



Marzo 2019 - ISSN: 1696-8352

EL GOBIERNO ELECTRÓNICO, SU IMPACTO EN LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

THE ELECTRONIC GOVERNMENT, ITS IMPACT ON INFORMATION SECURITY

Autores: MSc. Neise Calixto González Cadalso.¹

neisec@uniss.edu.cu

MSc. José Ramón Beltrán Barrizonte.²

MSc. Ramiro Leónides Paz Companioni.³

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Neise Calixto González Cadalso, José Ramón Beltrán Barrizonte y Ramiro Leónides Paz Companioni (2019): "El gobierno electrónico, su impacto en la seguridad de la información", Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, (marzo 2019). En línea:

<https://www.eumed.net/rev/oel/2019/03/gobierno-electronico-informacion.html>

RESUMEN: El gobierno electrónico término utilizado por expertos en la materia. Es el resultado de un crecimiento exponencial de Internet y las tecnologías de la información. Se puede considerar al gobierno electrónico como un intento por modernizar las relaciones (y servicios) entre los individuos y las autoridades. Incrementa la eficiencia y efectividad de las funciones públicas, facilita la relación gobierno-ciudadanos, fortalece las estrategias nacionales de promoción de la transparencia y la integridad. Se hace necesario desarrollar el gobierno electrónico y el comercio electrónico en todos los organismos, entidades y gobiernos territoriales del país, donde los ciudadanos puedan encontrar plataformas web con información actualizada y que mediante ellas sean atendidos adecuadamente, donde realicen trámites y

¹ Universidad de Sancti Spíritus "José Martí Pérez". Cuba. Departamento de Enseñanza Militar. Profesor Auxiliar, imparte las asignaturas Seguridad y Defensa Nacional. Máster en Educación Superior "Mención Derecho". Ha impartido posgrado de Seguridad y Defensa Nacional. Ha participado en talleres provinciales de Educación Patriótica Militar e internacionalista, así como en nacionales de Riesgos de Desastres. Participó en el X Congreso Internacional de Desastre y la VI Conferencia Internacional de Bomberos.

² Universidad de Sancti Spíritus "José Martí Pérez". Cuba. Departamento de Enseñanza Militar. Profesor Auxiliar, imparte las asignaturas Seguridad y Defensa Nacional. Máster en Ciencias de la Educación. Ha impartido posgrado de Seguridad y Defensa Nacional. Ha participado en talleres provinciales y regionales de Educación Patriótica Militar e internacionalista. Forma parte del proyecto Forsat, Sistema de Alerta Temprana para la Cuenca Zaza y Agabama.

³ Universidad de Sancti Spíritus "José Martí Pérez". Departamento de Enseñanza Militar, Cuba. Profesor Asistente, imparte las asignaturas Seguridad y Defensa Nacional. Máster en Ciencias de la Educación. Ha impartido posgrado de Seguridad y Defensa Nacional. Ha participado en talleres provinciales y regionales de Educación Patriótica Militar e internacionalista. Forma parte del proyecto Forsat, Sistema de Alerta Temprana para la Cuenca Zaza y Agabama.

reciban servicios por vía digital, emitan comentarios, obtengan respuestas a sus solicitudes y reclamos. Se pretende informatizar entidades tales como: Servicios Comunales, Oficoda, Planificación Física, Bufetes Colectivos, Trabajo y Seguridad Social; otros proyectos acercarán a la población a la experiencia y especialización de abogados de los Bufetes Colectivos, a las ofertas de empleo y plazas vacantes del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Se realicen avisos en tiempo real, carteleras deportivas y culturales, la programación de centros recreativos como cabarés, restaurantes, e información sobre todo tipo de trámites. Disponer de la tecnología no es un gasto sino una inversión que se recupera en la explotación adecuada de esa tecnología, informatizando y optimizando procesos, generando conocimiento nuevo, elevando la preparación del personal y la eficiencia de una empresa.

Palabras claves: gobierno electrónico, impacto, seguridad de la información.

SUMMARY: The term electronic government used by experts in the field. It is the result of an exponential growth of the Internet and information technologies. E-government can be considered as an attempt to modernize relations (and services) between individuals and authorities. Increases the efficiency and effectiveness of public functions, facilitates the government-citizen relationship, strengthens national strategies to promote transparency and integrity. It is necessary to develop electronic government and electronic commerce in all agencies, entities and territorial governments of the country, where citizens can find web platforms with up-to-date information and through them be adequately addressed, where they perform procedures and receive services via digital , issue comments, get answers to your requests and complaints. It intends to computerize entities such as: Communal Services, Oficoda, Physical Planning, Collective Law Offices, Labor and Social Security; other projects will bring the population closer to the experience and specialization of lawyers of the Collective Law Offices, to job offers and vacancies of the Ministry of Labor and Social Security. Real-time announcements are made, sports and cultural billboards, the programming of recreational centers such as cabarets, restaurants, and information on all types of procedures. Having technology is not an expense but an investment that is recovered in the proper exploitation of that technology, computerizing and optimizing processes, generating new knowledge, raising staff preparation and the efficiency of a company.

Keywords: electronic government, impact, information security.

Introducción

Hoy en día, vivimos en un mundo digitalizado y de alta movilidad sin frontera alguna. Internet ha transformado nuestro antiguo estado de hechos en una realidad diaria

La estructura común que apuntalaba a las sociedades, ha sido reemplazada por una multiplicidad de experiencias –los antiguos cimientos basados en “una entidad, una profesión y un territorio” han dado paso a un nuevo concepto: “redes económicas y sociales”

El gobierno electrónico es más que un término utilizado por expertos en la materia. Es el resultado de un crecimiento exponencial de Internet y las tecnologías de la información durante los últimos 50 años o más. Visto de esta forma, se puede considerar al gobierno electrónico como un intento por modernizar las relaciones (y servicios) entre los individuos y las autoridades, a través de nuevas reglas y herramientas de gestión modernas.

Muchos gobiernos en el mundo entienden este cambio y han mostrado gran adaptabilidad en adoptar un verdadero enfoque centrado en el ciudadano, tan rápido y efectivo como las organizaciones o empresas privadas orientadas hacia el consumidor.

Cuando el ciudadano es puesto en el corazón de todos los proyectos de modernización de servicios públicos, el desafío para el Gobierno es inmejorable, pues la tarea es más cultural que técnica. Esto simplemente define una concepción donde las autoridades de un Gobierno actúan como un “proveedor de servicios”, administrando la información pública –o incluso privada- con el objetivo de mejorar el

bienestar individual y colectivo. Bajo este supuesto, el reto es lograr un nivel de eficiencia y calidad en el servicio proporcional a los nuevos requerimientos del ciudadano, en términos de funcionamiento social, económico y de servicios públicos.

DESARROLLO

1. GOBIERNO ELECTRÓNICO: CLAVE PARA MEJORAR LA GESTIÓN

El concepto 'gobierno electrónico' se puede definir como "el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación TIC, por parte de las instituciones de gobierno, para mejorar cualitativamente los servicios e información que se ofrecen a los ciudadanos; aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana." (OEA: 2018)

El gobierno electrónico —más allá de la dosis de ciencia ficción inherente a su nombre— es el empleo intensivo de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) para la gestión y administración pública y —así como los procesos que le dan origen— es una nueva forma de ejercicio de gobierno. Por supuesto, esta práctica mejora cualitativa y cuantitativamente los servicios y la información ofrecidos por el gobierno, y aumenta la efectividad de la gestión pública, con mayor transparencia y participación ciudadana. (Pérez, G. J. M, 2018)

La implementación del gobierno electrónico —que no es un fin, sino un medio para mejorar la gestión pública— debe descansar sobre el principio de la articulación entre las organizaciones, pues no es algo que pueda hacerse de manera aislada por unos u otros, y requiere un trabajo concertado y orgánico. Tampoco se trata de tener una presencia en la red porque sí. Una cultura del uso de las TIC se impone, no solo desde la administración, sino también desde la ciudadanía, para que los canales de comunicación funcionen de la manera adecuada y la ciencia ficción dé paso a la realidad. . (Pérez, G. J. M, 2018)

Muchos son los beneficios que una estructura de gobierno electrónico provee a la ciudadanía y a las autoridades, sobre todo en sectores muy sensibles para ambos actores:

- Sector fiscal: Con base en nuevas tecnologías de información, el gobierno pone al alcance de sus ciudadanos herramientas en línea que permiten una mejor identificación de sus obligaciones, facilitando a su vez un mejor control del padrón de contribuyentes del Gobierno.
- Sector salud: Expedientes médicos electrónicos, telemedicina, seguimiento electrónico a pacientes con enfermedades crónicas, entre otros, son beneficios con impacto directo en la salud de los ciudadanos, al mismo tiempo que reducen costos para los gobiernos.
- Sector social: Identificación y mejora en la gestión de apoyos a los beneficiarios de programas gubernamentales.
- Mejora administrativa: Modernización de los registros civiles, rapidez en servicios de identificación ciudadana (expedición de visas, pasaportes), mejora en servicios provistos por autoridades locales.

Estos modelos de experiencias pueden servir de base para el desarrollo de soluciones similares en otros países, teniendo en cuenta la importancia del uso de las Tics para incrementar la eficiencia y efectividad de las funciones públicas, facilitar la relación gobierno-ciudadanos y fortalecer las estrategias nacionales de promoción de la transparencia y la integridad. (OEA: 2018)

El uso de herramientas tecnológicas fomenta además el desarrollo de una sociedad del conocimiento, la cual es condición primordial para alcanzar las metas sociales, económicas y políticas de los países, tal

como lo expresan los representantes de los Estados miembros de la OEA en la “Declaración de Santo Domingo”, resultado de la Asamblea General de la OEA celebrada en la República Dominicana en junio de 2006. (Ob. Cit.)

En ella, los gobiernos de la región se comprometen a identificar formas para utilizar las tecnologías de Información y Comunicación favoreciendo, de manera especial, los procesos de modernización del Estado; y con ellos, una mayor eficiencia y transparencia en la gestión y en la provisión de servicios en el sector público, con el fin de satisfacer las necesidades y aspiraciones de todas las personas. (Ob. Cit.)

Teniendo en cuenta lo anterior, esta sección de la guía ofrece, en primer lugar, un marco general donde se agrupan algunos conceptos básicos relativos al gobierno electrónico, y en segundo lugar, algunas experiencias en el uso del gobierno electrónico en los países a los que se refiere esta primera etapa de la guía, con el propósito de difundir y dar a conocer el trabajo de la gestión en cuanto a la utilización de nuevas tecnologías o e-government, para así proporcionar alternativas que puedan servir para perfeccionar y enriquecer los programas de gobierno y la gestión de los servicios públicos en los países del hemisferio. (Ob. Cit.)

El Presidente de los Consejos de Estado y de Ministros, Miguel Díaz-Canel Bermúdez, presidió la reunión en la cual se evaluó la eficacia del Gobierno en su gestión y los pasos para lograr además mayor accesibilidad de los ciudadanos en el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación y la implementación del Gobierno Electrónico (Radio Cubana: 2018)

Actualmente la Isla ocupa la posición 131 del ranking de Gobierno Electrónico, de 193 países encuestados, según la Organización de Naciones Unidas. El valor del Índice de Desarrollo del Gobierno Electrónico de Cuba es de 0.35, siendo uno el máximo posible. Para calcular ese número se miden OEA: factores como los servicios en línea, la infraestructura de telecomunicaciones y el capital humano. (Radio Cubana (Ob. Cit.)

El gobierno electrónico incrementa la eficiencia y efectividad de las funciones públicas, es decir entre los organismos de la Administración del Estado y los usuarios necesitados de aclarar una duda, realizar una queja o simplemente realizar un trámite, para ello se apoya en las bondades que nos ofrecen las Tecnologías de la Información y la Comunicación, facilita la relación gobierno-ciudadanos al ofrecernos servicios de calidad, economía de tiempo y elimina el exceso de burocracia, fortalece las estrategias nacionales de promoción de la transparencia y la integridad de la información, sólo basta tener un dispositivo electrónico.

1.2 La Mayor de las Antillas ha diseñado una proyección para el establecimiento y desarrollo del Gobierno Electrónico que incluye cuatro etapas:

1. La presencia en Internet.
2. La interacción de la Administración Pública, el Gobierno y la población.
3. La transacción, donde se usen pagos electrónicos en trámites y servicios.
4. La transformación, que incluye la participación del pueblo en la construcción de las políticas públicas y en la gestión de la administración y el Gobierno. (Blog del Micons: 2018)

El ministro del sector, Jorge Luis Perdomo Di-Lella, explica que se espera declarar como cumplida la primera etapa de presencia del Gobierno Electrónico, en la cual todos los organismos y gobiernos territoriales tendrán que contar con portales institucionales públicos, bajo el dominio «gob.cu».(Micons Ob. Cit.)

Las principales dificultades se concentran hoy en la no existencia en algunos casos de catálogos en línea con los servicios y trámites que ofrece el organismo o entidad; información sobre la planificación de actividades o eventos; y un directorio con correo electrónico y teléfonos de contacto institucionales de directivos y funcionarios. (Ob. Cit.)

Entre las insuficiencias de los portales web cubanos, que impactan en su posicionamiento y niveles de rendimiento, mencionó problemas de configuración, disponibilidad y lentitud en la respuesta ante las solicitudes. Se trabaja en la distribución de una guía de buenas prácticas para mejorar el posicionamiento y rendimiento de los portales web de gobierno y también los nacionales de forma general. (Ob. Cit.)

Durante el encuentro fueron presentadas las experiencias en el desarrollo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en las provincias de Artemisa y Mayabeque, sobre todo en esta última con la Unidad de Servicios y Trámites del municipio de Güines, considerada entre los resultados más importantes del experimento que se aplica en la provincia, con un enfoque de ventanilla única que integra 106 servicios y trámites pertenecientes a ocho organismos. (Ob. Cit.)

Díaz-Canel considera indispensable avanzar en la informatización de los registros públicos, con especial énfasis en la Oficina de Control para la Distribución de los Abastecimientos, popularmente conocida como Oficoda, que cuenta con datos importantes, abarcadores y útiles para otros registros, y sus procesos aún se hacen de manera manual. (Ob. Cit.)

La informatización es una de las tareas que la población más agradecerá, porque ahorrará trámites, tiempo, intermediarios y costos. Se supone, que seamos más eficientes, que haya más productividad, más rendimiento y, por tanto, menos gente dedicada al papeleo. (Ob. Cit.)

Según el portal Cubadebate, hasta el momento 12 provincias ya iniciaron el proceso de implementación del Portal del Ciudadano (Pinar, Granma, Isla, Sancti Spíritus, Camagüey, Las Tunas, Guantánamo, Mayabeque, Artemisa, Santiago de Cuba, Villa Clara, La Habana). Mientras que otras como Matanzas, Ciego de Ávila y Holguín crean las condiciones para sumarse a este importante proyecto. Pinar del Río, Isla de la Juventud, Granma, Santiago de Cuba y Camagüey, además de Cienfuegos, ya están en línea. (Toledo, 2018)

1.3 Correos de Cuba avanza por el camino del gobierno electrónico y hacia el comercio electrónico

En la clausura de la Primera Conferencia Nacional de la Unión de Informáticos de Cuba (UIC), el presidente cubano Miguel Díaz-Canel, señala que la informatización de la sociedad es una prioridad para el Estado cubano, e insistió en la necesidad de desarrollar el gobierno electrónico y el comercio electrónico en todos los organismos, entidades y gobiernos territoriales del país, donde los ciudadanos puedan encontrar plataformas web con información actualizada y que mediante ellas sean atendidos adecuadamente, donde realicen trámites y reciban servicios por vía digital, emitan comentarios y obtengan respuestas a sus solicitudes y reclamos. (Correos de Cuba: 2018)

El gobierno electrónico consta de una primera fase que incluye la presencia de los gobiernos, organismos y entidades en Internet y la red cubana, mediante el empleo de plataformas web informativas; una segunda fase de interacción de los sitios web con sus públicos, donde además se brinden servicios; una tercera fase que incluya la transacción de servicios financieros mediante el comercio electrónico; y una cuarta fase de transformación de la actividad de los gobiernos, organismos y entidades por la vía digital y mediante el empleo de la red de redes, en permanente interacción con sus públicos. (Ob. Cit.)

El Grupo Empresarial Correos de Cuba ya ha consolidado la segunda fase del gobierno electrónico y avanza hacia la tercera, mediante su sitio web www.correos.cu y la aplicación APK "Correos móvil" para dispositivos con sistema operativo Android, a través de los cuales los clientes pueden obtener, en varios idiomas, la información que deseen sobre el funcionamiento y los servicios de la organización postal cubana y, además, los usuarios pueden emitir comentarios, hacer sugerencias, solicitudes, expresar insatisfacciones, quejas, reclamaciones, denuncias y recibir respuesta en línea (en el día) de funcionarios de la organización. (Ob. Cit.)

También en la web de Correos de Cuba y su aplicación móvil los usuarios pueden rastrear y obtener información sobre los telegramas, envíos postales y giros nacionales e internacionales; así como de las respuestas a las quejas registradas. (Ob. Cit.)

Desde octubre de 2015 y hasta la fecha, más de medio millón de personas de 192 países han visitado el sitio web de Correos de Cuba, se registran más de 8000 visitas diarias y más de 800 visitantes diarios, donde son mayoría los residentes en Cuba, Brasil, EE.UU, Alemania, Venezuela, Francia y Chile. (Ob. Cit.)

3. EL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LAS PROVINCIAS DE CUBA

A continuación mostraremos el comportamiento del gobierno electrónico en algunas de las provincias cubanas:

Cienfuegos

A partir de este 6 de noviembre la provincia de Cienfuegos se unió a otras cinco en Cuba que ya cuentan con un Portal Ciudadano, gracias al apoyo de la Empresa de Aplicaciones Informáticas (Desoft), Etecsa y el Gobierno Provincial junto a todas sus entidades. Los usuarios podrán encontrar contenidos diversos como el quehacer cultural y deportivo, información de entidades, organismos e instituciones de la provincia. (Toledo, 2018)

Para una próxima fase, el portal del ciudadano deberá lograr un intercambio fluido entre las entidades del gobierno y el pueblo, cuando se agreguen secciones vinculadas a la interacción, transformación y participación democrática del ciudadano en la toma de decisiones de la provincia. (Toledo, 2018)

Mayrelis Pernía Cordero, Presidenta de la Asamblea Provincial del Poder Popular explica que se trabaja para que “la población tenga acceso al comportamiento y atención de los planteamientos de los electores que se realizan por despachos con los delegados o en los Procesos de Rendición de Cuenta”. (Ob. Cit.)

La directora territorial de DESOFT destacó que se usarán imágenes como homenaje a la belleza de la Perla del Sur. “Ambientamos el portal con los colores y un diseño de los elementos identificativos de nuestra región. (Ob. Cit.)

Villa Clara

Soy Villa Clara será el título del Portal del Ciudadano Villaclareño, un proyecto que demandó considerables esfuerzos y amplias jornadas de labor de un grupo de trabajo de la Asamblea Provincial del Poder Popular (APPP), encabezado por su vicepresidenta Esperanza González Barceló, la División de la Empresa de Aplicaciones Informáticas (Desoft) en Villa Clara, especialistas de la Unión de Informáticos de Cuba en el territorio y la contribución de equipos de 23 entidades villaclareñas para el suministro de información actualizada. (Enrique M, G., 2018)

Los usuarios villaclareños podrán acceder al portal Soy Villa Clara a través de la dirección electrónica: www.soyvillaclara.gob.cu. De acuerdo con el cronograma de trabajo, el día 23 de noviembre se realizará la presentación en un evento de la División de Desoft en la provincia, y el 20 de diciembre debe ser su salida oficial a la web. (Ob. Cit.)

Incluye contenidos característicos del territorio villaclareño como nuestra historia, símbolos provinciales, monumentos, personalidades y personajes, credo y religiones e información del Complejo Escultórico Ernesto Che Guevara—, además de contenidos relativos a los sectores como Educación, Salud, Cultura y Deportes —con información actualizada y de utilidad pública, servicios ofertados, vías de localización de los centros de salud del territorio, farmacias y ópticas, noticias culturales suministradas por el Grupo

Guamo, cartelera deportiva, entre otras— y un reporte del estado del tiempo de conjunto con el Centro de Meteorología de la provincia. (Ob. Cit.)

En Centro Habana

El sitio web, con par de meses en funcionamiento, nació de una experiencia de investigación interdisciplinaria y metodológicamente bien estructurada, como parte del proyecto “Enredos, Información y Comunicación para la Gestión del Desarrollo Territorial”, de la Facultad de Comunicación de la Universidad de La Habana (FCOM). (Rebelión, 2018)

Con un *interface* de diseño amigable, el sitio pretende perfeccionar la praxis de administración pública cubana en escenarios digitales. La iniciativa prioriza, en su estructura web, la participación ciudadana. A disposición de los usuarios existen diversas opciones para comentarios, quejas y noticias. La audiencia también se ve reflejada en la galería de fotos, “Gente de aquí”, con interesantes propuestas gráficas de la vida cotidiana en Centro Habana. (Ob. Cit.)

Una de las principales novedades es que, desde el portal, el Poder Popular (gobierno local) del territorio compartirá las estrategias de desarrollo local y las actas de sesiones de la Asamblea junto con el presupuesto municipal. Todo ello en ejercicio de una transparencia política pocas veces vista en espacios digitales cubanos. Mapas organizados por necesidades de información puntuales también permiten a los usuarios conocer sobre servicios de salud y de alimentos, entre otras cuestiones básicas. (Ob. Cit.)

Niveles prioritarios de navegación son las categorías de Comunidad y Gobierno, donde las y los interesados pueden encontrar acceso a organizaciones, instituciones, vida social y cultural, estructuras gubernamentales, representantes y funciones. De igual forma, se facilitan datos de contactos y documentación necesaria para procesos y trámites legales. En algunos casos, se pueden realizar procedimientos desde el espacio *online*. (Ob. Cit.)

No obstante, sus creadores insisten en que la plataforma no sustituye las rutinas tradicionales de atención a la población. “El sitio web no reemplaza los mecanismos tradicionales, sino que aporta una opción más para el diálogo e el intercambio”, refiere Fidel Rodríguez, uno de los coordinadores del proyecto. (Ob. Cit.)

Camagüey

En la provincia de Camagüey Entidades como Servicios Comunes, Planificación Física, Bufetes Colectivos, y Trabajo y Seguridad Social se benefician con los proyectos. Miembros de la Unión de Informáticos de Cuba (UIC) en la provincia de Camagüey, desarrollan proyectos que tributan a la modalidad de gobierno electrónico, uno de los principales objetivos de la estrategia de informatización en el territorio. (Radio Reloj, 2018)

Destinadas fundamentalmente a viabilizar los trámites de la población, las iniciativas complementarán a la primera etapa de la ampliación del acceso a las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), que en Camagüey se enfocó inicialmente hacia la cultura y la recreación. En conversación con la ACN, Reynaldo Alonso Reyes, presidente de la UIC en la provincia, señala que entidades como Servicios Comunes, Planificación Física, Bufetes Colectivos, y Trabajo y Seguridad Social se benefician con los proyectos, surgidos desde la Maestría de Informática Aplicada de la Universidad de Camagüey. (ACN, 2018)

Destacó el ejemplo del Sistema de Gestión de Procesos en la Necrópolis de Camagüey, que permite la gestión automatizada de información sobre trámites funerarios y necrológicos, tanto para el ámbito interno de la Dirección de Servicios Comunes como para el acceso del público mediante aplicaciones móviles. (Ob. Cit.)

La población podrá ser notificada sobre fechas de exhumaciones, disponibilidad de espacios en el camposanto, solicitud de trámites, emisión de quejas y gestión de inmuebles patrimoniales en el cementerio, el más antiguo de Cuba todavía en explotación, Con enfoques similares, otros proyectos acercarán a la población a la experiencia y especialización de abogados de los Bufetes Colectivos, a las ofertas de empleo y plazas vacantes del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, y a los trámites del Instituto de Planificación Física. os emprendimientos responden al Plan de Uso y Desarrollo de la Tecnología del Consejo de Administración Provincial, que además lidera una incubadora de proyectos relacionados con las TIC, generados a escala local. (Ob. Cit.)

Pinar del Río

A poco más de un año de su creación, como parte de la estrategia de comunicación del Poder Popular de Pinar del Río, el primer portal digital de Cuba dirigido a la ciudadanía (www.redpinar.cu), consolida su presencia en la web. (Suarez: 2018)

Nuevas prestaciones a disposición de los usuarios, unidas a acciones para mejorar el funcionamiento y lograr contenidos atractivos, ocupan al equipo de trabajo cada vez más amplio vinculado al proyecto. (Ob. Cit.)

El periodista Edmundo Alemany, su editor jefe, explica a *Granma* que aunque incluye noticias, no se trata de un medio de prensa, sino de un espacio dirigido a la ciudadanía, que pretende consolidarse como experiencia de gobierno electrónico. Con ese propósito, posee secciones sobre la gestión del Poder Popular para impulsar el desarrollo local, el impacto de los programas sociales, el quehacer de las organizaciones de masas y también avisos en tiempo real, carteleras deportivas y culturales, la programación de centros recreativos como cabarés y restaurantes, e información sobre todo tipo de trámites, entre otros contenidos. (Ob. Cit.)

«Ya muchas personas han agradecido al sitio por la posibilidad que brinda en el apartado de orientación social», No obstante, reconoce que el proyecto se encuentra apenas en una primera etapa, todavía distante de la intención de que las personas puedan realizar sus trámites a través de él, y de propiciar la interacción de los representantes del Poder Popular con la población mediante las tecnologías informáticas, lo que se conoce como gobierno electrónico. (Ob. Cit.)

En este sentido, la máster en Ciencias Elena Real, directora territorial de la Empresa de Aplicaciones Informáticas (Desoft), encargada del diseño y la construcción de redpinar.cu, asegura que en la actualidad se trabaja con un primer grupo de entidades y organismos tales como la ONAT, Planificación Física y Justicia, para que desde el portal, las personas puedan solicitar los trámites, llenar los formularios, y solo tener que acudir a las oficinas para recoger el documento. (Ob. Cit.)

Santiago de Cuba

Crear la infraestructura para el Gobierno Electrónico en el Municipio Santiago de Cuba, dotándoles tanto del hardware necesario como de una Oficina Virtual para la presentación de trámites de sus ciudadanos y un Sistema de Trámites Telemáticos para que los gestores del gobierno puedan recibir y procesar esos trámites manteniendo informada a la ciudadanía sobre el estado del mismo. (Economista Solidarios del Mundo: 2012)

El proyecto aborda la mejora y perfeccionamiento de la gestión local como factor clave en el mejoramiento de la actividad urbana y de la participación ciudadana en la misma, pretende mejorar la gestión del gobierno del municipio Santiago de Cuba, y por consiguiente, de la provincia del mismo nombre. (Ob. Cit.)

Permitirá la introducción de sistemas de gerencia de los trámites ciudadanos con la utilización de las TIC, que a la vez que facilitan a la población del municipio su interrelación con la administración permite

a este elevar la eficacia de la gestión gubernamental. La realización de acciones de conexión y centralización de la información elevará el nivel de intercambio entre las diversas entidades pertenecientes al Gobierno Local. Además, la capacitación de los diferentes miembros del público interno de las entidades, tributará a elevar sus competencias en esta área. (Ob. Cit.)

Traerá como resultado la mejora en la gestión de los trámites que ofrece el gobierno municipal y sus organismos asociados, el fomento de una cultura de la informatización en el mismo al servicio a la población, con un impacto en la mejora de la calidad de vida de esta. También repercutirán en la mejora de las condiciones de trabajo de los gestores comunitarios, decisores locales y operadores, con mayor eficiencia en el desempeño de su gestión local, con ahorro de esfuerzos y recursos, incremento y superación de los actores en el uso de las TIC, garantizando la preparación para futuras exigencias. (Ob. Cit.)

El sólo desarrollo de estas herramientas no es suficiente para lograr que las herramientas y conceptos vinculados al Gobierno Electrónico se apliquen a cabalidad, por lo que contempla acciones vinculadas a la promoción y educación de la población en el empleo de estas nuevas formas de comunicación y gestión de la información, y el empleo racional y objetivo de los recursos asociados, permitiendo elevar la cultura informática de los habitantes del municipio más poblado del país. Se vincula a programas nacionales y tiene en cuenta la Estrategia Nacional de Informatización de la Sociedad. (Ob. Cit.)

Las Tunas

Las esperas y madrugones no siempre se ven premiadas con la feliz conclusión de la gestión. A veces hay que ir más de una vez. Poco a poco la gente se va haciendo experta en el área y aconsejan al recién llegado o alardean de sapiencia sobre determinado procedimiento. (Fernández: 2018)

Los expertos hablan de que en Las Tunas, desde que en el 2010 se modificaron las regulaciones para la compraventa, donaciones y viajes al exterior, ha habido una explosión de solicitudes de trámites; sin embargo, ¿están preparadas las instituciones encargadas de procesarlos para lidiar con esa carga? ¿Qué alternativa pudiera existir para simplificar las normas o hacerlas más expeditas? ¿Cómo eliminar las vulnerabilidades que sirven de caldo de cultivo a la corrupción? (Ob. Cit.)

Desde que en el 2015 se puso en vigor el Decreto-ley 322, que otorga al Instituto de Planificación Física las competencias de las antiguas unidades municipales inversionistas de la Vivienda, esta entidad se ha convertido en una de las más visitadas por la población. Lo prueba, que de las 12 mil 30 solicitudes de gestiones que recibieron en la Oficina en el 2017, cinco mil 121 fueron específicamente para ella, y en lo que va de año, casi la mitad de los cuatro mil 371 le corresponden. (Ob. Cit.)

Otras de las instituciones que han visto incrementada la petición de sus servicios son las notarías. "Estamos presentado problemas en el municipio de Colombia, sin notario, y en Manatí Jobabo y 'Jesús Menéndez' tenemos que sustituirlo temporalmente con especialistas de Las Tunas por situaciones puntuales" Sin embargo, hay propuestas más audaces concebidas a la luz de las facilidades que brindan las prestaciones del gobierno electrónico, una nueva forma de gestión mediante la utilización de las tecnologías de la informática y las comunicaciones. (Ob. Cit.)

William Amed Tamayo Guevara, especialista general del Grupo de Desarrollo de Aplicaciones Informáticas de los Joven Club de Computación en Las Tunas, comenta que a partir de la implementación de la Política de Informatización cada territorio ha trazado su estrategia teniendo como línea fundamental la puesta en marcha de lo que se conoce como Portal del Ciudadano, que servirá como canal bidireccional de comunicación Gobierno-ciudadano, permitirá realizar trámites, consultar información y consumir servicios. (Ob. Cit.)

En las provincias de Pinar del Río y Granma, abundan las buenas sensaciones con este proyecto, que en Las Tunas se enrumba con la cooperación de la Empresa de Aplicaciones Informáticas Desoft.

Mientras tanto, desde los propios Joven Club hay programas como AtencionOnline, que es un sistema de información utilizado para la informatización del proceso de gestión de incidencias. (Ob. Cit.)

También está Seat, un sistema empresarial para la gestión del transporte, que permite mejor control y explotación de los recursos disponibles, evaluación en tiempo real del funcionamiento diario de la empresa y en general, apoyar el proceso de toma de decisiones de forma oportuna. La segunda parte de la concepción está dirigida directamente hacia la población, que incluye la puesta en marcha de pantallas públicas en los lugares de mayor afluencia de viajeros, con información en tiempo real sobre el servicio que se le presta. ¿No cabría la posibilidad de idear creaciones similares para la gestión de los trámites? (Ob. Cit.)

Lo más curioso es que Las Tunas podría establecer pautas en la Isla, toda vez que en la Dirección Provincial de Planificación Física se desarrolló un sistema informatizado (SIPLAF), mediante el cual los usuarios obtendrían detalles sobre las gestiones, emitir alguna queja y en particular, hacer pedidos de microlocalización. (Ob. Cit.)

A largo plazo pudiera implementarse este **software**, pero no depende de nosotros sino del país, que ponga el financiamiento o los equipos necesarios. Ya para el año pasado no se pudieron comprar computadoras. Creo que es bastante complejo, primero habría que ponerlo un período a prueba y si funciona, extenderlo".(Ob. Cit.)

En la Oficina de Trámites del municipio Las Tunas, por ejemplo, vendría muy bien un sistema informático para la atención y control de trámites, pero allí tampoco cuentan con los medios necesarios de conectividad. (Ob. Cit.)

El estado actual de los archivos de esas dos instituciones habla del imperativo de acometer su digitalización, toda vez que se trata de expedientes que deben conservarse por largos períodos de tiempo, pero ya muestran síntomas de deterioro por las condiciones de hacinamiento en que se almacenan. (Ob. Cit.)

Precisamente, la creación de una base de datos digitalizada es una de las tareas en las que más avanzan en la Dirección Provincial de Justicia. Disponer de la tecnología no es un gasto sino una inversión que se recupera en la explotación adecuada de esa tecnología, informatizando y optimizando procesos, generando conocimiento nuevo, elevando la preparación del personal y la eficiencia de una empresa. (Ob. Cit.)

En cuanto a la seguridad informática y la privacidad de datos, el especialista manifiesta que hay actualmente estándares internacionales para acreditar este tipo de sistemas, los cuales se pueden aplicar sin grandes dificultades en Cuba. "El factor humano siempre será fundamental y determinante; la cultura, el conocimiento y el cumplimiento de las normas establecidas, la preparación a toda la sociedad en los temas generales de seguridad resulta fundamental". (Ob. Cit.)

Con una tarjeta magnética y la aplicación Transfermóvil en un celular, actualmente en Cuba se pueden hacer varias gestiones, como el pago de determinados servicios. La experiencia, aunque no ha estado exenta de dificultades, es un paso prometedor en el crecimiento del uso social (y no solamente lúdico) de las nuevas tecnologías. (Ob. Cit.)

En el ámbito de los trámites, situado entre los temas que más disgusto genera en la población (es uno de los tres planteamientos más reiterados en las reuniones de Rendición de Cuenta), las soluciones que se proponen desde el gobierno electrónico pudieran contribuir a lograr mayor agilidad y transparencia. En el camino habría que desterrar prejuicios, incrementar la capacitación de los recursos humanos, invertir con inteligencia, apoyar los proyectos existentes y sobre todo, aprovechar la creatividad e inventiva que prolifera en el país. (Ob. Cit.)

Así, completar un trámite, un proceso tan necesario para una nación que apuesta cada día más por la institucionalización de sus procesos, no sería la reiterada proyección de la cincuentenaria película de Gutiérrez Alea, **La muerte de un burócrata**, sino un paso tan sencillo, como marcar un clic. (Ob. Cit.)

Granma

En Bayamo, concluir productos tales como el programa del Sistema de Gobierno Electrónico, en función de un mayor nivel de informatización de la sociedad cubana, es una prioridad para la División Territorial de la Empresa de Aplicaciones Informáticas (DESOFT) en la oriental provincia de Granma. Creado con el objetivo de simplificar procesos institucionales y promover la participación activa de los ciudadanos, a partir del uso de las nuevas tecnologías, el proyecto lo integran un sistema de gestión interna y un portal público. (Reyes: 2018)

Disponible desde hace varios meses en la dirección electrónica <http://www.degranma.co.cu>, dicha plataforma brindará información sobre trámites y servicios que realizan y brindan empresas y organismos del territorio, además de otros temas y secciones de actualidad e interés. Igualmente, dijo, las personas tendrán la posibilidad de expresar sus opiniones, interactuar en foro-debates, dar seguimiento a inquietudes o generar nuevos planteamientos. Entre otras facilidades, también se podrán consultar las fechas previstas para la realización de asambleas de rendición de cuentas y despachos con delegados del Poder Popular. (Ob. Cit.)

La tarea requiere constancia, pues los contenidos deben estar actualizados, y en tal sentido se reconoce a un grupo de entidades tales como Acueducto y Alcantarillado, Comercio, la empresa Eléctrica y la de Telecomunicaciones de Cuba. Se recuerda que, desde hace aproximadamente ocho años, Granma ha ido acumulando experiencias útiles y avanza en la consolidación del proyecto, el cual trabajan de conjunto con la División Territorial de DESOFT, en la provincia de Pinar del Río y consiste en el uso de las tecnologías de la información, la comunicación y el conocimiento, para mejorar la eficiencia y transparencia en la gestión gubernamental y la administración pública del Estado, el programa de gobierno electrónico es una de las tareas de mayor interés dentro de la política integral para la informatización de la sociedad cubana. (Ob. Cit.)

Holguín

Se trabaja en la consumación de más de 30 proyectos de informatización con prioridad en el gobierno electrónico. El hospital Clínico Quirúrgico Lucía Iñiguez, por ejemplo, ejecuta mejoras significativas en la red de datos interna. Como resultado de este proceso su estructura principal está conectada por fibra óptica a 1 GB por segundo, mientras la ampliación del cableado de red permite enlazar todos los servicios, incluyendo cuerpo de guardia y consulta externa. Posee alrededor de 200 puntos en red. (Flamand, 2018)

El Vladimir Ilich Lenin, por su parte, cuenta con 14 zonas wifi internas, lo cual garantiza también el empleo de la radiografía digital. Se trabaja en la implantación de la historia clínica digital en los departamentos de Registros Médicos, Laboratorio Clínico, Microbiología, Banco de Sangre, Medicina nuclear, Anatomía Patológica, Centro Oncológico, Laparoscopia ginecológica, Coloproctología, Centro Territorial de Reproducción Asistida, Imaginología, Cirugía General, Atención a la población, Centro de Información y Trabajo social, todos conectados a la red hospitalaria. (Ob. Cit.)

Otra entidad que labora en la mejora de las infraestructuras de infocomunicaciones es Educación. Durante el 2017 amplió el ancho de banda de 256 Kbps a 1 Mbps en 100 escuelas y conectó a otras 30. El sector cuenta con 900 cuentas PAP (internet en los móviles) permitiendo la conectividad desde sus hogares a maestros y profesores. (Ob. Cit.)

Transporte también se proyecta hacia la aplicación de las bondades de las infocomunicaciones con la informatización de la terminal de ómnibus intermunicipal Las Baleares a partir de la instalación de sistemas de TV, software para la gestión de la información y acceso a los contenidos a través de enlaces

inalámbricos, todo lo cual permitirá a la población conocer el cronograma de salidas de los ómnibus, entre otros datos, sin tener que presentarse en el ventanillo de Información. (Ob. Cit.)

Comercio labora en la implantación del portal web en la provincia para, entre otros servicios, facilitar la realización de reservaciones para restaurantes, bares y hoteles sin la presencia física del cliente en los establecimientos. También se incrementarán otras plataformas para viabilizar la adquisición de materiales de la construcción por los subsidiados. El gobierno, rector de este programa en la provincia, actualiza su plataforma web a partir de la incorporación de nuevos servicios que permitirán un mayor intercambio con el pueblo. (Ob. Cit.)

Matanzas

Con el fin de implementar con éxito el gobierno electrónico en la provincia de Matanzas se inauguró el 12 de octubre de 2018, en el Palacio de Gobierno de esta ciudad, la sala situacional encargada de coordinar, catalizar y supervisar el funcionamiento de este mecanismo de participación popular. (ACN, 2018)

Según expresa Maikell Avilés Mariano, jefe de Centro en Matanzas de la Empresa de Tecnologías de la Información para la Defensa, conocida como XETID, explica que a través de la plataforma digital Bienestar se agilizarán trámites y servicios que prestan el Gobierno y los organismos a la población. Constatar la evolución en tiempo real de una gestión, ahorrar recursos materiales, evitar burocratismos, y acceder a información actualizada y útil en la toma de decisiones, constituye beneficios que se esperan con el empleo de la plataforma. El experto aclara que la apertura de la sala en la sede del Gobierno Provincial de Matanzas, una de las actividades por el aniversario 325 de la ciudad, constituye un primer paso debido a la necesidad de que se integren espacios similares en los 13 municipios del territorio. . (Ob. Cit.)

Daniel Pereira Betancourt, director de organización, planificación e información del Consejo de la Administración Provincial (CAP), informa que se realizan gestiones para aumentar la conectividad y adquirir un mayor número de teléfonos, computadores y televisores. Además, prestamos vital atención a la preparación del personal que trabajará en las salas situacionales porque deben ser capaces de analizar y valorar procesos, así como también interpretar cifras para cumplir con eficacia sus funciones. (Ob. Cit.)

El 14 de julio de 2017, el presidente cubano Miguel Díaz-Canel Bermúdez se pronunció acerca de la necesidad de crear plataformas informáticas donde el ciudadano cubano pueda interactuar con el Gobierno, con las instituciones, y encontrar la información que necesita, además de sugerir, criticar, argumentar, proponer. (Ob. Cit.)

Artemisa

A disposición de los artemiseños ya está el Portal del ciudadano, y responde a una primera etapa conocida como Presencia, de las cuatro que tendrá el gobierno electrónico. Quienes lo visiten encontrarán información relacionada con nuestra provincia de Artemisa. (Chacón, 2018)

Noticias, contenidos de facilitación social, clasificados, eventos y concursos, trámites, así como datos de la Asamblea del Poder Popular, son solo algunas de las opciones para el lector. El sitio brinda la posibilidad del intercambio directo del pueblo con sus organizaciones. Para mayor información encuéntralo en la dirección: <https://www.artemisa.gob.cu/es/> el Artemiseño. (Ob. Cit.)

CONCLUSIONES

Se ha demostrado los beneficios que trae el gobierno electrónico para los ciudadanos cubanos, tales como: facilitar información sobre los principales trámites y servicios que puedan realizar los ciudadanos en las entidades estatales; informar sobre los principales temas de actualidad a través de la publicación de noticias; proporcionar información sobre los eventos culturales y deportivos del territorio; proveer un sistema de avisos sobre informaciones de carácter inmediato; propiciar la facilitación social mediante la publicación de anuncios clasificados; informar sobre los principales resultados de las diferentes entidades estatales relacionados con la población; transparencia sobre el trabajo que realiza el Gobierno en la provincia y los programas sociales; propiciar la participación del ciudadano y el intercambio con el Gobierno sobre diversos temas; mejorar la calidad de vida de los ciudadanos; optimización del tiempo del ciudadano; abre nuevos espacios y formas de participación ciudadana; comunicación con el gobierno desde cualquier lugar, en cualquier momento y con cualquier dispositivo.

Se ha demostrado en impacto del gobierno electrónico en todos los Organismos de la Administración de Estado (OACE) de Cuba, entre las que podemos mencionar: nueva forma de comunicación con la población; otra vía o medio de comunicación; recepción de inquietudes, dudas, opiniones o sugerencias de los ciudadanos de forma directa; acceso y flujo de información continuo entre ciudadanos y la administración; la desburocratización de la administración pública; aumento de la eficiencia y eficacia en la gestión del gobierno; la administración podrá disponer mejor de los recursos que posee logrando los efectos que pretende dentro de la población; reducción en los costos de la administración y sus dependencias internas; afianza la gobernabilidad; acercamiento de la administración pública con el ciudadano; transparencia en la gestión pública; descentralización de la gestión de contenidos; seguridad y control de acceso; facilidad en la administración, viabiliza la actualización del día a día del portal; posibilidad de integrarse con otras soluciones de cara al ciudadano y a la gestión de entidades y de las dependencias de los gobiernos (interoperabilidad).

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA

El espectador (2012) “¿Qué es el gobierno electrónico y para qué sirve? Recuperado en: <https://www.elespectador.com> › *Tecnología* › *El gobierno electrónico y sirve* .Consultado el 24 de noviembre de 2018.

Radio Surco (2018) Desarrollan proyectos de gobierno electrónico. Recuperado en: www.acn.cu/...y.../34187-informaticos-desarrollan-proyectos-de-gobierno-electronico. Consultado el 24 de noviembre de 2018.

Radio Cubana (2018) “Cuba evalúa sus pasos hacia el gobierno electrónico” Recuperado en: www.radiocubana.cu/149.../23425-cuba-evalua-sus-pasos-hacia-el-gobierno-electroni... Consultado el 6 de noviembre de 2018.

Blog del Micons (2018) “Díaz- Canel: “la informatización es una de las tareas que la población más agradecerá” Recuperado en: <https://mincom.cubava.cu/tag/gobierno-electronico/> Consultado el 6 de noviembre de 2018.

Correos de Cuba (2018) Correos de Cuba avanza por el camino del gobierno electrónico y hacia el comercio electrónico... Recuperado en: www.correos.cu/.../correos-de-cuba-avanza-por-el-camino-del-gobierno-electronico-y... Consultado el 6 de noviembre de 2018.

Suárez R, R (2018) “Pinar continúa dando pasos hacia el gobierno electrónico”. Granma. Recuperado en: www.granma.cu/cuba/.../pinar-continua-dando-pasos-hacia-el-gobierno-electronico-1... Consultado el 6 de noviembre de 2018.

Economista Solidarios del Mundo (2012) "Infraestructura para al Gobierno Electrónico en el Municipio Santiago de Cuba". Recuperado en: www.granma.cu/cuba/.../pinar-continua-dando-pasos-hacia-el-gobierno-electronico-1... Consultado el 6 de noviembre de 2018.

Guía de Mecanismos para la Promoción de la Transparencia y la Integridad en las Américas.(2018) Recuperado en: www.oas.org > ... > Departamento para la Gestión Pública Efectiva » > Guía. Consultado el 6 de noviembre de 2018.

Fernández S, J, A. (2018) Trámites y gobierno electrónico: del cuño al clic (reportaje multimedia). Recuperado en: www.periodico26.cu/.../10707-tramites-y-gobierno-electronico-del-cuno-al-click-rep... Consultado el 6 de noviembre de 2018.

Reyes, T. E. (2018). Trabaja Desoft Granma para consolidar gobierno electrónico. Recuperado en: lademajagua.cu/trabaja-desoft-granma-consolidar-gobierno-electronico/ Consultado el 7 de diciembre de 2018.

Flamand, S. M. (2018) Holguín adelante en la informatización. Recuperado en: www.ahora.cu/es/holquin/1026-holquin-adelante-en-la-informatizacion. Consultado el 7 de diciembre de 2018.

Agencia Central de Noticia (2018) Inaugurada en Matanzas sala situacional para gobierno electrónico. Recuperado en: www.acn.cu/.../37984-inaugurada-en-matanzas-sala-situacional-para-gobierno-electro... Consultado el 7 de diciembre de 2018.

Toledo, Guerra, J. A. Horizonte (2018) Cienfuegos avanza hacia el gobierno electrónico y estrena portal ciudadano. Recuperado en: <https://medium.com/.../cienfuegos-avanza-hacia-el-gobierno-electronico-y-estrena-por...> Consultado el 7 de diciembre de 2018.

Pérez, G. J. M, (2018) Gobierno electrónico: clave para mejorar la gestión. Recuperado en: www.juventudrebelde.cu/...11.../gobierno-electronico-clave-para-mejorar-la-gestion Consultado el 7 de diciembre de 2018.

Rebelión, (2018) Gobierno electrónico da los primeros pasos en Cuba. Recuperado en: <http://www.ipscuba.net/espacios/cuba-20/red-cuba/gobierno-electronico-da-los-primeros-pasos-en-cuba/> Consultado el 7 de diciembre de 2018.

Martín Castillo, C, M. (2018). Soy Villa Clara: una muestra de Gobierno Electrónico. Recuperado en: www.vanguardia.cu. Consultado el 10 de diciembre de 2018.

Moreno G, E. (2018). Villa Clara contará con su Portal del Ciudadano, CMHW. Recuperado en: www.cmhw.cu/ciencia-y.../16647-villa-clara-contara-con-su-portal-del-ciudadano. Consultado el 15 de diciembre de 2018.

Chacón G, A. (2018). El Portal del ciudadano de Artemisa ya está en internet. Recuperado en: www.artemisaradioweb.icrt.cu/.../16482-el-portal-del-ciudadano-de-artemisa-ya-esta-e... Consultado el 10 de diciembre de 2018.