

Título: El Gobierno Electrónico en Cuba un espacio de participación ciudadana

Title: The Electronic Government in Cuba, a space for citizen participation

Autor(a): Lic. Ivette Martínez Leyva¹

Fecha: Diciembre 2020.

Resumen: La participación ciudadana ha sido meta y utopía en la historia de la Revolución cubana, reconocida por políticos y académicos como un elemento distintivo e insoslayable para garantizar niveles de perfeccionamiento, satisfacción y reconocimiento de los ciudadanos en los procesos sociopolíticos y económicos del país. El gobierno electrónico, es por su parte, una nueva y actualizada estrategia de gobierno que responde a poder facilitar y optimizar los procesos de interacción y servicios a la ciudadanía, así como obtener una retroalimentación de su satisfacción y nuevas demandas. En el presente trabajo se analiza como el entrelazamiento de estas formas de participación y gestión permite socializar la información, con creatividad e innovación, mejorando la relación y comunicación del Estado con los ciudadanos y desarrollando habilidades para responder con calidad a las necesidades de los usuarios. En igual sentido se exponen las etapas por las que transita el país para la implementación del gobierno electrónico, así como los parámetros que garantizan los servicios ciudadanos y la participación popular. Los elementos conclusivos de este trabajo pretenden contribuir al análisis de que un socialismo más democrático, sustentable y próspero para todos, solo es posible de materializar con la participación protagónica de todo el pueblo cubano, aprovechando todo el capital social, tecnológico y humano generado por la Revolución.

Palabras clave: *participación, ciudadanía, gestión, gobierno electrónico, implementación, servicios, retroalimentación.*

Abstract: Citizen involvement has been a goal and utopia in the history of the Cuban Revolution, recognized by politicians and academics as a distinctive and unavoidable element to guarantee levels of improvement, satisfaction and recognition of citizens in the country's socio-political and economic processes. On the other hand, the electronic government is a new and updated government strategy which aims to facilitate and to optimize the processes of interaction and services to citizens, as well as to obtain a feedback of their satisfaction and new demands. This paper analyzes how the interweaving of these forms of participation and management allows the socialization of information, with creativity and innovation, improving the relationship and communication between the State and citizens and developing skills to respond with

¹ Maestrante del Instituto Superior de Relaciones Internacionales "Raúl Roa García".

quality to the needs of users. In the same way, the stages through which the country passes for the implementation of the electronic government are exposed, as well as the parameters that guarantee citizen services and the popular participation. The conclusive elements of this work intend to contribute to the analysis that a more democratic, sustainable and prosperous socialism for all, is only possible to materialize with the protagonist participation of all Cuban people, taking advantage of all the social, technological and human capital generated by the Revolution.

Keywords: *participation, citizenship, management, electronic government, implementation, services, feedback.*

Introducción

Desde sus inicios, la Revolución Cubana ha trabajado por el desarrollo de toda la sociedad y no solo una parte de ella. Acabar con la desigualdad y las lacras vergonzosas que distinguían a la sociedad cubana pre-revolucionaria como: la exclusión, la pobreza, el desempleo, el hambre, el analfabetismo, la insalubridad, la prostitución, la corrupción política y la discriminación racial, étnica o religiosa fue una prioridad del gobierno naciente y así lo demostraron los primeros programas sociales de la Revolución.

El gobierno cubano ha mantenido ese desafío desde la única posibilidad que tenemos, que es construir la vida de la nación a partir de un sistema socialista, con un profundo sentido de la identidad nacional a sus raíces históricas nacionales. Desafíos que pueden verse como utopías en el entendido fidelista que son sueños hacia donde caminamos y capaces de lograr.

El socialismo implica que el desarrollo de su proyecto sociopolítico se haga con la inclusión y participación de todos y todas, con una visión civilizatoria que evite el exterminio de la humanidad, además con una concepción cultural del desarrollo que tenga el ser humano y su espiritualidad en el centro de sus realizaciones. El socialismo por tanto implica una cualidad de vida de los seres humanos y consecuentemente una concepción de desarrollo diferente a la que prima bajo las relaciones capitalistas de producción.

En el presente trabajo se pretende presentar: cómo la implementación del gobierno electrónico en Cuba contribuye a que se creen los espacios de participación ciudadana donde se pueda hacer más viable la gestión de gobierno, así como tomar en cuenta las opiniones de los ciudadanos para la toma de decisiones y el diseño de políticas.

Desde la aprobación de los Lineamientos del Partido Comunista de Cuba en el año 2011, uno de los ejes del gobierno para la actualización del modelo económico y social cubano ha estado encaminado a la informatización de la sociedad. Esta estrategia país, acumula ya un conglomerado de esfuerzos, resultados y transita en el ámbito institucional, por la implementación del Gobierno Electrónico.

Esta nueva forma de gestión de la actividad pública supone comprender, la magnitud con que influyen las Tecnologías de la Información (TIC) en todas las esferas de la sociedad y potenciar el aprovechamiento de las oportunidades que ellas brindan. Sumado a ello, una eficaz gestión del conocimiento que tributen a una mayor eficacia y eficiencia en el desempeño público de los organismos que integran el sistema de gobierno. Supone, por tanto, la voluntad de desarrollar *activos intangibles* y asumirlos como valores agregados al beneficio de la gestión de la administración pública socialista.

En síntesis, la implementación del gobierno electrónico permite socializar la información, con creatividad e innovación, mejorando la relación y comunicación del Estado con los ciudadanos y desarrollando habilidades para responder con calidad a las necesidades de los usuarios. De ahí que su valor de uso sea considerado como un espacio de participación ciudadana, donde el intercambio tributa a la toma de decisiones y el perfeccionamiento de nuevos escenarios de gestión. El gobierno electrónico supone también asumir la modernidad con los desafíos que impone hoy el acelerado desarrollo informacional y tecnológico de la humanidad.

Para un mejor entendimiento de los fines que se persiguen con la implementación del gobierno electrónico, es válido conceptualizar algunas categorías, estrechamente vinculadas a esta forma de gestión:

- **Participación:** la posibilidad de compartir espacios de debates, foros de opiniones, procesos electorales, que contribuyan a toma de decisiones más democráticas, con posibilidades de evaluar la ejecución de una política y su mantenimiento en el tiempo.²
- **Administración Pública:** complejo sistema de organizaciones del Estado, encargado de gestionar políticas y programas gubernamentales y de prestar importantes servicios públicos a la sociedad, con el propósito de generar niveles crecientes y sostenibles de desarrollo económico y social que repercutan en la elevación de la calidad de vida del pueblo, asegurando eficacia en el cumplimiento de los objetivos, eficiencia en el empleo de los recursos, equidad y justicia social en los enfoques, así como honestidad, transparencia y responsabilidad en el accionar de sus directivos. Calves, S.(2016 p.20)
- **Servicios:** Actividad destinada a satisfacer una necesidad. Da respuesta a dos sensaciones básicas del individuo: la necesidad y la satisfacción por la necesidad atendida. Altamirano, A. (2019)
- **Eficaz:** Que produce un resultado efectivo. Diccionario Ed. Oriente, (2011)
- **Eficiente:** Que logra un resultado determinado con el menor gasto posible de energía, tiempo, material, etc. Diccionario Ed. Oriente, (2011)

² Concepto ajustado para el análisis de este trabajo y con base en el concepto de la filósofa cubana Marta Harnecker, quien lo asume como el “involucramiento activo y consciente de los ciudadanos en los procesos de toma de decisiones públicas”.

➤ **Activos Intangibles:** Es el Activo Intelectual de la organización, el conocimiento y su capacidad de regeneración. Se basa en el Capital Humano y se refiere a la información, el conocimiento, las habilidades, creatividad e innovación, valores, relaciones entre ciudadanos, compromiso del personal de servicios públicos, calidad de respuestas a las necesidades, gestión de riesgos y amenazas, gestión de crisis y gestión de oportunidades. Calves, S.(2016 p.32)

La novedad del tema se desprende de la propia naturaleza de la implementación del Gobierno Electrónico en el contexto cubano, pero más aún, radica en la oportunidad de contribuir al análisis de que un socialismo más democrático, sustentable y próspero para todos, solo es posible de materializar con la participación protagónica de todo el pueblo cubano, aprovechando todo el capital social, tecnológico y humano generado por la Revolución.

Desarrollo

La participación ciudadana ha sido un rasgo distintivo en la conformación del proceso revolucionario cubano. El principio martiano de con todos y para el bien de todos, fue asumido por el líder Fidel Castro desde el primer momento en que esbozara la proyección de la nación por la que luchaba, en su alegato La Historia Me Absolverá. El pueblo como principal protagonista y beneficiario, el pueblo construyendo una sociedad justa en respuesta a los intereses populares y el pueblo legitimando el proyecto socialista al que tributa, fueron y seguirán siendo los grandes desafíos de la Revolución Cubana.

Una concepción más amplia y a la vez resumida en cinco desafíos que tuvo que enfrentar el proyecto revolucionario cubano, fue esbozada por el académico Luis Suárez, las que denomina “utopías fundacionales de la Revolución Cubana” (Suárez, 2010). Disímil es el concepto de utopía y en muchos casos asociado a lo inalcanzable, pero fue Fidel quien dio un giro renovador al término, concibiéndolo como “la capacidad para convertir en realidades algunos de los sueños de ayer” (Castro, 1992), renovador en tanto siempre tenemos nuevos sueños por los que luchar, nuevas metas que aun alcanzadas debemos seguir perfeccionando y ajustando a la demanda y bienestar del pueblo y la sociedad.

Las cinco utopías de la Revolución Cubana, manifiestas en su proyección externa son: el emprendimiento de un proyecto de desarrollo económico, social, político y cultural que coloque al hombre, sin discriminación de género ni raza, como protagonista y principal beneficiario, la construcción de una democracia popular, integral, participativa y socialmente representativa; la edificación de un socialismo autóctono; la institucionalización de un Sistema Internacional de Estados democrático, justo y multipolar y la integración económica y política con estados latinoamericanos y caribeños.

Es en la segunda utopía, referente a la construcción de una democracia popular, donde se enmarca la implementación del Gobierno Electrónico, teniendo en cuenta que

esta nueva estrategia de gobierno responde a poder facilitar y optimizar los procesos de interacción y servicios a la ciudadanía, así como obtener una retroalimentación de su satisfacción y nuevas demandas.

Hace dos década atrás, parecería de ciencia- ficción, que un ciudadano cubano pudiera poder conectarse desde un teléfono celular o una computadora en su casa y hacer una consulta a una entidad de gobierno sobre un tema de preocupación, o pudiera pagar su cuentas de teléfono, electricidad, etc o verificar la ejecución del presupuesto de su municipio y poder quejarse a varios niveles por malas prácticas gubernamentales. Todo esto, a la luz de la implementación de las diferentes etapas del gobierno electrónico ya es un hecho y aún cuando queda mucho por hacer, lo cierto es que vamos camino a optimizar la gestión de la administración a través de la TICs y en franco beneficio de la población.

Antes de avanzar en cómo se ha logrado, cuáles son los requerimientos y vías para el funcionamiento del Gobierno Electrónico en Cuba, se presenta un breve recorrido de la etimología del término y el marco normativo cubano en el que se enmarca esta estrategia de gobierno.

¿En qué consiste el Gobierno Electrónico?

El término Gobierno Electrónico surgió en Estados Unidos en la década de 1990, asociado a la agenda neoliberal del presidente Bill Clinton (1993-1997 y 1997-2001), en la que la Administración Pública ocupó un lugar privilegiado. En informe público del 10 de septiembre de 1993, el gobierno federal señalaba al gobierno electrónico como el siguiente paso en la reforma gubernamental, que traería menos gastos y más eficiencia. Baró, Rocío (2016).

En el año 2003, la Organización para la Cooperación Económica y el Desarrollo afirmó que el Gobierno electrónico es “el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, y particularmente el Internet, como una herramienta para lograr un mejor gobierno”. Como explica Rocío Baró, esta definición es un reflejo de su época, pues en el año 2003, la Web era menos interactiva y funcionaba más como repositorio de información con pocas posibilidades de la retroalimentación, y participación ciudadana Baró, Rocío (2016).

Por su parte, el Grupo Gartner (Gartner Group, 2000) explica el Gobierno electrónico como “la mejora continua de la prestación de servicios de gobierno, la participación ciudadana y la gobernanza transformando las relaciones internas y externas a través de las tecnologías, Internet y los nuevos medios.

El debate académico enmarca al gobierno electrónico como paradigma de la Nueva Gestión Pública, en tanto se trata de usar las tecnologías de la información y el conocimiento en función de ofrecer servicios online a un usuario, que puede ser un ciudadano, una empresa o un funcionario interno.

Esta interactividad puede ser vista a través de cuatro tipos de relaciones: Gobierno a Empresa (G2B), creado para las compras estatales y para recibir información sobre trámites; Gobierno a Ciudadano (G2C), a través de la cual se le brinda acceso a trámites e información; Gobierno a Empleado (G2E), que funciona como una intranet que trabaja en las distintas instituciones gubernamentales; y Gobierno a Gobierno (G2G), que facilita las transferencias entre organismos públicos.

El gobierno electrónico ha sido estudiado como proceso evolutivo, que en su desarrollo se divide en etapas para las cuales se definen diferentes objetivos. Entre los manuales que sus expertos han conformado para socializar las buenas prácticas de esta forma de gestión, se reconocen tres etapas: Etapa Presencia, Etapa Interacción- Transacción y Etapa participación-colaboración.

Entre las herramientas más usadas en la implementación del gobierno electrónico, destacan los portales web, las redes sociales o comunidades virtuales, buscando una mejora en la eficacia y eficiencia de los procesos internos y de vinculación con la sociedad.

Aparejado al continuo desarrollo tecnológico, ha avanzado también el debate académico. En la actualidad se hace referencia al Gobierno Abierto, como fase superior a la que deberá evolucionar el Gobierno Electrónico. La “paternidad” del término se le atribuye al presidente estadounidense Barack Obama, cuando en 2009 estableció como objetivos la transparencia, la participación y la colaboración, mediante el Memorándum de Transparencia y Gobierno Abierto.

El Gobierno Abierto se basa en “el acceso a la información, transparencia, participación ciudadana, rendición de cuentas e innovación, entendida esta última como la posibilidad de que los ciudadanos puedan participar en el mejoramiento del proceso. Entre sus características destacan el ciudadano como eje central, su articulación con el derecho a la información, la presentación de los datos sin procesar, el acceso a documentos de análisis, posibilidades de hacer solicitudes, formatos abiertos, publicación proactiva, reutilización, profesionalidad, uso intensivo de infografías informativas y de beneficio público, y capacidad de hacerse extensivo a las redes sociales. Ramírez, Z (2019)

Como se puede apreciar, el Gobierno Abierto se refiere a una categoría superior que supone mayor interacción, acceso y escrutinio por parte de los ciudadanos a los datos e información resultante de la gestión de gobierno. Para Cuba, se trata de una etapa aún distante, por eso se identifica como una utopía hacia la que hay que caminar por no debemos renunciar una vez iniciado el camino de adopción de las nuevas formas de gestión asociadas al desarrollo tecnológico. Sus bases radican en la implementación del Gobierno Electrónico, por lo que deberá tomarse como referente y comprender que se está en mejores condiciones para escalar a categorías superiores, en la medida en que se aprovechen los procesos de implementación que tienen lugar en la actualidad.

¿A qué marco normativo responde el gobierno electrónico?

El marco normativo que ampara la implementación del Gobierno Electrónico en Cuba se establece desde la adopción los lineamientos 265 y 272 ³ de la política económica y social del Partido y la Revolución para el período 2016-2021, donde se define como una prioridad para el desarrollo del país el papel de la comunicación, la información y la informatización de la sociedad en función de perfeccionar la gestión de gobierno.

Asimismo, en el Plan Nacional de Desarrollo Económico y Social 2030 se incluye como uno de los Ejes Estratégicos el Gobierno socialista, eficaz, eficiente y de integración social, que prevé entre otros, los objetivos: “garantizar un sistema de administración pública transparente, ágil, eficaz y eficiente; cuyo propósito esencial sea la obtención de resultados en beneficio de la sociedad y del desarrollo nacional y local; y perfeccionar los mecanismos de acceso de la ciudadanía a la información de la administración pública, con el propósito de garantizar la rendición de cuentas a todos los niveles y la calidad y eficacia de las políticas públicas”.⁴

En fecha más reciente y como parte del proceso de implementación de las directrices estratégicas antes mencionadas, destaca la Instrucción del Presidente de los Consejos de Estado y de Ministros sobre “Informatización de la Sociedad: Recomendaciones para la Administración”. Dicho documento establece las prioridades para la implementación del Plan Nacional para el desarrollo y uso de las tecnologías, entre las que se incluye Garantizar la Etapa Presencia del Gobierno Electrónico antes del 31/12/2018, la Etapa Interacción hasta el 31/12/ 2019 y la Etapa de Transacción en el año 2020. Una vez concluida las etapas estaría garantizada la presencia de los organismos y gobierno con información útil para la población en el sitio del gobierno, la interacción de la Administración Pública, el gobierno y el pueblo y la transacción donde se usen los pagos electrónicos en los trámites y servicios.

Los sitios de gobierno electrónico en Cuba están respaldados jurídicamente por el Decreto-Ley No. 370, que fija las responsabilidades de los Órganos de la Administración Central del Estado y que tiene una norma vigente asociada que es la guía para la gestión de gobierno digital en municipios cubanos. En este ámbito, también el Decreto-Ley No. 335, del Sistema de Registros Públicos de la República de Cuba instrumentó jurídicamente la Política de Informatización de los Registros Públicos.

También hace parte del marco legal para el gobierno electrónico el Decreto-Ley No. 281, del Sistema de Información del Gobierno, que rige desde el año 2011, y la

³ Lineamiento 265. Implantar la Política de Comunicación Social del Estado y el Gobierno, realizando las transformaciones funcionales y estructurales requeridas. Lograr que ejerza su verdadero papel en los sistemas de dirección en la sociedad, organismos, organizaciones y demás entidades, propiciando con oportunidad y transparencia la participación organizada de los trabajadores y ciudadanos. Priorizar en sus tareas iniciales el diseño de una estrategia de comunicación que acompañe la actualización del modelo económico y social, y contribuya a mantener las principales fortalezas con las que se cuenta para el desarrollo de un socialismo próspero y sostenible.

Lineamiento 272. Avanzar en la creación del Sistema de Información del Gobierno; asegurar el más alto grado de informatización que las posibilidades económicas permitan

⁴ Objetivos 2 y 4 del Plan Nacional de Desarrollo Económico y Social 2030

Resolución No. 220 del 11 de diciembre de 2012, que dispone que todos los órganos superiores y locales del Poder Popular, así como los órganos del Estado y los Organismos de las Administración Central del Estado, soliciten al CUBANIC el registro de su dominio bajo el “gob.cu”.

¿Cómo se ha implementado el gobierno electrónico en Cuba?

En el transcurso del año 2018 todos los gobiernos provinciales lanzaron sus portales de ciudadano, donde presentaron un catálogo en línea con descripciones sobre servicios y trámites y en la actualidad ya cuentan con la funcionalidad de compartir informaciones de interés en redes sociales, sistemas de atención al ciudadano mediante correo electrónico. Ello seguirá desarrollándose a fin de poder optimizar y agilizar trámites y servicios online.

Redpinar fue el portal bandera en la prueba piloto y permitió demostrar que el gobierno electrónico es una manera efectiva de estrechar el intercambio entre las instituciones locales y la población y convertirse en un mecanismo de participación. Desde sus páginas el ciudadano puede conocer las acciones que se emprenden para impulsar el desarrollo local y mejorar la calidad de vida del pueblo pinareño.

El portal está diseñado también como un espacio para que se planteen las inquietudes al delegado de circunscripción, en un empeño constante por acercar las soluciones al escenario local y consolidar el vínculo elector-delegado.

Al igual que los portales provinciales, se avanza en los espacios web de los municipios. La Facultad de Comunicación de la Universidad de la Habana, demandada por la presidencia del país, desarrolló el proyecto “Enredes” dedicado a la información y Comunicación para la gestión del desarrollo local. Este proyecto tuvo a su cargo el desarrollo e implementación del Gobierno Electrónico en Centro Habana, una web que tiene desde su visualidad una entrada amigable con la pregunta “¿Qué pasa en Centro Habana?”. Este espacio permite al ciudadano desde hacer una queja hasta descargar documentos y requerimientos para trámites, conocer los proyectos comunitarios más relevantes, así como otras estadísticas del municipio. La finalidad de estos portales no es sólo que el ciudadano tenga acceso a un servicio o pueda expresar su opinión si no que haya retroalimentación, que sus opiniones sean tomadas en cuenta para la toma de decisiones y diseños de nuevas políticas y para que a través de estos portales los delegados rindan cuenta a sus electores de su gestión.

Una vez que estas experiencias hicieron evidente su beneficio y aporte a un diálogo transparente entre el gobierno y los ciudadanos, la estrategia se hizo extensiva a todas las instituciones de gobierno. Hoy en día, todos los Ministerios, Organismos Centrales del Estado, Organizaciones de masas, Universidades e instituciones cuentan con su página web y la Presidencia de Cuba, el Ministerio de Comunicaciones y el Ministerio de Relaciones Exteriores son de los portales abanderados en la implementación de los requerimientos de las etapas presencia e interacción del gobierno electrónico, en el

claro entendido que es una manera de contribuir a la participación ciudadana, pues una nación solo puede avanzar con la ayuda de todo su pueblo.

La ciudadanía habrá de verse en el gobierno electrónico como medio y fin, será siempre la protagonista en el proceso de intercambio, construcción y legitimación de una política pública, que tendrá como fin satisfacer las necesidades del ciudadano.

La legitimidad es otra variable de interés en este proceso, porque es un indicativo de la aceptación y credibilidad de una política pública por parte de la ciudadanía. La legitimidad “es el atributo que una parte relevante de la población políticamente activa le reconoce al sistema político mediante un cierto grado de consenso acerca de las reglas constitutivas del sistema, del régimen que de ellos se deriva, y de su capacidad para satisfacer las expectativas, representar los intereses y realizar su propuesta de sociedad”.⁵

En este sentido las estrategias de gobierno electrónico deberán estar encaminadas a optimizar un servicio con la garantía que sea eficaz, que valide la gestión positiva de una entidad y a su vez sea legitimado por la ciudadanía. Asimismo tienen que ser diseñadas tomando en cuenta las instituciones pero también los sujetos y actores que conforman el sistema social y político cubano.

¿Cuáles son los requerimientos del gobierno electrónico?

Las indicaciones sobre el gobierno electrónico a las instituciones cubanas en su gran medida están asociadas a requerimientos técnicos que deben tener las plataformas web para propiciar el intercambio con los ciudadanos. No obstante, existen otras variables asociadas a los activos intangibles que van a determinar la eficacia y eficiencia del proceso.

Un tema fundamental es la alfabetización digital tanto para los decisores como para los servidores públicos y los ciudadanos. Es necesario contar con el personal calificado en los equipos de trabajo, entiendase informáticos, comunicadores y periodistas, que puedan traducir ese lenguaje técnico del gobierno electrónico a toda la ciudadanía. Se impone también el reto de que la ciudadanía identifique que en estos espacios la información que se le brinda es la veraz, confiable y transparente sobre la gestión pública del gobierno.

Los requerimientos técnicos para la implementación del gobierno electrónico en sus dos primeras etapas son:

La *Etapa Presencia* concibe la publicación en línea de la información instructiva o de interés para los usuarios, tanto ciudadanos como otras instituciones.

- 1) Existencia del portal institucional.
- 2) Publicación de su portal bajo el dominio genérico de segundo nivel gov.cu.

⁵ Valdes Paz Juan, “Notas sobre el sistema político cubano” pag 8 (Bibliografía digital del Postgrado)

- 3) Información estructurada y organizada bajo un orden lógico.
- 4) Publicación del marco normativo, con posibilidad de acceso a la Gaceta Oficial de la República.
- 5) Organizadas en secciones específicas la información referente a las dependencias del organismo o entidad.
- 6) Información referida a la estructura orgánica, directivos, los objetivos de trabajo, metas e indicadores (al menos del año en curso).
- 7) Directorio con correo electrónico y teléfonos de contacto institucionales de los directivos y funcionarios del organismo o entidad y sus dependencias.
- 8) Información sobre su planificación de actividades o eventos.
- 9) Catálogo en línea con todos los servicios y trámites que ofrece el organismo o entidad y sus dependencias, incluyendo la información descriptiva que instruya a los usuarios sobre procedimientos y requisitos.
- 10) Motor de búsqueda para la información interna del portal.
- 11) Publicación de la fecha y hora de la última actualización de la información del portal.
- 12) Promoción del trabajo realizado con el portal institucional a través de las redes sociales (facebook, twitter, etc.).

La *Etapa Interacción* concibe la implementación de los mecanismos de comunicación e intercambio con los usuarios, incrementándose el nivel de interacción de los mismos con el gobierno. Se divide en dos fases:

Primera fase:

- 1) Descarga y carga de formatos o plantillas de documentos necesarios, fundamentalmente en los servicios y trámites que ofrece el organismo. .
- 2) Posibilidades de descarga de información de interés en diferentes formatos
- 3) Funcionalidades que permitan al ciudadano compartir con amigos o replicar en redes sociales las informaciones de su interés.
- 4) Sistema de atención al ciudadano en línea mediante correo electrónico y ventana en línea para el recibo de incidencias y publicación de información recurrente.
- 5) Posibilidad de evaluación y calificación en línea de la información publicada y la gestión de atención ciudadana
- 6) Acceso a la información en distintos formatos de multimedia (audio y video).
- 7) Posibilidad de multilinguaje

Segunda fase:

1. Seguimiento en línea por los ciudadanos del estado de los trámites

La *Etapa Transacción* concibe la posibilidad de realizar pagos electrónicos en los trámites y servicios. Dicha etapa comenzó a implementarse por algunos organismos durante el año 2020.

Es válido destacar que la implementación del gobierno electrónico, al margen de viabilizar servicios y fomentar la participación ciudadana en el proceso de toma de decisión, supone un desarrollo en las relaciones con otros actores sociales y externos. A modo de ilustración se puede citar el Portal de Atención Ciudadana de la Cancillería de Cuba que incluye 11 servicios en línea, cuyos públicos metas no se limita solo a los ciudadanos cubanos residentes en el país. Ejemplo de ellos son los servicios de traducción y legalización que son en su mayoría para surtir efecto en el exterior, así como el servicio de información y multimedia que constituye un repositorio para la prensa nacional y los medios extranjeros acreditados.

Otro servicio que refleja la interacción con actores de las relaciones internacionales, en la implementación del gobierno electrónico en el Ministerio de Relaciones Exteriores, es el sistema de atención al cuerpo diplomático acreditado. Sistema que fue diseñado para informatizar los trámites con las Embajadas extranjeras y dar entrada y respuestas a todas las notas verbales que de ellas se reciben. El sistema permite a su vez, un flujo de información para consultas, propuestas, toma de decisiones y respuestas de las notas verbales con la inmediatez y oportunidad que ameritan. Las buenas prácticas que se van consolidando con la aplicación de estos sistemas contribuyen a su vez a mejorar el impacto del gobierno electrónico en su acción hacia el exterior de Cuba.

El proceso de implementación de estas etapas ha estado aparejado de la capacitación del personal tanto directivo como de los que operan los sistemas de atención a la ciudadanía en los organismos, entidades y esquemas de gobiernos provinciales y municipales. El diseño y ejecución de Diplomados de Administración Pública en las escuelas de cuadros de todo el país ha contribuido también a la preparación de los cuadros, a desarrollar en ellos la sensibilidad del servicio público y al compromiso en convertirse en los verdaderos agentes de cambios que el país necesita.

Lograr una gestión gubernamental más eficaz, eficiente, transparente y participativa es la utopía más urgente y permanente que tiene la sociedad cubana.

III. Conclusiones

1. La implementación de las etapas presencia e interacción del gobierno electrónico en Cuba validan que es una herramienta de gestión pública encaminada a lograr la participación ciudadana en todos los niveles de la sociedad cubana.
2. El aumento de la eficiencia gubernamental, la mejora en la calidad de los servicios, el aumento de la transparencia, y el fomento a la participación ciudadana mediante los canales democráticos son los beneficios del gobierno electrónico. Lograrlos en su plenitud y mantenerlos se convierte en una utopía permanente del gobierno cubano.
3. Las tecnologías de la información son sólo un medio para viabilizar la participación ciudadana, hay que utilizarla con el objetivo de agilizar y mejorar los procedimientos y los servicios, pero hay que evitar trasladar al mundo digital la burocracia del mundo físico.
4. Los principios de transparencia, control social y rendición de cuentas, desde los contextos locales permitirá caminar hacia un gobierno abierto, democrático y popular, donde cada ciudadano se sienta representado y se motive a legitimar la sociedad que de conjunto se construye.
5. La construcción de una democracia popular y socialmente representativa sólo será posible si se adoptan variantes de retroalimentación sobre la gestión política y pública del gobierno, que permitan conocer la percepción que tiene la ciudadanía y tomar en cuenta sus opiniones para introducir los ajustes necesarios a la estrategia de gestión.

IV. Bibliografía

- Altamirano Vichot, Alina (2017). Técnicas para el diagnóstico y diseño de estrategias (Versión digital).
- Altamirano Vichot, Alina. (2019). Conferencia sobre Gestión de Activos Intangibles. XXII edición del curso de Administración Pública. Instituto Superior de Relaciones Internacionales (ISRI), (Versión digital).
- Baró, Rocío (2016). Análisis de la presencia, organización y presentación de contenidos y servicios en los sitios web de gobierno de la Comunidad de Estados Latinoamericanos y Caribeños (CELAC). Tesis de Licenciatura. Facultad de Comunicación, Universidad de La Habana.
- Bases del Plan Nacional de desarrollo económico y social hasta 2030: visión de la nación, ejes y sectores estratégicos (2017) (Versión digital).
- Calves Hernández, Silvio (2016). Problemas de la Administración Pública. La Habana, Editorial universitaria Félix Varela.
- Castro, Fidel (1992) Un grano de maíz (Conversación con Tomás Borge) (La Habana, Oficina de publicaciones del Consejo de Estado)
- Colectivo de Autores (2005). Problemas de la gestión de la Administración pública. Escuela Superior de Cuadros del Estado y el Gobierno.
- Diccionario Básico. Centro de Lingüística Aplicada. Ed. Oriente, Santiago de Cuba, 2011.
- Elizalde, Rosa Miriam (2018) “El consenso de lo posible: Diagnóstico y proyección del Sistema de Comunicación en Cuba. Conferencia en el postgrado ISRI sobre Proyección externa de la Revolución Cubana.
- Gaceta Oficial de la República de Cuba (23 de febrero de 2011). Decreto-Ley No. 281 del Sistema de Información del Gobierno. La Habana.
- Garcia, Tania (2008). Pensar a Cuba a 50 años de Revolución. (Version digital) Ponencia postgrado ISRI sobre Proyección externa de la Revolución Cubana.
- Naser, Alejandra. Gobierno Electrónico y Evaluación. CEPAL. Curso “Gestión Pública para Resultados y Evaluación de programas Públicos”, Asunción, Paraguay, 16-23 de noviembre de 2010.
- Partido Comunista de Cuba (2011). Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución aprobados por el VI Congreso del PCC. La Habana, Editora Política (Versión digital).
- Ramírez Céspedes, Zulia. (2019) Sistemas y servicios de información en la Administración Pública (version digital).

- Suárez Salazar, Luis (2018) “Las utopías de la Revolución Cubana: una mirada en ocasión de su 60 aniversario”, ponencia postgrado ISRI sobre Proyección externa de la Revolución Cubana.
- Suárez Salazar, Luis (2000) El Siglo XXI: posibilidades y desafíos para la Revolución Cubana (La Habana, Editorial de Ciencias Sociales).