



Organización de los Estados Americanos
Organização dos Estados Americanos
Organisation des États Américains
Organization of American States

FORO e-GOBIERNO OEA | BOLETÍN



Canadian International
Development Agency

Agence canadienne de
développement international

Canada 

TABLA DE CONTENIDO

▪ EDITORIAL	2
▪ TEMA DEL MES	3
▪ PERFIL DE LOS ENTREVISTADOS	20
▪ SECCIÓN RIFGE	22
▪ PARA TENER EN CUENTA	27
▪ NOTICIAS	33
▪ ENLACES DE INTERÉS	35

CRÉDITOS

Miguel A. Porrúa
Coordinador e-Gobierno, OEA

José Luis Tesoro
Responsable Foro e-Gobierno, OEA

Javier Sáenz Coré
Indagación de enlaces Web, OEA

Daniela Paoli
Oficial e-Gobierno, OEA

EDITORIAL



Para interactuar con los ciudadanos a través de la web, los gobiernos intentaron –durante más de una década- crear y mantener comunidades interactivas con égida oficial. Si bien algunas de esas experiencias exhibieron ciertas fases relativamente satisfactorias, la mayor parte tuvieron escasos resultados y se fueron desertificando paulatinamente.

Mientras tanto, uno de los fenómenos más notables de la denominada Web 2.0 (redes sociales) reside en el volumen de usuarios reunidos por algunos espacios de contacto social, tales como *Facebook*, *YouTube*, *MySpace* o *Twitter*, que se constituyen así en enormes ventanas de oportunidad para que los gobiernos puedan interactuar con los ciudadanos en los lugares que éstos transitan masivamente.

Las administraciones públicas han exhibido tradicionalmente actitudes de recelo en relación a esas redes sociales, bloqueando o restringiendo frecuentemente su acceso por parte del personal, tanto por motivos de seguridad como de disciplina y ocupación del tiempo laboral. Sin negar los eventuales riesgos, en muchos gobiernos se percibe hoy la prioridad de aprovechar el potencial de llegada de esas redes para mejorar la comunicación con los habitantes, para desarrollar ofertas de servicio sensibles y novedosas, así como para construir nuevas alianzas.

Entre las cuestiones que aún motivan ciertas reservas se contempla, por ejemplo: ¿Quiénes son los propietarios de esas redes sociales? ¿Cuáles son sus intereses? ¿Qué eventuales amenazas yacen tras las oportunidades? ¿Podrían los gobiernos proporcionar servicios fundamentales a través de esas redes sin disponer de algún control sobre las mismas?

Este número del Boletín, dedicado a “e-Gobierno y Participación de las Administraciones Públicas en Redes Sociales” tiene el propósito de aportar elementos de juicio acerca del estado de la cuestión, de los marcos normativos y operacionales que se van gestando en la materia, así como de algunas experiencias transitadas en los países de las Américas.

El equipo de e-Gobierno de la OEA se interesa por la referida temática al percibir que las redes sociales pueden constituirse en una vía idónea para potenciar la prestación de servicios por parte de las administraciones públicas, así como la transparencia, la participación y la colaboración en relación al ciudadano.

ORGANIZACIÓN DE LOS ESTADOS AMERICANOS (OEA)
Secretaría de Asuntos Políticos (SAP)
Departamento para la Gestión Pública Efectiva

TEMA DEL MES**e-Gobierno y participación de las administraciones públicas en redes sociales****1.- PRESENTACIÓN**

Las redes sociales pueden caracterizarse como conjuntos de personas u organizaciones que interactúan voluntariamente mediante la generación, intercambio y uso compartido de aportes socio-culturales en determinados espacios institucionales, de intereses o territoriales (locales, regionales, nacionales, internacionales o globales).

En el ámbito de Internet, la expansión de la web 2.0, con la afluencia de herramientas de interacción social, permitió a las personas superar su tradicional rol pasivo, adquiriendo roles activos en la elaboración de contenidos, actuación en plataformas sociales y colaborativas, así como en la participación en comunidades virtuales de debate o de búsqueda de incidencia.

Este fenómeno se viene reflejando en la esfera política, tanto desde la sociedad, a través del ciber-activismo y de las movilizaciones virtuales, como desde quienes procuran ser elegidos en cargos ejecutivos públicos o de representación política a través de campañas electorales.

Las campañas electorales exhiben hoy, en diversas latitudes, una creciente tendencia de los candidatos y las estructuras partidarias a actuar en la web a través de blogs, vídeos, redes sociales, foros de debate y de interacción con ciudadanos, entre otras modalidades virtuales.

Sin embargo, la vocación dialoguista desplegada en las redes virtuales durante las campañas electorales (e-Política) tendería a atenuarse una vez que los elegidos arriban al gobierno. Si bien contamos con varias expresiones para calificar a un nuevo tipo de gobierno activo en sus interacciones con la sociedad (gobierno 2.0, abierto, en red, colaborativo), no disponemos aún de un repertorio de prácticas probadas en el uso de redes sociales para concretar el potencial de interacción horizontal, prestar servicios, consultar a los ciudadanos, promover iniciativas de participación y colaboración, ni para extraer ideas o hallazgos de masas de aportes ciudadanos (crowdsourcing).

En esta sección presentamos reflexiones, opiniones y testimonios reunidos a través de entrevistas con expertos y funcionarios comprometidos con la participación de las administraciones públicas en redes sociales virtuales.

2.- ENTREVISTAS

Entrevista con Álvaro Gregorio Consultor de la Fundação do Desenvolvimento Tecnológico (FDTE)



Por José Luis Tesoro

1.- ¿Cómo surge en los gobiernos la decisión de participar en las redes sociales más difundidas a escala global?

Creo que la decisión de los gobiernos de participar en las redes sociales es inevitable. Dado que en esas redes está gran parte del pueblo, cualquier gobierno que se resistiera a usar estas herramientas vinculares se estaría alejando de la sociedad. La obligación de los gobiernos de acompañar a la sociedad, sea de modo presencial o virtual, es un factor crucial para decidir la integración a las redes sociales y la prestación de servicios a través de ellas.

Hace unos días vi una infografía que usaba una ilustración geográfica tipo mapamundi para mostrar las poblaciones de usuarios de las redes sociales, incluyendo *Facebook*, *Orkut*, *Youtube*, *Twitter*, todas ellas representadas como países. Me pregunté cuál sería la lectura que los gobernantes harían de estos mapas, que reflejan nítidamente la existencia de redes sociales con poblaciones mayores que muchos países.

Si los gobernantes consiguen ver esto, seguramente visualizarán también la oportunidad crucial de participar en esas redes como vía de acción política y social.

2.- ¿Cuáles son, a tu criterio, las motivaciones y los intereses -expresos e implícitos- más comunes de los gobiernos para participar en las redes sociales?

Los gobiernos exhiben hoy cierta propensión a operar en redes sociales, las cuales son percibidas como una oportunidad inédita para cualquier estrategia de e-Gobierno, ya que amplían las posibilidades de ofrecer servicios públicos y acercar a los ciudadanos a la gestión pública. Por supuesto también es importante para los gobiernos aprovechar esos medios con fines sociales, particularmente para los gobiernos con mayor sensibilidad social.

Pero cabe señalar que cuanto más rígida y centralizada sea la estructura organizativa del Estado, mayor será la dificultad para trabajar en redes y relacionarse con la sociedad, que ya se ha habituado a trabajar en redes.

Así, junto a la disposición a adherirse a redes sociales, los gobiernos afrontan la prioridad de vencer sus rigideces organizativas para poder adecuarse a los valores de transparencia, oportunidad de respuesta y colaboración que rigen en esas redes. Esto representa la oportunidad de que el carácter democrático de las redes sociales incida paulatinamente en la organización de los gobiernos.

3.- ¿Cómo visualizas el rango de conductas habituales de los gobiernos en su participación en redes sociales?

Lo que vemos hoy, en términos de comportamiento de los gobiernos en las redes sociales, es una presencia predominantemente institucional y promocional, algo muy similar a lo que ocurría en la web hacia fines de la década de 1990, cuando los gobiernos construían sus sitios web con información típica de folletos propagandistas.

Esto fue cambiando con el tiempo y sucesivamente fuimos encontrando sitios web gubernamentales dirigidos a la prestación de servicios públicos a través de Internet. Confío en que esto ocurra también en las redes sociales, ya sea por una paulatina maduración de los gobiernos o por una imposición de la sociedad. Para ello es necesario que la presencia gubernamental en las redes sociales deje de ser competencia exclusiva de las áreas de comunicación y pase a ser también atribución de los órganos prestadores de servicios a los ciudadanos.

Mientras tanto ya estamos encontrando algunos casos de buen uso y presencia de gobiernos en redes sociales, que contemplan la dinámica del multi-diálogo y de los diálogos paralelos, que monitorean necesidades y expectativas, actuando en tiempo real para la atención y la participación pública.

Personalmente estimo que uno de los factores que hoy bloquean el aprovechamiento del enorme potencial de las redes sociales por parte de los gobiernos reside en que la mayoría de las organizaciones estatales aún prohíben a su personal utilizar herramientas sociales en los lugares de trabajo. Para aprender a usar las redes es necesario participar intensamente en ellas, y desconozco por ejemplo si algún gobierno en América Latina tiene esta cuestión como pauta estratégica.

4.- ¿Cuáles son los factores que -a tu juicio- determinan y condicionan el valor político, cívico, cultural y social de la participación de los gobiernos en las redes sociales?

Esos factores son esencialmente los principios democráticos, el reconocimiento de una nueva sociedad globalizada y colaborativa, el sentido de pertenencia (que adquiere ahora una visión supra-territorial), así como la participación de la denominada "*Generación Y*" (los/as nacidos/as entre los años 1980 y 2000) en todo este proceso.

Nunca hemos tenido, en la historia de la humanidad, tantas herramientas disponibles para acercar al gobierno a las necesidades y expectativas cotidianas del ciudadano. Sin embargo, si el gobierno no está presente de manera productiva en los medios sociales, no utiliza estas herramientas o sólo hace un uso publicitario de las mismas, la sociedad -en red- se organiza para cuestionar esas características y las compara con las de otros gobiernos que actúan efectivamente en las redes y ofrecen servicios en ellas. En fin, las personas comienzan a evaluar a sus gobiernos también por sus hechos y relaciones en línea.

Por otra parte sabemos que los integrantes de la denominada *Generación Y* exigirán drásticos cambios a los gobiernos que no respondan a esas características, no sólo por su intimidad con inmediatez y la diversidad cultural de Internet, sino también por estar preparados para el quehacer colaborativo, participativo y transparente.

Tenemos además otra novedad relevante. A diferencia de lo que pensábamos hasta recientemente -que los jóvenes se estaban alejando de la política y de los gobiernos por no encontrar espacio para el desarrollo de sus valores- hoy observamos un renovado interés de los jóvenes por participar, no como empleados u ocupantes de cargos, sino como ciudadanos empeñados en inducir cambios sustentados en principios éticos y en visiones innovadoras para transformar la configuración y el funcionamiento de los gobiernos.

5.- ¿Cuáles son las principales experiencias que conoces en relación a la participación de los gobiernos en las redes sociales? ¿Cuáles se destacan en Brasil?

He escrito sobre varios casos en el blog *iGovBrasil* (www.igovbrasil.com) con experiencias nacionales e internacionales, pero es notoria la preferencia de los gobiernos por *Twitter* y *YouTube*, ambos con un buen uso principalmente por los de Reino Unido y EE.UU. En Brasil, el caso más destacado es el del Gobierno del Estado de São Paulo, que hace un uso cotidiano de *blogs*, *Twitter*, *Youtube* y *Facebook*, aunque todavía a cargo de las áreas de comunicación. También tenemos algunos municipios brasileños que utilizan el *Orkut*, por ejemplo, para hacer un tipo *CzRM* (Citizen Relationship Management), con participación de la sociedad en el diálogo y en las decisiones de los poderes ejecutivo y legislativo.

Se está difundiendo asimismo la creación de comunidades digitales por parte de los gobiernos, tales como los casos de "*Opinión del Paciente*" ("*Patient Opinion*") en el Reino Unido, el proyecto "*Mi Calle*" ("*A Minha Rua*") en Portugal, y "*Tu país, Tu llamada*" ("*Your Country, Your Call*") en Irlanda.

También se manifiesta una nueva tendencia en la participación política a través de la denominada *Democracia Experimental* (*DemoEx*), originada en Suecia, con representaciones en Inglaterra, que está iniciando sus desarrollos en Brasil. Se trata de una propuesta de democracia directa a través de la democracia representativa que, en mi opinión, tiende a ganar adeptos.

6.- ¿Podrías trazarnos un panorama prospectivo de las expectativas relativas a la participación de los gobiernos en redes sociales?

Creo que la experiencia con las redes sociales debe iniciarse inmediata e internamente en los gobiernos, con la creación de redes internas que permitan una mayor comprensión recíproca y la mejor aplicación de los recursos. Creo también que lo que la administración clásica denominó "*organización informal*", condenándola a veces por sus interferencias con la estructura formal, debe hallar sus propios espacios para la gestión del conocimiento y para la innovación en la administración pública.

Por eso percibo que los gobiernos de las ciudades pequeñas se hallan en posición más ventajosa que los de las grandes ciudades, los estatales y los nacionales. La flexibilidad de los pequeños permite una agilidad mucho mayor en los cambios organizacionales.

En el corto plazo, los agentes que actúen como interfaz de servicios gubernamentales con la sociedad deberán estar dispuestos y habilitados para operar en redes, ofreciendo mayor participación ciudadana en la solución de problemas y un ambiente más democrático de acción gubernamental. Esto irá ocurriendo naturalmente, pero en mayor medida cuando la *Generación Y* comience a ejercer cargos en los gobiernos.

Dentro de tres a cinco años, esta conversación estará totalmente desactualizada, dado que posiblemente nos preguntaremos acerca de cómo integrar a los gobiernos a través de las redes sociales en vez de preguntarnos cómo deberían participar en ellas.

Entrevista a Pablo Matamoros
Asesor Web de la Presidencia de la República de Chile



Por Boris Carikëo A

1.- ¿En qué factores se fundamenta la favorable disposición del gobierno de Chile para participar en redes sociales?

Internet ha tenido una penetración muy relevante en Chile (<http://www.internetworldstats.com/stats10.htm>) y también el uso de las redes sociales, debido al aumento en el acceso mediado y a la creciente penetración de la telefonía móvil. Se trata de un fenómeno significativo en el contexto de América Latina: por ejemplo, Chile duplica a México en su participación en redes sociales, teniendo sólo el 16% de la población de México.

Nuestra ciudadanía es sumamente activa en las redes sociales, las cuales han pasado de cumplir una función eminentemente lúdica a constituirse en medios de comunicación primordiales, instantáneos, no intermediados y con alta incidencia pública. El grado de exposición es inmenso; por ejemplo unas 186.000 personas siguen en *Twitter* al Presidente Piñera (@sebastianpinera).

Es por eso que vemos a las redes sociales como una herramienta en la que los gobiernos deben participar, dado que nos permite construir una identidad digital reconocida para interactuar con la ciudadanía.

2.- ¿Cuáles son las principales motivaciones e intereses del gobierno de Chile para participar en las redes sociales?

Nuestras motivaciones son primordialmente estratégicas y están alineadas con la comunicación del gobierno en su conjunto. Nuestras principales motivaciones son: incrementar la participación ciudadana, así como incentivar la transparencia y la *accountability* a través de las interacciones en redes sociales y de acciones de interpelación horizontal. También nos interesa alinear los objetivos políticos con los comunicacionales. Estas motivaciones provienen del mismo Presidente, quien mantiene una clara identidad en la red desde antes de ser candidato, hace más de dos años.

3.- ¿Cómo valoras el potencial de participación de los gobiernos en las redes sociales?

Creo que es muy importante entender el uso de Internet, de las redes sociales y de las aplicaciones existentes como cuestiones de índole cultural. Lo esencial no reside en la herramienta ni en la solución, sino en mantener una actitud permeable hacia la red como medio de comunicación social.

Las redes se construyen desde la ciudadanía, tienen características de virus y pueden difundirse más rápidamente que las páginas web: “The Web Is Dead. Long Live the Internet” (http://www.wired.com/magazine/2010/08/ff_webrip/all/1).

En relación al Estado, las redes permiten al ciudadano establecer un diálogo directo, horizontal y empático con el funcionario o representante, pudiendo formular juicios críticos sobre la conducta de la autoridad prescindiendo de la intermediación discursiva de los medios.

Estas características van generando círculos virtuosos, dado que a medida que la ciudadanía verifica la efectividad de las redes como medio de incidencia, incentiva a los gobiernos a participar en ellas. De tal manera el espacio virtual se torna cada vez más eficiente en términos de participación ciudadana y de retroalimentación sobre el discurso, el diseño y la acción política.

A partir de la identidad digital construida por los políticos o las autoridades, los ciudadanos pueden dirigirse a ellos sin necesidad de intermediación de terceros; logrando así una relación más directa y democrática con la autoridad política.

4.- ¿Cuáles son los factores que a tu juicio determinan y condicionan el valor político y socio-cultural de la participación de los gobiernos en las redes sociales?

Los factores que determinan el valor político -desde la estrategia de la comunicación política- son la instantaneidad, la masividad y la relación persona a persona. Dichos factores permiten contrarrestar y desmentir rumores y resignificaciones discursivas de la realidad con un costo muy bajo de transacción y con un gran valor de veracidad de la fuente.

Los factores que determinan el valor socio-cultural, por parte del gobierno de Chile, se vinculan con los principios que orientan nuestra participación en las redes sociales, como son la autenticidad, la constancia en su uso y la veracidad de la información entregada. Estos factores conductuales reditúan en valoración por parte de la ciudadanía, así como en su propia construcción de la identidad digital del actor político. Por ejemplo, el activo *tuiteo* del ministro de minería Laurence Golborne (<http://twitter.com/lgolborne>) en relación a la crisis de los mineros atrapados en la mina San José, en el norte de Chile, permitió que la ciudadanía se mantuviera informada de manera directa y efectiva desde la misma fuente oficial.

5.- ¿Cuáles son las principales experiencias que conoces de incidencia sobre los gobiernos a través de redes sociales?

Entre las experiencias más elocuentes podemos considerar el caso de las protestas de la oposición al gobierno Iraní. Ver por ejemplo, en *Twitter*, “la opción ante el bloqueo iraní”: <http://www2.esmas.com/noticierostelevisa/ciencia-tecnologia/noticias/071672/twitter-opcion-bloqueo-irani>

Report: “State Dept. urged Twitter to reschedule maintenance”: http://news.cnet.com/8301-13577_3-10265825-36.html?tag=mncol;txt

Otro caso paradigmático fue el de las campañas ciudadanas a través de los SMS en España por los atentados de Atocha. Ver, por ejemplo, “El día que los sms cambiaron la política” <http://periodistas21.blogspot.com/2004/03/el-da-que-los-sms-cambiaron-la-politica.html>

6.- ¿Podrías trazarnos un panorama prospectivo sobre la participación política y gubernamental en redes sociales?

Preveo que durante los próximos años las redes sociales serán herramientas imprescindibles para la acción gubernamental y la acción política. En la medida que en Chile tengamos inscripción automática y voto voluntario, grandes grupos de ciudadanos que habitan las redes sociales participarán activamente de los procesos de decisión política. Muchos ciudadanos, que hasta ahora sólo manifiestan su opción política en redes sociales, podrán ser “seducidos” por los candidatos e impulsar cambios significativos y trascendentales en los resultados electorales.

Estaremos en una sociedad donde el ciudadano formará parte de la coyuntura política, con comportamientos sociales cada vez menos ideologizados, mas temáticos y transversales, donde será muy difícil para los gobernantes actuar de manera poco transparente.

7.- ¿Cuáles son los proyectos que el gobierno de Sebastián Piñera prevé desarrollar en TIC?

Una parte de nuestro trabajo en conjunto con Desarrollo Digital y con el Ministerio Secretaría General de Gobierno (Segegob) consiste en estandarizar las comunicaciones web del Estado, para hacer más eficiente y efectiva la comunicación con el ciudadano. Con ese fin pretendemos desarrollar auditorías web de las aplicaciones de interacción, así como profundizar una agenda de transparencia TIC que nos permita ser más eficientes en el uso de los recursos del Estado en relación a la web.

**Entrevista a José Ignacio Porras,
Director de ARS Chile**

Por José Luis Tesoro

1.- ¿Qué son las redes sociales y cuál es la lógica de su operación?

Desde la aparición de las herramientas Web 2.0 asistimos a un uso -y también a un abuso- del concepto de red social. Creo que estas herramientas no son más que un epifenómeno de un proceso de transformaciones en las sociedades en las cuales están cambiando las pautas de sociabilidad.

La red social, entendida como estructura de vínculos horizontales que se construyen de forma voluntaria, probablemente sea la forma más primaria de organización del ser humano. Lo novedoso es que la complementariedad entre Internet y redes sociales define una forma organizativa a escala superior que mantiene la flexibilidad y autonomía de las partes, favoreciendo el proceso de toma de decisiones coordinada y la ejecución descentralizada.

Desde este punto de vista deberíamos valorar la potencialidad de las redes sociales como herramienta para reformar y modernizar al Estado con el propósito de ajustarlo a las demandas de una sociedad compleja y heterogénea. Al interior del Estado las redes sociales permiten *transversalizar* y optimizar los recursos en términos de conocimiento, tal como puede verificarse en algunas comunidades de aprendizaje como la Comunidad Tecnológica Gubernamental en Chile. En la relación entre el Estado y la ciudadanía las redes sociales podrían entregarnos herramientas para avanzar hacia modelos participativos de gestión pública, como se plantea en las experiencias piloto del gobierno del País Vasco en España.

2.- ¿Cómo surge en los gobiernos de las Américas la decisión de participar en las redes sociales más difundidas a escala global?

Creo que la participación de los gobiernos en las redes sociales es aún restringida. De hecho, no me cabe duda que la mayor presencia de los gobiernos en las redes sociales está hoy motivada por cuestiones de seguridad. De todas formas, y al igual que ocurre con las empresas, la tendencia inevitable será que los gobiernos tengan una creciente participación activa en las diferentes redes sociales por otro tipo de razones. No podría pensarse que los gobiernos queden al margen de espacios donde cada vez encontramos más ciudadanos y donde también se construye ciudadanía.

Lo que resulta, en cierta medida, paradójico es que, en América Latina y en la mayoría de los países, el extendido uso de las redes sociales en los procesos electorales no se transfiera posteriormente a la administración gubernamental. El caso más notorio es el de la administración del presidente Barack Obama en EE.UU, donde aún se está experimentado cómo incorporar las redes sociales a la gestión gubernamental. La demora en esa transferencia podría asociarse a que los incentivos para posicionarse a través de las redes sociales desde el ejercicio del gobierno son mucho menos evidentes que en el contexto de una campaña electoral.

3.- ¿Cuáles son, a tu criterio, las motivaciones y los intereses -expresos e implícitos- más comunes de los gobiernos para participar en las redes sociales?

Creo que como en etapas anteriores, la principal motivación de las autoridades gubernamentales reside en no quedar fuera de la “*moda de las redes sociales*”. Ello implicaría volver a incurrir en el recurrente error de incorporar la tecnología antes de identificar el fin o propósito de su incorporación. Una visión más estratégica debería orientar la presencia o participación de los gobiernos en las redes sociales como un medio para conocer las inquietudes de la ciudadanía, recibir sus propuestas para el diseño y valoración de las políticas públicas y convertir a los ciudadanos en potenciales colaboradores de la acción gubernamental. Detrás de todos estos fines existen razones suficientes en términos de mejora de la gestión pública y también del desempeño democrático.

4.- ¿Cuáles son los factores que -a tu juicio- determinan y condicionan el valor político, cívico, cultural, y social de la participación de los gobiernos en las redes sociales?

La eventual participación de los gobiernos en las redes sociales debería trascender el enfoque *gerencialista* que hasta el momento ha tenido el e-Gobierno para adentrarnos en experiencias más cercanas a lo que podemos entender como *gobernanza electrónica*. En otras palabras, debería sustentarse en una visión más horizontal de las relaciones entre gobierno y ciudadanía en la provisión de bienes públicos; donde las variables preponderantes no sean aquellas de carácter tecnológico, sino la existencia previa de una cultura democrática y participativa que habilite condiciones para la deliberación pública sobre asuntos de interés común. Las redes sociales pueden potenciar las posibilidades de esta cultura institucional, pero también podrían potenciar una cultura política donde prevalezca en el debate público una conversación incívica dominada por un sistema dogmático de creencias o la falta de tolerancia por la diversidad, ¿Por qué deberíamos creer que las redes sociales o cualquier tipo de tecnología permitirían revertir esta situación? No veo por dónde.

5.- ¿Algún comentario o sugerencia para cerrar esta entrevista?

Solamente sugerir la lectura de un par de libros que me parecen fundamentales para trascender el fetichismo tecnológico y ahondar en una mirada más comprensiva acerca del fenómeno de las redes sociales. El primero es *Conectados: El sorprendente poder de las redes sociales y cómo afectan nuestras vidas* de Nicholas A. Christakis y James H. Fowler (profesores de la Universidad de Harvard), que presenta de manera entretenida el peso de las redes sociales en el comportamiento humano. El otro es *Seis grados de separación: la ciencia de las redes en la era del acceso*, del físico devenido en sociólogo Duncan Watts, donde se va dando forma a una teoría de redes con aportes interdisciplinarios.

Entrevista a Dolors Reig**Editora principal de “El caparazón” (espacio dedicado al impacto de las TIC en diversos sectores de la Sociedad)***Por: José Luis Tesoro***1.- ¿Cómo surge en los gobiernos la decisión de participar en las redes sociales más difundidas a escala global?**

Si la participación en esas redes sociales globales es algo obvio en el caso de las empresas, siempre interesadas en estar donde florecen los mercados, también lo es en el caso de los gobiernos. En este sentido, creo que un dato reciente responde a la pregunta: *Facebook* supera (en Agosto de 2010) los 500 millones de usuarios registrados. En términos de estadística comparativa ello equivale a ser el “*tercer país*” más habitado del mundo. Es obvia la necesidad de que los gobiernos estén presentes en esas redes sociales como nuevos canales de comunicación con el ciudadano. Por otra parte, el hecho de que los públicos mayoritarios en estos espacios sean los jóvenes significa que los gobiernos pueden llegar, a través de ellos, a un público que siempre les fue esquivo. Coincido con Castells y otros analistas en que Obama, el gran impulsor de la presencia política en los *social media*, ganó las elecciones, entre otros factores, gracias a que supo llegar -en lugar, tiempo y forma- a este tipo de público. Sobre todo en forma, porque lo importante no es si se está o no en las redes, sino cómo se está en ellas.

2.- ¿Cuáles son, a tu criterio, las motivaciones y los intereses -expresos e implícitos- más comunes de los gobiernos para participar en las redes sociales?

Aprecio que la principal motivación de los gobiernos para estar presentes en las redes sociales es la escucha, la antena, la ventana permanentemente abierta al pulso social. Existiría en esta motivación un componente de control implícito, más aun en gobiernos totalitarios: Movimientos sociales que antes se manifestaban y eran controlados en las calles hoy expresan su opinión en páginas de Facebook, mediante RT en *Twitter*, viralizando mensajes video-gráficos en *Youtube* o en los nuevos espacios de participación –expresión de la propia identidad- que son los *blogs* y similares.

Esa participación de los gobiernos podría evolucionar, tras la fase ocasional de control (por parte de gobiernos totalitarios) y de presencia pasiva, ante la percepción de que estas redes son canales de difusión tremendamente potentes y con sus propias reglas de juego.

Los gobiernos deben entonces aprender a estar en las redes sociales de una forma bidireccional y más horizontal, que les es nueva y que les hace sufrir a veces un “*pánico escénico*” manifestado en un irracional “*si estoy en las redes me criticarán más*” que dificulta la interacción.

Por último, en mi opinión los objetivos e intereses de los gobiernos están asociados a factores vinculados a la madurez en dos ámbitos:

a. Penetración de las TIC en la población general: no son iguales los intereses que pudo tener la campaña de Obama en EEUU, con prolongada tradición democrática y con alta penetración de TIC, que los que pueden tener los políticos kenyanos, en estadios bastante distintos de evolución política y de madurez digital.

b. Evolución y características de cada democracia: cabe recordar que el objetivo fundamental de la presencia de los gobiernos en los *social media* debería ser generar confianza. Ello es aun más relevante en el nuevo continente. Dado que tanto en EE.UU. como en Latinoamérica se desconfía tradicionalmente de los políticos, resulta prioritario cuidar enormemente la transparencia, la autenticidad y la implicación. Y de nuevo, no son los mismos los objetivos en Kenya, lugar que hace poco se enorgullecía de que las TIC, a través de mecanismos de inmediatez y descentralización, estuvieran propiciando unas elecciones más democráticas que nunca antes.

3.- ¿Cuáles son los factores que -a tu juicio- determinan o condicionan el valor político, cívico, cultural y social de la participación de los gobiernos en las redes sociales?

La idea sería centrarnos en cuidar a los adeptos que tenemos en lugar de intentar captar más participantes, clientes, etc. Más que estrategias para ganar nuevas adhesiones a través de las redes sociales, podría ser más adecuado generar círculos positivos de interacción y dinámicas de participación en comunidades online.

Se me ocurre que podríamos actualizar ya el paradigma "*Cluetrain*", aquel que nos decía que *los ganadores crean comunidades donde los perdedores crean websites*. A la vista de nuevos hallazgos en Psicología Social, hoy *los perdedores se ven obligados a dar respuestas, mientras los ganadores (o innovadores) movilizan la emoción, se ganan la confianza, la implicación*.

Se trata de escuchar otra vez, pero también de participar de igual a igual en una conversación auténtica, según la cultura imperante entre los llamados prosumidores, usuarios productores a la vez que consumidores de mensajes, de misivas más o menos interesadas, de contenidos en la web.

4.- ¿Cómo visualizas el rango de conductas habituales de los gobiernos en su participación en redes sociales? ¿Cómo valoras dichas conductas en relación a las posibilidades y el potencial de la participación de los gobiernos en redes sociales?

Las formas más habituales de participación de los gobiernos en las redes sociales están dadas por plenarios legislativos que se retransmiten en *Twitter*, solicitudes de opinión a afiliados y simpatizantes en *Twitter* o en *Facebook*, o bien debates con la oposición.

Proyectos más sólidos son los de *Open Government Data*, o su próxima continuación o mejora mediante *Code for América*, que instan a la apertura de datos, su liberación y puesta a disposición de investigadores/as para producir mejoras reales en la sociedad. Muchos países ya trabajan en ello. El tema requiere, además de voluntad política ciertos compromisos y respeto respecto de cómo vive y cómo evoluciona cada sociedad en cuestiones de privacidad.

Otro ámbito que necesita intervención es el de las políticas educativas. Vivimos un momento privilegiado en el que las redes sociales permiten optimizar algo que nos es natural, como el estar *juntos*. Cosas como la masificación en las grandes ciudades, la televisión, o una educación excesivamente individualista, provocaron una ingente acumulación de excedente en dos esferas vitales inherentes al ser humano: inteligencia (excedente cognitivo) y sociabilidad (excedente social). Las redes sociales permiten ahora que ambos tipos de excedentes –motivaciones, necesidades y expectativas en la faz cognitiva y en la social- se desborden y se desarrollen como nunca antes en la historia de la humanidad.

En este escenario resulta clave la responsabilidad política de fomentar y promover la educación y la participación, con mayor prioridad que la adaptación normativa y tecnológica.

5.- ¿Cuáles son las principales experiencias que conoces en relación a la participación de gobiernos en redes sociales?

Hemos hablado de Obama, del caso de Kenya y las recientes elecciones facilitadas a través de la web móvil. Conozco casos de retransmisión de plenarios legislativos en Facebook en la administración local o de iniciativas como las que comentábamos de *Crowdsourcing*, *Open innovation* o captación y negociación de ideas con los ciudadanos. Es notable, además, la evolución del número de políticos/as con cuentas en Twitter o Facebook con el ánimo de acercarse al ciudadano en esa relación horizontal que éste les exige.

Al respecto, cabe hacer referencia a interesantes experiencias en España. Siguiendo el modelo corporativo americano, el gobierno Euskadi –a cargo de Patxi López- creó recientemente el puesto de Chief Internet Officer, asignándole la responsabilidad de gestionar todo lo relativo a la Administración en la Web 2.0. Por otra parte, en Cataluña (mi Comunidad Autónoma) se está trabajando en el mismo sentido. Por ejemplo, hace unos meses se difundió una Guía (firmada por la Administración) de buenos usos de la web 2.0. En mi caso personal, por ejemplo, colaboro estrechamente en un programa de Comunidades de Práctica en la Administración de Justicia ("*Compartim*") que es modelo para otras Administraciones, así como en actividades de varios departamentos y Administraciones en España en el mismo sentido.

6.- ¿Podrías trazarnos un panorama prospectivo de las expectativas relativas a la participación de los gobiernos en redes sociales?

Algo de ello adelanté en el punto anterior. Las redes sociales en la web son una forma de organización sin organizaciones, de auto provisión ciudadana de cosas que antes solicitábamos en exclusiva a los estados, empresas y demás organizaciones. Todos ellos deberán avanzar entonces, unirse al movimiento ciudadano (a veces pleno de amateurismo) si no quieren perder algunas de sus funciones tradicionales.

En el caso de países con gobiernos totalitarios, gracias a la fluidez con que circula cualquier información basada en bits y a pesar de los firewalls más diversos, las redes sociales seguirán presionando hacia el cambio a partir de la proyección internacional de lo que ocurre dentro de sus fronteras.

Dicho de otro modo, si la mentira y la ocultación ya tenían "*las patas cortas*", como versa el viejo dicho popular, preveo una tendencia hacia sociedades más transparentes y diáfanas gracias a la fluidez de la información y su filtrado a través de la inteligencia colectiva, característica que multiplica su poder en un entorno conectado.

Un buen ejemplo de ello es *Wikileaks*, versión no censurable de Wikipedia para la publicación masiva y el análisis de documentos secretos ("*Leaks*"). Manteniendo a sus autores en el anonimato, *Wikileaks* resulta una poderosa plataforma de denuncia, principalmente para activistas de países como China, Rusia, la Eurasia Central, el Cercano Oriente y África Subsahariana.

No se trata de soluciones únicas ni perfectas. La "*sociedad vigilada*" que supone entornos como este o simples grabaciones de disturbios que se difunden en *Youtube*, pueden provocar daños colaterales graves para la seguridad de los activistas por parte de regímenes totalitarios o grupos radicales que también pueden verlos. Se reaviva la eterna polémica entre privacidad, seguridad y conocimiento como cuestión clave, también, para definir el futuro de la participación de los gobiernos en las redes sociales.

Entrevista a Nuria Esparch
Presidenta Ejecutiva de la Autoridad Nacional del Servicio Civil del Perú



Por Pablo Bermúdez Mogni

1.- ¿Cómo surge en los gobiernos en general la decisión de participar en las redes sociales más difundidas a escala global?

En el caso del Perú, tengo la impresión de que no hay aún una decisión consciente. He presenciado una discusión entre funcionarios de alto nivel donde se manifestaba la coexistencia de dos corrientes, una que favorecía el uso de estas redes por parte de los gobiernos y otra que se oponía, fundamentalmente debido al temor a la crítica indiscriminada que podría generarse a través de estos canales.

Desde mi punto de vista, los gobiernos deben ir al ritmo de los ciudadanos. Prefiero un Estado “*película*” a un Estado “*foto*”. En este sentido, las redes sociales te permiten tomar el pulso a tus ciudadanos, escucharlos, conocer directamente sus demandas, conocerlos personalmente, lo que no suele suceder siquiera con el uso de los sitios web tradicionales.

La relación habitual se da entre un ente Administrador y un individuo administrado. En la nueva web social, se relacionan dos personas, una que trabaja, con ánimo de servicio, en la administración pública y la otra -desde la ciudadanía- que busca ser servida. Ya no hay “administrados”, cada vez hay más “ciudadanos” y este simple hecho lo cambia todo.

2.- Para que un gobierno participe efectivamente en redes sociales, algunos expertos postulan como condición una transformación real y profunda hacia un gobierno 2.0. ¿Qué nos puedes comentar al respecto?

Es evidente que la transición hacia un gobierno 2.0 no es una cuestión sencilla. Hace pocos días tuve una conversación con gente que me decía “*no sé si estamos preparados para una transición de ese tipo, dado que tenemos mucha carga laboral y esa transición implica una gran responsabilidad*”. Nuestro personal tiene plena conciencia de la gran responsabilidad que implicará ir hacia el gobierno 2.0 y experimenta un temor justificado a no poder adaptarse y a no poder responder a tiempo.

Si se decide ir hacia un gobierno 2.0, cada institución deberá adaptarse para ser más “*responsive*”, para responder inmediatamente a los ciudadanos... si no tienes esa capacidad, es mejor no dar el paso hacia el gobierno 2.0. Tienes que tener personas motivadas que se interesen por conocer qué necesitan los ciudadanos, qué están comentando sobre la calidad de tu servicio, sobre tu institución. Definitivamente, hay que adaptarse a estos nuevos modelos y tecnologías.

La cuestión no se limita a cambiar la web y darle un espacio a la gente para que se exprese, sino sobre todo tener la capacidad de responderle a tiempo y con la respuesta adecuada. A diferencia del buzón de sugerencias, en las redes sociales los ciudadanos esperarán soluciones reales a sus problemas, cambiarán el canal presencial por el canal social porque definitivamente les resultará más cómodo y eficaz. Pero debemos poder responder de manera oportuna e inteligente y es allí donde reside la mayor parte de la transformación, no simplemente en abrir los canales sociales porque está de moda.

3.- ¿Cómo visualizas el rango de conductas habituales de los gobiernos en su participación en redes sociales?

En el caso del Perú no conozco instituciones públicas que participen sistemáticamente en redes sociales, sólo conozco algunos intentos bastante desarticulados. Más bien vemos que los sitios web están tendiendo a adoptar herramientas del tipo web 2.0 para poder acercarse a los ciudadanos, pero aún no hay una participación tangible de las instituciones públicas en redes sociales.

Estoy convencida de que el Estado tiene que dar ese paso. ¿Por qué no ocurre? La gente cree que se trata de abrir un canal más para que te vean. Pero no se trata de poner tu foto en la web y que te admiren. Tienes que estar preparado para recibir críticas abiertas y contribuciones y tal vez alguna gente en la administración pública no está lista para eso.

4.- ¿Cuáles son los factores que -a tu juicio- determinan y condicionan el valor político, cívico, cultural y social de la participación de los gobiernos en las redes sociales?

Si un gobierno está realmente orientado a los ciudadanos, tiene que encontrar los canales adecuados para comunicarse. Por ejemplo en el Perú, donde cada vez más se discute la necesaria orientación del Estado hacia sus ciudadanos, un ingrediente que se va sumando a esta discusión es la existencia de canales sociales, porque precisamente los ciudadanos cada vez hacen más uso de ellos.

El Estado debería estar donde están los ciudadanos, donde se encuentran sus espacios de discusión y donde se debaten los temas, al menos para escuchar, para tomar el pulso. Quizás en una primera etapa podrías no participar, pero empieza por favor por escuchar para saber qué están pensando los ciudadanos de lo que tú ofreces, porque a veces las encuestas son más reactivas, dado que preguntan cosas que ya pasaron. O porque en gabinete sueles pensar que lo que haces está bien, que es lo mejor, pero no necesariamente eso lo comparte el ciudadano de a pie.

Estoy absolutamente impresionada, por ejemplo, con el *Twitter*, donde las noticias fluyen más rápido que en ninguna otra parte. Cuando veo los noticieros me parece que las noticias las vi hace tiempo, dado que *Twitter* te va diciendo todo el día qué es lo que sucede sobre lo que te interesa en cualquier punto del planeta.

La tecnología nos está dando tan inmensas posibilidades de acceder a información que sería miope no advertir que es allí donde más se está desarrollando el mundo.

5.- ¿Podrías trazarnos un panorama prospectivo de las expectativas relativas a la participación de los gobiernos en redes sociales?

En lo personal yo esperararía que haya una decisión consciente y colectiva al más alto nivel de participar en los espacios

donde estemos preparados para participar. No se trata de *“colgar páginas”* o de decir *“yo te entrego estos servicios, agradéceme”*, sino que como funcionario cuyo fin último es servir mejor a las personas tengo que estar preparado para que me digan: *“has puesto esas cañerías en el lugar equivocado”* o *“hey, no me preguntaste”*... Si tienes disponibles estos nuevos canales, hoy ya no hay excusas cuando te recriminan *“no me preguntaste”*.

Creo que para que el Estado pueda responder apropiadamente a estas oportunidades de apertura hay que tomar una decisión muy responsable, muy conversada, con un soporte sólido y con un claro compromiso hacia el futuro. Me temo que si esto se pusiera en marcha dentro de las cosas que podrían considerarse prescindibles o negociables en futuros momentos de escasez de recursos, el Estado perdería una oportunidad extraordinaria de estar cerca de los ciudadanos y de responder a sus necesidades específicas.

La apuesta, sin duda, ha de ser hacia el futuro.

PERFIL DE LOS ENTREVISTADOS

**Álvaro Gregorio; Brasil**

Consultor de la Fundação do Desenvolvimento Tecnológico (FDTE). Actúa en el sector público desde 1981, habiendo desarrollado para el Gobierno del Estado de São Paulo el Portal Cidadão.SP, la iGovSP (Rede Paulista de Inovação em Governo) y el proyecto Open Data Gov (Governo Aberto). Es profesor del Curso Superior de Diseño Digital de la Universidade Anhembi Morumbi y del Curso de Medios Sociales para el Gobierno en la Fundação do Desenvolvimento Administrativo (FUNDAP). Es especialista en Innovación en Gobierno, MBA en Tecnología Internet de la Universidade Federal do Rio de Janeiro y Magister en Educación, Administración y Comunicación de la Universidade São Marcos

Pablo Matamoros; Chile

Asesor Web de la Presidencia de la República de Chile, Gobierno de Sebastián Piñera. Licenciado en Filosofía por la Universidad de Chile, con pos-título en Gestión Informática por la Pontificia Universidad Católica de Chile y Máster de Estudios Políticos Aplicados de la Fundación Internacional y para Iberoamérica de Administración y Políticas Públicas (FIIAPP) España. Coordinó la “Campaña Online” de la campaña presidencial.

José Ignacio Porras; Chile

Director de ARSChile (www.arschile.cl), empresa consultora dedicada a prestar servicios para gobiernos y organismos internacionales con base en el uso de herramientas del análisis de redes sociales y software social. Editor del libro Redes: Enfoques y Aplicaciones del Análisis de Redes Sociales, UB-USACH: Chile, 2005. Profesor Asociado del Centro de Investigación sobre Sociedad y Políticas Públicas, Universidad de Los Lagos. También se desempeña como profesor en el Magister en Gestión Educativa de la Universidad ORT, Uruguay, y profesor del Máster de Desarrollo Sustentable de la Universidad de Gerona, España. Es Doctor en Ciencia Política por la Universidad Complutense de Madrid, España.

Dolors Reig, Cataluña, España

Es la editora principal del espacio “El caparazón”, dedicado a las TIC y su impacto en distintos sectores de la sociedad, especialmente en la educación. Después de unos quince años dirigiendo centros, programas y proyectos de formación para distintas empresas y organizaciones (entre ellas la Confederación Sindical de Comisiones Obreras - CCOO) se desempeña actualmente como free-lance, profesora y consultora en distintas empresas, instituciones y universidades. Es Consultora en la Universitat Oberta de Catalunya, colaboradora de Elisava, Localret, Programa Compartim (Departamento de Justicia de la Generalitat de Cataluña), Fundación Telefónica (Debate y Conocimiento), Servicio de Formación de la Diputación de Valencia, entre otros. Es Licenciada en Psicología con Máster en Criminología, así como

multimedia, diseño y desarrollo web.

Nuria Esparch; Perú

Presidenta Ejecutiva de la Autoridad Nacional del Servicio Civil del Perú, entidad encargada del sistema de gestión de los recursos humanos del Estado. Previamente fue Viceministra de Recursos para la Defensa del Ministerio de Defensa; Secretaria General de los ministerios de la Mujer, de Trabajo y de Agricultura, así como Jefe de Gabinete de Asesores del Viceministro del Ministerio del Interior. Ha ejercido funciones directivas en la Unidad Ejecutiva de la Red de Bolsas de Trabajo y de la Bolsa Pública de Empleo-ProEmpleo, entre misiones. Es profesora en la Facultad de Derecho de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), en la Escuela de Gerencia Continental y en la Escuela de Gobierno de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Recibió relevantes condecoraciones de los institutos armados por su destacada contribución durante el ejercicio de sus funciones como Viceministra de Defensa. Es abogada por la Pontificia Universidad Católica del Perú con maestría en Administración Pública por la Maxwell School of Public Affairs de Syracuse University (NY – EEUU).

SECCIÓN RIF-GE

Red Interamericana de Formación en Gobierno Electrónico



La Red Interamericana de Formación en Gobierno Electrónico (RIF-GE) del Colegio de las Américas (COLAM) de la Organización Universitaria Interamericana (OUI) fue creada en Washington DC en abril de 2004, en una reunión auspiciada por la Organización de los Estados Americanos (OEA) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), con financiamiento del Instituto para la Conectividad de las Américas (ICA/IDRC). En dicha reunión, la creación de la RIF-GE fue decidida -por unanimidad- por los representantes de veintidós (22) instituciones de educación superior, organismos internacionales y regionales así como de organismos del sector público, provenientes de diecisiete (17) países de las nueve (9) regiones de la OUI.

En esta sección permanente nos proponemos difundir los avances en el conjunto de actividades de formación, investigación y servicios previstas en el Plan de Acción RIF-GE 2008-2011, que fuera concertado en el II Encuentro RIF-GE celebrado en Bogotá entre el 14 y el 16 de mayo de 2008.

A continuación publicamos una reseña del Proyecto “El Ciudadano y el Gobierno Electrónico en las Américas”, con el calendario actualizado a partir de la nueva fecha límite para la presentación de propuestas: 17 de septiembre de 2010.

PROYECTO: “EL CIUDADANO Y EL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LAS AMÉRICAS” LLAMADO A PROPUESTAS INSTITUCIONALES DE INVESTIGACIÓN

1.- PRESENTACIÓN

Si bien las aplicaciones y servicios de gobierno electrónico (e-Gobierno) exhiben una permanente expansión y evolución en los países de Latinoamérica y el Caribe (LAC), las políticas y programas de e-Gobierno se hallan en un punto de inflexión: necesitan ubicar en una posición central al ciudadano y a las poblaciones más vulnerables, a efectos de consolidar los avances logrados y dar un salto cualitativo en la modernización del Estado y la transparencia.

En ese marco, el Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo (IDRC) en colaboración con la Organización de Estados Americanos (OEA), la Organización Universitaria Interamericana (OUI) y la Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe (Red Gealc) lanza el proyecto “El ciudadano y el gobierno electrónico en las Américas”, dirigido a fortalecer los procesos de gobernabilidad democrática en Latinoamérica y el Caribe mediante la constitución de una comunidad que genere conocimiento empírico en e-Gobierno a través de investigación aplicada que tenga una relación directa con las necesidades y retos de los tomadores de decisiones para apoyar los procesos de diseño, ejecución o evaluación de estrategias y políticas de e-Gobierno.

De este modo, se apoyará un conjunto de proyectos de investigación en áreas prioritarias definidas en consulta con las/os responsables de las oficinas de e-Gobierno en la región de LAC, que contemplen la experimentación de nuevos modelos para incidir, con los resultados y hallazgos de la investigación, en los procesos de adopción de decisiones y así contribuir al avance del desarrollo regional del e-Gobierno hacia su próxima etapa para evitar el riesgo de pérdida de credibilidad, sustentabilidad, acceso y cobertura.

2.- CONDICIONES DEL LLAMADO

Este llamado constituye un proceso de licitación regional, pública y competitiva, para identificar y seleccionar grupos de investigación que propongan, lideren y coordinen proyectos institucionales de investigación bajo el tema “El ciudadano y el gobierno electrónico en las Américas”, apuntando a mejorar la calidad y sustentabilidad de las soluciones en gobierno electrónico para la región de Latinoamérica y el Caribe (LAC).

La Organización Universitaria Interamericana (OUI) a través de su Red Interamericana de Formación en Gobierno Electrónico (RIF-GE) y la Organización de Estados Americanos (OEA) a través de la Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe (RED GEALC)I, tendrán a su cargo la coordinación del proceso de selección de las propuestas institucionales de investigación.

3.- FECHA LÍMITE

La fecha límite para responder a este llamado es el 17 de septiembre de 2010, a las 17:00 horas (GMT – 4). El listado de los proyectos institucionales seleccionados será publicado el 22 de octubre de 2010. La ejecución de los proyectos se iniciará a mediados de noviembre de 2010. La ejecución de los proyectos de investigación se extenderá durante un periodo de 12 meses.

Fecha	Descripción
17 de septiembre de 2010	Fecha límite del llamado, que cierra a las 17h00, hora de Washington, DC (GMT -4)
15 de octubre de 2010	El comité de evaluación emitirá su dictamen
22 de octubre de 2010	Publicación de los resultados de la evaluación
12 de noviembre de 2010	Finalización de firma de convenios y acuerdos contractuales
15 de noviembre de 2010	Fecha de inicio para la ejecución de los proyectos.

4.- CARACTERÍSTICAS DEL LLAMADO

Este llamado está dirigido a proyectos de investigación aplicada en alguna de las cuatro áreas programáticas priorizadas por los gobiernos de la región de LAC.

Las investigaciones deberán generar propuestas y soluciones prácticas, adaptadas a su contexto local o regional que aporten evidencia para incidir en el diseño, ejecución o implementación de estrategias, intervenciones o políticas públicas en e-Gobierno.

Para estimular este proceso de incidencia en políticas públicas, se implementará una estrategia mediante la cual un grupo de jóvenes profesionales estará vinculado directamente con las oficinas de e-Gobierno en varios países de la región con el fin de establecer el enlace entre los resultados de las investigaciones y el desarrollo de estrategias o políticas en e-Gobierno.

Las propuestas de investigación deberán enmarcarse en alguna de las siguientes áreas prioritarias:

- a) **El ciudadano en el centro del gobierno electrónico.** La investigación en esta área se dirigirá a conocer y superar los factores que determinan la actual exclusión del ciudadano en la gestión del e-Gobierno, así como a plasmar estrategias idóneas para incorporar la perspectiva ciudadana como factor clave en dicha gestión.
- b) **Priorizar a los sectores sociales excluidos y vulnerables.** Se trata de buscar vías innovadoras e idóneas para que los sectores desfavorecidos sean los mayores beneficiarios de las prestaciones de e-Gobierno y m-Gobierno, así como a plasmar estrategias adecuadas para su aprovechamiento por parte de los destinatarios.
- c) **Promover la sustentabilidad del e-Gobierno.** Esta área procura establecer los mecanismos y factores que determinan la sustentabilidad de las soluciones de e-Gobierno y a definir fórmulas que la promuevan. Se espera que los estudios aborden los diferentes aspectos de la sustentabilidad (política, social, organizacional, técnica, financiera, etc.).
- d) **Promover modelos de Gobierno Abierto.** La investigación en esta categoría se dirigirá a determinar los factores que facilitan o inhiben la instrumentación del apoyo que las TIC pueden prestar al concepto, modelo y premisas del Gobierno Abierto, así como a plasmar estrategias que permitan su implementación.

Los equipos de investigación podrán elaborar propuestas que aborden más de un área prioritaria y también podrán presentar varios proyectos de investigación. En este caso cada proyecto será evaluado independientemente.

5.- REQUISITOS PARA LAS INSTITUCIONES POSTULANTES

Los requisitos para los centros de investigación de las instituciones postulantes son los siguientes:

- a) Se recibirán propuestas de grupos de investigación de instituciones públicas o privadas sin ánimo de lucro que demuestren capacidad de investigación en el área de gobierno electrónico o en el área de políticas públicas sobre reforma y modernización del Estado.
- b) Los grupos de investigación podrán presentar más de una propuesta. Cada una será evaluada independientemente.

- c) Se dará preferencia a aquellos grupos de investigación que presenten propuestas que articulen claramente estrategias y actividades innovadoras que apunten al logro de los objetivos enunciados. Las propuestas de investigación podrán referirse a problemáticas, locales, nacionales o regionales.
- d) Se dará prioridad a las propuestas que contemplen alianzas, consorcios y redes regionales, así como las alianzas con expertos externos u otras instituciones con el objetivo de fortalecer las capacidades institucionales.
- e) Las propuestas deberán tener una sólida estrategia de difusión y comunicación de resultados para facilitar el objetivo de incidencia en políticas públicas.
- f) La investigación deberá completarse en un periodo de 12 meses.
- g) Cada equipo de investigación deberá presentar un informe de mitad de proyecto y un informe final con toda la documentación relevante (bases de datos, análisis, resultados, etc.)
- h) El investigador o investigadora principal deberá participar en dos talleres de trabajo. Uno al inicio y otro al final del proyecto. Los costos de estos talleres son independientes al proyecto de investigación y por lo tanto no deben incluirse en el presupuesto del mismo.
- i) Los equipos de investigación deberán participar en las actividades de intercambios con los otros equipos y en la Comunidad de Conocimiento que se diseñará para este proyecto. También, deberán mantener una estrecha relación con el grupo de jóvenes profesionales que servirá de enlace entre los grupos de investigación y las oficinas de e-Gobierno.
- j) Las subvenciones serán administradas por la Organización Universitaria Interamericana (OUI), la cual sólo suscribirá convenios con la institución coordinadora. Será responsabilidad de la institución coordinadora suscribir acuerdos con las demás instituciones participantes o expertos externos, según sea el caso. Independientemente del número de instituciones que participen, la institución coordinadora será la única responsable del valor total de los fondos para investigación otorgados.
- k) La institución coordinadora y receptora de los fondos deberá contar con personería jurídica y estar habilitada para suscribir acuerdos contractuales y asumir sus obligaciones legales y financieras. La institución debe tener su sede legal y estar ubicada en uno de los países de América Latina o el Caribe.
- l) La institución coordinadora debe demostrar contar con las capacidades administrativas necesarias para manejar subvenciones o donaciones.

6.- SELECCIÓN DE LAS PROPUESTAS

La selección estará a cargo de un comité de expertos escogido según criterios de representatividad regional y experticia en el campo del e-Gobierno, el cual evaluará las propuestas con base en sus méritos técnicos y su potencial de aporte al desarrollo del e-Gobierno en la región de LAC. Los procesos de selección no estarán sujetos a reclamo ni apelación alguna.

7.- ACCESO A LA CONVOCATORIA

Para acceder a la convocatoria y a los formularios por presentar, visite la página de la Red Interamericana de Formación en Gobierno Electrónico (RIF-GE): <http://www.oui-iohe.org/webcolam/rifge/inicio>

PARA TENER EN CUENTA**1.- Guía de usos y estilo en las redes sociales. Generalidad de Cataluña, España**

Guía de usos y estilo en las redes sociales de la Generalidad de Cataluña, Generalidad de Cataluña, Departamento de la Presidencia, Dirección General de Atención Ciudadana. Primera edición: junio de 2010

Acceso al texto completo:

http://www.gencat.cat/web/meugencat/documents/20100607_GUIA_USOS_XARXA_CAS.pdf

a. Caracterización

El uso de las redes sociales favorece el avance hacia nuevas formas de inteligencia colectiva. Cuanta más gente las use, más se multiplican sus posibilidades y oportunidades de mejora e innovación.

Desde la perspectiva de la Administración, las redes sociales permiten: a) facilitar la participación y la implicación de la ciudadanía y de otros actores en la gobernanza, b) proporcionar respuestas inmediatas a usuarios y a personas en similar situación, c) mayor cercanía en el contexto personal del usuario, d) redirigir a los usuarios hacia la web corporativa o hacia otros recursos definidos para ampliar la información, e) facilitar la creación de redes temáticas de usuarios que, a su vez, generan conocimientos fundamentales y complementarios.

La Guía establece un conjunto de pautas comunes para la presencia homogénea y consistente de la Generalidad en las redes sociales. Se trata de una herramienta dinámica y toda persona puede aportar su experiencia escribiendo a blogencat@gencat.cat.

Incluye las siguientes secciones: Presentación, Introducción, Principios que inspiran la presencia de la Generalidad en las redes sociales, Consejos y recomendaciones de uso para el personal de la Generalidad, Guía de usos y estilo. Contiene el procedimiento recomendado para crear cuentas y perfiles de cualquier departamento, servicio o ente de la Generalidad en esos espacios de relación y participación. Asimismo se refiere a 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.

El procedimiento de apertura de cuentas es coordinado por la Dirección General de Atención Ciudadana del Departamento de la Presidencia. Tras garantizar el cumplimiento de los estándares pertinentes, 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 (avatares, imágenes de fondo y otros elementos) 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 eficazmente cada herramienta de redes sociales.

b. Principios

Los principios que inspiran la presencia de la Generalidad de Cataluña en las redes sociales son los siguientes:

- i. **Interacción con la ciudadanía:** Interactuar con la ciudadanía siempre en un tono acorde con los valores compartidos por la Generalidad y por los profesionales que la integran:
- ii. **Servicio público:** La comunicación a través de las redes sociales debe ser tan eficaz como la presencial, y a la vez más eficiente y dar mejores resultados sin requerir mayores recursos. Conviene mostrar, en todo momento, predisposición para escuchar y ayudar al ciudadano en todo lo posible, así como para ofrecer soluciones a todas sus dudas.
- iii. **Transparencia:** Es la norma básica de los medios sociales. Hay que mostrar a la organización tal y como es, con naturalidad.
- iv. **Calidad:** Se deben ofrecer servicios de calidad a toda la ciudadanía, siguiendo los protocolos establecidos.
- v. **Corresponsabilidad:** Saber a quién se representa, con qué orientación, cómo y dónde se debe comunicar, tener en cuenta las normas de convivencia y las normas de uso de las mismas redes sociales.
- vi. **Participación en iniciativas ciudadanas:** Participar en ellas como si fueran propias y fomentar la participación del resto de la ciudadanía.
- vii. **Conocimiento abierto:** Crear las condiciones necesarias para generar riqueza a partir de los datos y los contenidos elaborados por la Administración, con base en un nuevo enfoque de la propiedad intelectual.

c. Lineamientos

Las redes sociales son terreno propio de la ciudadanía y aquí cada usuario tiene su opinión, que debemos respetar. Nuestra presencia no tiene como objetivo cambiar esas opiniones, ni imponer las nuestras, sino tan sólo compartir, escuchar y conversar con la ciudadanía en su propio espacio.

d. Consejos y recomendaciones de uso para el personal de la Generalidad

Las redes sociales ofrecen un número ilimitado de posibilidades que las personas que trabajan en la Generalidad pueden disfrutar de manera responsable. Puesto que son miembros de la institución, estas personas deberían tener en cuenta una serie de recomendaciones para garantizar un buen uso, incluso cuando interactúen en las redes sociales desde sus perfiles personales.

El personal tiene derecho a expresar libremente sus opiniones o puntos de vista personales sobre los temas que crea oportunos. Las opiniones que se compartan en cualquier perfil social son de carácter personal y en ningún caso se atribuirán a la organización.

Para evitar posibles conflictos con el servicio, se recomienda lo siguiente:

- Cualquier trabajador de la Generalidad, con presencia en las redes sociales, puede expresar esta condición libremente.
- Usar el correo electrónico no corporativo para registrar cuentas personales en cualquier página externa a la Generalidad.
- Evitar la participación en acciones o movimientos que puedan suscitar una degeneración de la reputación de la Generalidad y de los servicios que ofrece.
- Actuar de forma transparente y respetando la legislación.
- No publicar en Internet comentarios despectivos ni ofensivos.
- Si se usan las redes sociales durante la jornada laboral, se recomienda hacer un buen uso y siempre orientado a conseguir una mejora del servicio que se ofrece.
- Recordar que cualquier actividad en la red queda registrada indefinidamente, accesible para cualquier usuario.

(Reseñó: J.L. Tesoro)

2.- EE.UU.: Orientaciones para el uso seguro de medios sociales por parte de organismos del Gobierno Federal

Information Security and Identity Management Committee (ISIMC), Network and Infrastructure Security Subcommittee (NISSC), Web 2.0 Security Working Group (W20SWG): Guidelines for Secure Use of Social Media by Federal Departments and Agencies. Version 1.0. September 2009

Acceso al texto completo:

Guidelines for Secure Use of Social Media by Federal Departments and Agencies, v1.0
http://www.cio.gov/Documents/Guidelines_for_Secure_Use_Social_Media_v01-0.pdf

Recensión

Documento dirigido a orientar y guiar a todas las agencias federales que usen servicios de medios sociales para la colaboración y comunicación con y entre empleados, aliados, otras agencias federales y el público. Su contenido incluye: resumen ejecutivo, riesgos, mitigación de riesgos, utilización de medios de comunicación social en el gobierno federal, amenazas, ingeniería social, ataques contra aplicaciones web, recomendaciones, controles sobre las políticas, controles sobre la adquisición, controles sobre la formación, controles sobre la red, controles sobre el anfitrión, conclusión.

Con base en las iniciativas de la Administración, las directivas de los líderes gubernamentales y las demandas del público, está creciendo enormemente el uso de los medios de comunicación social por parte de los servicios federales. Dado que esta situación presenta oportunidades y riesgos, es fundamental formular directivas y recomendaciones para minimizar los riesgos.

La decisión de participar en medios sociales debe basarse en el análisis de riesgos más que de la tecnología. La adopción de tales decisiones -en cada departamento u organismo- debe considerar el espacio de la propia misión, las amenazas, las capacidades técnicas, y los potenciales beneficios. No se trata de negarse a participar en las redes sociales ni de bloquear el acceso a las mismas, sino de participar en ellas con efectivos controles de seguridad y privacidad. La decisión de autorizar el acceso a redes sociales debe sustentarse en un proceso de gestión de riesgos a cargo del equipo de gestión pertinente con los aportes de todas las partes interesadas, incluyendo al Chief Information Officer (CIO), Chief Information Security Officer (CISO), Oficina del Consejo General (OGC), Oficina de Asuntos Públicos (OPA), el Oficial de Privacidad y el responsable de la misión específica.

Los sistemas de información del Gobierno Federal son blanco de amenazas generalizadas, persistentes, agresivas y en permanente evolución, que se agudizan con la participación en redes sociales. Para una adecuada cobertura es necesario adoptar programas de gestión de riesgos que permitan prevenir, detectar y tratar los riesgos referidos al individuo, al departamento o agencia, y a la infraestructura federal. En las medidas de defensa deben considerarse las amenazas para los empleados federales, la infraestructura y la información. Las tecnologías sociales -como wikis, blogs y redes sociales- son particularmente vulnerables a las siguientes técnicas de ciber-ataque: a) mensajes señuelo para usurpar identidades digitales (Spear phishing), b) ingeniería social, y c) ataques a aplicaciones Web.

Las estrategias y políticas de seguridad para la participación en medios sociales deben incluir controles de políticas, de adquisición, de entrenamiento, de anfitriones y de redes; no debiendo basarse en tecnologías específicas, dado que éstas cambian rápidamente. Más bien deben centrarse en el comportamiento (personal y profesional) del usuario, así como en cuestiones de confidencialidad, integridad y disponibilidad de información gubernamental. Los procedimientos deben crearse o actualizarse con frecuencia para afrontar los rápidos cambios en las tecnologías.

En relación al uso de los medios sociales dentro del Gobierno Federal, se distinguen las siguientes categorías de uso:

a) Compartir hacia el interior (Inward Sharing): Se comparten documentos internos de la organización a través de sitios internos de colaboración tales como portales SharePoint y wikis internos. Se trata de información del gobierno residente en sistemas de información del gobierno o contratados por el gobierno.

b) Compartir hacia el exterior (Outward Sharing): Se comparte información del gobierno federal con actores externos, tales como gobiernos estatales y locales, corporaciones o individuos. Por ejemplo, las agencias federales pueden usar medios sociales para comunicarse con el público durante situaciones críticas. Otros ejemplos son los sitios web públicos usados para compartir información.

c) Intercambio masivo específico con el exterior (Inbound Sharing): También conocido como "crowdsourcing", es análogo a la realización de una encuesta colaborativa en gran escala. Change.gov es un ejemplo de insumo masivo en el caso del "Foro Abierto para Preguntas" ("Open for Questions" forum), que permitió a más de 100.000 personas participar en un encuentro en línea patrocinado por el gobierno e ingresar más de 75.000 preguntas referidas a múltiples temas como economía, salud, y seguridad nacional

d) Intercambio genérico con el exterior (Outbound Sharing): Es la participación de agencias federales en sitios de medios sociales comerciales. Las directivas y recomendaciones presentadas en el documento reseñado son aplicables fundamentalmente a esta categoría, si bien lo son también para las demás.

Cada una de dichas categorías implica diferentes riesgos y amenazas, requiriendo distintos controles para mitigarlos.

Concluye señalando que la ciber-seguridad vinculada al uso de los medios sociales configura una cuestión compleja que involucra nuevas amenazas y vulnerabilidades, requiriendo una actualización de los sistemas de control.

(Reseñó: J.L. Tesoro)

3.- EE.UU.: GSA da otro gran paso adelante: acuerdos con proveedores de medios sociales

En respuesta a la convocatoria del Presidente Obama para incrementar la participación ciudadana en el gobierno, la Administración de Servicios Generales (GSA) del Gobierno Federal de EE.UU está facilitando a las agencias federales la utilización de herramientas de nuevos medios con cumplimiento de los requisitos legales.

Desde el año anterior, liderando una coalición de organismos federales, la GSA viene concertando acuerdos de términos de servicio con los proveedores de nuevos medios que pueden trabajar transversalmente con el gobierno. Otras agencias federales pueden ahora optar por firmar esos mismos acuerdos si se ajustan a sus necesidades, dado que éstos contemplan los requisitos legales referidos a responsabilidad, avales, publicidad, libertad de información y legislación aplicable.

Hasta la fecha, la GSA ha firmado acuerdos con Facebook, MySpace, Flickr, YouTube, Vimeo, Blist, Slideshare, AddThis y blip.tv, y está en tratativas con otros proveedores de medios sociales.

Más información: GSA Takes Another Big Step Forward <http://www.gsa.gov/portal/content/103567>

4.- Recensión bibliográfica:

Christakis, Nicholas A.; Fowler, James H.: Conectados: El sorprendente poder de las redes sociales y cómo afectan nuestras vidas. Madrid, Taurus, Colección: Pensamiento, 2010, 350 p.

Ensayo referido al origen y funcionamiento de las redes sociales, que procura mostrar algunos efectos de esas redes en nuestra vida cotidiana; por ejemplo a través de la incidencia que tienen las personas que se encuentran hasta a tres grados vinculares de nosotros. El ensayo se refiere particularmente al poder de las ciber-redes como modeladoras de conductas.

Señala que las personas se unen en grupos con patrones particulares de vínculos que tienen efectos importantes sobre

la forma en que se comportan, a través de un fenómeno de contagio o imitación de conductas y disposiciones.

Los gobiernos enfrentan hoy un conjunto de problemáticas en que deben persuadir a las personas para que cambien sus conductas en relación al alcohol, el tabaco, las drogas, la violencia, la obesidad, la inseguridad, etc. La ciencia de las redes podría aportarles oportunidades para difundir esos cambios con alta efectividad a través del poder del contagio o imitación.

Si bien los expertos en “capital social” ya impulsaron esa idea hace más de un cuarto de siglo, las redes sociales digitales representan hoy una oportunidad -que los gobiernos podrían aprovechar- de mejorar la gestión de políticas públicas, ahorrando recursos y potenciando la efectividad de la persuasión.

En materia de redes de interacción social, Internet introduce cuatro características que implican mutaciones radicales: a) Vastedad: la vasta magnitud de las redes y del número de personas a las que puede llegarse, b) Comunidad: una ampliación de la escala en la que podemos compartir información y contribuir a esfuerzos colectivos, c) Especificidad: un incremento sustancial en la particularidad de los vínculos que podemos formar, y d) Virtualidad: la posibilidad de asumir diversas identidades virtuales.

(Reseñó: J.L. Tesoro)

5.- Día Internacional del Derecho a Saber: 28 Septiembre de 2010

El día Internacional del Derecho a Saber se celebró por primera vez el 28 de Septiembre del 2003 por los defensores del acceso a la información de todo el mundo.

El objetivo de la celebración del Día Internacional del Derecho a Saber es concienciar a todo los individuos sobre su derecho a acceder a información sobre las actuaciones y gastos del gobierno.

Más información:

<http://www.foiadvocates.net/es/right-to-know-day-28-september>

NOTICIAS

**1.- Próximos Cursos OEA sobre e-Gobierno**

La Organización de los Estados Americanos (OEA) convoca a los siguientes cursos:

1.1.- e-Congreso y Modernización de las Instituciones Legislativas, Ed. 2

Plazo para inscribirse: 8 de Agosto de 2010

Fechas inicio y finalización: 13 de Septiembre - 12 de Noviembre de 2010.

Duración del curso: Ocho (8) semanas (115 horas)

Idioma: El curso será dictado en español.

Información e inscripción:

<http://portal.oas.org/LinkClick.aspx?fileticket=ny9Gti0Ngsc%3d&tabid=1790>

1.2.- Introducción a la Formulación de Estrategias de Gobierno Electrónico, Edición 43

Fechas de inicio y de finalización: 14 de septiembre - 29 de octubre de 2010.

Duración del curso: Siete (7) semanas (100 horas)

Idioma: El curso será dictado en español.

Información e inscripción:

<http://portal.oas.org/LinkClick.aspx?fileticket=emalAqiDFpw%3d&tabid=1790>

1.3.- Interoperabilidad y Procesos Públicos Interinstitucionales, Edición 4

Fechas de inicio y de finalización: 29 de septiembre - 13 de noviembre de 2010

Duración del curso: Siete (7) semanas (100 horas)

Idioma: El curso será dictado en español.

Información e inscripción:

<http://portal.oas.org/LinkClick.aspx?fileticket=7NAPDshyxXw%3d&tabid=1790>

1.4.- Modernización de la Gestión Catastral

Fecha para inscribirse: Del 5 de julio al 9 de septiembre de 2010
Fechas de inicio y de finalización: 18 de octubre al 3 de diciembre de 2010.
Duración del curso: Siete (7) semanas (115 horas)
Idioma: El curso será dictado en español.

Información e inscripción:

<http://portal.oas.org/LinkClick.aspx?fileticket=ebWJ9c%2b%2foUc%3d&tabid=1790>

2.- Cursos de la Red Interamericana de Formación en Gobierno Electrónico (RIF-GE)

La Red Interamericana de Formación en Gobierno Electrónico (RIF-GE) del Colegio de las Américas (COLAM) de la Organización Universitaria Interamericana (OUI) anuncia el inicio del siguiente curso:

2.1.- Curso sobre Participación Ciudadana por Medios Digitales

El Curso sobre "Participación Ciudadana y Medios Digitales: experiencia de inmersión crítica en la participación ciudadana del siglo XXI" -con coordinación y tutoría a cargo de Pedro Prieto Martín- se desarrollará entre el 13 de septiembre y el 24 de octubre de 2010 en idioma español (admitiéndose intervenciones en inglés y portugués) y totalmente en línea.

Información e inscripción:

http://www.oui-iohe.org/webcolam/index.php?option=com_content&view=article&id=215&Itemid=148&lang=es

ENLACES DE INTERÉS



Enlaces sugeridos a los interesados en la temática “e-Gobierno y Participación de las Administraciones Públicas en Redes Sociales”

Alemania prohíbe al jefe buscar datos del empleado en Facebook

http://www.elpais.com/articulo/sociedad/Alemania/prohibe/jefe/buscar/datos/empleado/Facebook/elpepisoc/20100827elpepisoc_3/Tes

Alianzo: Sobre el Gobierno 2.0

<http://blogs.alianzo.com/media/gobierno2.0.pdf>

Argentina. Municipalidad de Rafaela: la Municipalidad en Facebook

<http://www.facebook.com/municipalidadderafaela>

Australia. Department of Finance and Deregulation. Australian Government Information Management Office. Government 2.0 Taskforce Secretariat: Government 2.0 taskforce

<http://gov2.net.au/>

<http://www.finance.gov.au/publications/gov20taskforcereport/doc/Government20TaskforceReport.pdf>

BetterBlog. Making federal acquisition better

<http://blog.betterbuyproject.com/>

https://betterbuy.fas.gsa.gov/index.php/Main_Page

BlogAIDS.gov (EE.UU., USA): Social Network

http://blog.aids.gov/social_networks/

Brightidea, Inc (EE.UU., USA): Crowdsourcing

<http://www.brightidea.com/>

Broadcasting & Cable: Barack Obama’s Media Agenda: An Exclusive Interview

http://www.broadcastingcable.com/article/96754-Barack_Obama_s_Media_Agenda_An_Exclusive_Interview.php

CDC Emergency (EE.UU., USA, Atlanta, GA): Twitter CDC Emergency Preparedness and Response

<http://twitter.com/cdcemergency>

Chile. Congreso Nacional: la Biblioteca del Congreso Nacional en Youtube

<http://www.youtube.com/user/CongresoChile>

Chile. Municipalidad de Colina: la Municipalidad en LinkedIn

<http://www.linkedin.com/companies/i.municipalidad-de-colina>

Chile. Municipalidad de La Serena: la Municipalidad en Flickr
<http://www.flickr.com/photos/munilaserena/>

Chile. Municipalidad de Peñalolén: la Municipalidad en Youtube
<http://www.youtube.com/user/ComunaDigital>

Chile. Municipalidad de Peñalolén: la Municipalidad en Flickr
<http://www.flickr.com/people/penalolen/>

Chile. Municipalidad de Valdivia: la Municipalidad en Flickr
http://www.flickr.com/photos/muni_valdivia/

Citysourced.com: Report graffiti, potholes, trash and other civic blight with your smartphone
<http://www.citysourced.com/>

Clasesdeperiodismo.com: Community Managers 20 lecturas necesarias para Community Managers
<http://www.clasesdeperiodismo.com/2010/08/06/20-lecturas-necesarias-para-community-managers/>

Climática (España, Xunta de Galicia)
<http://www.climantica.org/>

Code for America. Connecting city governments and web 2.0
<http://codeforamerica.org/>

Colombia. Gobierno en línea en Facebook
<http://www.facebook.com/gobiernoenlinea>

Colombia. Presidente Juan Manuel Santos en Facebook.
<http://www.facebook.com/JMSantos.Presidente>

Coodots. Centro de Proyectos en Colaboración; Crowdsourcing
<http://coodots.com/>

Costa Rica. Casa Presidencial en Facebook
<http://www.facebook.com/CasaPresidencial>

CSC Public Sector Study Series: Government 2.0 in betafhase. An analysis of eParticipation and web 2.0 applications of Germany's 50 largest cities and 16 federal states
http://assets1.csc.com/de/downloads/CSC_policy_paper_series_06_2010_government_20_beta_phase_English.pdf

Cybereuskadi.com (España, Euskadi): El engaño de la participación ciudadana
<http://cybereuskadi.com/el-engano-de-la-participacion-ciudadana>

Digital Methods Initiative: Cartografiar la democracia
<http://www.digitalmethods.net/>

Ecuador: la Asamblea Constituyente en Youtube
<http://www.youtube.com/watch?v=jf-Ff94yA14>

Ecuador: el Presidente Rafael Correa en Youtube
<http://www.youtube.com/user/acuerdopais>

EE.UU. (USA). Alerta en Línea. Redes Sociales
<http://www.alertaenlinea.gov/topics/social-networking-sites.aspx>

EE.UU. (USA). América.Gov: Social Networks
<http://www.america.gov/communities/social-networks.html>

EE.UU. (USA). Department of Homeland Security. US Customs and Border Protection
<http://www.cbp.gov/>
<http://ourborder.ning.com/>

EE.UU. (USA). Departamento de Estado: Diplomacia en acción en Youtube
<http://www.youtube.com/user/statevideo>

EE.UU. (USA): Examples of Agencies Using Online Content and Technology to Achieve Mission and Goals. Nov, 2008
<http://www.usa.gov/webcontent/documents/ExamplesofUsingTechnologyandContenttoAchieve%20Agency.pdf>

EE.UU. (USA). Executive Office of the President. Office of Management and Budget: Guidance for Agency Use of Third-Party Websites and Applications, June 2010
http://www.whitehouse.gov/sites/default/files/omb/assets/memoranda_2010/m10-23.pdf

EE.UU. (USA). Executive Office of the President. Office of Management and Budget: Guidance for Online Use of Web Measurement and Customization Technologies
http://www.whitehouse.gov/sites/default/files/omb/assets/memoranda_2010/m10-22.pdf

EE.UU. (USA). Executive Office of the President. Office of Management and Budget: Social Media, Web-Based Interactive Technologies, and the Paperwork Reduction Act
http://www.whitehouse.gov/sites/default/files/omb/assets/inforeg/SocialMediaGuidance_04072010.pdf

EE.UU. (USA). Federal-Government: Webcontent.gov: How To Use Social Media Strategically in the Federal Government
<http://www.howcast.com/videos/241178-How-To-Use-Social-Media-Strategically-in-the-Federal-Government/>

EE.UU. (USA). Federal Web Managers Council: Putting Citizens First: Transforming Online Government: White Paper
http://www.usa.gov/webcontent/documents/Federal_Web_Managers_WhitePaper.pdf

EE.UU. (USA). Federal Web Managers Council: Putting Citizens First: Transforming Online Government: 2010 Progress Report
http://www.usa.gov/webcontent/documents/2010_FWMC_AnnualProgressReport.pdf

EE.UU. (USA): gov2.0 Expo, Washington DC
<http://www.gov2expo.com/gov2expo2010>

EE.UU. (USA) NASA Ames Research Center; Human Factors Research and Technology Division: Collaborative Knowledge Management, Social Networks, and Organizational Learning. Patricia M. Jones
http://human-factors.arc.nasa.gov/publications/collab_know_paper.pdf

EE.UU. (USA). National Aeronautic and Space Administration (NASA): NASACoLab: An "Out of This World" Tech Blog
<http://www.nasacolab.org/>
<http://colab.arc.nasa.gov/>

EE.UU. (USA). National Aeronautic and Space Administration (NASA): Twitter: Get short, timely messages from NASA
<http://twitter.com/nasa>

EE.UU. (USA): OnGuardOnline.
<http://www.onguardonline.gov/>

EE.UU. (USA): Regulations.Gov. Proyectos de normas en trámite puestos a consideración de los ciudadanos
<http://www.regulations.gov/search/Regs/home.html#home>

EE.UU. (USA). San Francisco: el Alcalde Gavin Newsom en Youtube
<http://www.youtube.com/user/MayorGavinNewsom>

EE.UU. (USA). San Francisco: Mayor Newsom Announces National Initiative to Open 311 to Developers
http://www.youtube.com/watch?v=S-QQ7kCjIGE&feature=player_embedded

EE.UU. (USA): SeeClickFix. Power to the community
<http://www.seeclickfix.com/citizens>

EE.UU. (USA): Social Media and the Federal Government: Perceived and Real Barriers and Potential Solutions.
December 23, 2008
http://www.usa.gov/webcontent/documents/SocialMediaFed%20Govt_BarriersPotentialSolutions.pdf

EE.UU. (USA;). State Department: Twitter DipNote
<http://twitter.com/dipnote>

EE.UU. (USA). The National Archives (NARA) Implications of Recent Web Technologies for NARA Web Guidance.
<http://www.archives.gov/records-mgmt/initiatives/web-tech.html>

EE.UU. (USA). The White House: Galería de fotos de la Casa Blanca en Flickr
<http://www.flickr.com/photos/whitehouse>

EE.UU. (USA). The White House. Open Government Initiative: Spacebook. National Aeronautic and Space Administration (NASA). A Professional Network to Connect People for Innovation and Success
<http://www.whitehouse.gov/open/innovations/spacebook>

EE.UU. (USA) The White House Blog: WhiteHouse 2.0
<http://www.whitehouse.gov/blog/09/05/01/WhiteHouse/>

EE.UU. (USA). U.S. Agency for International Development (USAID) en Facebook
<http://www.facebook.com/USAID.News>

EE.UU. (USA). U.S. Department of State. Bureau of Educational & Cultural Affairs Exchange Connect: international online community
<http://connect.state.gov/>

EE.UU. (USA). U.S. General Services Administration: Challenge.gov: US Government Challenges and your solutions
<http://challenge.gov/splash>

EE.UU. (USA). US Office of Personnel Management: USAJOBS. (Working for America) is the Federal Government's official one-stop source for Federal jobs and employment information
<http://www.usajobs.gov/>

EE.UU. (USA). USA.gov and Whitehouse.gov: Open Government, Transparency, and Social Media
http://www.usa.gov/webcontent/documents/Open_Government_Transparency.pdf

EE.UU. (USA) USA.gov en Facebook
<http://www.facebook.com/USAgov>

EE.UU. (USA). Washington DC Government: Connect with WDC Government
<http://dc.gov/DC/Subscribe/Social+Networks>

EE.UU. (USA). Web Content Gov: Social Networks and Government
http://www.usa.gov/webcontent/technology/social_networks.shtml

Elección de Vecinos (México) Campaña de Difusión de la elección de Comités Ciudadanos y Consejos de los Pueblos 2010. México
<http://www.elecciondevecinos.org.mx/>
<http://es-la.facebook.com/people/Eleccion-de-Vecinos/100001446364079>

Electronic Frontier Foundation (EFF): Government Uses Social Networking Sites for More than Investigations
<http://www.eff.org/deeplinks/2010/08/government-monitors-much-more-social-networks>
<http://www.eff.org/deeplinks/2010/08/government-finds-uses-social-networking-sites>

España. Agencia Española de Protección de Datos: Facebook presenta la AEPD para mejorar la privacidad y el control de la información por parte de los usuarios
https://www.agpd.es/portalwebAGPD/revista_prensa/revista_prensa/2009/notas_prensa/common/julio/200709_Facebook_AEPD_nuevo_sistema.pdf

España. Ayuntamiento de Sevilla: el Ayuntamiento en LinkedIn
<http://www.linkedin.com/companies/ayuntamiento-de-sevilla>

España. Federación Española de Municipios y Provincias: Globonet. Gobiernos locales en red.
<http://www.goblonet.es>

España. Generalitat de Catalunya: la Generalitat en Youtube
<http://www.youtube.com/user/gencat>

España. Generalitat de-Catalunya: eCatalunya
<http://ecatalunya.gencat.net/portal/index.jsp>

España. Generalitat de Catalunya: Guía de usos y estilo en las redes sociales de la Generalidad de Cataluña
http://www.gencat.cat/web/meugencat/documents/20100607_GUIA_USOS_XARXA_CAS.pdf

España. Gobierno Vasco: Legesarea. Red legal

http://www.netvibes.com/legesarea#Berriak_%2F_Noticias

España. Gobierno Vasco: Zuzenean. Atención ciudadana

<http://www.zuzenean.euskadi.net/s68-home/es>

España. Ministerio de la Presidencia. Secretaría de Estado de Comunicación: el Gabinete SEC en Twitter

<http://twitter.com/desdelamoncloa>

España. Municipalidad de Vitoria Gateiz: la Municipalidad en LinkedIn

<http://www.linkedin.com/companies/ayuntamiento-de-vitoria-gasteiz>

España. Plan Avanza; Universidad de Alicante: Infocampus, Red Social Universitaria de Ocio, Cultura y Tecnología

<http://www.infocampus.es/>

Flickr: Biblioteca del Congreso de EEUU.

http://www.flickr.com/photos/library_of_congress

Gartner Blog Network: Why Government Is Not A Platform. Andrea Di Maio

http://blogs.gartner.com/andrea_dimaio/2009/09/08/why-government-is-not-a-platform/

Google: Blog de políticas públicas

<http://googlepublicpolicy.blogspot.com/2008/07/british-showusabetterwaycom.html>

Government Technology (EE.UU., USA): Web 2.0 and Social Networking Ideas for Government CIOs

<http://www.govtech.com/gt/265956>

GovLoop (EE.UU., USA): Social Network for government

<http://www.govloop.com/>

GovTrack.us (EE.UU., USA): Tracking the U.S. Congress

<http://www.govtrack.us/>

GovTwit. the Government Social Media Directory: Twitter para seguir a los CIO de Gobierno

<http://govtwit.com/list?q=cio>

Guatemala. Municipalidad de Patzún: la Municipalidad en Youtube

<http://www.youtube.com/user/MuniPatzun>

Harvard University. Institute for Quantitative Social Science; Program on Networked Governance (EE.UU, USA):Complexity and Social Networks Blog

http://www.iq.harvard.edu/blog/netgov/government_20/

HeyGov!. Improve your community in just 4 easy steps

<http://www.heygov.com/index.html>

Honduras. Municipalidad San Pedro S: la Municipalidad en Youtube

<http://www.youtube.com/watch?v=G3k850-3zb4>

Ideas4All: Crowdsourcing
<http://es.ideas4all.com/>

Illingen 2030 Project.(Dinamarca): Motivating the population to cope with demographic change
www.illingen2030.de

Infoamérica: Barack Obama y la comunicación. Elena Blanco Castilla
http://www.infoamerica.org/icr/num01/infoamerica01_blanco.pdf

Innocentive: Crowdsourcing
<http://www2.innocentive.com/>
<http://es.wikipedia.org/wiki/InnoCentive>

Instituto Tecnológico Metalmecánico (AIMME, España): Proyecto Metal 2.0. (Crowdsourcing)
<http://www.metal20.org/>

México. Ayuntamiento de Mérida: Mérida Joven.
<http://www.merida.gob.mx/meridajoven/>

México. Gobierno del Estado de Nuevo León: Observatorio de Política Pública
<http://www.facebook.com/pages/Observatorio-de-Politica-Publica-de-Nuevo-Leon/286670831679>

México. Gobierno Federal. Sistema Internet de la Presidencia: Diez reglas de oro en redes sociales
<http://www.sip.gob.mx/noticias-sobre-redes-sociales/725-10-reglas-de-oro-en-redes-sociales>

Micropolítica. Ideas para cambiar la comunicación política. Antoni Gutiérrez-Rubí
http://www.gutierrez-rubi.es/wp-content/uploads/2010/01/libro_micropolitica.pdf

Morfeo: Difusión de software libre: Crowdsourcing
<http://www.morfeo-formacion.org/>

MojiPage Social Mobile Webtop
<http://mojipage.com>

New York Law School (EE.UU., USA): Do Tank: Democracy Design Workshops: Ideas for democratic action
<http://dotank.nyls.edu/>

Open 311 (EE.UU., USA): A collaborative effort to create an open standard for 311 services
<http://open311.org/>

Organización de los Estados Americanos (OEA): Inter-American Cooperation Network
<http://www.cooperanet.org/>

Parlamento Latino
<http://www.parlatino.org/>

PatientsLikeMe: Patients helping patients lives better every day
<http://www.patientslikeme.com/>

Perú. Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI): Perfil de Facebook
<http://www.facebook.com/ongei>

Perú. Municipalidad de Andahuaylas: la Municipalidad en Youtube
<http://www.youtube.com/user/muniandahuaylas>

Perú. Municipalidad de Miraflores. la Municipalidad en Facebook
<http://www.facebook.com/municipalidadmiraflores>

Pipka: Australia. Gov 2.0: Where to begin: what are we doing today, brain?
<http://pipka.org/blog/2009/07/08/gov-2-0-where-to-begin-part-1-of-3/>

Princeton University. Center for Information Technology Policy (EE.UU., USA) Fedthread: Registros Federales: Diario oficial de las agencias federales de EEUU
<http://www.fedthread.org/>

Razón y Palabra. Revista electrónica latinoamericana especializada en Comunicación y Participación: De cómo las Nuevas Tecnologías están transformando la Participación Ciudadana. David Casacuberta. Antoni Gutiérrez-Rubí
<http://www.razonypalabra.org.mx/N/N73/MonotematicoN73/12-M73Casacuberta-Gutierrez.pdf>

ReadWrite: Los social media como sistema de emergencia ante catástrofes
<http://www.readwriteweb.es/analisis/social-media-sistema-emergencia-catstrofes/>

ReadWrite: Social media y la agenda, ¿quién marca a quién?
<http://www.readwriteweb.es/analisis/social-media-agenda-quien-marca-quien/>

Reino Unido. United Kingdom. Cabinet Office: Show Us a Better Way. Tell us what you'd build with public information and we could help fund your idea! <http://www.showusabetterway.co.uk/>

Reino Unido. United Kingdom. Cabinet Office: Social network sites 'monitored'
<http://news.bbc.co.uk/2/hi/7962631.stm>

Reino Unido. United Kingdom. National Health Service: Patients Opinion
<http://www.patientopinion.org.uk/>

RIFGE.COLAM.OUI: Curso de Actualización Profesional "Participación Ciudadana y Medios Digitales"
http://www.oui-iohe.org/webcolam/index.php?option=com_content&view=article&id=215&Itemid=148

Scribd: Template Twitter Strategy for Government Departments: Strategy for corporate use of Twitter by Government Departments and other public sector organisations (potentially adaptable to private sector)
<http://www.scribd.com/doc/17313280/Template-Twitter-Strategy-for-Government-Departments>

SF311 (EE.UU., USA, San Francisco, CA): Atención ciudadana de la ciudad de San Francisco en Twitter
<http://twitter.com/SF311>

Sistema de Información de los Observatorios Ciudadanos (México): Observatorios ciudadanos
<http://www.observatoriosciudadanos.org.mx/>

TEDtalksDirector (Ideas worth spreading): Evgeny Morozov: How the Internet strengthens dictatorships
<http://www.youtube.com/watch?v=-hFk6FDrZBc>

Telefónica I+D (España): Crowdsourcing
<http://www.tid.es>

The Federal Contractor Network (TFCN): the largest professional community for Government Contractors: Govcon Gov2.0
<http://www.tfcn.us/>

The knowledge Tree (Australia): Social Network Sites: Public, Private, or What?
<http://kt.flexiblelearning.net.au/tkt2007/edition-13/social-network-sites-public-private-or-what/>

TweetCongress (EE.UU., USA): We the Tweeples of the United States, in order to form a more perfect government, establish communication, and promote transparency do hereby tweet the Congress of the United States of America
<http://tweetcongress.org/>

TweetMy311 Beta. Better cities, one tweet at a time: makes it easy to submit 311 service requests using a smart phone and Twitter.
<http://tweetmy311.org/>

Twitter: A quick start guide for people in and around government. Dave Briggs
http://www.learningpool.com/docs/marketing/general/twitter_guide.pdf

UNDP; UNFPA: Plataforma Colaborativa de Conocimiento.
<http://logosundp.org/>

Unión Europea. SPOCS:— Simple Procedures Online for Cross-border Services (SPOCS).
<http://www.eu-spocs.eu/>

Universidad de las Islas Baleares (España): Redes colaborativas para mejorar la educación ambiental. Cristina Pérez
<http://130.206.76.27/ojs/index.php/tidi/article/viewFile/36/88>

Universidad Internacional de Andalucía (UNIA) (Sevilla, España): Las redes sociales en la esfera política. Antoni Gutiérrez Rubí
<http://practicadigitales.unia.es/documentacion-actividades/las-redes-sociales-en-la-esfera-politica-%7C-antoni-gutierrez-rubi.html>

University of Maryland Institute for Advanced Computer Studies (UMIACS). Human-Computer Interaction Lab (HCIL) (EE.UU., USA): 911.gov: Community Response Grids, E-government, and Emergencies
<http://www.cs.umd.edu/hcil/911gov/>
<http://911.gov/>

Urban Forest Map (EE.UU., USA): Mapa de Forestación Urbana
<http://www.urbanforestmap.org>

Waze. Mapas e información de tráfico en tiempo real gracias a la colaboración de la comunidad (Crowdsourcing)
<http://es.waze.com/>

Nota: Invitamos a todos los lectores a sugerirnos la inclusión de recursos y a avisarnos en caso de que alguno de los vínculos publicados se hallara dañado. Con esta colaboración podremos ofrecer un mejor material. Dirigir sus sugerencias y avisos a: Javier Sáenz Coré <jsaenzcore@gmail.com>

(*) El correcto funcionamiento de los URL indicados en cada una de las referencias de esta sección fue verificado entre los días 29 y 31/08/2010.