

# **DEMOCRACIA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL**

*Por la Dra. Silvia Susana Toscano*

*Instituto de Filosofía Política e Historia de las Ideas Políticas*

# **DEMOCRACIA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL**

Por la Dra. SILVIA SUSANA TOSCANO\*

## **¿Sociedad industrial vs. sociedad de la información? ¿Analógicos vs digitales?**

Quisiera iniciar este trabajo sobre Democracia y Transformación Digital haciendo una referencia al contexto en el cual nos encontramos inmersos. Estamos siendo protagonistas a pasos acelerados de la transformación de una sociedad industrial y post industrial, eje principal y motor de grandes innovaciones, a una sociedad del conocimiento o de la información donde las estructuras

propias de aquella sociedad deben adaptarse, reinventarse y dar paso a un nuevo paradigma.

En la década del 70, se comienza a hablar de sociedad de la información<sup>1</sup> como evolución de las estructuras de la sociedad industrial centradas en las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) cuya influencia impacta en la forma de aprender, conocer, relacionarse y por ende, en la organización de la sociedad y sus instituciones.

El encuentro del mundo físico con el mundo digital supone la llamada Industria 4.0 o Cuarta Revolución Industrial caracterizada por la democratización de la conectividad, una dicotomía entre lo público y lo privado, la multidireccionalidad de la comunicación y la información y una nueva conceptualización de los institutos jurídicos que fueron la piedra angular del paradigma de la sociedad industrial. Sin embargo ¿podemos hablar de un modelo de sociedad sin recurrir al anterior? ¿O, no son aún las estructuras y marcos legales de los contextos precedentes las que sustentan el actual paradigma? Los nativos digitales, ¿acaso no conviven con los inmigrantes digitales llamados así a aquellos que crecieron en un mundo analógico?

---

<sup>1</sup> Bell, Daniel (1976) *El advenimiento de la sociedad posindustrial*, Ed. Alianza, Madrid

Esta sociedad “informativa” conforme Castells<sup>2</sup> “...indica el atributo de una forma específica de organización social en la que la generación, el procesamiento y la transmisión de información se convierten en las fuentes fundamentales de la productividad y el poder, debido a las nuevas condiciones tecnológicas que surgen en este período histórico”. En obras posteriores, el mencionado autor señala que lo significativo de esta era es la retroalimentación acumulativa de conocimientos y usos potenciada por el procesamiento de información, nuevas tecnologías y una inversión en innovación nunca antes vista.

Poniendo el foco más en el saber, UNESCO ha adoptado el término “sociedad del conocimiento” promoviendo desde el concepto una visión más integral y centrada en los usuarios y destinatarios de esa generación de conocimiento.

Más allá de la denominación que adoptemos, lo cierto es que nos encontramos inmersos en una nueva convergencia tecnológica que modifica nuestros hábitos, impacta en la economía, nos presenta nuevos desafíos y su transversalidad es tal que alcanza a todos los ámbitos incluso la política y el sistema democrático.

Sin embargo, y aún en este contexto, debemos reflexionar acerca de la brecha digital que no sólo se origina en causas económicas o etarias sino también tecnológicas dado que el acceso

---

<sup>2</sup> Castells, Manuel (1997) *La Era de la Información: Economía, Sociedad y Cultura: La sociedad Red*. Ed Alianza, Madrid

a Internet y la falta o deficiencia de la conectividad acarrea innumerables consecuencias sociales. Por ello, debe ser una política de estado pensar en acciones tendientes a reducir esa brecha atenuando el impacto negativo de la misma. Ante la pregunta ¿analógicos vs digitales?, nos surge similar respuesta que ante la interrogante sociedad de la información vs sociedad industrial. Por diferentes razones, en el mundo conviven ambas en esta etapa de transición y los gobiernos procuran una mayor digitalización sin desatender aquellos sectores con menor informatización<sup>3</sup>.

En América Latina, el 40% de la población no tiene conectividad de Internet móvil aun cuando la cobertura de telefonía móvil es del 96%<sup>4</sup>. Sin embargo, las desigualdades territoriales, la falta de una alfabetización digital, la carencia de una buena conectividad, entre otras causas, inciden en el acceso a la información constituyendo una verdadera barrera para el desarrollo de esta sociedad de la información.

Para mayor detalle, el informe de CABASE (Cámara Argentina de Internet, 2021) indica que, a nivel nacional, sólo el 51%

---

<sup>3</sup> Ley Argentina Digital Nro. 27.078 (2014) "Objeto. Declárase de interés público el desarrollo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, las Telecomunicaciones, y sus recursos asociados, estableciendo y garantizando la completa neutralidad de las redes. Su objeto es posibilitar el acceso de la totalidad de los habitantes de la República Argentina a los servicios de la información y las comunicaciones en condiciones sociales y geográficas equitativas, con los más altos parámetros de calidad" [www.infoleg.gob.ar](http://www.infoleg.gob.ar)

<sup>4</sup> Informe GSMA para América Latina <https://digitalpolicylaw.com>  
[www.gsma.com/latinamerica/es/sociedad-conectada](http://www.gsma.com/latinamerica/es/sociedad-conectada)

de las conexiones fijas de banda ancha en Argentina alcanzan una velocidad superior a los 20 Mbps siendo de gran disparidad dependiendo de la provincia y la región. El abordaje para reducir la brecha digital y procurar la igualdad de las personas en su acceso a las herramientas digitales debe ser integral dado los múltiples sectores involucrados. Organismos internacionales, gobiernos, asociaciones civiles, empresas del sector de telecomunicaciones y tecnología están implementando estrategias para cumplir con este compromiso.

El objetivo de este artículo es analizar la nueva agenda que los gobiernos democráticos tienen que diseñar para el fortalecimiento del sistema. Sin desconocer la existencia de la brecha digital, a continuación, veremos algunos datos sobre la transformación digital en Argentina, estadísticas, la nueva convergencia tecnológica que plantea múltiples desafíos, cómo los gobiernos han debido adaptarse en la relación con los administrados, las nuevas formas de participación ciudadana, la desinformación y la ciberseguridad presente necesariamente en un entorno digital. Ese recorrido nos permitirá arribar a algunas conclusiones con el total convencimiento que la velocidad del cambio con que se producen los avances tecnológicos nos retará a continuar analizando e innovando en las mismas.

## **Transformación digital en Argentina**

La pandemia, sin duda, incrementó la transformación digital en el mundo y también en nuestro país. El teletrabajo, la educación a distancia, el comercio electrónico, el gobierno digital entre otros, produjo cambios irreversibles en el comportamiento de los usuarios, consumidores y de los ciudadanos.

En Argentina, creció un 50% la navegación por Internet desde 2020, ubicándola en un cuarto lugar en América Latina luego de Brasil con el 78% de aumento, México con el 61,9% y Colombia con 61,1%.

Según el informe de enero de 2021 de la consultora *We are social* y *Hootsuite*<sup>5</sup>, de los 45.40 millones de habitantes de Argentina, 121% (55.19 millones) son usuarios de teléfonos móviles mientras que el uso de Internet es de un 80% siendo el acceso a redes sociales de un 79,3%. Es obvio deducir que cualquier accionar en pos de captar y fidelizar usuarios, consumidores y ciudadanos, así como incrementar los activos de la empresa, profundizar la relación gobierno y administrados y generar una mayor digitalización no puede prescindir de la comunicación a través de las redes sociales por el potencial que suponen.

---

<sup>5</sup> <https://wearesocial.com/es/blog/2021/01/digital-report-2021-el-informe-sobre-las-tendencias-digitales-redes-sociales-y-mobile/>

Si hacemos un *zoom* sobre el tiempo de uso de Internet, el mismo nos arroja un promedio de 9.39 horas relevado en una población etaria entre 16 y 64 años siendo este acceso en un 94.5% por teléfonos móviles. *Broadcasting* y *streaming* junto con el acceso a redes sociales insumen la mayor parte de ese tiempo: 3.55 horas y 3.22 horas respectivamente. El resto se divide entre música, juegos, diarios o agencias de noticias digitales, *podcasts*, y otros usos de plataformas.

El análisis de estos datos nos indica que los argentinos, al menos en un porcentaje elevado, han modificado sus hábitos de consumo, entretenimiento, acceso a la información y servicios públicos, banca, noticias, salud, socialización, trabajo, educación y más ámbitos generando grandes cambios y provocando efectos de gran impacto en el desarrollo de las políticas públicas, los modelos de negocios, la economía, entre otros.

Esta transformación digital va más allá de lo tecnológico y de innovaciones aisladas. Es un desafío cultural y social que afecta todos los aspectos de la sociedad en forma compleja no sólo por los cambios que conlleva sino por la velocidad exponencial que la caracteriza <sup>6</sup>.

---

<sup>6</sup> CEPAL (2020) - Revolución tecnológica e inclusión social. Reflexiones sobre desafíos y oportunidades para la política social en América Latina  
[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45901/1/S2000401\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45901/1/S2000401_es.pdf)

## **Convergencia tecnológica, sociedad digital y nueva agenda**

Los datos y enunciados anteriormente vertidos nos llevan a reflexionar que estamos asistiendo a un momento de transición donde se hace necesario repensar la agenda digital de los gobiernos con el agregado de una convergencia tecnológica que ya está presente y que augura aceleradas innovaciones a los cuales es preciso poner el foco y nuestra atención.

La masividad de la conectividad, el desarrollo de redes, los dispositivos inteligentes confluyen en un contexto tecnológico cada vez más dinámico y cambiante. El siglo XXI nos presenta un aceleramiento de las innovaciones nunca visto antes en la historia. Estamos siendo protagonistas de una era digital que supera todo lo previsto. Hablamos de la transformación de las redes 5G, inteligencia artificial con todas sus aplicaciones (*Big data*, análisis de datos, *machine* y *deep learning*, entre otras) IoT (*Internet of Things*), IoB (*Internet of Behaviour*), realidad digital y aumentada (metaversos), reconocimiento facial, de voz y de lenguaje, robótica, impresiones 3D, nanotecnología, biotecnología las que, “en conjunto, definirán el futuro de la industria de la información y las telecomunicaciones donde los datos emergen como una fuerza de transformación en una época en la que el auge de los dispositivos

define en gran medida nuestras interacciones sociales, comerciales, financieras, laborales, educativas y con el gobierno”<sup>7</sup>.

Excede el propósito de este trabajo abordar los riesgos y desafíos éticos que se encuentran asociados a estas nuevas tecnologías sobre los cuales y, a modo de ejemplo, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) aprobó en Mayo de 2019 la Recomendación del Consejo sobre Inteligencia Artificial<sup>8</sup> y la Unión Europea ha publicado en 2020 el llamado Libro Blanco sobre la Inteligencia Artificial: un enfoque europeo orientado a la excelencia y la confianza<sup>9</sup>. La búsqueda del equilibrio entre el desarrollo innovador y el respeto por la dignidad humana, que la tecnología contribuya a mitigar la brecha digital y contribuir a un futuro más sostenible serán algunas de las metas del siglo XXI que sólo podrán ser alcanzadas mediante una sinergia de la sociedad civil y los Estados.

Los gobiernos no pueden permanecer ajenos a esta convergencia tecnológica y a una sociedad digitalizada corriendo el riesgo de delegar funciones que le son propias o profundizar la distancia con sus administrados. Ello implica el compromiso de asumir un rol proactivo en pos de su propia innovación facilitando

---

<sup>7</sup> Berryhill, Jamie, Kok, Kevin y otros (2019) Hello, World: Artificial intelligence and its use in the public sector”, ECD Working Papers on Public Governance, No.36 <https://doi.org/10.1787/726fd39d-en>

<sup>8</sup> <https://legalinstruments.oecd.org/en/instruments/OECD-LEGAL-0449>

<sup>9</sup> [https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/commission-white-paper-artificial-intelligence-feb2020\\_es.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/commission-white-paper-artificial-intelligence-feb2020_es.pdf)

la vida de sus ciudadanos y la implementación de políticas eficientes y efectivas para la solución de los problemas. Surge perentoriamente diseñar una nueva agenda que contemple esta nueva realidad asegurando el fortalecimiento de la democracia en el marco de la Cuarta Revolución industrial.

Toda agenda deberá tener como objetivo el respeto por los derechos y libertades fundamentales propiciando una participación ciudadana activa no sólo en los procesos electorales sino en la formulación de las políticas públicas. Todo ello en un marco de transparencia, cultura cívica y acceso a la información. Gobierno 4.0 y datos abiertos, participación ciudadana y ciberactivismo, desinformación y ciberseguridad son algunos de los tópicos a los cuales me referiré a continuación.

### **Gobierno 4.0 y datos abiertos**

El uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones por parte de la administración pública data de la década del 90 impulsada por la llamada nueva gestión pública. El proceso de modernización de las administraciones, o sea, la nueva “generación” de reformas priorizó una serie de transformaciones del Estado apoyadas en las ideas básicas provenientes de las ciencias de gestión o del *management*. Conforme los autores Echebarría y

Mendoza<sup>10</sup>, se adoptan los métodos científicos de trabajo, la responsabilidad individual y los sistemas de gestión del ámbito empresarial adecuándolos a las particularidades de la administración pública. Cabe destacar, como lo hacen los autores citados, que esta traspolación implica integrar “el funcionamiento de organizaciones individuales en una lógica colectiva de formulación e implantación de políticas públicas”<sup>11</sup> convirtiéndose entonces esa nueva gestión pública en un paradigma de gobernabilidad del sistema colectivo.

Como consecuencia de la sociedad de la información, el Estado ha ido profundizando la necesidad de implementar el gobierno digital definiéndolo como la aplicación intensiva y estratégica de la tecnología de la información, de las telecomunicaciones y de Internet a las actividades del estado nacional, provincial, entes estatales y otros relacionados con el gobierno. En otras palabras, y haciendo uso del vocabulario de *management* estratégico, es la reinención y “eficientización” del gobierno adoptando procedimientos y mecanismos de reingeniería de base tecnológica.

Con el transcurso del tiempo y el incremento del uso de tecnología, se adoptó la denominación de gobierno electrónico o digital (*e-government*) como así también Gobierno o Estado 4.0

---

<sup>10</sup> Echebarría, Koldo y Mendoza, Xavier (1999) “*La especificidad de la gestión pública: El concepto de Management público*”. *¿De burócratas a gerentes?*, BID, Washington, pag.17

<sup>11</sup> Echebarría, Koldo y Mendoza, Xavier Ob.cit.

siempre teniendo como objetivo mejorar la eficiencia y efectividad de los servicios públicos, fortalecer la transparencia de la gestión y facilitar la relación con los ciudadanos generando mayor confianza y satisfacción de sus necesidades.

Más recientemente, surge en las agendas de las administraciones públicas el paradigma del gobierno abierto fundado en los anteriores modelos y estrategias y anclado en tres principios fundamentales:

- 1) Transparencia basada fundamentalmente en la publicidad de los actos de gobierno, el acceso a la información pública y la rendición de cuentas.
- 2) Participación ciudadana promovida por las plataformas digitales con el objeto de contribuir en la formulación de las políticas públicas y en la gestión de la cosa pública.
- 3) Colaboración sustentada en la generación de confianza para comprometer a los ciudadanos, empresas y otros actores de la sociedad civil en la construcción de mecanismos multisectoriales que atiendan las diversas demandas generando modelos innovadores para su solución <sup>12</sup>.

La migración de una gestión tradicional a una gestión inteligente motivada por las nuevas tecnologías genera una nueva

---

<sup>12</sup> Muent-Kunigami, Arturo, Serale, Florencia L (2018) *Los datos abiertos en América Latina y el Caribe*. BID, Washington  
<https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Los-datos-abiertos-en-Am%C3%A9rica-Latina-y-el-Caribe.pdf>

agenda a nivel local, provincial y nacional y requiere de una sinergia entre los sectores públicos y privados.

El Estado almacena todo tipo de información: datos personales, financieros, estadísticos, normativos, administrativos, etc. constituyendo, por la naturaleza de sus dimensiones y el alcance de sus actividades, el mayor recurso de información tanto para sus propios servicios de información como en su carácter de material previo esencial para otros productos con valor agregado.

La aplicación de herramientas digitales como *big data*, *machine learning*, *deep learning*, entre otras, le provee de los insumos de información necesarios para el diseño, monitoreo y evaluación de políticas públicas.

El gobierno abierto y su derivado los datos abiertos constituyen hoy el nuevo modelo de gestión pública transformando las estrategias de las administraciones aplicables respecto de los servicios que brinda a la población y generando un valor sin precedentes. Se trata de implementar en el sector público la gobernanza de datos como sistema integral de gestión tendiente a coordinar procesos y recursos maximizando el valor de los datos y transformado los mismos en información relevante para la toma de decisiones

La Carta Internacional de Datos Abiertos los define como aquellos datos digitales que son puestos a disposición con las características técnicas y jurídicas necesarias para que puedan ser

usados, reutilizados y redistribuidos libremente por cualquier persona, en cualquier momento y en cualquier lugar<sup>13</sup>.

Esta Carta es el resultado de una labor conjunta de los gobiernos, la sociedad civil y expertos de todo el mundo en la cual se establece un Preámbulo y 6 principios generales respecto de las cualidades de los datos, a saber:

**1)** Abiertos por defecto en total consonancia con las buenas prácticas en materia de acceso a la información como son la transparencia y máxima divulgación.

**2)** Oportunos y exhaustivos para garantizar la calidad y relevancia de los datos.

**3)** Accesibles y utilizables, permitiendo la visibilidad y su comprensión por toda la población sin obstáculos técnicos o burocráticos.

**4)** Comparables e interoperables. Su presentación en formatos estructurados y estandarizados es esencial para facilitar la interoperabilidad, trazabilidad y reutilización efectiva.

**5)** Para mejorar la gobernanza y la participación ciudadana, generando una relación de confianza y de colaboración entre el gobierno y la ciudadanía.

---

<sup>13</sup> ODC, *Carta Internacional de Datos Abiertos*  
<https://opendatacharter.net/principles-es/>

6) Para el desarrollo inclusivo y la innovación, dado que los datos abiertos permiten maximizar los recursos asignando los mismos a sectores más vulnerables o de alto impacto.

Es indiscutible que datos confiables, abiertos y disponible son esenciales no sólo para los ciudadanos sino también para la gestión pública ya que permite un análisis cierto para la toma de decisiones. La falta de los datos necesarios para evaluar el cumplimiento de metas y medir los resultados obtenidos obstaculiza cualquier mecanismo de rendición de cuentas y afecta la transparencia más teniendo en cuenta, a decir de Oszlak, la “multidimensionalidad de la mayoría de las cuestiones de política pública”<sup>14</sup>.

En Argentina, la política de apertura de datos de la Administración Pública Nacional se apoya en una red de organismos que publican sus catálogos de datos abiertos, *datasets* y recursos o distribuciones, siguiendo un estándar internacional de metadatos siendo la unidad ejecutora la Dirección de Datos Abiertos perteneciente a la Subsecretaría de Gobierno Abierto y País Digital de la Jefatura de Gabinete<sup>15</sup>.

---

<sup>14</sup> Oszlak, Oscar, (2013) *Gobierno abierto: Hacia un nuevo paradigma de gestión pública*, Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe <https://www.oas.org/es/sap/dgpe/pub/coleccion5rg.pdf>

<sup>15</sup> <https://www.argentina.gob.ar/jefatura/innovacion-publica/gobiernoabierto/datosabiertos>

Desde 2016, es miembro adherente de la Carta Internacional de Datos Abiertos siendo la Ciudad Autónoma de Buenos Aires una de las primeras en Latinoamérica en formar parte de la red que reúne a naciones, ciudades, asociaciones de la sociedad civil, organizaciones internacionales y regionales, entre otras<sup>16</sup>.

El impacto de los datos abiertos en la confianza, la transparencia, la rendición de cuentas, la publicidad de los actos de gobierno, en una gestión abierta a las necesidades consolida la democracia al propiciar el interés por la cosa pública y promover la participación ciudadana.

Los datos son la materia prima para la obtención de información y su conversión en conocimiento. Actualmente, la transformación digital acelera ese proceso y favorece la transición de una gestión pública tradicional a una inteligente basada en evidencia. Sin duda alguna, existe una relación directa entre esta nueva gestión y la calidad democrática porque facilita el control de los actos de gobierno y el involucramiento de la ciudadanía en los intereses públicos.

### **Participación ciudadana y ciberactivismo**

La transformación digital también genera nuevos espacios de comunicación que bien aprovechados resultan muy beneficiosos

---

<sup>16</sup> <https://www.opengovpartnership.org/es/#content>

para profundizar la relación con los ciudadanos y promover su participación, todo ello en el contexto de disponibilidad de información que brindan los datos abiertos. como fue mencionado en el punto anterior. Las redes y plataformas que conforman el nuevo ecosistema digital fomenta el debate, la discusión y los acuerdos impactando en la adopción de líneas de acción acordes con las demandas de la población.

La administración en red describe un modelo de administración pública propio de las sociedades pluralistas donde se pretende una mayor participación del ciudadano que abandona su rol pasivo– receptivo para instaurarse un modelo de administración que supone una relación de colaboración entre los distintos actores que intervienen en la formulación e implementación de las políticas públicas.

El acceso a la información que antes estaba restringido por dificultades de distribución y por una cultura basada en el secretismo, hoy se encuentra facilitado por los avances tecnológicos dando lugar a nuevos ciberespacios que surgen como una dimensión productiva y renovadora. La comunicación primaria se ve transformada en una comunicación pública orientada hacia la creación de comunidades especializadas apoyadas en intereses comunes

La transformación digital ha incidido en la forma cómo analizamos, cómo abordamos los eventos y cómo difundimos y

transmitimos opiniones, consideraciones e ideas, de allí “...que estemos en presencia de un nuevo activismo sustentado en estructuras reticulares de organización...”<sup>17</sup>.

La Web 2.0 permitió la multidireccionalidad de la información. El acceso a los medios de comunicación deja paso a los problemas relacionados directamente con las dinámicas comunicativas (*estrategias, reflexividad, autorepresentación, interpretación, construcción del sentido*) ya que existe una convergencia entre los desarrollos tecnológicos y la crítica contemporánea de la comunicación. El modelo unidireccional de la comunicación de masas del siglo pasado es sustituido por un modelo reticular<sup>18</sup>.

El debate público aparece posibilitado por la democratización del acceso a Internet, una libertad de expresión que supera la dimensión individual y que, en su dimensión social, se ve favorecida por la factibilidad que supone una comunicación multidireccional imposible de concebir en otro paradigma tecnológico.

---

<sup>17</sup> Burgos Pino, Dixela Karitza (2017): “*El Ciberactivismo: perspectivas conceptuales y debates sobre la movilización social y política*”, Revista Contribuciones a las Ciencias Sociales, Eumed.net  
<http://www.eumed.net/rev/ccss/2017/02/ciberactivismo.html>

<sup>18</sup> Landor, George (2006) *Hypertext 3.0: Critical Theory and New Media in an Era of Globalization*, Johns Hopkins University. Press

Este es el nuevo paradigma en que se inserta la libertad de expresión y el derecho a la información: una sociedad postmoderna caracterizada por una “democratización” de la conectividad y una transmisión multidireccional de la información modificando las reglas de juego de los procesos políticos tanto electorales como aquellos necesarios para la elaboración y aplicación de las políticas públicas.

Tanto una como otra son el resultado de una convergencia tecnológica mediante la cual es posible proporcionar una oferta generalizada de servicios y una circulación de la información en tiempo real que protagonizan los cambios necesarios para que esta sociedad de la información sea el eje de transformaciones políticas, sociales, económicas y culturales que le dan el contenido y la significan. Esta comunicación multidireccional o redes de comunicación, como su nombre indica, va en todas direcciones, participan un número indefinido de personas siendo emisores y receptores a la vez.

En este tipo de comunicación, la retroalimentación es infinita generando conocimientos, opiniones y creando nuevas fuentes de información.

Estamos en presencia de una ciberciudadanía, en términos de Perez Luño<sup>19</sup>, que utiliza los entornos virtuales para ejercer sus derechos fundamentales y participar de la cosa pública. Su

---

<sup>19</sup> Perez Luño, Antonio E. (2004) *¿Ciberciudadanía O Ciudadanía.com?* Gedisa Ed. Barcelona.

proactividad y colaboración representa un desafío a los gobiernos para que éstos cumplan sus funciones con eficiencia y eficacia generando valor a su actuación como gestores. Esa conjunción genera un proceso innovador que impacta en soluciones más adecuadas a las necesidades de la población.

Este ciberciudadano se asienta en los roles tradicionales que le competen en su relación con el Estado y que podríamos describir en tres niveles:

- 1) Como receptor y beneficiario de las políticas públicas.
- 2) Como contribuyente y aportante de algunos de los recursos que se sirve el Estado para el cumplimiento de sus funciones.
- 3) Como elector y evaluador de la actuación del gobierno interviniendo en los procesos electorales.

En cualquiera de los tres niveles que conforman los ámbitos sociales y políticos de los ciudadanos, los adelantos tecnológicos han permitido contar con un acceso a la información y a los servicios mucho más transparente e inmediato garantizando sus derechos fundamentales y generando condiciones más favorables para la deliberación democrática <sup>20</sup>.

---

<sup>20</sup> Ford, Elaine (2019) *El reto de la democracia digital. Hacia una ciudadanía interconectada*. Asociación Gráfica Educativa, Lima.

En la actualidad, no podemos referirnos a la participación ciudadana sin hacer mención al ciberactivismo considerado como una forma no convencional de participación política y social y como una herramienta que amplía el campo de acción y de deliberación de los individuos, organizaciones y otros actores.

Las diversas plataformas, en su mayoría redes sociales, brindan a la ciudadanía la posibilidad de generar movimientos sociales como por ejemplo, la Primavera Árabe, #MeToo, NI una Menos o Indignados, tendientes a provocar cambios locales o globales. Los individuos se sienten empoderados por su participación en la esfera pública y más aún, cuando estas reivindicaciones cobran tal relevancia que los gobiernos se convierten en receptores de los mensajes invirtiéndose la interacción tradicional de la relación emisor – receptor. La formulación de políticas públicas y la inclusión de temas en la agenda política, en muchos casos, se genera con la materia prima propuesta por esta dinámica.

El ciberactivismo tiene como premisa la autoconvocatoria, la libertad de expresión, el acceso a la información y una comunicación fluida y todo ello supondría la integración ciudadana, pero cabe preguntarse ¿es realmente así? ¿Todos los individuos se manifiestan por igual y pueden influenciar en las líneas de acción a adoptar? ¿Esas movilizaciones, protestas, campañas, debates de opinión pública aseguran una participación ciudadana solidaria, democrática y transparente? Es importante correr el velo de las herramientas

tecnológicas utilizadas para ponderar el grado de compromiso y vinculación con la esfera social y política.

Redimensionar la relación política y tecnología implica analizar el rol que el espacio digital asume como medio deliberativo y que, si bien promueve una forma ágil y flexible de comunicación, presenta el riesgo de sesgos, manipulaciones y vulneraciones de la privacidad como sucedió en el caso *Cambridge Analytics*<sup>21</sup>. Brevemente, recordemos que se trató de uno de los mayores escándalos sobre recopilación y análisis de datos para campañas políticas en el cual resultó involucrado Facebook por la falta de protección de los datos de sus usuarios los que fueron recolectados sin previa información y utilizados para manipular la opinión pública e influir en el resultado de las elecciones en varios países.

Empoderar el uso de las redes sociales como forma de cultura política aun reconociendo el rol fundamental que desempeñan las plataformas y redes, entraña el riesgo de minimizar la actuación de partidos y grupos políticos y otras instituciones propias de la vida democrática. Esta concepción no implica que no es necesario repensar la forma de hacer política. Los medios tradicionales no se adaptan a una transformación digital que implica creación colectiva de contenidos, nuevas formas de expresión, reformulación del concepto de liderazgo, visión global de la realidad, sensibilidad y solidaridad respecto de ciertos temas sociales, pérdida de la

---

<sup>21</sup> <https://www.infobae.com/america/tecno/2018/03/20/7-datos-para-entender-el-escandalo-de-facebook-y-cambridge-analytica/>

verticalidad, entre otras. Obama, en su campaña, fue uno de los precursores en comprender esta transformación capitalizándola para la captación de nuevos electores y financiamiento de aquella.

Los partidos políticos hoy no pueden permanecer ajenos a este nuevo activismo político digital y se sirven de la tecnología para cumplir sus objetivos innovando sin perder la esencia de la calidad democrática. Se les presenta el desafío de revertir una crisis de representatividad y una pérdida de relevancia en la transmisión de las demandas sociales para la toma de decisiones en las políticas públicas.

Asimismo, las instituciones democráticas deben aplicar nuevas tecnologías de análisis de datos sin caer en lo que se ha llamado “el peso del dataísmo”. Los datos son imprescindibles para construir políticas y procesos eficientes, son la evidencia que permite identificar las demandas, las necesidades y establecer las acciones pertinentes para su satisfacción como se describió en el punto referido a datos abiertos. Pero también surge esta necesidad en el contexto de participación dado que, a través del enorme potencial de tecnología como *Big Data*, se produce un salto cualitativo que aporta beneficios para el aprovechamiento de todos los aportes que la ciudadanía realiza en su devenir con los actores de la esfera pública especialmente en aquellas áreas de interés político.

## **La era de la desinformación**

Relacionado con la participación ciudadana y el ciberactivismo, surge la preocupación por la desinformación. A mayor cantidad de información y de acceso a la misma, pareciera contradictorio hablar de la era de la desinformación. Pero no es así como tampoco lo es que se trata de un fenómeno nuevo. Siempre existió la distorsión de la realidad o su ocultamiento o la manipulación de las noticias, sin embargo, el contexto tecnológico actual permite que la desinformación sea más eficiente porque se dirige hacia aquellas personas más vulnerables o tendientes a su viralización y también más oportuna porque surge en contextos de crisis como la pandemia o en procesos electorales o similares. En 2013, el Foro Económico Mundial señalaba en un informe sobre los riesgos globales y, uno de ellos era el “... Incendio digital incontrolado en un mundo hiperconectado sobre la desinformación que se extiende vía Internet...” colocándolo al mismo nivel que los desafíos de la respuesta al cambio climático<sup>22</sup>.

Diferentes medidas se han adoptado por diversos actores para combatir este fenómeno entre ellos, el Estado, los intermediarios de Internet, los medios de comunicación, etc. Muchas de ellas dirigidas a la detección de noticias falsas mediante campañas de capacitación y concientización y otras directamente orientadas al control, bloqueo

---

<sup>22</sup> [https://www.ieee.es/Galerias/fichero/docs\\_informativos/2013/DIEEEI08-2013\\_InformeRiesgosGlobales2013\\_FEM\\_MJC.pdf](https://www.ieee.es/Galerias/fichero/docs_informativos/2013/DIEEEI08-2013_InformeRiesgosGlobales2013_FEM_MJC.pdf)

y penalización de estas conductas. Hace ya unos años que la pelea contra la desinformación ha entrado en la agenda pública reflejando la preocupación y el daño que genera como así también en el sector privado. Muestra de ello, es el siguiente párrafo extraído del discurso del Secretario General de Naciones Unidas, Antonio Guterres, en la Cumbre de la Democracia en diciembre 2021. Advirtió sobre la necesidad de regular **el mundo digital para que sirva al bien común**, sobre todo en un momento como el actual en el que **“muchas veces la verdad no se promueve en las redes sociales”**, lo que provoca **“ansiedad y desesperación”** en las sociedades.

En concordancia, el Parlamento Europeo ha presentado un informe sobre los riesgos de las redes sociales para la democracia en cuanto a la vigilancia, sesgos, desinformación y *microtargeting*<sup>23</sup>. Refiere el mismo que, si bien brindan a los ciudadanos oportunidades como el acceso a la información, la difusión de sus opiniones y la posibilidad de una participación social y política activa pueden impactar negativamente en la democracia y sus instituciones.

Se resumen a continuación los riesgos que alude el informe:

1)Recolección masiva de datos que permiten la vigilancia o monitoreo político cercenando la libertad de expresión.

---

<sup>23</sup> European Parliament, (2021) *Key social media risks to democracy: Risks from surveillance, personalisation, disinformation, moderation and microtargeting* [https://www.europarl.europa.eu/thinktank/en/document/EPRS\\_IDA\(2021\)698845](https://www.europarl.europa.eu/thinktank/en/document/EPRS_IDA(2021)698845)

2) Los sesgos algorítmicos y contenidos personalizados pueden afectar la libertad de información y la formación de opiniones y creencias al no tener acceso a la totalidad de la información.

3) La difusión de noticias falsas afecta la confianza de los ciudadanos en las instituciones democráticas provocando desinterés y confusión, desalentando la participación especialmente en los procesos electorales o manipulando la capacidad de los ciudadanos para la toma de decisiones.

Por ello, se hace necesario que la alfabetización digital sea un programa integral y una política de estado ya que no sólo tiene como objetivo reducir la brecha digital dotando a la población de herramientas para ser aplicadas en los distintos aspectos de su vida, sino que debe complementarse con una fuerte formación en cultura cívica digital como salvaguarda de la democracia.

Sobre todo, teniendo en especial consideración que gran parte de la población no se informa por los medios tradicionales sean físicos o digitales, sino que lo hacen a través de las redes sociales y, en un porcentaje relevante, difunden las noticias sin leerlas o asegurarse la fuente. Este dato no es menor porque se tiende a sobredimensionar la capacidad de las personas para analizar el inmenso caudal de información y de contenidos que aporta esta sociedad de la información.

Resulta así, que es responsabilidad de todos los actores combatir la desinformación cada uno desde su ámbito y adoptando

las medidas más acordes con un sistema democrático que respeta las libertades fundamentales. Los gobiernos deberán evaluar la conveniencia o no de regulaciones siempre con la premisa de no coartar la libertad de expresión o vulnerar la privacidad de la población. Cualquier medida denominada comúnmente ciberpatrullaje o cibervigilancia deberá adoptar estos recaudos e impulsar una fuerte concientización y alfabetización digital.

No se desconoce la existencia de gobiernos cuya práctica, a través de redes sociales, es manipular la opinión pública, sensibilizar a la población sobre determinados temas de su conveniencia o contrarrestar opiniones críticas a su accionar. Más aún, cuando la tecnología permite el uso de *trolls* y *bots* que impactan en las redes sociales generando confusión y sumiendo a la población en desconfianza e incertidumbre. El uso de estos algoritmos y herramientas no es privativo de los gobiernos sino también de otros actores no estatales siendo una tarea conjunta la elaboración de estrategias tendientes a reducir los daños y prevenir los riesgos.

Las empresas de Internet, las redes sociales, los medios de comunicación, los *influencers*, entre otros, desarrollan funciones de verificación, servicios de comprobación de fuentes de información, en fin, “...tecnología que les permite proactivamente detectar movimientos inusuales de usuarios y cuentas fraudulentas...”<sup>24</sup>.

---

<sup>24</sup> Del Campo, Agustina (2020) *¿La desinformación en democracia o la democracia de la desinformación?*

En Julio de 2021, Argentina adhirió al Pacto por la Información y la Democracia, iniciativa de Reporteros sin Frontera y otras asociaciones civiles que, en 2019 diera como resultado un tratado intergubernamental para la implementación de garantías democráticas en el espacio digital respaldado por la Asamblea General de Naciones Unidas.

Asimismo, se destaca la actuación de la Cámara Nacional Electoral en la lucha contra la desinformación especialmente en períodos electorales generando alianzas con empresas y medios para transparentar las cuentas oficiales de los candidatos y partidos, la publicidad electoral en la campaña, la financiación de la misma, etc.<sup>25</sup>

Urge profundizar este compromiso ético digital con el objetivo de fortalecer la democracia dado el impacto negativo que provoca la desinformación y toda acción tendiente a cercenar o manipular la participación ciudadana, piedra angular del sistema democrático.

---

Centro de Estudios en Libertad de Expresión y Acceso a la Información, Facultad de Derecho. Universidad de Palermo  
[https://www.palermo.edu/Archivos\\_content/2020/cele/septiembre/La-desinformacion-en-democracia.pdf](https://www.palermo.edu/Archivos_content/2020/cele/septiembre/La-desinformacion-en-democracia.pdf)

<sup>25</sup> Del Campo, Agustina, ob.cit.

## **Ciberseguridad y democracia**

La universalidad de las tecnologías de la información y la comunicación supone una sociedad hiperconectada, hiperinformada pero también hiperexpuesta. Esa es la razón por la que es preciso abordar la cuestión de la ciberseguridad con dos análisis prioritarios: uno, los recaudos a adoptar en los procesos electorarios y otro, las medidas de prevención y de control de daños en los ataques cibernéticos a infraestructuras críticas. ¿Por qué centrarnos en el primero? Porque el ciclo electoral es uno de los más visibles de los procesos democráticos y aún en los países que no utilizan voto electrónico, gran parte de los niveles en los cuales se desarrollan las elecciones, el medio es digital. Desde los padrones de votantes hasta los registros de partidos políticos, son sitios web que están sujetos a ciberataques o manipulación de datos.

Sin embargo, no podemos prescindir de mencionar la ciberseguridad en las infraestructuras críticas estatales o no estatales porque esos ataques socavan la confianza de la ciudadanía y afectan la seguridad pública.

A continuación, se señalan algunas cifras e indicadores tomados del sitio web *Freedom House*, organización internacional de derechos humanos, civiles y políticos que tiene, entre otros, un proyecto denominado *Election Watch for the Digital Age*, el cual tiene como objetivo relevar indicadores que permitan determinar el grado de vulnerabilidad del proceso electoral. Si tomamos como

referencia que 0 es alta vulnerabilidad, tenemos puntuados en 18 a Rusia, Nicaragua con 36, Alemania alcanza los 89, Argentina 80 y Chile 91<sup>26</sup>.

¿Cuáles son los indicadores que adopta esta organización para determinar el grado de vulnerabilidad?

Se encuentran cualitativamente distribuidos en tres áreas básicas:

**1) Entorno digital** siendo los subítems bloqueo de plataformas y sitios web, remoción de contenido *on line*, desinformación y control *on line* sobre información, denegación de servicio, penalización de conductas ilícitas de hackeo y manipulación, ciberataques a la sociedad civil, responsabilidad civil por conductas ilícitas, entre otros.

**2) Sistema electoral y participación política** y los subítems son calidad de las elecciones a presidente, calidad de las legislaciones más recientes de legisladores, calidad de la legislación electoral, libre operabilidad de los partidos políticos, libertad de acción de las fuerzas opositoras, transparencia y rendición de cuentas, entre otros.

**3) Derechos humanos** con ítems tales como libertad de expresión, libertad de prensa, derecho a reunirse y asociarse con fines políticos, igualdad ante la ley, debido proceso, independencia del poder judicial, no discriminación, etc.

Es interesante mencionar algunos de los resultados que arroja el informe de la Organización de Estados Americanos sobre

---

<sup>26</sup> <https://freedomhouse.org/report/election-watch-digital-age>

Ciberseguridad del proceso democrático para América Latina y el Caribe<sup>27</sup>. Conforme a los resultados de una encuesta elaborado por OEA sobre 34 de los países miembros y acerca de la ciberseguridad, podemos inferir los desafíos que afronta la región en la aplicación de soluciones tecnológicas en los procesos electorales.

Los ítems analizados fueron:

- 1) Nivel de digitalización del proceso electoral.
- 2) Marco normativo.
- 3) Amenazas cibernéticas contra el proceso democrático.
- 4) Estado de implementación de medidas de ciberseguridad para proteger el proceso electoral.

Se identificaron las siguientes categorías como desafíos comunes:

- **Desafíos digitales:** Para superar este desafío, tanto funcionarios como colaboradores avocados al proceso electoral deberán conocer e implementar protocolos básicos a efectos de detectar suplantaciones de identidad y otros supuestos ilícitos como filtración o manipulación de información clasificada. Asimismo, deberán tener conocimiento de los protocolos a activar ante una

---

<sup>27</sup> Organización de los Estados Americanos (2019) *Consideraciones de Ciberseguridad del proceso democrático para América Latina y el Caribe* <https://www.oas.org/es/sms/cicte/docs/ESP-Cybersecurity-Democratic-Process-LAC.pdf>

contingencia de ataque cibernético cuyo objetivo podría ser tanto el padrón de votantes como los resultados de las elecciones, entre otros.

- **Capacidad humana:** En la misma línea que el anterior, este desafío supone la formación y capacitación del personal en todos los niveles. La falta de conocimiento de las regulaciones y procedimientos a seguir para dotar de seguridad a todos los aspectos del proceso electoral atenta contra la calidad del mismo. Es preciso hacer conocer e implementar las buenas prácticas en la cultura de las entidades afectadas a las elecciones.

- **Voluntad política:** Implica que las autoridades tomen conciencia de la importancia de la ciberseguridad e impulsen las acciones necesarias para garantizar la mayor cobertura y gestionar los riesgos que un ataque cibernético pudiera ocasionar.

- **Marco legal:** Permite que la respuesta ante cualquier amenaza sea razonable, oportuna y conforme a la normativa. Dado que una amenaza cibernética puede comprometer el proceso electoral, uno de las instituciones de la democracia, es imprescindible contar con un marco legal que brinde las directivas que deben guiar cualquier accionar en pos de instituir las mejores prácticas.

- **Medidas de procedimiento:** Se deberá contar con sistemas de auditoría de seguridad informática para evaluar las condiciones

en las cuales se desarrollará el proceso electoral y prevenir la respuesta ante un ataque cibernético<sup>28</sup>.

Con relación a las amenazas y ataques cibernéticos fuera de los procesos electorales, hemos asistido en este último tiempo a eventos tales como el ataque a *Colonial Pipeline* en USA, al SEPE (Servicio de Empleo de España), al RENAPER (Registro Nacional de las Personas) en nuestro país, a empresas tecnológicas como Microsoft o introducción de virus como Pegasus que infectó celulares de cientos de periodistas y activistas, sólo para nombrar algunas contingencias que provocan perjuicios incalculables por el valor de los datos y que contribuyen a cercenar la confianza en las instituciones.

La ciberseguridad debe constituir una política de estado y no solamente profundizar su implementación durante el ciclo electoral dada la temporalidad del mismo. Ello así porque no solamente las instituciones democráticas se tornan más vulnerables durante estos procesos, sino que todo ataque o amenaza cibernética constituye un factor de desconfianza y debilita el vínculo con los ciudadanos. Con el objetivo de fortalecer la integridad de la democracia y sus procesos, tanto actores públicos como privados deben contribuir a la concientización de los perjuicios que supone el riesgo cibernético y

---

<sup>28</sup> Organización de los Estados Americanos (2019) Consideraciones de *Ciberseguridad del proceso democrático para América Latina y el Caribe* <https://www.oas.org/es/sms/cicte/docs/ESP-Cybersecurity-Democratic-Process-LAC.pdf>

elaborar marcos legislativos y tecnológicos adecuados para prevenirlos y en su caso, responder adecuadamente.

## Conclusiones

La convergencia tecnológica de nuestro tiempo y la transformación digital actúan transversalmente impactando en todos los ámbitos de la sociedad incluso en la democracia y sus instituciones. Su esencia, principios y valores deben mantenerse inalterables y los cambios que se generan en el mundo *on line* y *off line* al igual que la tecnología deben empoderarla.

Las redes sociales y las tendencias de opinión no pueden sustituir el sistema representativo, pero sí éste puede ser más eficiente con su uso adecuado y de herramientas como el análisis y la gestión de datos.

Hoy somos protagonistas de una verdadera revolución digital y asistimos a ella como usuarios, consumidores y ciudadanos. Estamos en presencia de la generación de un nuevo paradigma de Internet: la Web 3.0 que, a diferencia de su antecesora concebida con una estructura centralizada, se basa en tecnologías descentralizadas siendo el escenario apto para el desarrollo de una nueva economía digital. Metaverso, *blockchain*, NFT (*Token not fungible*), criptoactivos son términos que hasta hace poco tiempo no conocíamos y hoy advertimos que se venden terrenos, ropa, obras de

arte y otros objetos en un ciberespacio diferente y hasta un país decide abrir una embajada.

La inteligencia artificial y sus aplicaciones tales como reconocimiento facial, realidad aumentada, robótica, entre otras, plantea nuevos retos éticos y jurídicos que el sistema democrático deberá regular mitigando los riesgos tal como la Unión Europea lo ha hecho en 2021 marcando un hito en la materia<sup>29</sup>. Excede el propósito de este artículo, el abordaje que representa para la democracia las consecuencias de la automatización entre ellas, la pérdida de empleos, la reasignación de trabajadores, la formación en nuevas habilidades, sustentabilidad, etc.

Más que nunca se nos impone la consolidación y fortalecimiento de la democracia en un mundo digital donde las grandes empresas tecnológicas asumen funciones antes reservadas a los estados y gobiernos. No se trata de obstaculizar el avance digital sino de regularlo tomando como eje los principios y valores de la democracia procurando la igualdad, el respeto por las libertades individuales y de los derechos humanos cuyos valores son reconocidos en el entorno digital.

Reitero que los desafíos de las tecnologías serán múltiples y exponencialmente dinámicos. Por tanto, se requiere de la innovación de todos los actores estatales y no estatales para dar una respuesta

---

<sup>29</sup>UE *Communication on Fostering a European approach to Artificial Intelligence* [https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/excellence-trust-artificial-intelligence\\_es#documents](https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/excellence-trust-artificial-intelligence_es#documents)

eficaz, eficiente, inclusiva y no discriminatoria siempre con el objetivo de transparencia, confianza y buenas prácticas propio del espacio colaborativo y solidario del sistema democrático.

La gestión de datos de la esfera pública, la participación ciudadana, los procesos electorales y otras prácticas ciudadanas son eslabones fundamentales del ejercicio democrático que deben potenciarse y fortalecerse con el uso de tecnología al servicio de la sociedad y del sistema democrático.

Capacitación y educación son pilares fundamentales para la sensibilización y concientización de la ciudadanía que no sólo contribuirá al uso de herramientas digitales, sino que evitará que la desinformación y las noticias falsas prosperen. Asimismo, es necesaria la formación de funcionarios y de la clase política dado que se requieren gestores y líderes capaces de dimensionar esta nueva era digital.

La ciberseguridad debe ser una política de estado más allá de las elecciones coadyuvando al fortalecimiento de las democracias otorgando seguridad y confianza en la gestión pública.

El marco legal y regulatorio que le compete a las instituciones democráticas deberá estar basado en un trabajo conjunto de todas las partes interesadas para aprovechar el potencial de las herramientas digitales y respetando el principio de neutralidad tecnológica universalmente aceptado.

La modernización de las instituciones democráticas, una sociedad interconectada y el constante devenir tecnológico constituyen el paradigma de esta época. La protección adecuada de los derechos humanos, el Estado de Derecho y la calidad democrática fueron, son y serán el paradigma de la humanidad.

\*Silvia Susana Toscano, abogada (UBA), Magister en Administración Pública (UBA), especialista en derecho y tecnología, miembro del Instituto de Filosofía Política e Historia de las Ideas Políticas, miembro del Grupo de Trabajo de Políticas Digitales y Ciberseguridad del Consejo Argentino para las Relaciones Internacionales (CARI), docente en universidades nacionales e internacionales, expositora en temas de su especialidad.

### **Bibliografía consultada**

Bell, Daniel, (1976) *El advenimiento de la sociedad posindustrial*, Ed. Alianza, Madrid

Berryhill, Jamie, Kok, Kevin y otros (2019) *Hello, World: Artificial intelligence and its use in the public sector*", *ECD Working Papers on Public Governance*, No.36

Burgos Pino, Dixela Karitza (2017): "El Ciberactivismo: perspectivas conceptuales y debates sobre la movilización social y política", *Revista Contribuciones a las Ciencias Sociales*, Eumed.net

Castells, Manuel (1997) *La Era de la Información: Economía, Sociedad y Cultura: La sociedad Red*, Ed Alianza, Madrid

CEPAL (2020) - *Revolución tecnológica e inclusión social. Reflexiones sobre desafíos y oportunidades para la política social en América Latina*

Del Campo, Agustina (2020) *¿La desinformación en democracia o la democracia de la desinformación?*

Centro de Estudios en Libertad de Expresión y Acceso a la Información, Facultad de Derecho. Universidad de Palermo

Echebarría, Koldo y Mendoza, Xavier (1999) "La especificidad de la gestión pública: El concepto de Management público". *¿De burócratas a gerentes?*, BID, Washington, pag.17

Ford, Elaine (2019) *El reto de la democracia digital. Hacia una ciudadanía interconectada*. Asociación Gráfica Educativa, Lima

Landor, George (2006) *Hypertext 3.0: Critical Theory and New Media in an Era of Globalization*, Johns Hopkins University

Press Munte-Kunigami, Arturo, Serale, Florencia L (2018) *Los datos abiertos en América Latina y el Caribe*. BID, Washington

Organización de los Estados Americanos (2019) *Consideraciones de Ciberseguridad del proceso democrático para América Latina y el Caribe*

Oszlak, Oscar, (2013) *Gobierno abierto: Hacia un nuevo paradigma de gestión pública*, Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe

Perez Luño, Antonio E. (2004) *¿Ciberciudadanía o Ciudadanía.com?* Gedisa Ed. Barcelona

### **Sitios web consultados**

[www.argentina.gob.ar](http://www.argentina.gob.ar)

[www.cepal.org](http://www.cepal.org)

[www.europarl.europa.eu](http://www.europarl.europa.eu)

[www.freedomhouse.org](http://www.freedomhouse.org)

[www.gsma.com](http://www.gsma.com)

[www.infobae.com](http://www.infobae.com)

[www.infoleg.gob.ar](http://www.infoleg.gob.ar)

[www.ieee.es](http://www.ieee.es)

[www.oas.org](http://www.oas.org)

[www.oecd.org](http://www.oecd.org)

[www.opengovpartnership.org](http://www.opengovpartnership.org)