

Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas
Facultad de Matemática-Física-Computación
Carrera: Ciencias de la Información



Trabajo de Diploma

Título: Hacia un Gobierno Electrónico para el Municipio de Santa Clara

Autor: Diana Guillén López

Tutora: Lic. Orialy's Caridad Herrera Romero

Año: 5to

Santa Clara

2015-2016

Pensamiento

“La única forma en que Cuba puede integrarse soberanamente a la Internet es con una visión de nación y una infraestructura con servicios nacionales integrados que beneficien al universo de sus instituciones, organizaciones y ciudadanos. Necesitamos distinguarnos, como país socialista, por una Informatización y una Internet con todos y para el bien de todos.”

(Díaz-Canel, 2015)

Dedicatoria

A mi madre por ser la luz de mi vida y por el gran esfuerzo que hace por mí y por mi hermano.

Agradecimientos

- ✓ *A mi padre por esforzarse junto a mí en estos años y por la dedicación en mi formación como persona.*
 - ✓ *A mi hermano por confiar en mí en este año y medio de lejanía de la persona más importante de nuestra vida: Nuestra Bella Madre.*
 - ✓ *A mi novio por estar conmigo todos estos años de estudio. Por ayudarme en los momentos más difíciles, por confiar plenamente en mí y soportar mis cambios de humor tan repentinos en este último año. Para mí, formas parte de las personas más importantes de mi vida. TE AMO*
 - ✓ *A mi tía y mi prima por preocuparse siempre por mis estudios y estar atentas a mis dificultades y necesidades.*
 - ✓ *A mis tíos que siempre estuvieron presente en mi trayectoria de Universidad.*
 - ✓ *A mi amiga, casi hermana, Cynthia por apoyarme siempre y defenderme ante cualquier situación...*
 - ✓ *A mi tutora por entenderme y ayudarme cuando lo necesité. Por brindarme su casa y su confianza en todos los momentos de la investigación.*
 - ✓ *A Rosita por estar preocupada siempre por mis resultados.*
- A cada uno de mis amigos del aula:*
- ✓ *Alejandro por ser apoyo en todas las dificultades académicas en el transcurso de estos años.*
 - ✓ *Yailen (Machi) por ser compañera, amiga de viaje y estudio.*

- ✓ *Suledny por ser más que compañera, amiga de transcurros en los buenos y malos momentos de la universidad, por ayudarme tanto con la redacción de las investigaciones.*
 - ✓ *Idalis amiga incondicional, compañera de viaje, aguantes de mis desahogos, gracias por estar siempre para escucharme.*
 - ✓ *Leydi por ayudarnos con la tecnología en los momentos más especiales (trabajos de cursos), por proporcionarnos en estos cinco años el P-4 y por ser amiga ante todo.*
 - ✓ *Keila por ser compañera de cuarto y por todo su apoyo.*
 - ✓ *Cheila por ser compañera de viaje y amiga.*
 - ✓ *A todos, gracias, mis mejores años los pasé junto a ustedes. Vivimos malos y buenos momentos que quedarán por siempre en mi memoria.*
 - ✓ *A mi suegro por facilitarme el transporte tantas veces en estos cinco años y a mi suegra por todo su apoyo.*
 - ✓ *A mis vecinos Mary, Jorgito, Gladys, Isi y Alex por estar siempre atentos a mi trayectoria en la Universidad.*
 - ✓ *A los profesores que estuvieron presentes en la época más fundamental de mi vida.*
 - ✓ *A la Revolución y sus líderes por brindarme la posibilidad de estos años de estudios.*
- A todos los que contribuyeron de una u otra forma:*

MUCHAS GRACIAS

Resumen

El proyecto que se presenta es el resultado del análisis de una de las tendencias de los Gobiernos al movimiento del Gobierno Electrónico que a escala mundial se encuentra en desarrollo y perfeccionamiento. En el caso cubano específicamente se ha hecho necesario un estudio de las condiciones existentes en las unidades gubernamentales de base y cabeceras en algunas regiones del país, con el fin de determinar la situación real que nos permita identificar hasta qué punto es posible la realización de un programa nacional de Gobierno Electrónico.

Esta tesis de grado se estructura en tres capítulos que exponen como resultado el diagnóstico de las condiciones de los sectores gubernamentales del municipio de Santa Clara hacia un Gobierno Electrónico. Dicho diagnóstico es desarrollado a partir de los indicadores propuestos en el paso uno de la metodología establecida por Amoroso, 2014 para el desarrollo de un servicio de Gobierno Electrónico.

PALABRAS CLAVES: GOBIERNO, GOBIERNO ELECTRÓNICO, ORGANISMOS GUBERNAMENTALES, EMPRESAS, CIUDADANO.

Abstract

The project presented is the result of the analysis of a trend of governments to e-government movement, which is worldwide in development and improvement. In the Cuban case it is specifically necessitated a study of conditions in government base units and headers in some regions of the country, in order to determine the current situation that allows us to identify how real the making of a national Electronic Government program is possible.

This thesis is divided into three chapters, which expose as a result the diagnosis of conditions of the governmental sectors in the municipality of Santa Clara towards an Electronic Government. This diagnosis was developed from those steps proposed in the first stage of the methodology established by Amoroso, 2014 for the development of e-government service indicators.

KEYWORDS

GOVERNMENT; E-GOVERNMENT; GOVERMENT ORGANIZATIONS; ENTERPRISE; CITIZEN.

Índice de contenido

| | |
|--|----|
| Capítulo 1: Marco Teórico de la Investigación..... | 7 |
| 1.1 Definiciones y características del Gobierno Electrónico | 7 |
| 1.2 Tipologías de Gobierno Electrónico..... | 10 |
| 1.3 Ventajas y desventajas del Gobierno Electrónico | 12 |
| 1.4 Metodología para el diseño de un Gobierno Electrónico | 14 |
| 1.5 Experiencias de Gobierno Electrónico | 27 |
| 1.6 Gobierno Electrónico en Cuba | 30 |
| 2.1 Tipo de Investigación | 34 |
| 2.2 Fases de la Investigación..... | 34 |
| 2.3 Métodos | 35 |
| 2.4 Categoría de análisis | 38 |
| 2.5 Población | 39 |
| 2.6 Viabilidad de la Investigación..... | 42 |
| 2.7 Caracterización de la Asamblea Municipal del Poder Popular de Santa Clara..... | 43 |
| Conclusiones Parciales del Capítulo | 53 |
| Capítulo 3: Hacia un Gobierno Electrónico..... | 55 |
| 3.1. Descripción de las condiciones tecnológicas del municipio de Santa Clara. | 55 |
| 3.1.1. Análisis de capacidad | 56 |
| 3.1.2. Análisis de accesibilidad e infraestructura tecnológica | 59 |
| 3.1.3. Análisis del marco legislativo | 65 |
| 3.1.4 Análisis de los indicadores para el desarrollo de un Gobierno Electrónico..... | 66 |
| Conclusiones parciales del capítulo | 69 |
| Conclusiones Generales | 71 |
| Bibliografía..... | 75 |
| Recomendaciones generales | 72 |
| Anexos | 82 |

Índice de Tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Categorías de Análisis según los indicadores de la metodología de Yarina Amoroso, utilizada en la investigación. (Elaboración propia)..... | 39 |
| Tabla 2. Directivos entrevistados en el Diplomado de Administración Pública en la Escuela del Partido de Santa Clara. (Elaboración Propia)..... | 40 |
| Tabla 3. Personal entrevistado en las organizaciones gubernamentales del municipio de Santa Clara. (Elaboración Propia)..... | 42 |
| Tabla 4. Cursos de capacitación ofrecidos por las organizaciones gubernamentales del municipio de Santa Clara. (Elaboración Propia)..... | 58 |
| Tabla 5. Locales del municipio de Santa Clara donde se ofrecen servicios de accesibilidad tecnológica. (Elaboración Propia)..... | 61 |
| Tabla 6. Instituciones del sector gubernamental cuentan con acceso a Internet. (Elaboración Propia)..... | 63 |

Índice de Gráficos

| | |
|---|----|
| Gráfico 1. Organigrama de la Asamblea Municipal del Poder Popular de Santa Clara..... | 44 |
| Gráfico 2. Organigrama de los sectores subordinados a la Asamblea. (Elaboración Propia)..... | 46 |
| Gráfico 3. Cantidad de computadoras localizadas en los centros de Joven Club y Sucursales de ETECSA. (Elaboración Propia)..... | 62 |
| Gráfico 4. Condiciones Tecnológicas de las organizaciones gubernamentales identificadas para la investigación. (Elaboración Propia) | 64 |

Índice de Anexos

| | |
|---|----|
| Anexo 1: Módulo No. 1 para la Administración Pública (Nivel Básico). | 83 |
| Anexo 2: Módulo No. 2 para la Administración Pública (Nivel Medio). | 85 |
| Anexo 3: Módulo único Integrador para el Ciudadano..... | 87 |
| Anexo 4. Entrevista aplicada a la población de Santa Clara | 89 |
| Anexo 5. Entrevista aplicada a los sectores gubernamentales del municipio de Santa Clara..... | 90 |
| Anexo 6. Entrevista aplicada a la Empresa de Telecomunicaciones (ETECSA) del municipio de Santa Clara. | 91 |
| Anexo 7. Entrevista aplicada a los sectores gubernamentales del municipio de Santa Clara..... | 92 |
| Anexos 8. Aplicada a los funcionarios del Gobierno..... | 93 |

INTRODUCCIÓN

“Existe la voluntad y disposición del Partido y el Gobierno cubanos de desarrollar la informatización de la sociedad.”

(Díaz-Canel, 2015)

Introducción

Hace unos años el mundo no hubiese sido capaz de adaptarse al desarrollo tecnológico que existe actualmente. La tecnología y su desarrollo han formado parte de la evolución humana tanto como la evolución de las herramientas de trabajo y es por ello que a medida que se hacen realidad las tendencias tecnológicas, son cada vez más necesarios el incremento de los servicios y personal capacitado para llevarlos a cabo.

Se puede aplicar el campo de la tecnología con el fin de diseñar y crear bienes y servicios que faciliten satisfacer las necesidades de ciertos usuarios o clientes, pues su conceptualización es algo más que la creación de computadoras (PC), teléfonos, y otros dispositivos electrónicos.

A mediados de la década de 1990, muchos países occidentales comienzan a mostrar síntomas y características que posteriormente dieran paso a la era de la información, adoptando las ideas de que las nuevas tecnologías podían ser explotadas para “reinventar” las tareas gubernamentales. Por lo que la utilización de Tecnología de la Información y la Comunicación (TIC) se considera como la clave para hacer más efectivo, eficaz, con mayor calidad y democratizar los Gobiernos, idea que ha trascendido hasta nuestros días y se ha materializado en diversas experiencias de Gobierno Electrónico, a los cuales se hace referencia en el primer capítulo de esta investigación.

Ahora bien, en Cuba existe un Centro de Gobierno Electrónico en la Universidad de Ciencias Informáticas (UCI), en la cual trabajan varios investigadores que han expuesto diferentes criterios sobre este tipo de Gobierno; entre los que se encuentra la Máster en Ciencias Jurídicas, Yarina Amoroso Fernández, Premio Nacional de la Sociedad Cubana de Derecho e Informática 2013, con el resultado que lleva por título: “Gobierno Electrónico: propuesta metodológica de desarrollo y evaluación en el año 2014”, en el que elabora una metodología para el desarrollo de plataformas de Gobierno Electrónicos. En él, la autora hace alusión también a la situación de Cuba con respecto a su tecnología actual, ofreciendo una serie de criterios sobre qué es un Gobierno Electrónico, su composición y descripción desde la experiencia cubana, razón por la cual es el principal antecedente de esta tesis.

Los diferentes países del mundo contienen una mayor cantidad de información de lo que una persona pueda imaginar, es por ello que existen disímiles medios para su visualización y el intercambio de la misma, sobre todo mediante sitios u otros servicios de Internet, cuando de redes se trata. Dentro de ellos se pueden encontrar varios sitios de Gobierno Electrónico y es precisamente aquí, donde con el uso de las TIC pueden llevar los procesos internos de los Gobiernos hacia la población. Sin embargo, ¿qué engloba exactamente el Gobierno Electrónico?

“El Gobierno Electrónico, según la Organización de las Naciones Unidas (ONU), se refiere al uso de las TIC por parte de las instituciones de Gobierno para mejorar cualitativamente los servicios e información que se ofrecen a las ciudadanas y ciudadanos, aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública, así como para incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana”. (Secretaría Nacional de la Administración Pública, 2014)

Como se puede apreciar en el planteamiento anterior, el Gobierno Electrónico trae consigo beneficios tanto a los ciudadanos como a las empresas y al propio Gobierno; pues lo que busca esta última institución es el logro de resultados que sean efectivos en el desarrollo de la vida social de cada uno de ellos, ser eficaz y transparente en todos sus aspectos. Por estas razones, es de vital importancia para su implementación tener un buen desarrollo de infraestructura y equipamiento tecnológico para ofrecer un servicio completo hacia los ciudadanos y lograr una retroalimentación entre el Gobierno y el beneficiado.

Problema de investigación

La prioridad del perfeccionamiento de los procesos de retroalimentación en las entidades de dirección gubernamental trae como consecuencia la necesidad de diagnosticar las condiciones existentes en cada una de estas y cómo se podrá realizar a largo plazo un servicio que brinde a la ciudadanía un modo de participación y opinión en línea, ya sea en tiempo real o en forma de preguntas y respuestas. Sin embargo, para llegar a materializar un servicio de este tipo es necesario haber determinado con anterioridad las características y la infraestructura de las instituciones de Gobierno que sean objeto de estudio de la investigación, de acuerdo a las prioridades identificadas en

la región. Ante este problema surge la siguiente interrogante: ¿Qué componentes poseen los organismos gubernamentales del municipio de Santa Clara que puedan viabilizar un Gobierno Electrónico?

El **Objeto de Estudio** de la investigación está determinado por Gobierno Electrónico específicamente en el **campo** del municipio de Santa Clara. Para ello se deriva como **Objetivo general**: Diagnosticar las características y la infraestructura de los organismos gubernamentales del municipio de Santa Clara hacia un Gobierno Electrónico.

Entre los objetivos específicos se citan:

1. Establecer los supuestos teórico-metodológicos que sustentan al Gobierno Electrónico.
2. Definir la metodología establecida para el diagnóstico de necesidad de un Gobierno Electrónico para el municipio de Santa Clara.
3. Determinar las características e infraestructura de los organismos gubernamentales del municipio de Santa Clara.

Limitación de la Investigación

La idea de diagnosticar las condiciones de los organismos gubernamentales se realiza con el fin de desarrollar un sitio de Gobierno Electrónico para el municipio de Santa Clara. Este servicio brinda varios aspectos interesantes para la población y los propios funcionarios que trabajan en los diferentes sectores, sin embargo no se ha logrado conseguir toda la información necesaria para el estudio. Otra de las limitaciones está dada en que el diagnóstico que se realiza es solamente para el municipio de Santa Clara, obviando el resto de la provincia.

Justificación de la investigación

Esta investigación se efectúa con el fin de definir las características y la infraestructura de los organismos gubernamentales del municipio de Santa Clara. Busca la finalidad de especificar las condiciones que éstos poseen en pos de la creación de un Gobierno Electrónico en el municipio. Este diagnóstico permitirá obtener un conocimiento objetivo de dichas categorías y analizar al mismo tiempo qué condiciones existentes son viables

para el diseño de un portal con estas características y cuáles de ellas necesita ser mejoradas con el mismo fin. De esta manera se beneficiarán no sólo los sectores de dirección gubernamental del municipio, sino también varias instituciones homólogas en diversas regiones de la provincia de Villa Clara.

Mediante resultados a largo plazo de posteriores investigaciones basados en el proyecto que se propone, se espera materializar el diseño de un Gobierno Electrónico, donde pudiera estar al alcance de toda la ciudadanía de la provincia y los demás institutos gubernamentales del país. Este se realizaría mediante su inclusión en los proyectos *Gobierno Electrónico* existentes en la UCI (Universidad de Ciencias Informáticas)

Resumen de la estructura capitular

Esta tesis de grado se estructura en tres capítulos que exponen, respectivamente, su fundamentación teórica, la metodología que la condujo y los resultados obtenidos.

En el **Capítulo 1** se presenta las bases que sustentan la investigación mediante un acercamiento teórico a los aspectos generales del Gobierno Electrónico como son: sus principales características y tipologías, ventajas y desventajas, etc. Se establece además la metodología escogida para el desarrollo de la investigación y la evolución del tema en nuestro país.

Por su parte, en el **Capítulo 2** se explica los fundamentos metodológicos de la investigación, sustentadas desde el paradigma cualitativo, debido a la naturaleza de los datos recogidos a partir de los instrumentos utilizados en el proceso exploratorio y metodológico, a través de los métodos y técnicas, así como también a la población y la muestra seleccionada. Se define las categorías de análisis y sus subcategorías, quedando reflejados los indicadores para la investigación, realizando una caracterización de los nodos identificados pertenecientes a las Asamblea Municipal de Poder Popular.

En el **Capítulo 3** se desarrolla los indicadores propuestos en el paso 1 de la metodología de (Amoroso, 2014) encaminados directamente al objetivo de diagnosticar las condiciones de los sectores gubernamentales del municipio de Santa Clara hacia un Gobierno Electrónico. Se emplea la norma Harvard del EndNote.X7.

CAPÍTULO I

*“El Estado trabajará para que este recurso esté disponible,
accesible, costeable para todos.”*

(Díaz -Canel, 2015)

Capítulo 1: Marco Teórico de la Investigación

EPIGRAFE 1

1.1 Definiciones y características del Gobierno Electrónico

En la sociedad actual se debe estar preparado para los cambios que se afrontan cada día. Hay que tener en cuenta los avances tecnológicos y los beneficios que puedan traer consigo al igual que los obstáculos que se derivan de ellos. La información es un ente importante de cada nación, pues en su totalidad todas las instituciones contienen gran cúmulo de ella. No toda información representa la seguridad de un sector o de un país, pero existen documentos clasificados en las cuales la sociedad no puede alcanzar.

Para ellos existen plataformas, sitios, en las cuales se retiene una serie de documentos válidos que los ciudadanos pueden consultar y entender respecto a las leyes y normas de cada país. A este sitio al que hacemos referencia se le denomina Gobierno Electrónico, el cual ofrecen variados servicios para la población, obteniendo una retroalimentación de los mismos para lograr una interacción con lo que se brinda.

Un Gobierno se destaca por desarrollar funciones dentro de la sociedad distribuyendo actividades políticas y estatales. No se puede ver al Gobierno Electrónico aislado del Gobierno público, estos enfrentan situaciones similares, que en conjunto, desarrollarían beneficios a los objetivos propuesto por cada Gobierno. Un ejemplo de ello puede ser cuando un individuo aislado se enfrentaría a trabajar de forma electrónica o digital, mientras que el otro instaura un contacto con la sociedad. En este sentido, los beneficios y los objetivos a alcanzar serían igual de apropiados para lograr una mayor calidad de vida dentro de los ciudadanos, y llevar un control de toda la información que el Gobierno contiene en su interior.

En este sentido, refiriéndose a los elementos que comprende el concepto de Gobierno Electrónico (Cardona, 2002 citado en De Armas and De Armas, 2011: 3) señala que:

Está relacionado con la aplicación de las TIC (Tecnología de la Información y la Comunicación).

- *Implica innovación en las relaciones internas y externas del Gobierno con otros Gobiernos Electrónicos gubernamentales, con sus propios empleados, empresas y los ciudadanos.*
- *Afecta la organización y función del Gobierno en lo relativo al acceso a la información, la prestación de servicios, la realización de trámites y la participación ciudadana.*
- *Busca optimizar el uso de los recursos para el logro de los objetivos gubernamentales.*
- *Su implementación implica el paso por una serie de estados, no necesariamente consecutivos.*
- *Es un medio, no un fin en sí mismo.*

El Gobierno Electrónico favorece en gran medida al ciudadano, a los funcionarios públicos y a las empresas. Su desarrollo ha ido progresando en el transcurso del tiempo, aunque falta motivación, desarrollo, conocimiento etc. para implementarlo en diferentes lugares del mundo, dado que son pocos los esfuerzos que se han desplegado para realizar una transformación inmediata sobre los principales beneficiados. En relación con lo plasmado (Alfaro et al., 2005:19) subrayaba que *“Para poder fortalecer y realizar un mayor intercambio de información, es necesario el trabajo en equipo y la formación de funcionarios y directivos con conocimientos de administración”*.

Según (Rivera, 2006:263) el Gobierno Electrónico constituye una nueva manera de organizar la gestión pública para aumentar la eficiencia, transparencia, accesibilidad y capacidad de respuesta a los ciudadanos a través de un uso intensivo y estratégico de las tecnologías de la información y comunicaciones, tanto en la gestión interna del sector público como en sus relaciones diarias con ciudadanos y usuarios de los servicios públicos.

En este marco, el Gobierno Electrónico se observa como un medio para que los Gobiernos modernicen sus procesos, mejoren sus interacciones con los ciudadanos y disminuyan la fractura digital existente entre estos. En el caso de los *“Países en*

desarrollo, el Gobierno Electrónico es una gran oportunidad para mejorar la calidad y la eficiencia de la administración y la economía". (Cellary, 2008:153)

Visto de esta manera, se plantea que:

El Gobierno electrónico es una herramienta de enorme potencial en términos de la Administración Pública y la gestión democrática. Específicamente, porque permite incrementar la calidad de los servicios públicos, mejorar el proceso de toma de decisiones y promover una mayor participación ciudadana durante el ciclo de Gobierno. Marca, además, un paso fundamental en la transición hacia la Sociedad de la Información en tanto actúa como agente promotor de la alfabetización digital y la universalización del acceso a las nuevas TIC. (Frick, 2008:5)

Como se puede apreciar, los conceptos antes planteados muestran características similares entre las que se encuentra la eficacia, transparencia, eficiencia, democracia, tecnología, entre otros elementos, que en su conjunto conforman las principales particularidades de un Gobierno de este tipo.

Cuando se habla del Gobierno Electrónico en el sector institucional, empresarial y gubernamental, hay que mencionar la ayuda que ofrece en la eficiencia y eficacia a los órganos, por ejemplo, en la disminución del tiempo en el que se ofrece los servicios. Son muchas las especulaciones que se realizan con el Gobierno público, factores como la corrupción y el desvío de fondos públicos, inciden en muchas ocasiones sobre aquella persona que está dirigiendo, por lo cual el Gobierno Electrónico ofrece una mayor transparencia hacia la información pública continua, fortaleciendo la democracia participativa y representativa, de la calidad de vida de los ciudadanos.

Para contrarrestar los problemas que se puedan presentar sobre la base de las consideraciones anteriores, *El Gobierno Electrónico busca en un sentido más amplio el uso y despliegue de las TIC. Para poder realizarlo tiende a seguir determinadas pautas, normas, experiencias y buenas prácticas. Ofrece además de proveer la oportunidad de plantear una nueva forma de hacer Gobierno. Orquestar y gestionar de forma coherente personas, tecnologías, normas, servicios, sistemas y procesos propios del campo de dominio del Gobierno Electrónico, como de otros campos que*

sean necesarios considerar. (Alvarado, 2014 citado en Secretaría Nacional de la Administración Pública, 2014)

De esta manera, es necesario plasmar que los Gobiernos Electrónicos se basan principalmente en la implementación de herramientas como portales, redes sociales y comunidades virtuales, para la mejorar en la eficiencia y eficacia de los procesos internos de la sociedad. Al respecto:

El Gobierno electrónico persigue incrementar la transparencia y eficiencia del sector público, proveer medios ágiles de información y comunicación para los ciudadanos. Asegurando el desarrollo sostenible. Deber ser sin lugar a dudas oportuno, en relación al tiempo, idóneo, en relación a la adecuación, seguro, con plataforma y usuarios, transparente, en cuanto a su eficiencia y eficacia, así como en el acceso a sus presupuestos y ejecuciones, serio, debe además garantizar la probidad, ser satisfactorio al ciudadano en cuanto a calidad, oportunidad y debe promover la excelencia. (Izquierdo, 2015:28)

Como se puede apreciar, han sido los autores (Pérez, 2006; Armas, 2011; Albarado, 2014) entre otros, que han abordado y realizado desde sus perspectivas diversas definiciones sobre el tema. Sin embargo se puede concluir que el Gobierno Electrónico es el medio más eficaz de ofrecer a los ciudadanos información apropiada a través de las TIC. Brinda indicadores sobre productos y trámites ofrecidos por cada sector gubernamental del país. Estableciendo una mejora en la eficiencia y eficacia en la administración de cada empresa y el Gobierno, funcionando así como medio de retroalimentación entre los distintos sectores y la población.

1.2 Tipologías de Gobierno Electrónico.

El Gobierno Electrónico desde sus inicios ha trabajado para presentar disímiles servicios a diferentes sectores de la sociedad, por lo que son vistos por otros tipos de relaciones, categorías o sujetos.

Según (Vera and La Red, 2010:19-21) existen distintos tipos de Gobierno Electrónico, cada uno de ellos está dirigido a un sector en específico. A continuación se presentan a quien va presentando este prototipo de Gobierno y los servicios que se prestan:

G2C (*Government to Citizen-de acuerdo a sus siglas en inglés-*) *Gobierno a Ciudadano: Son las relaciones que se generan entre las entidades gubernamentales o instituciones públicas y el ciudadano, que incluyen las acciones para la entrega de servicios (informativos, comunicacionales o participativos), trámites (formularios, consultas en línea) y transacciones (registro de consultores, actualizaciones, pago de impuestos)*

G2B (*Government to Business-de acuerdo a sus siglas en inglés-*) *Gobierno a Empresa: Son las relaciones entre las entidades gubernamentales y las empresas para la entrega de productos y servicios de información y transacción a las empresas.*

Los servicios característicos de este eje son aquellos que tienden a resolver la problemática de relacionamiento entre el Gobierno en sus diversos niveles y las empresas y otras agrupaciones residentes o no residentes.

G2G (*Government to Government-de acuerdo a sus siglas en inglés-*) *Gobierno a Gobierno. Son las interacciones complementarias e interdependientes que se cruzan entre las distintas instituciones del sector público, tanto en los ámbitos de servicios, trámites o transacciones”.*

Este tipo de Gobierno Electrónico está orientado a satisfacer los requerimientos de otras entidades de Gobierno. Esta se realiza mediante la búsqueda de mecanismos que faciliten el uso compartido de información, evitando la duplicación de procedimientos y facilitando la gestión de trámites y documentos entre los diferentes niveles de Gobierno.

En el caso del Gobierno Abierto este, responde a una política pública que agrupa los conceptos de transparencia, participación y colaboración de los ciudadanos en las políticas públicas, donde la información y los datos gubernamentales juegan un rol esencial. Las consideraciones vertidas en esta obra son, en parte, el reflejo del despertar ciudadano que exige más de sus instituciones. En este sentido, vale aclarar que:

Los principios que rigen el Gobierno Abierto se inscriben en la tradición de derechos de primera generación, como la libertad de la prensa y de la libre circulación de información y de ideas. Estos mismos valores son establecidos

como derechos imprescindibles en la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre que, en su artículo IV, establece que “toda persona tiene derecho a la libertad de investigación, de opinión y de expresión, y de difusión del pensamiento por cualquier medio. (Insulza, 2012:9)

A modo de cierre y partiendo del criterio expuesto con anterioridad, se puede afirmar que este tipo de Gobierno establece una mayor facilidad, transparencia, avance y democracia de expresión, sobre cada órgano institucional. Ofreciendo hacia el propio pueblo, mayor libertad de datos e información, donde el actor principal sería la sociedad a través o en conjunto de las redes sociales.

1.3 Ventajas y desventajas del Gobierno Electrónico

La verdadera participación ciudadana involucra los usos democráticos directos de las nuevas tecnologías. La mayoría los usuarios piensan que gracias al Internet el mundo se volverá más democrático, participativo y transparente, dado que la red permite una mayor interacción.

El Gobierno Electrónico por su parte, contiene varias perspectivas que a la vez favorecen su uso, aplicación y contenido, además de contener distintos obstáculos que al suprimirlos llevarían a una mayor atención de los Gobiernos interesados, al tener en cuenta que el Gobierno Electrónico contiene o es mucho más que una plataforma recopiladora de información clasificada. Para materializar un servicio de este tipo, es necesario el uso de programas informáticos que facilitan la organización y el intercambio de información. Desde esta posición:

“La implementación de cualquier software, programa u otro servicio en una empresa, es necesario la alta tecnología y el potencial humano, lo que va a ser un desafío en la mayor aventura que la humanidad encara hoy”. (Perdomo, 2010)

Por ello, cada vez que las instituciones ofrezcan nuevos servicios tecnológicos a usuarios o empleados, tendrán que hacerlo en conjunto con un especialista de la materia y en especial como parte de un programa donde se establezcan los principales objetivos de por qué y a quién va dirigido. Pues si en estos servicios no está presente un experto, el usuario tratará de crear respuestas, a sus propias preguntas o rechazar la nueva tecnología.

Es necesario además, de aprobar el acceso a Internet u otras redes, con el objetivo de lograr alfabetizar digitalmente a la población. Aunque no todo el sector posea una computadora, es de igual forma necesaria una participación popular, donde se tendría la oportunidad de debatir temas como la corrupción, el abuso de poder y la desinformación, lo que garantizará que la red global acerque la democracia a los pueblos.

Por lo anteriormente mencionado existirán desventajas u obstáculos a la hora su implementación. Por su parte (Perdomo, 2010) expone que cuando se propone establecer un programa, debe desarrollarse de igual forma una investigación para ver hasta dónde se puede llegar. El Gobierno Electrónico es uno de ellos, que para que se establezca y ofrezca un buen funcionamiento en sus servicios, debates y demás aplicaciones, es necesario que la tecnología no sea un impedimento a la hora de llevarlo al sitio donde se vaya a implementar. El gobernante tiene que tener muy claro que si no existe una comunicación entre los organismos interesados, la información que se encuentra dentro del programa puede ser fallida. Otro punto por el cual el establecimiento de un Gobierno Electrónico pueda fallar, es por la capacidad que tienen los políticos para ser promovidos de los cargos. No todos gobiernan igual, por lo que cambia el punto de vista político de las informaciones de las actividades creadas por cada uno de los gobernantes. En este sentido, se debe realizar en toda la sociedad una organización donde el principal objetivo sea eliminar el analfabetismo tecnológico que exista en personas que necesariamente tengan que usar la tecnología para el trabajo o para su incremento personal.

El Gobierno Electrónico además de contener ventajas y desventajas a la hora de su implementación también trae consigo muchos beneficios a los ciudadanos, a las empresas y para el propio Gobierno. Al respecto, varios autores explican los beneficios que trae consigo la implementación de un sitio de este tipo. Algunos de ellos lo reflejan de forma esquemática, manual o sencillamente teórica, (Alfaro, 2005; La Red, 2010; Vera, 2011; Alcaide, 2012). A continuación se hace un resumen de lo que establecen cada uno de los mencionados.

Los ciudadanos son un ente principal cuando de Gobierno Electrónico se trata; pues son los principales críticos cuando los servicios que se prestan no son eficientes. Al acontecer este problema la respuesta del Gobierno tiene que ser mucho más efectiva que la anterior. Ofreciendo un mayor acceso a los documentos que se distribuyen, lo que permitirá la retroalimentación entre el ciudadano y el Gobierno.

Las empresas en la actualidad utilizan de forma activa la tecnología, por lo que sus mayores negocios lo realizan de forma electrónica. Ofrecen además una interacción entre proveedor y cliente, dándole la posibilidad de que sus productos permanezcan de forma segura en la eficiencia y en los costos.

Para el propio Gobierno propone una reestructuración y un rediseño en los métodos de trabajo del Gobierno, ofreciendo beneficios para los negocios internos del Estado. Esto incluye ganancias en eficiencia y efectividad por la mejor utilización de la información y un mejor manejo de los programas de trabajo.

1.4 Metodología para el diseño de un Gobierno Electrónico

El diseño “es la muestra de algo que se proyecta para desarrollarse posteriormente en serie” (*Diccionario Básico Escolar, 2009:339*). Por lo que se puede establecer que es la sucesión de varios pasos para la conformación de propuestas relacionadas en diferentes ámbitos. En este caso la metodología para la realización de un Gobierno Electrónico cobra gran importancia, puesto que resaltan varios indicadores para su desarrollo. Existen autores que han realizado diferentes métodos para la conformación de sitios como este. Para llevar a cabo este seguimiento es necesario adecuarse a las leyes y normas por las que se rige cada país. A continuación se muestran algunas de las distintas metodologías determinadas por varias de las regiones de América Latina para el diseño de un Gobierno Electrónico:

La Metodología de la República de Costa Rica, (Salazar, 2006), declara que toda la metodología se debe analizar y dar seguimiento por el marco jurídico actual, con el objetivo de contrastar la legislación vigente con las necesidades normativas que genera la sociedad del conocimiento.

Por su parte, la Metodología de la República de Paraguay, (Valenti et al., 2006) establece los requerimientos para el diseño y desarrollo de servicios de Gobierno

Electrónico en la Administración Pública paraguaya. La Unidad Técnica de Modernización de la Administración Pública será la responsable de ofrecer asistencia técnica a las dependencias públicas que se propongan desarrollar servicios de Gobierno Electrónico e integrará los nuevos servicios que cumplan con los requerimientos establecidos en el Manual de Gobierno Electrónico.

Al respecto la Metodología de la República de México, propone plantear un método para la formulación e integración de los programas de Desarrollo Informático Institucional (PDII), que además de resultar de utilidad para precisar en forma sectorial y estatal la situación que guarda la informática en la Administración Pública, sea un medio eficaz para conducir y dar seguimiento al desarrollo informático institucional. (EDOMEX, 2005; citado en Diseño de una Estrategia de Gobierno Electrónico, 2007)

En cambio, la metodología que propone la República de Perú establece cuatro etapas para su implementación. Cada una de ellas cuenta con aspectos legislativos:

ETAPA 1: Marco Estratégico

Contempla la revisión de la documentación necesaria para la elaboración del Plan, mediante el análisis del levantamiento de información, las entrevistas a instituciones, organizaciones privadas, sector académico y agentes claves para el desarrollo del Plan. La definición de componentes estratégicos como la misión y visión, los lineamientos y objetivos estratégicos, y la identificación de las oportunidades, que recojan, ordenen y canalicen el Plan y el escenario objetivo futuro.

ETAPA 2: Marco Operativo y Financiación

En esta etapa se elaborara la Matriz de Proyectos, que contemplará las metas, actividades, plazos y la entidad responsable de su ejecución y cumplimiento; los proyectos definidos en la matriz serán identificados en las reuniones realizadas con los funcionarios de las entidades públicas así como en las mesas de trabajo permanente. También se elabora una lista de los principales proyectos, denominados “proyectos estratégicos” de ejecución inmediata, los cuales darán concreción al Plan. Se realiza la estimación económica de los proyectos así como la identificación y análisis de las fuentes de financiamiento para su ejecución.

ETAPA 3: Modelo de Gobierno Electrónico

Esta etapa comprende la categorización y clasificación de los proyectos y su priorización en base al nivel de contribución con los objetivos estratégicos. Así mismo, contempla la elaboración de la cartera de proyectos con la descripción detallada de cada uno de ellos (fichas de proyectos), la planificación de los proyectos a ejecutar que incluye un cronograma estimado y los principales hitos y recursos en el corto, mediano y largo plazo, así como, la definición de las políticas cuya implementación será necesaria para el cumplimiento de la matriz de proyectos del Plan.

ETAPA 4: Evaluación y Comunicación

Comprende la definición del modelo de seguimiento y evaluación, que contempla el catálogo de indicadores críticos, los que servirán de soporte para la toma de decisiones estratégicas y permitirán evidenciar los resultados obtenidos y el impacto generado con la implantación del Plan Nacional de Gobierno Electrónico, dichos resultados sirven de insumos para el modelo sistematizado de indicadores. Así mismo, se realiza la definición del Plan de Comunicación y Difusión, que permite socializar entre todas las entidades del Estado, la sociedad civil y los ciudadanos el Plan Nacional de Gobierno Electrónico.

De estas metodologías se escoge para la investigación la de (Amoroso, 2014:10) de Cuba, pues aunque cuenta con diferentes características que son semejantes a las anteriores, expone con mayor claridad cada una de las etapas del algoritmo a seguir, además, por ser éste un método cubano se ajusta lógicamente a las leyes y normas de la constitución de nuestro país. Cuenta con un carácter estricto en cada una de sus fases, estableciendo una serie de pasos que dan un mayor entendimiento y organización al trabajo; ayudando a encontrar eficazmente el camino a una solución con calidad.

A continuación se exponen las etapas establecidas para el diseño de un Gobierno Electrónico en Cuba:

Paso 1: Argumento del Gobierno Electrónico.

Para implementar exitosamente una plataforma de Gobierno Electrónico, primeramente se debe entender completamente la realidad del contenido del Gobierno Electrónico. Esta comprensión es necesaria para lograr el éxito de los proyectos y contrarrestar los efectos negativos que pueden surgir de los mismos.

El éxito del Gobierno Electrónico depende de muchos pilares o factores que lo hagan posible. Algunos de estos factores, a su vez, dependen de la demanda ciudadana y de su capacidad para asimilar el Gobierno Electrónico. Otros factores están más relacionados con los beneficios que ofrece el Gobierno Electrónico, como la infraestructura tecnológica y una legislación que lo apoye.

Para ello se debe considerar a los ciudadanos como usuarios del Gobierno Electrónico en cuanto a: la demanda de estos, o sea, estudiar si la población quiere el Gobierno Electrónico y cómo lo quieren recibir; su capacidad, es decir, examinar si están preparados para utilizar el Gobierno Electrónico; y el nivel de acceso tecnológico que tienen, que no es más que estudiar si pueden acceder y pagar los servicios.

Otros aspectos que se deben examinar, con relación a los beneficios que ofrece el Gobierno Electrónico, son: analizar si existe una infraestructura tecnológica apropiada disponible; estudiar si la Administración Pública está preparada para servir a los ciudadanos en la era de las TIC; y analizar si existe un marco legislativo que apoye al Gobierno Electrónico.

Usuarios del Gobierno Electrónico

- **Análisis de demanda**

Es importante valorar las necesidades de los usuarios, ya que no puede haber Gobierno Electrónico sin ciudadanos y empresas conectadas. No se debe poner en práctica iniciativas de Gobierno Electrónico sin contar con el conocimiento de lo que realmente quieren los usuarios. Por otra parte, el Gobierno Electrónico debe estar proyectado desde el punto de vista del usuario, no desde el punto de vista del Gobierno. De esta manera el Gobierno puede proporcionar lo que los usuarios quieren y no lo que el Gobierno desee que éstos quieran.

- **Análisis de capacidad**

Para poder aprovechar los beneficios del Gobierno Electrónico, los ciudadanos deben, primeramente, tener la capacidad de utilizarlo. Para ello se requiere educar a los ciudadanos en el uso de las TIC, y en los beneficios que pueden proporcionar.

La preferencia electrónica y la educación están muy unidas. Para lograr una cultura tecnológica en la sociedad, se deben aprobar proyectos de capacitación informática para los ciudadanos, actualizando constantemente los conocimientos de los dirigentes y del personal especializado en las TIC.

- **Análisis de accesibilidad tecnológica**

Con respecto a la accesibilidad hay que considerar además los costos para el ciudadano. Por ello, es preciso contar con centros públicos de acceso a Internet, pues los altos costos de acceso son un impedimento en la utilización de las TIC.

Beneficios que ofrece el Gobierno Electrónico

- **Análisis de infraestructura tecnológica**

Contar con una infraestructura, rápida y fiable, es un elemento importante para cualquier estrategia digital. Para que el Gobierno Electrónico se pueda implementar exitosamente se necesita tener provisión de una infraestructura tecnológica.

En este sentido, es preciso realizar un análisis minucioso de los componentes necesarios para contar con una infraestructura tecnológica apropiada a la hora de definir la plataforma tecnológica de Gobierno Electrónico. Estos componentes son: ancho de banda, telefonía celular e inalámbrica, digitalización telefónica, televisión digital, cantidad de computadoras existentes, cantidad de centros de acceso público a las TIC, así como, la cantidad de personal capacitado en su uso.

- **Análisis de la Administración Pública**

La experiencia demuestra que las TIC tienen un poder transformador; pues son la base de la economía del conocimiento. Es por eso que el Gobierno debe prepararse en la utilización de estas tecnologías obteniendo las habilidades y conocimientos necesarios, ya que el eje del Gobierno Electrónico se encuentra en la propia Administración Pública.

- **Análisis del marco legislativo**

Al considerar la necesidad de una legislación sólida, se debe tener en cuenta la privacidad y la seguridad de la información que circula por la red. Un marco legislativo favorable para el Gobierno Electrónico incita a la población a utilizar las TIC para su beneficio. Esto es muy importante para lograr el desarrollo exitoso de una economía electrónica.

Ahora bien, el análisis de estos elementos requiere una evaluación profunda de los estudios estadísticos efectuados y la realización de nuevos estudios que permitan obtener la información no disponible. Una estrategia puede ser realizar encuestas a los ciudadanos y a las empresas para identificar sus necesidades más apremiantes y cómo resolverlas mejor, pues los mismos son los más indicados para evaluar lo que quieren y necesitan.

Por otra parte, hay que tener en cuenta las áreas que son prioritarias para la población a la hora de asignar los recursos. En este sentido, es necesario comenzar con una evaluación de cómo se utiliza actualmente la tecnología y qué recursos tecnológicos están disponibles en el país, producto de que las metas trazadas deben estar a la par con los recursos disponibles, y la tecnología debe poder prestar los servicios necesarios y llegar a las audiencias pretendidas.

Una vez construido el marco adecuado con el análisis de los elementos propuestos para desarrollar la infraestructura tecnológica el Estado dispondrá de una base sólida con la cual construir una visión para el Gobierno Electrónico, a través de las leyes y normas establecidas por el país.

Paso 2: Definición de visión y prioridades para el Gobierno Electrónico.

La visión es considerada como la meta a alcanzar; son las distintas actividades que se van a desarrollar en el Gobierno y que persiguen lograr, en un largo plazo, determinados objetivos que constituyen la principal justificación para su nacimiento y existencia, además de conformar el marco elemental sobre el cual debe desarrollarse todo su accionar.

El propósito de un Gobierno es fomentar los objetivos compartidos de una sociedad. Por lo tanto, para comenzar el proceso de planeación del Gobierno Electrónico, corresponde establecer una visión amplia del Gobierno Electrónico que sea compartida por todas las partes de la sociedad. Dicha visión debe surgir de los grandes objetivos o inquietudes de la sociedad representando los objetivos prioritarios del Gobierno y la voz compartida de todas las partes.

Un aspecto importante es que se debe hacer la visión centrada en el ciudadano, o sea, se deben agrupar las necesidades de los ciudadanos y mejorar su calidad de vida a través del buen uso de las tecnologías.

El Gobierno cubano ha tomado como sustento para la definición de la visión del Gobierno Electrónico, los cuatro pilares fundamentales del proceso revolucionario cubano: la educación, la salud, la seguridad social y la cultura. Los cuales se trabajan a través del Programa Rector para la Informatización de la Sociedad Cubana, estrategia que tiene al ciudadano en el centro de sus objetivos, buscando elevar su calidad de vida a través del uso de las TIC.

Ahora bien, se debe estimular a todas las partes de la sociedad a participar en definir la visión, ya que se corre el riesgo de que los proyectos de Gobierno Electrónico no sean aprovechados si los diferentes sectores son consultados sólo después de que se hayan desarrollado los planes de Gobierno Electrónico. Una visión compartida asegura que todas las partes se involucren y apoyen los planes de Gobierno Electrónico de principio a fin.

Para ello es necesario crear confianza en el Gobierno y en la tecnología manteniendo la privacidad y la seguridad de la información de los ciudadanos. Si los ciudadanos no perciben que su información personal (por ejemplo, la historia clínica) va a ser tratada confidencialmente, no proporcionarán dicha información electrónicamente. Del mismo modo, los usuarios necesitan saber que sus comunicaciones con el Gobierno son seguras, y que sus documentos y transacciones electrónicas están reconocidos y protegidos por la ley. También es importante que todo proyecto se desarrolle basada en una filosofía de *Open Data* a modo de favorecer la interoperabilidad y la reutilización adecuada de los datos.

Dar prioridad: A la hora de dar prioridad, el Gobierno debe analizar los objetivos generales estratégicos que se ha propuesto para desarrollar el Gobierno Electrónico en Cuba. En este sentido se han definido dos grandes grupos donde se puede concentrar para seleccionar los objetivos prioritarios del país.

Priorizar por impacto social

En este grupo se manifiestan los proyectos dirigidos hacia afuera, o sea, los que se encuentran de cara a los ciudadanos.

• Mejorar la atención al ciudadano

El Gobierno debe progresivamente introducir el uso de las TIC en todos los procesos asociados a brindar beneficios a los ciudadanos, en tal sentido debe fomentar y promover el acceso de los ciudadanos a los servicios e informaciones gubernamentales mediante las TIC. Para alcanzar este fin, los órganos de la Administración Pública deben incentivar a los ciudadanos al uso de estos medios, sin que disminuya la calidad de los servicios existentes.

En Cuba, a pesar de las limitaciones tecnológicas existentes, el 100% de los centros de la enseñanza primaria, secundaria, tecnológica, preuniversitaria y universitaria del país usan las TIC como apoyo a los programas de clases, con el objetivo de elevar la calidad de la educación cubana y garantizar la necesaria preparación de los recursos humanos en el uso de estas tecnologías. Además, se puso en práctica la formación de los Joven Club de Computación y Electrónica en todos los municipios, los cuales han permitido el acceso gratuito a las TIC a personas de todas las edades. También, a través de la red INFOMED, se desarrolla la telemedicina y se encuentran en funcionamiento la Universidad Virtual de la Salud y la Biblioteca Virtual de Salud. (Ministerio de Relaciones Exteriores de la República de Cuba, 2004)

Todos estos beneficios sociales que el Gobierno cubano ha puesto en manos del pueblo, se deben continuar incrementando y fortaleciendo, a pesar de las carencias existentes, para lograr elevar la calidad de vida de los ciudadanos en su desempeño familiar, laboral, educacional, cultural, social y político.

- **Mejorar la participación ciudadana en asuntos públicos a través del Gobierno Electrónico.**

La participación pública es un componente importante en el proceso de Gobierno Electrónico, ya que el mismo equivale a la participación de la población. Los ciudadanos pueden participar en asuntos de Gobierno Electrónico de diferentes maneras, por ejemplo: comentar entre ellos los planes del mismo; ofrecer información y contribuir a las políticas públicas en formas innovadoras; o participar en diálogos, ya sean diálogos públicos con el Gobierno o diálogos de ciudadano a ciudadano organizados por el Gobierno

Asimismo se deben incluir todos los tipos de participación pública en los planes de Gobierno Electrónico. Al final, el Gobierno Electrónico es para servir a los ciudadanos, por tanto es muy importante, especialmente con proyectos diseñados para servir a la población directamente, evaluar sus necesidades y solicitar su opinión. Sin este esquema de participación, cualquier proyecto de Gobierno Electrónico puede ser arriesgado, producto de que el pueblo no utiliza lo que no necesita. Sin embargo debe tener en cuenta que los ciudadanos, tal vez, no exijan un servicio hasta que el Gobierno lo proporcione primero.

Ahora bien, se debe asegurar de que la población pueda dar su opinión de manera anónima. Esto asegura que los ciudadanos evalúen los servicios y la efectividad gubernamental de manera abierta, y que el Gobierno reciba la información que necesita para evaluar y mejorar sus proyectos de Gobierno Electrónico.

Aún en nuestro país no se ha desarrollado ninguna iniciativa de participación electrónica de los ciudadanos en los asuntos públicos del Gobierno. No obstante, esta participación se realiza utilizando los métodos tradicionales para solicitar la opinión pública, como reuniones de grupos, encuestas, grupos de enfoque y otros medios. Pero, si se quiere incursionar en el ámbito del Gobierno Electrónico, es necesario trabajar en este sentido.

Priorizar por interés del Estado

En este grupo se manifiestan los proyectos dirigidos hacia dentro, o sea, los que son de interés interno del Estado.

- **Lograr un buen Gobierno**

El uso de las TIC en el Gobierno, la Administración y la Economía busca impulsar su aplicación a la esfera de la Administración Pública, la gestión de los órganos y organismos superiores, centrales y locales, del Gobierno y el Estado. En este sentido los servicios públicos deben mejorar su eficiencia operacional, mediante el uso de estas tecnologías, simplificando y rediseñando los procesos que implementen.

Para lograr un Gobierno más eficiente y transparente, el Estado debe centrarse en la implementación de proyectos que se dirijan hacia dentro del sistema, como bases de datos, proceso de toma de decisiones y sistemas automatizados de gestión, para de esa manera, mejorar la calidad de los servicios públicos.

En cuanto a los proyectos de toma de decisiones, el Estado puede dirigir sus esfuerzos a la participación electrónica ciudadana para que los usuarios puedan involucrarse en procesos de deliberación, previos a la toma de decisiones, ofrecidos a través de la opción del Voto Electrónico.

Otro aspecto importante del “buen Gobierno” es contar con una legislación que valide la transacción de papeles con certificación legal. En esta etapa mejorar los procesos en línea, incluye pagos, firma digital, entre otros elementos, por lo que contar con un robusto marco legislativo ahorra tiempo, papel y dinero.

Una vez definidos la visión y los objetivos prioritarios del país, el Estado debe analizar cómo dar paso a la ejecución de los proyectos de Gobierno Electrónico logrando una exitosa implementación.

Paso 3: Implementación de los proyectos de Gobierno Electrónico.

El Estado debe considerar las directrices que se exponen a continuación a la hora de implementar los proyectos de Gobierno Electrónico:

Necesidad de suficiente voluntad política para encabezar los esfuerzos de Gobierno Electrónico.

Los programas de Gobierno Electrónico enfrentan muchos desafíos. Existirán dirigentes que se resistirán a los cambios en los procedimientos, pero frente a tales problemas, sólo se logrará un avance sostenido en el Gobierno Electrónico si el liderazgo cree que

los beneficios superan los costos y riesgos, por lo que es necesario motivar a los líderes políticos.

Tener suficiente voluntad política, en especial del liderazgo presidencial, es sumamente importante para hacer realidad el Gobierno Electrónico, pues la experiencia ha demostrado que sólo cuando los líderes y jefes son actores conscientes y voluntarios en el uso de las TIC para su trabajo, es que se producen avances en el proceso de Gobierno Electrónico.

En nuestra Isla, la utilización de las TIC en la Dirección es un espacio importante para lograr que los dirigentes hagan de estas tecnologías una herramienta en la realización de su trabajo diario. En este sentido, se debe continuar trabajando para lograr el apoyo de los dirigentes en las iniciativas de Gobierno Electrónico, y así alcanzar la implementación de una exitosa plataforma de Gobierno Electrónico en el país.

Planeación y administración de los proyectos de Gobierno Electrónico.

Las iniciativas de Gobierno Electrónico involucran grandes compromisos de recursos, planeación y personal. Es por eso que los proyectos de Gobierno Electrónico son muy difíciles de implementar sin equipos definidos para supervisar el proceso, por lo que, se debe considerar el establecimiento de equipos de Gobierno Electrónico dentro del propio Gobierno. A dichos equipos se les debe dar el presupuesto suficiente, los recursos humanos y el apoyo administrativo necesario para llevar a cabo su tarea, así como, la autoridad suficiente para poder asegurar que los planes se cumplan.

En este sentido, Cuba cuenta con un grupo de trabajo, coordinado por la UCI y la Oficina para la Informatización, que se encuentra al frente del tema en el país, pero, el mismo debe seguir contando con el apoyo administrativo necesario y con la autoridad suficiente para poder llevar a cabo este gran reto. Sin esos dos ingredientes es en vano realizar esfuerzos en materia de Gobierno Electrónico.

Implementación de soluciones piloto de Gobierno Electrónico.

Como todas las transformaciones, es importante mostrar primero el éxito y no invertir mucho tiempo en desarrollar visiones, estrategias y planes de trabajo. En cuanto a esto,

se deben identificar los problemas que más apremian a la sociedad y resolverlos con soluciones piloto de Gobierno Electrónico.

Además, es importante señalar que todos los servicios de Gobierno Electrónico se deben someter a pruebas piloto con la participación de los ciudadanos antes de que se invierta en una versión nacional a escala completa del proyecto, pues esto podría ocasionar pérdidas de recursos. Los proyectos piloto no sólo resuelven los problemas inmediatos, también pueden llevar a un esfuerzo de Gobierno Electrónico más consecuente.

Necesidad de interoperabilidad entre los proyectos de Gobierno Electrónico.

La falta de interacción adecuada entre las diferentes instituciones con el fin de poder resolver trámites o servicios, ha hecho que los ciudadanos se enfrenten a problemas como la necesidad de hacer grandes esfuerzos para intercambiar información, dificultad para identificar la entidad responsable de una información y discrepancias en la información intercambiada por los diferentes organismos.

Atendiendo a lo planteado, resulta necesario definir políticas de interoperabilidad que faciliten y optimicen la interoperabilidad de soluciones y sistemas entre entidades, a través de un modelo de gestión que facilite la evolución de las instituciones en sus procesos de interoperabilidad.

Dentro de estas políticas es preciso definir una Plataforma de Interoperabilidad que le permita a los proyectos de Gobierno Electrónico del Estado comunicarse entre sí a través de un lenguaje común para el intercambio de información entre aplicaciones de forma estándar, segura y confiable.

Ahora bien, la División de Desarrollo Productivo y Empresarial de la CEPAL (CEPAL , 2007) identificó como uno de los principales aspectos intensivos para la implementación de plataformas de interoperabilidad, la definición de lenguajes de intercambio que permitan la estandarización y adecuada interpretación de los datos y documentos entre sistemas de cualquier plataforma de Gobierno Electrónico en la región; priorizando tres elementos en el proceso de estandarización: datos y metadatos; formato de documentos y; autenticación y certificados digitales.

Desde esta posición, el Estado debe trabajar dirigiendo los esfuerzos a la estandarización de los datos y documentos jurídicos de manera electrónica a partir del empleo de esquemas XML, con el propósito de mejorar la calidad, procesamiento y almacenamiento de los datos, así como permitir su intercambio electrónicamente.

De esta manera El Centro de Gobierno Electrónico CEGEL, ha trabajado en la solución de Repositorio de Esquemas de Metadatos, la Plataforma de Interoperabilidad y el esquema XML Ley Cuba.

Paso 4: Medición y comunicación del progreso en los proyectos de Gobierno Electrónico.

Una vez que los proyectos de Gobierno Electrónico han sido ejecutados con éxito, es el momento de medir los avances debido a que el Gobierno Electrónico normalmente involucra dinero, recursos humanos, información y compromiso político; la responsabilidad debe ser de extrema importancia. El Gobierno necesita medir y hacer un seguimiento de sus avances, para asegurarse de que el dinero se está invirtiendo de manera adecuada y que los compromisos se están cumpliendo.

La clave del éxito de un proyecto de Gobierno Electrónico es lo bien que el proyecto cumple sus objetivos. Calificar el progreso y el desempeño representa establecer métricas. Para ello se deben establecer criterios generales para medir progreso y desempeño.

Para efectuar correctamente la medición es necesario evaluar atendiendo generalmente a dos áreas generales: el avance de los objetivos del Gobierno Electrónico, y la evaluación de los clientes, o sea, se necesita comprobar el nivel de satisfacción del usuario. La primera significa medir la evolución de los objetivos propuestos y la segunda está basada en la percepción de los ciudadanos.

El análisis de estas dos dimensiones proporciona una representación suficientemente completa del avance alcanzado. Pero no sería bueno centrar las medidas en el estudio de un área determinada, lo apropiado sería mezclar las medidas para evaluar el desempeño de las dos áreas en conjunto. La decisión depende del alcance de la iniciativa de Gobierno Electrónico.

Una vez establecidas las áreas generales y el grado de la medición, es necesario especificar qué sub-áreas van ser medidas e identificar indicadores convenientes para dichas sub-áreas. Sin embargo, es necesario establecer indicadores que contemplen ambas dimensiones para lograr una buena medición del progreso de los proyectos de Gobierno Electrónico.

Después de haber analizado la metodología propuesta por (Amoroso, 2014) es necesario aclarar que se trabajará solamente en la primera etapa, pues esta es la que responde a la investigación. Ofreciendo los indicadores que responden al objetivo de diagnosticar las condiciones que enfrentan hoy en día el municipio de Santa Clara y sus sectores gubernamentales.

1.5 Experiencias de Gobierno Electrónico

Muchos países del mundo han tomado la iniciativa de implantar un Gobierno Electrónico en diferentes instituciones de la sociedad. Esto se debe al creciente proceso de globalización y desarrollo de la sociedad de la información. El estado exige un proceso de modernización de la gestión pública, una actitud proactiva, efectiva y decidida, orientada a incorporar intensivamente el uso de TIC en los procesos del mismo.

El Gobierno Electrónico no es un fin en sí mismo, si no que su carácter esencialmente instrumental requiere de la revisión, rediseño y optimización de los procesos como paso previo a la introducción de cualquier cambio en la tecnología o en las funciones de producción de las organizaciones públicas. De esta manera, el Gobierno Electrónico adquiere la doble dimensión de agente catalizador de los cambios en los procesos y de herramienta tecnológica como instrumento para mejorar el desempeño de los actos del Estado.

Existen varios países donde el Gobierno Electrónico ha sido considerado por sus servicios, un ente fundamental para la sociedad. Estos han recibido en el transcurso del tiempo, una gran aceptación por parte de los usuarios. Lo cual queda como ejemplo para futuros proyectos en nuestro país. A continuación se presentan algunos ejemplos de los mencionados Gobierno Electrónico.

República de Chile

La Administración Pública chilena ha identificado tres elementos en sus lineamientos generales sobre Gobierno Electrónico: a) coordinación y seguimiento a través del Proyecto de Reforma y Modernización del estado, b) presupuesto a cargo del Ministerio de Hacienda y c) Planificación. En Chile, se promulgaron instrumentos legales como la ley de Firma Digital, la ley de Compras Públicas. También se han diseñado diversos proyectos como el Portal de Trámites, ventanillas únicas electrónicas, ventanilla única para el ciudadano consumidor, Programa de Formación de Tecnologías de Información, etc. (El Gobierno Electrónico:Perfiles de países, 2002)

República de Argentina

Por su parte, Argentina establece el Plan de Gobierno Electrónico en con el objetivo de establecer un ente en el productor/tomador de información del país, por lo que resulta esencial la utilización de herramientas tecnológicas para aumentar los niveles de transparencia de los actos públicos y dar rápida respuesta a las necesidades y requerimientos de la población. Promoviendo el empleo eficiente y coordinado de los recursos de las TIC para la creación de nuevos y mejores vínculos entre el Estado Nacional y los habitantes para una mejor gestión de la información pública. En el cual existe una colaboración en la transformación de las relaciones entre las personas y las organizaciones públicas y privadas, resultando un instrumento idóneo para facilitar el acceso a la información y a los servicios del Estado e integrar los distintos niveles de la Administración Pública Nacional. Se propone además dotar de transparencia a la actividad del Estado, digitalizando con validez la documentación pública y permitir el intercambio de información entre el Estado y los particulares mediante canales alternativos al papel. (Plan Nacional de Gobierno Electrónico y planes sectoriales de Gobierno Electrónico Argentina, 2005)

República de Uruguay

En Uruguay el Gobierno Electrónico es apoyado por el Estado, para ello fue creada la Agencia del Gobierno Electrónico en la Ley de Presupuesto para el quinquenio 2005–2009. Entre algunos ejemplos de iniciativas del Estado Uruguayo se encuentra el Portal e Intranet del Estado, una sistematización electrónica, plantea a los ciudadanos la

posibilidad de realizar trámites a distancia, verificar información y tener acceso a todos los organismos en forma conjunta. La Suprema Corte de Justicia obtiene la autorización para la instalación del expediente electrónico en los Juzgados, que permite la consulta y el seguimiento de los mismos vía Internet. La Identificación electrónica (implantada por primera vez en diciembre de 2007), La Junta Asesora en Materia Financiera del Estado, el lanzamiento de dos Agencias para la Innovación y el Desarrollo: Agencia Nacional de Investigación e Innovación (ANII) y la Agencia para el Desarrollo del Gobierno de Gestión Electrónica y la Sociedad de la Información y del Conocimiento (AGESIC), consideradas ambas como pilares fundamentales del Uruguay social y productivo. (Arellano, 2011)

República de Colombia

El objetivo de la estrategia del Gobierno Electrónico en Colombia está relacionado con contribuir, mediante el aprovechamiento de las TIC a la construcción de un Estado más eficiente, más transparente, más participativo y que preste mejores servicios a los ciudadanos y las empresas, lo cual redundaría en un sector productivo más competitivo, una Administración Pública moderna y una comunidad más informada y con mejores instrumentos para la participación. Este Gobierno nacional busca facilitar la participación ciudadana mediante la implementación de mecanismos electrónicos. (Estudio de las Naciones Unidas sobre el Gobierno Electrónico. Gobierno electrónico para el pueblo, 2012)

República de Ecuador

La República de Ecuador establece según el marco de la (Secretaría Nacional de la Administración Pública, 2014) una visión ambiciosa pero alcanzable y una misión clara, que deja en evidencia la voluntad técnica y política para aportar activamente en el desarrollo del país.

Después de analizar los objetivos, estrategias y demás aspectos que caracterizan al Gobierno Electrónico de cada uno de estos países se puede apreciar como existe una relación entre los enfoques del Gobierno Electrónico a pesar de ser naciones diferentes. Se muestra cierta cultura de los avances de las TIC, llevando a sus Gobiernos por el

camino de la apertura, simplificación y convergencia de los procesos mejorando las comunicaciones, crecimiento económico y calidad de vida.

La situación económica, política y social de cada uno de estos países es totalmente diferentes, por lo que llevar a cabo la realización de un Gobierno Electrónico es fundamental para la sociedad, puesto que parte de la información que se refleja en este es de mucho interés para la misma. Como anteriormente se mencionaba cada país comprende el Gobierno Electrónico según sus condiciones y de una forma distinta, pero lo que hay que dejar claro es que todos tienen los mismos fines: establecer una conexión entre el Gobierno y el ciudadano de forma tal que se sienta representado de lo que está aconteciendo, ofreciendo una mejora a las empresas mediante las TIC, dando transparencia a los servicios y productos que se brindan. Llegando a la conclusión de que cada país establece un Gobierno de este tipo para establecer una estrategia hacia el desarrollo de la sociedad.

1.6 Gobierno Electrónico en Cuba

Cuba es un país que no cuenta con todo el desarrollo tecnológico que está aconteciendo actualmente en el mundo. A través de los años se han establecidos parámetros, se han realizados inversiones para dar una mejora a los servicios que tienen que ver con esta área tecnológica.

En el 2000 surge el Ministerio de la Informática y las Comunicaciones (MIC), con la misión fundamental de fomentar el uso masivo de las TIC en la economía nacional, la sociedad y al servicio del ciudadano mediante la estrategia Nacional de Informatización contenida en el “Programa Rector de la Informatización de la Sociedad en Cuba” (De Armas and De Armas, 2011)

En el 2011 las Naciones Unidas realiza un estudio sobre el desarrollo del Gobierno Electrónico en Cuba, para ello utiliza el IDGE (Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico), que se representa matemáticamente:

$$IDGE = 0.34 \times ISI + 0.33 \times IIT + 0.33 \times IHC$$

- Índice de servicios en línea (ISI),
- El estado de desarrollo de la infraestructura de telecomunicaciones (IIT),

- El capital humano inherente (HCI). (González, 2014)

Según estos indicadores se analizaron sitios como: Gobierno de la República de Cuba, Ministerio de Informatización y Comunicaciones, Portal del Ciudadano, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Ministerio de Salud Pública, etc. Arribando a la conclusión de que todos cuentan con sus propias páginas Web, lo cual es de importancia por el valor que tiene sobre el ciudadano, en estas se brindan noticias (actualizadas según la institución que sea) ofrecen servicios a los cuales es fácil el acceso.

Dado el estudio se puede decir que Cuba cuenta hasta el momento con un Gobierno Electrónico de presencia (De Armas and De Armas, 2011), pues no existe una retroalimentación entre la población y estos organismos que cuentan con un sitio web con tantas opciones de servicios. No obstante, existe en nuestro país una Universidad de Ciencias Informática (UCI) dedicada al estudio profundo de esta rama. Los mismos han creado diferente software y sitios web donde la población es capaz de llegar y disfrutar.

Dentro de sus instalaciones han creados diferentes centros con el fin de garantizarle al país mejoras continuas en el avance de las tecnologías; uno de ellos es el Centro de Gobierno Electrónico (CEGEL), donde se trabaja aspectos prácticos del Gobierno Electrónico a través de la gestión de Gobierno, implementación de proyectos nacionales e internacionales en importantes áreas de la Administración Pública y procesos funcionales del Estado. Esto lleva a una reducción de trámites, errores humanos, pérdidas de tiempo. (Amoroso, 2014)

Sin embargo, el país ha logrado realizar una serie de acciones para establecer avances en la tecnología, estableciendo varias técnicas para llevar a cada empresa programas como el Industria Cubana del Software (ICSW). Este programa tiene como objetivo lograr ingresos considerables al país, contando siempre con el factor más importante: el capital humano, capaz de aprender, aprovechar cada minuto de capacitación, logrando estrategias para la mejora en la eficiencia y eficacia de los programas de cada industria.

Actualmente en nuestro país no se han desarrollado las bases y el equipamiento necesario que conlleva la implementación de los Gobiernos Electrónicos. El municipio de Santa Clara objeto de investigación por ejemplo, no cuenta con un espacio de este

tipo y aunque la infraestructura tecnológica no está totalmente capacitada para soportar un sitio como este, es de vital importancia para la sociedad pues se establecerían de una forma fácil, la información sobre aquellos trámites que a los ciudadanos de una forma u otra le cuesta acceder.

Conclusiones Parciales del Capítulo

Después de realizar una minuciosa búsqueda sobre Gobierno Electrónico, se arribó a las siguientes conclusiones:

- El Gobierno Electrónico es el medio más eficaz para ofrecer servicios hacia la población, empresas y el propio Gobierno, ofreciendo una mejor calidad de vida al ciudadano y mejorando la eficiencia y eficacia de las organizaciones gubernamentales de la sociedad.
- Existen varios sitios a nivel internacional donde se puede observar su mecanismo y funcionamiento, logrando adaptarse a las necesidades de los ciudadanos y estableciendo una retroalimentación entre los mismos.
- En Cuba la situación para implementar un sitio de Gobierno Electrónico no es buena. Existen diversas instituciones con sitios Web, donde con información detallada de sus ingresos, servicios y demás características que solamente se quedan en términos de presencia, dado que no existe como anteriormente se mencionaba una retroalimentación entre el usuario y la organización.

CAPÍTULO II

“Internet no resuelve los problemas por sí sola, pero puede ayudar a respaldar las estrategias en función del desarrollo social.”

(Díaz-Canel, 2015)

Capítulo 2: Aspectos Metodológicos relacionados con la investigación

En el presente capítulo se aborda los componentes metodológicos del estudio, la estructura de la investigación y la metodología utilizada para el diagnóstico de las condiciones de las organizaciones gubernamentales del municipio de Santa Clara. Se ofrece además las técnicas y herramientas, el tipo de investigación, la población y la muestra escogida para el desarrollo de la investigación.

Metodología utilizada

2.1 Tipo de Investigación

La investigación es descriptiva porque determina la importancia, tipologías y características fundamentales del Gobierno Electrónico. Se describen además las condiciones tecnológicas con que cuenta el municipio de Santa Clara y sus sectores gubernamentales. Su enfoque mixto contiene aspectos cualitativos y cuantitativos, aunque prevalece el primero.

2.2 Fases de la Investigación

En la Investigación se identifican tres fases fundamentales en las cuales se obtienen informaciones de gran importancia para el estudio:

Fase-1, Selección del tema: Se realiza un diagnóstico sobre las condiciones tecnológicas que se encuentra el municipio de Santa Clara para en un futuro se pueda implementar el Gobierno Electrónico. Se plantea esta situación debido a la necesidad que presenta el municipio de contar con un sistema y las características descritas en capítulos posteriores, donde el objetivo principal es satisfacer la necesidad informativa y participativa de la población y beneficiarlo en cuanto al ahorro de tiempo y trámites de cualquier orden comprendido dentro de los disímiles procesos de Gobierno.

Fase-2, Preparación de la Investigación (búsqueda, selección y recuperación) de la información para el estudio de campo: Al abordar el tema se decide realizar un análisis exhaustivo del contenido, pues el conocimiento que se tenía en cuanto al ámbito de Cuba era insuficiente, dado que no existían antecedentes en el país. Se realiza varias búsquedas del tema para obtener ejemplos claves de países de primer impacto de Gobierno Electrónico.

Se realiza varias estrategias para la búsqueda y recuperación de la información, no solamente con respecto al tema de investigación, sino también de los organismos gubernamentales del municipio de Santa Clara, con el objetivo de obtener información referente a las condiciones de capacidad intelectual y tecnológica. En el caso del Gobierno Electrónico se ejecutan varias habilidades en español e inglés, examinando sitios, plataformas, aportes teóricos, etc.

Se utilizan varias fuentes de información, primarias, secundarias (Véase la Bibliografía) y personales, en este caso, los funcionarios entrevistados del Gobierno. Se encuentran diferentes sitios de Gobierno Electrónico como son: la Agencia de Gobierno Electrónico y la Sociedad de Información y el Conocimiento www.agesic.gub.uy, Gobierno Electrónico del Perú www.ongei.gob.pe, Portal de Gobierno Electrónico de Dominicana www.gob.do, Portal de Gobierno Electrónico en la Argentina www.argentina.gob.ar, entre otros.

Se hace uso además del repositorio de la Universidad Central “Marta Abreu” de la Villas, www.dspace.uclv.edu.cu, con el objetivo de identificar Trabajos de Diplomas referentes a la Asamblea Municipal del Poder Popular de Santa Clara.

Fase-3, Análisis de los Resultados: En esta etapa se analizan varios de los resultados alcanzados en las fases anteriores, con el objetivo de unificar todo el contenido y lograr una integridad en toda la investigación para obtener un diagnóstico óptimo de Gobierno Electrónico. A través de los resultados se examinan las condiciones en las que se encuentra el municipio de Santa Clara para en un futuro desarrollar una plataforma de Gobierno Electrónico, ya que este solucionará varios problemas para la población, mantendrá informado de los acontecimientos de mayor importancia para los santacolareños y se podrá obtener información sobre los servicios y trámites que proponga o tenga cada sector gubernamental.

2.3 Métodos

Métodos Teóricos:

Analítico-sintético: Se utiliza este método, porque se proporcionaron conceptos claves sobre lo que es Gobierno Electrónico, pues se hace un análisis profundo de las fuentes

de información a las que se tuvo acceso, examinándolas y así realizar una determinación de la información pertinente a la investigación.

Inductivo-deductivo: Se toma este método, puesto que da la posibilidad de tomar referencias a través de la introducción analítica sobre los elementos particulares del tema. Por el camino deductivo, sin embargo se parten de consideraciones para realizar inferencias y determinar elementos esenciales del análisis demostrando la relación entre ellas.

Métodos Empíricos:

Análisis documental: se realiza un detallado análisis de las fuentes documentales encontradas. Se analizan documentos normativos del Gobierno y otras organizaciones, así como Sitios y Artículos Web, Tesis de Grado y Resoluciones, entre otras.

Encuesta: Se aplica con el objetivo de recopilar información sobre las condiciones en que se encuentra el municipio de Santa Clara y sus sectores gubernamentales.

2.4 Técnicas:

Entrevista estructurada: Se realiza a diferentes funcionarios del Gobierno de Santa Clara con el objetivo de recopilar información de las organizaciones que tiene que ver con el mismo.

Grupo focal: El empleo de esta técnica de recopilación de información en cualquier investigación da la posibilidad de agrupar un conjunto de personas relacionadas con un tema en estudio determinado para en una discusión recopilar tanto experiencias como opiniones que pueden servir de información tanto para el desarrollo de una investigación como para el arribo a conclusiones. Esta técnica se considera como una de las principales estrategias metodológicas participativas para el análisis de usuarios, consiste esencialmente en formar grupos de entre 8 y 10 personas que presenten características homogéneas y que sean parte de la audiencia de un sitio determinado, tiene como objetivo principal formar una discusión entre estas personas para explorar las experiencias y puntos de vistas de cada uno de ellos para generar nuevas ideas, identificar necesidades y valorar posibles cambios basados en el mejoramiento. (Hernández, 2010)

En el caso en estudio se forma un grupo con directivos de las diferentes organizaciones gubernamentales del municipio de Santa Clara, en el que se persiguen objetivos como:

- ✓ Reconocer mediante un debate si conocen los objetivos de un Gobierno Electrónico.
- ✓ Adquirir información referente a servicios, trámites, gestiones e informaciones deseadas a establecer en la plataforma de Gobierno Electrónico en Cuba
- ✓ Generar a partir de la información recopilada nuevas ideas, identificar necesidades y posibles valores a utilizar para que sea una cantera base en el diagnóstico e implementación futura de una plataforma de Gobierno Electrónico.

Procedimiento:

El trabajo se organiza en tres secciones, los aspectos que se analizan son los siguientes:

Sección 1

- ✓ Elementos sobre las condiciones tecnológicas de forma general en las organizaciones gubernamentales.

Sección 2

- ✓ Elementos para los servicios propuestos para la plataforma de Gobierno Electrónico.

Sección 3

- ✓ Elementos sobre Gobierno Electrónico.

Cuestionario: Se utiliza esta técnica para recoger información en las distintas organizaciones gubernamentales del municipio de Santa Clara, con el objetivo de conocer las condiciones tecnológicas, infraestructura, servicios y características generales de la Información.

Categoría de análisis

Gobierno Electrónico

✓ Definición conceptual

Servicio soportado mediante plataformas tecnológicas que refleja la administración gubernamental y facilita la participación y retroalimentación ciudadana. La calidad de este servicio se encuentra determinada directamente por las características, info- e infraestructura de la región o país en el que se desarrolla. (Elaboración Propia)

La infraestructura corresponde a arquitectura tecnológica, o sea, los componentes tangibles que son necesarios para implantar el Gobierno Electrónico. La infoestructura se asocia a la información, educación y cultura requeridas, es decir, a los componentes intangibles necesarios para el éxito de un proyecto de Gobierno Electrónico. Ambas dimensiones son complementarias y cualquier proyecto de Gobierno Electrónico debe considerarlas de forma integrada y balanceada. (Alfaro et al., 2005)

✓ Definición operacional

| Categoría | Subcategoría | Indicadores |
|---|-----------------------------|--|
| Condiciones para el Gobierno Electrónico | Capacidad Intelectual | Número de trabajadores capacitados en las TIC. Número de cursos sobre TIC. |
| | Infraestructura Tecnológica | Telefonía celular e inalámbrica. Digitalización Telefónica. Computadoras por organismos gubernamentales. Computadoras por Unidades Comerciales. Usuarios con acceso a INTERNET. Unidades Comerciales de acceso a las TIC. |

| | | |
|--|-------------------------|----------------------------|
| | Condiciones Tecnológica | Buenas Regular Malas |
|--|-------------------------|----------------------------|

Tabla 1. Categorías de Análisis según los indicadores de la metodología de Yarina Amoroso, utilizada en la investigación. (Elaboración propia)

2.4 Población:

La población que se tuvo en cuenta para la investigación fueron los Directivos de los organismos gubernamentales del municipio de Santa Clara.

Muestra: La muestra escogida para la investigación fue el personal de cada uno de los sectores identificados.

Tipo de muestra: no probabilística, dentro de esta se escogieron dos:

Muestra no probabilística Causal o Incidental: Directivos que se encontraban en el diplomado de Administración Pública impartida por especialistas de la carrera en la escuela del Partido del municipio de Santa Clara.

| Nombre y Apellidos | Organización |
|-------------------------------------|--|
| María del Carmen Pérez Durán | Dirección Municipal del Trabajo (Quemado) |
| Eneida Pérez de la Cruz | Asamblea Municipal del Poder Popular (Quemado) |
| Yosbel Lima Alfonso | Director del Centro Escolar “Ernesto Guevara” |
| Yunior Regalado Conyedo | Delegado del MINAG (Manicaragua) |
| Miguel Jorge López | Dirección Atención a los Combatientes AMPP (Sagua) |
| Raúl García Pérez | Oficial del MININT |
| Ligia A. Rodríguez González | Oficial del MININT |
| Walfrido J. Mora | Oficial del MININT |
| Tamara Ojedo González | AMPP (Sagua) |

| | |
|--------------------------------------|---|
| Manual San Martín Quintana | Vivienda (Santo Domingo) |
| Julio César Cortaida Pérez | PCC |
| Carlos M. Ruiz Cepero | 1er secretario (Santo Domingo) |
| Yakelin Toledo Benítez | Secretaria de la AMPP (Santo Domingo) |
| Roberto Lago Mena | Director del Departamento de Informática (Santo Domingo) |
| Omar Rulecio López | Director del CP-Artes Visuales |
| María Elena Guillén Barro | Hospital “Arnaldo Milán Castro” |
| Juan Carlos Gómez Nook | Departamento de Vivienda |
| Luis del Pino Toledo | Subdirector del INDER |
| María del Carmen Díaz Pascual | Vicepresidenta Defensa (Ranchuelo) |
| Esciquio Morales Hernández | Director de OPPIET (Santa Clara) |
| Luis Carlos Peña Alcolea | Dirección Municipal de Deporte (Ranchuelo) |
| Theluia M. Vergel Ramos | Directora Municipal ONAT (Remedios) |
| Maximina Flores Maribel | Directora Departamento de Planificación Física (Placetas) |
| Pedro Luis Lamedas Morales | Director de la ONAT (Placetas) |
| Yosbel Naranjo Bonilla | Dirección Atención a los Combatientes (Placetas) |
| Pastor Ventía Rodríguez | Vicedirector CAM Defensa (Manicaragua) |

Tabla 2. Directivos entrevistados en el diplomado de Administración Pública en la escuela del Partido de Santa Clara. (Elaboración Propia)

Muestra en cadena o redes (bola de nieve): El uso de este tipo de muestra consiste en identificar participantes claves y se agregan a la muestra, se les pregunta si conocen a otras personas que puedan proporcionar datos más amplios o tengan conocimiento del tema en cuestión, y una vez contactados son incluidos.

Se entrevistaron a diferentes trabajadores de las entidades pertenecientes al Gobierno:

| Nombre y Apellidos | Organización |
|-------------------------------------|--|
| Yadira Quiñones López | Dirección Municipal de Vivienda |
| Yaimara Padrón | Dirección Municipal de Vivienda |
| Juan Daniel Quintana Camacho | Recursos Hidráulicos |
| Rogelio Rosado Rodríguez | Dirección Municipal de Transporte |
| Kenia Soto Sol | Dirección Municipal de Transporte |
| Elpidia Acosta | Dirección Municipal de Transporte |
| Leslier Cárdenas Arribo | Dirección Municipal de Transporte |
| Alex Moreno Castillo | Planificación Física |
| Yoel Cruz Díaz | AMPP |
| Jairo Torres Campos | Dirección Municipal de Salud |
| Sergio Barreto Rodríguez | Dirección Municipal Economía y Planificación |
| Odilaisy Álvarez Díaz | Dirección Municipal de Educación |
| María del Carmen | Dirección Municipal de Educación |
| Migdialys Olasaba Álvarez | Dirección Municipal de Restaurante y |

| | |
|-------------------------------|--|
| | Recreación |
| Caridad González Fons | Dirección Municipal de Gastronomía Popular |
| Danay Orpesa Galvés | Dirección Municipal de Comercio |
| Jorge Santana Suárez | Dirección Municipal de Comunales |
| Yenisbel Mena Ineraidi | Dirección Municipal de Deporte (INDER) |

Tabla 3. Personal entrevistado en las organizaciones gubernamentales del municipio de Santa Clara. (Elaboración Propia)

2.5 Viabilidad de la Investigación.

Para el diagnóstico hacia un Gobierno Electrónico, es necesario que exista un desarrollo tecnológico efectivo en todo el municipio de Santa Clara, donde tiene que existir una interconexión entre los nodos que se definen, o sea, que cada uno de los sectores perteneciente al Gobierno pueda tener acceso al sitio para evitar posibles ruidos en el sistema. Se requiere además la definición del capital humano capacitado tecnológicamente con el fin de que se actualice las informaciones allí expuestas, además de aquella persona que interactuará con la población mediante la estructura de web 2.0 que soportará el sistema, lo que significa que los servicios de preguntas-respuestas y/o planteamientos, sean atendidos casi en tiempo real, de acuerdo con las características del problema o las inquietudes. Cabe destacar que no todos los planteamientos poseen el mismo nivel de complejidad, lo que define directamente sus niveles de prioridad, cuestiones que también deben ser aclaradas en el sitio para garantizar su transparencia y el posterior uso por parte de los actores civiles y los sectores productivos.

Para minimizar el problema fundamental de conexión y acceso de la sociedad a al sitio, dada las condiciones tecnológicas actuales del país, se propone la implantación del sistema en los Joven Club de Computación y Electrónica como un servicio más a los que ya ofrecen los mismos.

2.6 Caracterización de la Asamblea Municipal del Poder Popular de Santa Clara.

La Asamblea Municipal del Poder Popular en Santa Clara (AMPP) se funda el 31 de octubre de 1976, en aquel entonces es electo como presidente Adalberto Castro Alonso. La misma quedo constituida con 123 delegados, 113 hombres y 10 mujeres, estos iniciadores abren el camino hacia el perfeccionamiento de la democracia cubana. A través de los años han pasado por varios mandatos, donde ha variado el número de delegados.

El Consejo de la Administración Municipal (CAM) consta con una presidenta que al igual es la presidenta de la Asamblea Municipal del Poder Popular en Santa Clara y una secretaria con sus vicepresidentes los cuales atienden esferas de trabajo asignadas.

Según (Durán, 2015) la Asamblea Municipal del Poder Popular en Santa Clara se propone, cada vez más, posicionarse en la sociedad santaclareña respondiendo a las necesidades del pueblo a través de la comunicación buscando el sentido de pertenencia.

Como sistema de Gobierno tiene su misión, visión y objetivos correctamente establecidos:

Misión

Dirigir y coordinar el desarrollo del municipio de Santa Clara con énfasis en sus potencialidades, en función de elevar la calidad de vida y satisfacer las necesidades de la población a través del funcionamiento de los órganos de la Asamblea, una amplia participación popular y un personal con alto sentido de pertenencia, donde primará la planificación con el fortalecimiento de la disciplina y la exigencia.

Visión

Santa Clara vanguardia de la provincia; se caracteriza por la eficacia en el desarrollo socioeconómico con énfasis en la introducción de proyectos vinculados a la iniciativa Municipal de desarrollo. Se materializa la introducción de los resultados de la ciencia y la técnica. Se cuenta con un personal comprometido con los procesos de cambios del municipio. Se distingue por la utilización eficiente de los recursos, la disciplina y la

calidad del trabajo, así como el cumplimiento de los Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución.

La Asamblea cuenta con objetivos aprobados en la Sesión de la Asamblea del Poder Popular, entre ellos se encuentran fortalecer el funcionamiento de la Asamblea Municipal del Poder Popular, estableciendo el control de la eficiencia empresarial, presupuestada y otras formas de gestión no estatal del territorio; fiscalizar la producción agroindustrial para la alimentación en correspondencia con las necesidades nutricionales de la población de acuerdo al programa de autoabastecimiento Municipal; exigir a las entidades encargadas, el mejoramiento de los indicadores claves que inciden en elevar los niveles de calidad de vida de la población, potenciando el adecuado desempeño y la preparación integral de los cuadros, reservas y trabajadores, mejorando los resultados en función de la eficacia y eficiencia.

La AMPP cuenta con varios departamentos distribuidos entre la propia Asamblea y el CAM, estos cuentan cada uno con sus propios funcionarios y personal capacitado para cada tarea. Según el organigrama de la institución los departamentos quedan conformados de la siguiente forma:

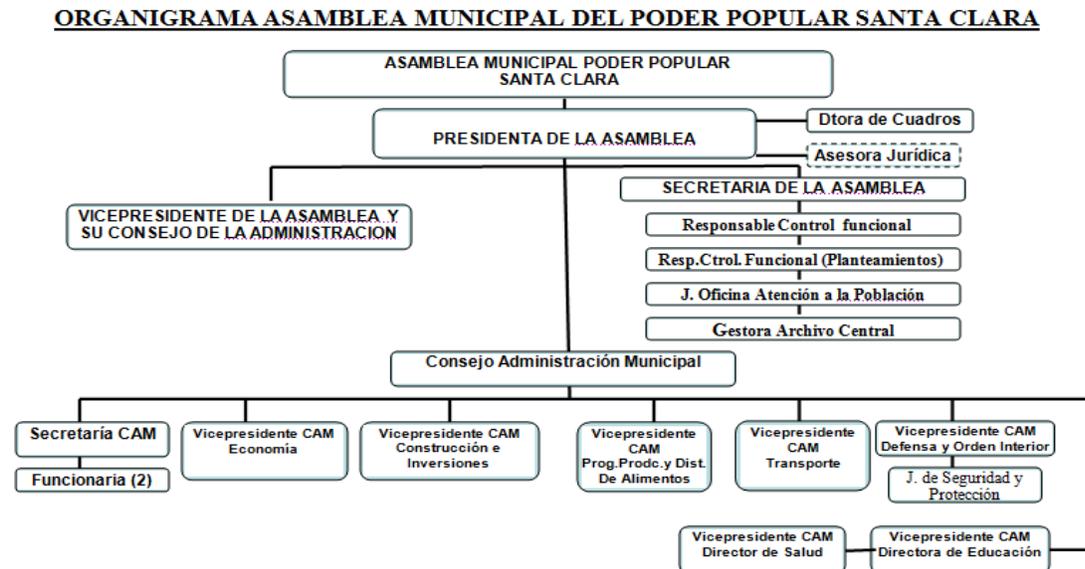


Gráfico 1. Organigrama de la Asamblea Municipal del Poder Popular de Santa Clara.

A partir de la información anterior y de las entrevistas que se realizan al inicio de la investigación en su fase exploratoria, se detectan una serie de instituciones o nodos, que se subordinan directamente al sistema de Gobierno Municipal del municipio de Santa Clara. Dichas instituciones están valoradas en los ámbitos de tipo cultural, político, gastronómico, deportivas, entre otras.

En esta ciudad existen varias entidades gubernamentales como son: Planificación Física, la Dirección Municipal del Trabajo, Educación, Salud Municipal, Comercio, Cultura, Dirección Municipal de Economía y Planificación, la Dirección Municipal del Deporte (INDER), Comunales, Gastronomía Popular, Restaurantes y Recreación, Dirección de Finanzas y Precios y Dirección Integral de Supervisión. Para el desarrollo de la investigación se identifican algunas de estas entidades exceptuando la Dirección Municipal del Trabajo y Cultura, por falta de información con respecto a los aspectos que se estudian.

Indistintamente entre algunos de los procesos más relevantes que se realizan en estas instituciones se pueden citar la gestión de proyectos para el desarrollo local, la preparación de actores. Otros que se realizan son la atención a la población, gestión de financiamiento, formulación y evaluación de proyectos, gestión de la innovación, movilización y participación de actores locales y de comunicación ciudadana, archivo y gestión documental y defensa y seguridad (perteneciente al orden interior). Cada uno de estos procesos ostenta sus propias características debido al volumen de información que poseen y manejan, sin duda, deben ser organizados debidamente de acuerdo a las prioridades del proyecto que se presenta y la muestra escogida.

Dado lo anterior la AMPP queda conformada según los sectores que se le subordinan de la siguiente forma:

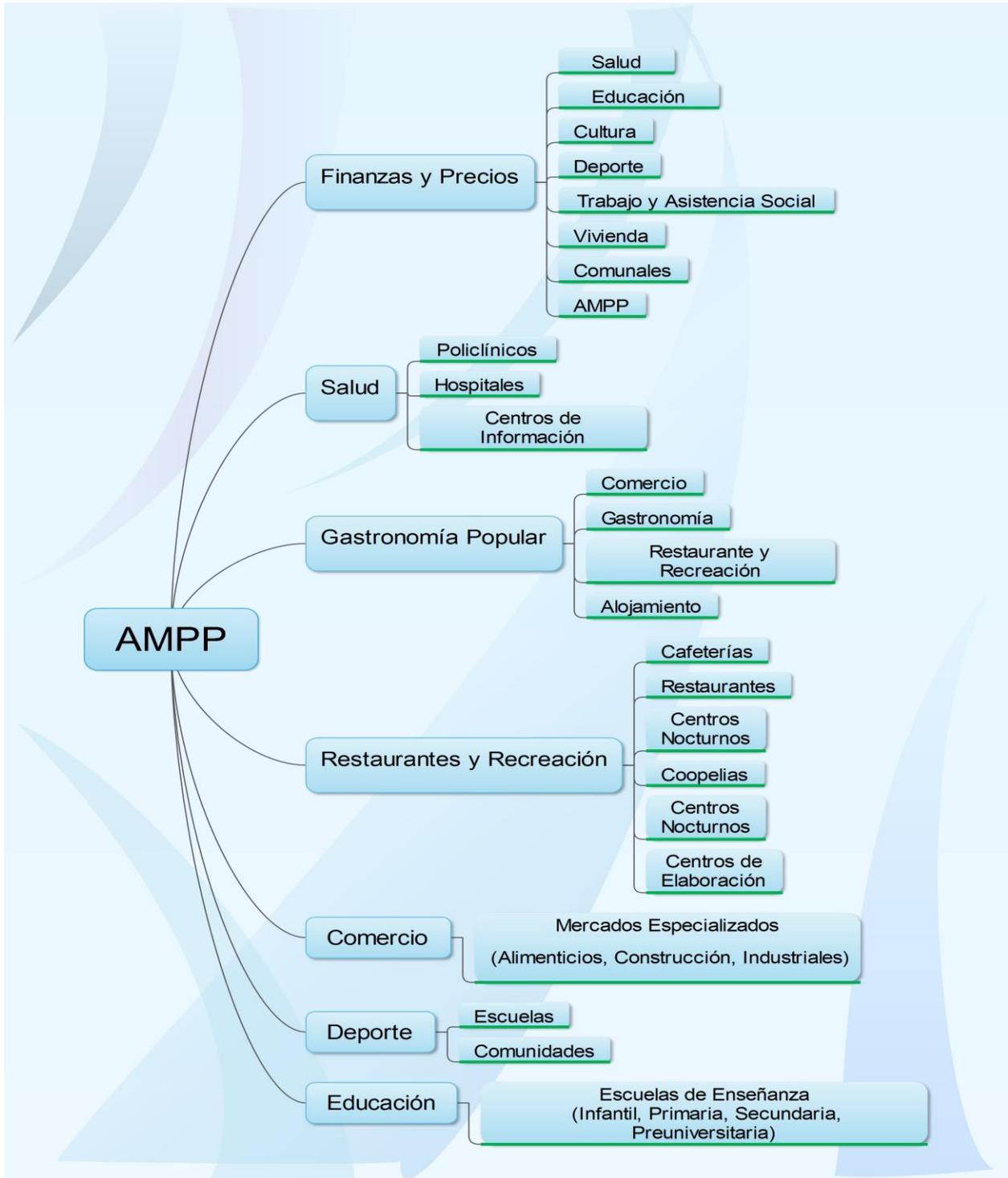


Gráfico 2: Organigrama de los sectores subordinados a la Asamblea. (Elaboración Propia)

A través del organigrama anterior, se explican los diferentes organismos en los que se ofrecen servicios según la naturaleza de la institución. A continuación se centran las características generales cada uno de estos centros.

➤ **La Dirección Municipal de Comercio:** se encarga de comercializar productos alimenticios y no alimenticios a través de las unidades minoristas y mercados. Así como la atención a los concurrentes, mercados Agropecuarios y al sector no estatal donde ofertan productos no alimenticios en la Unidad Nueva Línea, la Protección al Consumidor y la eficiencia en la Gestión Económica.

El centro se plantea como visión el contar con un Comercio Minorista más eficiente, consolidando y equilibrado con una misión superior más novedosa y eficaz, capaz de satisfacer las demandas y necesidades fundamentales.

Se logra la entrega a tiempo y con calidad de los productos normados en una red de establecimientos minorista. Además de artículos liberados alimenticios y no alimenticios en los Mercados Especializados.

La gestión de los recursos humanos ha ampliado la eficiencia de todas las actividades a partir del incremento de la productividad y la preparación de la fuerza de trabajo, para lograr la certificación de la contabilidad a fin de vincular a los trabajadores con nuevas formas de pago en concepto de estimulación.

➤ **La Dirección Municipal de Comunales:** se propone como objeto social, la realización del fomento, reconstrucción, mantenimiento, conservación y atención cultural de las áreas verdes. Brinda servicios de recogida manual y mecanizada de desechos sólidos, tratamiento y disposición final al mismo, como también ofrecen el servicio de reparación y mantenimiento integral al mobiliario urbano. Produce y comercializa de forma minorista y mayorista flores naturales y artificiales, plantas naturales, ornamentales, medicinales y follajes, así como artículos de decoración e insumo de jardinería. Se encarga de financiar en moneda nacional y divisa el mantenimiento, reposición y reparación de grupos electrógenos.

➤ **La Dirección Municipal de Vivienda:** presenta funciones básicas con respecto a proveer los objetivos, tareas, vías y métodos de orientación en el quehacer de la institución, adopta decisiones que contribuyen de forma priorizada y sistemas de atención hacia los planteamientos, quejas, denuncias, solicitudes y trámites de la población. Se propone el establecimiento del diseño e implementación de Seguridad Informática, considerando la importancia de los bienes a proteger, con el fin de alcanzar el objetivo de minimizar los riesgos sobre los sistemas correspondientes facilitando la continuidad de los procesos y servicios integrales.

Establece como objetivos principales: garantizar el cumplimiento de la Ley General de la Vivienda y demás disposiciones legales sobre la materia. Está constituida para controlar la aplicación de las disposiciones y normas establecidas para el fondo de vivienda estatales. Participa en la definición y control de la ejecución del proceso inversionista para la construcción de viviendas y sus urbanizaciones, controlando el cumplimiento de las disposiciones vigente relacionadas con las juntas de administración de diferencias multifamiliares y comunidades vinculadas, agrícolas e industriales. Controla también el fondo habitacional Municipal y lo relativo a la elaboración y control de los proyectos del plan y presupuesto y el control de su ejercicio, así como los ingresos por conceptos de vivienda al presupuesto. Es la encargada de organizar diferentes brigadas de atención a las personas que presentan anuncios de albergue, las que residen en condiciones precarias y los casos sociales.

➤ **La Dirección Municipal de Transporte:** se encarga de orientar, dirigir y controlar el servicio de transportación de pasajeros y cargas en la provincia. Ofrece un sistema de transporte seguro, eficiente, moderno y ahorrador, que satisfaga las crecientes demandas, manteniendo la condición de veladores y exigentes por la preservación del medio ambiente, cumpliendo con los siguientes valores: responsabilidad, unidad, fidelidad, patriotismo, solidaridad y sentido de pertenencia.

Se propone ser un sistema de transporte técnicamente avanzado, eficiente, seguro y confortable, capaz de satisfacer de modo oportuno los crecientes tráficos de pasajeros y cargas. Se plantea según su sistema de transporte un desarrollo social y económico,

contando con recursos humanos con sensibilidad en la actividad, con una cultura medio ambiental y manteniendo un desarrollo sostenible del transporte.

Realiza además una serie de servicios donde el mayor beneficiado es la población, puesto que brinda transportación de pasajeros por ómnibus, autos, ciclomotores y otros medios alternativos, tales como coches de tracción animal, ciclos, camionetas y otros similares en moneda nacional. Ofrece de igual forma transporte a personas naturales extranjeras y jurídicas en ómnibus y microbuses en divisas, además de transportación de carga y paquetería a la población en moneda nacional a personas jurídicas en moneda nacional y divisas y a personas naturales y jurídicas extranjeras en divisas.

➤ **La Dirección Municipal de Deporte:** determina satisfacer las necesidades de la práctica de la actividad física de la población en Santa Clara, a través del deporte para todos y la formación Deportiva, llegando a los lugares más recónditos del municipio, teniendo en cuenta la responsabilidad, la laboriosidad y combatividad de los profesores.

Se propone incrementar la cifra de practicantes de forma sistemáticas, dando seguimiento a los centros educacionales. Se incrementa la práctica del deporte, entre los que se encuentran: la Lucha Femenina, Halterofilia Femenina, Fútbol Femenino.

Se plantea como objetivos principales, satisfacer las necesidades de la población, con el aumento de las opciones para la práctica sistemática de actividades físico-deportiva recreativa en las instituciones escolares y la comunidad, dirigido a la formación de valores y a la calidad de vida de la población. Se encarga de elevar la calidad y el rigor de la formación deportiva con una elevada preparación política e ideológica, una alta racionalidad en el uso de los recursos y la aplicación de la ciencia y la innovación tecnológica encaminado a la sostenibilidad de los resultados competitivos.

➤ **La Dirección Integral de Supervisión:** supervisa en el territorio el cumplimiento de las disposiciones establecidas como medio para prevenir las Indisciplinas e ilegalidades en las actividades establecidas y en las funciones recogidas en el Acuerdo No. 5799 del CECM.

Se basa en el pensamiento del comandante Fidel Castro Ruz para enfrentar todo género de Indisciplina e ilegalidades, ubicado en el contexto internacional en el que se desenvuelve y se toma base de Acuerdo No. 5799 del CECM. Se logra una Dirección

preparada profesionalmente en el orden técnico y político para dar cumplimiento con eficiencia y eficacia a la Misión que se encomendó.

➤ **La Dirección Municipal de Planificación Física:** se propone la misión realizar, dirigir, regular y controlar el “Ordenamiento Territorial y Urbanismo” en cumplimiento con la política del Estado, el Gobierno y de las decisiones del Consejo de Administración.

Se propone llegar a ser una institución que desarrolle el “Ordenamiento Territorial y Urbanismo” de forma continua, participativa y flexible de acuerdo al análisis de las tendencias y escenarios que inciden en el desarrollo del país. Con una alta capacidad técnica y con enfoques integrales para una eficiente gestión y control del uso del suelo, proporcionando un servicio de excelencia con creatividad e inteligencia que conduzca el desarrollo armónico de la imagen física de la ciudad y el territorio, sus relaciones funcionales y a su vez un nivel de vida superior de sus habitantes bajo un desarrollo sustentables.

➤ **La Dirección Municipal de Educación:** se enfoca en dirigir científicamente de conjunto con los organismos e instituciones de la sociedad la formación integral comunista de las actuales y nuevas generaciones, así como del personal docente. Se encarga de ejecutar y controlar la aplicación de la Política del Estado y el Gobierno en la actividad educacional.

➤ **La Dirección Municipal de Restaurantes y Recreación:** se propone como objeto social ofrecer servicios gastronómicos a la población y entidades en pesos cubanos, según la normativa por el Ministro del Comercio Interior. Producir y comercializar de forma mayoristas los productos alimenticios elaborados en los centros de elaboración con destino a la red gastronomía del sector y a las Empresas Municipales de Comercio y Gastronomía de la provincia, en pesos cubanos según el Ministerio de Comercio. Se brinda además servicios de alimentación a trabajadores de organizaciones, entidades e instituciones en pesos convertibles, de acuerdo con las autorizaciones y asignaciones de Ministerio de Economía y Planificación.

➤ **La Dirección Municipal de Gastronomía Popular:** se precisa los servicios gastronómicos en pesos cubanos según la nomenclatura aprobada por el Ministerio de comercio Interior. Se propone prestar servicios de alimentación al personal de bajos ingresos, embarazadas y otros que lo necesiten a petición del Gobierno en el territorio en pesos cubanos. Brinda servicios de recreación y alojamiento no turístico a la población.

➤ **La Dirección Municipal de Economía y Planificación:** se trabaja en un área donde se recibe y procesa el Plan de Producciones de Bienes y Servicios de las entidades del Territorio, tanto de subordinación local como nacional del Municipio de Santa Clara; partiendo de la proyección estratégica a mediano plazo y los mecanismos establecidos para el control del mismo. Se recibe y chequea también la planificación se realizan las entidades de los recursos, fondos exportables, sustitución de importaciones, programas estratégicos; optimizando las acciones ejecutivas, asesores y fiscales para garantizar el cumplimiento de los objetivos.

Se propone constituir un área de modelo de calidad y eficiencia de trabajo, tanto a nivel de municipio como de provincia. Se realiza mediante la utilización de documentos normativos en los análisis de los indicadores económicos, con el objetivo de reducir de manera sistemática los gastos, e incrementar los costos y el ahorro de recursos, materiales y financieros, abarcando todas las secciones y aspectos del Plan. Se perfecciona constantemente los sistemas automatizados y con el empleo de tecnología que permiten dar respuestas oportunas a las exigencias del Control económico y de la alerta ante cualquier manifestación de indisciplina o de violación de las normas establecidas por parte de las entidades.

➤ **La Dirección Municipal de Salud:** tiene como principal objetivo la Atención a la Población, el mismo se desempeña como órgano ejecutor del Sistema Nacional de Salud. Se propone dirigir y controlar los aspectos relacionados con la atención primaria de salud. Garantiza la atención médica integral, promocional, preventiva, curativa y de rehabilitación, el control higiénico epidemiológico, la formación y capacitación continuada de los recursos humanos, la investigación, la eficiencia en la utilización de los recursos y el cumplimiento de los compromisos internacionales. Se plantea alcanzar

un desempeño de excelencia en la atención integral a la salud con un mayor enfoque en la promoción de salud y la prevención de riesgos y enfermedades y continuar mejorando el estado de salud de la población, elevando el nivel de satisfacción por los servicios prestados de forma organizada y equitativa, promoviendo la participación intersectorial.

Como visión la entidad se plantea diferentes indicadores de salud, donde se destacan las acciones intersectoriales y multidisciplinarias de promoción de salud y prevención de enfermedades y riesgos. Se presta servicios de excelencia, organizados y estables en la atención primaria de salud, como soporte fundamental del sistema. Se percibe un alto grado de satisfacción por los servicios prestados, con un capital humano en constante proceso de desarrollo científico técnico y una utilización racional de los recursos económicos que contribuye a la elevación sistemática del bienestar, la salud y la calidad de vida de la población, aportando de manera significativa al desarrollo del internacionalismo proletario del país.

- **La Dirección de Finanzas y Precios:** se encarga de proponer e implementar la política en materia fiscal, de precios, contabilidad, patrimonio y administración de las finanzas, con el fin de garantizar el control y uso eficaz y eficiente de los recursos financieros destinados a los programas de desarrollo económico y social de la Revolución.

Es una Dirección de prestigio y reconocimiento social, en constante perfeccionamiento, se encarga de dirigir, ejecutar y controlar la aplicación de la política financiera, asesorando a la Asamblea del Poder Popular y Consejos de la Administración en la implementación eficaz eficiente en materia fiscal, de precios, contabilidad, patrimonio y la administración de las finanzas.

Se plantea objetivos como, la aplicación de la metodología general para la planificación, ejecución, y liquidación del Presupuesto, acorde a la actualización del modelo económico. Se formula eliminar las deficiencias en el control y gestión de cobros y pagos en la subordinación local, aplicando las políticas de precios en armonización del modelo económico.

Cada una de estas instituciones se propone metas para satisfacer según los objetivos trazados las necesidades de los usuarios y clientes, dado los servicios que prestan. Se

proponen solucionar las carencias existentes en la ciudad, prestando asistencias en los lugares con más afectaciones, ofreciendo acabo la seguridad, limpieza, presupuesto, disciplina, educación, transporte, gastronomía y deporte de todo el municipio.

Conclusiones Parciales del Capítulo

El diagnóstico se basó en un estudio cualitativo utilizando varios métodos como la encuesta y técnicas como el cuestionario para identificar las principales características generales de los nodos pertenecientes a la Asamblea Municipal del Poder Popular, incluyendo esta última. Se aplicó además una muestra intencional y por cadenas, mediante la aplicación de grupos focales para la recogida de información.

CAPÍTULO III

“El socialismo le otorga un lugar preferencial al derecho a la información como condición para el pleno ejercicio de la crítica y la participación del pueblo.”

(Díaz-Canel, 2015)

Capítulo 3: Hacia un Gobierno Electrónico

En este capítulo se analizan los resultados del diagnóstico, a través de los indicadores establecidos por el paso 1 de la metodología de MsCJ. Yarina Amoroso Fernández, la cual contiene cuatro etapas. Se escoge la primera pues describe los aspectos fundamentales para identificar las condiciones en las que se encuentran en el municipio de Santa Clara y sus sectores gubernamentales. Se propone además la propuesta de recomendaciones para la implementación de la plataforma de Gobierno Electrónico.

3.1. Descripción de las condiciones tecnológicas del municipio de Santa Clara.

Santa Clara es un municipio que cuenta con diferentes instituciones. Cada una de estas contiene informaciones básicas según sus objetivos de trabajo. Varias de ellas pertenecen al sector gubernamental, por lo que los documentos que se generan tienen un mayor rigor para la sociedad. Si lo que se busca a largo plazo es implementar un sitio de Gobierno Electrónico, es necesario que la ciudad esté habilitada tecnológicamente para que no existan contratiempos en el momento de desarrollar y solicitar los servicios on line.

Para ello, es preciso realizar un análisis minucioso de los componentes necesarios para contar con una infraestructura tecnológica apropiada a la hora de definir la plataforma tecnológica de Gobierno Electrónico. Estos componentes son: ancho de banda, telefonía celular e inalámbrica, digitalización telefónica, televisión digital, cantidad de computadoras existentes, cantidad de centros de acceso público a las TIC, así como, la cantidad de personal capacitado en su uso. (Amoroso, 2014)

En cuanto a lo planteado con anterioridad, la telefonía móvil en Cuba está avanzando, no quizás con la rapidez que quisiera la población pero sí se han visto mejoras sustanciales. Específicamente en el municipio de Santa Clara, el servicio se ha ido perfeccionando desde la concesión de ETECSA como operador unificado de telecomunicaciones gracias a la disponibilidad con que cuenta el país al poseer 900Mhz en GSM y en 3G (EcuRed, 2016), por lo que se puede decir que el municipio objeto de estudio responde a los usuarios con una buena cobertura hacia los servicios que presta la Empresa de Telecomunicaciones de Cuba S.A (ETECSA).

En el municipio al que se hace referencia, existen unidades comerciales donde se ofertan servicios a los usuarios para que interactúen con la tecnología. Para ello se han creado y designado locales, dígame los Joven Club, telepuntos y las propias unidades de ETECSA donde se puede acceder a INTERNET. Estos ofrecen servicios que varían en tiempo y condiciones; en tiempo porque no todos los cursos se imparten en el mismo período, y con respecto a la segunda, no siempre las computadoras se encuentran en un estado óptimo.

Para la implementación de un Gobierno Electrónico hay que tener en cuenta varios aspectos para poder lograr un buen funcionamiento en ejecución. En este, se hace necesario la realización de un diagnóstico donde se pueda describir y definir los indicadores que van a concretar las bases sólidas para la edificación del mismo.

A continuación se ofrecen los indicadores de la metodología que se refieren para el análisis de los resultados obtenidos mediante las encuestas realizadas a cada institución.

3.1.1. Análisis de capacidad

Para lograr una cultura tecnológica en la sociedad, se deben aprobar proyectos de capacitación informática para los ciudadanos, actualizando constantemente los conocimientos de los dirigentes y del personal especializado en las TIC.

Según (Amoroso, 2014) para poder aprovechar los beneficios del Gobierno Electrónico, los ciudadanos deben, primeramente, tener la capacidad de utilizarlo. Para ello se requiere educar a los ciudadanos en el uso de las TIC, y en los beneficios que pueden proporcionar.

El análisis de la capacidad consiste en investigar las condiciones intelectuales que poseen los trabajadores de cada una de las instituciones. No todos los trabajadores tienen la capacidad intelectual para interactuar de manera adecuada y sin riesgos con la tecnología, por lo que se necesita frecuentemente de una capacitación de acuerdo a las necesidades de la organización a la que pertenezca y las prioridades sociales.

Ante el cuestionamiento de la cantidad de trabajadores capacitados en el uso de las TIC, se concluye que de las 12 Direcciones Municipales subordinadas a la AMPP, sólo

5 de ellas (Finanzas y Precios, Economía y Planificación, Educación, Comercio, Salud) cuenta con un 100% de todo el personal capacitado en el uso de las tecnologías. Esto se debe a que dichos centros ostentan el requisito de que sus empleados, para optar por una plaza de oficina, deben poseer el conocimiento (ya sea básico o medio) respecto a la computación, pues obligatoriamente necesitan apoyarse de varias herramientas digitales para realizar la contabilidad del centro, así como de otros servicios.

En los centros como Planificación Física, DIS, INDER y Vivienda, existe solamente entre sus empleados un porcentaje mínimo de capacitados en esta área. Por tanto se puede observar que existe un desnivel con respecto a organizaciones que básicamente trabajan directamente con el público. Dado es el caso de las entidades de Transporte, Comunes y Gastronomía Popular, que solamente están calificados para trabajar con las tecnologías, el personal de oficinas; aquellos empleados que presten servicios fuera de la entidad no deben poseer habilidades de este tipo, pues no cuentan realmente con este tipo de conocimiento.

Para suplir estas carencias, se crean estrategias, entre ellas y más importante, la capacitación del personal a favor del conocimiento de las TIC. En las instituciones esta capacitación se realiza a través de las necesidades que surgen de los trabajadores, de los cambios en la institución así como también la superación personal. Para ello, existen diferentes convenios con la empresa Desarrolladora de Software (DESOFT), quien se encarga de realizar software para la implementación y realización de la contabilidad y servicios propios de los organismos gubernamentales. Estos son los encargados de proporcionar cada uno de los cursos de formación con respecto a los nuevos programas implementados.

Otra forma de realizar la preparación del personal es diagnosticando por cada área de la institución, las necesidades que tienen los empleados, para conocer las dificultades tecnológicas que afrontan. Un segundo paso sería trazar una estrategia para la realización del plan de capacitación según los objetivos de cada departamento e individual y en un tiempo determinado ofrecer la preparación para los trabajadores.

A continuación se ofrecen algunos ejemplos de cursos propuestos en cada institución. Los centros que no se mencionan son porque no tienen definida una línea específica de preparación profesional, sino que se instruye según las insuficiencias que surgen en el transcurso del tiempo y de los cambios que realice la institución.

| Organizaciones | Cursos de Capacitación |
|--|---|
| Dirección Municipal de Economía y Planificación | Herramientas básicas del Office |
| Dirección Municipal de Educación | Seguridad Informática |
| Dirección Municipal de Transporte | Operador de micro Seguridad Informática Preparación para la tecnología y Medio Ambiente |
| Dirección Municipal de Planificación Física | AutoCAD MapINfo Siscat 5 |
| Dirección Municipal de INDER | Herramientas básicas del Office |
| Dirección Municipal de Comercio | Herramientas básicas del Office Software de DESOFT |
| Dirección Municipal de Comunes | Software de DESOFT |

Tabla 4. Cursos de capacitación ofrecidos por las organizaciones gubernamentales del municipio de Santa Clara. (Elaboración Propia)

Como se menciona en la tabla anterior, existen variedades de cursos ofrecidos en cada una de las instituciones. De las 12 unidades gubernamentales, solamente 9 ofrecen cursos de capacitación mientras que las 3 restantes no proporcionan cursos por falta de gestión entre la institución y las unidades comerciales (Joven Club) por el alto costo económico del servicio. A pesar de contar con una cantidad de trabajadores

capacitados en el área de las TIC, se llega a la conclusión que las instituciones cuentan con un nivel óptimo para interactuar con la tecnología, aunque es necesaria la implementación de cursos para desarrollar las habilidades necesarias para el uso software y sitios especializados de la institución.

Atendiendo a lo planteado, se puede afirmar de acuerdo con los resultados adquiridos a través de la técnica aplicada, que no se observa ninguna capacitación orientada al uso de plataformas tecnológicas, por lo cual se desconoce todo lo referente a cualquier sistema de Gobierno Electrónico. En esta dirección, se propone un programa de capacitación para dar solución a esta dificultad. (Véase Anexo1 y 2)

3.1.2. Análisis de accesibilidad e infraestructura tecnológica

El ente fundamental para acceder a sitios web es la tecnología. Para que pueda existir una interacción entre el usuario y el sitio es necesario contar con una estupenda accesibilidad tecnológica, además de contar con espacios disponibles, donde el ciudadano pueda acceder sin dificultad. En el municipio de Santa Clara existen varios lugares donde los usuarios pueden asistir para conectarse con los diferentes servicios que ofrecen las empresas de telecomunicaciones.

En las encuestas realizadas al Joven Club provincial y a la empresa de Telecomunicaciones ETECSA, se obtienen datos heterogéneos que responden a preguntas como ¿Con cuántas computadoras cuenta el municipio a disposición de los ciudadanos en estos momentos? ¿Cuántas tienen acceso a Internet?

¿Dónde se pueden encontrar los espacios disponibles para la interacción de los ciudadanos con las TIC?

La respuesta a estas interrogantes se visualiza de la siguiente manera:

| Establecimientos | Nombre | Cantidad de PC por local | Servicios |
|------------------|---|--------------------------|-------------------------------|
| | Santa Clara 1 (Cabecera) Palacio Provincial | 31 | ✓ Cursos a personas jurídicas |

| | | | |
|-------------------|--|----|--|
| Joven Club | Santa Clara 2 (Móvil) | 5 | ✓ Tiempo de máquina |
| | Santa Clara 3 (Rotonda) | 9 | ✓ Asistencia Informática |
| | Santa Clara 4 (CJR) | 6 | ✓ Asesoría e implementación |
| | Santa Clara 5 (Chamberí) | 5 | ✓ Correo de navegación nauta |
| | Santa Clara 6 (Condado Sur) | 11 | ✓ Antivirus segurmática |
| | Santa Clara 7 (Antón Díaz) | 10 | ✓ Desarrollo de aplicaciones informáticas |
| | Santa Clara 8 (José Martí) | 11 | ✓ Alquiler de Computadoras |
| | Santa Clara 9 (Base Aérea) | 9 | |
| | Santa Clara 10 (Hatillo) | 7 | |
| | Santa Clara 11 (Camacho Libertad) | 4 | |
| | Santa Clara 12 (Centro) | 8 | |
| Telepuntos | Telepunto Villa Clara Santa Clara | 10 | INTERNET |
| | Minipunto Ciencias Médicas Santa Clara | 2 | ✓ Venta de productos y accesorios de telecomunicaciones. |
| | Minipunto Universidad Santa Clara | 2 | ✓ Venta de tarjetas |

| | | | |
|-------------------------------|--|------------------------------------|---|
| Minipuntos | Clara | | prepagadas de acceso a Internet.* ✓ Acceso a Internet.* ✓ Llamadas nacionales e internacionales. ✓ Audio conferencia.* ✓ Comercialización de servicios de telefonía móvil.* * Estos servicios no están disponibles en todos los Centros multiservicios de telecomunicaciones del país. |
| | Minipunto José Martí Santa Clara | 2 | |
| Centros Multiservicios | Centro Multiservicios La Salud Santa Clara | 5 | |
| Zona Wi-Fi | Parques Leoncio Vidal Parque de los Framboyanes Parque y Áreas del Estadio Sandino Parque de los Mártires | Dispositivos de pertenencia propia | Servicios ofrecidos por la www y elegidos por el cliente que accede. |

Tabla 5. Locales del municipio de Santa Clara donde se ofrecen servicios de accesibilidad tecnológica. (Elaboración Propia)

En la tabla anterior se definen las unidades, servicios y cantidad de PC, donde el usuario puede acceder a Internet, correo y demás propuestas que se ofrecen. En la provincia de Villa Clara existe un total de 48 y en el municipio de Santa Clara 12, donde cada cual cuenta con un mínimo de 11 computadoras por sede, el único centro que se diferencia es el Palacio de Joven Club que cuenta con 31 ordenadores.

Los Telepuntos y Minipuntos son parte de la red de ETECSA, donde se ofrecen varios servicios con el fin de facilitar los trámites, solicitudes, compra de tarjetas, pagos de facturas, entre otros servicios a la población. Las zona Wi-Fi, son un término que se ha ido implementando recientemente y posee un nivel de efectividad evolutivo. Le da la posibilidad a los usuarios conectarse desde sus dispositivos móviles a la red de redes.

A partir de los resultados determinados en la tabla se puede observar el siguiente gráfico la cantidad de computadoras del municipio de Santa Clara:

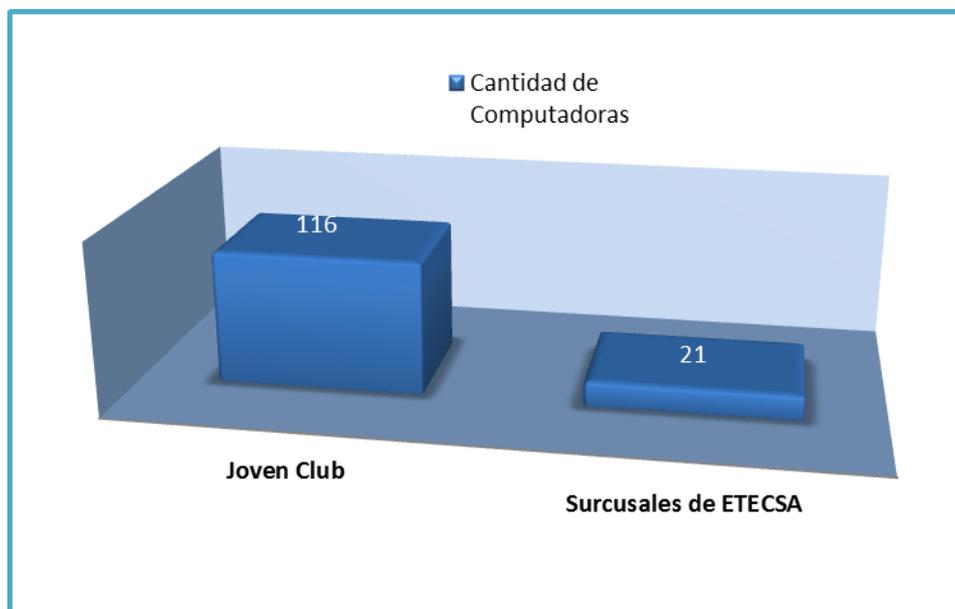


Gráfico 3. Cantidad de Computadoras localizadas en los centros de Joven Club y Sucursales de ETECSA. (Elaboración Propia)

Por tanto, se puede expresar que el total de computadoras existentes en el municipio de Santa Clara es de 137 y las condiciones que presentan, son aceptables para los servicios que presenta hacia la población.

Aunque estos establecimientos ofrezcan asistencia tecnológica para la navegación nacional e internacional, las organizaciones gubernamentales no poseen las condiciones idóneas para implantar estos servicios. A través de las técnicas de recogidas de información, se pudo establecer las características tecnológicas generales que presentan cada uno de los sectores pertenecientes al Gobierno. A continuación se muestra una síntesis de los resultados alcanzados en esta categoría:

| Organizaciones | Total de PC | Cantidad de PC en servicio | Red | Interna | Nacional |
|--|--------------------|-----------------------------------|------------|----------------|-----------------|
| Dirección Municipal de Economía y Planificación | 7 | 2 | Sí | X | |
| Dirección Municipal de Comunales | 10 | 8 | No | - | - |
| Dirección Municipal de Transporte | 25 | 25 | Sí | X | X |
| Dirección Municipal de Deporte | 2 | 2 | No | - | - |
| Dirección Municipal de Comercio | 19 | 19 | No | - | - |
| Dirección Municipal de DIS | 1 | 1 | No | - | - |
| Dirección Municipal de Planificación Física | 24 | 23 | Sí | X | X |
| Dirección Municipal de Educación | 94 | 89 | Sí | X | X |
| Dirección Municipal de Restaurante y Recreación | 14 | 14 | Sí | X | |
| Dirección Municipal de Gastronomía Popular | 6 | 6 | Sí | X | X |
| Dirección Municipal de Salud | 320 | 174 | Sí | X | X |
| Dirección Municipal de Finanzas y Precios | 5 | 2 | Sí | X | X |
| Dirección Municipal de Vivienda | 14 | 14 | No | - | - |

*Tabla 6. Instituciones del sector gubernamental cuentan con acceso a Internet.
(Elaboración Propia)*

En la tabla se definen las condiciones tecnológicas con que cuentan las organizaciones gubernamentales del municipio de Santa Clara. Se puede observar como el nivel de

tecnología es bajo, pues el principal factor que influye en el estado de las computadoras es su antigüedad. De los nodos identificados, solo dos cuentan con acceso a Internet; Planificación Física y Educación.

Para identificar las condiciones en las que se encuentran las instituciones gubernamentales del municipio de Santa Clara, se realizan tres gráficos según el contexto y el funcionamiento de los ordenadores de cada uno, segmentándose dichas condiciones en buenas, regulares y malas.

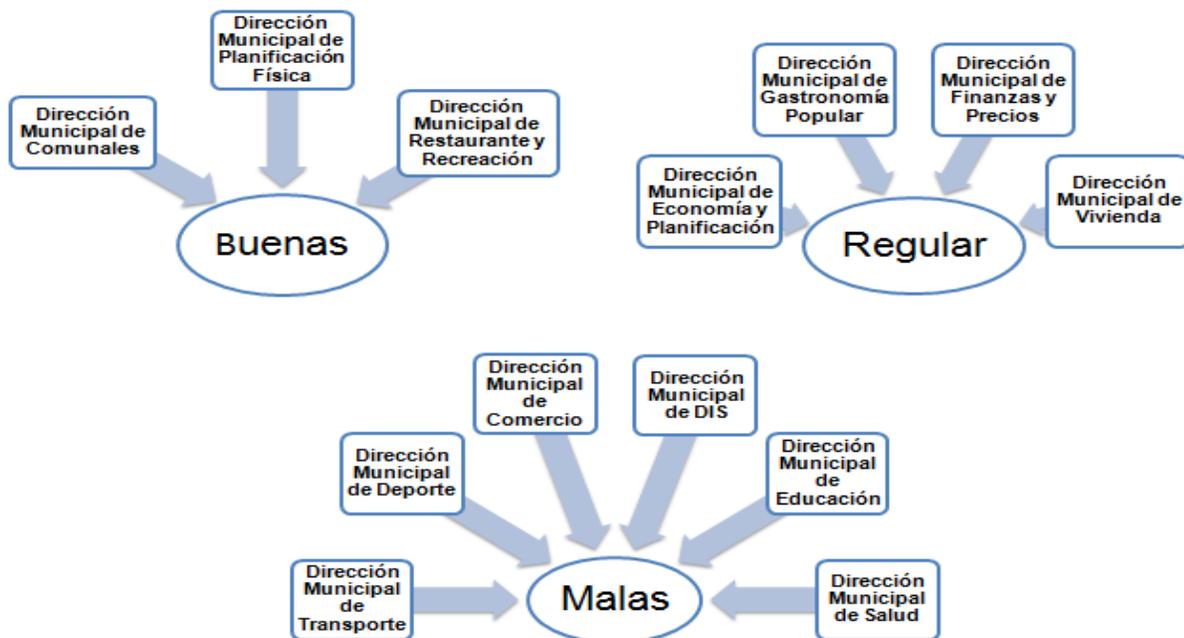


Gráfico 4. Condiciones Tecnológicas de las organizaciones gubernamentales identificadas para la investigación. (Elaboración Propia)

Una vez establecidos todos los datos relacionado con la accesibilidad tecnológica, se puede concluir que las condiciones que presentan las instituciones gubernamentales del municipio de Santa Clara no son las mejores, puesto que no existe presupuesto para el mejoramiento y actualización de computadoras. Otros factores que impiden el buen funcionamiento de los ordenadores es la mala climatización que existe en los departamentos, la humedad, la desactualización de programas y otros componentes que influyen en el deterioro de las computadoras.

3.1.3. Análisis del marco legislativo

Para establecer el marco legislativo de una sociedad se debe tener en cuenta según (Amoroso Fernández, 2014) *la privacidad y la seguridad de la información que circula por la red. Un marco legislativo favorable para el Gobierno Electrónico incita a la población a utilizar las TIC para su beneficio. Esto es muy importante para lograr el desarrollo exitoso de una economía electrónica.*

Para la implementación de sitios web para la sociedad cubana, es imprescindible la creación y establecimientos de políticas concernientes a la información que se ofrecerá en los mismos, sobre todo, si la información que se ofrece, maneja o tramita; responde al Gobierno. Además debe estar dirigida esencialmente a los principales objetivos y desarrollo que se proponga el país y por ello debe estar correctamente reglamentada.

En Cuba se han realizado varias versiones de Políticas de Información por parte del Instituto de Documentación e Información Científico Técnica. La última adaptación fue en el 2003 donde se incluía lo relacionado con la gestión del conocimiento y la vigilancia e inteligencia tecnológica. Sin embargo, a pesar de que se han realizado varias de éstas no se ha podido implementar como se estima, pues aún no se logra el soporte físico requerido. Sobre estas cuestiones y requerimientos acerca de la Vigilancia Tecnológica se puede consultar en (Herrera, 2012).

Para lograr un desarrollo favorable, se necesita realizar un estudio que identifique lo que demanden los ciudadanos (véase Anexo 4) y las empresas, con el objetivo de conocer las principales dificultades que poseen los organismos, ya sea tecnológica e intelectual, aunque no siempre la población se encuentra calificada para trabajar y hacer uso de la misma. Los ciudadanos del municipio de Santa Clara, poseen necesidades indispensables cuando se trata de realizar trámites y procesos en los sectores gubernamentales y no gubernamentales, sobre todo si estos procesos se encuentran soportados en una plataforma de Gobierno Electrónico.

En la entrevista realizada a los residentes del municipio santaclareño se identifica necesidades de acuerdo a las gestiones que realizan. Los resultados obtenidos indican que la principal insuficiencia está dada por la falta de atención por parte de los trabajadores de las organizaciones con respecto a los trámites que se originan en cada

una de ellas, además no se comunica con anterioridad algunos cambios en cuanto a las informaciones que se refieren a elementos relacionados con trámites, gestiones, sistema de quejas etc. El desinterés mostrado por éstos trabajadores provoca en la mayoría de los casos estados de malestar en la población, que en muchas ocasiones han generado discrepancias y querellas de ambas partes, afectando no solo el ambiente laboral de la entidad, sino que ha estimulado con el paso del tiempo, una falta de confianza en las gestiones de Gobierno y en los peores casos ha generado pérdida de la ideología y valores revolucionarios.

Por tanto, la idea de transformar y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos al desarrollar una plataforma de Gobierno Electrónico que plasme de forma abierta las tareas, legislaciones, y complementos que se necesiten para el ahorro de dinero. Es necesaria la interacción directa con las entidades, el tiempo y los trámites de orden documental, pues ha sido bien acogida por parte de los ciudadanos entrevistados, que en su mayoría se muestran abiertos a la participación y disfrute de los principales servicios que ofrezcan los diferentes organismos gubernamentales.

Otro aspecto en el cual coinciden las opiniones de los ciudadanos es que las promociones culturales, recreativas y educacionales se presenten en la plataforma de forma continua y actualizada. Se recomienda realizar un link con la historia de la ciudad y sus leyendas, además de presentar las normas y leyes establecidas en la Gaceta Oficial, así como la Constitución de la República de Cuba, aspectos sobre la Conceptualización del Modelo Económico Social Cubano de Desarrollo Socialista, legislaturas, políticas específicas por organismos, leyes y derechos etc.

3.1.4 Análisis de los indicadores para el desarrollo de un Gobierno Electrónico.

Se llega a este punto de la investigación, con un análisis detallado de los indicadores establecidos por el paso uno de la metodología de (Amoroso, 2014). Cada uno de ellos permitió observar el comportamiento de las organizaciones gubernamentales según lo establecido. Se puede decir que en cuanto a la capacidad intelectual, existe un porcentaje elevado de trabajadores capacitados en las TIC. Las habilidades fueron reconocidas a través de los cursos de capacitación que se ofrecen en las distintas unidades. Otras de las prácticas con las que cuentan los trabajadores, fue el

conocimiento con respecto a los software especializados de cada una de las instituciones.

El análisis arrojó también que hay instituciones que aunque no ofrecen capacitación, los propios trabajadores han obtenido clases en las unidades de Joven Club para su formación. Pero no se puede decir que todo funciona correctamente, pues el conocimiento es solamente suficiente para con la operación y manejo de sistemas o programas que pertenezcan a cada entidad debido a sus objetivos y misión, además la tecnología no es directamente proporcional.

Ante esta situación existen centros en los cuales no existen más de 10 computadoras, de ellas no todas funcionan o no se encuentran en buenas condiciones. Hay empresas que no poseen red interna, lo que dificulta la conexión con otras unidades de su misma rama. Otro de los obstáculos que se presentan es que no lleguen por vía electrónica las informaciones que ofrece la AMPP, ya que esta es una de las unidades que no tiene acceso a los sectores que se le subordinan. Se identifica además las insuficiencias existentes en las organizaciones, las cuales se resumen en tecnológicas, falta de red entre las entidades de un mismo sector, mejoramiento y cambio de los ordenadores de generaciones más recientes. Partiendo de lo antes expuesto se recomienda que la tecnología a emplear debe de ser de última generación, de no ser así no podrá contar con características óptimas de hardware, necesarias para una plataforma de Gobierno Electrónico.

Las personas también juegan un papel importante, dado que no poseen conciencia de lo que es Internet ni de los servicios que brinda, y en este sentido deben ser alfabetizadas. El conocimiento que se tiene al respecto hasta el momento es sobre el uso de redes sociales como Facebook, el uso de Google para la conexión con familiares mediante servicios de Video Chat, y páginas referidas a juegos etc. (véase Anexo 4)

3.2 Programa de recomendaciones para implementar un Gobierno Electrónico en la provincia de Villa Clara.

Se realiza este programa de acuerdo a la Idea # 43 del VII congreso del PCC que manifiesta: “El proceso de reforma, que previamente deberá ser aprobado por la

Asamblea Nacional, en correspondencia con sus facultades constituyentes, prevé una amplia participación popular, incluyendo la realización de un referendo constitucional”, por tanto se propone el objetivo de establecer una mejora en las condiciones tecnológicas de las organizaciones subordinadas al Gobierno. Estas se ejecutan a través de la identificación de las propias necesidades que se encuentran al encuestar al personal de cada empresa.

Se realiza un diagnóstico exhaustivo por cada nodo de acuerdo con los parámetros a seguir por la metodología de (Amoroso Fernández, 2014). (Estos nodos serán una mayor cantidad que los identificados en la investigación que se presenta debido a que se incrementan las unidades subyacentes de cada uno de ellos)

- Realizar un diagnóstico a los trabajadores con el fin de identificar las necesidades de alfabetización o capacitación en este sentido. Se diagnosticarán las necesidades cada tres meses de acuerdo al cumplimiento que se posea. (Véase anexo 5)
- Ofrecer cursos de capacitación sobre las TIC (Tecnologías de la información y la Comunicación), específicamente en la operación o manejo de plataformas tecnológicas a los trabajadores, éstos estarán divididos en varios módulos, hasta llegar a un nivel básico y medio. En esta dirección se recomienda la elaboración de dos módulos lectivos que pudieran ser reelaborados y puestos en práctica por profesores del departamento de Ciencias de la Información. (Véase anexos 1 y 2)
- Optar por adquirir mediante las vías posibles una mayor cantidad de computadoras para la preparación de los trabajadores. Los directivos de cada centro deberán acordar las prioridades por departamento para que este tipo de práctica llegue a todos.
- Se debe establecer estrategias por parte de las entidades con respecto a la formación y alfabetización tecnológica de los ciudadanos ante el uso de los servicios generales de comunicación por red y dispositivos móviles.
- De implementarse las recomendaciones anteriores se logra que en los centros exista una equidad tanto a nivel intelectual como tecnológico y ello permitirá la implementación del Gobierno Electrónico en la provincia.

Conclusiones parciales del capítulo

Después de haber detallado y resumido los indicadores, se puede llegar a la conclusión, que en el municipio de Santa Clara a pesar de contener computadoras en las unidades comerciales con acceso a la red, no cuenta con una buena infraestructura tecnológica para la implementación de un Gobierno Electrónico. Pues para realizar un sitio como este se debe hacer una transformación completa de tecnología en todas estas unidades y en los sectores gubernamentales incluyendo la AMPP.

CONCLUSIONES

El enorme capital humano formado por la Revolución es innegable y constituye la principal fortaleza para enfrentar los desafíos y retos futuros.”

(Díaz-Canel, 2015)

Conclusiones Generales

1. El Gobierno Electrónico se basa principalmente en la transparencia de la información hacia el ciudadano, empresa y el propio Gobierno. Trabaja fundamentalmente con las TIC, ofreciendo una mayor calidad de vida a la población a través de los servicios que presta.
2. La investigación presentó características cualitativas donde se definió la metodología seleccionada para la realización del diagnóstico en el municipio de Santa Clara, en este caso, la de MsCJ. Yarina Amoroso Fernández para el desarrollo de un servicio de Gobierno Electrónico.
3. Se identificó además las principales necesidades de los ciudadanos, donde se obtuvo las carencias con que cuenta el municipio de Santa Clara en los servicios de las entidades gubernamentales y no gubernamentales.
4. Identificadas y caracterizadas las necesidades tecnológicas e intelectuales de los organismos gubernamentales, se puede decir que no se cuenta con la infraestructura, ni la capacidad necesaria para la implementación de un sitio de Gobierno Electrónico en el municipio de Santa Clara.

RECOMENDACIONES

“La Informatización e Internet deberán acompañar la oportunidad de todos los cubanos de participar de forma activa en la construcción del país socialista, próspero y sostenible.”

(Díaz-Canel, 2015)

Recomendaciones generales

- ✓ Elaborar en próximas investigaciones la Definición de visión y prioridades para el Gobierno Electrónico así como el resto de los pasos de la metodología de Amoroso.
- ✓ Proporcionar información del proyecto que se comienza o que se desarrollará ante el Repositorio de Esquemas de Metadatos, la Plataforma de Interoperabilidad y el esquema XML Ley Cuba para su inclusión a largo plazo en este tipo de sistema.

RECOMENDACIONES PARA LA IMPARTICIÓN DEL CURSO A LOS TRABAJADORES DE LAS ORGANIZACIONES GUBERNAMENTALES.

- Definir el lugar y el sistema de clases por unidades priorizadas.
- Se recomienda la elaboración del contenido a impartir en consecuencia con los temas propuestos.
- Se recomienda un sistema de clases con características similares al Diplomado de Administración Pública.
- Se recomienda la impartición de las clases en instalaciones donde los estudiantes tengan una interacción de al menos dos estudiantes por máquina, en este sentido se podría recomendar el servicio de laboratorios del CDICT o cualquier otra instalación que posea condiciones similares de infraestructura.

RECOMENDACIONES PARA LA IMPARTICIÓN DEL CURSO AL CIUDADANO

- Se recomienda que este programa sea recibido por todos los trabajadores de los Joven Club de Computación, al menos el segundo módulo.
- Se recomienda que este programa se imparta por los trabajadores de los Joven Club una vez que éstos lo hayan recibido, pues es actualmente la única vía de que lleguen estos conocimientos al ciudadano.

BIBLIOGRAFÍA

“Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en general, ofrecen oportunidades para que las personas, las organizaciones y las comunidades puedan desarrollar su pleno potencial, promover su desarrollo sostenible y mejorar su calidad de vida.”

(Díaz-Canel, 2015)

Bibliografía

- ✓ Plan Nacional de Gobierno *Electrónico y Planes sectoriales de Gobierno Electrónico Argentina*. 2005.
- ✓ (ETECSA), E. D. T. D. C. S. A. 2012. *Internet* [Online]. *Santa Clara*. Available: http://www.etecsa.cupage=internet_conectividad&sub=internet [Accesado 2016].
- ✓ AIBAR, E. 2004. *Gobierno Electrónico y servicios públicos: un estudio de caso sobre el portal interadministrativo CAT365*, Barcelona.
- ✓ ALBORNOZ, B. & RIVERO, M. 2007. *Experiencias andinas de Gobierno Electrónico: La problemática de la participación ciudadana*, Quito, Ecuador.
- ✓ ALCAIDE MUÑOZ, L. 2012. *E-Gobierno e información financiera. Estudio meta-analítico de los determinantes de la divulgación y sus efectos moderadores*. Doctoral, Granada.
- ✓ ALFARO A, R., BUSTOS R, G., GONZÁLEZ R, A. & LOROÑO A, J. 2005. *Introducción al Gobierno Electrónico: Actores y Dimensiones*. In: VALPARAÍSO, E. U. D. & VALPARAÍSO, P. U. C. D. (eds.). CHILE.
- ✓ ÁLVAREZ BARRIOS, J. E. & ISLAS HERRERA, J. A. 2013. *Gobierno Electrónico en México: ¿Mito o realidad?: Descripción, análisis y evaluación del Gobierno digital en México*.
- ✓ AMOROSO FERNÁNDEZ, Y. 2014. *Gobierno Electrónico: propuesta metodológica de desarrollo y evaluación*.
- ✓ ARELLANO, J. 2011. *Gobierno Electrónico. El estado del Gobierno Electrónico en Latinoamérica* [Online]. [Accesado 2016].
- ✓ CÁMARA FIGUEROA, M. 2011. *Plan Estratégico de Gobierno Electrónico*. In: *Informática*, O. N. D. G. E. E. (ed.). Perú.
- ✓ CARDONA, D. 2002. *El Gobierno electrónico: Una revisión desde la perspectiva de la prestación de servicios en I Congreso Catalán Pública*.
- ✓ CARTA IBEROAMERICANA DE GOBIERNO ELECTRÓNICO 2007. *Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico*. In: ESTADO, M. D. A. P. Y. R. D. (ed.). Santiago de Chile.

- ✓ CASTOLDI, P. 2000. *El Gobierno Electrónico como un nuevo paradigma de administración*. PRUDENTIA IURIS, No. 55.
- ✓ CELLARY, W. 2008. *Strategic Impact of e-Government on Economy and Society*.
- ✓ CÉSAR, C., GASTÓN, C., CUSBA, E., NASER, A., DE LA FUENTE, C., HERNÁNDEZ, P., PARRA, D., RAJEVIC, E. & ROBINSON, D. 2012. *El desafío hacia el Gobierno abierto en la hora de la igualdad*.
- ✓ CONCEPTOS GENERALES EN EL MARCO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO. 2008. *Conceptos generales en el marco de Gobierno Electrónico. V Foro Virtual, Gobierno Electrónico: La Tecnología y su relación con los ciudadanos* [Online]. Available: www.concytec.gob.pe/foro-egob.
- ✓ CRIADO GRANDE, J. I., CARMEN RAMILO, M. & SALVADOR SERNA, M. 2002. *La Necesidad de Teoría(s) sobre Gobierno Electrónico. Una Propuesta Integradora*. Reforma del Estado y Modernización de la Administración Pública "Gobierno Electrónico".
- ✓ DE ARMAS URQUIZA, R. & DE ARMAS SUÁREZ, A. 2011. *Gobierno Electrónico: Fases, Dimensiones y algunas consideraciones que hay que tener en cuenta para su implementación*. Ciudad de la Habana, Cuba.
- ✓ DE HARO, F. 2013. *¿Qué Gobierno abierto para América Latina? La oportunidad y la tarea de la subsidiariedad*. Bien común, vol.19, pp.130-139.
- ✓ DISEÑO DE UNA ESTRATEGIA DE GOBIERNO ELECTRÓNICO 2007. *Diseño de una estrategia de Gobierno electrónico*,. In: MONTERREY, D. R. I. T. Y. D. E. S. D. (ed.). Monterrey, México.
- ✓ DURÁN LEE, T. 2015. *Estrategia de Comunicación orientada a una imagen pública positiva de la Asamblea Municipal del Poder Popular*. Trabajo de Diploma, Universidad Central "Marta Abreu" de las Villas.
- ✓ ECURED. 2016a. *EcuRed: Conociminetos con todos y para todos* [Online]. Habana, Cuba. Available: <http://www.ecured.cu/Cubacel> [Accesado 2016].

- ✓ ECURED. 2016b. *ETECSA* [Online]. Habana, Cuba. Available: <http://www.ecured.cu/ETECSA> [Accesado 2016].
- ✓ EL GOBIERNO ELECTRÓNICO:PERFILES DE PAÍSES 2002. *El Gobierno Electrónico:Perfiles de países*. In: (COMNET-IT), F. D. L. R. D. C. D. T. D. L. I. P. E. D. (ed.). París.
- ✓ ELECTRÓNICO, U. L. E. E. R. D. G. 2014. *Uruguay Líder en el ranking de Gobierno Electrónico*. In: INFORMACIÓN), A. A. D. G. E. Y. S. D. L. (ed.). Uruguay.
- ✓ ELÍAS SOSA, H. 2015. *Cuatro ideas para hacer mejor Gobierno Electrónico en México* [Online].
- ✓ EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE CUBA S. A. (ETECSA). 2012. *Conectividad* [Online]. Santa Clara. Available: http://www.etcusa.cupage=internet_conectividad&sub=conectividad [Accesado 2016].
- ✓ ESTEVES, J. 2005. *Análisis del desarrollo del Gobierno Electrónico municipal de España*.
- ✓ ESTUDIO DE LAS NACIONES UNIDAS SOBRE EL GOBIERNO ELECTRÓNICO.GOBIERNO ELECTRÓNICO PARA EL PUEBLO 2012. *Estudio de las Naciones Unidas sobre el Gobierno Electrónico.Gobierno electrónico para el pueblo*. In: UNIDAS, A. E. Y. S. D. L. N. (ed.). Nueva York.
- ✓ FINQUELIEVICH, S. 2002. *Mercosur.gov: E-Gobierno en Argentina, Uruguay y Brasil*. Available: <http://uruno.quadernsdigiials.nei/bibliotecaquaderns.asp?IdEiblioteca=814>.
- ✓ FRICK, M. 2008. *De la teoría a la práctica: Cómo implementar con éxito el Gobierno Electrónico.La experiencia regional y las barreras de la e- innovación*. In: GEALC, R. D. G. E. D. A. L. Y. E. C. R., OEA), S. E. P. E. D. I. S.-. & IDRC), I. P. L. C. E. L. A. I. (eds.) Roberto López (Gerente Red GEALC) ed.
- ✓ FRITSCH, R. & VANTI, R. 2003. *Gobierno Electrónico: El Caso del Diario Oficial.Como inductor de la modernización y de la integración de procesos en las organizaciones envueltas*. Available: <http://www.governoeletronico.e.gov.br>
- ✓ <http://egov.idg.com.br/AdPortalV3/>.

- ✓ GARCÍA, A. & MEDINA, D. 2015. *Ranking 2015 de Gobierno Electrónico en el Estado dominicano* [Online]. Available: <http://optic.gob.doindex.phpnoticiasitem308-optic-lanza-ranking-2015-de-tic-y-Gobierno-electronico-en-el-estado-dominicano>.
- ✓ GARCÍA ECHEVARRÍA, M. D. P. 2013. *Diseño de una propuesta de Gobierno Electrónico para mejorar la gestión gubernamental del Gobierno regional de Lambayeque*. Tesis para optar el título de Ingeniero de Sistemas y Computación, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Facultad de Ingeniería escuelas de Ingenierías de Siatemas y Computación. .
- ✓ GARCÍA FERRARI, T. 2005. *Alcances del e–government en Argentina*.
- ✓ GÓMEZ ROA, J. M. 2012. *Las redes sociales, una potente herramienta al servicio del Open Government*. Universida de Granada.
- ✓ GONZÁLEZ, P. 2014. *Informe 2014 de Naciones Unidas sobre Gobierno Electrónico*. Available: http://www.agesic.gub.uy/innovaportal/file/1443/1/agesic_agendadigitl_2011_2015.pdf.
- ✓ GUTIÉRREZ, C., BASTARRICA, C., FREZ, R., FUENZALIDA, C., OCHOA, S. F., ROSSEL, P. O. & VILLENA, A. 2005. *Gobierno Electrónico en Chile, desafíos, perspectivas y oportunidades*.
- ✓ HERRERA ROMERO, O. C. 2012. *Diseño de un Observatorio de Tecnología Educativa para la Facultad de Ciencias de la Información y de la Educación*. Licenciatura, Universidad Central "Marta Abreu" de las Villas.
- ✓ HOFMANN, A., RAMÍREZ ALUJAS, A. & BOJÓRQUEZ, J. A. 2012. *La Promesa del Gobierno Abierto, Mexico*.
- ✓ IBARRA, L. 2014. *Censo 2014 de Naciones Unidas sobre Gobierno electrónico* [Online]. Available: blogs.laprensagrafica.com/litoibarrap=3024.
- ✓ INSULZA, J. M. 2012. Prologo. *La Promesa del Gobierno Electronico*. Mexico y Cile.
- ✓ IZQUIERDO BRITO, M. 2015. *Cultura Informacional en la Administración Pública cubana: El caso de la Asamblea Municipal del Poder Popular de Corralillo (AMPP)*. Licenciatura, Universidad "Marta Abreu" de las Villas.

- ✓ JIMÉNEZ GÓMEZ, C. E. & GASCÓ, M. 2012. *Y ahora... Gobierno abierto: nuevos términos en la constante búsqueda por la transparencia y la rendición de cuentas* [Online]. Cartagena, Colombia. Available: www.data.gov.
- ✓ KAUFMAN, E. 2003. *Panorama latinoamericano de Gobiernos Electrónicos Modelos Existentes*. Available: <http://esterkaufman.com.ar/wp-content/uploads/2010/02/panorama-latinoamericano-de-Gobierno-electronico.pdf>.
- ✓ LUNELLI, P. 2014. *MundoGeo* [Online]. Colombia. Available: <http://mundogeo.com/es/blog/2014/07/25/indra-desarrolla-plataforma-e-government-para-la-ciudad-de-tunja-en-colombia/> [2016].
- ✓ MIYARES BERMÚDEZ, E. 2009. *Diccionario Básico Escolar*.
- ✓ MONTARCÉ, P. 2006. *Gobierno Electrónico en la República Argentina. Las TIC en las A.A.P.P.*
- ✓ MORENO ESCOBAR, H., SIN TRIANA, H. & NETTO, S. C. S. 2007. *Conceptualización de arquitectura de Gobierno electrónico y plataforma de interoperabilidad para América Latina y el Caribe*. Available: <http://hdl.handle.net/11362/3578>.
- ✓ PAÍSES, E. G. E. P. D. 2002. *El Gobierno Electrónico: Perfiles de países*. In: (COMNET-IT), F. D. L. R. D. C. D. T. D. L. I. P. E. D. (ed.). París.
- ✓ PANDO, D. & FERNÁNDEZ ARROYO, N. 2013. *El Gobierno electrónico a nivel local. Experiencias, tendencias y reflexiones*. 1ed ed.
- ✓ PERDOMO PAZ, A. G. 2010. *Ventajas y Desventajas del Gobierno Electrónico*. *El Gobierno Electrónico* [Online]. Available from: <http://elblogdeargenis.blogspot.com/> [2016].
- ✓ PLAN NACIONAL DE GOBIERNO ELECTRÓNICO 2012. *Plan Nacional de Gobierno Electrónico*. In: INFÓRMÁTICA-ONGEI, O. N. D. G. E. E. (ed.). Perú.
- ✓ PORRÚA VIGÓN, M. Á. 2004. *Gobierno electrónico: conceptos y avances*. *CLAD Reforma y Democracia*, No. 30, 11.

- ✓ RIASCOS, S. C., GIORDANO, G. M. & SOLANO, O. J. 2008. *El Gobierno Electrónico como estrategia de participación ciudadana en la Administración Pública a nivel de Suramérica -Casos Colombia y Uruguay.*
- ✓ RIVERA URRUTIA, E. 2006 *Concepto y problemas de la construcción del Gobierno electrónico. Una revisión de la literatura 1. Gestión y Política Pública, VOLUMEN XV PP. 259-305.*
- ✓ RODRÍGUEZ SÁNCHEZ, Y., CRESPO RAMÍREZ, R. J., PILOTO RODRÍGUEZ, R. & GUERRA ÁVILA, E. 2010. *Revistas Científicas de Ciencia e Innovación Tecnológica: metodología para la evaluación de publicaciones científicas. Ciencias de la Información Vol. 41, No.1.*
- ✓ ROMERO HILLER, G. 2007. *Indicadores de Ciencia y Tecnología para la toma de decisiones y la formulación de Políticas Públicas. Caso: Observatorio Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación (OCTI).*
- ✓ RUELAS, A. L. & PÉREZ ARÁMBURO, P. 2006. *El Gobierno electrónico: su estudio y perspectivas de desarrollo UNI, Vol. 1, n° 3.*
- ✓ SALAZAR SOLÍS, L. A. 2006. *Ventanilla única de Gobierno electrónico.*
- ✓ SANDOVAL-ALMAZÁN, R. & GIL-GARCÍA, J. R. 2011. *Gestión de la Tecnología: una exploración del uso de las redes sociales en los Gobiernos estatales de México. Revista d Gestión Pública, vol.1, pp.207-309.*
- ✓ SECRETARÍA NACIONAL DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA 2014. *Plan Nacional de Gobierno Electrónico. In: PÚBLICA, S. N. D. L. A. (ed.). Ecuador.*
- ✓ SECRETARÍA NACIONAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (SENATICS). 2016. *Portal Paraguay: Portal unico de informaciones y servicios orientados al ciudadano [Online]. Paraguay. Available: <http://www.paraguay.gov.py/Gobierno-electronico> 2016].*
- ✓ STURM, C. 2012. *Colombia y Uruguay le siguen en la lista, que evalúa los servicios del Gobierno a los ciudadanos en internet. [Online]. 2016].*

- ✓ VALENTI, P., ANTA, R., LAGUYÁS, N. & FLEYTAS, N. 2006. *Desarrollo de la estrategia de Gobierno Electrónico en Paraguay – Portal de Trámites*. In: DESARROLLO, B. I. D. (ed.). PARAGUAY.
- ✓ VERA, E. & LA RED MARTÍNEZ, D. 2010. *Teleprocesos y Sistemas Distribuidos. Gobierno Electrónico*. Universidad Nacional del Nordeste.

ANEXOS

“Es un deber y una responsabilidad administrativa controlar que los recursos puestos en función de metas sociales se usen en esa dirección y que el uso de los recursos disponibles se pongan en función de apoyar las metas prioritarias de la nación.”

(Díaz-Canel, 2015)

Anexos

Anexo 1: Módulo No. 1 para la Administración Pública (Nivel Básico).

| | | | |
|---|--|---------------------------|--------------|
| Nombre del curso: Introducción a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) | | | |
| Descripción | Curso para funcionarios de la Administración Pública. Lugar: Por definir Unidades priorizadas: Por definir | | |
| Características | El siguiente módulo se caracteriza por una serie de temas que introducen a los trabajadores de las organizaciones gubernamentales en el uso de las TIC con el fin de facilitar la gestión y manejo de una Plataforma de Gobierno Electrónico que a largo plazo se desea implementar en la Provincia de Villa Clara. | | |
| Objetivos | Se realiza el módulo con los siguientes objetivos: <ol style="list-style-type: none">1. Diagnosticar las habilidades existentes con respecto al uso de las TIC.2. Crear habilidades en los estudiantes en uso de las TIC.3. Crear habilidades de uso y manejo de Bases de Datos.4. Desarrollar habilidades de Seguridad Informática.5. Introducir preceptos básicos referentes a la Alfabetización Informacional.6. Identificar las vías de transmisión de datos mediante las redes. | | |
| Duración | Para la realización del curso se estima un tiempo de dos meses con una cantidad 32 horas clases. | | |
| Programa | Asignaturas | Frecuencia semanal | Horas |
| | Introducción a las TIC. | 2 | 6 |
| | Introducción a las herramientas del | 2 | 6 |

| | | | |
|----------------------------|---|---|---|
| | OFFICE. | | |
| | Introducción a Bases de Datos. | 2 | 8 |
| | Introducción a la Seguridad Informática. | 2 | 2 |
| | Introducción a la Alfabetización Informacional | 2 | 6 |
| | Introducción a la transmisión de datos mediante las redes. | 2 | 4 |
| Forma de evaluación | <p>Las evaluaciones se harán de forma frecuente y mediante la orientación de estudios independientes en cada uno de los encuentros.</p> <p>Como evaluación final de orientará un taller donde el estudiante deberá demostrar las habilidades adquiridas en cada una de las asignaturas recibidas de forma integradora en un solo ejercicio.</p> | | |

Anexo 2: Módulo No. 2 para la Administración Pública (Nivel Medio).

| | |
|--|---|
| Nombre del curso: Desarrollo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) | |
| Descripción | Curso para funcionarios de la Administración Pública. Lugar: Por definir Unidades priorizadas: Por definir |
| Características | El siguiente módulo se caracteriza por la introducción de contenidos para navegar en la red mediante y la creación de habilidades con respecto a las plataformas tecnológicas. Se impartirá de forma continua al módulo que se impartirá a trabajadores de las organizaciones gubernamentales, dichas habilidades consolidan los conocimientos necesarios para la gestión y manejo de una Plataforma de Gobierno Electrónico que a largo plazo en la Provincia de Villa Clara. |
| Objetivos | Se realiza el módulo con los siguientes objetivos: <ol style="list-style-type: none">1. Definir, ejemplificar y operar los servicios de Internet.2. Desarrollar habilidades de gestión de la Información y el Conocimiento en las Organizaciones.3. Determinar habilidades de búsqueda y recuperación de información.4. Introducir y evaluar el aprendizaje para el acceso a plataformas web.5. Familiarizar a los estudiantes con las Experiencias de Gobierno Electrónico a nivel macro. |
| Duración | Para la realización del curso se estima un tiempo de dos meses con una cantidad 32 horas clases. |

| | Asignaturas | Frecuencia semanal | Horas |
|--------------------------------|---|-------------------------------|--------------|
| Programa | 1. Servicios de la www (Blogs, Wikis, Frequently Asked Questions [FAQ], Foros) | 2 | 8 |
| | 2. La gestión de la Información y el Conocimiento en las Organizaciones | 2 | 6 |
| | 3. Búsqueda y Recuperación. | 2 | 4 |
| | 4. Introducción y uso de las plataformas tecnológicas. | 2 | 10 |
| | 5.Experiencias de Gobierno Electrónico | 2 | 4 |
| Forma de evaluación | <p>Las evaluaciones se harán de forma frecuente y mediante la orientación de estudios independientes en cada uno de los encuentros.</p> <p>Como evaluación final de orientará un taller donde el estudiante deberá demostrar las habilidades adquiridas en cada una de las asignaturas recibidas de forma integradora en un solo ejercicio.</p> | | |

Anexo 3: Módulo único Integrador para el Ciudadano

| | |
|--|--|
| Nombre del curso: Introducción a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), las Plataformas Tecnológicas y Gobierno Electrónico | |
| Descripción | Curso para el ciudadano, actor fundamental del Gobierno Electrónico de la Ciudad/Provincia de Villa Clara. Lugar: Joven Club de Computación y Electrónica al que se pertenezca. |
| Características | El siguiente módulo se caracteriza por una serie de contenidos que introducen al ciudadano cubano en temas concernientes a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y las Plataformas Tecnológicas con el fin de facilitar la gestión y manejo de una Plataforma de Gobierno Electrónico que a largo plazo se desea implementar en la Ciudad/Provincia de Villa Clara. |
| Objetivos | Se realiza el módulo con los siguientes objetivos: <ol style="list-style-type: none">1. Diagnosticar y crear habilidades con respecto al uso de las TIC.2. Introducir preceptos básicos referentes a la Alfabetización Informacional.3. Identificar y explicar las vías de transmisión de datos mediante las redes.4. Definir, ejemplificar y operar los servicios de Internet.5. Introducir el aprendizaje para el acceso a plataformas web.6. Familiarizar a los estudiantes con las Experiencias de Gobierno Electrónico a nivel macro. |
| Duración | Para la realización del curso se estima un tiempo de dos meses con una cantidad 48 horas clases. |

| | Asignaturas | Frecuencia semanal | Horas |
|-----------------|--|---|--------------|
| Programa | Introducción a las TIC. | 2 | 6 |
| | Introducción a las herramientas del OFFICE. | 2 | 8 |
| | Introducción a la Alfabetización Informacional | 2 | 6 |
| | Introducción a la transmisión de datos mediante las redes. | 2 | 2 |
| | Servicios de la www (Blogs, Wikis, Frequently Asked Questions[FAQ], Foros) | 2 | 8 |
| | Búsqueda y Recuperación. | 2 | 6 |
| | Introducción y uso de las plataformas tecnológicas. | 2 | 8 |
| | Experiencias de Gobierno Electrónico | 2 | 4 |
| | Forma de evaluación | <p>Las evaluaciones se harán de forma frecuente y mediante la orientación de estudios independientes en cada uno de los encuentros.</p> <p>Como evaluación final de orientará un taller donde el estudiante deberá demostrar las habilidades adquiridas en cada una de las asignaturas recibidas de forma integradora en un solo ejercicio.</p> | |

Anexo 4. Entrevista aplicada a la población del municipio de Santa Clara

Estimado compañero (a): el presente cuestionario se aplicará como parte del Trabajo de Diploma con el fin de diagnosticar sus necesidades tecnológicas e identificar los servicios más apremiantes para el desarrollo de la plataforma de un Gobierno Electrónico. Para ello le pedimos la más sincera colaboración en sus respuestas.

(Se le explicará al ciudadano que es un Gobierno Electrónico y su principal es objetivo)

1. Si tuviera acceso a un servicio de Gobierno Electrónico de Internet en casa o Joven Club, ¿cuáles de los trámites o procesos le gustaría que pudiese reflejarse en el mismo?

Vivienda Jurídicos De Aduana Bufete Colectivo

Comercio Transporte Gastronomía Deporte Otro ¿cuál?

2. ¿Le gustaría que una de las secciones de la plataforma estaría encaminada hacia las promociones culturales, recreativas, educacionales, entre otras? En caso de ser afirmativa su respuesta, decir cuáles.

Sí No

3. ¿Qué otro servicio desearía que se tuviera en cuenta para la realización de una plataforma de este tipo?

4. ¿Se siente usted, como usuario/cliente de la organización a gusto con la atención que se le presta en las organizaciones gubernamentales del municipio de Santa Clara?

Sí No

En caso de ser negativa su respuesta, argumente el por qué

Muchas Gracias

Anexo 5. Entrevista aplicada a los sectores gubernamentales del municipio de Santa Clara.

Estimado compañero: el presente cuestionario se aplicará como parte del Trabajo de Diploma con el fin de diagnosticar las características de su institución para diseñar una plataforma de Gobierno Electrónico en el municipio de Santa Clara. Para ello le pedimos la más sincera colaboración en sus respuestas.

Nombre y Apellidos_____ **(Opcional)**

Institución a la que pertenece_____

Según su organización:

2. ¿Cuáles son las condiciones tecnológicas en que se encuentran la institución?

Buena_____ Regular_____ Mala_____ ¿Por qué?

3. ¿Cuál es el número de trabajadores capacitados en el uso de las Tecnologías de la información y la Comunicación?

4. ¿Ofrecen algún curso de capacitación a favor del conocimiento del uso de las TIC?
En caso de ser positiva su respuesta mencionar cuáles son y cada qué tiempo se realizan.

5. ¿Cuál es el número de procesos y servicios automatizados con que cuenta la institución?

Muchas Gracias

Anexo 6. Entrevista aplicada a la Empresa de Telecomunicaciones (ETECSA) del municipio de Santa Clara.

Estimado compañero(a): el presente cuestionario se aplicará como parte del trabajo de diploma con el fin de diagnosticar las características de su institución para diseñar una plataforma de Gobierno Electrónico en el municipio de Santa Clara. Para ello le pedimos la más sincera colaboración en sus respuestas.

Nombre y Apellidos_____ **(Opcional)**

Institución a la que pertenece_____

Según sus conocimientos sobre la Situación tecnológica en el municipio de Santa Clara responda:

1- Cuando se habla de telefonía móvil, las condiciones de estas son:

Buenas_____ Regular_____ Malas_____

2- ¿Con cuántas computadoras cuenta el municipio disponible a los ciudadanos en estos momentos? ¿Cuántas tienen acceso a Internet?

3- ¿Dónde se pueden encontrar los espacios disponibles a los ciudadanos para la interacción con las TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación)?

4- ¿Qué cantidad de trabajadores está capacitados en estos locales para el uso de las TIC?

Todos_____ Pocos_____ Muy poco_____ Ninguno_____

5- ¿Qué instituciones del sector gubernamental cuenta con acceso a INTERNET?

Todas_____ Pocas_____ Muy pocas_____ Ninguna_____

6- ¿Cuáles y qué cantidad de servicios ofrecen para los usuarios y organizaciones que tienen acceso a INTERNET y telefonía móvil?

Según lo respondido anteriormente:

¿Cree usted que el municipio de Santa Clara esté capacitado tecnológicamente para en un futuro implementar una plataforma de Gobierno Electrónico? ¿Por qué?

Muchas Gracias

Anexo 7. Entrevista aplicada a los sectores gubernamentales del municipio de Santa Clara.

Estimado compañero(a): la presente entrevista se aplicará como parte del Trabajo de Diploma con el fin de diagnosticar las características de su institución para diseñar una plataforma de Gobierno Electrónico en el municipio de Santa Clara. Para ello le pedimos la más sincera colaboración en sus respuestas.

Nombre y Apellidos_____ **(Opcional)**

Institución a la que pertenece_____

Explicar cómo está compuesta su organización en cuanto a:

1. Características de la institución (misión, visión y objetivos)
2. La infraestructura (las tecnologías, medios básicos, personal)
3. Servicios que presta la institución
4. ¿Cuenta con algún sitio Web, Portal o Gobierno Electrónico para el apoyo de los servicios? (De ser positiva su respuesta, ejemplifique las direcciones electrónicas mediante las cuales se puede acceder)

Muchas Gracias

Anexos 8. Aplicada a los funcionarios del Gobierno

Estimado compañero (a): la presente entrevista se aplicará como parte del Trabajo de Diploma con el objetivo de recopilar información de las condiciones tecnológicas existentes en la institución, se realiza este para implementar un sitio de Gobierno Electrónico en el municipio de Santa Clara. Para ello le pedimos la más sincera colaboración en sus respuestas.

Nombre y Apellidos _____

Ocupación _____

Explicar cómo está compuesto el Gobierno en cuanto a:

- La infraestructura
- La cultura
- Las políticas
- Las tecnologías
- El personal
- La comunicación
- ¿Cuáles son los sectores económicos, políticos y sociales que atiende la gestión de Gobierno de Santa Clara?
- ¿Cuáles son los procesos y los flujos de información del Gobierno y hacia las instituciones referentes a él?
- ¿Cuáles son los servicios que presta el Gobierno (servicios), definir si es por sectores o general?

Muchas Gracias