

# **TÍTULO: PRODUCTOS INFORMATIVOS COMO SOPORTE A LA GESTIÓN DEL GOBIERNO BASADA EN CIENCIA E INNOVACIÓN**

## **TITLE: INFORMATION PRODUCTS TO SUPPORT GOVERNMENT MANAGEMENT BASED ON SCIENCE AND INNOVATION**

Autores:

MSc. Maira Margot Arias González<sup>1</sup>

[orcid.org/0000-0001-5894-482X](https://orcid.org/0000-0001-5894-482X)

MSc. Diannis Álvarez Baldoquín<sup>2</sup>

[orcid.org/0000-0002-58374481](https://orcid.org/0000-0002-58374481)

<sup>1</sup> Investigador agregado, Profesor asistente y consultora del Centro de Información y Gestión Tecnológica Granma, Cuba

<sup>2</sup> Investigador agregado, profesor asistente y consultora del Centro de Información y Gestión Tecnológica Granma, Cuba.

Dirección postal: Paseo General García 60 entre Canducha Figueredo y Saco, Bayamo, Granma

Correo electrónico: [mairamargota@gmail.com](mailto:mairamargota@gmail.com), [diannis@ciget.granma.inf.cu](mailto:diannis@ciget.granma.inf.cu)

Teléfonos: 53408518, 50906876

### **RESUMEN**

El trabajo tiene como objetivo presentar los productos informativos que fueron elaborados en el Centro de Información y Gestión Tecnológica Granma, destacándose los Tips, Suelos informativos, las listas de chequeo y boletines que fueron puestos a disposición de especialistas y servidores públicos del gobierno en el municipio Bayamo, provincia Granma durante los años 2022 y 2023. Con contenido actualizado sobre ciencia, tecnología e innovación, permiten reducir las brechas de conocimiento en este sentido y contribuir al mejor desempeño y gestión de estos actores en el territorio. Se emplearon como métodos la búsqueda bibliográfica, el análisis y síntesis y la valoración del resultado obtenido. Constituyen herramientas útiles para la gestión de la información, el conocimiento y la toma de decisiones.

Palabras clave: gestión de la información, productos informativos, tecnologías de la información y la comunicación.

### **ABSTRACT**

The objective of the work is to present the information products that were prepared at the Granma Information and Technological Management Center, highlighting the Tips, Informative Releases, checklists and bulletins that were made available to specialists and public servants of the government in the municipality. Bayamo, Granma province during the years 2022 and 2023. With updated content on science, technology and innovation, they make it possible to reduce knowledge gaps in this sense and contribute to the better performance and management of these actors in the territory. The bibliographic search, analysis and synthesis, and evaluation of the results obtained were used as methods. They constitute useful tools for the management of information, knowledge and decision making.

Keywords: information management, information products, information and communication technologies.

## **INTRODUCCIÓN**

La Era del conocimiento y la información favorecen no solo el acceso a conocimiento, sino también el desempeño de profesionales y directivos que han de tomar decisiones importantes, apoyados en los aportes de la ciencia y la innovación.

El acceso a la información en el presente y en el futuro deberá estar apoyado en los siguientes principios: En una gran red global, en líneas de bibliotecas e información, en interfases múltiples y precisas entre las bibliotecas y todo proveedor de información y usuario; en una gran variedad de puertas de entrada y llaves de acceso a la información, en una oferta y acceso de información a partir de la biblioteca y del trabajo de los gestores de la información (Dorta, 2008)

(Martínez Perera, 2009) considera que las bibliotecas y centros de información tienen un reto importante ante sí para poder desarrollar sus potencialidades como verdaderos centros de apoyo a la investigación y la toma de decisiones, que proporcionan servicios y productos informativos a la medida de las necesidades de usuarios y clientes.

"El producto informativo es un medio esencial mediante el cual la organización expresa y comunica sus valores, contiene información procesada y sirve para potenciar la comprensión y el intercambio entre personas en el campo de conocimiento de la organización". (Orna, 2001)

Los centros de información y gestión tecnológica en Cuba (CIGET) desde el año 2020 han sido llamados a que se conviertan con sus servicios y productos, en soporte a la gestión de innovación y del conocimiento de los gobiernos locales y empresas para promover los procesos en función del desarrollo territorial.

El CIGET Granma ha estado acompañando al gobierno del municipio Bayamo y ha diseñado y puesto a disposición de especialistas y servidores públicos del territorio, productos informativos apoyados en las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC).

El objetivo del trabajo es presentar cada uno de estos productos, destacando sus características.

## **MATERIALES Y MÉTODOS**

Revisión bibliográfica sobre el tema objeto de estudio, utilizando los métodos de búsqueda de información tanto impresa como en soporte electrónico, en bases de datos e Internet.

Análisis y síntesis de las informaciones recopiladas.

Valoración de los productos informativos y de las exigencias de los usuarios a quienes iban dirigidos los mismos.

Entrevistas a usuarios a través de ella se recolectó información sobre las opiniones y ventajas que le atribuyen a los productos.

## **RESULTADOS**

En el soporte informativo al sistema de Gestión del Gobierno recoge:

- Las Políticas de ciencia, tecnología e innovación aprobadas en el país
- Materiales de interés sobre innovación de productos y procesos

- La descripción del Modelo de gestión de Gobierno basado en ciencia e innovación, acompañado del artículo “Gestión de Gobierno orientado a la innovación: contexto y caracterización del modelo”, de los autores: Miguel Mario Díaz-Canel Bermúdez y Mercedes Delgado Fernández, publicado en la Revista Universidad y Sociedad en el año 2021.
- El Decreto - Ley 7/2020 sobre el Sistema de Ciencia, Tecnología e Innovación” con su correspondiente Reglamento (Decreto 40/2021) y otras Resoluciones asociadas al SCTI
- Diferentes Tips y Suelos informativos importantes para la gestión eficaz, por ejemplo: principios de la calidad, trabajo en equipo, normas ISO sobre gestión de la calidad e innovación.
- Boletín a directivos con artículos sobre creatividad, modelo de gestión organizacional, entre otros, tomados de Internet, fundamentalmente en base de datos y páginas web y otras fuentes fiables.
- Videos de prestigiosos investigadores cubanos que abordan los problemas sociales de la ciencia
- Lista de chequeo para evaluar el cumplimiento de los principios de gestión de la calidad y la innovación en los gobiernos locales.

A continuación, se reflejan algunos de los recursos entregados a los usuarios.

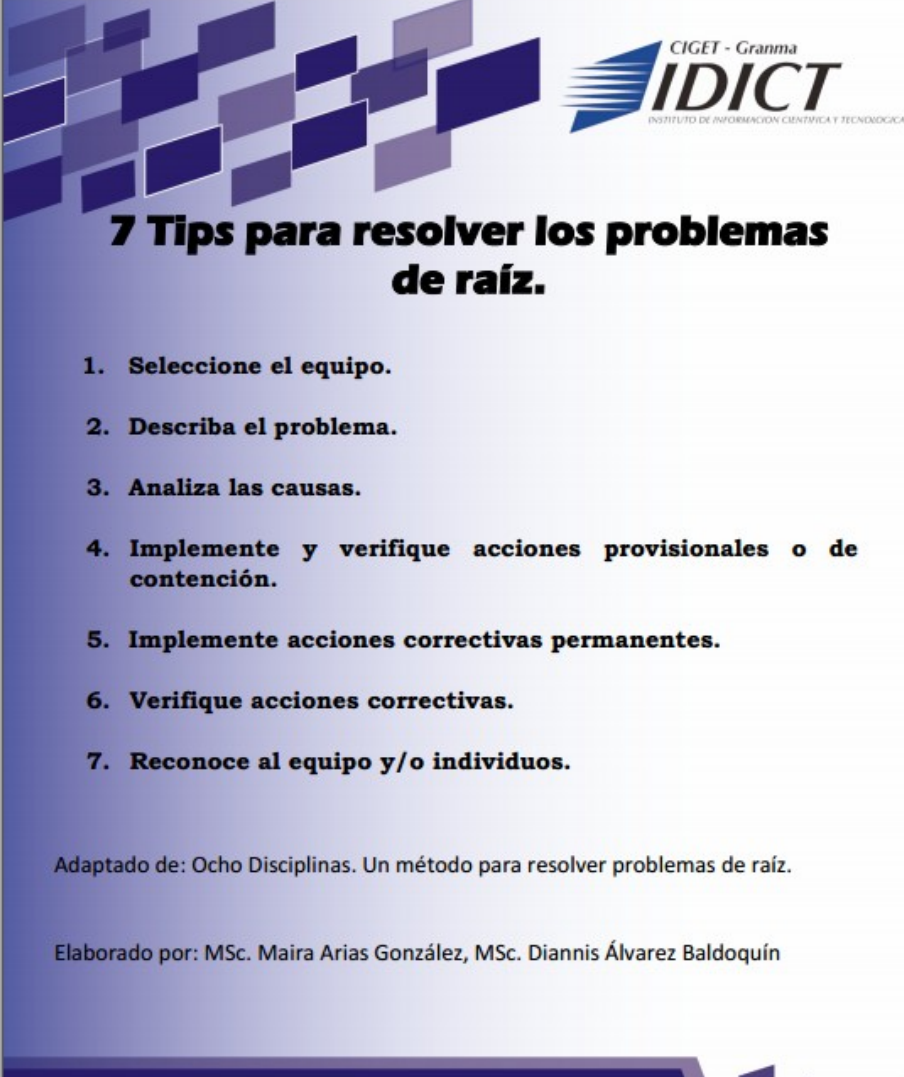
*Imagen 1. Portada del soporte informativo*



Con este producto ( Imagen 1) los usuarios pueden con solo dar un clic sobre las palabras marcadas o los iconos, acceder a las informaciones que le sean de interés, lo que les permite conocer sobre el sistema de ciencia, tecnología e innovación en Cuba.

Los Tips, como se conoce, son consejos o sugerencias sobre un tema determinado. En el caso del trabajo realizado, se abordaron temáticas como la resolución de problemas, la gestión de la innovación, el trabajo en equipo, entre otros.

*Imagen 2. Tip para una mejor gestión*





**CIGET - Granma**  
**IDICT**  
INSTITUTO DE INFORMACIÓN CIENTÍFICA Y TECNOLÓGICA

## **7 Tips para resolver los problemas de raíz.**

- 1. Seleccione el equipo.**
- 2. Describa el problema.**
- 3. Analiza las causas.**
- 4. Implemente y verifique acciones provisionales o de contención.**
- 5. Implemente acciones correctivas permanentes.**
- 6. Verifique acciones correctivas.**
- 7. Reconoce al equipo y/o individuos.**

Adaptado de: Ocho Disciplinas. Un método para resolver problemas de raíz.

Elaborado por: MSc. Maira Arias González, MSc. Diannis Álvarez Baldoquín



## **10 Tips para identificar si tu organización está lista para la ISO 56000 de Gestión de Innovación**

- 1. Cuenta con patrocinio de esfuerzo de innovación de altos mandos y mandos intermedios.**
- 2. Dispone de Estrategia de Innovación, con claridad de visión y objetivos de innovación.**
- 3. Hay liderazgo para innovar.**
- 4. Están definidos el proceso de gestión de innovación y su implementación.**
- 5. Se fomenta la cultura innovadora.**
- 6. Existen Indicadores y métricas de actividades de innovación.**
- 7. Se protege la propiedad intelectual.**
- 8. Se evalúan y validan los resultados.**
- 9. Hay colaboración con externos y capacidad de aprendizaje.**
- 10. Se maneja la incertidumbre y capacidad de adaptación.**

Adaptado de: <http://www.novusconcepta.com/>.

Elaborado por: MSc. Maira Arias González, DrC. Héctor Fajardo Rivero

Instituto de Información Científica y Tecnológica, IDICT CIGET Granma

Por su parte, los sueltos informativos (Imagen 3), permiten un acercamiento de los servidores públicos a la norma internacional ISO 9001, recogiendo de forma sencilla conceptos referidos a la calidad, así como principios de gestión que son válidos para las administraciones públicas.

Imagen 3. Suelto informativo sobre la norma ISO 9001: Sistema de Gestión de la Calidad

*Suelto Informativo*  
*“La calidad, el camino al desarrollo”* *Número 2*



Grado en que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos



*ISO 9000 Es el conjunto de normas internacionales genéricas que establecen sistemas de gestión de la calidad aplicados a organizaciones de cualquier tipo o tamaño que:*  
*fabrican productos o componentes (hardware)*  
*fabrican software*  
*fabrican materiales procesados*  
*ofrecen servicios*  
*desempeñan funciones de administración pública*



**La norma concibe el enfoque de proceso en las organizaciones como un requisito importante para alcanzar los objetivos y metas deseados. Por eso hay que comprender este concepto**

*Un proceso es el Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.*

*El resultado previsto de un proceso se denomina salida, producto o servicio depende de contexto de la referencia*

*Los estados de un proceso son: cumplimiento, la calidad de este proceso es buena*



## Suelto Informativo

### “La calidad, el camino al desarrollo”

#### Conceptos fundamentales:

**Calidad:** grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.

**Gestión de la calidad:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización respecto a la calidad.

**Partes interesadas:** Persona u organización que puede verse afectada o percibirse como afectada por la decisión o actividad. Ejemplo: clientes, proveedores, legisladores, la sociedad en general.

**Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

#### Principios de la gestión de la calidad:

- ✓ Enfoque al cliente,
- ✓ Liderazgo,
- ✓ Compromisos de las personas,
- ✓ Enfoque a procesos,
- ✓ Mejora,
- ✓ Toma de decisiones basada en la evidencia,
- ✓ Gestión de las relaciones.



¿Te sientes motivado para contribuir a la aspiración de implantar y certificar el sistema de gestión de la calidad? La oportunidad está. ¡Aprovechala!

Ha llegado el momento.

Comienza por conocer los requisitos que la norma plantea.

#### NC ISO 9001:2015. REQUISITOS

| CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN                       | LIDERAZGO                          | PLANEACIÓN                               | APORTE                  | OPERACIÓN                               | EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO               | MEJORA                             |
|---|------------------------------------|--|-------------------------|---|--|------------------------------------|
| Comprensión de las necesidades y expectativas. PI | Liderazgo y Compromisos            | Acciones sobre las Oportunidades         | Recursos                | Planificación y Control Operacional     | Seguimiento, med. control y evaluación | Generalidades                      |
| Comprensión de las necesidades y expectativas. PI | Política de Calidad                | Objetivos y Planificación para lograrlos | Competencias            | Requisitos de productos y servicios     | Auditoría interna                      | No conformidad y Acción Correctiva |
| Alcance del Sistema de Gestión                    | Riesgo, Oportunidad y Autenticidad | Planificación de los cambios             | Formas de evidencia     | Diseño y Desarrollo                     | Revisión por la Dirección              | Mejora Continua                    |
| Sistema Gestión y sus Procesos                    |                                    |  | Comunicaciones          | Control del Sistema de Gestión          |  |                                    |
|   |                                    |  | Información Documentada | Protección y preservación del servicio  |  |                                    |
|   |                                    |  |                         | Identificación de atributos y servicios |  |                                    |
|   |                                    |  |                         | Control de los cambios no conformes     |  |                                    |

Elaborado por las consultoras del Centro de Información y Gestión Tecnológica, Maira Arias González y Dianis Álvarez Baldoquín, como parte del servicio de acompañamiento al Gobierno en su gestión basada en ciencia e innovación.

Los boletines (Imagen 5) como herramientas de comunicación se elaboraron con contenidos informativos variados e imágenes que resultaron relevantes, de manera tal que los usuarios mediante la lectura de artículos cortos, se acercaran a temas como la creatividad, la gestión del capital humano, los modelos de gestión organizacional, etc. Fueron puestos a disposición de los mismos mediante correo electrónico y en un grupo WhatsApp creado con miembros del Consejo de administración del municipio y otros especialistas del gobierno en el territorio.

Imagen 5. Boletín informativo con artículos científicos

The image shows a two-page spread of an informational bulletin. The left page has a blue circular logo at the top left that reads 'BOLETÍN DE INFORMACIÓN A DIRECTIVOS'. Below the logo, the word 'ARTÍCULOS' is written in bold. A list of five article titles follows, each preceded by a small blue square icon: 'Creatividad gerencial a futuros administradores', 'Factores que intervienen en el éxito empresarial', 'Claves para proteger y potenciar el capital humano', 'El nuevo modelo de organización empresarial', and 'Coordine por favor!! Trabaje en Equipo'. Below this list, the section 'TIPS DE LA SEMANA' is introduced, followed by a single tip: 'Celos Departamentales'. At the bottom of the left page, there is a small icon of a notepad and a quote: '¿Sufre más aquél que espera siempre que aquél que nunca esperó a nadie?' attributed to 'Pablo Neruda'. The right page features the word 'Artículos' in a large, stylized font at the top. Below it, the title 'Creatividad gerencial a futuros administradores' is displayed with a small icon. The main text on this page discusses the importance of identifying 'moments of truth' in service delivery. It lists ten specific scenarios in a numbered list, such as 'El cliente llama a su departamento' and 'El cliente se queja de la atención del personal'. The text concludes by asking '¿por qué ser un empresario creativo?' and lists the reasons mentioned in the text.

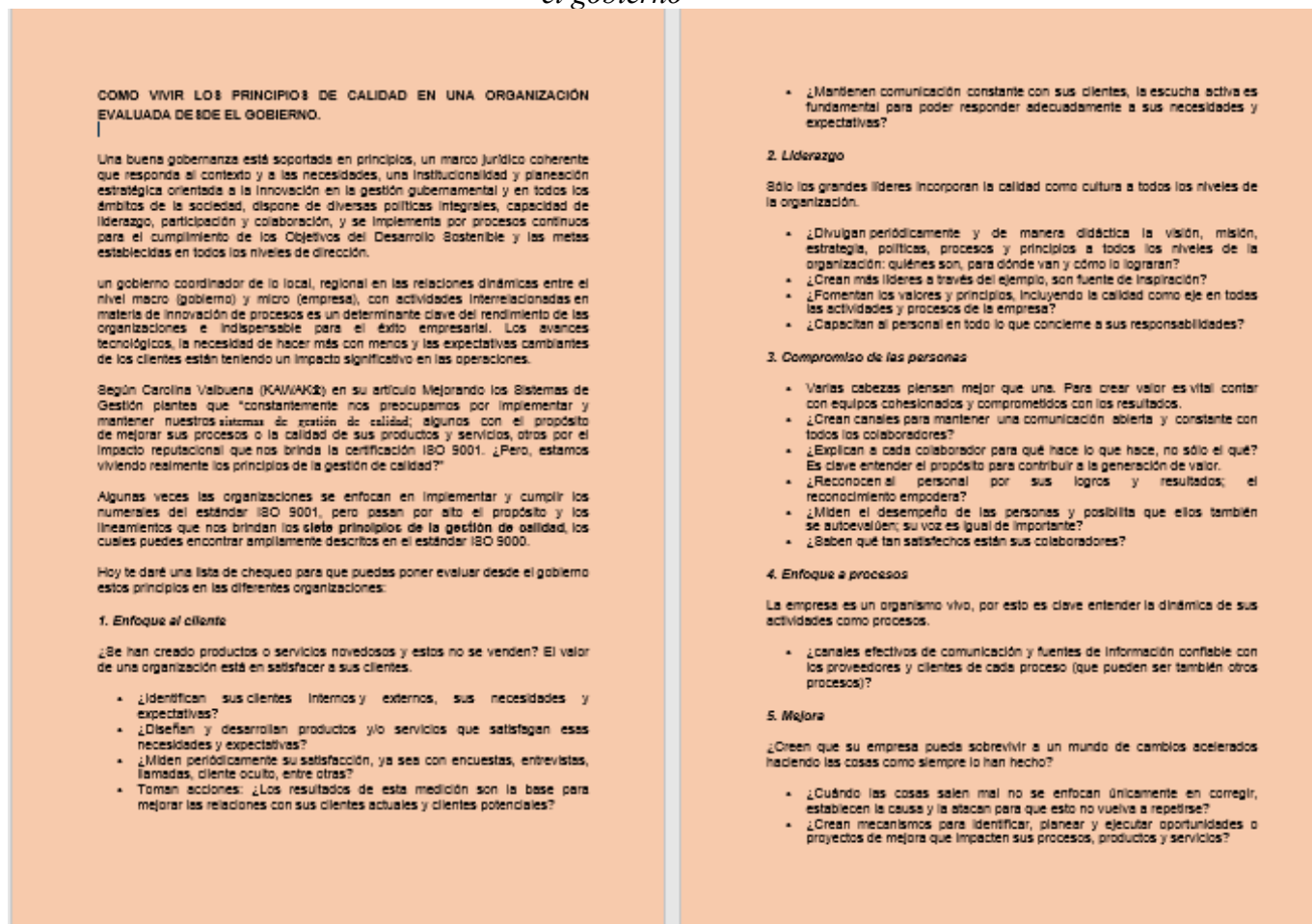
Las listas de chequeo que elaboraron para que los miembros del consejo de administración pudiesen realizar controles a los organismos o entidades, de forma organizada, sin olvidar nada importante. Tienen la ventaja de permitir que se queden evidencias o constancias de los aspectos o puntos inspeccionados.

En el caso de la que se muestra (Imagen 6), permite revisar el cumplimiento de los principios de la calidad: enfoque al cliente, liderazgo, participación de las personas, enfoque basado en procesos, mejora continua, gestión de las relaciones.

Similar a la lista comentada, se entregaron para la evaluación de la gestión de la tecnología y la gestión de la innovación, tanto en las empresas como a nivel del gobierno.



Imagen 6. Lista de Chequeo para evaluar el cumplimiento de los principios de la calidad desde el gobierno



Al diseñar los productos informativos se tuvieron en cuenta los aspectos que proponen (Jiménez Dumet & Salas Benavides, 2011) con relación a: ¿Qué tipo de producto se desea ofertar?, posible existencia de otros y en que radica la diferenciación, el contenido de la información a ofrecer, la facilidad de acceso a la información y su calidad, el resultado del desarrollo tecnológico, costo-beneficio del producto, entre otros.

Todos cumplen con las características que señala Báez Sánchez (2007):

- Permiten satisfacer las necesidades informativas de los profesionales sobre un tema puntual
- Tienen un carácter proactivo
- La información es previamente seleccionada, validada, procesada, estructurada y presentada según los requerimientos y necesidades del usuario final.
- Puede almacenarse y recuperarse
- Se presenta en diferentes formas de acuerdo al portador
- Es la manera en que se materializa el servicio informativo.

La retroalimentación con los usuarios resultó favorable, mostrando interés por los productos y reconociendo la utilidad para la mejora en su gestión como servidores públicos, que han de conducir el desarrollo local aplicando la ciencia y la innovación.

## CONCLUSIONES

1. Los productos diseñados y puestos a disposición de los especialistas y servidores públicos les permiten disponer de informaciones referidas a la ciencia e innovación, en un formato de fácil lectura y comprensión.
2. Con ellos se evidencia del valor que tienen las TIC para el acceso, análisis y difusión de informaciones tanto nacionales como internacionales.
3. Permiten visualizar resultados de innovaciones y artículos científico - tecnológicos que pueden ser aplicados en el contexto local.
4. Su diseño y difusión resultaron de bajo costo, lo que garantiza su generalización a otros territorios del país, como parte del interés de acompañar a los gobiernos locales para que su gestión este apoyada en la ciencia e innovación.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Báez Sánchez, L. (2007). La Gestión de información para el desarrollo de productos informativos con alto valor agregado. from <http://www.congreso-info.cu>

Dorta Contreras AJ. La colaboración iberoamericana como estrategia para nuestro desarrollo. *Rev Neurol.* 2008; 47(4):247.

Jiménez Dumet, M., & Salas Benavides, A. (2011). Los productos informativos. Aspectos a tener en cuenta. *Revista Información Científica*, 70(2). Obtenido de <https://revinfcientifica.sld.cu/index.php/ric/article/view/608/1569>

Orna, E. (2001). Information products revisited. *International Journal of Information Management*, 21, 301 -316.

Martínez Perera, L. (2009). Los productos informativos: importancia y utilidad en el territorio. *Revista Avanzada Científica*.