

## **Análisis crítico y propuesta de elementos de desarrollo del ecosistema informativo de Gobierno Digital cubano**

Critical analysis and proposal of development elements of the  
informational ecosystem of the Cuban Digital Government

Zayna Álvarez-Chacón<sup>1\*</sup> <http://orcid.org/0000-0003-4043-1545>

Yunier Rodríguez-Cruz<sup>1</sup> <http://orcid.org/0000-0002-8982-1256>

<sup>1</sup>Universidad de La Habana, Facultad de Comunicación. La Habana, Cuba.

\*Autor para la correspondencia: [zayna.alvarez@fcom.uh.cu](mailto:zayna.alvarez@fcom.uh.cu)

### **RESUMEN**

El Gobierno Digital resulta imprescindible para la transformación de la gestión en las administraciones públicas, y tiene asociado un conjunto de indicadores y elementos estratégicos que son esenciales para mejorar la eficacia y la eficiencia de la gestión pública. El artículo profundiza en los indicadores y elementos informativos que pueden incidir en el Gobierno Digital, con el objetivo de realizar una propuesta de estos elementos para el desarrollo del Gobierno Digital en Cuba. Con este propósito se examinan aspectos teóricos asociados a la dimensión informativa del Gobierno Digital y su sistema de indicadores. La aproximación al tema contempla los estándares, normativas, regulaciones y referentes internacionales, nacionales y los posibles indicadores y elementos informativos asociados al desarrollo de Gobierno Digital en Cuba. Se emplea el Análisis Documental Clásico como principal método de investigación, para realizar el análisis, caracterización, descripción e identificación de los elementos teóricos e indicadores específicos. Entre los principales resultados se precisan un diagnóstico de los estándares y agendas de desarrollo internacionales y el ordenamiento jurídico cubano de Gobierno Digital. Se establece una propuesta de indicadores y elementos informativos para el Gobierno Digital.

**Palabras clave:** gobierno digital; información; indicadores de gobierno digital; gobierno electrónico; Cuba.

## ABSTRACT

Digital Government is essential for the transformation of management in public administrations, and is associated with a set of indicators and strategic elements that are essential to improve the effectiveness and efficiency of public management. The article delves into the informational indicators and elements that can affect the Digital Government, with the aim of making a proposal of these elements for the development of the Digital Government in Cuba. For this purpose, theoretical aspects associated with the informational dimension of Digital Government and its system of indicators are examined. The approach to the subject contemplates the international and national standards, norms, regulations and references and the possible indicators and informational elements associated with the development of Digital Government in Cuba. Classic Documentary Analysis is used as the main research method, to carry out the analysis, characterization, description and identification of the theoretical elements and specific indicators. Among the main results, a diagnosis of international development standards and agendas and the Cuban legal system of Digital Government are required. A proposal of indicators and informational elements for the Digital Government is established.

**Keywords:** digital government; information; digital government indicators; electronic government; Cuba.

Recibido: 24/06/2022

Aceptado: 28/10/2022

## Introducción

El desarrollo del Gobierno digital en las últimas décadas ha impuesto grandes retos y desafíos para la sociedad contemporánea, no solo por los estándares y elementos de desarrollo, sino por el cambio cultural que impone una efectiva transformación digital. Entre los factores críticos del gobierno electrónico –en sus referentes o niveles de madurez- destacan los indicadores para evaluar las capacidades que se crean por las diferentes regiones y países. Sin lugar a duda, este constituye uno de los grandes retos

desde una perspectiva de mejora continua en la creación de capacidades desde los niveles nacionales de Gobierno Digital (GobDigital) hasta lo local o comunitario. En consecuencia, resulta complejo y difícil el abordar los factores y aspectos regulatorios de la transformación digital sin profundizar en los indicadores y elementos de desarrollo. Hoy se evidencia, desde las Naciones Unidas y sus informes técnicos, la proliferación de métricas para evaluar las capacidades de gobierno digital. Esto hace que el tema en cuestión, constituye un elemento clave para el contexto cubano, de ahí su utilidad y necesidad. A escala internacional, los estándares enfocados al desarrollo del GobDigital, se visualizan desde la medición para evaluar las capacidades de GobDigital. Dentro de los estándares internacionales que hoy se aplican se encuentran organismos internacionales como: la Organización de Naciones Unidas (ONU) y la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), ambos se orientan en la medición de las capacidades. Las propuestas establecidas por la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico y la Agenda Digital para América Latina y el Caribe (eLAC2022), rigen las agendas y estrategias de desarrollo. Los estándares y normativas internacionales, presentan disímiles particularidades, pues tienen indicadores y elementos de desarrollo que son transversales porque inciden en el ecosistema del GobDigital.

En la literatura científica sobre Gobierno Digital (GobDigital) se perciben aspectos teóricos relacionados con sus etapas, indicadores, índices y estrategias. El estado de desarrollo e implementación del tema en la Administración Pública (AP) cubana constituye un reto para el perfeccionamiento del mismo, debido a la incidencia y articulación de la triada TIC-Información-Comunicación. Precisamente la gestión informacional en los procesos de la gobernanza pública digital ha ido cobrando mayor interés por los temas de transparencia, rendición de cuentas y participación ciudadana. Aparejado a esto, en el actual panorama del contexto cubano, la implementación del GobDigital presenta un escaso abordaje de la dimensión informacional y no se ha profundizado sobre aquellos indicadores y elementos informacionales que podrían incidir en su proyección estratégica.

El origen del Gobierno electrónico, está asociado con el valor agregado que se genera de la integración entre las tecnologías de información en la prestación de servicios públicos, conjuntamente con la asignación óptima de los recursos, es un factor fundamental para lograr una administración ágil, flexible, eficiente y, sobre todo transparente, todo lo cual implica un trabajo estrecho y coordinado entre las áreas de negocio y las áreas técnicas

(Naser,2011). El Gobierno digital (GobDigital) es entendido como un medio para mejorar la prestación de servicios públicos, aumentar la eficiencia de la gestión pública, aumentar los niveles de transparencia y participación de los ciudadanos en los asuntos públicos, se identifica como el núcleo duro y primero del Gobierno de la Información y (ONU,2020; Argandoña, 2016; CEPAL,2017; Cabrera,2019) representa una oportunidad para incrementar el bienestar de los ciudadanos fortaleciendo la confianza pública a partir de un Estado que cada vez es más cercano e inteligente, a través del uso de tecnologías de la información y las comunicaciones (Pimiento,2017). La actividad informacional del Gobierno Digital, alude al surgimiento de los enfoques de evolución del gobierno electrónico bajo la influencia de la denominada corriente de gobierno abierto. Este concepto surge por la creencia que el acceso a información de gobierno por parte de los ciudadanos es un derecho esencial que fortalece el ejercicio democrático. Algunos esfuerzos en este sentido empezaron en los años '90 en Estados Unidos con la introducción de las primeras iniciativas de GE (Naser y Concha, 2011). En consecuencia, la transición del gobierno abierto a gobierno digital surgió de la capacidad y recursos limitados de los Estados, de una ciudadanía cada vez más informada, exigente y con necesidades cambiantes que buscan que sean atendidas, o de la suma de las anteriores. (CEPAL,2017). El GobDigital se centra en una interacción más directa entre las administraciones públicas (Estado) y la ciudadanía a través del uso de las TICs para reducir costos, aumentar la productividad y mejorar la eficiencia de los procesos u operaciones gubernamentales. Desde este enfoque se requiere una perspectiva informacional que alude a una hoja de ruta y de desarrollo evolutivo del Gobierno Digital. El proceso evolutivo de Gobierno electrónico a Gobierno abierto destaca una transición que incide en las relaciones que se establecen entre la ciudadanía y el Estado. La ruta evolutiva refleja que el Gobierno electrónico funciona como una herramienta esencial que condiciona al Gobierno abierto. En tal sentido, la función del Gobierno electrónico en la promoción del desarrollo inclusivo y participativo actúa como un nuevo paradigma que integra las emergentes TICs con el objetivo de fortalecer los servicios públicos y el desarrollo para la sociedad. El Gobierno Digital manifiesta “el acceso a la información en su nivel más básico es importante porque cambia la relación fundamental entre el ciudadano y el Estado” (Esquivel, 2013).

Permite el acceso a la información de forma flexible y confiable (Toro-García et al. (2020), busca optimizar el uso de los recursos para el logro de los objetivos

gubernamentales, su implementación implica el paso por una serie de fases, no necesariamente consecutivas, está relacionado con la aplicación de las TIC, es un medio, no un fin en sí mismo que involucra a los ciudadanos y proporciona servicios gubernamentales (Cardona, 2004; Scholl (2020, como se citó en Abu Bakar et al., 2020)). El concepto de Gobierno Digital se utiliza para reflejar que el uso de las TIC no solo se limita a la informática, sino que incluye también actividades de coparticipación ciudadana, educación a la ciudadanía y ajustes en la legislación que facilite el aprovechamiento de las tecnologías (AGESIC, 2019).

### **Comportamiento de los datos y la información en el Gobierno Digital**

Desde este enfoque se manifiesta el tránsito del Gobierno electrónico al Gobierno digital (GobDigital) con la incidencia de los datos abiertos.

Datos abiertos (open data) son datos que pueden ser libremente utilizados, reutilizados y redistribuidos por cualquier persona”. Consiste en la publicación y difusión de información en la Internet, compartida en formatos abiertos, en formato electrónico, y que puede ser reutilizada libremente de forma automatizada por la sociedad. (Naser y Hofmann, 2016, p. 25)

La información constituye un recurso esencial que influye en diferentes dinámicas sociales. El enfoque de gobernanza del GobDigital obtiene desde la Gestión Pública un enfoque multidisciplinario que permite identificar a la Gestión de información como uno de los aportes que se establecen desde las Ciencias de la Información a este contexto de gobernanza digital. El GobDigital alude a los datos abiertos, el acceso a la información pública, la transparencia, gobernanza de la interoperabilidad y gobernanza de información (GI). En el GobDigital existen diversas fuentes de datos o información que se interrelacionan. Los datos al combinarse con la información generan informaciones para la gestión pública con valor añadido. Los datos satisfacen diversas necesidades en las agencias gubernamentales; se utilizan para informar, tomar decisiones, monitorear y evaluar y hacen posible que los administradores públicos cumplan con los requisitos legales, de cumplimiento y de gestión de riesgos (ONU, 2020), mientras que la incidencia de la información en entidades públicas contribuye al manejo y uso de la información en la gestión pública, por parte de la ciudadanía y el Estado. En los enfoques de la gobernanza digital, la información permite que los servicios públicos adquieran valor añadido para: el desarrollo de los procesos informacionales asociados a la Gestión

documental y la asignación de roles y responsabilidades para el uso y manejo de la información, esto hace que las principales tendencias de tecnología digital, a saber, big data, análisis, movilidad, redes sociales, Internet de las cosas (IoT), nube e inteligencia artificial, permiten a los gobiernos crear valor a partir de servicios públicos eficientes y rentables, pero también liderar una reforma profunda de estos servicios. (Bounabat, 2017) dichas propensiones digitales generan valor e impulsan una profunda transformación de los servicios y procesos públicos en las entidades (administraciones) gubernamentales, en este sentido la digitalización de los procesos administrativos aumenta su eficacia, brindando un servicio eficiente y amable a los ciudadanos, y puede contribuir a una mayor transparencia. El registro digital de la información de estos procesos puede ser un mecanismo para combatir el desperdicio de recursos y la corrupción (Naser y Hofmann, 2016).

La información precisa constituye un insumo para la toma de decisiones, para planificar, proyectar y establecer políticas públicas extrayendo conocimiento de esos datos e información (Temesio, 2013). A través de los datos abiertos, el ciudadano puede participar activamente de las actividades y decisiones del Gobierno, en un proceso colaborativo de coparticipación y cocreación (Delgado y Rodríguez, 2020), desde esta perspectiva cuando hablamos de información, estamos considerando una serie de datos que, unidos, nos permiten disminuir nuestro grado de incertidumbre, la información es vista como un recurso para alimentar el proceso de toma de decisiones y los indicadores en el ámbito administrativo y político (Naser y Concha, 2011; Silva, 2020). En este contexto, el uso de la información sobre el desempeño se considera un elemento crucial para abordar de manera efectiva las cuestiones administrativas y políticas de la rendición de cuentas (Saliterer y Korak, 2013, como se citó en Silva, 2020).

### **Incidencia de la información en el Gobierno Digital**

El GobDigital se centra en una interacción más directa entre las administraciones públicas (Estado) y la ciudadanía a través del uso de las TICs para reducir costos, aumentar la productividad y mejorar la eficiencia de los procesos u operaciones gubernamentales. Desde este enfoque se requiere una perspectiva informacional que alude a una hoja de ruta y de desarrollo evolutivo del Gobierno Digital. El proceso evolutivo de Gobierno electrónico a Gobierno abierto destaca una transición que incide en las relaciones que se

establecen entre la ciudadanía y el Estado. La ruta evolutiva refleja que el Gobierno electrónico funciona como una herramienta esencial que condiciona al Gobierno abierto. En tal sentido, la función del Gobierno electrónico en la promoción del desarrollo inclusivo y participativo actúa como un nuevo paradigma que integra las emergentes TICs con el objetivo de fortalecer los servicios públicos y el desarrollo para la sociedad. La perspectiva informacional del gobierno electrónico exige una adecuada infraestructura informacional en la que juega un rol esencial la información ofrecida en servicios públicos, así como los servicios públicos de información en sí mismos. La información utilizada en los procesos y transacciones administrativas automatizadas, deviene recurso vital no solo para garantizarla información de evidencia (lo que exige la creación de registros y la propia gestión documental y de datos) (Rodríguez, 2020). Estas aristas demuestran el fortalecimiento e incidencia del núcleo informacional en las gestiones de gobierno. La información, la comunicación y las TICs se presentan en la actualidad como una triada que ha incidido notablemente en los actuales enfoques de desarrollo o perfeccionamiento de la Administración Pública (AP). Desde las Ciencias de la información la triada dato-información-conocimiento se materializa y también adquiere significación y valor en el enfoque de GobDigital.

En el denominado enfoque informacional del Gobierno Digital

Los gobiernos se deben transformar en plataformas en línea de información y datos para los ciudadanos, donde la modularidad, redundancia mínima, escalabilidad e interoperabilidad ya no son una barrera para llevar a cabo estrategias con éxito, sino más bien son una herramienta para que los procesos de reforma del Estado y modernización de la gestión pública generen un cambio de paradigma en la gestión gubernamental. (Naser y Hofmann, p.24)

Esta perspectiva refleja un cambio de paradigma, en el Gobierno Digital, debido a la incidencia de los modelos y niveles de madurez que se insertan dentro del ciclo de vida del Gobierno Digital. De acuerdo a lo planteado anteriormente, Baluja y Plasencia (2020) apuntan que ``la implementación del Gobierno Electrónico se puede planificar, evaluar y controlar, utilizando una escala de madurez (o evolución) que tradicionalmente incluye de cuatro a cinco etapas`` (p. 129).

Las características del GobDigital están asociadas y a su vez se correlacionan con sus etapas de desarrollo. En tal sentido, Naser y Concha (2011) apuntan que: En la medida en que el nivel de madurez va aumentando, la complejidad de los sistemas también aumenta,

por otro lado, asociado al grado de madurez en la que se encuentra el GE también se asocia una evolución tecnológica y cultural, ya que la incorporación de herramientas TIC en la gestión pública otorga grandes beneficios a todo nivel tanto de los estamentos público como de la sociedad en su conjunto. (p.16)

### **Nociones generales del Marco Internacional de Gobierno Digital**

La inserción de marcos normativos, leyes, estrategias y agendas de gobernanza, inciden de manera efectiva en el GobDigital, para regular sus procesos de desarrollo y la gestión de los servicios de información. En este sentido, OCDE (2016) señala que ``un objetivo clave de estos marcos de gobernanza y mecanismos de coordinación es garantizar el uso coherente de las tecnologías digitales en todos los niveles de los gobiernos para optimizar los beneficios para la población`` (p.411). Las políticas que reflejan estos aspectos normativos en materia de gobernanza digital son:

- Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico (2007).
- Carta Iberoamericana de Gobierno Abierto (2016).
- Agenda Digital para América Latina y el Caribe (eLAC2022).

Concerniente al Marco Internacional de Gobierno Digital, las políticas y agendas de desarrollo presentan elementos estratégicos y características que se relaciona y se asocian con los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS). En este contexto sus principales particularidades se insertan y tienen relevancia dentro de los ejes y enfoques de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) para alcanzar las metas de desarrollo. En relación con las particularidades establecidas del GobDigital, se sostiene que los principales elementos característicos del GobDigital son: uso de las TICs, prestación de servicios por parte del Estado, participación ciudadana en la gestión pública dentro de un marco de transparencia. Por otro lado, tiene un enfoque de renovación, fácil de usar, conveniente, seguro, de participación del sector privado e interoperabilidad para la realización de los servicios electrónicos.

### **Métrica de indicadores**

Los indicadores propician la evaluación y monitoreo del GobDigital como fenómeno complejo. “Los indicadores de gobierno digital cobran vital importancia para poder medir qué, cuánto y cómo se avanza, así como las qué capacidades que en materia de

transformación digital se crean por los gobiernos y las regiones a nivel internacional” (Observatorio Científico de Gobierno Digital, 2021).

Los estándares internacionales enfocados al desarrollo del GobDigital, se visualizan desde la medición para evaluar las capacidades de GobDigital. Los estándares y normativas internacionales, presentan disímiles particularidades, pues tienen indicadores y elementos de desarrollo que son transversales porque inciden en el ecosistema del GobDigital. Las proyecciones de las Naciones Unidas en materia con el desarrollo de Gobierno Digital, se visualizan desde el Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas (UNDESA), que desde el año 2001, ha estado publicando la Encuesta de las Naciones Unidas sobre E-Gobierno. Las ediciones anteriores de la encuesta figuran como una referencia mundial en materia de evaluación y medición comparativa sobre el GobDigital. Se demuestra que la Encuesta de las Naciones Unidas, constituye el único informe a nivel global que evalúa de manera detallada y precisa el estado de desarrollo del GobDigital de los 193 Estados Miembros de las Naciones Unidas. La edición del año 2020 refiere como temática al Gobierno digital en la década de acción para el desarrollo sostenible. Los datos recopilados para la edición de la Encuesta 2020, evidencian que varios países y gobiernos están aplicando estrategias de GobDigital, las cuales funcionan como elementos de desarrollo que se enfocan principalmente a: la transformación digital, gobernanza de datos, datos abiertos, infraestructura, programas y campañas de alfabetización informacional (ALFIN), capital humano, capacidades y habilidades digitales, servicios en línea, información pública y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICs). Enfoca la visión compartida de los países por alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), desde esta perspectiva se concibe que el GobDigital, apoya los ejes estratégicos de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, a través de la prestación de servicios sostenibles, inclusivos y equitativos para todos, en todas partes, sin dejar a nadie atrás. La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) constituye una de las comisiones regionales de Naciones Unidas que se encarga de promover el desarrollo económico y social de la región latinoamericana. Como organismo de concertación regional contribuye al enfoque de GobDigital. Desde esta perspectiva en el marco del Quinto Taller sobre la Medición de la Sociedad de la Información en América Latina y el Caribe, realizado en abril de 2009 en Río de Janeiro el: Grupo de Trabajo sobre medición de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) de la Conferencia Estadística de las Américas

(CEA) de la CEPAL y el Observatorio para la Sociedad de la Información en América Latina y el Caribe (OSILAC) proponen indicadores para medir y evaluar el estado del GobDigital en los 19 países de América Latina y 13 del Caribe . Las métricas establecidas aluden a la importancia de 7 temáticas para el desarrollo de los indicadores de GobDigital. La Agenda Digital para América Latina y el Caribe (eLAC2022) (2020) funcionan como un mecanismo de los esfuerzos de cooperación regional en materia de GobDigital. Los elementos de desarrollo del GobDigital se precisan en las áreas de acción y objetivos específicos. De manera general se infiere que en el ámbito internacional los estándares enfocados en medir y evaluar las capacidades del GobDigital se caracterizan por presentar indicadores y elementos (proyecciones) de desarrollo claves, que se pueden medir para lograr la eficiencia y eficacia del GobDigital.

Desde esta mirada la perspectiva informacional implica disímiles particularidades y relaciones que inciden en su desarrollo. El GobDigital ha revolucionado la forma de entregar y recibir servicios tanto a los ciudadanos como a las empresas y a los funcionarios de gobierno, logrando alcanzar resultados de acuerdo a cuatro tipos de relaciones:

- Relación Gobierno a ciudadano (G2C).
- Relación Gobierno a empresa (G2B).
- Relación Gobierno a empleado (G2E).
- Relación Gobierno a Gobierno (G2G).

La información constituye un recurso esencial que influye en diferentes dinámicas sociales, desde este sentido el enfoque de gobernanza del GobDigital obtiene desde la Gestión Pública un enfoque multidisciplinario que permite identificar a la Gestión de información como uno de los aportes que se establecen desde las Ciencias de la Información a este contexto de gobernanza digital. El derecho y el acceso a la información son elementos esenciales de la Gobernanza Informacional, en alusión a ello Tenorio (2016) resalta que: “Derecho a la información o el derecho de acceso a la información es hablar de dos componentes esenciales para la democracia con- temporánea. Mientras el derecho a la información permitirá el recibir o difundir ideas de cualquier índole nutriendo con ello el espacio público de racionalidad estatal para su debate, crítica, interpretación o valoración, el derecho de acceso a la información propiciará que el ciudadano acuda

directamente al Estado a buscar, investigar o indagar la información cuya única fuente es el poder público”. (p.81)

La incidencia de la información en entidades públicas contribuye al manejo y uso de la información en la gestión pública, por parte de la ciudadanía y el Estado. En los enfoques de la gobernanza digital, la información permite que los servicios públicos adquieran valor añadido para: el desarrollo de los procesos informacionales asociados a la Gestión documental y la asignación de roles y responsabilidades para el uso y manejo de la información.

En este sentido, dichas pensiones digitales generan valor e impulsan una profunda transformación de los servicios y procesos públicos en las entidades (administraciones) gubernamentales. Los procesos de informatización y digitalización que se generan en las sociedades, favorecen al desarrollo económico del país y, por ende, a la calidad de vida de la población. En este sentido, Naser y Hofmann (2016) fundamentan que:

La digitalización de los procesos administrativos aumenta su eficacia, brindando un servicio eficiente y amable a los ciudadanos, y puede contribuir a una mayor transparencia. El registro digital de la información de estos procesos puede ser un mecanismo para combatir el desperdicio de recursos y la corrupción. Utilizar internet para que los ciudadanos accedan a servicios de salud, educación o a la realización de trámites, favorecerá una más rápida adopción de estas tecnologías (...). (p.23), de ahí que el artículo profundice en los indicadores y elementos informacionales con incidencia en el Gobierno Digital, con el propósito de proponer dichos elementos para el desarrollo del Gobierno Digital en Cuba.

## **Desarrollo**

Se utilizaron métodos y técnicas de investigación: el análisis documental clásico. El uso de este método permitió obtener la caracterización, descripción e identificación de los elementos teóricos e indicadores específicos.

En la investigación, se identificaron estándares internacionales. Entre ellos destacan: Encuesta sobre E-Gobierno digital en la década de acción para el desarrollo sostenible, Naciones Unidas, (2020), Gobierno Electrónico: Indicadores, CEPAL, (2009), Modelo Integral de Evaluación del Gobierno Electrónico: Un propuesta preliminar, Luna-Reyes,L. y Gil-García (2014), Propuesta de indicadores para medir y evaluar la

gobernanza, Aguirre-Sala,J, (2019), Agenda Digital para América Latina y el Caribe(eLAC2022), Naciones Unidas, (2020), Gobernanza digital e interoperabilidad gubernamental: una guía para su implementación , CEPAL, (2021), Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico, Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo , (2007).

Por otro lado, dentro de las normativas nacionales que se identificaron se encuentran: Constitución de la República de Cuba (2019), Decreto-Ley No.3/2020 y Decreto No.7 Del Sistema Nacional de Gestión Documental y Archivos de la República de Cuba, Decreto-Ley No.6/2020 y Decreto No.9/2020 “ Del Sistema de Información del Gobierno ”, Reglamento 484/2020 Sobre la organización y el funcionamiento de la Ficha Única del Ciudadano, Decreto-Ley No.390/2019 “ Creación Experimental de las Unidades de Servicios y Trámites ” , Decreto-Ley No.370/2018 y Decreto 360/2019 Sobre la Informatización de la Sociedad en Cuba y Seguridad TIC, Política Integral para el perfeccionamiento de la Informatización de la Sociedad en Cuba (2020) y la Política de Comunicación Social del Estado y el Gobierno cubanos (2020).

En los análisis del marco internacional y el ámbito nacional, se utilizó la hoja de cálculo de Microsoft Excel, lo cual permitió una visualización de los datos en matrices de coocurrencia y se obtuvo un análisis de los indicadores y elementos informacionales en cuanto a: descripción, forma de medición, categoría/dimensión de desarrollo y fuente bibliográfica.

En el desarrollo del estudio, en el contexto cubano, se constataron diferentes investigaciones que resultaron referentes de la temática en cuestión.

Al aplicar los métodos y técnicas se obtuvo que de la realización del Análisis Documental Clásico a las principales fuentes bibliográficas del tema que fueron: Agenda Digital para América Latina y el Caribe (eLAC2022) (2020); Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico (2007); Gobierno Electrónico: Indicadores (CEPAL, 2009); Encuesta sobre E-Gobierno: Gobierno digital en la década de acción para el desarrollo sostenible (ONU, 2020); Modelo Integral de Evaluación del Gobierno Electrónico: Un Propuesta Preliminar (Luna-Reyes, L. y Gil García, 2014); Propuesta de indicadores para medir y evaluar la gobernanza(Aguirre-Sala,J, 2019); Gobernanza digital e interoperabilidad gubernamental: una guía para su implementación (CEPAL,2021), se demuestra que del análisis de las 7 propuestas concernientes al ámbito internacional se obtuvo que los

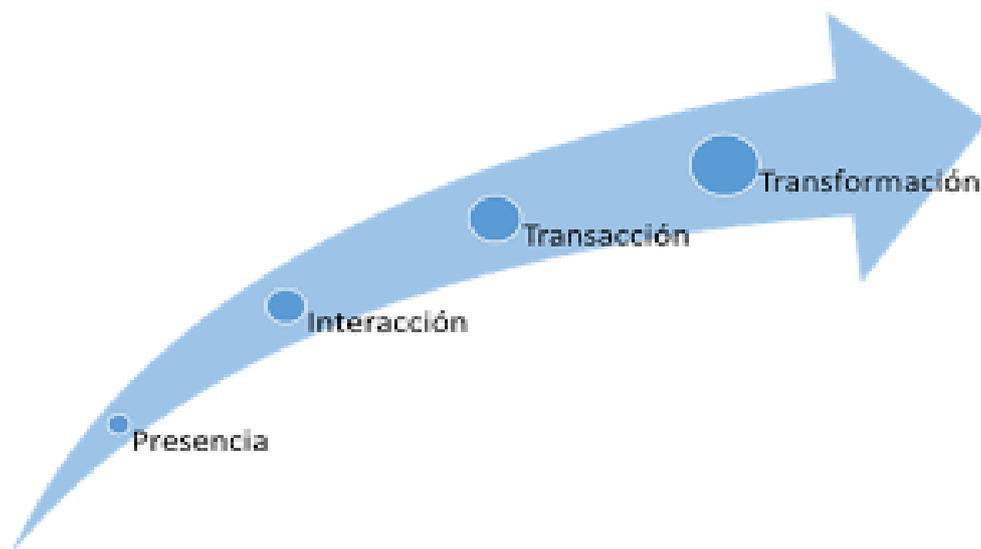
indicadores y elementos precisados se ubican en diferentes dimensiones y etapas de desarrollo.

El análisis de estos estándares permite demostrar que: la Agenda Digital para América y el Caribe (eLAC2022) (2020) y la Carta Iberoamericana de Gobierno (2007) sólo precisan elementos de desarrollo que contribuyen a los procesos de transformación digital y en consecuencia al Gobierno Digital. Por otro lado, como parte de las fuentes que resultaron objeto de estudio, se analizaron las Metodologías, Políticas y Decretos-Ley concernientes al ordenamiento jurídico cubano en materia de GobDigital. Del análisis realizado a las normativas jurídicas se obtuvo un total de 26 elementos de desarrollo. Se infiere que en el marco regulatorio cubano: la informatización, la comunicación, la documentación, la interoperabilidad, la información y los trámites y servicios figuran como los principales elementos característicos que se reflejan en las Políticas, Regulaciones y Decretos-Ley. En este sentido, las pautas establecidas en el marco jurídico cubano, se orientan con el objetivo de reglamentar a través de la eficiencia, eficacia y transparencia, la funcionalidad de los órganos, organismos de la Administración Central del Estado y entidades nacionales, el desarrollo del enfoque de gobernanza digital en Cuba.

Se demostró que los elementos precisados demuestran una visión sistemática y articulada para el efectivo desarrollo del Gobierno Digital cubano. Desde esta arista se evidencia que, en el ordenamiento jurídico cubano, las proyecciones de desarrollo del Gobierno Digital reflejan retos y objetivos definidos que inciden de manera gradual en los procesos de gobernanza.

En cuanto a las metodologías trazadas por el Ministerio de Comunicaciones de Cuba (MINCOM) se agenció un enfoque de gestión porque se basan en: planificación, evaluación y control, mediante una escala de madurez que presenta cuatro etapas de desarrollo a través de un enfoque evolutivo. Por tal motivo, el MINCOM (2018) estableció que la escala presenta las etapas de desarrollo del Gobierno Digital en Cuba (véase la ilustración 1) y evalúa el grado de informatización de los procesos de la Administración Pública (AP) que avalan la información y los servicios que aparecen en línea. Desde este enfoque se sostiene que Cuba ha adoptado el establecimiento de las proyecciones de desarrollo del Gobierno Digital a partir del modelo que contienen las cuatro etapas (presencia, interacción, transacción y transformación) en este sentido las

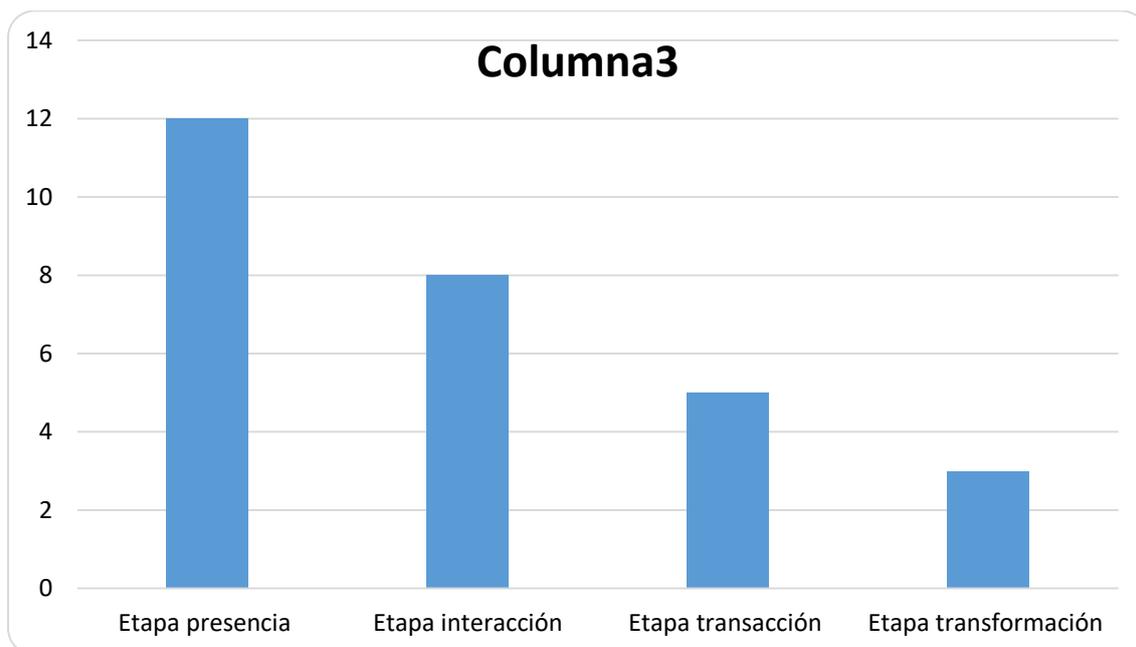
etapas o fases evolutivas funcionan como las proyecciones que aluden al desarrollo del Gobierno Digital en Cuba (fig. 1).



**Fig. 1.** - Etapas del Gobierno Digital en Cuba.

La ilustración representa una escala de las etapas del GobDigital en Cuba, establecidas por el MINCOM en el año 2018. Adaptado de “Etapas del GobDigital en Cuba” (p.130), por Baluja y Plasencia, 2020, *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 14(3).

Se infiere que las etapas de desarrollo presentan los puntos a medir que permiten evaluar y diagnosticar el progreso del Gobierno Digital en el contexto cubano. La figura 2 muestra la cantidad de elementos precisados.



Fuente: Elaboración propia.

**Fig. 2.-** Elementos precisados en las etapas de desarrollo del Gobierno Digital en Cuba.

De manera general se sostiene que en el marco regulatorio cubano referido a Gobierno Digital: las Políticas, Reglamentos y Decretos-Ley plantean en sus disposiciones jurídicas mediante un enfoque oficial: ¿qué? se establece y ¿cómo? se aprueba en Cuba el Gobierno Digital; mientras que las Metodologías de desarrollo generadas por el MINCOM declara en cada una de sus etapas elementos de desarrollo que responden a: cómo se implementa y se habilita el desarrollo del mismo. A partir de estas consideraciones se demuestra que, en el ordenamiento jurídico cubano de Gobierno Digital, se concibe la medición, desarrollo y evaluación del mismo a través de los elementos y la declaración de estándares.

Se obtuvo que la dimensión informacional, en el ordenamiento jurídico cubano de Gobierno Digital presenta diversas particularidades. Se constató que en todas las normativas se presentan elementos de carácter informacional.

En las Metodologías desarrolladas por el Ministerio de Comunicaciones de la República de Cuba (MINCOM), se obtuvo que los elementos informacionales que se precisan de forma general, se orientan a: Actualización de información, Recuperación de información, Servicios de atención e interacción con la ciudadanía, Sistemas de información, Normativas para la interoperabilidad de la información, Capacitación del personal, Acceso a la información ciudadana y Principios de Gestión Documental.

Se obtuvo un sistema de indicadores compuesto por todas las fuentes y estándares referidos a GobDigital. Se generó una base de datos en la Hoja de Cálculo de Microsoft Excel 2013, en la cual se asignaron indicadores, fórmulas de medición, fuentes y descripción, lo cual posibilitó el establecimiento de filtros y procesamiento visualizando las siguientes categorías o dimensiones de desarrollo: Acceso a la información, Acceso a datos, Actualización de la información, Alfabetización, Calidad, Capacidades organizacionales, Capital humano, Competencias digitales, Competencias informacionales, Comunicación, Compartir información, Datos abiertos, Desarrollo digital, Documentos legales, Eficiencia de procesos, Eficacia de programas, Eficiencia de productos, Gestión de datos, Gestión de información, Gestión del conocimiento, Gestión documental, Gobernanza, Gobernanza digital, Impacto, Información gubernamental, Información estadística, Información jurídica, Infraestructura tecnológica, Integración total, Interacción, Interoperabilidad de información, Participación ciudadana, Presencia, Privacidad, Procesamiento de información, Protección de datos, Protección de información, Provisión de contenido, Provisión de servicios en línea, Recurso, Rendición de cuentas, Recuperación de información, Sistemas de información, Solicitud de información, Tecnología, Transacción, Transformación, Transformación digital, Transparencia de información y Uso. Las categorías de desarrollo determinadas, se establecieron de acuerdo a una clasificación particular, en base a los criterios de la triada: Tecnología-Información-Comunicación, las etapas de evolución y desarrollo del GobDigital y a la triada: Dato-Información-Conocimiento. Se precisa que la conformación de estas dimensiones de desarrollo, aluden a la pertinencia de las particularidades y características del GobDigital. Esta asignación se debe en gran medida a que, en las fuentes analizadas como objeto de estudio, no se establecen ni se designan categorías de desarrollo para el Gobierno Digital, lo cual demostró la inexistencia de criterios y de un sistema de clasificación para los indicadores y elementos de desarrollo del Gobierno Digital. Estas dimensiones y categorías son importantes porque aportan novedad.

Desde la actividad informacional, el Gobierno Digital, para su: concepción, desarrollo y evaluación, implica métricas que resultan importantes para la calidad de la información gubernamental. Por tanto, la información se configura como un elemento y recurso esencial que incide de manera transversal en el Gobierno Digital. A partir del análisis desarrollado, se infirió que la propuesta de indicadores y elementos informacionales para

**Análisis crítico y propuesta de elementos de desarrollo del ecosistema informacional de Gobierno Digital cubano**

evaluar la actividad informacional en el marco del Gobierno Digital, tiene relevancia contribuye al: fortalecimiento y desarrollo de los procesos informacionales que se realizan en las entidades gubernamentales, la evaluación del Gobierno Digital en materia de información gubernamental y al establecimiento de un adecuado manejo y uso de la información en los organismos y entidades de la Administración Pública (AP) cubana. Sobre estas particularidades, se presenta en la tabla.

**Tabla** - Indicadores y elementos informacionales que pueden incidir en el desarrollo del Gobierno Digital

<b>Disponibilidad de Información sobre derechos de acceso a información gubernamental</b>	<b>Leyes, políticas y legislaciones de transparencia y derecho de acceso de los ciudadanos a la información gubernamental</b>
Disponibilidad de información correspondiente a la orientación sobre el uso de servicios en línea	Intercambio de datos
Disponibilidad de información sobre reuniones públicas	Intercambio de información digital
Disponibilidad de información jurídica	Intercambio de conocimiento
Presencia de leyes de acceso a la información	Acceso a la información pública
Disponibilidad de información en línea	Suministro de información
Disponibilidad de legislación de protección de datos personales en línea	Información en línea de políticas
Disponibilidad de legislación de protección de información	Gestión y Conservación de datos
Evidencia de oportunidades para que el ciudadano (usuario, público) proponga nuevos conjuntos de datos abiertos que estén disponibles en línea.	Información de respaldo para recuperar documentos (Recuperación de información)
Calidad de la información y datos existentes	Actualización de la información
Calidad y cantidad de la información compartida entre las entidades públicas	Flujo de datos
Presencia de disposiciones jurídicas para la validez legal de los documentos gubernamentales	Protección de información

**Análisis crítico y propuesta de elementos de desarrollo del ecosistema informacional de Gobierno Digital cubano**

Disponibilidad de información sobre sectores sociales	Flujo de información
Porcentaje de servicios públicos, procesos de gestión y mecanismos de participación ciudadana automatizados	Administración de documentos electrónicos
Porcentaje de portales gubernamentales de rendición de cuentas	Lenguaje comprensible en la información de las administraciones públicas

Fuente: Elaboración propia.

Los indicadores y elementos definidos se evidencian desde el área de Ciencias de la Información, a partir de las prácticas externas, de esta manera se demuestra su correspondencia, similitud y relación con la actividad informacional. Los indicadores y elementos informacionales propuestos están en correspondencia con los estándares internacionales y al vigente marco regulatorio cubano de Gobierno Digital.

### **Conclusiones**

El Gobierno Digital (GobDigital) constituye un enfoque de gobierno que posibilita una transformación continua en las relaciones entre todos los actores de la Administración Pública (AP). Su desarrollo está condicionado por las capacidades que se generan en la gestión gubernamental e incide en la calidad de vida de la población y el desarrollo de la sociedad. En estas capacidades juega un rol fundamental la triada: información-TIC comunicación, como elementos intrínsecos que se visualizan en los estándares y buenas prácticas internacionales. En correspondencia, el Gobierno digital (GobDigital) deviene un enfoque mediante el cual la gestión pública mejora sus procesos, servicios, trámites y enfoque ciudadano, a partir de un uso acertado de TIC, información y comunicación para una mejor eficiencia, eficacia, transparencia, rendición de cuentas y participación ciudadana.

En las prácticas, estándares y pautas de desarrollo del GobDigital se identifican: modelos de madurez, normativas internacionales, ordenamiento jurídico nacional e índices de indicadores. Estos elementos reflejan particularidades comunes orientadas a: la medición, evolución y caracterización del GobDigital. A nivel internacional se identifican un conjunto de estándares que enfatizan la diversidad de enfoques, elementos e indicadores que intervienen en la medición del GobDigital. En el contexto cubano, esos estándares de evaluación se materializan mediante: Decretos-Ley, Políticas y Metodologías de desarrollo, que visualizan: etapas del GobDigital,

proyecciones y elementos para el desarrollo y la transformación digital. La dimensión informacional del GobDigital apuesta por el reconocimiento e importancia de la calidad y la presencia de la información en las gestiones gubernamentales. De esta forma se demuestra que en el marco de GobDigital, el enfoque informacional, se manifiesta desde la mirada de las Ciencias de la Información. En Cuba, para las Ciencias de la Información, la propuesta realizada tiene vital importancia para el GobDigital, ya que los indicadores y elementos informacionales son la base para la transformación, desarrollo y evaluación del GobDigital en la nación. El manejo de los indicadores y elementos referidos a: dato, información y conocimiento, repercuten en la eficacia, eficiencia y articulación de los procesos informacionales que se realizan en las entidades gubernamentales cubanas.

## Referencias bibliográficas

- Abu Bakar, K., Ibrahim, R. y Yunus, Y. (2020).(13 de abril de 2021).Digital Government Evolution and Maturity Models. A Review Open International Journal of Informatics (OIJ), 8(2), 1-18. <http://apps.razak.utm.my>.
- Aguirre-Sala, J. (2019). (21 de abril de 2021). Propuesta de indicadores para medir y evaluar la gobernanza. Gobernar: The Journal of Latin American Public Policy and Governance, 3(5), 108-126.<https://orb.binghamton.edu>
- Argandoña, A. (2016). (16 de junio de 2021). Desarrollo modelo de madurez en Gobierno abierto para Municipalidades [Tesis de Licenciatura, Universidad Técnica Federico Santa María].<https://repositorio.usm.cl/>
- Agencia de Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información y el Conocimiento. (2019). (23 de junio de 2021). Guía de fundamentos para proyectos de Gobierno Digital. <https://www.gub.uy/>
- Baluja, W. y Plasencia, J. (2020). (29 de junio de 2021). Aspectos claves para la informatización y el Gobierno Electrónico. Revista Cubana de Ciencias Informáticas,14(3),124-147.<https://www.scielo.sld.cu>
- Bounabat, B. (2017).(13 de julio de 2021). From e-Government to digital Government: Stakes and Evolution Models.<https://www.revue-eti.net>
- Cabrera, G. (2019). (22 de septiembre de 2021).Evaluación de los sitios webs de los Ministerios de la República de Cuba según las dimensiones del principio de transparencia

para el Gobierno abierto [Tesis de Licenciatura, Universidad de La Habana].

<https://www.repositorio.fcom.uh.cu>

Cardona, D. (2004). (27 de octubre de 2021). El gobierno electrónico. Una herramienta estratégica de toma de decisiones. <http://dialnet.unirioja.es>

Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo. (2007). (29 de octubre de 2021). Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico. <https://clad.org/>

Constitución de la República de Cuba [Const.]. Art.48.97 de abril de 2019 (Cuba). (12 de enero de 2022). <https://gobiernodigital.fcom.uh.cu>

Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2009). (19 de enero de 2022). Gobierno Electrónico: Indicadores. <https://www.cepal.org>

Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2017). (22 de febrero de 2022). Plan de Gobierno Abierto. Una hoja de ruta para los gobiernos de la región. <https://repositorio.cepal.org>

Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2021). (23 de marzo de 2022). Gobernanza digital e interoperabilidad gubernamental: una guía para su implementación. <https://repositorio.cepal.org>

Delgado, T. y Rodríguez, S. (2020). (30 de marzo de 2022). Datos abiertos y gobernanza de Gobierno electrónico con énfasis en la gestión de información geográfica. Revista Cubana de Transformación Digital, 1(2), 1-6. <https://retd.uic.cu/retd/article/view/81>

Decreto –Ley No.3 de 2020 [con fuerza de ley]. Del Sistema Nacional de Gestión Documental y Archivos de la República de Cuba. 31 de julio de 2020. Gaceta Oficial No.55. (19 de abril de 2022). <https://gobiernodigital.fcom.uh.cu>

Decreto No.7 de 2020 [Consejo de Ministros]. Reglamento del Sistema Nacional de Gestión Documental y Archivos de la República de Cuba. 31 de julio de 2020. (27 de abril de 2022). <https://gobiernodigital.fcom.uh.cu>

Decreto Ley No.6 de 2020 [con fuerza de ley]. Del Sistema de Información del Gobierno. 30 de julio de 2020. Gaceta Oficial No.54. (28 de abril de 2022). <https://gobiernodigital.fcom.uh.cu>

Decreto No.9 de 2020 [Consejo de Ministros]. Sobre el Sistema de Información de Gobierno. 30 de julio de 2020. (29 de abril de 2022). <https://gobiernodigital.fcom.uh.cu>

Decreto Ley No.390 de 2019 [con fuerza de ley]. Sobre la creación experimental de las Unidades de Servicios y Trámites. 27 de noviembre de 2019. Gaceta Oficial No.94. (15 de marzo de 2022). <https://gobiernodigital.fcom.uh.cu>

Decreto Ley No.370 de 2018[con fuerza de ley].Sobre la Informatización de la Sociedad en Cuba. 4 de julio de 2019. Gaceta Oficial No.45.(9 de marzo de 2022).<https://gobiernodigital.fcom.uh.cu>

Decreto No.360 de 2019[Consejo de Ministros]. Sobre la Seguridad de las Tecnologías de la Información y la Comunicación y la Defensa del Ciberespacio Nacional.4 de julio de 2019.(10 de febrero de 2022).<https://gobiernodigital.fcom.uh.cu>

Esquivel, L. (2013).Importancia del Acceso a la Información pública, su impacto en la sociedad y su relación con el Gobierno Abierto: definiciones básicas.  
<https://biblio.juridicas.unam.mx/bjv>

Luna -Reyes, L.F., Hernández G., J. M. y Gil-García, J. R. (2014). (5 de mayo de 2022).Modelo Integral de Evaluación del Gobierno Electrónico: Una Propuesta Preliminar. <https://www.researchgate.net>

Naser, A. y Concha,G. (2011).(9 de mayo de 2022).El gobierno electrónico en la gestión pública. <https://www.cepal.org/es>

Naser, A. y Hofmann, A. (2016). (13 de mayo de 2022).La contribución del gobierno electrónico y los datos abiertos en la integración regional.<https://www.cepal.org/es>

Naciones Unidas. (2020). (13 de mayo de 2022). Agenda Digital para América Latina y el Caribe (eLAC2022).<https://www.cepal.org>

Pimiento, J. (2017).(20 de mayo de 2022).¿Qué es el Gobierno Digital? .Recuperado el 16 de junio de 2021, de Goberna website:<https://goberna.org>

Política de Comunicación Social del Estado y el Gobierno cubanos [Comité Central del Partido Comunista de Cuba].1 de enero de 2020.(29 de abril de 2022).  
<https://www.cubadebate.cu>

Política Integral para el perfeccionamiento de la Informatización de la Sociedad en Cuba [Ministerio de Comunicaciones].Julio 2017.(29 de abril de 2022).  
<https://gobiernodigital.fcom.uh.cu>.

Rodríguez, Y. (2020).(25 de mayo de 2022).La dimensión informacional de la Administración Pública para la Gobernanza y el gobierno “electrónico” y “abierto”. ALCANCE Revista Cubana de Información y Comunicación, 9(22) ,1-31.<https://www.alcance.uh.cu/index.php/RCIC/article/view/223>

Silva, E. (2020).(25 de mayo de 2022).Informação como elemento crucial para governança por resultados. Perspectivas emCiência da Informação, 25(1) ,53-77.<https://periodicos.ufmg.br/>

Toro-García, A.,Gutiérrez-Vargas, C. y Correa-Ortiz, L. (2020).(7 de mayo de 2022).Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos. Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad, 12(22) ,71-102. <https://papers.ssrn.com>

Tenorio, G. (2016).El Derecho de acceso a la información en Iberoamérica y su concreción como garantía constitucional. El caso mexicano. Revista y Análisis de Políticas Públicas, (17) ,79-99. <https://www.redalyc.org/>

Temesio, S. (2013).(21 de mayo de 2022).Interoperabilidad de la información en el gobierno electrónico. Revista Acervo Río de Janeiro, 26(2), 189-206. <https://brapci.inf.br/>  
United Nations. (2020).(27 de abril de 2021). United Nations E-Government Survey 2020 Digital Government in the Decade of Action for Sustainable DevelopmentWith addendum on COVID-19 Response. <https://www.onu.org.>

### **Conflicto de intereses**

Los autores declaran que no existe conflicto de intereses.