobierno se convirtió en una forma superior y más transparente de gestión de cara a la población que permite, atender, registrar, tramitar y dar respuesta en línea a través de dichas plataformas a las solicitudes, necesidades y reclamos que plantean los ciudadanos respecto a las diferentes problemáticas de la sociedad. De este modo, se están dando pasos en la instauración del gobierno asumiéndose como un proyecto que impacta en el Programa Nacional de Desarrollo Económico y Social hasta el 2030: convirtiéndose en el eje de articulación del gobierno socialista, eficaz y eficiente que sustenta la política integral para el perfeccionamiento de la informatización de la sociedad. (Díaz-Canel Bermúdez & Fernández, 2020).

El Observatorio de Gobierno Digital, plataforma científica y colaborativa para la comprensión y el desarrollo del gobierno electrónico en Cuba, aporta una mirada desde la sociedad hacia la gestión del gobierno. El propósito fundamental es acompañar la transformación digital de la administración pública cubana; al tiempo que se observa la evolución, particularidades y tendencias del gobierno digital en Cuba y el mundo; lo cual permite contribuir al perfeccionamiento de políticas y estrategias para el desarrollo de un gobierno digital centrado en el ciudadano y a formar una cultura digital en la sociedad cubana.

Durante los últimos tres años, en Cienfuegos, se viene desarrollando un proyecto en el que se ha promovido la identificación de las necesidades y expectativas de los usuarios en el diseño de la aplicación, la prestación y la evaluación de los servicios públicos, incluyendo los habilitados digitalmente (Toledo & Horizonte 2018). El análisis previo del proceso permitió identificar las fallas en la implementación, pues, no se contaba con una proyección estratégica que favorezca ajustar las decisiones al proceso.

En este caso, se precisó asumir un enfoque ético del intercambio y la reutilización de los datos públicos, para crear disponibilidad de los directivos de gobierno y las empresas, así como crear condiciones para asegurar valor público del gobierno y fomentar el bienestar de la sociedad.

Esta situación se asumió una mirada sistémica a este proceso, de manera que permita garantizar una verdadera transformación de la gestión de gobierno y un mejor servicio público a los ciudadanos. En este sentido, se coincidió la necesidad de buscar alternativas para impulsar la implementación del gobierno y se precisó la necesidad de diseñar una propuesta de intervención que por su carácter metodológico dinamizara el proceso.

MATERIALES Y MÉTODOS

En principio, se decidió que el procedimiento transcurriría desde la práctica y sería asumida por la Empresa de Aplicaciones Informáticas Desoft, en Cienfuegos. Se realizó un proceso asumiendo la sistematización de las experiencias prácticas como una oportunidad para elaborar un proceder metodológico para este fin.

En un primer momento, se realizó la determinación de las fallas y necesidades de la implementación del gobierno en Cienfuegos, en este caso se realizaron observaciones, entrevistas, discusiones grupales con directivos de gobierno y empresas en el marco de vistas asociadas al proceso de marketing de la plataforma virtual de gobierno. Además, se procedió a recopilar opiniones acerca del

conocimiento que poseen ciudadanos de diferentes grupos etarios, acerca de las posibilidades y oportunidades que ofrece este tipo de herramienta considerando que estos se asumieran como audiencias.

En un segundo momento, se procedió a estudiar las bases teóricas y metodológicas del proceso de implementación y para esto, se asumió como una prioridad el análisis de las experiencias en diferentes países de latinoamericana, teniendo en cuenta la unidad geográfica y posibilidades, en los que países como Uruguay, México, Argentina, Chile y Ecuador han presentado resultados sobre el tema en cuestión. En este caso, cobró significativa importancia la participación de las autoras en el X Encuentro Internacional de Investigadores y Estudiosos de la Información y la Comunicación ICOM por sus siglas en el 2019 y los diferentes intercambios en que se pudo conocer y compartir experiencias e información de la política de gobierno en el área.

En un tercer momento, se desplegó la discusión del equipo de trabajo de la empresa Desoft en Cienfuegos, planteando tres líneas estratégicas: una relacionada con el diseño e implementación de una herramienta de gestión, otra se asoció a la capacitación de los directivos de gobierno, empresarios y personas naturales en correspondencia con las necesidades que se describen como audiencias para el manejo que esta plataforma ofrece y la otra, dirigida a configurar y legitimar un marco para el liderazgo de la empresa en la actividad en todos los territorios, responsabilidad que asume ante la urgencia de promocionar el uso de la plataforma de gobierno por los ciudadanos y la asesoría directa a los funcionarios en todos los niveles.

Al llegar a este punto, se consideró necesario un cuarto momento de trabajo, dedicado al monitoreo del funcionamiento de la plataforma en Cienfuegos, lo cual develó las sinergias actuales y deja abierta la posibilidad para asumir la toma de decisiones respecto a qué hacer para dinamizar los procesos. En este caso, se consideró una prioridad, de manera que se pudieran identificar los resultados, validando el proceder al tiempo que se determinaron los nuevos desafíos que debían ser asumidos como prioridad.

Análisis y discusión de los resultados

- Las experiencias latinoamericanas: un referente necesario

Al margen de los éxitos y fracasos de las diversas iniciativas de gobierno, en América Latina, en el estudio realizado se pudo comprobar que la aplicación de este modelo de gobierno, permite una mejor distribución del

conocimiento y la multiplicación de espacios de aprendizaje al tiempo que se estimula el desarrollo local como eje en la gestión de los gobiernos a nivel municipal y provincial, lo cual reclama de la administración central del estado, una relación de coordinación y colaboración en la concreción y control de los proyectos la interdependencia de programas y planes de desarrollo del país y la independencia de los proyectos y para impulsar el desarrollo territorial/local. Luego, para impulsar la política de e-gobierno es necesario asumirla como un proyecto estratégico dentro de los programas de descentralización y desarrollo territorial/local lo cual supone:

- Priorizar la creación o identificación de estructuras encargadas de la gestión de las tecnologías para viabilizar la disponibilidad y el acceso.
- Fortalecer la preparación de los recursos humanos y, sobre todo, los vinculados al desarrollo, implementación y actualización de las funcionalidades de la herramienta.
- Asegurar la divulgación y comunicación sistemática, coherente y de veracidad asociada a la información, la movilización de las personas jurídicas y naturales que se insertan de manera gradual en la interacción del gobierno electrónico.
- Fomentar el diálogo multinivel para favorecer la acción conjunta de los niveles nacional, provincial y municipal, para fortalecer así la unidad y desplazar la tendencia al sectarismo, verticalismo y centralismo excesivos. Ese diálogo demanda, además de adecuadas bases jurídicas y normativas, fortalecer las capacidades cognitivas, científicas y tecnológicas a escala local.

Pero, producir un cambio real y eficaz en un sistema de gobierno exige una atención directa, que se apoya en la secuencia lógica e interdependiente, principalmente en la automatización de procesos rutinarios. Al mismo tiempo deberá tener en cuenta las características de las personas; pues, el gobierno electrónico supone que los implicados asuman diferentes roles en el sistema, pueden ser gestores, clientes, supervisores y observadores del sistema con una completa comprensión de las personas que interactúan en éste.

Es evidente que las organizaciones responsables del e-gobierno deben actuar de manera integrada y propiciar el liderazgo, la coordinación, los recursos y la legitimidad necesarios para transformar políticas de alto nivel en servicios públicos virtuales coherentes. (Villoria & Ramírez, 2013).

Uno de los aspectos que condicionan la coherencia anunciada se relaciona directamente con la participación proactiva de los usuarios, ciudadanos que no solo

deberán impulsar su implementación, sino contribuir con su opinión al funcionamiento y la evaluación de las decisiones y proyecciones del gobierno. Pero, en la práctica, estos dos aspectos aún son limitados en la mayoría de los países.

Los estudios acerca del Gobierno Electrónico, se han convertido en una de las cuestiones de mayor interés en el sector público, especialmente, en lo que respecta a las potencialidades para la colaboración entre sectores toda vez, que centra la atención en la adopción, uso y difusión de las tecnologías en las organizaciones públicas. (Criado & Gil-García, 2016).

En este marco, el conocimiento sobre la evolución de algunos de los instrumentos que se han desarrollado en otros países en las últimas décadas puede ser el punto de partida para las iniciativas que pueden ser utilizadas en función de la preparación ciudadana para la efectiva implantación del Gobierno Electrónico, pues, no solo precisa transformaciones organizativas sino programas alternativos de preparación en los que se reconozca los mecanismos de transferencia tecnológica y sistemas de apoyo, que este proceso requiere.

Cierto es que la creación de un ámbito de las relaciones intergubernamentales sustentado en políticas de fomento de la innovación en la gestión pública a través del uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), resulta un elemento de indudable valor para la conformación inicial y la posterior consolidación del gobierno electrónico.

Este fenómeno contiene entre sus aspectos significativos el encadenamiento de la información; con los objetivos de gobiernos en un proceso, regido por una democracia del acceso a las redes y tecnologías digitales. Se defiende la idea de que se potencia las ventajas que estas tienen para la ciudadanía en general, toda vez que, a través de una adecuada gestión del e-gobierno, se mejoraría la prestación de sus servicios, representado en la eficacia, eficiencia y transparencia, redundando directamente en el bienestar integral de los ciudadanos.

Pero, si interesa promover la participación de los ciudadanos en los procesos de gobierno con la creación de espacios de diálogo virtual, orientado a identificar y remover las barreras, legislativas, culturales para contribuir a promover la aplicación de los instrumentos de gobernanza relativos al desarrollo del mismo, no puede ser la preparación ciudadana un acto fortuito; es preciso crear diferentes vías para hacer de este un proceso dirigido sistemático permanente, inclusivo y desarrollador.

Cierto es que la implementación del e-gobierno, incluye aspectos teóricos y metodológicos, acerca de las aproximaciones que desde la economía y la administración son las que más han prevalecido, en la actualidad o un punto crítico en la implementación del proceso está relacionado con los mecanismos de diálogo y concertación con la ciudadanía para lo cual se considera necesario el vínculo directo con el desarrollo de las prácticas socioeducativas de la población en atención al contexto.

- Itinerario de una experiencia en Cienfuegos

En la provincia Cienfuegos, la elaboración del Portal del ciudadano se desarrolló por el equipo de especialistas al frente del proceso creativo e informático y estuvo acompañado de los criterios tecnológicos, estudios socioeducativos y de acceso de la población a la tecnología digital que había crecido de manera vertiginosa.

Desde el punto de vista tecnológico el Portal del Ciudadano, es una herramienta completamente optimizada y adaptada para cualquier dispositivo Móvil, Tablet, Laptop, o computadora de mesa, creada en Joomla 3 y totalmente actualizada, un sistema de gestión de contenidos (o CMS, por las siglas en inglés, Content Management System), que permite desarrollar sitios web dinámicos e interactivos. Permite crear, modificar o eliminar contenido de un sitio web de manera sencilla a través de un “panel de administración”.

Este administrador de contenidos puede utilizarse en una computadora personal local (local host), en una intranet o a través de Internet, y requiere para su funcionamiento una base de datos creada con un gestor de bases de datos (MySQL es lo más habitual), así como de un servidor HTTP Apache.

En efecto el Portal del ciudadano, es un software de código abierto, programado o desarrollado en PHP. Presenta código HTML bien formado, gestión de blogs, vistas de impresión de artículos, flash con noticias, foros, polls (encuestas), calendarios, búsquedas integradas al sitio y soporte multi-idioma, ¡son algunas de las herramientas que se pueden crear con Joomla! y debido a las tendencias actuales existe una gran apuesta por e-commerce en esta empresa.

En su realización se utilizó la plantilla Hélix 3, una solución fácil de usar, moderna, altamente personalizable y fácil de integrar para crear su sitio web Joomla personalizado, presenta características como: Diseño moderno (tendencias web incluidas); Disposición Responsive; Font Awesome 4.7 (más de 675 iconos) también para elementos de menú; Generador MegaMenú; Menú fuera del lienzo (menú móvil separado); Formatos de publicación

de artículos; Opciones de título de página; Bootstrap 3.3.7; Encabezado fijo (adhesivo) opcional; Opción de logotipo de escritorio, móvil y Retina; Opciones de tipografía avanzadas - Fuentes de Google con botón de actualización Administrador de diseño para posiciones de módulos; Página 404 personalizada y página sin conexión; Campos de código CSS/JS personalizados; Comentarios sociales; Compatibilidad con varios navegadores; Inicio rápido; Soporte para PHP 5.6, 7.0.x, 7.1 y otros.

Pero para entender el portal se deben comprender las diferentes secciones que lo conforman; como por ejemplo, la sección del Slider y Menú, esta se encarga de mantener la primera impresión del portal actualizada con la información mostrada y la correcta navegación del sitio mediante el menú, la sección de Servicios en Línea, importante por su contenido y una de las más llamativas ya que el ciudadano puede acceder a información de manera digital y agilizar procesos engorrosos de diferentes empresas, contiene además con una sección de Noticias y Eventos, esta mantiene a los ciudadanos al tanto de la actualidad a la distancia de cualquier dispositivo y en la comodidad de su elección.

Contiene una sección Política y Gobierno donde se refleja todo lo referente al gobierno y sus integrantes, objetivos, marcos regulatorios además de otra sección de Atención a la Población y Gestión de Planteamientos donde el ciudadano puede interactuar con los planteamientos generados, tantos de él como los de la sociedad y la posibilidad de presentar alguna queja, sugerencia, u otro tema de duda. Presenta también enlaces a sitios importantes.

Desde el punto de vista informático el acceso a líneas soportes digitales telefónicos en particular se pudo comprobar que el aumento gradual anual del acceso de ciudadanos lo cual se convierte en una condición básica para asumir la posibilidad de este tipo de proyecto.

Estas condiciones se asumieron como una oportunidad para, a partir de los conocimientos y habilidades del equipo de trabajo, fue posible el diseño en la interfaz acorde a los valores, colores identitarios y atributos específicos determinados por la provincia a cada localidad. Se incorporaron a los funcionarios del gobierno en los territorios de la provincia como responsables de la actualización de la información, mientras que los especialistas de Desoft asumieron la administración y funcionamiento de la herramienta.

En este momento, la exploración de la realidad permitió identificar fallas en la concepción del gobierno electrónico en el territorio. La búsqueda de información permitió determinar la falta de preparación de los principales actores para gestionar este proceso en cada municipio

y provincia. Se identificó que si bien se acogía de manera positiva el proyecto y se velaría por el cumplimiento de la normativa del Ministerio de las Comunicaciones (MINCOM) para desarrollar el gobierno electrónico en cuatro fases (presencia, interacción, transacción y transformación), el cambio suponía un proceso difícil, lo cual llegó a considerarse un desafío.

En las visitas se confirmó que el estado de la infraestructura tecnológica se debía a recursos tecnológicos necesarios en todos los niveles para operar la herramienta, debía tomarse como posible barrera pues el nivel tecnológico debía considerar el estado actual pero no detenerse en ella sino proyectarse hacia el futuro. Las entrevistas y grupos de discusión, permitieron constatar que la mayor preocupación estaba asociada a la capacitación para lograr una actualización e interacción en la misma. En correspondencia con esta situación se constató que se precisaba un proceder metodológico que permitiera dinamizar y viabilizar el proceso como una oportunidad de acercar al ciudadano el desarrollo tecnológico. Directivos de gobierno provincial y municipal asumieron esta situación como una necesidad y un reto que integra a toda la sociedad.

Pero, en la búsqueda de supuestos teóricos básicos que podían ser utilizado se procedió a realizar talleres de presentación de la herramienta en los cuáles se expusieron los criterios tecnológicos y socioeducativos que tenía el equipo de trabajo acerca de su diseño y funcionamiento de la herramienta los cuales serían complementados y ajustados con los que aportaron los grupos de discusión de especialistas.

El proceso fue coordinado desde la estructura de gobierno provincial y sus dependencias en los municipios. En total se desarrollaron 26 talleres en lo que primó la motivación y la incertidumbre de su concreción práctica, sobre todo, ante la duda del acceso electrónico masivo y la preparación necesaria de los ciudadanos. No obstante, los resultados se identificaron con:

- La importancia del e-gobierno según las precisiones del Estado y las políticas de informatización de la sociedad desde la que se reitera la importancia de la tecnología digital en la concreción de las políticas públicas, la ciberseguridad, la sostenibilidad y la soberanía, así como para la preservación del capital humano y la modernización de los servicios, principios que sustentan la proyección de este tipo de proyecto.
- La posibilidad que ofrece el e-gobierno protagonizada por las instancias locales de gobierno en la informatización de proceso; la estimulación de emprendimientos y las iniciativas de articulación del sector estatal y no estatal, así como la flexibilización de operaciones a

partir de las posibilidades de gestión económica y de servicios en los territorios.

- La necesidad de organizar la capacitación según las urgencias de cada territorio.
- Se priorizó el intercambio con los directivos de gobierno y empresas y se combinó la influencia grupal y personalizada según las implicaciones y posibilidades para estimular el proceso.
- La contribución del e-gobierno al fortalecimiento de las habilidades digitales y de participación ciudadana, como claves para el desarrollo de la informatización y del ejercicio ciudadano responsable.
- La necesidad de articulación y complementariedad de los niveles de implementación del e-gobierno desde una visión sistémica de la información como derecho y oportunidad para investigaciones asociadas con la orientación de las políticas de innovación y desarrollo local.

De acuerdo estos supuestos, los participantes lograron una identificación positiva con el proceso; pero, en sus intervenciones resultó recurrente problemas de preparación de acceso masivo, de manejo de tiempo y de alternativas de educación ciudadana. En correspondencia se estableció que la prioridad debería entonces orientarse a la capacitación de los directivos y a diseñar acciones educativas para la educación de la ciudadanía.

La capacitación, se diseñó entonces con un enfoque general, para sensibilizar a los diferentes actores en función de reconocer el valor del e-gobierno, las ventajas, oportunidades y facilidades en cuanto a las opciones que propone. Luego, se asumió la necesidad de crear un sistema de temas para impartir, se realizaron talleres de intercambio, visitas a empresas con el objetivo de preparar individualmente a estos grupos que estarían asumiendo un rol fundamental en cuanto a la interacción con el ciudadano. Se aprovecharon todos los espacios para presentar la herramienta a la población en ferias tecnológicas, eventos de la Unión de Informáticos de Cuba (UIC), entre otros.

Pero, el proceso debía ser apoyado por la renovación de las campañas de promoción sistemáticas, dinámicas y concretas dirigidas a todos los públicos y adecuadas a los espacios de presentación, lo cual permitió que se desplegaran iniciativas de comunicación y educación en infografías, videos identificativos a cada fase del proceso, imágenes alegóricas a fechas significativas y otras con mensajes de bien público en diferentes formatos, entre otras.

En este momento, se procedió a retroalimentar los avances en la interactividad, se dispuso el monitoreo semanal

de las interacciones, visitas realizadas, comentarios emitidos, noticias publicadas y el comportamiento de los trámites y servicios en línea, utilizando estadígrafos de frecuencia.

En el chequeo al tema se ha podido demostrar que la herramienta es visitada por diferentes países como México, Canadá, España, Italia, Estados Unidos con más de 200 visitas aproximadamente, incluyendo Cuba que evidentemente muestra los más altos indicadores con más de 10 000. Sobre las interacciones desde la herramienta a las redes sociales la mayor forma de entrada es las redes sociales (48 %), motores de búsqueda (27 %), entrada directas (24 %) y desde sitios de internet (1 %). La red social más usada es Facebook (96 %).

Es notable el intercambio y la dinámica con respecto a los trámites y servicios en línea que se realizan, pudiéndose comprobar que los relacionados con los temas de justicia alcanzan un 95 %. Lo cual permite aportar al conocimiento de la realidad cubana, la democratización de la gestión y el acceso virtual a los servicios como contribución específica a la economía, la productividad y la satisfacción de necesidades.

Estadísticas de uso del portal web gubernamental en 2021-2022

El portal web gubernamental en el territorio mantiene un chequeo mensual constante, utilizando además esta herramienta para la promoción de campañas con diferentes temas de importancia. Durante el 2021 se registraron un total de 293 438 visitas y en el 2022 hasta el mes de agosto se registran 506 189, se evidencia un aumento de visitas de un año a otro, en la etapa que se analiza se evidencia que los artículos relacionados con actualización de la información de la Covid-19 en el territorio captaban la atención de muchos usuarios.

En los análisis al respecto se identifica que la vinculación sistemática con las redes sociales y la dinámica y actualización de la información, así como los servicios en línea, son acciones que elevan ese indicador de visitas y se hace evidente que la promoción y divulgación de la existencia del portal es necesaria. Los aspectos que se chequean son las visitas, los comentarios emitidos y las noticias publicadas, en el caso del Portal Provincial se agrega el análisis de los Trámites y Servicios en línea y la situación del Sistema de Gestión Interna del Gobierno.

A continuación, se la durante el año 2021 y hasta agosto del 2022.

Tabla 1. Cantidad de visitas por municipios

Año	Portal Provincial	Rodas	Cienfuegos	Palmira	Aguada	Cumanayagua	Abreus	Cruces	Lajas
2021	223443	22576	22705	5719	4901	4567	3691	3711	2125
2022	116917	95776	63349	52579	32713	65336	5573	38688	35258

La vinculación más sistemática con las redes sociales y la actualización de la información y servicios en línea, así como la divulgación de la existencia del portal, son acciones que elevarían las visitas de los ciudadanos. Sin embargo, es preciso mejorar la actualidad de la información y ser más atractiva en cuanto a la presentación y la comunicación. Es necesario que se conciba como una herramienta de intercambio, en el cual la credibilidad de los procesos estaría sustentada en la inmediatez de las repuestas, en la facilitación de una mayor orientación y sobre todo mayor divulgación de las posibilidades que ofrece para trámites y servicios. El reto fundamental está en lograr que el Portal del Ciudadano se convierta en una herramienta de trabajo sistemática.

De acuerdo con los propósitos planteados, los contenidos que conforman las audiencias y los directivos de gobierno, priorizan el uso de la herramienta para trámites y servicios, lo cual dejaría un impacto más significativo al acortar los tiempos de ejecución y facilitar el cumplimiento de la política de informatización de la sociedad; mientras los ciudadanos concentran sus aspiraciones en que se les oriente acerca de las políticas locales, los avances y estrategias de gestión con claridad y ejemplificaciones, pero sobre todo que las sugerencias que proponen puedan tenerse en cuenta en la práctica.

Se aprecia además, la necesidad de impulsar la relación bidireccional y trídica de usuarios –individuo-empresa-gobierno, aspecto estratégico en la sostenibilidad de los propósitos del proyecto. Se apela con interés a las necesidades de valorizar los impactos en cuanto a la maduración de los mecanismos que consoliden la convergencia tecnología en la estimulación del desarrollo, a partir de la innovación los modelos de difusión e impacto tecnológico y la articulación del conocimiento, la producción y las fortalezas de la informatización para ampliar la participación desde una perspectiva e inclusión social.

CONCLUSIONES

La informatización de la sociedad es un proceso necesario que exige la preparación y participación de todos los ciudadanos para que puedan asumir consciente y dispuestas las herramientas digitales en los procesos, servicios y actividades más importantes a nivel local y nacional.

La plataforma digital del gobierno electrónico suscribe el propósito de innovación, informatización que demanda el modelo socioeconómico cubano en el propósito de asegurar la dinámica, transparencia y participación ciudadana en las decisiones del gobierno.

La estrategia de implementación del gobierno electrónico se sustenta en el desarrollo de una estrategia de gestión que asegure la dinámica de las actividades cotidianas, de la ciudadanía y del gobierno, lo que sin dudas se convierte en piedra angular en desarrollo de la sociedad cubana actual.

El desafío asumido por Desoft en Cienfuegos para impulsar el gobierno electrónico en el territorio legitima las posibilidades de la empresa para liderar el diseño y desarrollo de estrategias en las que, a partir de la determinación de necesidades, la capacitación y la comunicación se eleve el nivel de preparación y disposición de directivos y empresarios para el uso de esta herramienta digital.

Los resultados que se exhiben hasta el momento revelan que al resolver las necesidades de conocimiento de los principales directivos y apoyar mediante la campaña de comunicación la implementación y uso del gobierno electrónico se podrá dinamizar, elevar la interactividad y concientización en las ventajas que ofrece este servicio a todos los ciudadanos.

Sin embargo, resulta un elemento fundamental o clave, de promoción, información y evaluación de la interactividad en función de la toma de decisiones y mejora de la plataforma.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Ávila Barrios, D. (2014). El uso de las TICs en el entorno de la nueva gestión pública mexicana. *Andamios*, 11(24), 263-288.

Azcárate Torres, N & Sanclemente, L. (2020). *Medición y análisis en la implementación del E-Government: una comparación entre Colombia y los países con mejor ranking de la ONU entre 2012 – 2018*. Universidad del Valle.

Criado, J. & Gil-García, J. R. (2016). Gobierno electrónico, gestión y políticas públicas. <https://www.scielo.org.mx/pdf/gpp/v22nspe/v22nspea1.pdf>

- Díaz-Canel Bermúdez, M. & Fernández González, A. (2020). Gestión de gobierno, educación superior, ciencia, innovación y desarrollo local. *Retos de la Dirección*, 14(2), 5-32.
- García Baluja, W., & Plasencia Soler, J. A. (2020). Aspectos claves para la informatización y el Gobierno Electrónico. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 14(3), 124-147.
- García-Valcárcel Muñoz-Repiso, A. (2016). *Educación en la sociedad de la información*. Universidad de Salamanca. <https://gredos.usal.es/bitstream/handle/103366/130219/Educacion%20en%20la%20sociedad%20de%20la%20informacion.pdf;jsessionid=8DC E3DD20FA709BB480B88A3DFBBEC46?sequence=1>
- Luz, C. G. M. (2018). *Educación y tecnología: estrategias didácticas para la integración de las TIC*. UNED
- Martínez Monje, P. M. & Mesa del Olmo, A. (2011). *Gobierno electrónico y ciudadanía digital: una brecha entre políticas y oportunidades*. <https://aecpa.es/files/view/pdf/congress-papers/11-0/900/>
- Matínez Nogueira, R. (2010). La coherencia y la coordinación de las políticas públicas: Aspectos conceptuales y experiencias. *XIV Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública*. Salvador de Bahía, Brasil. <https://docplayer.es/69386664-La-coherencia-y-la-coordinacion-de-las-politicas-publicas-aspectos-conceptuales-y-experiencias-1.html>
- Naser, A. & Concha, G. (2012). *El desafío hacia el gobierno abierto en la hora de la igualdad*. CEPAL-ILPES. <https://dds.cepal.org/redesoc/publicacion?id=1942>
- Toledo, Guerra, J. A. Horizonte (2018). *Cienfuegos avanza hacia el gobierno electrónico y estrena portal ciudadano*. <https://medium.com/.../cienfuegos-avanza-hacia-el-gobierno-electronico-y->
- Villoria, M. & Ramírez Alujas, Á. (2013). Los modelos de gobierno electrónico y sus fases de desarrollo: Un análisis desde la teoría política. *Gestión y política pública*, 22(SPE), 69-103.