



Organización de los  
Estados Americanos



# FORO e-GOBIERNO OEA / RedGEALC | BOLETÍN



## TABLA DE CONTENIDO

▪ EDITORIAL	2
▪ TEMA DEL MES	3
▪ SÍNTESIS BIOGRÁFICA	17
▪ EN ESTE NÚMERO	19
▪ USTEDES LO ESTÁN HACIENDO	21
▪ PARA TENER EN CUENTA	23
▪ NOTICIAS	25
▪ ENLACES DE INTERÉS	29

### CRÉDITOS

**Mike Mora**  
Coordinador e-Gobierno, OEA

**Miguel A. Porrúa**  
Especialista líder en e-Gobierno, BID

**José Luis Tesoro**  
Responsable Foro e-Gobierno, OEA

**Javier Sáenz Coré**  
Indagación de Enlaces Web, OEA

**Marcela Petrovic**  
Publicación, OEA

**Sofía Quiñónez**  
Colaboradora, OEA

**EDITORIAL**

Dentro de las administraciones públicas, las instituciones más propensas a interactuar con los ciudadanos procuran aprovechar la concurrencia masiva registrada por las redes sociales. Diversos analistas prevén que las instituciones públicas podrían concentrar sus procesos interactivos a través de redes sociales como Facebook, LinkedIn, MySpace o Twitter.

Las instituciones estatales han exhibido tradicionalmente actitudes de recelo en relación a las redes sociales, bloqueando o restringiendo su acceso por parte del personal, tanto por motivos de seguridad como de disciplina 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 relación con los ciudadanos, 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 se encubren tras las oportunidades? ¿Podrían los gobiernos proporcionar servicios fundamentales a través de esas redes sin disponer de algún control sobre las mismas?

Tanto el equipo de e-Gobierno de la OEA como la Red GEALC promueven una efectiva participación de las administraciones públicas en las redes sociales. Cabe destacar al respecto el reciente lanzamiento del curso "El Gobierno en la Era de las Redes Sociales", cuya primera edición fue recibida con notorio interés por autoridades y funcionarios de la región. Asimismo, la OEA ha unido sus esfuerzos al BID y a varios países de la región para el lanzamiento de la iniciativa yogobierno.org que ofrece un gran espacio social virtual para que los ciudadanos mantengan un diálogo activo con los gobiernos de la región.

En este número del Boletín, dedicado a la inserción de los gobiernos en redes sociales, actualizamos el panorama ya presentado en el Boletín N° 57, de Septiembre 2010, con el propósito de aportar elementos de juicio acerca del estado de la cuestión, así como de algunas experiencias transitadas por distintos gobiernos de los países de las Américas.

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

**TEMA DEL MES: Gobierno y Redes Sociales****ENTREVISTAS****Entrevista a Pablo Valenti, Especialista del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) en Modernización del Estado y Estrategias Digitales**

**Por José Luis Tesoro**

*“Quizás lo más importante de esta nueva época sea la posibilidad de revitalizar la democracia”*

**1.- ¿Cómo percibes la inserción de las administraciones públicas de América Latina en las redes sociales?**

América Latina es la región que exhibe el mayor crecimiento en el uso de las redes sociales. Entre los 10 países más activos en estas redes, según su promedio mensual de horas por visitante, se encuentran 5 de la región: Argentina (10,8 horas), Perú (8,9), Chile (8,9), México (8,4) y Brasil (8,0). En relación al acceso a sitios de e-Gobierno, en 2012 el 30% de los usuarios de Internet de la región accedía a sitios de e-Gobierno, mientras que el promedio mundial sólo alcanzaba al 21%. A partir de esta nueva realidad los gobiernos manifiestan una creciente preocupación por entender y fortalecer la gestión de lo público.

Respecto de la inserción de los gobiernos en las redes sociales, la situación en la región aparece como bastante heterogénea, pudiendo distinguirse dos aspectos significativos: (a) los países que parecen estar logrando mejores resultados en la inserción de los gobiernos en redes sociales son los más activos en e-Gobierno: Chile, Colombia, Uruguay, Brasil, Costa Rica y México; y (b) existe una cantidad interesante de experiencias con un marcado protagonismo de las administraciones y comunidades locales.

Respecto de los sitios web vinculados a negocios y finanzas, donde la región exhibe un uso promedio del 48%, los países con mayor alcance fueron Brasil con 60%, Chile con 59% y Argentina con 47%. La región está debajo del promedio internacional, que alcanza al 57%. Los sitios más utilizados en este ámbito corresponden a actividades bancarias, finanzas personales, información financiera e impuestos.

Pero más allá de estos avances, la fuerte presencia de internautas latinoamericanos participando en las redes sociales está generando una masa enorme de información que no está siendo debidamente utilizada por los gobiernos.

## **2.- Respecto de la relación Estado-Sociedad: ¿Qué valores e intereses percibes que se potencian y cuáles se contraponen en esa inserción?**

Cada vez desconfío más de las etiquetas que van apareciendo para definir las tendencias en materia de gestión pública. Si bien son importantes las definiciones, debemos tener cuidado para no terminar mirando sólo al árbol y perder de vista el bosque. Se habla de *gobierno abierto*, *gobierno colaborativo*, *gobierno electrónico*, *gobiernos en red*, *gobiernos plataforma*, *gobierno 2.0*. Llámese como se llame, una cosa parece clara: los nuevos éxitos en gestión pública dependerán primordialmente de cómo valoremos e interactuemos con los ciudadanos. Y esto no parte de un problema tecnológico. Las redes sociales modernas no hacen más que revalorar el potencial de los individuos actuando colectivamente; algo que nunca debió haberse perdido.

El éxito dependerá fundamentalmente de estructuras políticas que sepan adaptarse. La gestión del cambio gubernamental tiene poco que ver con la definición de planes para aprovechar el potencial de las redes sociales. Supone incorporar nuevas aptitudes y actitudes hacia la población. Existe un nuevo protagonismo de los individuos, donde es central respetar el poder de las opiniones individuales y la inteligencia colectiva que deviene de saber escuchar. Aprender a “escuchar” será el verbo más importante en este recorrido. Soy de los convencidos de que las herramientas tecnológicas tendrán una importancia relativa. Será preciso concentrarse en los objetivos de siempre, en la transparencia, en la capacidad de colaboración y de participación ciudadana. Si bien se trata de conceptos familiares y recurrentes en materia de gestión pública, hasta hoy no hemos sido capaces de aplicarlos en su justa medida. Las redes sociales nos ofrecen una nueva e inmejorable oportunidad para ello.

El riesgo que corren los gobernantes y los gerentes públicos es confundir a las redes sociales con un nuevo canal de comunicación que se suma a la televisión, a los portales de noticias, a la prensa escrita y otros medios tradicionales. Las redes sociales son –más que un nuevo medio de comunicación- la expresión de una nueva realidad social, que tiene mucho que ver con cómo expresar y canalizar muchas de las nuevas expectativas humanas.

### **3.- ¿Cuáles serían tus sugerencias para mejorar la inserción de los gobiernos y administraciones públicas de América Latina en las redes sociales?**

La peor motivación que puede impulsar a los gobiernos a participar en redes sociales es la expectativa de manipular el flujo de la información. Los gobiernos que se involucran en dichas redes deben estar dispuestos a escuchar cosas malas sobre la administración, y hasta habrá mentiras amplificadas que ni siquiera se podrán parar y murmullos infundados que se percibirán como signos de grandes verdades, pero así funciona esto y es parte de la transición hacia nuevas formas de gobernar. Mi sugerencia es que si no se está listo para aceptar las críticas y los posibles efectos “virales”, no habría que involucrarse en las redes sociales. Alguien dijo alguna vez que *“Manejar gente en Twitter y Facebook es como arrear gatos”*. Así de complejo es esto.

Los gobiernos harían bien en ir abriendo cada vez más sus bases de datos, habilitando a que todo ciudadano, organización o empresa que lo desee pueda hurgar y producir soluciones a partir de la información pública. Harían bien en ir entrenando a sus funcionarios en cómo usar Facebook, Twitter, Youtube, blogs y otras herramientas. Hoy podemos ver retrospectivamente el gran error que fue negarlas y hasta bloquear su acceso en muchas organizaciones estatales.

Habría que perder el miedo a ciudadanos cada vez más informados y activos. El miedo que debería guiarnos es el de no comprender a tantos ciudadanos que tienen tanto para aportarnos. En algunos países las redes sociales están haciendo la vida imposible a más de un gobernante, y no sólo apuntan a los tiranos y los corruptos, sino que se dirigen, cada vez más, a aquellos gobiernos que parecen alejarse de las auténticas necesidades y expectativas de las personas comunes.

No es este un tiempo para la cautela. Sobran las interrogantes y las respuestas son aún escasas. Pero es hora de actuar porque los ciudadanos nos llevan una buena delantera. Y la solución no pasa por ofrecer más acceso a la información pública, se trata de crear más estímulos para pasar a la acción.

Anteriormente se esperaba que los gobiernos ofrecieran soluciones, y dependiendo de la calidad de las mismas eran ratificados o no en cada proceso electoral. Eso está cambiando. Los gobiernos que no escuchan realmente a las personas quedarán excluidos de las nuevas formas de gobernar.

La transformación comienza por tomar plena conciencia de que las personas acrecientan su organización e inteligencia actuando colectivamente. El nuevo poder de las personas comunes radica en una inteligencia colectiva que está ahí, funcionando, diciéndonos cosas, exigiéndonos y queriendo participar. Comienza por aceptar que cada internauta puede constituirse en una fuente valiosa de opinión. Más importantes que Internet son las comunidades que Internet ayuda a estructurar, a las que algunos llamaron “multitudes inteligentes”.

#### **4.-¿Podrías reseñar las características de la iniciativa yoGobierno, así como las expectativas y desafíos percibidos en relación a su evolución?**

La iniciativa yoGobierno, lanzada por el BID hace poco más de 3 meses, se inspira en una pregunta que nos formulamos junto a un grupo de gobiernos de la región, Argentina, Brasil, Colombia, Costa Rica, Uruguay y a la OEA: ¿Hacia dónde se dirigen los gobiernos a partir de una realidad como las redes sociales? La respuesta a este interrogante no puede ser sólo gubernamental. yoGobierno es una invitación para que sucedan cosas en materia de redes sociales y gobiernos. La iniciativa se compone de un sitio web tipo blog ([www.yogobierno.org](http://www.yogobierno.org)) que lleva recopiladas, en los 3 meses desde su lanzamiento, más de 100 notas sobre esta nueva realidad latinoamericana. Cuenta con sus respectivas redes sociales (Facebook y Twitter), con unos 10.000 seguidores, y se nutre de diferentes actividades que venimos desarrollando y canalizando a través de esta plataforma, entre ellas: el *Manual de Orientación para Participar en Redes Sociales* que preparamos junto a la Presidencia de Brasil, o el concurso que acabamos de lanzar (Premio Gobierno 2.0) destinado a jóvenes comunicadores (estudiantes, blogueros, periodistas) de la región para que nos ayuden a pensar sobre las nuevas formas de gobernar. Necesitamos ideas nuevas, saber qué le interesa a la gente, contribuir a crear una región que se piensa a sí misma. Los invitamos a sumarse a la iniciativa para promover ideas y para poder explorar entre todos (Ciudadanos y gobiernos) nuevas formas de gobernar.

#### **5.- ¿Cómo visualizas las perspectivas de la participación de las administraciones públicas de América Latina en las redes sociales con un horizonte de tres (3) años?**

Involucrarse o no en las redes sociales ya no es una opción para las administraciones públicas; es un dato de la realidad como lo fue en su momento la globalización. Lo que variará es el grado de compromiso con este proceso de cambio. En los próximos 3 años veo: (a) a cada vez más gobiernos animando el surgimiento de redes sociales ciudadanas (a través de Facebook, blogs, Youtube, Twitter, Google Moderator, etc.); (b) webs públicas convertidas en auténticas plataformas de participación y colaboración ciudadana (*crowdsourcing*), permitiendo a los gobiernos obtener ideas a través de los aportes de amplios conjuntos de personas; (c) el surgimiento de un nuevo perfil de profesionales públicos dedicados a la administración de estas redes: un *Community Manager* público; (d) más datos bajo formatos estándar que puedan ser utilizados por todas las administraciones y por la sociedad; (e) una creciente integración de bases de datos; y (e) una creciente interoperabilidad de procesos y tecnológica.



Pero al mismo tiempo veremos cómo se acrecienta la confusión y los reclamos entre aquellos que entienden que las redes sociales sirven para mejorar la imagen del gobierno y quienes ven una oportunidad para mejorar las formas de gobernar a través de nuevas herramientas. En lo personal promuevo esta segunda visión.

En términos concretos imagino soluciones donde cada vez más vecinos puedan, por ejemplo, reportar un bache en la vía pública o un basural y que el gobierno municipal lo atienda en pocos días; más profesionales jóvenes desarrollando soluciones a partir de los datos que los gobiernos latinoamericanos ponen a disposición, también veo políticas sociales, y otras a favor de la competitividad, que se nutren cada vez más de comunidades creadas con el estímulo de los propios gobiernos, desarrollándose así mejores políticas públicas.

### **6.- ¿Deseas señalar alguna cuestión adicional?**

Quizás lo más importante de esta nueva época sea la posibilidad de revitalizar la democracia. Estoy de acuerdo con Paul Ginsborg que nos recuerda que la democracia no es democrática si se limita a que los ciudadanos voten cada cuatro o cinco años. Hoy como nunca están dadas las condiciones para promover democracias más participativas, inclusivas y justas. No estoy diciendo con esto que las redes sociales son la solución para todos nuestros males, pero sí pueden ser un aliado fundamental si queremos avanzar en muchos frentes que nos han distanciado de las personas comunes.

La experiencia de la región también es clara en cuanto a que no habrá gobiernos a tono con los nuevos tiempos si se carece del debido liderazgo.



## Entrevista a Andreu Veà i Baró, pionero de Internet y emprendedor. Presidente de la Internet Society - Spanish Chapter



Por José Luis Tesoro

### 1.- ¿Cómo percibes la inserción de las administraciones públicas en las redes sociales?

Antes de abordar la pregunta, desearía reseñar tres cuestiones introductorias.

Por un lado, cuando las redes sociales generalistas resultan efectivas, al igual que otras herramientas genéricas de Internet, tienden a generar monopolios. Ello ocurre porque, en general, por motivos de tiempo y atención, no solemos integrarnos más que a una, dos o hasta un máximo de tres redes con distintos perfiles -por ejemplo: Facebook, Twitter y LinkedIn- donde están nuestros amigos o las personas con quienes tenemos vínculo o procuramos tenerlo. Como consecuencia, más que a la inserción de las administraciones públicas en redes sociales, aludimos a su inserción en determinadas redes fácticamente cuasi-monopolísticas.

Por otro lado, la actual inserción de las administraciones en dichas redes es análoga a la concurrencia a un gimnasio, con el propósito -en el mejor de los casos- de entrenarse y aprender a actuar en esos espacios de interacción. En la realidad cotidiana no vemos prácticamente ninguna administración que haga uso efectivo de ellas y aproveche mayormente sus proclamados beneficios en términos de llegada y escucha. Más bien tiende a usárselas como tablón de anuncios con sesgo publicitario, sin aprovechar lo mejor que nos ofrecen: el retorno, la opinión del ciudadano.

Por último, cabe señalar que el mayor potencial de la inserción de las administraciones en redes sociales debe enmarcarse en los niveles locales (ayuntamientos), dado su contacto directo con los ciudadanos en cuestiones y servicios cotidianos.

En relación a la pregunta, aprecio que -tal como está formulada- se refiere a la transición entre experiencias fallidas de administraciones que pretendieron constituir sus propias redes de interacción con el “público”, y un presente supuestamente caracterizado por la disposición de las administraciones a insertarse en redes sociales a las que concurren masivamente las personas.

Si bien esa transición resulta positiva, aprecio que las redes sociales genéricas no son los espacios más adecuados para un auténtico desarrollo –sustentado en la efectividad y en la confianza- de la amplia gama de relaciones e interacciones entre ciudadanos y administraciones. Detallaré más esta cuestión más adelante (pregunta 3).

## **2.- ¿Qué valores e intereses ciudadanos percibes que podrían resultar afectados con la inserción de las administraciones públicas en las redes sociales?**

Aprecio que las mayores deficiencias asociadas a la inserción de las administraciones públicas en redes sociales provienen hoy de la carencia de ideas claras acerca de para qué y cómo usar esta poderosa herramienta.

Al carecer de objetivos, estrategias, reglas, criterios y guías de uso para una acción coherente, las administraciones suelen insertarse en las redes sociales con planteos improvisados, endebles e individualistas; cada organismo por su cuenta.

Muchas organizaciones públicas procuran insertarse en alguna red social para no aparecer como rezagadas, pero sin exhibir disposición –organizativa ni cultural- para actuar con sentido, significación y coherencia. Ello podría responder, en algunos casos, a que sus autoridades –por una cuestión de edad y estilo- no entienden los beneficios potenciales de la dinámica de dichas redes, mientras que en otros casos podría responder a una aversión a eventuales críticas y debates que se generan cuando abres esta puerta, por otro lado tan democrática.

Al no existir interés político ni disponerse de las cualificaciones necesarias en marketing ni atención digital, algunos organismos sólo buscan presencia en redes sociales, otros pretenden usarlas como tableros para colgar notas de prensa, otros crean equipos de informáticos voluntaristas para atenderlas, mientras que otros mantienen actitudes fóbicas, bloqueando su acceso a los empleados públicos, al percibir las redes sociales como pasatiempos frívolos que desvían la atención (*“si se permitiera a los empleados acceder a esas redes, ninguno haría su trabajo”*).

En relación a la pretendida “llegada” a los ciudadanos, es frecuente que las administraciones públicas den por sentado que los usuarios de las redes sociales representan a los distintos sectores y segmentos de la ciudadanía. Ello dista sumamente de la realidad, dado que grandes segmentos poblacionales quedan aún excluidos –por factores de edad, culturales o socio-económicos- del mundo de internet en general y más aún de las redes sociales. Como consecuencia, las sucesivas barreras que condicionan el acceso a equipamiento, la conectividad, la concurrencia a redes sociales y la conexión con organizaciones públicas, sesgan ferozmente las características de la población a la que realmente puede llegarse.

Respecto de las amenazas y riesgos para los ciudadanos, cabe presumir que la inserción en redes sociales de administraciones respetuosas de la privacidad de la información personal no implicaría demasiados riesgos.

El problema reside en que nadie puede garantizar la permanencia y continuidad de esas administraciones respetuosas, y que las eventuales administraciones intrusivas dispondrían de enormes recursos para inmiscuirse en la vida privada de los ciudadanos.

Otra amenaza reside en la eventual suplantación de identidad, que consiste en que cuentas particulares se *disfrazan* de cuentas oficiales con el propósito de obtener información de las personas, cuando no de embaucarlas.

### 3.- ¿Cuáles serían tus sugerencias para mejorar la interacción entre administraciones públicas y ciudadanos a través de redes?

Nuestras sugerencias básicas para mejorar la inserción de las administraciones públicas en redes sociales están asociadas, en gran parte, a las consideraciones señaladas en la respuesta anterior. Es fundamental que las administraciones públicas concierten visiones comunes acerca del sentido y propósito de su inserción en dichas redes, el posicionamiento institucional y el uso que se dará a las mismas. Con base en esa visión, deberían establecer estrategias, regulaciones, criterios y guías de uso para una acción coherente, así como desarrollar las calificaciones necesarias (que a veces no son para nada obvias).

Por otra parte, reiteramos que las redes sociales genéricas no son los espacios más adecuados para un auténtico desarrollo –sustentado en la efectividad y la confianza– de la amplia gama de relaciones e interacciones entre ciudadanos y administraciones. Percibimos la pertinencia de desarrollar redes especializadas en las relaciones entre administraciones y administrados que permitan delimitar y precisar las cuestiones según ámbito territorial (por ejemplo: manzana, barrio, distrito, ciudad, departamento, provincia, estado), por sector (por ejemplo: hechos y actos civiles, hábitat, educación, salud, cultura, trabajo, recreación, ambiente), por propósito (por ejemplo: consultas, peticiones, trámites, sugerencias, reclamos, participación, colaboración). Estas redes deberían estar dotadas de protocolos, procedimientos y herramientas para propiciar y facilitar la efectividad en esa amplia gama de relaciones e interacciones multidimensionales.

Un ejemplo de este tipo de estructura está dado por la comunidad City Protocol Society ([www.cityprotocol.org](http://www.cityprotocol.org)) impulsada por el Ayuntamiento de Barcelona (Catalunya, España) y bien definida en la Declaración de Barcelona ([http://cityprotocol.org/pdf/Barcelona Declaration.pdf](http://cityprotocol.org/pdf/Barcelona%20Declaration.pdf)) que tiene el propósito de estandarizar y protocolizar de forma abierta y compartida (idénticamente a los protocolos de internet en que todo aquél que quiera puede participar y aportar), todas aquellas tareas, acciones, servicios que una ciudad ofrece a sus ciudadanos. Se previene y evita así que cada villa, pueblo o pequeña ciudad deba “empezar de cero” e “inventar la rueda”, como suele ocurrir en la actualidad y en el pasado.

Un modelo abierto de este tipo de redes sociales especializadas en la interacción entre las administraciones y los ciudadanos podría constituirse en un prototipo replicable en todo el mundo, dado que las cuestiones a tratar son análogas en todas las comunidades humanas. Al respecto podemos plantear una analogía con el desarrollo del e-Comercio, que requirió redes especializadas que sustentaran las operaciones mediante protocolos, procedimientos y herramientas para la oferta, transacción, pago, entrega, evaluación y registro de las mismas.

Sin embargo, procurando avanzar en la trascendencia de las cuestiones, el foco en muchos países sigue residiendo en universalizar efectivamente el acceso de las personas a Internet y a las redes, derribando las barreras, técnicas, económicas y de falta de conectividad aún remanentes.

Respecto de la superación de barreras económicas, sabemos que cuantas más personas tengan acceso a Internet en mayor medida descenderán los costes unitarios del mayorista y, por tanto, los precios. Los precios más bajos permitirán a su vez el acceso de una creciente cantidad de personas, constituyéndose así un círculo virtuoso muy típico en internet.

En relación a la dificultad en el acceso a internet, es evidente que la profusión de los medios móviles ha promovido el acceso a la conectividad por parte de amplísimos sectores de población anteriormente marginados (que saltaron directamente de la nada a un teléfono móvil de altas prestaciones, sin haber pasado por la línea fija telefónica). Sin embargo, de los 7.300 millones de habitantes del mundo, nos quedan aún 5.000 millones por conectar. La modalidad ideal para propiciar el acceso de una gran parte de este colectivo, y poder activar el citado círculo virtuoso, se basará en la "voz" (telefonía por internet) dado que no todo el mundo está alfabetizado, ni todo el mundo sabe utilizar ordenadores, pero **todos** hablamos. En esta línea podemos prever que, así como el correo electrónico fue la "*killer application*" a mitad de los años 90 que nos llevó a conectarnos a internet y posteriormente la web masificó esta conexión, la voz sobre internet será la causante de la próxima gran ola de conexiones.

#### **4.- ¿Puedes delinear algunas características de tu nuevo libro multimedia "*Cómo creamos Internet*"?**

La característica esencial de esta obra reside en haber concretado el potencial emergente de la posibilidad de obtener testimonios directos de las personas que nos han cambiado la vida a mejor. Les debemos muchísimo, pero no sabemos ni cómo se llaman. Porque resulta que los personajes más mediáticos –como Bill Gates o Steve Jobs– no tienen nada que ver en esta gran revolución de las comunicaciones. Por primera vez en la historia de la humanidad las personas que han cambiado nuestras vidas siguen estando vivas. En el libro dejamos registro de testimonios provenientes de 320 entrevistas a los protagonistas de la creación y desarrollo de Internet, incluyendo transcripciones revisadas y editadas de 40 de ellas. Asimismo, citamos a más de 800 personas que aportaron a dicho desarrollo.

Nunca antes fue posible sistematizar información acerca de epopeyas históricas a partir de los testimonios directos y primarios de sus auténticos protagonistas, sin intermediarios de ningún tipo. Es un libro para escuchar. Cabe acotar que la inmensa difusión global de Internet fue posible porque la mayor parte de esos protagonistas de su creación dejaron abiertos sus inventos y aportes para que otros pudieran utilizarlos y basar sus desarrollos a partir de los de los demás.

En el libro se desmoronan los múltiples mitos que se fueron urdiendo alrededor de la historia de Internet, con un relato ameno que combina anécdotas, curiosidades e historias totalmente inéditas, relatadas en primera persona por los pioneros de la red. del libro. Puede descargarse una muestra del libro en PDF (totalmente gratuita) en: <http://comocreamosinternet.com> ...

## Entrevista conjunta a María Paula Gandur, Ariel Altaparro y Daniel Carranza; integrantes del equipo del Campus Virtual de la OEA



Por José Luis Tesoro

### 1.- ¿Cómo perciben la inserción de las administraciones públicas en las redes sociales?

La inserción de las administraciones públicas en las redes sociales es hoy –más que una opción– una necesidad. Son una vía de contacto cotidiano con los ciudadanos, no sólo como mecanismo para mejorar la prestación de servicios, sino como fuente de conocimiento de sus perspectivas, de su percepción de sus problemas, de sus propias prioridades, preferencias y limitaciones. Se trata de un mecanismo hoy insustituible para ejercer una escucha activa, ágil y con auténtico sentido cívico.

La concurrencia a las redes sociales, lejos de responder a una “moda” momentánea, se ha incorporado a la vida cotidiana de gran parte de las personas, tanto en la faz vincular, laboral y profesional, como en otras actividades individuales. La participación de las administraciones públicas en estas redes transforma la comunicación tradicional, dotándola de valor agregado, al darle un formato menos estructurado y ubicuo, por ende más coloquial y oportuno.

Por ejemplo, un caso ilustrativo en la región es el de Brasil. En respuesta a una serie de reclamos coordinados desde redes sociales –como sucedió antes en Medio Oriente y Europa– la presidencia optó por “desempolvar” mecanismos de inserción en redes sociales que había usado asiduamente en época electoral, y aggiornarse rápidamente con presencia institucional de Planalto en Facebook.



## **2.- ¿Qué valores e intereses cívicos se potencian y cuáles podrían resultar afectados con la inserción de las administraciones públicas en las redes sociales?**

En primer lugar se potencia la participación, dado que el uso activo de redes sociales por parte de ciudadanos y gobiernos permite explorar diversas modalidades de inclusión, participación y construcción colectiva. Aún cuando las administraciones no generen mecanismos adecuados para un efectivo ejercicio de la participación, los ciudadanos pueden expresarse a través de las redes sociales y descubrir que no están solos en lo que sienten o piensan. Si bien ese sentido de comunidad facilitado por las redes puede propiciar valiosas iniciativas cívicas, también implica riesgos asociados a los sesgos emergentes de la divergencia de representatividad entre las redes y la ciudadanía en su conjunto; algo que, por ejemplo, existe en Facebook y se agrava en Twitter.

También se potencian la equidad y la solidaridad. La equidad por la oportunidad que tiene cualquier persona de interactuar con la administración pública, con prescindencia de su lugar de residencia o de su condición económica o socio-cultural, superándose así barreras propias del “mundo físico”. La solidaridad se potencia con la dinámica de las redes, al propiciar que demandas o reclamos de diversos individuos o grupos sociales se transformen en “causa común”, cuando de otra manera perderían fuerza por su dispersión.

Por otra parte, la velocidad con que ciudadanos y gobiernos pueden recibir y enviar información puede afectar la veracidad y pertinencia de la misma, lo que implica un riesgo para los valores e intereses cívicos. Pueden propagarse viralmente grandes falsedades manipuladas por intereses inciertos.

En relación a posibles efectos o impactos desfavorables, interpretamos que su eventual alcance y magnitud dependerá de las propuestas de las diversas instituciones. Entendiendo a los valores e intereses cívicos como un “activo” social, entendemos que las administraciones públicas pueden contribuir a su desarrollo, promoviendo –a través de sus propias actuaciones– la responsabilidad cívica como eje.

## **3.- ¿Cuáles serían sus sugerencias para mejorar la inserción de las administraciones públicas en las redes sociales?**

Las redes sociales son un nuevo canal con un inmenso potencial interactivo. La inserción de las administraciones públicas en esas redes transita –en todo el mundo– una etapa exploratoria, y por ende no existen aún pautas consolidadas en la materia.

Un primer paso importante para una administración pública es concertar la importancia y la funcionalidad que se asignará a las redes sociales dentro de su estrategia de comunicación con los ciudadanos.



Una vez que las redes sociales se incorporan en la cadena de dialogo, de una forma pensada, concertada y sistemática, es posible dar paso a experimentos sobre los alcances, niveles de información y relaciones a construir a través de las redes sociales. Es necesario perder el miedo a experimentar y a equivocarse. La innovación surge de haber incurrido en algunos errores.

Los gobiernos que siempre van a la zaga de lo que otros hacen pierden el impacto de lo nuevo y eso no ayuda a dar el paso más importante, que el ciudadano confíe en que: (a) más allá de la postura “de moda”, la inserción de la administración pública en las redes responde a una genuina vocación de apertura en relación a sus ciudadanos, y (b) que cualquiera sea la persona con quien interactúe por parte de la institución, las respuestas que obtenga en relación a las actuaciones encaradas tienen pleno respaldo institucional.

#### **4.- ¿Podrían reseñar las características del Curso OEA y su potencial contribución para la inserción de las administraciones públicas en las redes sociales?**

Con el curso “Gobierno en la era de las redes sociales” la OEA abre horizontes para obtener mejores resultados e impactos con la inserción y participación de los gobiernos y administraciones públicas en las redes. El curso presenta un conjunto de características fundamentales que lo distinguen nítidamente de otras ofertas formativas en la materia. En primer lugar desarrolla un análisis sistemático de los sectores y segmentos ciudadanos que usan redes sociales, para luego dar paso a un cuestionamiento sobre las posibilidades de las administraciones públicas al hacer uso de las redes sociales en la interacción con la ciudadanía. Adicionalmente, el curso ofrece, a lo largo de su desarrollo, diversas herramientas concretas para pasar de la teoría a la práctica en el uso de las redes.

Al igual que todos los cursos del Campus Virtual de la OEA, su característica principal es la de poner a disposición un espacio de aprendizaje colaborativo, el cual se desarrolla a través de actividades guiadas por un tutor experto. Este esquema permite que se conozcan realidades de diversos países. Finalmente, y a través de un ejercicio práctico, los participantes tendrán la posibilidad de desarrollar un proyecto de aplicación de lo aprendido, a través de una propuesta de estrategia de inserción de una institución de gobierno en una o varias redes sociales.

El curso se dirige, más que a la mera exhibición de “buenas prácticas”, a que los participantes asimilen la esencia de las herramientas y su potencial, de manera que cada cual pueda aplicarlas -con sus propias ideas y estrategias- para responder a las necesidades y realidades de los respectivos ámbitos de actuación.

## 5.- ¿Desean hacer referencia a alguna cuestión adicional?

Deseamos resaltar un conjunto de aspectos por tener en cuenta para la efectiva inserción de las administraciones públicas en las redes sociales:

En primer lugar, es fundamental concertar y diseñar estrategias, planes y programas precisos para la inserción en las redes sociales, acordes con los auténticos propósitos de las organizaciones. Deben estar bien claros los propósitos -de escucha, información, interacción, transparencia- y las herramientas disponibles para concretarlos. En caso contrario, existe el riesgo de que la velocidad y el bajo costo de la interacción terminen desvirtuando el uso de las redes, con creciente alejamiento de los objetivos Institucionales en relación a la ciudadanía.

En segundo lugar, cabe considerar que cualquier estrategia en redes será potenciada si está encuadrada en una política y una estrategia de Gobierno Abierto que incluya participación ciudadana, transparencia activa y pasiva, libre acceso a la información pública, apertura de datos, colaboración, entre otras vertientes para el ejercicio de un auténtico civismo informacional. Si realmente deseamos cultivar relaciones profundas y duraderas -sustentadas en la confianza- con la ciudadanía, la interacción debe ser lo más amplia posible y la redes sociales serán, junto con otros medios, un efectivo canal para su ejercicio.

En tercer lugar, señalamos que la inserción de los gobiernos en las redes sociales debe ser promovida a partir de la riqueza que supone la construcción de capital social sustentada en la "virtud cívica" de diversos individuos e instituciones, que aislados no producen el mismo efecto que integrados en una misma red.

**RESEÑAS BIOGRÁFICAS DE LOS ENTREVISTADOS****Pablo Valenti**

Se desempeña, desde hace más de 12 años, como Especialista del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) en Modernización del Estado y Estrategias Digitales. Previamente desarrolló una amplia experiencia en organismos multilaterales, gobiernos, sector académico y privado en el diseño y gestión de proyectos para la modernización de la administración pública y políticas de innovación en América Latina y el Caribe. Actualmente trabaja en la identificación, preparación y apoyo a proyectos para la modernización de la administración tributaria, plataformas de interoperabilidad, sistemas electrónicos de compras públicas, modernización de congresos, salud digital, modernización de los sistemas de registro y estrategias nacionales de e-Gobierno. Fue asesor del Presidente de Uruguay y contribuyó al diseño y gestión de la estrategia de modernización tecnológica de ese país. Es Ingeniero con un Doctorado en Gestión Tecnológica de la Universidad Politécnica de Valencia – España.

**Andreu Veà i Baró**

Nacido en Sant Feliu de Guíxols (Girona, España) en 1969, el día anterior al de la publicación del primer protocolo de ARPAnet (el RFC#1), es pionero, emprendedor y devoto de Internet a la que califica como *“la revolución definitiva de las comunicaciones humanas”*. Fundó el cuarto proveedor de Internet (en 1994) y más tarde lideró la estrategia de Internet de Retevisión-Auna (el segundo operador de telecomunicaciones en España, compañía que rompió el monopolio mantenido por Telefónica hasta ese momento (1998). Estuvo involucrado en el lanzamiento de su ISP, en el del acceso gratuito, y en la primera Tarifa Plana, que hizo que se duplicara el mercado de Internet en España en menos de un año. Es Ingeniero de Telecomunicaciones, Ingeniero Electrónico y Doctor en Telecomunicaciones. Con su primera tesis doctoral *“Historia, Sociedad, Tecnología y Crecimiento de la Red”* (2002) comenzó a reconstruir los 50 años de vida de internet, labor que continuó desde la Universidad de Stanford (California, EE.UU.) –tras recibir en 2003 la invitación de Vint Cerf, considerado uno de los padres de internet– mediante el programa internacional de investigación WiWiW.org (Who is Who in the Internet World), en el que aun trabaja y en el cual está basado su nuevo libro con los resultados de 19 años de investigación: *“Cómo creamos internet”*. Presentado y prologado por Vint Cerf [[VIDEO 50](#)] (VP de Google). Asimismo contribuye al lanzamiento y a la implantación de empresas catalanas de base tecnológica en el Silicon Valley. Fue elegido como *eminent expert* en representación de España en los [WSA](#) (World Summit Awards de la UNESCO) del que es Jurado Global. Ha escrito varios libros, docenas de artículos y ha impartido más de 400 conferencias, simposios y seminarios sobre Internet y su impacto en foros nacionales e internacionales. Su tesis ha estado durante nueve años consecutivos en el top-25 del ranking de las más consultadas con más de 300.000 descargas por todo el mundo.

### Integrantes del equipo del Campus Virtual de la OEA

**María Paula Gandur:** Se desempeña como oficial del Campus Virtual de la OEA, presta apoyo a las actividades académicas y colabora en las actividades de formación y capacitación. Ha coordinado el desarrollo de diferentes cursos virtuales, entre ellos los cursos en línea: “El Gobierno en la Era de las Redes Sociales”, “Acceso a la Información Pública”. La apasiona el desarrollo, el e-Gobierno y las redes sociales.

**Ariel Altaparro:** Se desempeña como Coordinador Regional del Campus Virtual de la OEA, así como en el ámbito de gobierno, en la provincia del Neuquén, República Argentina, a cargo del área TIC en una institución de rango constitucional encargada del control de la percepción e inversión de los dineros públicos. Sus intereses se desarrollan particularmente en el área de Gobierno Abierto, e-Gobierno e Interoperabilidad entre instituciones gubernamentales, además de abogar por la adopción de normas de calidad en los procesos. Actualmente integra el Comité de Calidad del Tribunal de Cuentas de la Provincia del Neuquén.

**Daniel Carranza:** Es consultor y docente en comunicación, especializado en medios y herramientas digitales para empresas, organizaciones y gobierno. Se interesa particularmente por el área de Gobierno Abierto y e-Gobierno, desempeñándose tanto desde el área de comunicación como desde la sociedad civil en la promoción y creación de herramientas con datos abiertos. Lo apasiona también el periodismo de tecnología, que ejerce desde la web y en distintos espacios locales en TV, prensa e Internet.

**EN ESTE NÚMERO****Curso OEA “El Gobierno en la Era de las Redes Sociales”****Caracterización del curso**

La SAP/OEA comenzó a dictar, a partir de octubre 2013, el curso “El Gobierno en la Era de las Redes Sociales” con el propósito de ofrecer a los funcionarios públicos de la región el conocimiento para comprender, colaborar y participar en las redes sociales como herramienta de gestión y transparencia, así como facilitar el entendimiento de la dinámica que surge en la interacción entre gobierno y ciudadanos. La iniciativa responde a los mandatos de los países miembros de la OEA que han hecho un llamado a aprovechar el acceso y uso de las TIC para fortalecer las instituciones públicas en la era de la sociedad del conocimiento.

**Objetivos**

Los objetivos del curso se centran en que los participantes adquieran y consoliden un dominio operacional sobre los conceptos principales de la gestión y uso de las redes sociales como herramienta para la transparencia de las acciones de gobierno y el acercamiento al ciudadano, así como de la apropiación de los elementos críticos que deben integrar una estrategia de esta naturaleza.

Dicho dominio se logra a través de: a) la inducción de una visión global sobre el desarrollo e implementación de proyectos de esas características, b) el análisis de experiencias exitosas en el uso de las redes sociales de parte del gobierno en diversos países, y c) la elaboración de un proyecto de estrategia de redes sociales adecuado al ámbito jurisdiccional y territorial seleccionado por el participante. Durante las 8 semanas del curso, los alumnos podrán debatir los diferentes temas distribuidos en los 4 módulos del curso, los cuales constituyen el insumo para elaborar una estrategia de redes sociales.

**Programa**

Cada semana se desarrolla un módulo, a través de lecturas, intercambios y actividades en línea, que los participantes pueden realizar en sus propios tiempos, sin horarios fijos de conexión. A través del aula virtual, el cursante participa en foros interactivos y chats coordinados por un tutor.

El curso se inicia con el Módulo 0: Para Comenzar, destinado a adquirir los conocimientos y habilidades necesarias para un correcto manejo del Aula Virtual y sus herramientas, seguido de 4 módulos de contenidos, y el cierre con la evaluación final. Los temas principales de cada módulo, se detallan a continuación:

**Módulo 1:** Introducción a las redes sociales. A seis grados de separación: La teoría del Mundo Pequeño. Planeta 2.0. Principales plataformas Web 2.0. La mirada estratégica en el uso de las redes sociales desde la perspectiva de la institucionalidad política.

**Módulo 2:** El ciudadano en la era de las redes sociales. El perfil del ciudadano. Expectativas, oportunidades, retos y contribuciones del ciudadano conectado.

**Módulo 3:** El gobierno en la era de las redes sociales. El perfil de los gobiernos. Expectativas, oportunidades, retos y contribuciones del gobierno hacia el ciudadano conectado.

**Módulo 4:** Casos prácticos y lecciones aprendidas. Fichas técnicas de las redes sociales. Medición. Implementación de nuevas herramientas. Lecciones Aprendidas: Decálogo para la Institución Pública.

### Resultados previstos

Con base en los conocimientos prácticos y teóricos adquiridos en materia de redes sociales, cada participante podrá elaborar, al finalizar el curso, una estrategia de redes sociales para su institución.

Cabe señalar que dicho resultado fue logrado -amplia y satisfactoriamente- en la primera edición del Curso, la cual reunió participantes de Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, España, Estados Unidos, Guatemala, India, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, República Dominicana, Uruguay y Venezuela.

### Calendario de la Próxima Edición

Inscripciones: Desde el 18 de febrero al 11 de abril 2014

Impartición: Desde el 22 de abril al 13 de junio 2014

## USTEDES LO ESTÁN HACIENDO

El portal de la Red GEALC ([www.redgealc.net](http://www.redgealc.net)) es el más amplio repositorio de documentos y noticias de la región, con actualización diaria, en materia de e-Gobierno. Entre sus noticias de este mes destacamos:

- Datos abiertos como forma de construir un gobierno democrático.
- Bolivia reglamenta Ley 164 de Telecomunicaciones que da marco de gobierno electrónico.
- ChileAtiende una de las siete iniciativas de gobierno más innovadoras del mundo.
- República Dominicana presenta avances en e-gobierno.
- Colombia organizó E-xperience.

### Datos abiertos como forma de construir un gobierno democrático

Se celebró el 2º Encuentro Nacional de Datos Abiertos, evento realizado en conjunto por el Ministerio de Planeamiento (MP) y la oficina Brasil del Consorcio World Wide Web (W3C Brasil). Durante el mismo se destacó la ponencia "La publicación y uso de datos abiertos como una manera de construir un gobierno inclusivo, justo y democrático", de Irina Bolychevsky, de la Open Knowledge Foundation – OKFN.

Más datos: <http://redgealc.org/datos-abiertos-como-forma-de-construir-un-gobierno-democratico/contenido/5695/es/>

### Bolivia reglamenta Ley 164 de Telecomunicaciones que da marco de gobierno electrónico

El gabinete de ministros aprobó un decreto reglamentario de la Ley 164 de Telecomunicaciones, que permite dar pasos hacia la era del gobierno electrónico a través del acceso al software libre, que apunta a modernizar la gestión pública y el comercio, implementando, entre otros aspectos, la firma digital.

Más datos: <http://www.redgealc.net/bolivia-aprueba-ley-164-de-telecomunicaciones-que-da-marco-de-gobierno-electronico/contenido/5691/es/>



## ChileAtiende una de las siete iniciativas de gobierno más innovadoras del mundo

ChileAtiende, la red multiservicios del Estado, fue elegida entre las siete iniciativas gubernamentales más destacadas del mundo en “atención cercana al ciudadano”, en la cumbre anual de la Alianza de Gobierno Abierto (Open Government Partnership) reunida en Londres. El programa chileno fue seleccionado de entre 50 candidatos y resultó finalista junto a Estonia, Georgia, Indonesia, Montenegro, Filipinas y Rumania. El primer lugar del “OGP BrightSpots Award” fue para Filipinas.

Más datos: <http://www.redgealc.net/chileatiende-elegido-entre-las-siete-iniciativas-de-gobierno-mas-innovadoras-del-mundo-en-atencion-ciudadana/contenido/5687/es/>

## República Dominicana presenta avances en e-Gobierno

"El Gobierno Electrónico es base fundamental para la gestión eficiente de la Administración Pública". En estos términos se pronunció el ingeniero Armando García, director general de la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), durante la presentación de los avances del Gobierno Electrónico en República Dominicana, en el XVIII Congreso Internacional organizado por el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD), sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública.

Más datos: <http://www.redgealc.net/el-gobierno-electronico-es-base-fundamental-para-la-gestion-eficiente-de-la-administracion-publica/contenido/5684/es/>

## Colombia organizó E-xperience

Con la participación de varios integrantes de la Red GEALC, el 26 y 27 de noviembre se realizó en Colombia E-xperience. La actividad generó un espacio innovador-vivencial, donde se nuclearon las experiencias en e-Gobierno de Colombia y de países emergentes. Organizado por el centro de Innovación en Gobierno electrónico, iniciativa de la Dirección de Gobierno en línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia (MINTIC), con la colaboración de la Subdivisión de e-Gobierno de la División de Administración Pública y Gestión del desarrollo (DPADM) del Departamento de Asuntos Económicos y Sociales (UNDESA) y el Programa de Naciones Unidas para el desarrollo. Tuvo como objetivo apalancar el fortalecimiento de las estrategias en e-Gobierno para la región y mercados emergentes, por medio de la generación de conocimiento para la innovación.

Más datos: <http://redgealc.org/e-xperience/contenido/5696/es/>

## PARA TENER EN CUENTA

En esta sección presentamos reseñas de tres iniciativas de redes sociales -yoGobierno, CitYsens y Novagob- cuyas propuestas pueden encuadrarse, respectivamente, en las siguientes categorías: (a) construir nuevas formas de gobernar, (b) potenciar a los ciudadanos para defender y promover sus intereses en ámbitos locales, y (c) mejorar al sector público desde el mismo sector público.

### 1.- yoGobierno: Construyamos juntos nuevas formas de gobernar

yoGobierno es una invitación abierta a propuestas en materia de redes sociales y gobiernos; un espacio para formular preguntas, compartir historias, ver como lo hacen otros o promover nuevas formas de gobernar.

La División de Capacidad Institucional (ICS) del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), junto a los gobiernos de Argentina, Brasil, Colombia, Costa Rica y Uruguay, se han propuesto a través de este espacio identificar y compartir historias latinoamericanas sobre nuevas formas de hacer gobierno a través de las redes sociales: Historias de redes humanas.

La iniciativa se compone de un sitio web tipo blog, participa en redes sociales (Facebook y Twitter), y se nutre de diversas actividades, entre ellas: el *Manual de Orientación para Participar en Redes Sociales* preparado junto a la Presidencia de Brasil, o el concurso Premio Gobierno 2.0 destinado a jóvenes comunicadores (estudiantes, blogueros, periodistas).

Todos pueden postular sus historias o recomendar alguna que les parezca relevante. En este espacio creemos que los retos sociales más importantes sólo podrán resolverse con la plena participación de más personas en todos los niveles de la sociedad.

Sitio web: [www.yogobierno.org](http://www.yogobierno.org)

### 2.- CitYsens: una plataforma para el networking cívico hiper-local

CitYsens es una plataforma para el networking cívico hiper-local que promueve y facilita una participación ciudadana profunda, incluyente y emancipadora. Sus objetivos centrales son: (a) potenciar la capacidad de los ciudadanos y sus colectivos para interconectarse autónomamente y coordinar las acciones, iniciativas y recursos necesarios para defender y promover sus intereses; y (b) fortalecer también la capacidad de las administraciones para establecer un diálogo continuado, colaborativo y fructífero con la ciudadanía.

CitYsens funciona como una “red social de la ciudadanía”, una gran “agenda colectiva” utilizada regularmente por personas e instituciones de todo tipo para informar e informarse sobre los eventos e iniciativas cívicas y sociales desarrolladas en la ciudad, con el propósito de maximizar -entre todos- su potencial para producir efectos positivos. Proporciona así: (a) una infraestructura conectiva –análoga a un “sistema neural cívico” de la ciudad- que permite al conjunto de sus habitantes pensar, imaginar y actuar juntos con una vitalidad, efectividad y empatía mucho mayores que las actuales, y (b) un conjunto de herramientas, referencias didácticas y metodologías que ayudan a promover procesos de implicación y participación cívica “de calidad”: transparente, informada, documentada, equilibrada y profunda.

Vídeo explicativo sobre CitYsens (sumamente recomendable):

<http://www.youtube.com/watch?v=a8de5SFt6VE>

CitYsens en profundidad: Entrevista a Pedro Prieto

<https://www.youtube.com/watch?v=BwqypNnSL60#t=721>

Aportes al proyecto CitYsens: <http://goteo.org/project/citysens/invest>

### 3.- Novagob: la red social de la administración pública

Novagob surge como la red social de los profesionales integrados en el ecosistema de la Administración Pública. Se trata de un proyecto colaborativo y abierto para conformar la comunidad en línea de referencia de la Administración Pública en lengua hispana, con el objetivo de mejorar al sector público desde el mismo sector público.

Dentro de la red se constituyen -de modo dinámico- grupos de interés que aportan proyectos, debates, eventos, blogs y documentos en ámbitos tan heterogéneos del sector público como e-Gobierno, gobierno abierto, calidad e innovación, recursos humanos, salud, educación, participación, contratación pública, formación o cuestiones jurídicas.

Proporciona un espacio de encuentro colaborativo e informal a todas las personas que trabajan en los distintos niveles de gobierno (local/municipal, regional/estatal, nacional/federal e, incluso, organizaciones multilaterales) en los países de Iberoamérica, incluyendo también a académicos, prestadores de servicios y consultores, estudiantes y otros interesados en la mejora de la gestión pública. El hecho de no depender orgánicamente de ninguna institución facilita la autonomía de la red, así como el intercambio informal y libre de información y conocimiento.

Sitio web: <http://www.novagob.org/>

**NOTICIAS****Cursos OEA: Primer semestre de 2014****1.- Cursos de Gobierno Electrónico****1.1.- Introducción a la Formulación de Estrategias de Gobierno Electrónico Ed. 62**

Período de inscripción: 06-enero al 14-febrero de 2014

Período de impartición: 25-febrero al 11-abril de 2014

**1.2.- Gestión de las Compras Públicas Ed. 14**

Período de inscripción: 06-enero al 14-febrero de 2014

Período de impartición: 25-febrero al 11-abril de 2014

**1.3.- El Gobierno en la era de las Redes Sociales Ed. 2**

Período de inscripción: 18-febrero al 11-abril de 2014

Período de impartición: 22-abril al 13-junio de 2014

**1.4.- Gestión de Proyectos de Gobierno Electrónico Ed. 7**

Período de inscripción: 18-febrero al 11-abril de 2014

Período de impartición: 22-abril al 06-junio de 2014

**1.5.- Introducción a la Formulación de Estrategias de Gobierno Electrónico Ed. 63**

Período de inscripción: 04-marzo al 16-mayo de 2014

Período de impartición: 27-mayo al 11-julio de 2014

**1.6.- Interoperabilidad y Procesos Públicos Interinstitucionales Ed. 11**

Período de inscripción: 04-marzo al 16-mayo de 2014

Período de impartición: 27-mayo al 11-julio de 2014

**1.7.- Aspectos Regulatorios del Gobierno Electrónico Ed. 10**

Período de inscripción: 04-marzo al 16-mayo de 2014

Período de impartición: 27-mayo al 11-julio de 2014

## 2.- Cursos de Catastro

### 2.1.- Uso de la Tecnología SIG en el Catastro Ed. 12

Período de inscripción: 06-enero al 14-febrero de 2014

Período de impartición: 25-febrero al 11-abril de 2014

### 2.2.- Introducción a la Gestión Catastral Ed. 9

Período de inscripción: 18-febrero al 02-mayo de 2014

Período de impartición: 13-mayo al 27-junio de 2014

### 2.3.- Modernización de la Gestión Catastral Ed. 10

Período de inscripción: 18-marzo al 23-mayo de 2014

Período de impartición: 03-junio al 18-julio de 2014

### 2.4.- Uso de la Tecnología SIG en el Catastro Ed. 13

Período de inscripción: 18-marzo al 30-mayo de 2014

Período de impartición: 10-junio al 25-julio de 2014

## 3.- Cursos CapaciNet

### 3.1.- Estrategias de Atención a la Primera Infancia Ed. 8

Período de inscripción: 18-febrero al 25-abrial de 2014

Período de impartición: 06-mayo al 27-junio de 2014

### 3.2.- Estrategias de Gestión Turística Municipal Integral Ed. 9

Período de inscripción: 18-febrero al 25-abril de 2014

Período de impartición: 06-mayo al 27-junio de 2014

### 3.3.- Estrategias para la Participación Electoral Ed. 7

Período de inscripción: 18-febrero al 18-abril de 2014

Período de impartición: 29-abril al 04-julio de 2014

### 3.4.- Acceso a la Información Pública: Marco Jurídico e Implementaciones en América Latina Ed. 7

Período de inscripción: 18-febrero al 02-mayo de 2014

Período de impartición: 13-mayo al 04-julio de 2014

### 3.5.- Estrategias Efectivas de Comunicación Institucional Ed. 9

Período de inscripción: 04-marzo al 09-mayo de 2014

Período de impartición: 20-mayo al 04-julio de 2014

### 3.6.- Sistemas de Gestión y Certificaciones de Calidad, Herramienta de Competitividad para la Administración Pública Ed. 7

Período de inscripción: 04-marzo al 09-mayo de 2014

Período de impartición: 20-mayo al 11-julio de 2014

**3.7.- Estrategias de Descentralización y Participación Ciudadana Ed. 7**

Período de inscripción: 18-marzo al 23-mayo de 2014

Período de impartición: 03-junio al 18-julio de 2014

**3.8.- e-Congreso y la modernización de las Instituciones Legislativas Ed. 3**

Período de inscripción: 18-marzo al 23-mayo de 2014

Período de impartición: 03-junio al 25-julio de 2014

**3.9.- Mecanismos y Estrategias para la Promoción de la Transparencia Ed. 8**

Período de inscripción: 18-marzo al 30-mayo de 2014

Período de impartición: 10-junio al 01-agosto de 2014

---

La información actualizada podrá consultarse en [www.campusvirtualoea.org](http://www.campusvirtualoea.org)

---

**Libro de Andreu Veà: *Cómo creamos Internet*, Barcelona, Península, 2013**

Veà, Andreu: *Cómo creamos Internet: La historia de Internet contada directamente por sus creadores*, Barcelona, Península, 2013, ISBN 9788499422756, 576 págs.

Referencias: <http://www.comocreamosinternet.com>

Uno de los principales objetivos de este libro es acabar con los mitos e imprecisiones que dominan la percepción pública de Internet. Se trata de una obra de referencia que, citando más de 800 personajes, se basa en aportes y testimonios provenientes de 320 entrevistas personales con protagonistas de la creación y desarrollo de Internet, incluyendo transcripciones revisadas y editadas de 40 de ellas. Por primera y única vez se publica la historia de Internet contada directamente por sus creadores mediante un relato ameno de pequeñas historias de muchas personas. La obra es el resultado de un derrotero sistemático del autor -durante casi dos décadas- para vivir muy cerca de los principales creadores de Internet (SRI, UCLA, PARC y Stanford en California; MIT, Harvard y BBN en Boston, o el Pentágono en Washington) y compartir con ellos lo que hasta ahora nadie conocía. Su doble condición, como ingeniero especialista en internet y posdoctorado en historia de la ciencia y la tecnología por Stanford, le permitió crear una obra muy singular, sin perder el rigor, plena de anécdotas inéditas y con un tono casi novelístico que evita los tecnicismos innecesarios.

**Algunos comentarios:**

*“Un libro de referencia donde encontrará las aportaciones de 800 inventores y le descubrirá situaciones inéditas. Espero que sea tan útil e interesante para usted como lo ha sido para mí.”*

**Vint Cerf** - Científico y vicepresidente de Google, considerado uno de los ‘padres’ de Internet.

*“Por primera vez contamos con un documento sobre la creación de internet basado en fuentes primarias y que analiza en detalle los acuerdos, conflictos y aspectos humanos. Todo ello realizado por un consumado experto en internet”.* **Paul Mockapetris**. Inventor del sistema de nombres de dominio, DNS (1983).

*“El Dr. Veà ha logrado una verdadera hazaña. De manera apasionante ha reunido a los actores y acontecimientos que convirtieron internet en este fenómeno maravilloso. Su capacidad divulgativa y perspicacia para abordar y relatar los problemas complejos es asombrosa”.* **Ray Tomlinson**. Inventor del e-mail (1971).



**ENLACES****Enlaces web para los interesados en la temática “Gobierno y Redes Sociales”**

Alemania: Illingen 2030 project. Motivating the population to cope with demographic change  
[www.illingen2030.de](http://www.illingen2030.de)

Alemania: Primera ley para impedir que las empresas usen información privada para contratar.  
Nota periodística Diario El País. 27/08/2010  
[http://elpais.com/diario/2010/08/27/sociedad/1282860003\\_850215.html](http://elpais.com/diario/2010/08/27/sociedad/1282860003_850215.html)

Argentina. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos: Recomendaciones para el uso de las redes sociales  
<http://www.jus.gob.ar/datos-personales/recomendaciones/redes-sociales.aspx>

Brasil: Manual de orientación para participar en redes sociales. Presidencia de Brasil. 2013  
<http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=37749773>

Citysourced.com  
<http://www.citysourced.com/>

Chile. Canal de Youtube de la Biblioteca del Congreso Nacional  
<http://www.youtube.com/user/CongresoChile>

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

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

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

Chile. Cuenta en Flickr de la Municipalidad de Valdivia  
[http://www.flickr.com/photos/muni\\_valdivia/](http://www.flickr.com/photos/muni_valdivia/)

Chile. Cuenta LinkedIn de la Municipalidad de Colina  
<http://www.linkedin.com/companies/i.municipalidad-de-colina>

e-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>

EE.UU. (USA): Code for America: A new kind of public service

<http://codeforamerica.org/>

EE.UU. (USA) Department of State: DipNote. U.S. Department of State Official Blog

<http://blogs.state.gov/>

EE.UU. (USA) Department of State: Youtube

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

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

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

EE.UU. (USA). Library of Congress: Flickr

[http://www.flickr.com/photos/library\\_of\\_congress](http://www.flickr.com/photos/library_of_congress)

EE.UU. (USA). NASA: Collaborative Knowledge Management, Social Networks, and Organizational Learning

[http://human-factors.arc.nasa.gov/publications/collab\\_know\\_paper.pdf](http://human-factors.arc.nasa.gov/publications/collab_know_paper.pdf)

EE.UU. (USA). NASA: NASACoLab

<http://www.nasacolab.org/>

<http://colab.arc.nasa.gov/>

EE.UU. (USA): Mayor Newsom Announces National Initiative to Open 311 to Developers

[http://www.youtube.com/watch?v=S-QQ7kCjIGE&feature=player\\_embedded](http://www.youtube.com/watch?v=S-QQ7kCjIGE&feature=player_embedded)

EE.UU. (USA): OnGuardOnline.

<http://www.onguardonline.gov/>

EE.UU. (USA): Open311. A collaborative model and open standard for civic issue tracking

<http://open311.org/>

EE.UU. (USA): Our Border

<http://www.cbp.gov/>

EE.UU. (USA): Social Media. How to.gov: Helping agencies deliver a great customer experience

<http://www.howto.gov/social-media>

EE.UU. (USA). The National Archives: Implications of Recent Web Technologies for NARA Web Guidance

<http://www.archives.gov/records-mgmt/initiatives/web-tech.html>

EE.UU. (USA): Types of Social Media. How to.gov Helping agencies deliver a great customer experience

<http://www.howto.gov/social-media/social-media-types>

EE.UU. (USA). White House: Flickr: Galería de fotos de la Casa Blanca

<http://www.flickr.com/photos/whitehouse>

EE.UU. (USA) White House: Guidance for Agency Use of Third-Party Websites and Applications

[http://www.whitehouse.gov/sites/default/files/omb/assets/memoranda\\_2010/m10-23.pdf](http://www.whitehouse.gov/sites/default/files/omb/assets/memoranda_2010/m10-23.pdf)

El Caparazón: Redes Sociales, e-democracia y otros aspectos de la Sociedad de la Participación.

<http://www.dreig.eu/caparazon/2013/04/24/redes-sociales-e-democracia/>

España. Climántica. Proyecto de educación ambiental

<http://www.climantica.org/>

España. Federación Española de Municipios y Provincias: Globonet: Gobiernos locales en red.

<http://www.goblonet.es>

España. Generalitat de Catalunya: Canal de Youtube

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

España. Generalitat de Catalunya: Guía de usos y estilo en las redes sociales

<http://www.slideshare.net/clau5/guia-de-usos-y-estilo-en-la-redes-socilaes-en-catalua>

España. Generalitat de Catalunya: Portal e-Catalunya

<http://ecatalunya.gencat.net/portal/index.jsp>

España. Generalitat de Catalunya: Predicciones para el 2012 sobre Administración y Redes Sociales.

<http://www.slideshare.net/gencat/predicciones-para-el-2012-sobre-administracin-y-redes-sociales>

España. Gobierno Vasco: Guía de usos y estilo en las redes sociales

[http://www.irekia.euskadi.net/assets/a\\_documents/1218/Gui%CC%81a\\_de\\_usos\\_y\\_estilo\\_en\\_las\\_Red\\_Sociales\\_del\\_Gobierno\\_Vasco.pdf](http://www.irekia.euskadi.net/assets/a_documents/1218/Gui%CC%81a_de_usos_y_estilo_en_las_Red_Sociales_del_Gobierno_Vasco.pdf)

España. Gobierno Vasco: Legesarea. Red legal

[http://www.netvibes.com/legesarea#Berriak\\_%2F\\_Noticias](http://www.netvibes.com/legesarea#Berriak_%2F_Noticias)

Ganancia – Cybereuskadi: El engaño de la participación ciudadana, nota de José A del Moral  
<http://cybereuskadi.com/el-engano-de-la-participacion-ciudadana>

Guatemala. Municipalidad de Patzún: Canal de Youtube  
<http://www.youtube.com/user/MuniPatzun>

Harvard University (EE.UU., USA): Complexity and Social Networks Blog. 2010  
[http://www.iq.harvard.edu/blog/netgov/government\\_20/](http://www.iq.harvard.edu/blog/netgov/government_20/)

How the Internet strengthens dictatorships. Evgeny Morozov:  
<http://www.youtube.com/watch?v=-hFk6FDrZBc>

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

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

Las redes sociales en la esfera política. Antoni Gutiérrez Rubí  
<http://practicasdigitales.unia.es/documentacion-actividades/las-redes-sociales-en-la-esfera-politica-%7C-antoni-gutierrez-rubi.html>

México: Observatorios ciudadanos  
<http://www.observatoriosciudadanos.org.mx/>

Micropolítica. Ideas para cambiar la comunicación política  
[http://www.gutierrez-rubi.es/wp-content/uploads/2010/01/libro\\_micropolitica.pdf](http://www.gutierrez-rubi.es/wp-content/uploads/2010/01/libro_micropolitica.pdf)

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

Patients Opinion. Servicio Nacional de Salud de Reino Unido  
<http://www.patientopinion.org.uk/>

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

Política, gobierno y redes sociales  
<http://agda58iniciativa.wordpress.com/2012/11/29/politica-gobierno-y-redes-sociales/>

Redes sociales para la participación ciudadana. Redes y participación cívica y política. Dolors Reig. septiembre de 2013

<http://prezi.com/l3tqbphiwa03/redes-sociales-para-la-participacion-ciudadana/>

Regulations.Gov. Leyes que están siendo tramitadas puestas a consideración de los ciudadanos

<http://www.regulations.gov/search/Regs/home.html#home>

Rusia. Agencias del gobierno y redes sociales se unen para luchar contra los estudiantes que copian

<http://rusiahoy.com/cultura/2013/10/17/agencias-del-gobierno-y-redes-sociales-se-unen-para-luchar-contralos-33403.html>

SeeClickFix. Power to the community

<http://www.seeclickfix.com/citizens>

Social Media and the Federal Government: Perceived and Real Barriers and Potential Solutions. Federal Web Managers Council. 2008

[http://www.howto.gov/sites/default/files/documents/SocialMediaFed%20Govt BarriersPotentialSolutions.pdf](http://www.howto.gov/sites/default/files/documents/SocialMediaFed%20Govt%20BarriersPotentialSolutions.pdf)

State University of New York (EE.UU., USA):. Design Social Media policy for Government: Eight Essential Elements. The Research Foundation of State University of New York. 2011

<http://www.howto.gov/sites/default/files/NMT-DesignSocialMediaPolicy.pdf>

University of Maryland (EE.UU., USA). Human-Computer Interaction Lab: 911.gov: Community Response Grids, E-government, and Emergencies

<http://www.cs.umd.edu/hcil/911gov/>

UOC: Internet fomenta la participación política de los ciudadanos. UOC. 2012

[http://www.uoc.edu/portal/es/sala-de-premsa/actualitat/noticies/2012/noticia\\_164/internet-fomenta-participacion-politica-rosa-borge-anna-cardenal-claudia-malpica-revista-arbor.html#res\\_list](http://www.uoc.edu/portal/es/sala-de-premsa/actualitat/noticies/2012/noticia_164/internet-fomenta-participacion-politica-rosa-borge-anna-cardenal-claudia-malpica-revista-arbor.html#res_list)

Yo Gobierno. División de Capacidad Institucional. Banco Interamericano de Desarrollo

<http://yogobierno.org/>

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 [jsaenz@oas.org](mailto:jsaenz@oas.org)

(\*) El correcto funcionamiento de los URL indicados en cada una de las referencias de esta sección fue verificado entre los días 28 y 29/10/2013.