

TÍTULO: ACCIONES PARA GARANTIZAR, MEDIANTE EL EMPLEO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES, LA ATENCIÓN A LA POBLACIÓN DESDE EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN.

Autores. Dailiana Delisle Bell.

Dulce María Labarrera García

Grado Científico: Máster en Ciencias de la Educación

Licenciado en Educación en Educación Primaria

Centro de Trabajo: Ministerio de Educación, Órgano Central

Cargo que desempeña: Directora de Comunicación Institucional

Especialista de Recursos Humanos

País: Cuba

Correo electrónico: dailiana.delisle@mined.rimed.cu dulcem@mined.gob.cu

Carnet de Identidad: 77040324396

Carnet de Identidad: 73012506251

Proyecto de investigación en el que obtuvo los resultados que presenta:

Diplomado en Administración Pública. Escuela Superior de Cuadros del Estado y del Gobierno. Edición XXIV.

Simposio: Ciencia, Tecnología e Información.

Temática General del Congreso a la que tributa: Políticas públicas en ciencia, tecnología, innovación, en las tecnologías de la información y las comunicaciones, a favor de la educación, el deporte y la cultura para el desarrollo sostenible. Papel de las universidades.

Resumen:

El trabajo en cuestión recoge una propuesta de acciones para garantizar, mediante el empleo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el mejoramiento de la atención a la población en el Ministerio de Educación.

El empleo de las TIC, como forma novedosa para garantizar el mejoramiento de la atención a la población en el Ministerio de Educación, garantiza agilidad, inmediatez y optimización de gestión para los que acceden desde cualquier punto del país y hasta fuera de este.

La utilización de las TIC constituye un paso de avance en la atención a las quejas y peticiones de la población así como a la obligación de las autoridades a tramitarlas y dar respuestas oportunas, pertinentes y en el plazo establecido según la ley.

Las acciones propuestas van encaminadas a hoy se conviertan en oportunidades para el trabajo eficiente con las TIC en la atención a la población.

El resultado de las valoraciones de las acciones propuestas permitirá la remodelación y/o adecuación del trabajo sobre la base de los problemas que se identifiquen.

Palabras claves: capacitar, acciones, atención a la población, eficacia, eficiencia, inmediatez, Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).

Introducción:

Celia Sánchez Manduley, fue el alma viviente de lo que más tarde se llamó Atención a la Población. Con el triunfo de la Revolución se habilitaron estructuras para el desarrollo de esta actividad de forma independiente.

El 19 de abril de 1983 el Consejo de Estado dictó el Decreto- Ley 67, en relación con el perfeccionamiento de la estructura orgánica del Estado, y en su artículo 52 se fija un plazo de 60 días a los organismos de la administración del estado para ofrecer la respuesta a las solicitudes, quejas, reclamaciones de la población.

En la Gaceta Oficial del 4 de julio del 2019 (Decreto-Ley No. 370) se aprueba la política de Informatización en la sociedad cubana, entendiéndose como el proceso de aplicación ordenada y masiva de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en la gestión de la información y el conocimiento.

En el Decreto-Ley No.370 en el Título I cap. I, se definen las TIC como el conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas y aplicaciones informáticas, que permiten el procesamiento, almacenamiento, transmisión y recepción de información en cualquier formato.

En el esfuerzo por parte del Estado de lograr cada vez más eficacia y eficiencia en la prestación de sus servicios y trámites incorpora el Gobierno Electrónico para la gestión de la administración pública en los Órgano Central del Estado, con la finalidad de mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, incrementar la transparencia del sector público y la participación de la población.

Por ser esta una tarea de primer orden ha exigido gran comprensión, compromiso y esfuerzo por parte de cuadros y funcionarios en todos los niveles de dirección.

Tradicionalmente la atención a la población se ha tramitado por los ciudadanos a través de: correo postal, vía telefónica, personal o directa y en los últimos tiempos como resultado del mejoramiento y agilización del trabajo, la inserción de las TIC, en tal sentido se instrumentaron para ello en el Mined las páginas institucionales y el correo electrónico ; las que garantizan agilidad, inmediatez y optimización de gestión para los que acceden desde cualquier punto del país y hasta fuera de este.

Para enfrentar los retos que contraen la atención a la población, por el correo electrónico y páginas institucionales en el Mined, se requiere de cuadros con una visión estratégica a corto, mediano y largo plazo, por tanto la capacitación y autopreparación constituyen prioridades para el éxito de nuestra gestión en los momentos actuales.

El perfeccionamiento continuo de la educación, ha permitido atemperar los procedimientos y normas que rigen el trabajo de atención a la población en el Mined haciéndolo coincidir con normas y regulaciones establecidas en la resolución

347/2014 de la Contraloría General de la República, fundamentalmente las dirigidas a la reducción de los términos de las respuestas, la planificación del algoritmo de investigación y los procedimientos para desarrollar la misma con la integración de factores asociados a la temática en cuestión .

De acuerdo con la Lic. Cedeño Rodríguez, María del Carmen (Jefa de la Oficina Central de Atención a la Población del Consejo de Estado) para el caso específico del Mined, atención a la población es la actividad, que requiere de personas con una alta sensibilidad humana, preparación o conocimiento de la organización, siendo responsabilidad indelegable de la máxima autoridad de dirección de la institución, debe transitar desde el nivel primario(círculo infantil, escuelas u otras modalidades del Sistema Nacional de Educación), secundario (direcciones provinciales y municipales de educación) y terciario: Órgano Central. En ningún caso los niveles secundario o terciario sustituyen la institución. Necesita de mecanismos que permitan que esta se produzca en el nivel primario cotidianamente a partir de una buena comunicación hogar-escuela y que se analicen respectivamente los problemas para su erradicación.

El Mined tiene la responsabilidad de garantizar el funcionamiento de las direcciones de los niveles educativos desde preescolar y hasta el nivel medio superior, así como de otras direcciones que también son complementos directos para el adecuado trabajo administrativo metodológico.

El trabajo de atención a la población en el Ministerio de Educación se sustenta en la Resolución 100/2014, los lineamientos 116, 120, 122, 142 y 271, objetivos 52, 53, 56, 79 de la VII Conferencia del PCC los que se relacionan con el aprovechamiento de las ventajas de las TIC y el fortalecimiento del control popular ante las manifestaciones de indisciplina y el capítulo II artículo 61 de la Constitución de la República “Las personas tienen derecho a dirigir quejas y peticiones a las autoridades, las que están obligadas a tramitarlas y dar las respuestas oportunas, pertinentes y fundamentadas en el plazo y según el procedimiento establecido en la ley”.

La aplicación consecuente de la resolución 100/2014, permite evaluar de forma sistemática los resultados del servicio que presta la educación, es un medidor oportuno para la toma de medidas en cada caso que corresponda si fuera necesario.

Es precisamente ante esta situación que surgen las siguientes interrogantes:

¿Cómo garantizar mediante el empleo de las TIC el mejoramiento de la atención a la población en el Mined?

¿Qué acciones permitirán mediante el empleo de las TIC el mejoramiento de la atención a la población en el Mined?

Debilidades que se confrontaron en el proceso de atención a la población:

- ✓ Necesidad creciente de la población de tramitar sus quejas y solicitudes con mayor inmediatez.
- ✓ No se tiene acceso directo al chat de la página de Facebook del Mined en la

- Oficina de Atención a la Población.
- ✓ No existe un chat para atención a la población en la página institucional.
- ✓ No hay suficientes recursos informáticos en el nivel municipal y provincial.
- ✓ Preparación de cuadros y funcionarios para agilizar los procesos de investigación por la vía de correo electrónico.
- ✓ Insuficientes acciones que propician el uso eficiente de las TIC para alcanzar una mejor atención a la población.

Objetivo general: Elaborar acciones para garantizar, mediante el empleo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el mejoramiento de la atención a la población en el Ministerio de Educación.

Objetivos específicos:

- ✓ Diagnosticar el estado actual del empleo de las TIC en el Mined para la atención a la población
- ✓ Elaborar acciones que permitan mediante el empleo de las TIC la atención a la población en el Ministerio de Educación.

Métodos y Resultados:

A partir de la Tormenta de ideas, realizada con la participación de 3 cuadros y 15 funcionarios del Mined, empleando el método de rueda libre, en un primer momento se elaboró un listado de 23 problemas, en un segundo momento se llegó a la reducción del listado contando con el consenso de los participantes, lográndose esclarecer dudas y se agruparon ideas comunes, quedando 19 variables.

La matriz DAFO nos arrojó como variables relevantes:

Fortalezas

- Cuadros y funcionarios comprometidos con las transformaciones.
- Existencia de equipamiento tecnológico en el MINED.
- Marco legal.

Debilidades

- Capacitación de los cuadros y funcionarios.
- Equipamiento tecnológico en unidades subordinadas.
- Interactividad con las páginas institucionales.
- Acceso limitado al chat de la página institucional

Oportunidades

- Satisfacción del ciudadano.
- Simplificar trámites.

Amenazas

- Prestigio del Sistema nacional de Educación (SNE).

➤ Inmediatez en las respuestas.

La combinación entre las debilidades y las amenazas relevantes nos dio como problema estratégico:

El mejoramiento de la atención a la población no se garantiza sin: la capacitación de cuadros y funcionarios, recursos informáticos en las unidades subordinadas, interactividad y el acceso limitado a páginas institucionales, condicionado por el prestigio del Sistema Nacional de Educación y la respuesta oportuna a los trámites del ciudadano.

La combinación entre las fortalezas y oportunidades relevantes, como solución estratégica:

Una mejor atención a la población se alcanzará a través de la existencia de cuadros y funcionarios comprometidos, equipamiento tecnológico y el uso del marco legal, es posible la satisfacción de la población y la simplificación de los trámites.

Para determinar las causas de las debilidades que resultaron en la matriz DAFO, aplicamos la técnica del Ishikawa, aflorando causas del 1er, 2do y 3er orden, siendo las siguientes:

Insuficiente capacitación de cuadros y funcionarios, dada por no intencionar desde la concepción del sistema temáticas relacionadas con el empleo de las TIC, en la atención a la población y el tiempo necesario para la autopreparación, por lo que es insuficiente las acciones de capacitación.

Existen carencias de recursos informáticos en las unidades subordinadas por la obsolescencia de los medios tecnológicos y que no todas las instituciones educativas están conectadas. Dado por tener nuestro país acceso limitado al mercado mundial.

Insuficiente interactividad con las páginas institucionales, por la falta de preparación para el trabajo con ellas y el correo electrónico, además no se explotan todas las posibilidades que ellas ofrecen dado por el desconocimiento del alcance del uso de las TIC

3. Acciones para garantizar mediante el empleo de las TIC la atención a la población desde el Ministerio de Educación.

A partir del análisis de los resultados de los métodos y técnicas aplicadas se constata que la elaboración de las acciones deben ir dirigidas a fundamentalmente a capacitar a cuadros y funcionarios en la actividad de atención a la población e informática y el perfeccionamiento de los sistemas informáticos para la atención a la población.

Dando cumplimiento a lo anterior, para cumplimentar a mediano plazo (un curso escolar), el objetivo propuesto relacionamos a continuación la propuesta de acciones:

Objetivos:	Fecha cumplimiento
Intencionar desde la planificación, temas dirigidos al empleo y alcance de las TIC, para la atención a la población por los especialistas de la Dirección de Tecnología.	diciembre
Incluir en el plan de temas de la Escuela Ramal y de Capacitación cursos de educación postgraduada, encaminados a potenciar el trabajo con las páginas institucionales y el correo electrónico, a favor de la actividad de atención a la población.	diciembre
Mantener actualizado, en el FTP del Mined las normas jurídicas vigentes, para que puedan ser consultadas y elaborar las respuestas a los promoventes con todos los elementos.	sistemático
Implementar desde la Oficina de Atención a la Población el chat en el sitio web en la ventana dedicado a la Atención a la Población.	septiembre
Solicitar permiso para acceder al chat de las páginas institucionales.	
<p>Coordinar con XETID de la UCI para incorporación del Mined en el módulo de Atención al ciudadano en la Plataforma Presidencial Bienestar.</p> <p>Al ser editable el Mined debe acometer las siguientes acciones para dicha implementación:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Elaborar propuesta de formulario. ✚ Proponer familia de asuntos. ✚ Canales que se emplean por el Mined para la atención a la población. ✚ Asignación de roles a cuadros del Organismo Central por familia de asuntos. 	Junio
Diseñar sistema con el nombre “ATPMined” en coordinación con la UCI que tenga la siguientes funcionalidades:	septiembre

<p>1era etapa:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Generar tablas y gráficas b) Generar informe por provincia, clasificación Con Razón(CR) y Con Razón en Parte(RP) c) Análisis de tendencia d) Declarar estado de atención de los planteamientos(asignado, en revisión, concluido). <p>2da etapa</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Genere informe conclusivo b) Generar códigos para cada queja registrada. 	
--	--

Conclusiones:

1. Sin dudas la capacitación de cuadros y funcionarios en el empleo de las TIC en la actividad de atención a la población, garantiza agilidad, inmediatez y dinamismo en la respuesta oportuna a los promoventes, desde cualquier punto del país y hasta fuera de este.
2. Resulta necesario establecer una estrecha relación y coordinación de las Direcciones de Tecnología Educativa y Comunicación Institucional, con la Sección de Atención a la Población, para garantizar el control y mejoramiento en el servicio.
3. La utilización de las TIC constituye un paso de avance en la atención a las quejas y peticiones de la población así como a la obligación de las autoridades a tramitarlas y dar respuestas oportunas, pertinentes y en el plazo establecido según la ley.

BIBLIOGRAFÍA

1. Constitución de la República; abril 2019.
2. Contraloría General de la República de Cuba; Resolución 347/2014.
3. Instituto Superior de Relaciones Internacionales; materiales varios para el Diplomado de Administración Pública; La Habana; 2012.
4. Partido Comunista de Cuba; Lineamientos de la política económica y social del partido y la revolución; VI Congreso del PCC; abril 2011.

5. Ministerio de Educación de Cuba; El Ministerio de Educación en la Atención a la Población a través del uso de las nuevas TIC de la información y las comunicaciones; Rendición de cuentas a la Asamblea Nacional; 2019.

6. Ministerio de Educación de Cuba; Resolución 100/2014.