



18/19

Números 18 / 19 Tercer y cuarto trimestre 2012

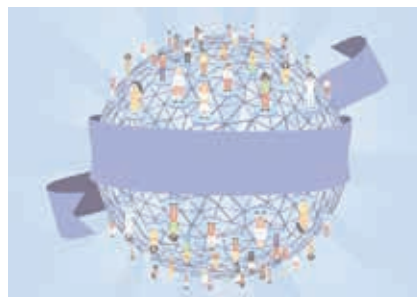
Revista Democracia y
Gobierno Local



Redes sociales y *Open Government*

- Redes sociales y *Open Government*. Hacia unas Administraciones locales en red y abiertas, por J. Ignacio Criado Grande
- ¿Qué papel juegan las nuevas tecnologías en el acercamiento de su institución a los ciudadanos?

Sumario



Fotografía de portada: iStockphoto

- 03 Editorial**
- 04 Tema central**
Redes sociales y *Open Government*. Hacia unas Administraciones locales en red y abiertas
- 14 Entrevista**
Redes administrativas. Redes sociales
- 20 Debate**
¿Qué papel juegan las nuevas tecnologías en el acercamiento de su institución a los ciudadanos?
- 24 Se ha publicado en**
Usos y estilos en las redes sociales
- 28 Buenas prácticas**
El impulso del Gobierno Abierto en la red de municipios de Castilla y León
- 36 Novedades**

La Fundación Democracia y Gobierno Local es una entidad constituida en el año 2002 e integrada por 23 diputaciones, cabildos y consejos insulares, cuyo objetivo es ser un espacio de encuentro y de intercambio de experiencias para promover la mejora de los Gobiernos locales de España. El Patronato de la Fundación está presidido por el presidente de la Diputación de Barcelona e integrado por los presidentes de las diputaciones de A Coruña, Alicante, Badajoz, Cáceres, Girona, Granada, Huesca, Jaén, León, Lleida, Lugo, Ourense, Pontevedra, Sevilla, Valencia, Valladolid, Zamora y Zaragoza; los presidentes de los cabildos de Gran Canaria y Tenerife; los presidentes de los consejos insulares de Mallorca y Menorca.

La Revista: Consejo Editorial: Amalia Ballesteros, José Antonio Duque, Marina Espinosa, Martín Fernández, Mònica Fulquet, Francisco García, Gema Giménez, Francisco Cacharro, María Hurtado, José Luis Lucas, Gabi Moreno, José Negrón, Susana Orgaz, Silvia Pellicer, Encarna Pérez, Héctor Pérez, Beatriz Soler, Leticia Vilar. **Coordinación de contenidos:** Antonio Arroyo, Zaida López, Amalia Ballesteros, Raquel Sánchez. **Corrección y revisión de textos:** M.^a Teresa Hernández Gil. **Proyecto gráfico:** Exitdesign. **Maquetación e impresión:** Gráficas Varona, S.A. **Edita:** Fundación Democracia y Gobierno Local. **Depósito Legal:** B-17229-2008. **ISSN:** 2013-0333 (papel) / 2013-0341 (digital) **Fundación:** Velázquez, 90, 4º 28006 Madrid / Tel. 917 020 414 / revista@gobiernolocal.org



Las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) están modificando la manera en que las Administraciones y los ciudadanos interactúan. En el caso de los Gobiernos locales, la proximidad con los vecinos y la necesidad de dar respuesta a sus demandas acentúan la urgencia de afrontar el reto de la adaptación a las nuevas herramientas que estas proporcionan.

La Administración electrónica es solo una de las posibilidades que tienen los Gobiernos locales para transformar la gestión municipal. Existe una enorme diversidad de herramientas que introducen, de una parte, agilidad en la comunicación, y, de otra, mayor transparencia en la información, sin olvidar las posibilidades que ofrecen de realizar un seguimiento y control continuos de la gestión. Las obligaciones que, sobre esta materia, están contenidas en el *proyecto de Ley de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno*, actualmente en tramitación parlamentaria, constituyen una pequeña muestra de las transformaciones que deberán asumir todas las Administraciones en pos del *Open Government*.

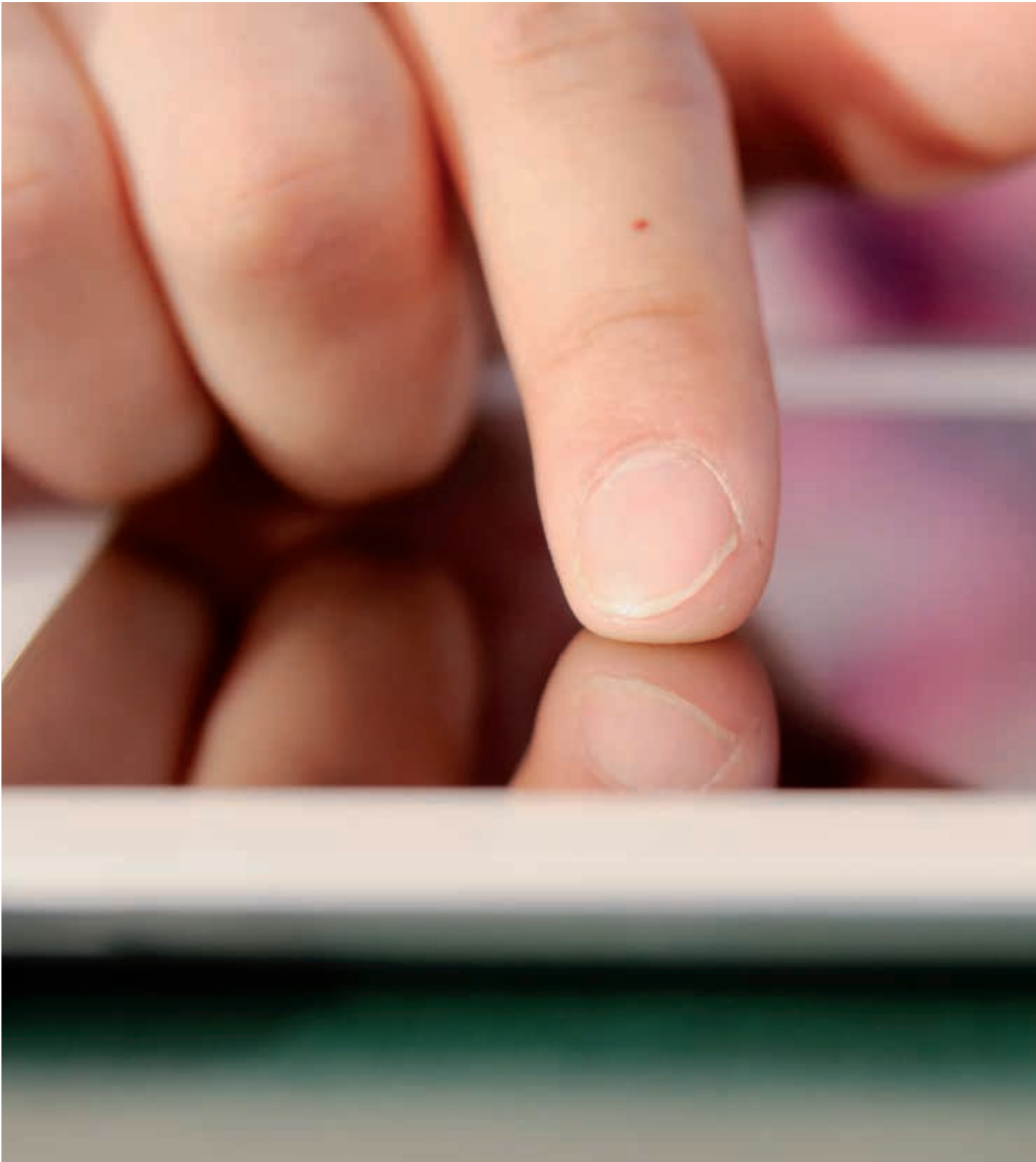
En términos de gobernabilidad (gobernanza), la introducción de aplicaciones concretas de estas tecnologías –tales como las redes sociales– en la gestión

municipal implica dar comienzo a un cambio en la cultura institucional, así como en la cultura ciudadana, en relación con las posibilidades de participación en el gobierno del municipio.

Por un lado, el diálogo directo de los ciudadanos con los representantes electos constituye, cada día más, una fuente de información útil y una variable a considerar en los procesos de gestión y toma de decisiones por parte de los Gobiernos locales. Por otro, se otorga a los ciudadanos la posibilidad de convertirse en sujetos activos, en piezas clave en el diseño y la mejora de los servicios públicos prestados. Pero dadas las inmensas posibilidades que estas tecnologías ofrecen, conviene determinar cuáles son las necesidades a las que se pretende dar respuesta, y evaluar qué instrumentos ofrecen a la Administración local la mejor alternativa a este fin.

En el contexto actual de crisis económica, la limitación de los recursos no puede afectar a la calidad de los servicios que las Administraciones locales prestan. Porque la eficiencia ya no puede entenderse como un reto, sino como una exigencia de la política económica, y las tecnologías de la información y la comunicación se presentan como uno de los medios más apropiados para hacer de ella una realidad. •

Tema central



Redes sociales y *Open Government*. Hacia unas Administraciones locales en red y abiertas

La irrupción en las Administraciones Públicas de la Web 2.0 y las redes sociales digitales ha traído consigo nuevas fórmulas de colaboración y comunicación con los ciudadanos, fórmulas que han superado con creces los mecanismos tradicionales de información y que han dado paso a un diálogo activo entre ambos. El éxito en la gestión del sector público local se vincula, en buena medida, a su capacidad de respuesta a la llamada de la innovación, a su capacidad de escucha, de apertura y transparencia.

Texto: **J. Ignacio Criado Grande** (Profesor de Ciencia Política y de la Administración de la Universidad Autónoma de Madrid. Asesor en Gobierno digital e Innovación administrativa)
Fotografías: iStockphoto

1. Presentación

Probablemente, nos encontramos en el momento más difícil para las Administraciones Públicas de nuestro país en muchos años. Al mismo tiempo, somos testigos de un momento de cambio histórico global. Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), Internet, redes sociales, *Open Government* (Gobierno Abierto), Web 2.0, innovación pública colaborativa y otros conceptos se abren camino para transformar la realidad en la que vivimos. Una realidad a la que las Administraciones Públicas, en general, y las Administraciones locales, en particular, no son, no pueden ser, ajenas. Por tanto, este trabajo tiene como objeto presentar el fenómeno de las redes sociales y el *Open Government* dentro de las Administraciones Públicas, de cara a indagar en su potencial para mejorar lo que hacen, para transformar su relación con la ciudadanía, así como para colaborar desde el sector público en el proceso de transformación en el que nos encontramos inmersos. Todo ello, considerando las constricciones económicas a las que hacen frente las Administraciones Públicas de nuestro tiempo.

2. De la Web 1.0 a la Web 2.0

Durante los últimos años se ha producido el salto desde la Web 1.0 a la denominada Web 2.0. La Web 2.0 se refiere a una nueva generación de servicios en Internet, basados en el concepto de red, la creación de comunidades, el minimalismo en el diseño estético y la utilización de una serie de nuevas tecnologías (Musser y O'Reilly, 2006). Las tecnologías de la Web 2.0 incluyen blogs, wikis, conectores de redes sociales (por ej., *Facebook* o *Myspace*), modos de comunicación basados en la web (por ej., chats), intercambio de fotografías (por ej., *Flickr*, *Instagram*) y vídeo (por ej., *YouTube*), microblogging (por ej., *Twitter*) y otras (por ej., *mashup*, *tagging*, *widgets*...). La nueva Web que se crea a través del uso de estos medios sociales se

denomina Web 2.0 o Web Social, cuyo desarrollo se fundamenta, al menos, en tres pilares necesarios para entender el nuevo papel de esta generación de tecnologías dentro de las Administraciones Públicas.

Por un lado, por medio de las mencionadas herramientas, los individuos actúan como agentes activos en la producción de contenidos web, convirtiéndose en *prosumidores*. La Web 2.0 incluye una colección de medios sociales a través de los cuales los individuos se convierten en protagonistas de la creación, organización, edición, combinación, intercambio, comentario y evaluación de contenidos web, así como de la formación de redes sociales a través de las que interaccionan y se enlazan entre ellos (Chun *et al.*, 2010). Con la Web 2.0 estas actividades pasan a ser desarrolladas por seres humanos organizados en torno a comunidades, más o menos estructuradas, utilizando la red como modelo organizativo básico. Un ejemplo de ello es la posibilidad que tienen los individuos para crear etiquetas (*tags*) de sus vídeos preferidos en *YouTube*. Cuando una persona comparte y etiqueta un vídeo usando ‘Shakira’, ‘Barcelona’, ‘concierto’, ‘2011’, además de demostrar interés por una determinada cantante, está facilitando que otros usuarios puedan localizar más fácilmente ese contenido en ulteriores búsquedas.

Por otro lado, a la hora de entender el potencial para las organizaciones públicas que se encuentra detrás de la Web 2.0, hay que caracterizar el principio de la “inteligencia de la multitud” o “inteligencia colaborativa”. En la Web 1.0 los contenidos de las organizaciones son creados por ellas mismas, bajo el

principio de que la “*autoridad interna lo conoce todo*”, de manera que las personas son consideradas simplemente como consumidoras de datos, información o servicios. En un entorno de Web 2.0 la innovación en el sector público está ligada al público que se encuentra fuera de los límites formales de la organización, que tiene la capacidad, no solo para generar información y contenidos, sino también para evaluarlos de manera continua. A modo de ejemplo, los contenidos de la *Wikipedia* se construyen de una manera colaborativa por millones de personas desconocidas entre sí y cuyas contribuciones son evaluadas constantemente por el resto de usuarios. Aquí, la autoridad y el prestigio se transparentan en base a lo que la comunidad de usuarios lee, comenta, visita, valora, comparte, etc., no sobre lo que unos pocos bien informados consideran que es mejor.

En tercer lugar, la Web 2.0 implica un proceso de creciente desintermediación de las actividades entre particulares y organizaciones. La Web 2.0 denota una transformación en los procesos de creación de valor, ya que las personas pueden llevar a cabo muchas actividades que previamente requerían la intermediación de un profesional, una empresa, un partido político, etc. En consecuencia, la Web 2.0 facilita una alteración de las dinámicas de relación, al generar lazos con mayor horizontalidad y menor coste. Así, la intermediación que no aporta valor a

las personas se pondría en tela de juicio. Un ejemplo de ello es la transición de las industrias culturales hacia nuevos modelos de negocio en un contexto en que la relación directa entre creadores y usuarios es cada vez más factible sin los intermediarios tradicionales. Los aspectos anteriores suponen una transición

“
**Las redes sociales y el
Open Government
facilitan construir unas
Administraciones
Públicas orientadas
a la innovación continua**



hacia una realidad en la que las redes sociales y el *Open Government* se convierten en ámbitos imprescindibles, y cada vez más presentes, en las Administraciones Públicas, tal y como se expone a continuación.

3. Las redes sociales y el *Open Government* en el sector público

Dentro de las mencionadas dinámicas ligadas a la Web 2.0, las Administraciones Públicas están explorando dos tendencias interrelacionadas que generan nuevos retos y oportunidades. De un lado, las redes sociales digitales permiten una conversación continua con la ciudadanía que facilita la consolidación de nexos con el entorno, así como nuevas pautas de relación con las Administraciones Públicas. Por otro lado, el *Open Government* (Gobierno Abierto) rescata viejas ideas sobre transparencia y rendición de cuentas que ahora gozan de mayores oportunidades como consecuencia de la apertura ligada a la Web 2.0. En ambos casos, las experiencias que se están desarrollando también tienen un interés notable dentro de las Administraciones locales.

A) Redes sociales en el sector público: ¿hacia la conversación constante?

Como se ha mencionado más arriba, la generalización de las redes sociales en las Administraciones Públicas se asocia a la creciente utilización de una serie de instrumentos de la llamada Web 2.0. *Facebook*, *Twitter*, *YouTube*, blogs, etc., forman parte cada vez más del paisaje social y administrativo. Según datos del ONTSI (2011), estas herramientas han alcanzado un nivel de difusión

de más del 77 % entre los usuarios de Internet. El mismo estudio sitúa a España en la tercera posición en el *ranking* mundial que puntúa el uso de las redes sociales digitales. Concretamente, las herramientas sociales más utilizadas son *Facebook*, *Tuenti* y *Twitter*. La primera integra alrededor de 15 millones de usuarios en España. *Tuenti* está especializada en el público juvenil y agrupa a 11 millones de usuarios. Finalmente, *Twitter* se sitúa en torno a los 3 millones de usuarios en 2012, si bien es la que está experimentando mayor rapidez de difusión, especialmente dentro de las Administraciones Públicas.

En el sector público, los datos de uso disponibles son más limitados, sobre todo por lo que se refiere a las Administraciones locales. En un estudio realizado en 2010 sobre 75 Gobiernos locales europeos (los cinco de mayor tamaño de los quince primeros Estados miembros de la UE) se evidenció un nivel de difusión de las principales redes sociales en torno al 30 % (Bonsón *et al.*, 2011). Más recientemente, González (2012) ha constatado que 54 de los 62 ayuntamientos españoles de mayor tamaño (más de 100.000 habitantes) utilizan, al menos, una de las principales redes sociales (aunque más del 60 % de ellos son usuarios de tres o más). Lo anterior abre la puerta a innovaciones en la actividad de las Administraciones locales, siempre que se desarrollen estrategias y modelos con los que aplicar estas redes sociales digitales. Esas transformaciones en la manera de gestionar lo público podrían afectar tanto a la posición de la ciudadanía en el proceso de gobierno, como al funcionamiento interno de las Administraciones Públicas.

Como ya se está poniendo de manifiesto con diversos ejemplos en las redes sociales, las interacciones con los ciudadanos se podrían transformar de una forma sustantiva

“
Las Administraciones
locales del futuro
serán en red y abiertas,
o no serán

por estos medios. Ese potencial se sostiene en la facilidad que ofrecen redes sociales como *Facebook* o *Twitter* para enlazar, publicar, intercambiar opiniones, experiencias y conocimientos, así como para desarrollar un marcado y filtrado contenido colaborativo de la información más relevante, que ayuda a las personas a organizarla y conectarla para su efectiva compartición (Criado y Rojas-Martín, 2012). Así, las redes sociales implicarían una transformación en el actuar de las Administraciones Públicas, en la medida en que los ciudadanos puedan incorporar directamente asuntos a la agenda pública. De hecho, la movilización social de base (*grassrootsmobilization*) es un aspecto que las Administraciones Públicas tendrán que considerar en su quehacer diario, tal y como ya se hace en las empresas, ante el posible impacto para su autoridad y reputación.

A su vez, las redes sociales digitales permitirían que la ciudadanía se involucrase más activamente en la mejora de los servicios públicos, no solo ofreciendo su opinión acerca de su consumo o realizando quejas/sugerencias *a posteriori*, sino también mediante la participación *a priori* en los procesos de creación de nuevos contenidos y servicios que requieren de su involucración activa, y que no serían posibles sin la existencia de estas nuevas plataformas digitales. El caso de *FixMyStreet* (<http://www.fixmystreet.com/>), que se autodefine como un espacio para informar, ver y discutir problemas locales (en el Reino Unido), involucra de una manera más intensa a los ciudadanos con su comunidad de referencia en forma de red social, facilitando una solución colaborativa a determinados problemas (*graffiti*, asfaltado, alumbrado, etc.).

B) Open Government: ¿qué hay de nuevo, amigo (invisible)?

La difusión del *Open Government* ha sido relativamente reciente, en la medida en que el redescubrimiento del concepto se inició con la presentación

del *Memorandum for Transparency and Open Government* (Memorándum por la Transparencia y el Gobierno Abierto) por el presidente Obama, el 21 de enero de 2009 (la primera medida adoptada bajo su presidencia). Este documento rescató el tema como una prioridad política en torno a tres principios: colaboración, transparencia y participación. Anteriormente, el *Open Government* (véase el primer capítulo de la serie británica de los ochenta *Yes, Minister*) consistía en centrarse en aspectos relacionados con el secreto de las acciones del Gobierno e iniciativas orientadas a abrir las ventanas del sector público hacia el escrutinio de la ciudadanía, limitando el oscurantismo. Eso derivó en la extensión de leyes sobre el derecho de acceso a la información pública y la incorporación de mecanismos para mejorar la rendición de cuentas ante el público. Por tanto, la apertura de los Gobiernos y Administraciones Públicas ha sido una constante inquietud de las sociedades democráticas contemporáneas, ahora renacida al calor de las nuevas herramientas de la Web 2.0.

El debate que se abre en torno al *Open Government* parece orientarse en torno a qué implicaciones tiene para las instituciones políticas y administrativas este potencial, casi ilimitado, para transparentar lo que hacen y cómo lo hacen. Como puso de manifiesto el caso *WikiLeaks*, la transparencia de la actividad de los Gobiernos en materias sensibles, como la diplomacia, implica un reto para la relación tradicional entre políticos/empleados públicos, medios de comunicación y ciudadanía. Las alteraciones en ese triángulo debidas al *Open Government* derivan de una ampliación de la esfera pública y de la disponibilidad por parte de los ciudadanos de mecanismos, sin el filtrado de los medios convencionales, para informarse e, idealmente, exigir responsabilidades y rendición de cuentas a los servidores públicos.

Por tanto, el *Open Government* no solo supone transparentar ante el público los datos e información de las Administraciones Públicas, sino hacerlo de

Tema central



manera que pueda compartirse, reutilizarse y mejorarse. Se asume que las Administraciones Públicas disponen como materia prima básica para su funcionamiento de numerosos datos referidos a los ciudadanos y empresas, sobre las más diversas áreas de actividad, desde los resultados del rendimiento de las escuelas públicas, pasando por los tiempos de espera para diferentes tipos de operaciones quirúrgicas, hasta llegar a la distribución de gastos dentro de los presupuestos públicos. Su puesta a disposición de los ciudadanos podría tener efectos benéficos de cara a la transparencia y la rendición de cuentas de los Gobiernos y Administraciones Públicas. A la vez, podría mejorar la capacidad de adopción de decisiones de los ciudadanos a la hora de utilizar los servicios públicos. Complementariamente, otorgaría una oportunidad para la generación de nuevos servicios ligados a la reutilización de los datos públicos. Todo ello, sin perjuicio del ejercicio de libertad y reducción de costes en determinadas áreas de la gestión pública.

Los ejemplos de todo lo anterior en el sector público son cada vez más palpables, incluyendo las Administraciones locales. Ejemplos como el de *OpenData BCN* (<http://w20.bcn.cat/opendata/>), o San Francisco Data (<https://data.sfgov.org/>), reflejan el potencial derivado de abrir las bases de datos públicos al entorno. Por otro lado, estas experiencias deben entenderse como un primer paso en el verdadero significado del *Open Government*, mucho más centrado en un cambio de filosofía sobre el papel de las Administraciones Públicas en la era de la Web 2.0. Eso es lo que pretende la *Open Government Partnership* (Alianza para el Gobierno Abierto) (<http://www.opengovpartnership.org/>), cuya declaración original de 2011, firmada ya por decenas de Gobiernos a nivel mundial, se centra en la identificación de prácticas efectivas y aproximaciones innovadoras para facilitar que las TIC se orienten a empoderar a las personas y promover la transparencia pública hasta unos confines desconocidos a día de hoy.

4. Hacia un futuro en red y abierto para las Administraciones locales

Como conclusión, se puede sostener que las Administraciones locales serán en red y abiertas, o no serán. En un contexto de crisis como el presente, las Administraciones locales requieren soluciones innovadoras que no supongan desajustes presupuestarios, pero que al mismo tiempo generen el máximo retorno en legitimidad y aceptación social, además de desencadenar innovaciones en los servicios prestados a la ciudadanía. Si bien las ideas expresadas en torno a las redes sociales digitales y el *Open Government* no son una panacea para solucionarlo todo, al menos llevan inoculado el virus de la colaboración, la participación, la transparencia, la rendición de cuentas y, lo que es más importante, la innovación colaborativa o ‘conectiva’ (Subirats, 2011).

El punto clave es identificar la manera en que las TIC ligadas a la Web 2.0 facilitan la creación de valor dentro de nuestras Administraciones locales, orientándolas hacia una innovación constante. En el sector público, la innovación ha supuesto tradicionalmente la búsqueda de soluciones creativas a los problemas sociales complejos, pudiendo incluir la creación de nuevos servicios, formas de organización, mejoras de procesos o modificaciones de conducta de los ciudadanos. Hoy, la innovación se encuentra cada vez más ligada a la capacidad para acceder, adoptar, procesar y, sobre todo, compartir conocimiento con los agentes clave del entorno. En otras palabras, la innovación en el sector público local se fundamenta en la capacidad de desarrollar escucha activa, colaboración, apertura y transparencia dentro de un entorno en el que la información fluye de una manera libre y las fronteras organizativas son cada vez menos difusas. De cómo sean capaces de responder a este reto las Administraciones locales dependerá, en buena medida, su supervivencia y relevancia política y social en el futuro más próximo. •

Referencias bibliográficas

- BONSÓN, E., Torres, L., Royo, S. y Flores, F. (2012). "Local e-government 2.0: Social media and corporate transparency in municipalities". *Government Information Quarterly*. Vol. 29 (2), pp. 123-132.
- CHUN, S. A., SHULMAN, S., SANDOVAL, R. y HOVY, E. (2010). "Government 2.0. Making Connections between Citizens, Data and Government". *Information Polity: The International Journal of Government & Democracy in the Information Age*. Vol. 15, pp. 1-9.
- CRIADO, J. I. y ROJAS-MARTÍN, F. (2012). "Las Redes Sociales en las Administraciones Públicas Iberoamericanas. Retos y Perspectivas de Futuro". Ponencia presentada en la *XVII Conferencia Internacional del CLAD*. Cartagena de Indias, Colombia.
- GONZÁLEZ, M. R. (2012). *Análisis de la Presencia de los Ayuntamientos Españoles en las Redes Sociales: Estudio Especial de la Red Social Twitter*. Tesis de Fin de Master. Departamento de Ciencia Política y Relaciones Internacionales. Universidad Autónoma de Madrid.
- ONTSI (2011). *Informe Anual de la Sociedad de la Información en España. Industria y Hábitos de Consumo*. Fecha de acceso: 20 de abril de 2012. <http://www.ontsi.red.es/ontsi/es/estudios-informes/>
- SUBIRATS, J. (2011). *Otra Sociedad. ¿Otra Política?* Icaria, Barcelona.



Open Government **y redes sociales**

Manuel Villoria Mendieta

Catedrático de Ciencia Política y de la Administración
de la Universidad Rey Juan Carlos

Como ciudadano de un municipio, me gustaría saber cuáles son los restaurantes de mi ciudad que tienen los peores resultados en las inspecciones sanitarias o de seguridad, me gustaría saber cuáles son los cruces más peligrosos, o cuáles son los itinerarios más rápidos de mi casa al trabajo; también, ya como ciudadano, en general, creo que sería bueno saber cuáles son los resultados de los colegios de mi comunidad en la enseñanza de matemáticas o inglés, o cuáles son los mejores hospitales para tratar el cáncer de próstata; más aún, en qué calles se producen más “tirones”, o en qué parques hay más menudeo de drogas o más “botellones”. Todo esto ayudará a mis elecciones, me permitirá elegir mejor dónde comer o comprarme una casa. Pero, además, ayudará a que actores públicos y privados “se pongan las pilas” para dar mejores servicios, si no quieren cerrar o verse abocados a reestructuraciones dolorosas. Todo ello se puede conseguir si el Gobierno local o provincial o autonómico pone a disposición ciudadana todos sus datos relevantes, y si incentiva que las personas que viven en su territorio reporten al Gobierno lo que ven que funciona bien o mal, colaboren en las propuestas de mejora,

comuniquen sus opiniones sobre los servicios, etc. Este *crowdsourcing* de datos puede significar muchos millones de ahorro en gasto público ineficiente y en costes de oportunidad para la ciudadanía. Desde otra perspectiva, no estaría mal que un Gobierno abriera espacios para la construcción de conocimiento colectivo, plataformas que proporcionen contenido abierto sobre cómo mejorar la enseñanza, por ejemplo; un espacio donde cualquier creador de contenido pudiera publicar *apps* que capturaran y compartieran recursos de aprendizaje. Con la agregación de datos se produce lo que los tecnólogos denominan el “perpetual beta”, una funcionalidad integrada en el sistema que permite a este su continua mejora. Todo esto es “Gobierno Abierto”; en este modelo de interacción Gobierno-sociedad, el funcionario pierde el monopolio del conocimiento y la *expertise*, debiendo recrear su relación con el ciudadano, ahora ciudadano digitalmente conectado (*netizen*), pasando de una relación vertical a una de colaboración horizontal. Una colaboración en la que todos ganamos. Creo que este es un camino imparable para la mejora del Gobierno y la integración social. Es hora de consolidarlo.



María Ester Arizmendi

Directora General de
Modernización Administrativa,
Procedimientos e Impulso de la
Administración Electrónica

Redes administrativas. Redes sociales

La entrevista recoge la visión de la directora general ante las cuestiones planteadas por la Fundación, dirigidas a conocer y valorar el funcionamiento del Gobierno Abierto, la eficacia de las comunicaciones, el juego de las redes administrativas globales y el papel de la Administración electrónica en el nuevo escenario digital, en el que los ciudadanos cobran un papel cada vez más activo.

Texto: Fundación Democracia
y Gobierno Local

El proyecto de Ley de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, ¿qué tipo de efectos considera que puede tener a la hora de impulsar la Administración electrónica?

No cabe duda de que la futura Ley de transparencia impactará profundamente en la actual configuración de las Administraciones Públicas, obligando a estas a abandonar el actual esquema de Administración “oscurantista” tradicional, de corte napoleónico, para adoptar un modelo de Administración abierta, más cercana al ciudadano, más comprensible, más accesible, más participada y más sensible a las críticas y a la supervisión constante de la sociedad.

En este profundo cambio, la Administración electrónica será el aliado más eficaz de la acción administrativa, pues a través de ella podrá hacerse posible la comunicación recíproca, instantánea, receptiva y sencilla.

Desde este punto de vista, la futura Ley supondrá un decisivo impulso a la implantación de la Administración electrónica en todas las Administraciones Públicas, ya que el portal de la transparencia ha de tener formato electrónico.

¿Cómo puede afectar la situación de crisis económica e institucional actual al buen funcionamiento del *Open Government*?

La crisis económica actual será un refuerzo para el funcionamiento del *Open Government*. Los aspectos clave en el buen funcionamiento del Gobierno Abierto son el interés de los ciudadanos por participar en la acción pública, y la necesidad de los Gobiernos de requerir opinión para resolver retos no conocidos antes. Ambas circunstancias, se dan en situaciones de crisis como la actual. En consecuencia, se produce un encuentro entre oferta y demanda de Gobierno Abierto, un interés mutuo en llegar a acuerdos sociales de amplio espectro para la resolución de acuciantes problemas comunes; pensa-

mos que las crisis son aceleradores del desarrollo del Gobierno Abierto.

¿Cómo puede contribuir a la mejora del Buen Gobierno el uso por parte de las Administraciones Públicas de las redes sociales?

Las redes sociales son una importante realidad que ni el legislador ni la propia Administración Pública pueden desconocer. Como se puede constatar, su uso habilita una colaboración masiva sin precedentes. Las Administraciones Públicas, haciendo un uso inteligente de las mismas, pueden crear nuevos escenarios de colaboración social, antes impensables. Tomemos como ejemplo las tecnologías *Big Data*, que nos permiten hacer un análisis del sentimiento social a partir de la información que fluye por las redes sociales. Esto nos permitirá conocer de un modo más fidedigno la reacción social ante las medidas que adoptamos, o incluso ser más proactivos a la hora de proponer a la ciudadanía medidas ante los temas que le preocupan.

Pero, además, las redes sociales aumentan la productividad de los empleados públicos que se dedican a las tareas más relacionadas con la gestión del conocimiento y el diseño de las políticas públicas. De acuerdo con los estudios de McKinsey, la productividad de los trabajadores del conocimiento se incrementa entre un 20 % y un 25 % con un uso pleno de las redes sociales en las organizaciones, y ello es también aplicable a las Administraciones Públicas. El incremento de productividad en nuestro entorno está emparejado con el Buen Gobierno. En este caso, como en tantos otros, la realidad va más deprisa que la maquinaria administrativa. Es el momento de regular esta nueva manera de relacionarse, para que sea efectiva y respetuosa con los derechos de todos.

¿Cree que aumenta la confianza de los ciudadanos en la Administración el hecho de que esta difunda su actividad a través de las redes sociales?

Los ciudadanos no aumentan su confianza porque difundamos nuestra actividad por las redes sociales. Este tipo de uso es unidireccional, y en él estamos sustituyendo los medios tradicionales de comunicación por un nuevo medio, sin cambiar el proceso de comunicación. El aumento de la confianza se basa en el contraste de opiniones, y para ello el uso de las redes sociales habrá de convertirse en una comunicación bidireccional.

¿Está previsto poner en marcha algún proceso de información y/o formación o algún sistema de uso corporativo que sirva de guía a los empleados públicos en el uso de las redes sociales?

En los centros de formación de la Administración Pública comienzan a impartirse cursos sobre el uso de redes sociales, y ya en el Tecnimap de Zaragoza incluimos una mesa redonda sobre la materia en el año 2010. En cualquier caso, la presencia y la actuación de un empleado público dentro de las redes sociales, al igual que en cualquier otro aspecto de su vida pública, han de ajustarse a los principios de comportamiento recogidos, entre otros, en el Estatuto Básico del Empleado Público. Es un nuevo medio que no deja de ser una continuación de nuestra presencia social habitual. De todas maneras, dentro del grupo de comunicación digital se han elaborado unas guías, entre las cuales existe una guía web 2.0 para definir en la Administración General del Estado las normas relacionadas con las redes sociales, que regulan la participación de la Administración General del Estado en dichas redes, y la generación y sindicación de contenidos, incluyendo apartados específicos para los medios sociales más extendidos (*Facebook, Twitter, LinkedIn, Tuenti, YouTube, Flickr, Slideshare...*).

En ocasiones se dice que la Administración traslada su sistema de funcionamiento burocrático al escenario digital. ¿Qué puede haber de cierto en esto?

Esto es en parte cierto. La Administración es una organización de estructuras y procedimientos muy severos. Además, y así debe ser, es garantista, pues tiene en sus manos la gestión del interés general y la salvaguarda de los datos de los ciudadanos.

En este contexto se han desarrollado procedimientos de estructura tradicional que fueron implantados antes de la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

Con la aparición de esta Ley se regulan procedimientos mucho más ágiles, aunque igualmente garantizando la legalidad vigente. Ha llegado el momento de aunar el procedimiento tradicional de la Ley de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común del año 1992 con el procedimiento electrónico de los años 2007 y siguientes.

De este modo, estamos convencidos de que el ciudadano tendrá más claras sus opciones y verá aliviadas sus cargas al acercarse a la Administración.

Según el Informe Anual sobre el desarrollo de la Información en España, correspondiente al año 2011, el 85 % de las empresas están presentes en Facebook y el 35 % en Twitter. ¿Qué porcentaje de presencia atribuiría al sector público?

Existe un notable esfuerzo por estar presentes en las redes sociales. Los ministerios y principales organismos de la Administración General del Estado están en las principales redes sociales, tanto en las dos que ha mencionado como en *YouTube*, y muchos de ellos en *LinkedIn* o *Tuenti*. En algunos casos, como en el ámbito de las políticas de reutilización de la información pública, la presencia en las redes sociales ha sido además clave para crear una comunidad que facilita el éxito de las acciones de la Administración en este campo.

¿Cuáles son las principales ventajas y, en su caso, inconvenientes derivados de la presencia de las Administraciones Públicas en las redes sociales?

Teniendo en cuenta que el 83 % de los ciudadanos son usuarios de algún medio social, no se puede dejar de lado.

El ciudadano escucha, opina y se comunica en las redes sociales. Para las Administraciones Públicas las redes sociales son un lugar de encuentro con los ciudadanos. Tenemos que estar si queremos formar parte de esta nueva forma de comunicarnos.

El potencial que tienen las redes sociales es esa comunicación directa con el ciudadano para escuchar las opiniones, comunicar y fomentar la participación de este en los asuntos públicos.

Las posibilidades de uso en las Administraciones Públicas son muchas: la comunicación a través de las redes sociales es tan eficaz o más que la presencial, es más rápida y requiere menos recursos. Las redes también se están utilizando como canal de resolución de dudas o reclamaciones (como las utiliza la Agencia Estatal de Administración Tributaria). La Administración se acerca al ciudadano para comunicarle iniciativas, y el avance de la transparencia será también a través de las redes sociales con aval de la sociedad.

Las principales desventajas son los comentarios negativos generados en la red, que pueden dar mala imagen de la Administración, y también la difusión de informaciones falsas o tendenciosas. Por ello, conviene dar unas pautas de uso de las redes sociales en las Administraciones para incorporar una correcta relación ciudadano-Administración.

¿Cómo se está posicionando el sistema de Administración electrónica español en el entorno de países de la Unión Europea? ¿Qué grado de desarrollo e implantación tiene en comparación con las instancias administrativas de otros países?

La Administración electrónica está considerada como uno de los pilares fundamentales para conse-



guir los objetivos de la Agenda Digital para Europa. Por este motivo, en noviembre de 2009 España firmó la Declaración Ministerial de Malmö, y en diciembre de 2010 la Comisión Europea presentó el Plan de Acción Europeo sobre Administración Electrónica 2011-2015; Plan que es una de las iniciativas clave de la Agenda Digital, y que tiene como finalidad promover una Administración Pública inteligente, sostenible e innovadora.

Dicho esto, sobre la relación comparativa con otros países, lo importante es lo que dicen los demás de nosotros.

La Unión Europea realiza desde hace una década un informe anual comparativo de servicios electrónicos sobre un conjunto de 20 servicios públicos, 12 des-

tinados a ciudadanos y 8 a empresas. Pues bien, de acuerdo con el estudio de 2010, nuestro país se ha posicionado dentro de los 10 primeros puestos, concretamente en el octavo, tanto en disponibilidad, por encima de la media europea, con un 95 % de servicios disponibles plenamente en línea, como en sofisticación de servicios electrónicos, que alcanza el 98 % en el contexto europeo.

Los servicios de Administración electrónica en España también se valoran positivamente en términos de usabilidad y accesibilidad. Así, según el estudio de la Comisión Europea titulado *Monitoring eAccessibility*, y realizado entre 2010 y 2011, en el que, entre otros aspectos, se ha evaluado la accesibilidad de servicios de Administración electrónica de los Estados miembros de la Unión Europea, Estados Unidos, Australia, Canadá y Noruega, España se sitúa como líder europeo indiscutible en el ámbito de la accesibilidad de los portales web de la Administración Pública europea. Asimismo, nuestro país se sitúa por delante de los Estados no integrados en la Unión Europea que han sido analizados.

Además, algunas de nuestras infraestructuras y servicios comunes han sido seleccionados por la Unión Europea como ejemplos de mejores prácticas para ser compartidas por el resto de Administraciones, siendo el caso más conocido el de la Plataforma de servicios @Firma relativos a la firma electrónica.

Por otra parte, la Organización de las Naciones Unidas ha premiado a España en 2012 por el acceso electrónico completo de los ciudadanos a los servicios públicos. Se trata del reconocimiento internacional con más prestigio que mide la excelencia en el servicio público. Efectivamente, en estos momentos más del 90 % de los procedimientos y servicios, y el 99 % de los trámites de la Administración General del Estado, están accesibles por medios telemáticos.

Todos estos datos evidencian una posición de liderazgo en el desarrollo de la Administración electrónica en España.

¿Existe algún sistema de interconexión de redes administrativas entre las distintas Administraciones Públicas (Administración General del Estado, comunidades autónomas, Administración local)? ¿Y entre los distintos Estados miembros de la Unión Europea?

Sí, desde luego. La Red SARA interconecta todos los ministerios de la Administración General del Estado, todas las comunidades autónomas, 11 entes singulares de carácter constitucional o dotados de independencia funcional (Congreso, Senado, Casa de S.M. el Rey, Consejo de Estado, Tribunal de Cuentas, Banco de España, Agencia Española de Protección de Datos, Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda, etc.), y 13.033 entidades locales, de las cuales 3.708 están interconectadas; a día de hoy, supone un 90,35 % de población cubierta.

Por otra parte, la Red SARA, a través del enlace con la red transeuropea sTESTA, financiada por la Comisión Europea y establecida en junio de 2000, conecta a las Administraciones Públicas españolas con instituciones y agencias comunitarias, así como con las Administraciones de los demás Estados miembros, permitiendo la integración efectiva de la Administración en los servicios públicos europeos transfronterizos. Proporciona así una red de comunicaciones que une a todas las Administraciones Públicas españolas dentro de un sistema de red privada, y a estas con las europeas a través de sTESTA, lo que permite a las Administraciones Públicas conectarse unas con otras y usar los servicios que proporcionan las demás. Así, pueden reducirse costes al sustituir redes particulares, proporcionando un entorno flexible con un plan de evolución tecnológica.

Además, embebidos en la infraestructura de SARA, están los servicios que otorgan equivalencia legal a



Banca electrónica (28,2 %), siendo la obtención de información y la descarga de formularios oficiales el principal uso de las consultas del ciudadano.

Ahora bien, si nos basamos en la tramitación electrónica en las Administraciones, la realidad es que vemos que los ciudadanos realizan alrededor de un 52 % de trámites electrónicos, mientras que las empresas hacen un 91 %. La diferencia está en que muchos trámites no son realizados directamente por el ciudadano, ya que existe un fenómeno de intermediación formal o informal en el uso de la Administración electrónica. Así sucede,

por ejemplo, en el actual modelo de obtención y renovación de la licencia para conducir vehículos, en el cual el trámite electrónico de envío de documentación a la Dirección General de Tráfico se realiza desde el Centro de Reconocimiento de Conductores que lleva a cabo el chequeo médico del solicitante.

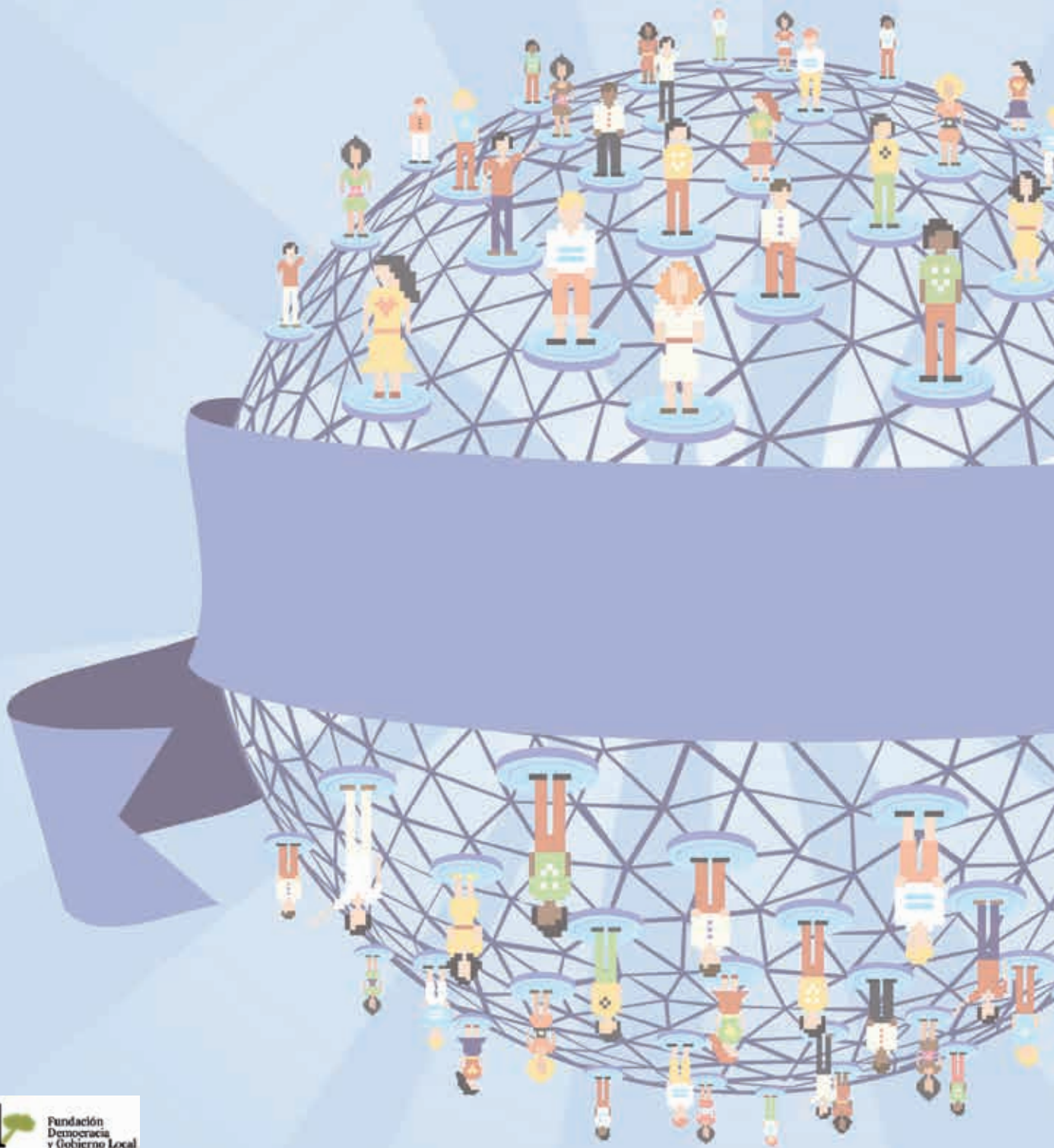
Los trámites más utilizados son los trámites relacionados con la Agencia Tributaria y de la Seguridad Social. En el caso de la Agencia Tributaria, la simplificación de los trámites de presentación de la renta ha contribuido a aumentar este uso, y además el ciudadano obtiene un beneficio directo, ya que, en caso de devolución de renta, esta se hace antes si se utilizan los soportes electrónicos.

Y creemos que debemos avanzar en esa vía. Hay que convencer a los ciudadanos de que la Administración electrónica es segura y fiable, y de que es para ellos. Queremos estar disponibles 24 horas al día, 7 días a la semana, y estar presentes en la vida cotidiana de los ciudadanos, con respuestas eficaces y eficientes. ●

los trámites relacionados por medios electrónicos con los realizados de modo presencial; esto hace de la Red SARA una herramienta que permite el intercambio de información de modo automatizado dentro de las condiciones de confidencialidad y seguridad que requiere la actividad administrativa, y que a la vez se constituye como una palanca de eficiencia en el uso de recursos tecnológicos, al facilitar el acceso a servicios comunes necesarios para la automatización del ciclo de vida de los procedimientos administrativos. El despliegue de estos servicios de modo individualizado por cada una de las Administraciones Públicas hubiera supuesto un continuo “reinventar de la rueda”, ineficiente desde el punto de vista económico, e inasequible desde el punto de vista presupuestario.

¿Qué porcentaje de gestiones administrativas se realizan preferentemente a través de la Red? ¿Cuáles destacan por su mayor uso?

Según datos del Instituto Nacional de Estadística (INE) en 2011, el uso de la Administración electrónica (39,19 %) tiene cotas similares a la utilización de la



¿Qué papel juegan las nuevas tecnologías en el acercamiento de su institución a los ciudadanos?

Las nuevas tecnologías de la información han abierto a las Administraciones grandes oportunidades para mejorar la gestión de los servicios públicos, y dotar de mayor transparencia y calidad a las comunicaciones. Hemos formulado la pregunta indicada a cinco de nuestros patronos, y hemos podido comprobar que todos ellos entienden que la estrategia de Gobierno Abierto y en red es un factor esencial a la hora de acercarse a los ciudadanos y activar su colaboración, una herramienta clave que facilita el acceso a sus políticas y a su gestión, al tiempo que fomenta la integración y la eficiencia. En la senda de Internet y las redes sociales, todos ellos avanzan en la misma dirección.

Foto: iStockphoto



José Miguel Bravo de Laguna Bermúdez
Presidente del Cabildo de Gran Canaria

«Gobernar con los ciudadanos: una oportunidad y un beneficio para la Administración»

En estos tiempos difíciles, la transparencia y la participación que implica el *Open Government* deben ser percibidas por las Administraciones Públicas como una oportunidad. Por un lado, porque responde a la exigencia justificada de los ciudadanos de conocer en qué invertimos los fondos públicos. Por otro, porque el margen de error es cada vez más estrecho, y contar con su opinión ayuda al acierto en la toma de decisiones.

El compromiso del Cabildo de Gran Canaria se materializa en tres pasos. El primero y más importante es el cambio de cultura. Es necesario hacer ver que los beneficios de gobernar con los ciudadanos comienzan por darles información no solo de los logros, sino también del estado de la situación. El segundo paso es la creación de espacios para conocer, debatir y contrastar ideas, ya sean físicos, como la Oficina de Atención Ciudadana, o virtuales, en los que las redes sociales jueguen un papel fundamental. La última fase consiste en dinamizar la participación. Es decir, que los ciudadanos se involucren, planteen iniciativas y compartan conocimiento.

Nuestro objetivo es, por tanto, conseguir un *Cabildo Abierto* a los grancanarios como medio para mejorar la eficiencia y eficacia de la gestión, promover la innovación y enriquecer la democracia.



Diego Calvo Pouso
Presidente de la Diputación de A Coruña

«Más cerca del ciudadano»

Administraciones más abiertas, más transparentes y, sobre todo, más cerca del ciudadano. Ese es el objetivo que nos hemos “autoimpuesto” en la Diputación de A Coruña, y el que dirige la senda de nuestro avance en el uso de las nuevas tecnologías.

No es difícil perderse en alguno de los pasos hacia el 2.0, ya que son muchas las plataformas en las que se teje el entramado de la red social, muchos los canales de información y comunicación en los que uno puede participar, y otros tantos los usos que se les pueden dar.

Por eso, desde la Diputación de A Coruña hemos priorizado nuestra actividad y hemos querido estar donde nos corresponde, que es apoyando a los ayuntamientos. Y por eso se ha puesto en marcha una plataforma que ofrece a los municipios de nuestra provincia la base tecnológica para comenzar a trabajar con su sede electrónica.

Desde esta plataforma, las Administraciones locales permiten a sus vecinos realizar diferentes trámites, como solicitar un volante de empadronamiento, por ejemplo, los 365 días del año y las 24 horas del día, sin salir de sus casas, además de darles acceso en todo momento a tener información sobre el estado de dichos trámites.

De esta forma, el ciudadano tiene todas las facilidades y la información que le corresponden por sus derechos, a la vez que nos obliga a las Administraciones a ser más transparentes y más accesibles. Siempre poniendo las herramientas que nos dan las nuevas tecnologías al servicio de los ciudadanos.



Francisco Reyes Martínez
Presidente de la Diputación de Jaén

«La Diputación de Jaén, cerca del ciudadano, a través de las redes sociales»

Información y participación son metas que la Diputación de Jaén está alcanzando a través de las nuevas tecnologías. Las TICs han favorecido la presencia en Internet a través de dipujaen.es, y aunque nunca es suficiente, reunimos las condiciones necesarias para la estrategia de un Gobierno Abierto.

Condiciones suficientes y pioneras, porque fuimos una de las primeras Administraciones en estar presentes en las redes sociales, con un paso cualitativo.

En 2010 creamos nuestro perfil en *Facebook*, y hoy contamos con ocho perfiles. Solo el perfil de Diputación supera los 2.000 seguidores.

Este año, además, nos hemos sumado a *Twitter*, que está teniendo muy buena respuesta con la información al detalle como servicio público a los ciudadanos que utilizan esta red social, y que son cada vez más numerosos.

Una acción que hemos complementado con el canal de Diputación en *YouTube*. Todo, para hacer partícipe al ciudadano de la labor de las diputaciones, del trabajo diario, y de los servicios y noticias que se producen en torno a la gestión de esta Diputación.



Joan Reñé i Huguet
Presidente de la Diputación de Lleida

«Plena aplicación de la Administración electrónica en todos los ayuntamientos y consejos comarcales»

El territorio de Lleida tiene una orografía y una densidad demográfica heterogéneas, y por ello la Diputación de Lleida ha centrado buena parte de sus esfuerzos en conseguir también un equilibrio tecnológico entre todos sus municipios.

Ya en 1987, la Diputación fue pionera instalando un plan informático municipal, que dotó a cada una de sus 231 poblaciones de un sistema informático. En 2003, este servicio se complementó con la instalación de un programa de contabilidad en red, y, actualmente, cuenta con un avanzado sistema de cálculo del padrón de habitantes, que conecta todos los municipios.

El objetivo de la Diputación de Lleida para 2014 es la plena aplicación de la Administración electrónica en todos los ayuntamientos y consejos comarcales de su territorio.

Un servicio telemático que se impulsa para mejorar la atención a los ciudadanos, y que se hará posible con la colaboración de todas las Administraciones locales.



Fernando Martínez Maíllo
Presidente de la Diputación de Zamora

«La irrupción de las redes sociales en la política: una oportunidad y un acercamiento al ciudadano»

Las redes sociales han irrumpido con determinación en la política con la premisa de establecer interacción. Si se anula el *feedback*, se anula la esencia de las redes sociales.

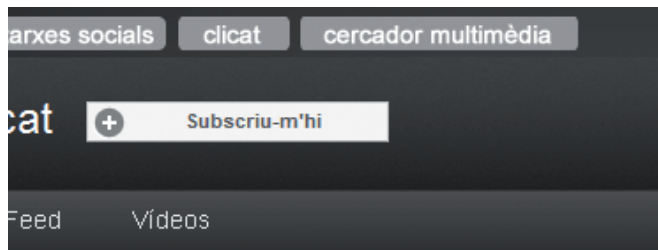
Contar con un perfil abre nuevas vías de comunicación, de gestionar la información y de marcar la agenda de noticias. La inmediatez ha propiciado que el *tweet* desplace al titular de un periódico a favor del “está pasando”.

En otros términos, el mensaje se abarata, es directo y abre la posibilidad de que el ciudadano opine. La otra cara de la moneda, es el desinterés, manifestado por la población española hacia la política, así como las barreras comunicativas.

La mayoría de los internautas que se vinculan a un perfil, lo hacen por afinidad o empatía, y otra gran parte prefieren ocultar su tendencia política.

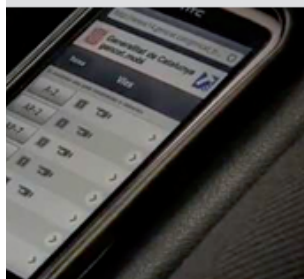
Las redes sociales, por tanto, brindan nuevas oportunidades a la hora de acercar el mensaje al ciudadano, pero para que una campaña de comunicación resulte efectiva, es preciso acompañarla de otras incursiones en medios de comunicación.

Se ha publicado en



ines

jats 1 - 10 de 201



gencat.mobi

gencat 98 visualitzacions

gencat.mobi és el portal per a mòbils de Catalunya i permet consultar diversos itineraris en transport públic, el trànsit,

Usos y estilos en las redes sociales

El uso de las redes sociales provoca cambios en nuestra esfera personal, social y profesional. En el terreno profesional favorecen el avance hacia formas de inteligencia colectiva que cambian las organizaciones. Constituyen una excelente plataforma para la mejora y la innovación a la par que complementan los canales de comunicación bidireccional con la Administración.

Texto: Resumen de la publicación: "Guía de usos y estilo en las redes sociales de la Generalidad de Cataluña", Departamento de la Presidencia, Dirección General de Atención Ciudadana.
Fundación Democracia y Gobierno Local
Fotografías: Generalidad de Cataluña

La Generalidad de Cataluña ha visto en las redes sociales una herramienta clave para proporcionar respuestas inmediatas a los usuarios. La información que ofrecen puede resultar útil a un conjunto de personas en la misma situación, lo que reduce los tiempos y ahorra recursos. A la hora de procurar información, estas redes dirigen a los usuarios bien hacia la web corporativa, bien hacia otros recursos definidos que proporcionen, o amplíen, la emanada directamente de las fuentes oficiales.

La Guía de usos y estilo en las redes sociales de la Generalidad de Cataluña establece unas pautas comunes para la presencia homogénea de la institución en estas redes sociales. Se trata de una herramienta dinámica y todo el mundo puede aportar su experiencia. Desde la Generalidad se ha entendido que el uso de estas redes sociales y temáticas por parte de los ciudadanos es ya un factor fundamental si su objetivo es transmitirle sus intereses y preocupaciones y, sobre todo, si persiguen que los tenga en cuenta.

La *Guía* recoge el procedimiento recomendado para abrir cuentas de correo o crear cuentas y perfiles de cualquier departamento, servicio o marca (y por extensión, también de entes con personalidad jurídica propia y empresas públicas en las que participa mayoritariamente la Generalidad) en estos espacios de relación y participación. Asimismo, enumera las diferentes herramientas de redes sociales, los diversos usos y los objetivos de la presencia en cada una, las recomendaciones para una presencia adecuada y fructífera, así como los criterios de estilo comunicativo más adecuados para cada herramienta.

La **Dirección General de Atención Ciudadana**, del *Departamento de la Presidencia*, coordina el procedimiento de

apertura. Tras garantizar el cumplimiento de todos los estándares, la Dirección General entrega a la unidad que lo solicite las correspondientes cuentas de usuario y los perfiles de los entornos de edición, junto con la imagen corporativa establecida para entornos de red social por la **Dirección General de Difusión Corporativa** en el **Programa de identificación visual** (www.gencat.cat/piv/aplicacio/16_xarxes.html). Por otra parte, gencat Delicious (<http://delicious.com/gencat/bundle:apps>) contiene la lista actualizada del conjunto de aplicaciones que se recomiendan para gestionar más eficazmente cada herramienta de redes sociales.

Seis son los “Principios” que inspiran la presencia de la Generalidad de Cataluña en las redes sociales a la hora de interactuar con los ciudadanos, a saber:

Servicio público: Se presenta como su razón de ser. La comunicación a través de las redes sociales debe ser tan eficaz, o más, de lo que lo es la presencial, y a la vez debe ser más eficiente y dar mejores resultados sin requerir muchos más recursos. Conviene mostrar en todo momento una predisposición para escuchar y para ayudar al ciudadano en todo lo que sea posible, así como para ofrecer soluciones a todas sus dudas.

Transparencia: Es la norma básica de los medios sociales. Hay que mostrar a la organización tal y como es, con naturalidad.

Calidad: Se deben ofrecer servicios de calidad a todos los ciudadanos, siguiendo los protocolos establecidos.

Corresponsabilidad: Saber a quién se representa y con qué orientación, cómo y dónde se debe comunicar. Hay que tener en cuenta las



Transparencia:
Es la norma básica
de los medios sociales

normas de convivencia y las normas de uso de las mismas redes sociales.

Participación en iniciativas ciudadanas: Como si fueran propias, además de fomentar la participación del resto de la ciudadanía.

Conocimiento abierto: Mediante un nuevo enfoque de la propiedad intelectual que permita crear las condiciones necesarias para generar riqueza a partir de los datos y los contenidos elaborados por la Administración.

Y es que la comunicación debe realizarse en un tono acorde con los valores compartidos por la Generalidad y por los profesionales que la integran, un tono siempre cercano y cordial, intentando escuchar a las personas y dar respuestas adecuadas a sus necesidades. El fin es que los usuarios de estos espacios sientan que su presencia no es intrusiva, sino que participan en una conversación de igual a igual.

A la hora de participar en las redes sociales, se ha de tener presente que se trata de un terreno propio de los ciudadanos en el que cada usuario tiene su opinión, que no siempre se comparte, pero sí se ha de respetar. La presencia de la Generalidad en las redes no tiene como objetivo cambiar estas opiniones, ni imponer las propias, sino tan solo compartir, escuchar y conversar con ellos en su propio espacio. Por este motivo, como principio general, desde los perfiles corporativos no se pueden emitir opiniones personales. Además, la línea editorial debe coincidir con la del sitio web oficial.

Desde este punto de vista, la *Guía* incluye

consejos y recomendaciones de uso para el personal de la Generalidad. Puesto que son miembros de la institución, deben tener en cuenta que las opiniones que se compartan en cualquier perfil social son de carácter personal, y en ningún caso se pueden atribuir a la organización.

El personal tiene derecho a expresar libremente sus opiniones o puntos de vista sobre los temas que crea oportunos. Pero, para evitar posibles conflictos con el servicio que se ofrece, **se recomiendan una serie de acciones**, entre las que cabe destacar:

- Que cualquier trabajador de la Generalidad, con presencia en las redes sociales, puede expresar esta condición libremente.
- Que se debe usar el correo electrónico no corporativo para registrar cuentas personales en cualquier página externa a la Generalidad, ya que esta información podría ser mal interpretada o utilizada para fines no deseados (recomendación referida explícitamente a *Twitter* y *Facebook*).
- Que se debería evitar la participación en acciones o movimientos que puedan suscitar una degeneración de la reputación de la Generalidad y de los servicios que ofrece.
- Que se prescinda de publicar comentarios despectivos u ofensivos.

– Que, si se usan las redes sociales durante la jornada laboral, se haga un buen uso de ellas, siempre orientado a conseguir una mejora del servicio que se ofrece.

La Generalidad ha habilitado una completa plataforma de “blogs cor-



Tenemos que intentar
escuchar a las personas
y dar respuestas
adecuadas a sus
necesidades



porativos” que siguen una misma plantilla y un mismo diseño. Estos blogs se ajustan, en todos los casos, a las necesidades de cada departamento, además de incluir aplicaciones que redirigen hacia



El objetivo es integrarlo todo, conectar con un mayor número de usuarios y crear una red cada vez más extensa

las redes sociales de cada uno de ellos, ofreciendo a la par un nexo de unión entre todas. De este modo se consigue un sistema integrado, que ofrece a los usuarios un buen método para conocer los diferentes perfiles existentes en la red y les permite elegir desde qué webs prefieren relacionarse. El objetivo de estos blogs es difundir información relacionada con la actualidad, con los proyectos en curso, etc., de manera que cada entrada en ellos tenga como fin fomentar la participación de los ciudadanos.

Por su parte, la presencia institucional de la Generalidad en las redes sociales, *Twitter* y *Facebook*, le permite informar, dialogar, compartir y colaborar con una audiencia cada vez más amplia. En ellas trabaja con rigor, responsabilidad y control, aplicando sólidas políticas de privacidad y protección de los datos. A su vez, a través de *LinkedIn*, los distintos departamentos de la Generalidad crean grupos que comparten información y experiencias para mejorar su praxis laboral.

Para todos estos supuestos (blogs, plataformas de mensajería en *Twitter* y *Facebook*, portal profesional –*LinkedIn*–, plataformas de vídeos, imágenes y presentaciones –*Youtube*, *Flickr*, *Slideshare*–, etc.), la *Guía* ha incluido referencias y pautas en materia de periodicidad, estilo y presentación, usos lingüísticos, gestión de comentarios y de cuentas, contenidos, soluciones corporativas, resolución de incidencias, perfiles, políticas de privacidad y de integración o grafismo.

En suma, comunicación, información, conocimiento, servicio, intercambio, colaboración, son algunos de los conceptos que guían esta amplia red de herramientas digitales en uso en la Generalidad. Una red que, orientada por los principios y reglas de esta *Guía*, es accesible desde cualquier lugar, y cuya utilidad aumenta en paralelo al número de sus usuarios. ●

GUÍA PRÁCTICA PARA EL USO DE LAS

REDES SOCIALES

A YUNTAMIENTO

Colabora

Escucha



ES EN LOS CENTOS

Participa



El impulso del Gobierno Abierto en la red de municipios de Castilla y León

El proyecto de Gobierno Abierto de la Junta de Castilla y León ha llegado a las entidades locales a través de un completo manual que trata de hacer de las tecnologías 2.0 y las redes sociales herramientas útiles para aumentar la calidad de los servicios públicos, avanzar en transparencia, impulsar la participación de los ciudadanos y mejorar su comunicación con los ayuntamientos, haciendo de ellos, en la práctica, su Administración más cercana.

*Texto: Mariano Díaz Arenas. Servicio de Sociedad de la Información. Junta de Castilla y León
Fotografías: ORSI - Junta de Castilla y León*

La **Red de Municipios Digitales de Castilla y León (RMD)** es un programa de la Consejería de Fomento y Medio Ambiente de la Junta de Castilla y León, enmarcado en la **Estrategia Regional para la Sociedad Digital del Conocimiento (ERSDI) 2007-2013**, que pretende **ayudar y coordinar a las entidades locales de Castilla y León en el desarrollo de los Servicios Públicos Digitales en su entorno local**.

Entre las líneas de trabajo de la **RMD**, cobra especial importancia la **divulgación, formación y asesoramiento** a los responsables de los ayuntamientos y de las diputaciones de Castilla y León. En este sentido, la RMD elabora estudios y publicaciones de referencia sobre Administración Electrónica, Servicios Públicos Digitales, y sobre la aplicación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) para el entorno local.

Los últimos trabajos que se han publicado, accesibles en **www.rmd.jcyl.es**, se han centrado en aspectos relacionados con el **Gobierno Abierto**, una expresión con la que nos encontramos cada vez con mayor frecuencia en el ámbito de las Administraciones Públicas. Un término que parece dar un vuelco a la idea convencional que se tiene de la Ad-

ministración, potenciando la transparencia, escuchando al ciudadano para que así pueda participar en algo en lo que, hasta ahora, era un mero espectador. **Gobierno Abierto** tiene que ver con la colaboración del ciudadano en la gestión de los servicios públicos.

Ideas para aplicar el Gobierno Abierto a los ayuntamientos de Castilla y León

Bajo el título «*Open Government. 10 ideas para hacer tu Ayuntamiento abierto*», se ha realizado un manual en el que se ofrecen diez medidas a los responsables políticos y organizativos de las entidades locales para que su Ayuntamiento se acerque al **Gobierno Abierto** de forma progresiva, haciéndolo **más participativo, más colaborativo y más transparente**.

De esta forma, la publicación refleja los cambios que puede emprender un Ayuntamiento en aspectos tales como su participación en redes sociales, la puesta en marcha de plataformas que permitan escuchar las opiniones de la ciudadanía, mecanismos para mejorar la transparencia en la gestión municipal, la apertura de datos públicos a través de Internet, la colaboración de los empleados públicos para enriquecer y mejorar su trabajo diario, y, en definitiva, todas aquellas medidas encaminadas a **conseguir un Ayuntamiento más abierto que ofrezca un mejor servicio público a los ciudadanos**.

Y para lograr esto, los ayuntamientos pueden aprovechar las ventajas que brinda **Internet y la web 2.0**, teniendo presente que la tecnología es la herramienta, y que para conseguir un Ayuntamiento abierto es necesario, por encima de todo, un liderazgo y un cambio cultural, de los procesos, en la organización y en todas las formas de relación, siendo fundamental la comunicación y formación de todos los agentes involucrados.



Gobierno Abierto tiene
que ver con la
colaboración del
ciudadano en la gestión
de los servicios públicos

Las redes sociales

Uno de los pilares del **Gobierno Abierto** es el impulso de la participación ciudadana, y en este sentido las redes sociales cobran una importancia clara. Por ello, la RMD ha elaborado, en el marco del proyecto Red Transdigital de cooperación transfronteriza con entidades portuguesas, una «**Guía Práctica para el uso de las Redes Sociales en los Ayuntamientos**». Con ella se fomenta el uso de las redes sociales y de las tecnologías 2.0 entre las entidades locales de Castilla y León, para aumentar la calidad de los servicios públicos y mejorar la relación entre los ciudadanos y las Administraciones.

Las redes sociales están permitiendo que haya una mayor y mejor comunicación y colaboración entre las personas. Servicios tan extendidos como *Face-*

book o *Twitter*, y tecnologías como blogs, wikis, etc., hacen que nuestras relaciones a través de Internet sean bidireccionales, mediante un proceso de comunicación mutua y no meramente informativa en un único sentido.

Las herramientas 2.0, las redes sociales, los blogs, el microblogging, etc., comparten esta característica: el receptor del mensaje ya no es un sujeto pasivo en la comunicación. El usuario participa en la conversación y es ahora también creador de contenidos, que enriquecen la comunicación mediante la cooperación y la colaboración.

Las redes sociales ofrecen como principales características la Comunicación y la Colaboración entre personas, y la formación de Comunidades. Comunicación, entendida como proceso por el que las personas obtienen información de su entorno y pueden



Buenas prácticas



compartirla con el resto; Colaboración o cooperación con otros, y Comunidad o la posibilidad de asociarse entre personas o entidades con intereses, propiedades u objetivos comunes.

Desde el principio, los ciudadanos están utilizando las redes sociales para relacionarse con sus familiares y amigos, compartir aficiones e intereses, expresar sus inquietudes, etc. Las empresas también están utilizándolas para relacionarse con los clientes, mejorar sus productos y servicios, hacer *marketing* y promocionarse...

Ahora es el momento para que las Administraciones Públicas, y en especial los ayuntamientos, como Administración más cercana al ciudadano, comiencen a utilizar también estas herramientas para comunicarse mejor, mejorar la relación con el ciudadano y aumentar la calidad de los servicios públicos ofrecidos.

También hay que animar a los empleados públicos para que utilicen esta poderosa herramienta para relacionarse con otros profesionales de su sector, formarse e informarse, colaborar con otros compañeros...

La guía elaborada expone los principales motivos y ventajas del uso de las redes sociales para los ayuntamientos. Además ofrece una orientación práctica sobre el uso que, tanto el Ayuntamiento como los empleados públicos, pueden hacer de las redes sociales, así como de las acciones recomendadas y no recomendadas a la hora de utilizar estas herramientas en las entidades locales.

Se ofrecen ejemplos concretos y prácticos sobre *Facebook*, *Twitter*, *YouTube*..., para poder utilizar estas redes en los ayuntamientos y en el trabajo diario de los empleados públicos de la Administración local.

Se ofrecen ideas para la utilización de otras redes menos conocidas por el gran público, como *LinkedIn*, *Slideshare* y *Delicious*; y el uso de blogs mediante *Wordpress* o *Blogger*. También se ponen a disposición del usuario una serie de herramientas para poder obtener el máximo provecho de las redes sociales, que facilitan la gestión de los perfiles de los ayuntamientos y enriquecen los contenidos y la presentación de los mismos.

Proyecto de Gobierno Abierto de la Junta de Castilla y León

Desde la Junta de Castilla y León se está trabajando igualmente en la presencia en las redes sociales por medio del proyecto de **Gobierno Abierto**, que persigue, fundamentalmente, los siguientes objetivos:

- Mejorar la transparencia de la Administración de la Comunidad.
- Ampliar los servicios que la Administración de la Comunidad ofrece a los ciudadanos.

“ Las redes sociales ofrecen como principales características la **Comunicación** y la **Colaboración** entre personas, y la formación de **Comunidades**

Buenas prácticas

- Profundizar y reforzar el diálogo entre los ciudadanos y la Junta de Castilla y León.
- Estimular la participación de la sociedad civil en los asuntos públicos.
- Facilitar el control sobre la gestión pública de la Administración de la Comunidad.
- Potenciar el uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.
- Contribuir a dinamizar la economía facilitando la creación de riqueza y empleo.
- Sentar las bases para que se puedan impulsar iniciativas y proyectos comunes entre los ciudadanos y la Administración.

Nuevos trabajos de la RMD sobre Gobierno Abierto

Dentro de este contexto de **Gobierno Abierto**, la RMD está trabajando en nuevas publicaciones, en concreto en la divulgación y formación sobre lo relacionado con *Open Data* o Datos Abiertos.

Como gestora de la información, la entidad pública asumirá un papel protagonista en el fomento de la transparencia activa y la innovación, mientras que ciudadanos y empresas podrán beneficiarse de la explotación directa de datos que les aporten valor añadido a nivel económico y social.

El movimiento *Open Data* se está extendiendo a gran velocidad entre las principales Administraciones de todo el

mundo. Cabe destacar que España dispone de una comunidad *Open Data* importante, que sitúa a nuestro país entre las iniciativas internacionales de referencia en la gestión de datos abiertos y reutilizables. Aun así, esta apertura aún no ha llegado a la cumbre de su madurez, por lo que es necesario seguir trabajando para involucrar a todos los agentes de este proceso (Administración, empresas y ciudadanos), con el objetivo de lograr la máxima participación, difusión y fomento del consumo de datos abiertos, que redunde en los beneficios económicos, sociales y democráticos señalados en esta guía.

La Junta de Castilla y León dispone de un portal de datos abiertos con un amplio catálogo en áreas como cartografía, licitaciones, ayudas y subvenciones, etc., abarcando un total de 86 conjuntos de datos puestos a disposición pública.

Según apunta la Ley 37/2007, sobre reutilización de la información del sector público, «La información generada desde las instancias públicas, con la potencialidad que le otorga el desarrollo de la sociedad de la información, posee un gran interés para las empresas a la hora de operar en sus ámbitos de actuación, contribuir al crecimiento económico y la



creación de empleo, y para los ciudadanos como elemento de transparencia y guía para la participación democrática». La propia Administración, descargada del trabajo realizado por la iniciativa privada y mejorando su eficiencia y capacidad de interoperar con otras Administraciones, también es beneficiaria de esta apertura.

Más información

Proyecto Red Rural Digital Transfronteriza (www.red-transdigital.eu). La Red Transdigital es un proyecto de colaboración entre Administraciones Públicas de Portugal y España, aprobado en el marco del Programa de Cooperación Transfronteriza España-Portugal 2007-2013 (POCTEP), apoyado por la Unión Europea y cofinanciado por FEDER y POCTEP, cuyo objetivo es incrementar y mejorar los Servicios Públicos Digitales transfronterizos a base de alta tecnología.

La Red de Municipios Digitales (RMD) de Castilla y León, una iniciativa de la Consejería de Fomento y

Medio Ambiente de la Junta de Castilla y León, enmarcada en la Línea Estratégica «Municipios Digitales de Castilla y León» de la Estrategia Regional para la Sociedad Digital del Conocimiento (ERSDI) 2007-2013, que persigue impulsar los servicios públicos en línea de calidad en el entorno local dirigidos a sus ciudadanos, empresas y organizaciones, utilizando para ello las nuevas tecnologías de la información y de las comunicaciones. La RMD, en la que están integrados los principales ayuntamientos y todas las diputaciones provinciales de la región, coordina y apoya proyectos de Administración Electrónica y Servicios Públicos Digitales en el entorno local.

El proyecto de Gobierno Abierto de la Junta de Castilla y León pretende que se puedan incorporar a la actuación habitual de un Gobierno medidas que fomenten la transparencia, de forma que los ciudadanos, con la información suficiente, puedan participar y colaborar en las actuaciones de su Gobierno.

(http://www.jcyl.es/web/jcyl/Portada/es/Plantilla100/1284212027838/_/_/) •



Como gestora de la información, la entidad pública asumirá un papel protagonista en el fomento de la transparencia activa y la innovación

Novedades



Real Decreto 1483/2012, de 29 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de los procedimientos de despido colectivo y de suspensión de contratos y reducción de jornada (BOE núm. 261, de 30 de octubre de 2012)

Ley Orgánica 4/2012, de 28 de septiembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2012, de 27 de abril, de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera (BOE núm. 235, de 29 de septiembre de 2012)

Ley 7/2012, de 29 de octubre, de modificación de la normativa tributaria y presupuestaria y de adecuación de la normativa financiera para la intensificación de las actuaciones en la prevención y lucha contra el fraude (BOE núm. 261, de 30 de octubre de 2012)

Sentencia del Tribunal Constitucional (Sala Primera) núm. 159/2012, de 17 de septiembre de 2012

Cuestión de inconstitucionalidad 2331-2012. Planteada por el Juzgado de lo Contencioso-Administrativo núm. 3 de Santa Cruz de Tenerife respecto del artículo 131.2 de la Ley del Parlamento de Canarias 14/1990, de 26 de julio, de régimen jurídico de las Administraciones Públicas de Canarias. Nulidad del precepto legal autonómico que contradice el régimen de mayorías establecido por la legislación básica estatal para la adopción de acuerdos municipales.

Sentencia del Tribunal Supremo núm. 6485/2012, de 10 de octubre de 2012. Tasa por aprovechamiento especial del dominio público local

El Tribunal Supremo estima el recurso de casación y estima en parte el recurso contencioso-administrativo interpuesto contra la Ordenanza fiscal reguladora de la tasa por aprovechamiento especial del dominio público local a favor de empresas explotadoras de servicios de suministros de interés general del Ayuntamiento de Santa Amalia (Badajoz). En su virtud, los operadores de telefonía móvil no tendrán que abonar tasas municipales por el uso del dominio público municipal cuando, no siendo titulares de redes, lo sean de derechos de uso, acceso o interconexión a estas. Efecto directo del artículo 13 de la Directiva de autorización. La Directiva de autorización como Directiva de máximos.



¿Cómo cooperar entre instituciones locales? Del proyecto puntual al fortalecimiento de las políticas públicas locales

Guías metodológicas URB-AL III, núm. 5, 2012

Autor: Jean-Pierre Malé

La presente guía responde a la voluntad de dotar a los Gobiernos subestatales de una herramienta que contribuya a generar y orientar proyectos de cooperación internacional con impacto en las políticas públicas. La guía se inscribe en las nuevas tendencias de la cooperación descentralizada, donde la cooperación pretende ser más horizontal y basada en una relación entre iguales.



Cuadernos de Derecho Local, núm. 30

Octubre de 2012

Fundación Democracia y Gobierno Local

En este número de la revista se incluyen dos estudios de alcance más general sobre el papel de la provincia en el Estado autonómico y la garantía de la autonomía local a la luz de la crisis financiera estatal, así como otros dos sobre aspectos más concretos, relacionados con la devolución de ingresos tributarios indebidos por los entes locales y la inconstitucionalidad de la normativa sobre liberalización del suelo en el contexto del debate sobre la competencia estatal en materia urbanística.



Tercer Informe de Seguimiento del Comité de las Regiones sobre la Estrategia Europa 2020

Octubre 2012 - Informe final

Comité de las Regiones - Unión Europea

Este tercer Informe, al tiempo que muestra que, dos años después de su lanzamiento, la Estrategia Europa 2020 ha obtenido resultados positivos, en especial, la creación de un «lenguaje compartido» entre todos los niveles de gobernanza, anima también a fijarse unos objetivos más ambiciosos para la política local y regional.



Despidos y otras medidas de (re)estructuración de plantillas laborales en el sector público

Iustel, Fundación Democracia y Gobierno Local, Madrid, 2012

Autora: Susana Rodríguez Escanciano

En el presente libro se analiza cómo, en el actual contexto de recesión económica, las Administraciones se ven obligadas a racionalizar las partidas destinadas al pago de sus efectivos, con el objetivo de aliviar los problemas de financiación y de liquidez que padecen, situación particularmente manifiesta en la Administración local, especialmente en los municipios más pequeños, realidad esta sobre la que ha incidido de manera muy importante la reforma laboral de 2012.



Novedades



Marsella (Francia), 3 y 4 de abril de 2013

III Foro de autoridades locales y regionales del Mediterráneo

Más información: <http://www.commed-cglu.org/spip.php?rubrique247>

Bonn (Alemania), del 31 de mayo al 2 de junio

Resilient Cities 2013: 4th World Congress on Cities and Adaptation to Climate Change

Más información: <http://www.uclg.org/es/node/3691>

Rabat (Marruecos), del 1 al 4 de octubre

IV Congreso Mundial de la Red Mundial de Ciudades, Gobiernos Locales y Regionales (CGLU), bajo el tema “Imaginar la Sociedad, Construir la Democracia”

Asimismo, será la segunda Cumbre Mundial de Líderes Locales y Regionales tras la primera edición celebrada en Ciudad de México en 2010. Esta Cumbre tendrá como objetivo brindar a los líderes locales, reunidos por primera vez en África, la oportunidad de profundizar en los temas principales relacionados con nuestras ciudades y territorios, tales como la calidad de vida, la diversidad, la inversión en hombres y mujeres, la solidaridad entre territorios y el futuro urbano.

Más Información: <http://www.uclg.org/es/eventos/rabat-2013-congreso-mundial-0>

La Habana (Cuba), del 6 al 9 de noviembre

III Congreso Internacional de Desarrollo Local

Organizado por:

Instituto de Desarrollo Local. Universidad de Huelva, España.

Agencia Suiza para el Desarrollo y la Cooperación. Oficina de Cooperación Suiza en Cuba (COSUDE).

Facultad de Filosofía e Historia. Dpto. de Sociología. Universidad de La Habana.

Programa de la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO-Cuba).

Centro de Desarrollo Local y Comunitario. Consejo de Ciencias Sociales. CITMA. Cuba.

Más información: <http://www.desarrollolocalcuba.com/index.php?module=default/principal>

Objetivos del Congreso:

Favorecer la formación de redes de personas e instituciones relacionadas con el desarrollo local; exponer e intercambiar experiencias de desarrollo local que hayan tenido éxito; promover investigaciones que fomenten la orientación de políticas y estrategias de desarrollo local sostenible, difundir buenas prácticas en materia de desarrollo local sostenible; propiciar que las políticas públicas incorporen el desarrollo local en sus agendas de gestión, y posicionen al ciudadano como factor de cambio y protagonista de nuevas oportunidades.



<http://www.sedelectronicaadipusevilla.es>

Diputación de Sevilla

Mediante esta web, puesta en marcha recientemente, la Diputación de Sevilla adopta una nueva filosofía: “Servicios veinticuatro horas por siete días a la semana”. A través de esta sede electrónica los ciudadanos pueden acceder a un amplio catálogo de servicios telemáticos, entre ellos el registro electrónico 24x7, que se traduce en que cualquier persona, desde su casa y a cualquier hora, puede presentar documentación que instantáneamente queda recogida de forma oficial, evitando desplazamientos y agilizando los tiempos.



<http://www.ciudadedemocratica.org.br>

Cidade Democrática

Es una plataforma para la participación política, donde los ciudadanos y las organizaciones pueden expresarse, comunicarse y generar movilización para la construcción de una sociedad mejor. Esta web es una iniciativa del Instituto Seva (Brasil), una entidad sin ánimo de lucro. Desde que se puso en operación en 2009, la sede electrónica se inscribe en el contexto actual de transformación de los medios de comunicación y su relación con los ciudadanos, la sociedad civil y el Gobierno.



<http://www.elanet.org>

ELANET

El portal de la Red Europea de Autoridades Locales para la Sociedad de la Información (ELANET) está diseñado para colaborar con los Gobiernos locales y regionales, en el ámbito de la Administración Electrónica y la Sociedad de la Información. En particular, ELANET apoya el avance de la Agenda Digital Local como una Comunidad de Práctica de expertos en Administración Electrónica a través de la cual se pueden explorar y utilizar los nuevos paradigmas de Internet en sus diversas formas.



