

La dimensión informacional de la Administración Pública para la Gobernanza y el gobierno “electrónico” y “abierto”

Information dimension of the Public Management for the Governance and
"electronic" / "open" government

Yunier Rodríguez-Cruz^{1*} <http://orcid.org/0000-0002-8982-1256>

¹Universidad de La Habana, Facultad de Comunicación, Departamento Ciencias de la Información. Cuba.

*Autora para la correspondencia: yunier@fcom.uh.cu

RESUMEN

El artículo analiza la concepción y particularidades de la dimensión informacional y la Gestión de Información en la administración pública cubana, con el objetivo de presentar los elementos informacionales estratégicos que pueden incidir en su desarrollo. Con este propósito se examinan aspectos teóricos sobre la actividad informacional en este contexto, su evolución y tendencias actuales en relación con la denominada sociedad de la información, profundizándose en los aportes de los enfoques de Gobernanza de la Información, “gobierno electrónico” y “gobierno abierto”. El acercamiento al tema contempla el desarrollo de diagnósticos informacionales realizados en diversos organismos, entidades y estructuras de gobierno, los que permiten valorar el enfoque estratégico con que se debe asumir esta actividad gerencial. Entre los principales resultados se precisan componentes y particularidades de la actividad informacional, que resultan esenciales para el desarrollo de la gestión administrativa cubana, su eficacia y eficiencia, modernización y fortalecimiento de la relación gobierno-ciudadanía. La propuesta articula con el enfoque estratégico de la Gestión de Información, en su dimensión organizacional y procesual, y su impacto en la cultura informacional, la toma

Itinerario de Investigación

de decisiones y los nuevos enfoques de gobierno como resultado del impacto de las Tecnologías de Información y Comunicación.

Palabras clave: información; administración pública; gestión de información; gobernanza de la información; gobierno abierto; gobierno electrónico

ABSTRACT

The article analyzes the conception and particularities of the informational dimension and Information Management in Public Administration. The objective is to present the strategic informational elements that may affect its development in Cuba. For this purpose, theoretical aspects of informational activity in this context, its evolution and current trends are examined. The notions related to the Information Society, Information Governance, “electronic government” and “open government” are also examined. The approach to the subject contemplates the development of informational diagnoses carried out in various entities and structures of government. Among the main results obtained are components and particularities of the informational activity, which are essential for the development of the Cuban administration management, its effectiveness and efficiency, modernization and strengthening of the government-citizen relationship. The proposal articulates with the strategic focus of Information Management (in its organizational and procedural dimension), and its impact on informational culture, decision-making and new governance approaches as a result of the impact of Information and Communication Technology.

Keywords: information; public administration; information management; information governance; e-government; o-government; electronic government; open government.

Recibido: 20/02/ 2020

Aceptado: 18/04/ 2020

1. INTRODUCCIÓN

La Administración Pública (AP) comienza a presentarse a inicios del siglo XXI como un escenario de obligada consulta para la comprensión del entramado conceptual “información-comunicación-sociedad”. Las causas fundamentales se centran en la crisis

Itinerario de Investigación

de la administración pública clásica, el inicio de la denominada nueva gestión pública (NGP) como corriente de solución ante los principales derroteros de esa mal llamada “vieja administración pública”, el impacto acelerado de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), y en consecuencia el reconocimiento y adopción de la *Sociedad de la Información* como nueva forma de organización social. Las principales transformaciones y concepciones que han tenido lugar desde entonces en este ámbito, no han escapado de la mirada crítica multidisciplinar con que se concibe el mismo.

Este carácter multidisciplinar de la AP, que no pocos investigadores consideran se debe a su falta de consolidación como área de conocimiento¹, ha fomentado en los últimos años investigaciones desde las Ciencias Políticas, Económicas y Sociales. Esto ha traído consigo aportes específicos que hoy permiten enfocar a la AP desde miradas económicas, sociológicas, políticas, jurídicas, tecnológicas, informacionales y comunicacionales. Estas últimas derivan de las principales transformaciones resultado del impacto de las TIC.

En la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información celebrada en el año 2003, como se cita en Cruz (2016), se declara a la Sociedad de la Información como *“una nueva forma de organización social, más compleja, en la cual las redes TIC más modernas, el acceso equitativo y ubicuo a la información, el contenido adecuado en formatos accesibles y la comunicación eficaz deben permitir a todas las personas realizarse plenamente, promover un desarrollo económico y social sostenible, mejorar la calidad de vida y aliviar la pobreza y el hambre”*. Esta nueva sociedad, que 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”.

Entre las principales transformaciones que hoy tienen lugar en la AP como resultado de la incidencia de esta triada se encuentran: el gobierno electrónico, el gobierno abierto, la gobernanza tecnológica, la gobernanza informacional y los objetivos de desarrollo sostenible.

Precisamente, la complejidad de cada una de estas dimensiones por sus distinciones disciplinares, han posibilitado miradas específicas desde cada una de estas áreas de conocimiento. En correspondencia, esta investigación se centra en la dimensión informacional de la administración pública y tiene como objetivo identificar las

Itinerario de Investigación

particularidades de la Gestión de Información para su desarrollo estratégico en la AP ante nuevas formas de gobierno y modelos de gobernanza en la Sociedad de la Información.

Principios y particularidades de la Administración Pública

La comprensión de la AP y sus principales transformaciones en la denominada Sociedad de la Información requiere el análisis crítico de sus postulados teóricos y elementos distintivos. Su evolución y principales características han sido examinadas por diversos investigadores entre los que se encuentran White, 1964; Bañon y Carrillo, 1997; Arenilla, 2011; Arellano y Sánchez, 2014; González, 2014; Barros, 2017 entre otros.

La AP se puede definir como un sistema complejo de las organizaciones del estado compuesto por la rama ejecutiva del gobierno, sus órganos, organizaciones, organismos, sus funciones, procedimientos y servicios (Uvalle, 2004; Pérez, 2009; Gutiérrez, 2015; Tabares, 2016) que se encargan de la dirección, implementación, gestión de políticas públicas, programas gubernamentales y servicios públicos a la sociedad (Uvalle, 2004) (Gutiérrez, 2015) con el objetivo de generar niveles crecientes y sostenibles de desarrollo económico y social que repercutan en la calidad de vida de la sociedad, mejorando la calidad de vida y la satisfacción de las necesidades generales de la colectividad, los ciudadanos y las futuras generaciones (Arenilla, 2011; Gutiérrez, 2015; Calves y Gutiérrez, 2015; Tabares, 2016). Es la acción del estado que actúa en apego a la constitucionalidad y legalidad, que se apoya en políticas estatales, leyes y normas jurídicas para cumplir o hacer cumplir la política pública y mandatos de la sociedad, asegurando eficacia, eficiencia, equidad, justicia social, honestidad, transparencia y responsabilidad a través de sus directivos (Uvalle, 2004; Gutiérrez, 2015; Tabares, 2016). Esta administración, en opinión de Rico & Rico (2006) ha estado bajo la influencia de diversas visiones: visión como “ciencia” administrativa², como “filosofía”³, y como “arte”, “profesión”⁴ o carrera administrativa. También ha presentado varias corrientes dentro de su campo de estudios y concepción, pues a consideración de Baños (2017), se le identifica un enfoque asociado a las ciencias políticas y un enfoque asociado a la administración. La primera, más constitucional, con un carácter más institucional, normativo y estático, mientras que la segunda, con un enfoque administrativo o de valores empresariales, se orienta a dotar de metodologías, técnicas y soluciones gerenciales este campo disciplinar.

Itinerario de Investigación

En la actualidad, las diversas visiones que caracterizan esta actividad, y la influencia de las corrientes antes mencionadas han contribuido a que se presente como un área o campo multidisciplinar dentro de las Ciencias de la Administración que se dirige y ejecuta por el estado para garantizar el desarrollo de la ciudadanía y la sociedad en sentido general. Este campo ha estado bajo la influencia de las concepciones de las ciencias políticas, el derecho administrativo y de la administración derivando en las relaciones: estado-gobierno-ciudadanía y eficacia-eficiencia-calidad de la AP.

De esta forma, cuando se enfoca a la correcta o efectiva gestión pública, se alude a la *“eficaz y eficiente administración de los recursos del estado para satisfacer las necesidades de la ciudadanía e impulsar el desarrollo del país”* (CEPAL, 2017 y 2018) En consecuencia, la AP implica la gestión de todos los recursos del estado, sean financieros, materiales y humanos para el adecuado desarrollo de políticas, procedimientos y servicios públicos que mejoren la calidad de vida de los ciudadanos y el desarrollo económico y social sostenible y sustentable.

Estas funciones, procesos y servicios se articulan en opinión de Ramio (2006), en tres grandes ámbitos: *Ámbito socio técnico: “agrupa todos los elementos clásicos que posee cualquier organización (...) el entorno, los objetivos, las estructuras, los recursos financieros y materiales y los procesos administrativos (...)”*, *Ámbito político-cultural: “las organizaciones públicas presentan realidades políticas donde los actores tienen sus propios objetivos, procesos de decisiones, parámetros culturales, ideología etc.,...”*; y su *Ámbito de control y mejora: “las organizaciones controlan sus elementos, sus procesos y actuaciones, e impulsan lógicas de cambio y de mejora organizativa.”*

Entre las limitaciones de la AP se encuentran: *la relación entre políticos y directivos; la adecuada combinación entre los medios y las funciones administrativas; el encaje de los grupos de interés en las políticas públicas; el alejamiento de los valores principales de las organizaciones administrativas; distanciamiento entre el ciudadano y la acción política; escasa orientación hacia la eficiencia; no es capaz de dar una respuesta eficaz a la necesidad de flexibilidad”* (Arenilla, 2011).

Estas limitaciones generaron determinadas contradicciones que dieron lugar a la denominada crisis funcional de la administración pública, lo que propició la búsqueda de soluciones estratégicas antes esta situación.

Itinerario de Investigación

Surgimiento y consolidación de la Nueva Gestión Pública

La Nueva Gestión Pública (NGP) tiene sus causas, fundamentalmente en: influencia de corrientes neoliberales en la AP, crisis fiscal del estado, y poca eficacia y eficiencia en la gestión pública. Esta emerge como una *“política de ajuste” cuyo principio es obtener la máxima eficiencia y eficacia de los programas y servicios públicos [...]. Desde la perspectiva política, la NGP propone un modelo de democratización del régimen político – transición democrática– que centra sus bases en un gobierno institucionalizado, controlado, representativo, abierto a la participación ciudadana y que rinde cuentas de sus decisiones y resultados”* (Aguilar, 2014).

Según autores como Salas y Murillo (2013); Ramilo (2014); Arellano y Sánchez, 2014; y Aguilar (2014), este nuevo enfoque tiene como objetivo una mayor eficacia y eficiencia de la AP con la satisfacción de las necesidades del ciudadano como parte de la gestión pública del Estado y el Gobierno.

Según Arenilla et al (2011) la principal aportación de la corriente “neogerencial” es la introducción de los elementos del mercado en el sector público que supone la modificación de la organización y el liderazgo en la provisión de bienes y servicios. Entre las principales características de esta se encuentra: *“la reducción o reinención del estado, reconocimiento del mercado, la desregulación y privatización; instrumentos de competencia para el “mercado político”; rechazo a la visión legal y judicial de los asuntos públicos, organizaciones públicas con mayor segmentación horizontal y vertical; planas, pequeñas y con descentralización en la responsabilidad, limitando el poder de la burocracia; el ciudadano se concibe como consumidor de servicios”* (Arenilla, 2011).

No obstante, entre las principales críticas que se fueron realizando a la NGP con el paso de los años se encuentra:

- No establecer una teoría consolidada y efectiva en la AP
- Insuficiente privatización de los servicios públicos
- Modelo de AP no eficaz ni eficiente
- Visión clientelar de los ciudadanos

Estos elementos incidieron en el fracaso de la NGP como solución ante las problemáticas tradicionales de este contexto. De esta forma varios investigadores asumen pautas

Itinerario de Investigación

distintivas en la Administración Pública actual que se centran en el servicio público y la relación con la ciudadanía como elementos esenciales.

Enfoques actuales de la Administración Pública

Las miradas de la administración pública actual se realizan desde el reconocimiento al nuevo servicio público. Este se caracteriza por teoría democrática, centrada en el interés público a partir de diálogos y valores compartidos, se centra en los ciudadanos, el papel del gobierno es servir y su base es el servicio público con el deseo de contribuir a la sociedad, los servidores deben cumplir la ley, los valores de la sociedad, las normas y los intereses de los ciudadanos.

A estas transformaciones también se suman la aprobación de la Agenda 2030 y los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en la 70 Asamblea General de Naciones Unidas, lo que ha generado consensos con relación a los elementos clave que deben marcar el desarrollo y esfuerzos conjuntos a nivel internacional. Estos objetivos, enfocados a combatir: la pobreza, el hambre, los efectos cambio climático, y garantizar: seguridad alimentaria, salud, educación inclusiva y equitativa, igualdad de género, disponibilidad y ordenamiento de agua, acceso a energía asequible y sostenible, crecimiento económico, industrialización e innovación, reducción de la desigualdad, ciudades y asentamientos seguros y resilientes, consumo y producción sostenibles, uso de los mares y recursos marinos, protección de ecosistemas terrestres, sociedad pacíficas e inclusivas, medios de ejecución para la alianza antes los ODS.

A estas particularidades se suma el impacto acelerado de las TIC, lo que ha repercutido en la denominada Sociedad de la Información, generando concepciones e iniciativas y enfoques novedosos para la gestión pública: Gobernanza de la Información, gobierno electrónico y gobierno abierto.

Gobernanza de la Información

La Gobernanza constituye un término emergente en el contexto de la AP actual. Algunos investigadores refieren que se utiliza como concepto “paragua” para referirse al arte o forma en que se gobierna, generando relaciones y valores compartidos para el beneficio y desarrollo de la sociedad y la ciudadanía. La Gobernanza se asocia con la generación de capacidades para una efectiva toma de decisiones desde la relación “gobierno”-“sociedad civil”-“mercado” (Arellano, Sánchez, 2014), se asocia también con la calidad

Itinerario de Investigación

del gobierno (Salas y Murillo, 2013), y la implicación de lo administrativo-gubernamental en la sociedad y en la ciudadanía (Aguilar, 2014; Ramilo, 2014).

Con el uso del término han proliferado diversas clasificaciones como es el caso de la Gobernanza Corporativa, Tecnológica e Informacional, por citar algunos ejemplos. Estas clasificaciones han marcadas por el impacto de las TIC y los enfoques y teorías organizacionales que se han generado en la AP.

El término Gobernanza de la Información (Information Governance) se utiliza en la primera edición del libro “Information Nation” (2004), donde trataron los conceptos de la gestión de información y los modelos de gobernanza asociados a los negocios, riesgos y conformidad. No obstante se considera que fue introducido por Donaldson y Walker (2004) en sus investigaciones sobre reglas de seguridad y confidencialidad en los Servicios Electrónicos de Información para la National Health Society.

Según la Economic Intelligence Unit (2008) y Kooper et al. (2011), la Gobernanza de la Información se enfoca en la información que se necesita, su uso y las responsabilidades para con la misma.

La Gobernanza de la Información establece los principios básicos sobre el uso y control de la información, a través de las políticas, normas, derechos, directrices, reglas, responsabilidades, actividades y prácticas de la Gestión de información y documental, así como los controles de rendición de cuentas sobre la misma (Donalson y Walker, 2004; Yin, 2009; Kooper et al. 2011; Grupo Gartner, 2012; MacLennan, 2014) fomentando una cultura que permita evaluar/valorar, generar/crear, recopilar/capturar, analizar, distribuir, almacenar, usar, proteger, controlar o eliminar la información (Kooper et al. 2011)(Grupo Gartner (2012) garantizando el valor, la calidad y el cumplimiento de la misma (Yin, 2009) mejorándose así la eficacia y eficiencia de las decisiones y procesos para hacer un uso máximo de la información en términos de creación de valor y la reducción de riesgos (Hangman, 2013). Implica la protección de datos, gestión de registros y calidad de los datos (Donalson y Walker (2004).

Su objetivo es, a través de herramientas, métodos y técnicas, garantizar una mejor toma de decisiones, un ambiente y comportamiento positivo en la organización, reducir los riesgos y aumentar el valor de la información, maximizar las oportunidades, aportar transparencia, veracidad, privacidad y seguridad a la información que se maneja. A la Gobernanza de la Información le interesa la creación, evaluación, recopilación, análisis,

Itinerario de Investigación

uso, control y almacenamiento de la información; creando un manejo y gestión eficaz, eficiente, seguro.

Los programas de Gobernanza de Información requieren la unión de varias disciplinas que incluyan todos los aspectos que esta utiliza. El fórum de DLM (2012) plantea que algunas de estas disciplinas son:

- Gestión de contenidos.
- Gestión documental (incluyendo digitalización e imágenes).
- Gestión de registros (incluyendo EDRMS y gestión de registros físicos).
- Gestión de activos digitales - Gestión de correo electrónico (y archivado).
- Gestión de archivos.
- La gestión de procesos de negocios (flujo de trabajo).
- Gestión de riesgos.
- Gestión de la relación con el cliente.
- Planificación de recursos empresariales.
- Búsqueda (incluida la búsqueda empresarial y la búsqueda federada)
- Discovery.
- Disclosure.
- Analítica y análisis de "Big Data".
- Seguridad de información.
- Servicios y repositorios de información basados en la nube.
- Acceso a información desde dispositivos móviles.

Intercambio de información mediante redes sociales-etc.

Existen varios principios y programas asociados a la Gobernanza de la Información:

- Principios de Gestión Documental Generalmente Aceptados (GARP por sus siglas en inglés) de la Asociación Internacional ARMA⁵: Principio de Rendición de Cuentas, Integridad, Transparencia, Protección, Cumplimiento, Disponibilidad (Accesibilidad), Retención, Disposición.
- Modelo EDRM del 2011 (Electronic Discovery Reference Model): asigna diferentes niveles de madurez para cada uno de los 8 principios mencionados
- Modelo IGRM del 2011 (Information Governance Reference Model)

Itinerario de Investigación

Según plantea García-Morales (2012) en modelos aplicados en un programa de Gobernanza de la Información verdaderamente transformador permitirían lo siguiente:

- Se ha determinado la responsabilidad al más alto nivel sobre la GI.
- Hay establecidas reglas y políticas de gobierno de información.
- Se integran en la Gobernanza de la Información personas, procesos y tecnologías.
- La información está disponible para quien la necesita cuando la necesita.
- Se asegura la adecuada protección de la información y de los datos.
- El programa de GI es regularmente auditado.

Gobierno electrónico y su desarrollo en la Administración Pública

El gobierno electrónico tiene sus orígenes en la década de '90 del pasado siglo XX. A este concepto se asocian indistintamente las de "estado electrónico", "gobierno digital", "gobierno electrónico", "gobierno en línea", "administración electrónica", que refieren según (Cardona, 2004) al paradigma tecnológico, asociado a la prestación telemática de servicios en la AP. En las últimas décadas varios investigadores, entre lo que se encuentran Naser y Concha, 2011 y 2014 (CEPAL); Naser y Hoffman, 2016; Cardona, 2004; Alfaro, 2005; Brown, 2005; García, 2014; Cruz, 2016; CEPAL, 2017; Villoria y Ramírez, 2013, han apostado a esta mirada tecnológica del gobierno en busca de la mejora de la administración pública y los servicios al ciudadano.

Los orígenes del término se relacionan con el impacto de las TIC, los postulados de la NGP (que para esa época se presentaba como solución estratégica para la AP), y el surgimiento de la denominada Sociedad de la Información (Alfaro et al. 2005; García, 2014; Cruz, 2016) y centraba su fundamento en una nueva forma de gobernar a través del uso intensivo de las TIC.

Según la mirada de varios autores el gobierno electrónico es la transformación o el cambio de paradigma en la gestión gubernamental (Naser y Concha 2011) a partir de la incorporación, adaptación y uso de las TIC e Internet por parte del gobierno y sus organizaciones y entidades (Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico; OCDE, 2003; ONU; OEA, 2015; Cruz, 2016) para mejorar los servicios públicos y la información ofrecida a los ciudadanos, simplificar los procesos de soporte institucional, incrementar la transparencia del sector público y la participación ciudadana, y alcanzar

Itinerario de Investigación

mayor eficacia y eficiencia en la gestión pública mediante un mejor gobierno. (Naser y Concha 2011; CLAD; OCDE, 2003; OEA, 2015; Cruz, 2016).

Según de Armas-Urquiza & de Armas-Suárez, 2016 y Cardona, 2004 el gobierno electrónico se desarrolla en cinco etapas: Presencia, Interacción, Transacción, Transformación y Participación democrática. Estas etapas deben tener en cuenta las dimensiones del gobierno electrónico: Externa (lo que se publica en la web), Interna (dimensión organizacional), Relacional (relaciones entre administraciones⁶), Promocional (enfocada a cultura y valores)

Alfaro et al, 2005, también reconoce en el GE dos dimensiones fundamentales: la infraestructura y la infraestructura. La primera responde a la arquitectura tecnológica y la segunda a la información, educación y cultura requeridas. *“Ambas dimensiones son complementarias y cualquier proyecto de gobierno electrónico debe considerarlas de forma integrada y balanceada.”* (Alfaro et al., 2005).

Concepción y desarrollo del Gobierno Abierto (GA) en la administración pública

El gobierno abierto parte de las iniciativas de desarrollo de la Organización de Naciones Unidas (ONU). A partir de la adopción de la Agenda 2030 y los 17 objetivos de desarrollo sostenible (ODS) se comienzan a establecer las acciones que permitieran alcanzar los mismos, aprobando así el movimiento del *“Open Government Partnership”* (OGP) en la 66ª sesión de la Asamblea General de las Naciones Unidas en el 2011 y posteriormente la Declaración Conjunta de gobierno abierto en la 70ª Asamblea General de las Naciones Unidas, en el 2015.

La importancia de esta iniciativa de gobierno abierto está estrechamente vinculada con los ODS pues se declara que *“el paradigma de gobierno abierto constituye un eje fundamental para cumplir con los Objetivos de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, cuyo objetivo consiste en configurar un nuevo marco de gobernanza pública y una renovada arquitectura estatal que permitan promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y construir a todos los niveles instituciones eficaces, responsables e inclusivas que rindan cuentas.”* CEPAL (2018)

En los últimos años son múltiples los estudios e investigadores que han profundizado en el tema y que enfatizan la necesidad y viabilidad de este enfoque para garantizar la

Itinerario de Investigación

transparencia, la participación y la efectiva gestión pública para el logro en los ODS (CLAD 2016; CEPAL 2017 y 2018; García, 2014; Vera et al. 2015; Serna y Ramírez, 2016; Valenzuela, 2013; Salvador y Ramírez, 2016; Ramírez, 2010 y 2011; Saltos y Muñoz, 2018; Sánchez, 2015; Naser y Rosales, 2016; Naser et al., 2017; Nasser y Ramírez-Alujas, 2014)

En este contexto una gestión pública efectiva se enfoca en la correcta y eficiente administración de los recursos del Estado, a fin de satisfacer las necesidades del gobierno abierto, se convierte de esta forma en un paradigma emergente para la modernización de la AP y reforma del estado bajo los principios de la transparencia y acceso a la información pública, mecanismos de participación ciudadana y colaboración entre actores para la formulación, ejecución y evaluación de las políticas y el valor público (CEPAL, 2017 y 2018).

De esta forma, el Gobierno Abierto se presenta como un conjunto de mecanismos, estrategias y esfuerzos que contribuyen a establecer un modelo de gobierno y gobernanza bajo los pilares de transparencia, participación ciudadana, rendición de cuentas, colaboración e innovación (García, 2014; CLAD 2016; Serna y Ramírez, 2016) garantizando la colaboración entre todos los actores y agentes que intervienen en la obtención del valor público y el desarrollo social, en especial la inclusión de la ciudadanía tanto en el proceso de toma de decisiones como en la formulación e implementación de políticas públicas, fortaleciéndose la democracia, la legitimidad de la acción pública, la calidad de vida de los ciudadanos y el bienestar colectivo (García, 2014; Serna y Ramírez, 2016)

“Un pilar fundamental de este nuevo modelo, es la gestión de la información en formatos abiertos, comúnmente llamado “datos abiertos”, el cual consiste en el acceso y uso de la información pública... Se trata de poner a disposición de la sociedad, de manera libre, gran cantidad de datos procedentes de diferentes organizaciones del ámbito de la administración pública o de aquellos proyectos que han sido financiados con recursos públicos.” (CEPAL 2017).

Las principales características de gobierno abierto apuntan a:

- a) Mejorar los niveles de transparencia y acceso a la información mediante la apertura de datos públicos (para ejercer control social sobre los gobiernos y

Itinerario de Investigación

- facilitar la rendición de cuentas) y la reutilización de la información del sector público (para promover la innovación y el desarrollo económico).
- b) Facilitar la participación de la ciudadanía en el diseño e implementación de las políticas públicas (e incidir en la toma de decisiones).
 - c) Favorecer la generación de espacios de colaboración e innovación entre los diversos actores, particularmente entre las administraciones públicas, la sociedad civil y el sector privado, para codiseñar y/o coproducir valor público, social y cívico.

Implicaciones de los pilares del gobierno abierto: (Cruz, 2016)

- **Transparencia:** Derecho a saber, Toda la información de organismos públicos, el acceso es regla, publicación proactiva, de carácter gratuito y libre para su reutilización, formatos abiertos, recopilación de información, mecanismo/entidad de supervisión independiente.
- **Participación:** Apertura, plazo claros y razonables, información completa, colaboración activa, procedimientos de trabajo claros, apoderamiento, transparencia y rendición de cuentas.
- **Rendición de cuentas:** Códigos de conducta, mecanismos de prevención de conflictos de intereses, publicidad de bienes, mecanismo de denuncias, proteccióna denunciantes, organismo de supervisión/vigilancia independiente.

Las Guía de GA reconocen en correspondencia: el derecho de Acceso a la Información DAI (Reconoce el derecho a la información y a las leyes de acceso a la información); participación ciudadana; datos públicos (datos públicos disponibles); servicios públicos; y declaraciones patrimoniales y conflictos de interés. (Cruz, 2016).

Principios y preceptos teóricos de la Gestión de Información

En el ámbito de las Ciencias de la Información, este recurso se define como *“un conjunto estructurado de representaciones mentales codificadas (signos y símbolos) significantes, socialmente contextualizadas, y posibles de ser registradas en cualquier soporte material (papel, disco magnético, óptico, etcétera) y/o comunicadas en tempos y espacios diferentes”* (Linares & Mena, 2015). Por su parte, la Gestión de Información se consolida como resultado de las corrientes o enfoques gerenciales en esta área de conocimientos, y

Itinerario de Investigación

su énfasis está en la actividad informacional y su adecuado desarrollo en los contextos organizacionales.

Las definiciones de Gestión de Información han estado marcadas por dos enfoques fundamentales, uno orientado a la concepción y a la mejora de la actividad informacional en los contextos organizacionales Fairer-Wessels (1887), Paez-Urdaneta (1992), Ponjuán (1998, 2004, 2006, 2008, 2014), Best (2010), y otra marcada por la visión procesual ante el uso y manejo de la información (Woodman (1985), Davenport y Prusack (1991), Butcher y Rowley (1998), Choo (2001), Valentim (2006), Detlor (2010). Esto ha permitido examinar y consolidar el carácter estratégico de la GI y su estrecha relación con el ciclo de vida de la información. De esta forma, la mirada organizacional de la GI se enfoca a todas las capacidades institucionales, y la mirada procesual garantiza la toma de decisiones y por tanto su carácter estratégico.

La Gestión de Información es la eficaz y eficiente planificación, organización, dirección y control de la información, los recursos y activos informacionales, las actividades, los procesos y sistemas, las técnicas y herramientas asociadas a su manejo y uso (Fairer-Wessels, 1997) (Ponjuán 2004, 2014) (Valentim, 2009) (Best, 2010) (Detlor, 2010) garantizando la creación monitorear o búsqueda, adquisición, seleccionar, adquisición, organización, control, almacenamiento, distribución, diseminación y uso de información relevante interna y externa (Detlor, 2010) (Wilson, 2003) (Valentim, 2009) (Ponjuán 2004, 2014) (Best, 2010) para la toma de decisiones proactivas, la solución de problemas, el logro de metas y objetivos personales y organizacionales, la ventaja competitiva, el aprendizaje y mejora continua, la adaptación a los cambios, y la creación de competencias y habilidades de uso y manejo de la información (Detlor, 2010)

Entre los principios de esta actividad se identifican, Ponjuán (2014), la teoría de sistemas, el ciclo de vida de la información y la estrategia, ecología y cultura informacional. Por su parte, entre los objetivos de la GI se encuentran: generar capacidades informacionales que garanticen una mayor eficiencia y eficacia organizacional a partir de un efectivo uso y manejo de información; optimizar la toma de decisiones y el logro de metas, objetivos y estrategia organizacional; minimizar costos asociados a la actividad informacional; reducir riesgos e incertidumbre a partir de información interna y externa; diseñar y gestionar estructuras, sistemas, procesos, productos y servicios informacionales; crear y fomentar las competencias y la cultura informacional; garantizar flujos continuos de información que tributen a generar valor en todos los procesos organizacionales;

Itinerario de Investigación

satisfacer demandas y necesidades informacionales; garantizar el desarrollo adecuado de los procesos de ciclo de vida de la información (creación, búsqueda y selección/adquisición, procesamiento y análisis, almacenamiento, recuperación, diseminación y uso) Choo (2001), Rowley (1998); Ponjuán (1998), Choo (2008); Renoir y Perucchi (2011).

Las perspectivas de la GI y su propósito, han incidido en la concepción de modelos y procesos para su desarrollo, así como el alcance de la misma en diversos contextos. Entre los primeros se encuentran el “Modelo de Gestión de Información” (Páez-Urdaneta, 1992), “Ciclo de la Gestión de Información” (Butcher & Rowley, 1998), “Modelo Ecológico para la Gestión de Información” (Davenport & Prusack, 1998), “Modelo de Procesos de la Gestión de Información” (Choo, 2001), “Modelo de Gestión de Información” (Ponjuán, 2011).

Entre los procesos de la GI se identifican las propuestas de Davenport (2001), Beuren (2000), Choo (2001), Wilson (2005) y Detlor (2010) que enfatizan en la generación, búsqueda, procesamiento, análisis, almacenamiento, difusión o diseminación y uso.

El alcance, por su parte, ha sido precisado por Moraes y Fadel (2008) y Ponjuán (1998, 2014) desde su dimensión estratégica y organizacional. Sobre la base de estos modelos, procesos, perspectivas y elementos constitutivos, se identifican los componentes básicos de la GI: ambientes informacionales de la GI; política y estrategia de información; información; recursos informacionales; sistemas de información; procesos informacionales (asociados al ciclo de vida de la información); flujos de información; auditorías de información; monitoreo, vigilancia e inteligencia; TIC; alfabetización información (ALFIN); competencias informacionales; aprendizaje organizacional; productos y servicios informacionales. Estos componentes permiten un desarrollo efectivo de la GI. No obstante, proyectos de este tipo requieren identificar determinadas prioridades para concebir e implementar de forma paulatina cada uno de los mismos. La Gestión de Información contempla todo el escenario organizacional / social bajo el que la información adquiere un valor estratégico.

La Gestión de Información se ha convertido en los últimos años en un proceso estratégico de obligado desarrollo para la toma de decisiones, el desarrollo organizacional y la cultura informacional.

Itinerario de Investigación

2. Métodos

La investigación que se presenta analiza, en un primer momento, los referentes teóricos relacionados con la Administración Pública y sus enfoques y conceptos actuales. Posteriormente se realiza un acercamiento a los principios teóricos de la Gestión de Información para poder establecer las distinciones de esta actividad gerencial y poder delimitar aquellos elementos claves para el escenario de la administración pública cubana. El análisis teórico realizado, se complementa con los resultados de varios diagnósticos informacionales desarrollados en órganos, organismos y estructuras de gobierno de la Administración Pública cubana⁷, dígase: *Fiscalía general de la República de Cuba, Ministerio de Agricultura, Ministerio de Transporte, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Ministerio de Finanzas y Precios, Banco Central de Cuba, Ministerio de Economía y Planificación, Ministerio de Comunicación, Gobierno Municipal de Plaza de la Revolución (Provincia Habana)*

Entre los elementos de análisis que se tuvo en cuenta destacan: *Concepción de la Gestión de Información y la actividad informacional, Objetivos y propósitos de la Gestión de Información, Componentes de la Gestión de Información, Actividad de perfeccionamiento, Estructura informacional, Especialización de la actividad informacional / Especialistas, Tipología de información, Cualidades de la información, Procesos informacionales, Sistemas y subsistemas de información / Concepción, Productos informacionales, Servicios de información, Relación con otros procesos gerenciales, Problemas y fortalezas de la actividad informacional / Gestión de Información.*

El acercamiento teórico y el análisis de los resultados de los diagnósticos desarrollados, permiten arribar a las implicaciones o contribuciones de la Gestión de Información en la mejora de la administración pública cubana bajo los preceptos y principios de la Sociedad de la Información.

3. RESULTADOS

Diagnósticos informacionales en la administración pública cubana

En el diagnóstico que se presenta se utilizan los resultados obtenidos en varias investigaciones sobre Gestión de Información en órganos, organismos y estructuras de

Itinerario de Investigación

gobierno de la AP cubana⁸, dígase: *Fiscalía general de la República de Cuba, Ministerio de Agricultura, Ministerio de Transporte, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Ministerio de Finanzas y Precios, Banco Central de Cuba, Ministerio de Economía y Planificación, Ministerio de Comunicación, Gobierno Municipal de Plaza de la Revolución (Provincia Habana)*

Entre los elementos de análisis que se contemplan se encuentran: *Concepción de la Gestión de Información y la actividad informacional, Objetivos y propósitos de la Gestión de Información, Componentes de la Gestión de Información, Actividad de perfeccionamiento, Estructura informacional, Especialización de la actividad informacional / Especialistas, Tipología de información, Cualidades de la información, Procesos informacionales, Sistemas y subsistemas de información / Concepción, Productos informacionales, Servicios de información, Relación con otros procesos gerenciales, Problemas y fortalezas de la actividad informacional / Gestión de Información*. A partir de los resultados obtenidos se puede analizar la concepción de la Gestión de Información en el marco de la AP cubana:

- **Concepción:** La GI se concibe como un proceso estratégico pues se reconoce a la información como recurso esencial para el desarrollo de las funciones de gobierno y de la AP. No obstante, aún existe desconocimiento de sobre las particularidades de esta actividad.
- **Objetivo:** Entre los objetivos con que se visualiza la GI se encuentran gestionar información de calidad que permita una adecuada toma de decisiones, la comunicación, el control de los procesos y las funciones organizacionales, la ejecución de las tareas y el correcto desarrollo de los procesos informacionales.
- **Estructura:** Se considera que esta actividad debe institucionalizarse y dirigirse desde una dirección o departamento que pueda gestionar todos los procesos, recursos e información institucional.
- **Especialización:** Esta actividad debe conducirse por especialistas que tengan competencias asociadas con la búsqueda, procesamiento, análisis y difusión de la información. Se identifican en esta actividad a especialistas de información, gestores de información y gestores documentales. En la AP cubana se requiere fomentar este tipo de rol, pues aunque todavía existe reconocimiento de la carrera

Itinerario de Investigación

- Ciencias de la Información, sus graduados se han ido insertando paulatinamente órganos y organismos de la misma.
- Tipología informacional: Entre las principales información que resultan de relevancia para la gestión organizacional se encuentra la información estratégica, estadística, asociada a gobierno, proveniente de entidades de la AP, económica y financiera, y aquella orientada a la ciudadanía.
 - Cualidades de la información: Entre las cualidades de la información para su adecuado uso en la AP destacan la veracidad, confiabilidad, autenticidad, accesibilidad, que sea oportuna, actualizada, verificable, procesada y con cierto nivel de análisis.
 - Procesos informacionales: las razones y propósitos fundamentales por las cuales se debe desarrollar los procesos informacionales está relacionada apoyar la toma de decisiones, garantizar la creación de conocimiento. Entre estos procesos destacan la búsqueda de información, el procesamiento y análisis y la diseminación/difusión. Se realizan de forma excelente el análisis y el almacenamiento. Hay que mejorar las Identificación de necesidades, la Búsqueda y selección, el procesamiento, la difusión y el uso de inf.
 - Sistemas de información: Entre los principales sistemas de información que se valoran en el contexto de la administración pública se identifican las intranet, las páginas web, los sistemas de atención a la población, el sistema de quejas y sugerencias, el correo electrónico, el sistema de información de gobierno (SIGOB), el sistema de gestión documental, los sistemas estadísticos, y los sistemas de información de apoyo a las actividades institucionales.
 - Productos informacionales: Información asociada a boletines, información institucional o promocional a la ciudadanía, revistas, infografías, informes ejecutivos.
 - Servicios de información: Servicios: redes sociales, foro debate, internet, servicios de trámites, atención a la población.
 - Problemáticas asociadas a la actividad: Problemas en relación con la calidad de la información y su flujo oportuno a todos los niveles organizacionales; duplicidad y dispersión de la información; múltiples sistemas informacionales, escasez de medios tecnológicos, carencia de estrategias de información y baja cultura informacional; resistencia al cambio

Itinerario de Investigación

- Fortalezas asociadas a la actividad informacional: Reconocimiento de la importancia de la información como recurso de alto valor para el desempeño y desarrollo organizacional, interés por los actores de gobierno de disponer de información de calidad, reconocimiento de los especialistas de información para el desarrollo de esta actividad, creación de estructuras para desarrollar la actividad informacional, existencia de sistemas para tratar la información y inserción de contenidos asociados con la Gestión de Información en cursos y programas de capacitación para funcionarios públicos y directivos de la administración pública cubana.
- Componentes: Entre los componentes de la Gestión de Información que se les concede especial importancia pero que sin embargo aún requieren esfuerzos para su desarrollo se encuentran las Políticas de Información o marco normativo asociado a esta actividad, las estrategias informacionales, la identificación de necesidades informativas, los criterios de calidad de la información, procesos de inteligencia, flujos de información, Productos y Servicios informacionales, los especialistas de información y la cultura informacional. En otro orden existen determinados componentes que si se han fomentado en los últimos años en la administración pública cubana pero están sujetos a mejora como parte del desarrollo organizacional, dígase: información relevante por áreas y niveles de decisión, los roles informacionales y las responsabilidades ante el uso y manejo de información, los sistemas de información organizacionales, la gestión documental, la arquitectura de información y los temas relacionados con la seguridad de la información. No obstante aún se identifican como ponentes que no se les concede especial atención y por tanto no presentan gran desarrollo en este escenario, tal es el caso de las competencias informacionales, los programas de Alfabetización Informacional (ALFIN) y las auditorías de información.

A partir de la percepción sobre estos componentes en la AP se puede concluir que son pocos los componentes asociados a la Gestión de Información que se desarrollan actualmente en este escenario, sin embargo se reconoce la importancia de varios por su orientación a la toma de decisiones y como apoyo a las actividades organizacionales. Desde esta perspectiva se identifica la necesidad de fortalecer de fortalecer el marco regulatorio, los procesos y productos y servicios que tributan de forma directa a la toma

Itinerario de Investigación

de decisiones organizacionales. No obstante, los temas menos tratados en la AP resultan los referidos con competencias informacionales y programas de ALFIN, aun cuando se han impartido programas de formación, lo que indica la necesidad de articular los mismos con estos enfoques. También resultan incipientes las experiencias en temas de auditorías de información, por su no relación con los diagnósticos de información que se han realizado en organismos y órganos de la AP, esto debe ser un punto de reflexión con vista a relacionar ambos enfoques por la convergencia de objetivos y dinámicas de aplicación.

Implicaciones de la Gestión de Información para la Gobernanza Informacional, el gobierno electrónico y abierto

La Gestión de Información constituye un proceso o actividad gerencial de vital importancia en la Sociedad de la Información pues es la encargada del manejo y uso de la información, ya sea en contextos organizacionales o en dinámicas sociales. El desarrollo de la misma en la administración pública resulta necesario, ya que puede contribuir al acceso de la información y la generación y uso de contenidos informacionales en formatos accesibles. Precisamente el carácter multidisciplinario con que se asume la AP permite identificar a la Gestión de Información como una de las contribuciones o aportes que se establecen desde las Ciencias de la Información a este contexto.

La AP bajo de enfoques de gobernanza, y tendencias de gobierno electrónico y abierto exige en primer lugar la institucionalización de la Gestión de Información para garantizar un eficaz y eficiente uso y manejo de información y la satisfacción de las necesidades informacionales de la ciudadanía y la sociedad. Este propósito requiere el desarrollo de procesos, sistemas, así como productos y servicios informacionales que de no gestionarse de forma adecuada pueden afectar la calidad de la información, eslabón fundamental para la calidad de vida, la toma de decisiones y el desarrollo socio-económico actual. Estos elementos enfatizan en el carácter estratégico de la GI.

En correspondencia, la Gestión de Información requiere, en los diversos ámbitos de la AP (socio-técnica, político-cultural y de control y mejora), una concepción institucional y estratégica, con marcado énfasis en la cultura informacional, y con un enfoque de mejora centrado en la evaluación de esta actividad gerencial.

Itinerario de Investigación

A continuación se presentan algunas de las particularidades informacionales de los enfoques de gobernanza de la información y tendencias de gobierno electrónico y abierto con el objetivo de analizar los posibles requerimientos de la GI en la AP.

Los enfoques actuales de AP se centran en el ciudadano y el desarrollo socio-económico sostenible y sustentable de la sociedad. Este enfoque exige a la AP servir a los intereses de las personas y a los de la comunidad de la que forman parte. Con este propósito se tienen que generar diálogos y valores compartidos entre diversos actores de la AP, sus servidores/funcionarios públicos deben actuar velando la legalidad y el apego a lo normado para de esta forma generar servicios públicos con alto valor. Bajo esta perspectiva, la ciudadanía y las comunidades requieren información pública que permita satisfacer sus necesidades informacionales a través de servicios públicos. Este propósito solo se puede alcanzar en tanto los servidores públicos puedan comprender las particularidades de este tipo de información, y sobre la base de deberes y derechos puedan establecer procesos informacionales que permitan satisfacer, bajo el amparo de la ley y los estándares existentes, este tipo de necesidades, que por demás resultan básicas. En esa construcción de diálogos y valores compartidos, la cultura informacional resulta clave para fomentar una acertada gestión pública.

En el desarrollo de programas o enfoques de Gobernanza de la Información en la AP, se requieren, a su vez:

- Políticas, leyes, normas, directrices y reglas para garantizar un adecuado uso de información de calidad, su generación, tratamiento y difusión.
- El desarrollo de acertados procesos informacionales (asociados a la evaluación/valoración, generación/creación, recopilación/captura, análisis, distribución, almacenamiento, uso, protección, control o eliminación) para potenciar el valor estratégico de este recurso.
- Asignación de roles y responsabilidades claros y bien definidos ante el uso y manejo de la información.
- Información de calidad, disponible y accesible para las diversas entidades de la AP, los ciudadanos y la máxima dirección del estado.
- Disponer de gestores de información que permitan gestionar mediante la tecnología adecuada toda la información que se requieren para el desarrollo de los procesos institucionales y la toma de decisiones.

Itinerario de Investigación

- Planes de seguridad de la información, protección de datos, y reducción de riesgo.
- Cultura informacional a partir de competencias informacionales y valores éticos compartidos ante el uso y tratamiento de la información.
- Capacidad para ser auditado (ser auditable).

Si a la Gobernanza de la Información le interesa qué información existe y se necesita, cómo y quién la usa o debe utilizar, y para qué sirve; la Gestión de Información es la encargada de no solo de su identificación, sino de los procesos informacionales y la asignación de responsabilidades para que la misma permita una efectiva toma de decisiones, el aprovechamiento de oportunidades en la gestión pública, la transparencia, veracidad y seguridad de la información, el comportamiento asertivo ante el uso y manejo de información, y la reducción de riesgos.

La Gestión de Información y su institucionalización debe encargarse entonces de elementos particulares asociados con: gestión de contenidos, gestión documental, flujo de información organizacional (formal), gestión de la cadena de suministro (para la actividad informacional), gestión de riesgos, procesos informacionales para la toma de decisiones, sistemas y servicios informacionales (con el apoyo de las TIC), identificación o generación de la información pública (disponible y accesible desde dispositivos móviles, redes sociales, sitios web, portales o plataformas institucionales).

En relación con el gobierno electrónico y el gobierno abierto se puede precisar que el primero apuesta por la gestión tecnológica para la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía y la sociedad a partir de servicios públicos en línea que pueden monitorearse. Este objetivo requiere asu vez procesos, procedimientos y transacciones automatizadas en la gestión pública, lo que a consideración de varios investigadores se presenta como una nueva forma de gobierno a partir de las TIC. El segundo, por su parte, implica el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) a partir de una gestión pública y una forma de gobierno en que prevalezca la transparencia administrativa, la rendición de cuentas, y la participación e innovación mediante la colaboración la articulación de actores. Estos pilares de GA requieren un acertado uso de información y datos públicos, así como la existencia de mecanismos y dinámicas de participación de que garanticen una toma de decisiones y aprobación de políticas a la medida de las necesidades de la ciudadanía y el país.

Itinerario de Investigación

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). Esta mirada informacional bajo la coexistencia de sistemas informacionales públicos y organizacionales requiere a su vez uno de los mayores desafíos en materia de gestión pública, la interoperabilidad de sistemas.

El gobierno abierto implica una filosofía de “datos abiertos”, lo que exige la identificación de la información pública que puede satisfacer las necesidades informacionales de la ciudadanía con el fin de ser reutilizada con valor estratégico. Esta información pública debe estar accesible y disponible, y poseer la calidad requerida para garantizar su seguridad y protección. De igual forma resulta vital el tratamiento de los contenidos que se ofrecen en los espacios de colaboración y participación, y que fluyen por las vías o canales de comunicación establecidos para propiciar un mejor intercambio y colaboración entre el gobierno y la ciudadanía.

Sobre estos elementos se presenta a continuación (tabla 1) particularidades de la Gestión de Información para su desarrollo en la AP bajo enfoques de gobernanza y gobierno electrónico y abierto.

Tabla 1- Gestión de Información para la Administración Pública

COMPONENTES/ELEMENTOS:GESTIÓN DE INFORMACIÓN		
	Dimensión inter-institucional	Dimensión organizacional
Ámbito político-cultural		
Ámbitos AP	Cultura Informacional	Cultura informacional asociada cultura organizacional
	Competencias Informacionales (de la ciudadanía y funcionarios públicos)	Competencias informacionales (de la ciudadanía y funcionarios públicos)
	Roles y responsabilidades informacionales (entidades, funcionarios públicos y la ciudadanía)	Roles y responsabilidades informacionales (de los funcionarios públicos)
	Criterios de calidad de la Información (según marco regulatorio vigente)	Criterios de calidad de la Información (de acuerdo a la Política Institucional)
Ámbito socio-técnico		

La dimensión informacional de la Administración Pública para la Gobernanza y el gobierno
“electrónico” y “abierto”

Itinerario de Investigación

Ámbitos AP	Marco Regulatorio Actividad Informacional Política (Información y Gestión Documental) y Decretos-Ley (Transparencia, Acceso a la Información, Protección de Datos) *Deberes y derechos asociados a la actividad informacional	Política Organizacional, Normas, Directrices, Reglas y Manuales para el uso y manejo de la Información. *Deberes y derechos asociados a la actividad informacional
	Organismo o entidad rectora de las funciones o actividad informacional	Estructura/Área de Gestión de Información (Direcciones o Departamentos) Especialista o Gestor de Información
	Procesos informacionales	Estrategia de Información
	Necesidades de Información de la ciudadanía	Necesidades de Información de los funcionarios públicos y directivos de gobierno
	Sistema de Información (Sistema Nacional de Información, Sistemas de Información de Gobierno SIGOB) *interoperabilidad	Sistemas de Información (sistemas de información organizacionales) *interoperabilidad
	Información de gobierno (Inf. sobre ODS, registros públicos) - Información pública/datos abiertos - Formato - Acceso	Información relevante por áreas y niveles de decisión (incluye información de evidencia) - Información pública/datos abiertos - Formato - Acceso
	Almacenamiento de la Información, Preservación y Conservación	Procesos informacionales (Búsqueda, Procesamiento y Análisis, Diseminación y uso de Información)
	Flujo de información inter-institucional - Información sobre procesos y trámites inter-institucionales (relación en función de la calidad del servicio público, su eficacia y eficiencia)	- Flujo de Información enfocado a la ciudadanía y a la dirección de gobierno - Información sobre el flujo de trabajo o procesos (información relevante sobre estado/cumplimiento de trámites y procesos administrativos)
	Archivo Nacional (Memoria histórica)	Gestión Documental (SAI: Archivos de gestión y centrales)
	Programas de ALFIN para la ciudadanía. Acciones de sensibilización y empoderamiento social.	Programas de ALFIN para funcionarios públicos y la ciudadanía
	Servicios de Información: - Servicios de ventanilla única	Servicios de Información: a gobierno, internos, a la ciudadanía (Diseño en intranet, sitios web o portales institucionales) - Servicios de información “on line” (Servicios de trámites y de atención a la población) - Servicios en la nube - Redes sociales
	Productos informacionales: contenidos enfocados a la ciudadanía y los funcionarios públicos. - Políticas Públicas (Diseño, Aprobación, Difusión, Implementación, Evaluación) - Gestión de gobierno	Productos informacionales: contenidos enfocados a la ciudadanía y los funcionarios públicos. - Promoción / Campañas de bien público - Informativos - Políticas públicas

Itinerario de Investigación

Ámbito de control y mejora		
Ámbitos AP	Evaluación de Políticas, Programas y Estrategias Informacionales	Diagnósticos Informacionales / Auditorías de Información
	Estado de: Seguridad de la Información y Protección de datos	Planes de Seguridad de la Información y Protección de datos
	Estado de: Seguridad Tecnológica	Seguridad Tecnológica

Fuente: Elaboración propia.

Estas características contribuyen al desarrollo de una gestión que permita planificar, organizar, dirigir y controlar la actividad informacional generando valor estratégico a partir del uso y manejo del recurso información en función de la sociedad.

4. CONCLUSIONES

La Gestión de Información se presenta hoy, como un proceso estratégico para el desarrollo organizacional. Las instituciones públicas requieren concebirla para garantizar un acertado uso y manejo de la información en la gestión pública y en su relación a la ciudadanía. De esta forma se pueden identificar tres ambientes informacionales clave: inter-organizacional (enfocado a la articulación de las entidades en la dirección de gobierno), organizacional (ambiente interno), y social (en el enfoque al ciudadano).

El desarrollo de la Gestión de Información implicaría por tanto generar beneficios informacionales hacia estas tres dimensiones. De esta forma, se fortalecería el marco regulatorio asociado a la actividad informacional, la cultura y competencias informacionales para un adecuado uso de información; se podría establecer la información pública que se utiliza en la AP; y también se podrían fortalecer los procesos y servicios informacionales que garantizarían la generación de contenidos y la satisfacción de necesidades informacionales, socializando información de calidad sobre el estado de las políticas públicas y la gestión de gobierno.

Entre las principales particularidades de la AP en su dimensión macro (inter-organizacional) se encuentran los componentes asociados al marco regulatorio a nivel nacional, los propios sistemas de información (con una tendencia hacia un sistema nacional de información), y los aspectos relativos a la cultura informacional para un adecuado uso y manejo de información de calidad.

Itinerario de Investigación

Por su parte, desde la dimensión organizacional de la AP se evidencian la mayor parte de componentes informacionales asociados a la Gestión de Información. La institucionalización de esta actividad se convierte entonces en uno de los mayores desafíos desde la mirada informacional, pues aglutina lo referido con la gestión de información pública. Esta mirada exige a las instituciones no solo gestionar la información administrativa de cara al gobierno, sino establecer cuál se considera pública y puede ser utilizada por todos los actores de la AP, incluyendo la ciudadanía. Entre los componentes de la GI identificados se resaltan a su vez los procesos informacionales, los sistemas informativos, así como los productos y servicios que se generan para garantizar un efectivo uso de la información pública. Las auditorías informacionales constituyen a su vez un elemento esencial en la garantía de información de calidad, evidencia y pertinencia.

Las implicaciones para la ciudadanía reconocen la importancia de sus necesidades informativas, competencias y cultura informacionales, así como los contenidos públicos que se difunden mediante productos informativos a través de servicios de este tipo, mediante el uso de formatos que permiten y facilitan su acceso, disponibilidad y uso. De esta forma los servicios públicos y los productos informacionales que permiten visualizar no solo la eficacia y eficiencia de la AP, sino el estado de las políticas y agendas públicas resulta clave para el desarrollo de la sociedad.

REFERENCIAS

- Aguilar Villanueva, L., et al. (2014). *Las dimensiones y los niveles de gobernanza*. Cuadernos de Gobierno y Administración Pública, 1(2)
- Alfaro, R. & Bustos, R. (2005). *Introducción al Gobierno Electrónico: Actores y Dimensiones*. Chile: Ediciones Universitarias de Valparaíso.
- Araújo, R. (2014). *Gobiernos, administraciones y ciudadanía en red*. Cuadernos de Gobierno y Administración Pública, 1(1)
- Arellano, D. & Sánchez, J. (2014). *¿Uno o varios tipos de gobernanza? Más allá de la gobernanza como moda: la prueba del tránsito organizacional*. Cuadernos de Gobierno y Administración Pública, 1(2)
- Arenilla, M. (2011). *Crisis y reforma de la Administración Pública*. La Coruña: Editorial Gesbiblo, pp.600.

Itinerario de Investigación

ARMA (2010), *The Generally Accepted Recordkeeping Principles (GARP)*, International Maturity Model for Information Governance. Recuperado de:

<http://www.arma.org/garp/metrics.cfm>

Armas-Urquiza, R. &, Armas-Suárez, A. (2016). *La informatización de la sociedad*. En: Tabares, L. M. *Administración Pública, conceptos y realidades*. La Habana: Editorial Universitaria, 2016, pp. 603

Bañón, R. & Carrillo, E. (1997). *La nueva Administración Pública*. Madrid: Alianza Editorial

Barros, S. (2016). *Estudios sobre estado, gobierno y administración pública en la Argentina contemporánea*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: CLACSO

Best, D.P. (2010). *The future of information management*. *Records Management Journal*, 20(1)

Brown, D. (2005). *Electronic government and public administration*. *International Review of Administrative Sciences*, 71(2)

Butcher, D. & Rowley, J. (1998). *The 7 R's of Information Management*.

Managing Information, 5, 2. Citado por Ponjuán, G. (2011). La gestión de información y sus modelos representativos. *Valoraciones. Ciencias de la Información*, 42(2)

Cardona D.F. (2004). *El gobierno electrónico. Una herramienta estratégica de toma de decisiones*. Bogotá: Univ. Empresa, 2 (3, 4, 5), 20-45

Carta Iberoamericana de Gobierno Abierto CLAD. (2016). Aprobada por la XVII Conferencia Iberoamericana de Ministras y Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado Bogotá, Colombia, 7 y 8 de julio de 2016

CEPAL. (2018). *Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible Una oportunidad para América Latina y el Caribe*. Publicación de las Naciones Unidas

Choo, C. W. (2001). *Information Management for the Intelligent Organization. The art of scanning the environment*. New Jersey: Information Today Inc., pp. 325

Crespo, J. (2015). *El redescubrimiento de la administración pública. Creando imágenes desde la Universidad*. Madrid: Instituto Complutense de Ciencia de la Administración

Cruz Meléndez, Ch. Arturo. (2016). Gobierno electrónico y gobierno abierto. Estado actual del debate conceptual. *Revista de Administración Pública*, 140(2)

Detlor, B. (2010). *Information management*. *International Journal of Information Management*, vol. 30

Itinerario de Investigación

- Donaldson, A., & Walker, P.(2004). Information governance—A view from the NHS. *International Journal of Medical Informatics*, vol. 7
- Economist Intelligence Unit. (2008). *The future of enterprise information governance*. London: The Economist Intelligence Unit Limited
- EDRM, (2011) *How the Information Governance Reference Model (IGRM) Complements ARMA International’s Generally Accepted Recordkeeping Principles (GARP®)* Recuperado de:<http://www.edrm.net/projects/igrm>
- García, J. (2014). *Gobierno abierto: transparencia, participación y colaboración en las administraciones públicas*. INNOVAR,24(54).
- García-Morales, E. (2012). *Gobernanza de la Información*. Notas ThinkEPI,vol. 6. Recuperado de:<http://www.thinkepi.net/gobernanza-de-lainformacion>
- Gartner Group (2012). *Information Governance*. Disponible en: <http://www.gartner.com/it-glossary/informationgovernance/>
- González, A. (2014). *Crisis económica y Sector Público en los países desarrollados*. Cuadernos de Gobierno y Administración Pública, 1(1)
- Gutiérrez, O & Calves, S (2015) *Conceptos básicos de la administración pública*. En Calves, S y Sorolla, I (Eds). *Problemas de la Gestión de la Administración pública* (5-13). La Habana: Escuela superior de cuadros del estado y del gobierno
- Gutiérrez, O. (2015). *La administración pública cubana en el proceso actual de transformaciones*. En Calves, S y Sorolla, I (Eds). *Problemas de la Gestión de la Administración pública* (14-18). La Habana: Escuela superior de cuadros del estado y del gobierno
- Hagmann, J. (2013). Information governance – beyond the buzz. *Records Management Journal*, 23(3)
- Kooper, M.N., Maes, R. y RoosLindgreen, E.E.O. (2011). *Onthegovernance of information: introducing a new concept of governancetosupportthemanagement of information*. *International Journal of InformationManagement*, 31(3), 195-200.
- Linares Columbié, R. & Mena Mugica, Mayra. (2015). *Introducción a las Ciencias de la Información*, La Habana:Editorial Félix Varela, pp. 193
- Martínez, R. (2017). *Institucionalidad social en América Latina y el caribe*.Libros de la CEPAL No. 146
- McLennan, A. (2014). *Information governance and assurance: reducing risk, promoting policy*. London: Facet Publishing

Itinerario de Investigación

- Naser, A. & Gastón, C. (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública*. CEPAL - Serie Gestión pública No 73
- Naser, A. & Gastón, C. (2014). *Rol de las TIC en la gestión pública y en la planificación para un desarrollo sostenible en América Latina y el Caribe*. CEPAL - Serie Gestión Pública N° 79
- Naser, A. & Hofmann, A. (2016). *La contribución del gobierno electrónico y los datos abiertos en la integración regional*. CEPAL - Serie Gestión Pública No 84
- Naser, A. & Ramírez-Alujas, Á. (2017). *Plan de gobierno abierto Una hoja de ruta para los Gobiernos de la región*. CEPAL - Serie Gestión Pública N° 81
- Naser, A. & Rosales, D. (2016). *Panorama regional de los datos abiertos Avances y desafíos en América Latina y el Caribe*. Chile, Publicación de las Naciones Unidas ISSN 1680-8827
- Ponjuán Dante, G. (2008). Gestión de información: precisiones conceptuales a partir de sus orígenes. *Inf.Inf.*, 13.
- Ponjuán Dante, G. (1998). *Gestión de Información en las organizaciones: principios, conceptos y aplicaciones*. Santiago de Chile, pp.222
- Ponjuán Dante, G. (2004). *Gestión de Información: Dimensiones e Implementación para el éxito Organizacional*. Rosario, Argentina: Editorial Nuevo Paradigma
- Ponjuan, G. (2015). *Gobernanza de la Información y bibliotecarios. Vínculos y desafíos*. ABINIA Informa, 14 (2)
- Ponjuán, G., Mena, M., & Rodríguez, Y. (2014). *Fundamentos de la Gestión Documental, de Información y del Conocimiento*. La Habana: Editorial Félix Varela.
- Ramilo, Araújo, M. (2014). *Gobiernos, administraciones y ciudadanía en red*. Cuadernos de gobierno y Administración Pública, 1(1)
- Ramió, C (2006). *Teoría de la organización y administración pública*. Bogotá, Colombia: Escuela superior de Administración pública
- Ramió, C. (2016). *Una Administración pública de futuro sostenible económicamente e innovadora en el contexto de la globalización*. Cuadernos de Gobierno y Administración Pública, 3(2)
- Ramírez-Alujas, Á. (2010). *Innovación en la Gestión Pública y Open Government (Gobierno Abierto): Una vieja nueva idea...* Revista Buen Gobierno, No. 9.
- Renôr, T. & Perucchi, V. (2011). *Gestión y flujo de información en Organizaciones: la información en el contexto Organizacional*. Revista ACB: Biblioteconomía, 16(2)

Itinerario de Investigación

- Rico-Calvano, F. & Rico-Calvano, H. M. (2013). *Administración Pública: Modernización del estado*. Barranquilla: Universidad Simón Bolívar, pp. 438
- Rodríguez Salas, K. (2002). *La Gestión de la Información en las organizaciones*. Bibliotecas, 10(1-2)
- Salas, I. A. & Murillo, F. (2013). *Modelo para analizar la calidad de gobierno: insumos, procesos y resultados*. *Estado, Gobierno y Gestión Pública*, no. 21.
- Salto, M. Y. & Muñoz, E. R. (2018). *La gobernanza y gobierno abierto: Análisis comparativo en relación con la Administración Pública*. *International Journal Of Engineering Research And Development*, 14(8)
- Salvador-Serna, M. & Ramírez, O. (2016). *Gobierno abierto y competencias digitales: Transformando la administración pública para afrontar los retos del nuevo paradigma*. *Cuadernos de Gobierno y Administración Pública*, 3(1)
- Sánchez Gonzalez, J. J. (2001). *La administración pública como ciencia. Su objeto y estudio*. Instituto de Administración Pública del Estado de México.
- Sánchez, J. J. (2015). *La participación ciudadana como instrumento del gobierno abierto* *Espacios Públicos*. *Espacios Públicos*, 18(43)
- Tabares, L. M. (2016). *Administración Pública, conceptos y realidades*. La Habana: Editorial Universitaria, pp. 603
- UvalleBerrones, R. (2004). *El control y la evaluación en la administración pública*. Coayan, México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Valentim, M. L. P. (2009). *Ambientes y flujos de información en contextos empresariales*. *Ibersid*, 3, 55–60.
- Valentim, M.L.P. & Más-Basnuevo, A (Ed.). (2006). *Inteligencia Organizacional*. Cultura Académica; Marília: Oficina Universitaria, pp. 341-372
- Valenzuela Mendoza, R- E. (2013). *El federalismo cooperativo como factor catalizador de un Gobierno Abierto*. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, LVIII(219)
- Van Grembergen, W.(2004). *Strategies for information technology governance*. Hershey: IDEA Group Publishing.
- Vera, M. (2015). *El modelo de Gobierno Abierto en América Latina. Paralelismo de las políticas públicas de transparencia y la corrupción*. *Revista de Ciencias Sociales*, no. 53

Itinerario de Investigación

Villoria, M. & Ramírez-Alujas, Á. (2013). *Los modelos de gobierno electrónico y sus fases de desarrollo Un análisis desde la teoría política*. Gestión y Política Pública.

Volumen Temático 2013, Gobierno Electrónico.

White, L. (1964). *Introducción al estudio de la administración pública*. D. F, México:

Compañía general de ediciones, S. A.

Yin, R. K. (2009). *Case study research: Design and methods*, SAGE Publications,

Thousand Oaks.

Conflicto de interés

El autor declara que no existe conflicto de intereses.

Notas

^aEste artículo divulga parte de los resultados de investigación obtenidos en el Proyecto “Información y Comunicación para el desarrollo: articulando la relación gobierno-ciudadanía” coordinado por la Facultad de Comunicación de la Universidad de la Habana y asociado al Programa “Sociedad Cubana”.

¹En primer lugar por la concepción originaria de la gestión pública con las Ciencias Políticas, y posteriormente por su poco abordaje desde la Ciencia de la Administración preocupada mayormente por la “teoría organizacional”.

²fundada por Von Stein en Alemania y Bonnin en Francia, practicada en toda Europa.

³perspectiva inglesa.

⁴perspectiva norteamericana, fundada en 1887 por Wilson.

⁵ARMA Internacional (www.arma.org) es una asociación profesional sin fines de lucro. Establecido en 1955, sus cerca de 27.000 miembros incluyen profesionales de la gestión de la información, archiveros, bibliotecarios corporativos, profesionales del derecho, los administradores de TI, consultores y educadores.

⁶G2G: Relación Gobierno-Ciudadano / GovernmenttoCitizen

G2E: Relación Gobierno-Empleado / GovernmenttoEmployee

G2B: RelaciónGobierno-Empleado / Government to Business

G2G: RelaciónGobierno-Gobierno / Government to Government

⁷Dichas investigaciones forman parte del proyecto “Información y Comunicación para el gobierno” de la Facultad de Comunicación de la Universidad de La Habana

⁸Dichas investigaciones forman parte del proyecto “Información y Comunicación para el gobierno” de la Facultad de Comunicación de la Universidad de La Habana