

## **Prácticas informacionales para el desarrollo del Gobierno digital en América Latina y el Caribe (ALyC): los datos abiertos y la gestión de información**

Information practices for the development of digital Government in the ALyC: open data and information management

Maricarmen de la C. Rios Mesa<sup>1\*</sup> <https://orcid.org/0009-0007-6109-7247>

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

<sup>1</sup>Universidad de La Habana, Facultad de Comunicación, Observatorio Científico de Gobierno Digital. Cuba.

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

### **RESUMEN**

El artículo explora el papel crucial de la perspectiva informacional en el desarrollo del Gobierno Digital, haciendo énfasis en la gestión de datos abiertos y la gestión de información como pilares fundamentales para la transformación digital del sector público en América Latina y el Caribe. Se examina el uso efectivo de los datos abiertos como catalizador de la transformación digital en la administración pública, reflejando su valor en la optimización de las operaciones administrativas y la innovación. Se analiza la importancia estratégica de la información en el contexto del gobierno digital, destacando su papel en la toma de decisiones informadas, la transparencia y rendición de cuentas y la eficiencia en la prestación de servicios públicos. Se analizan los portales web de Gobierno digital de los países miembros de Naciones Unidas de la región, quedando una muestra de 22 países por ser los que contaban con portal de Gobierno Digital o portal único de gobierno. Como resultado se identifican las mejores prácticas

**ALCANCE Revista Cubana de Información y Comunicación**

**RNPS: 2246 • ISSN: 2411-9970**

**Vol. 13 • Núm. 34 • Ene-Abr. 2024 • pp. 29-46**

informacionales teniendo en cuenta las capacidades que se visualizan en los portales de Gobierno digital de la muestra analizada.

**Palabras clave:** Prácticas informacionales, gestión de datos abiertos, gestión de información, datos abiertos, información, gobierno digital, América Latina y el Caribe

## **ABSTRACT**

The article explores the crucial role of the informational perspective in the development of Digital Government, emphasizing open data management and information management as fundamental pillars for the digital transformation of the public sector in Latin America and the Caribbean. The article examines the effective use of open data as a catalyst for digital transformation in public administration, reflecting its value in optimizing administrative operations and innovation. The article analyzes the strategic importance of information in the context of digital government, highlighting its role in informed decision-making, transparency and accountability, and efficiency in the delivery of public services. The article analyzes the digital government web portals of the United Nations member countries in the region, leaving a sample of 22 countries because they had a digital government portal or a single government portal. As a result, the best informational practices are identified taking into account the capabilities displayed in the digital government portals of the analyzed sample.

**Key words:** Information practices, open data management, information management, open data, information, digital government, Latin America and the Caribbean

## **INTRODUCCIÓN**

El Gobierno digital en la gestión pública ha sido un proceso en constante evolución. Los avances más significativos han ocurrido en los últimos años, especialmente con la rápida adopción de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC). El uso de las TIC en los procesos de la administración pública ha generado una modificación en las estructuras tradicionales, propiciando un nuevo enfoque de gobierno basado en mejorar la eficiencia, los servicios, la transparencia y la participación ciudadana.

**ALCANCE Revista Cubana de Información y Comunicación**

**RNPS: 2246 • ISSN: 2411-9970**

**Vol. 13 • Núm. 34 • Ene-Abr. 2024 • pp. 29-46**

De acuerdo con organizaciones e investigadores como Cardona, 2004; Naser y Concha, 2011; OCDE, 2014; Pimiento, 2017; ONU, 2020 y Garcés, et.al, 2021 el gobierno digital representa una transformación profunda en la gestión pública que busca fundamentalmente mejorar la calidad de vida de los ciudadanos a través de un uso intensivo y responsable de las TIC. Este enfoque de gobierno se basa en la transparencia, rendición de cuentas, innovación y participación ciudadana, y busca generar un ecosistema digital público que fortalezca los vínculos entre gobierno, empresas y ciudadanos, promoviendo el bienestar social y el desarrollo. La optimización de los procesos, trámites y servicios en línea, junto a la gestión ética de la información y la comunicación, son elementos clave para lograr este objetivo.

En el contexto del Gobierno digital, los datos y la información constituyen pilares fundamentales. Actualmente, el Gobierno digital, se establece sobre la base de un modelo de datos abiertos que le permite ofrecer una mayor cantidad de servicios personalizados a la ciudadanía y transformar de forma efectiva los procesos de las entidades públicas. Como nivel de madurez superior focaliza su valor en la transformación efectiva de los datos para apoyar el trabajo del gobierno. La adecuada gestión de datos permite obtener una visión precisa, confiable y completa de los datos gubernamentales; mientras que la información como recurso adquiere un enfoque determinante, por tanto, la perspectiva informacional constituye un eje esencial para el desarrollo del Gobierno digital y la información que se comparte debe ser de calidad y oportuna.

La perspectiva informacional permite aprovechar al máximo los datos disponibles, ya sea a través de la recopilación de datos propios o del acceso a fuentes externas. Implica la creación de mecanismos que garanticen el acceso a la información por parte de los ciudadanos a través de la implementación de portales y plataformas en línea. Involucra la protección de la información y la privacidad de los ciudadanos, garantizando que los datos recopilados se utilicen de manera ética y segura, y evitando cualquier abuso o violación de la privacidad.

El éxito del gobierno digital depende en gran medida de la implementación de prácticas informacionales sólidas. Estas habilidades permiten a los funcionarios gubernamentales utilizar la información y la tecnología de manera eficaz, promoviendo la transparencia, la eficiencia y la participación ciudadana en el proceso de toma de decisiones y la prestación de servicios públicos.

Las prácticas informacionales en el Gobierno digital constituyen principios y estándares que guían la gestión de información pública a través de plataformas digitales gubernamentales y se enfocan en garantizar la calidad, accesibilidad, transparencia y seguridad de la información que se proporciona a los ciudadanos. Implican la protección de datos personales, la promoción de la participación ciudadana y la rendición de cuentas. Asimismo,

**ALCANCE Revista Cubana de Información y Comunicación**

**RNPS: 2246 • ISSN: 2411-9970**

**Vol. 13 • Núm. 34 • Ene-Abr. 2024 • pp. 29-46**

contribuyen a fortalecer la confianza en los servicios gubernamentales, asegurando una gestión eficiente y responsable en el ámbito digital. Al aprovechar el potencial de las prácticas informacionales, es posible impulsar la transformación digital de los gobiernos y mejorar la calidad de vida de la población.

Hoy en día se promueven diferentes enfoques para la implementación del Gobierno digital, viendo el mismo como una herramienta clave para mejorar la gobernanza y la eficiencia de la administración pública. Desde la perspectiva informacional, la presente investigación se centra en la importancia de la gestión de datos abiertos y la gestión de información para el desarrollo del Gobierno digital y tiene como objetivo identificar las mejores prácticas informacionales que implementan los gobiernos de América Latina y el Caribe para impulsar la transformación digital de la región.

### **Perspectiva informacional del Gobierno digital**

El Gobierno digital adopta la dimensión informacional a través de la utilización de formatos abiertos, datos abiertos y metadatos. El binomio datos e información como parte del entramado informacional constituye el cimiento para la transformación, desarrollo y evaluación de los procesos de gobernanza pública digital y por tanto inciden en la eficiencia, eficacia y articulación de los procesos informacionales que se realizan en las entidades de gobierno. Los elementos informacionales son la base para la transformación, desarrollo y evaluación de los procesos de la gobernanza pública digital y por tanto esenciales en el fortalecimiento y desarrollo del Gobierno digital.

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 (Rodríguez, 2020). 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). Desde esta perspectiva se crean mecanismos que garanticen el acceso a la información por parte de los ciudadanos a través de la implementación de portales y plataformas en línea. Asimismo, involucra la protección de la información y la privacidad de los ciudadanos, garantizando que los datos recopilados se utilicen de manera ética y segura, y evitando cualquier abuso o violación de la privacidad.

Los elementos informacionales tienen vital importancia para el Gobierno digital, ya que constituyen la base para la transformación, desarrollo y evaluación de los procesos de la gobernanza pública digital (Álvarez, 2022). Esta nueva

ALCANCE Revista Cubana de Información y Comunicación

RNPS: 2246 • ISSN: 2411-9970

Vol. 13 • Núm. 34 • Ene-Abr. 2024 • pp. 29-46

sociedad, no solo enfatiza en las TIC, sino en los contenidos informacionales, su formato y su acceso, así como en la comunicación eficaz, inciden de forma directa en los que hoy se presentan como nuevas dimensiones de la gestión pública: dimensión tecnológica, informacional y comunicativa, bajo la triada “tecnología-información-comunicación (Rodríguez, 2020).

En el contexto internacional se visualizan iniciativas y experiencias encaminadas a potenciar el uso y acceso a los datos y a la información en el gobierno digital. Estas pueden considerarse prácticas informacionales asociadas a este enfoque de gobierno. Como parte de estas iniciativas resaltan: Leyes de transparencia y acceso a la información, las Leyes de protección de datos personales, los procedimientos de rendición de cuentas de funcionarios públicos y las convocatorias de innovación digital. Su rol fundamental es fomentar el desarrollo exitoso del Gobierno digital; contar con estas habilidades permite a los actores gubernamentales aprovechar al máximo tanto la información como la tecnología.

Se reconoce como prácticas informacionales a *“un conjunto de acciones sociales, culturales e históricamente construidas y mediadas materialmente para identificar, crear, buscar, gestionar, utilizar y compartir información”* (Lloyd, 2010; Mckenzie, 2003; Savolainen, 2007, 2008; Taliya y Mckenzie, 2007, Como se citó en Zhao, Zhang, Tang y Shijie, 2021).

Las prácticas informacionales en el Gobierno digital constituyen principios y estándares que guían la gestión de información pública a través de plataformas digitales gubernamentales. Estas prácticas se enfocan en garantizar la calidad, accesibilidad, transparencia y seguridad de la información que se proporciona a los ciudadanos. Además, implican la protección de datos personales, la promoción de la participación ciudadana y la rendición de cuentas. Asimismo, contribuyen a fortalecer la confianza en los servicios gubernamentales, promoviendo la transparencia y asegurando una gestión eficiente y responsable en el ámbito digital.

### **Datos abiertos en el Gobierno digital**

La obtención de una efectiva transparencia usando datos abiertos del Gobierno se ha convertido en una de las áreas de investigación clave en gobierno digital (Matheus & Janssen, 2020). La existencia de datos abiertos en las entidades gubernamentales constituye una práctica fundamental para fortalecer la democracia y el compromiso cívico.

**ALCANCE Revista Cubana de Información y Comunicación**

**RNPS: 2246 • ISSN: 2411-9970**

**Vol. 13 • Núm. 34 • Ene-Abr. 2024 • pp. 29-46**

Naciones Unidas (2020), define datos abiertos de gobierno como *“Datos abiertos y disponibles en el dominio público en varios formatos (incluidos los legibles por máquina) y normalmente con licencia para que todos accedan, usen, modifiquen y compartan.*

Durante muchos años, las formas en que se recopilan, aseguran, usan y comparten los datos gubernamentales ha sido de gran interés para la administración pública. Hacer que los datos, la información y los recursos digitales del gobierno estén fácilmente disponibles para el público es crucial no solo para mejorar las operaciones administrativas y la prestación de servicios públicos, también para comprometerse con las comunidades y generar confianza (Naciones Unidas, 2020).

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe CEPAL (2023) sostiene en su informe Estado abierto en América Latina y el Caribe que los datos de gobierno deben estar disponibles de manera libre para cualquiera que quiera acceder a ellos, usarlos y volver a publicarlos, sin restricciones de derechos de autor, patentes u otros mecanismos de control o propiedad, salvo en aquellos casos en que los datos pongan en riesgo la privacidad de las personas o la seguridad del país o territorio.

La publicación de datos en forma estructurada es sólo una condición necesaria para disponer de nuevas aplicaciones y servicios, en la mayoría de los casos no es realista esperar que la innovación se produzca de manera automática. Se requiere, por lo tanto, disponer de un plan de acción para estimular el consumo del conjunto de datos entre las empresas infomediarias promoviendo la creación de nuevas aplicaciones e impulsando un nuevo sector económico teniendo como ejes una vertiente técnica y otra de negocios (Robinson y Yu, 2010; como se citó en Naser y Hoffman, 2016). A través de los datos abiertos, el ciudadano puede participar activamente de las actividades y decisiones del Gobierno, en un proceso colaborativo de co-participación y co-creación'' (Delgado y Rodríguez, 2020).

Los datos abiertos constituyen un catalizador de la transformación digital en la administración pública por su potencial innovador, esto se ve reflejado en la experiencia del usuario, los procesos organizacionales y los modelos de negocio. Asimismo, una gestión eficiente de los datos contribuye a la apertura y accesibilidad de los mismos, promoviendo la utilización de datos abiertos de calidad y generando valor agregado para la toma de decisiones y la innovación en diversos ámbitos.

La gestión de datos es una disciplina administrativa que aglutina herramientas, procesos y metodologías destinadas a tratar la información de la actividad diaria de una empresa (SYDLE, 2022); es el proceso de ingerir, almacenar, organizar, utilizar y mantener los datos creados y recopilados por una organización (Stedman y Vaughan, 2021).

**ALCANCE Revista Cubana de Información y Comunicación**

**RNPS: 2246 • ISSN: 2411-9970**

**Vol. 13 • Núm. 34 • Ene-Abr. 2024 • pp. 29-46**

El desarrollo certero del Gobierno digital depende en gran medida del uso efectivo y responsable de los datos abiertos y de una adecuada gestión de los mismos. La gestión de datos eficaz es una pieza fundamental de la implementación de los sistemas de TI que ejecutan aplicaciones comerciales y proporcionan información analítica para ayudar a impulsar la toma de decisiones operativas y la planificación estratégica por parte de ejecutivos corporativos, gerentes comerciales u otros usuarios finales (Stedman y Vaughan, 2021). Es por ello que es importante para los gobiernos definir políticas que establezcan los principios y objetivos para la gestión de datos en el gobierno digital; contar con leyes y regulaciones que promuevan la apertura y transparencia de los datos gubernamentales; garantizar el acceso a la información pública, la privacidad de los datos y establecer mecanismos para el uso responsable de los mismos; contar con la infraestructura tecnológica adecuada para implementar sistemas firmes para la recolección, almacenamiento y procesamiento de datos; fomentar una cultura que valore la apertura y transparencia en el uso de los datos gubernamentales; y realizar un seguimiento continuo del impacto que tiene la gestión de datos abiertos en el gobierno digital, lo cual implica evaluar regularmente las iniciativas implementadas, recopilar feedback e identificar áreas de mejoras.

El aprovechamiento de los datos abiertos y su gestión en el Gobierno digital abre un amplio abanico de posibilidades, permitiendo a los gobiernos identificar problemas y diseñar políticas públicas basadas en evidencias. La disponibilidad de datos actualizados y relevantes permite la creación de soluciones innovadoras como plataformas electrónicas para la prestación de servicios, sistemas de gobierno abierto y participación ciudadana, así como la toma de decisiones basada en análisis de información en tiempo real.

### **La Gestión de Información en el Gobierno digital**

La información es uno de los pilares fundamentales del Gobierno digital, por tanto, un recurso indispensable que permite articular la relación entre gobierno y ciudadanía a partir de certeros procesos de comunicación y del uso efectivo de las TIC. Linares y Mena (2015) definen información como: *“un conjunto estructurado de representaciones mentales codificadas (signos y símbolos) significantes, socialmente contextualizadas, y posibles de ser registradas en cualquier soporte material y/o comunicadas en tiempos y espacios diferentes”*.

Para Rodríguez (2016) la articulación entre los actores gobierno y ciudadanía se establece a través de la información, en tanto este recurso permite satisfacer las necesidades de información, diseñar y mantener un flujo continuo de información, así como concebir e implementar productos y servicios de información con alto valor que contribuyan a que la información se disemine y se use de forma adecuada a los ciudadanos y al gobierno.

**ALCANCE Revista Cubana de Información y Comunicación**

**RNPS: 2246 • ISSN: 2411-9970**

**Vol. 13 • Núm. 34 • Ene-Abr. 2024 • pp. 29-46**

En el siglo XXI, la información se ha convertido en un factor clave que afecta los derechos humanos, el desarrollo, la democracia y la vida privada de las personas. El acceso universal a la información pública representa un derecho esencial para todos los ciudadanos que deseen buscar y recibir datos e información en el gobierno. Permite participar en los asuntos políticos y monitorear las acciones gubernamentales, haciendo transparente los procesos de la gestión pública. Además, constituye un principio fundamental que empodera a la ciudadanía y garantiza sociedades más justas, equitativas e inclusivas.

La Gestión de Información juega un papel fundamental en garantizar un acceso adecuado a la información. A través de la implementación de técnicas y herramientas, se pueden establecer procesos y sistemas que faciliten el acceso rápido y preciso a la información relevante. Autores como Ponjuán 2012; Rodríguez 2016; Garcés et al. 2021 han definido la Gestión de Información como un proceso estratégico de gobierno que permite diseñar y establecer la estructura informacional que respalda la estrategia de desarrollo gubernamental y es esencial para garantizar la toma de decisiones informadas. Implica la recopilación, organización, almacenamiento y análisis de datos relevantes para el gobierno a todos los niveles. Además, ayuda a desarrollar políticas públicas efectivas y dar respuesta a las necesidades de la sociedad.

Una adecuada gestión de información puede contribuir -y mucho- a garantizar los flujos de trabajo y la organización de procesos que tributen a la sostenibilidad del gobierno digital, específicamente: (Garcés et al., 2021).

- Adopción y creación del marco regulatorio, normas y reglas asociadas a la actividad informacional
- Diseño de la estrategia de información (con objetivos y acciones estratégicas)
- Identificación de las necesidades de información de los ciudadanos, las empresas y otras entidades de gobierno con las que se mantiene o se debe mantener relaciones
- Diseño del sistema de información (con sus respectivos subsistemas informativos, y prestando especial atención a la interoperabilidad)
- Identificación de información relevante e información como evidencia para el desarrollo adecuado de procesos, productos y servicios de la gestión pública (información clave para la gestión de procesos, productos y servicios organizacionales del gobierno digital)
- Gestión de procesos informacionales y los flujos de información para garantizar información y datos públicos de calidad

**ALCANCE Revista Cubana de Información y Comunicación**

**RNPS: 2246 • ISSN: 2411-9970**

**Vol. 13 • Núm. 34 • Ene-Abr. 2024 • pp. 29-46**

- Diseño de productos y servicios de información para garantizar información pública de calidad
- Diseño de la arquitectura de información de los sistemas y plataformas informacionales para la adecuada organización y representación de la información y los datos públicos
- Generación y difusión de contenidos informativos (teniendo en cuenta la estrategia de comunicación)
- Diseño de programas de alfabetización para generar competencias informacionales
- Desarrollo de auditorías de información sistemáticas o procesos de control de la implementación de la estrategia de información

La gestión de información se ha convertido en un elemento crucial para la Nueva Administración Pública. No se trata solo de almacenar datos, sino de aprovecharlos estratégicamente para optimizar procesos, tomar decisiones informadas basadas en evidencia, mejorar la transparencia y la rendición de cuentas, y ofrecer servicios públicos de calidad y centrados en el ciudadano. La información bien gestionada permite a las instituciones públicas comprender mejor las necesidades de la ciudadanía, anticiparse a las tendencias sociales, identificar áreas de mejora y construir políticas públicas más efectivas, promoviendo así un gobierno más transparente, eficiente y cercano a las necesidades de la población. Al aprovechar su potencial, es posible impulsar la transformación digital de los gobiernos y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

## MÉTODOS

La investigación que se presenta analiza los referentes teóricos relacionados con la perspectiva informacional del gobierno digital, así como la importancia de los datos abiertos y la Gestión de información para el desarrollo del mismo.

Para identificar las mejores prácticas informacionales que se implementan en los portales web de gobierno digital de América Latina y el Caribe, se lleva a cabo un análisis de los portales web de 22 países miembros de las Naciones Unidas. Estos países se seleccionaron de acuerdo al Índice de Desarrollo del Gobierno Electrónico de 2022, considerando aquellos que cuentan con un portal web de gobierno digital o un portal único de gobierno electrónico (según su propia declaración). Los países que forman parte del análisis son: Antigua y Barbuda, Argentina, Bahamas, Barbados, Bolivia, Brasil, Canadá, Chile, Colombia, Dominica, Ecuador, Estados Unidos, Granada, México,

**ALCANCE Revista Cubana de Información y Comunicación**

**RNPS: 2246 • ISSN: 2411-9970**

**Vol. 13 • Núm. 34 • Ene-Abr. 2024 • pp. 29-46**

Paraguay, Perú, República Dominicana, San Cristóbal y Nieves, Santa Lucía, San Vicente y las Granadinas, Surinam y Uruguay.

El objetivo es proporcionar un marco de evaluación que permita medir de manera objetiva el nivel de desarrollo y las capacidades informacionales del Gobierno digital desde sus portales web. Se visualizan un total de 51 indicadores basados en dimensiones clave: datos abiertos, marco regulatorio asociado a la actividad informacional, infraestructura para acceso, servicios en línea, participación electrónica, proyección estratégica de desarrollo, disponibilidad de datos e información, transparencia, competencias digitales, ciberseguridad y datos personales.

La aproximación teórica y la propuesta de las mejores prácticas informacionales que se identifican aportan a otros países una visión de las áreas que deben fortalecer, contribuyendo al acelerado desarrollo del Gobierno Digital y al fortalecimiento de los procesos de las entidades gubernamentales en la región latinoamericana y caribeña.

## **RESULTADOS**

### **Diagnóstico informacional en los portales web de Gobierno digital de ALyC**

A partir de los resultados de esta evaluación se realiza una propuesta de buenas prácticas informacionales para el desarrollo acelerado de Gobierno digital en América Latina y el Caribe teniendo en cuenta las capacidades que se identifican en los portales de Gobierno digital de la muestra analizada.

Los indicadores analizados se basan en dimensiones clave como: datos abiertos, marco regulatorio asociado a la actividad informacional, infraestructura para acceso, servicios en línea, participación electrónica, proyección estratégica de desarrollo, disponibilidad de datos e información, transparencia, competencias digitales, ciberseguridad y datos personales. A partir de los resultados obtenidos se pudo establecer una propuesta de las mejores prácticas informacionales para el desarrollo del Gobierno digital en la región:

- La presencia de datos gubernamentales abiertos en el contexto de Gobierno digital desempeña un papel vital en la construcción de sociedades más transparentes, participativas y responsables. La accesibilidad y disponibilidad de los datos para todos los ciudadanos, permite comprender y evaluar las acciones de las instituciones gubernamentales, así como fomentar la rendición de cuentas y la toma de decisiones basadas en información precisa. La aplicación de un modelo de datos abiertos fortalece la colaboración entre el sector público, la sociedad civil y el sector privado, impulsando la innovación, el crecimiento económico y la creación de soluciones efectivas para los desafíos que enfrentan algunas comunidades en esta región. Además, los datos abiertos fortalecen la confianza en las

**ALCANCE Revista Cubana de Información y Comunicación**

**RNPS: 2246 • ISSN: 2411-9970**

**Vol. 13 • Núm. 34 • Ene-Abr. 2024 • pp. 29-46**

instituciones públicas y generan un entorno propicio para la participación ciudadana y la mejora continua de la administración pública.

- Las políticas de datos abiertos desempeñan un rol fundamental en la promoción de la transparencia y la participación ciudadana en la era digital. La aplicación de estas políticas en el Gobierno digital establece directrices y normas para la apertura y el uso de los datos generados por las instituciones gubernamentales. La adopción de políticas de datos abiertos por parte de los gobiernos permiten que la información sea accesible, reutilizable y compartida por el público en general, lo cual brinda innumerables beneficios: fomentan la rendición de cuentas permitiendo a los ciudadanos monitorear las acciones gubernamentales y evaluar su desempeño; promueven la innovación, ya que los datos abiertos pueden ser utilizados por emprendedores y desarrolladores para generar aplicaciones y soluciones que aborden desafíos comunes; y fortalecen la confianza entre el gobierno y los ciudadanos, al garantizar la transparencia en la gestión de la información pública.
- La Ley de Protección de Datos juega un papel crucial en el entorno digital, ya que establece las normas y regulaciones necesarias para garantizar la privacidad y seguridad de la información personal. La aplicación de esta ley es fundamental para proteger los derechos y libertades individuales, así como para prevenir el mal uso y manejo de los datos personales. La existencia de esta ley en los gobiernos promueve la transparencia y el control ciudadano sobre sus propios datos, brindándoles la capacidad de acceder, corregir o eliminar su información personal cuando lo consideren necesario. Además, le genera a la ciudadanía confianza en la sociedad digital, asegurando que los derechos individuales se preserven adecuadamente en el manejo de los datos personales.
- La Ley de Transparencia y Acceso a la Información es de vital importancia para promover la transparencia en los procesos de la administración pública y garantizar el acceso a la información por parte de los ciudadanos. Esta legislación busca fortalecer la rendición de cuentas y la participación ciudadana al facilitar el acceso a la información generada y resguardada por las instituciones públicas. Al promover la transparencia, la ley contribuye a prevenir la corrupción al tiempo que promueve una mayor confianza en las instituciones gubernamentales. Además, el acceso a la información permite a los ciudadanos ejercer su derecho a conocer y comprender cómo se toman las decisiones públicas, lo que fomenta una mayor participación ciudadana en la vida política y social. La Ley de Transparencia y Acceso a la Información empodera a la ciudadanía con información veraz y oportuna para su participación activa en la toma de decisiones.
- La disponibilidad de un portal de Gobierno digital o portal único de gobierno desempeñan un papel fundamental en la modernización y mejora de los servicios gubernamentales. Estas plataformas permiten a los ciudadanos y las empresas acceder desde una plataforma única a información, realizar trámites y obtener servicios de manera rápida

**ALCANCE Revista Cubana de Información y Comunicación**

**RNPS: 2246 • ISSN: 2411-9970**

**Vol. 13 • Núm. 34 • Ene-Abr. 2024 • pp. 29-46**

y eficiente, eliminando la necesidad de acceder a los servicios desde distintos portales gubernamentales o de acudir físicamente a las oficinas de gobierno. La importancia de estos portales radica en su capacidad para promover la transparencia y la participación ciudadana, al proporcionar a los usuarios acceso a datos e información actualizada sobre servicios, políticas, programas y decisiones gubernamentales. Además, mejoran la eficiencia y la calidad de los servicios al hacer simples y rápidos los procesos administrativos, reduciendo tiempo y costos para los ciudadanos y las empresas. También fomentan la inclusión y la igualdad de acceso a los servicios, al eliminar las barreras geográficas y de tiempo. Los portales de Gobierno digital son un pilar en la construcción de un gobierno más transparente, eficiente y centrado en el ciudadano.

- La implementación de una Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico es un instrumento clave para la modernización y la mejora continua de la administración pública. Las estrategias de gobierno ya sean de alcance nacional o local tienen como objetivo principal aprovechar las TIC para ofrecer servicios públicos de calidad, eficientes, transparentes y accesibles. Al contar con una estrategia bien definida, el gobierno puede adoptar un enfoque coherente y sistemático en su proceso de digitalización, garantizando la interoperabilidad, la seguridad de la información y la participación ciudadana. Además, una estas estrategias tienen el potencial de incrementar la eficiencia administrativa, reducir costos y facilitar el acceso a servicios públicos para todos los ciudadanos, incluyendo a aquellos en zonas rurales o con limitaciones de movilidad.
- Las preguntas frecuentes (FAQ, por sus siglas en inglés) desempeñan un papel fundamental en los portales de Gobierno digital al brindar respuestas rápidas y eficientes a los ciudadanos. Estas secciones organizadas y detalladas permiten a las personas encontrar la información que necesitan de manera fácil y accesible, evitando la frustración de tener que buscar información dispersa. Las preguntas frecuentes abordan los temas más comunes y problemáticas que los ciudadanos enfrentan, desde trámites administrativos hasta solicitudes de servicios. Además, ayudan a reducir la carga de trabajo de los servicios de atención al cliente, al proporcionar una autoayuda eficaz que disminuye la necesidad de apoyo individualizado. La presencia de un apartado de FAQ en los portales de Gobierno digital contribuye a una mayor transparencia, eficiencia y satisfacción del ciudadano en su interacción con las instituciones gubernamentales.
- La inclusión de información de contacto de los departamentos de gobierno en los portales de GobDigital es una práctica informacional que brinda a los ciudadanos la posibilidad de plantear preguntas, obtener asistencia y presentar solicitudes de manera directa. Esto no solo mejora la experiencia de usuario, sino que también fortalece la confianza en las instituciones gubernamentales. Al facilitar el acceso a la información de contacto, se fomenta la colaboración y la cooperación entre las entidades de gobierno, lo cual contribuye a la mejora continua de los servicios

**ALCANCE Revista Cubana de Información y Comunicación**

**RNPS: 2246 • ISSN: 2411-9970**

**Vol. 13 • Núm. 34 • Ene-Abr. 2024 • pp. 29-46**

públicos. La disponibilidad de este tipo de información en los portales de Gobierno digital es esencial para promover la participación ciudadana y la comunicación efectiva entre los ciudadanos y las instituciones gubernamentales.

- La inclusión de los niveles de satisfacción ciudadana en los portales de Gobierno digital es un elemento vital para fomentar la transparencia y la mejora de los servicios electrónicos gubernamentales. Al mostrar los niveles de satisfacción de los ciudadanos, las instituciones gubernamentales pueden evaluar y monitorear la calidad de los servicios que brindan y así identificar áreas de mejora y tomar acciones para resolver cualquier problema que pueda surgir. Asimismo, esta información permite a los ciudadanos conocer las experiencias de otros usuarios y tomar decisiones informadas al interactuar con los servicios gubernamentales. La transparencia en relación con los niveles de satisfacción crea una mayor confianza y credibilidad en las instituciones gubernamentales, al demostrar un compromiso con la escucha activa y la mejora continua. En última instancia, el monitoreo y la divulgación de los niveles de satisfacción ciudadana en los portales de Gobierno digital fomenta una cultura de servicio orientada al ciudadano.
- La implementación de medidas específicas para fomentar la alfabetización en el Gobierno digital es esencial para promover el desarrollo individual y colectivo de la sociedad. Los programas y recursos destinados a mejorar las habilidades digitales fortalecen la inclusión, empoderamiento, empleabilidad, innovación y eficiencia en la sociedad digital. Estas habilidades son fundamentales para aprovechar al máximo las oportunidades que ofrecen las TIC y para afrontar los desafíos que se presenten en un mundo cada vez más conectado y tecnológico. Al establecer medidas específicas para fomentar la alfabetización digital, se construye una sociedad más inclusiva, equitativa y capacitada, impulsando el progreso y el bienestar global.
- El presupuesto y los gastos gubernamentales son una parte fundamental de la gestión financiera que evidencian cómo se asignan y utilizan los recursos públicos para el beneficio de la sociedad. Al hacer esta información fácilmente accesible para los ciudadanos a través de los portales de gobierno, se garantiza la transparencia y se promueve la confianza en las instituciones gubernamentales. Además, contar con esta información permite a los ciudadanos evaluar la eficiencia y efectividad de los programas gubernamentales, así como participar activamente en la toma de decisiones sobre los recursos públicos. La evidencia de información sobre presupuestos y gastos de gobierno en los portales de Gobierno digital contribuyen a una mejor gestión de los recursos y empodera a los ciudadanos para involucrarse en la gobernanza de su país.
- La privacidad y seguridad de las cuentas de usuario son fundamentales en el entorno digital, donde la información personal y los datos sensibles están en constante riesgo. En los portales de Gobierno digital, garantizar la privacidad de las cuentas de usuario ayuda a proteger la identidad y los datos personales de los individuos, evitando el acceso

**ALCANCE Revista Cubana de Información y Comunicación**

**RNPS: 2246 • ISSN: 2411-9970**

**Vol. 13 • Núm. 34 • Ene-Abr. 2024 • pp. 29-46**

no autorizado y el uso indebido de la información. Al tomar medidas adecuadas para proteger las cuentas de usuario, se promueve la confianza y la tranquilidad de los usuarios al interactuar con los servicios en línea. Además, la seguridad de las cuentas es esencial para prevenir el robo de identidad, el fraude y el ciberdelito. Mantener la privacidad de las cuentas de usuario implica respetar la confidencialidad de la información recopilada, asegurando que solo sea utilizada para fines legítimos y proporcionando opciones claras y transparentes para el control y gestión de los datos personales. La privacidad y seguridad de las cuentas de usuario son un elemento clave para garantizar una experiencia en línea segura, proteger la identidad y los derechos de las personas, y fomentar la confianza en los servicios digitales.

- La identidad digital constituye un recurso fundamental en la autenticación y seguridad de los usuarios que acceden a los servicios en línea. Esta representa la huella digital única de una persona y cómo se le reconoce y autentica digitalmente. La identidad digital es fundamental para establecer una presencia en línea y acceder a servicios digitales de manera segura. Permite a las personas participar en actividades, como transacciones comerciales, comunicaciones y acceso a servicios gubernamentales. Además, permite la verificación y la autenticación de la identidad en línea, lo que ayuda a prevenir el fraude y garantiza la confianza entre los usuarios. Una identidad digital segura y confiable es un componente esencial que permite a las personas interactuar y participar de manera segura y confiable en el entorno en línea.
- La firma digital desempeña un papel crucial en la seguridad y confianza de las transacciones y comunicaciones electrónicas. Contar con un apartado para la firma digital en los portales de GobDigital proporciona un mecanismo seguro para validar y autenticar documentos electrónicos, garantizando que provengan de la fuente legítima y que no hayan sido alterados desde su firma. La firma digital utiliza técnicas criptográficas avanzadas para generar una firma única y vinculada al firmante, lo que permite verificar la integridad tanto del documento como del remitente. Esta tecnología es esencial en diversos contextos como los contratos electrónicos, documentos legales y transacciones comerciales. La firma digital agiliza los procesos y reduce la utilización de papel, lo cual ahorra tiempo y recursos. En el contexto del Gobierno Digital esta constituye una herramienta fundamental que garantiza la seguridad y validez de las transacciones electrónicas, mejora la eficiencia y genera confianza en el entorno digital.

La aplicación efectiva de estas prácticas informacionales en determinados países de la región permitiría abrir el camino hacia un desarrollo más rápido y sostenible. Desde esta perspectiva se puede impulsar la transformación digital, maximizando desde los portales de Gobierno Digital el valor de los datos y la información, promoviendo una gestión eficiente, transparente y centrada en los intereses de los ciudadanos.

## CONCLUSIONES

Los aspectos teóricos de la gestión de datos e información en el enfoque de Gobierno digital son fundamentales para lograr una administración efectiva y eficiente de los recursos digitales en el sector público. La gestión de datos abarca procesos como la captura, almacenamiento, organización, análisis y uso de los datos. Las estrategias de gestión de datos son clave para tomar decisiones informadas, mejorar la eficiencia operativa, detectar tendencias y patrones, y lograr una mejor comprensión de los procesos y el entorno en el que se opera. Además, son esenciales para aprovechar al máximo el potencial de la información y lograr objetivos organizacionales en diversos sectores y campos de aplicación.

Por su parte, la gestión de información es fundamental para un manejo eficiente y efectivo de los recursos de información en organizaciones y entornos digitales. Implica procesos como la recopilación, clasificación, almacenamiento, organización y distribución de la información de manera adecuada y estructurada. Una buena gestión de la información permite una toma de decisiones más informada, agiliza los procesos internos y externos, optimiza los recursos y promueve la colaboración y la sinergia entre los diferentes niveles y áreas de una organización. En conjunto tanto los datos abiertos como la gestión de información contribuyen a fortalecer la transparencia, la eficiencia y la participación ciudadana en el gobierno digital, promoviendo una administración pública más efectiva y cercana a las necesidades de los ciudadanos.

La identificación de las prácticas informacionales permite fortalecer la dimensión informacional de Gobierno digital. El poder reforzar e incorporar estas prácticas en los portales de Gobierno digital, asegurarían que los ciudadanos puedan acceder y usar, con mayor rapidez y facilidad a los datos e información de gobierno. De este modo, se podrá avanzar hacia un gobierno digital más inclusivo y eficiente, que responda a las necesidades y expectativas de la ciudadanía en un contexto cada vez más interconectado.

## REFERENCIAS

Álvarez, Z. (2021). Propuesta de indicadores y elementos informacionales para el desarrollo del Gobierno digital en Cuba: primera aproximación. [Trabajo de Diploma, Universidad de La Habana].

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

Álvarez, Z. (2022). Elementos informacionales para el desarrollo del Gobierno Digital (GobDigital). Recuperado el 28 de junio de 2023, de Observatorio de Gobierno Digital website: <https://gobiernodigital.fcom.uh.cu>

Cardona, D. (2004). El gobierno electrónico. Una herramienta estratégica de toma de decisiones.

<http://dialnet.unirioja.es>

Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2023). Estado Abierto en América Latina y el Caribe.

<https://biblioguias.cepal.org>

Delgado, T. y Rodríguez, S. (2020). 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://rctd.uic.cu/rctd/article/view/81>

Garcés, R. et al. (2021). Guía para la Gestión de Gobierno Digital en municipios cubanos.

<https://gobiernodigital.fcom.uh.cu>

Linares Columbié, R. & Mena Mugica, M. (2015). *Introducción a las Ciencias de la Información*. Editorial Félix Varela.

Matheus, R. & Janssen, M. (2020). Un estudio sistemático de la literatura para desentrañar la transparencia habilitada por los datos gubernamentales abiertos: la teoría de la ventana. *Revisión de Gestión y Desempeño Público*, 43(3), 503-534. <https://doi.org/10.1080/15309576.2019.1691025>

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

Naser, A. & Hofmann, A. (2016). La contribución del gobierno electrónico y los datos abiertos en la integración regional. CEPAL - Serie Gestión Pública No 84

Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico. (2014). Recomendación del Consejo sobre Estrategias de Gobierno Digital

ALCANCE Revista Cubana de Información y Comunicación

RNPS: 2246 • ISSN: 2411-9970

Vol. 13 • Núm. 34 • Ene-Abr. 2024 • pp. 29-46

Pimiento, J. (2017). ¿Qué es el Gobierno Digital? Recuperado el 13 de junio de 2023, de Goberna website

<https://goberna.org>

Ponjuán, G., Mena, M. y Rodríguez, Y. (2012). Fundamentos de la gestión documental, de información y del conocimiento.

Rodríguez, Y. (2016). La Gestión de Información para el desarrollo local / territorial en Cuba: información, gobierno y ciudadanía. *Revista Alcance*, 5(11), 35-54.

Rodríguez, Y. (2020). La dimensión informacional de la Administración Pública para la Gobernanza y el gobierno “electrónico” y “abierto”. *Revista Alcance*, 9(22), 95-125.

Stedman, C. y Vaughan, J. (2021). ¿Qué es la Gestión de Datos?

<https://www.computerweekly.com/es/definicion/Gestion-de-datos>

SYDLE. (2 de junio de 2022). *Gestión de datos: ¿qué es y cómo aplicarla?*

<https://www.sydle.com/es/blog/gestion-de-datos-624cb77e3bbdd67657e4f45b>

Temesio, S. (2013). Interoperabilidad de la información en el gobierno electrónico. *Revista Acervo Río de Janeiro*, 26(2), 189-206. <https://brapci.inf.br/>

United Nations. (2022). The future of digital government. <https://www.onu.org>.

Zhao, Y., Zhang, Y., Tang, J. & Shijie, S. (2021). Affordances for information practices: theorizing engagement among people, technology, and sociocultural environments. *Journal of Documentation*, 77(1), p.229-250.

<https://www.emerald.com/>