



LA IMPLEMENTACIÓN DEL GOBIERNO 2.0

desafíos e interrogantes



FUNDACIÓN

Desarrollo de Ciencias
y Métodos de Gobierno

CONTENIDOS

Complejidad y Gobierno en el siglo XXI: Las TICs y su impacto en la política y la gestión de gobierno.	2
Presentación.	3
1.marco general.	4
1.1. áreas de aplicación de las herramientas Web 2.0.	4
1.2. open Gob.	5
1.3. la declaración europea.	6
2. la implementación del gobierno 2.0.	7
2.1. afirmaciones del taller de Bruselas.	8
2.2. los ámbitos de discusión.	9
2.2.1. el nivel micro.	10
2.2.2. el nivel meso.	11
2.2.3. el nivel macro.	12

3. el registro de las experiencias concretas.	14
3.1. criterios de clasificación de sitios gob 2.0.	14
3.2. criterios de análisis de desempeño.	15
3.3. ejemplos.	15
3.3.1. otros ejemplos.	18
3.4. herramientas.	19
4. política 2.0 en Argentina.	21
4.1. gobierno 2.0.	21
4.2. los partidos políticos.	23
4.3. presencia de políticos y funcionarios en redes sociales.	24
4.4. otros actores.	24
apendices.	
1. listado de sitios gob 2.0 de David Osimo.	26
2. Decálogo para el éxito de las redes sociales en las AAPP.	27
Fuentes consultadas en Internet.	30
acerca del área I+D.	31
acerca de la fundación CiGob.	32

COMPLEJIDAD Y GOBIERNO EN EL SIGLO XXI

Las TIC's y su impacto en la política y la gestión de gobierno.

Desde la Fundación CiGob trabajamos con el propósito de brindar herramientas a la Política para tomar decisiones en un contexto cada vez más complejo. Las investigaciones que realizamos tienen como objetivo comprender los nuevos desafíos que se le presentan a quienes asumen el desafío de transformar la realidad en el mundo actual.

En este sentido, vemos que en las últimas décadas se han dado procesos de cambio impulsados por la innovación tecnológica y la globalización en un contexto de suma complejidad. Los cambios que ocurren en un lugar repercuten rápidamente en otros a velocidades impensadas, nuevos actores aparecen en escena y el poder deja de estar en pocas manos. El futuro se vuelve cada vez más complejo e impredecible.

Nos encontramos así ante el surgimiento de un nuevo paradigma que se manifiesta en numerosas dimensiones de nuestra sociedad: la valoración del conocimiento por sobre el capital físico, nuevas formas de abordar los problemas sociales, nuevas maneras de generación del conocimiento, nuevas formas de construcción de liderazgos, entre otras. Frente a estas transformaciones, en un contexto que se complejiza cada vez más, los gobiernos y la política enfrentan el desafío de rediseñar sus estructuras y prácticas de trabajo que fueron pensadas y diseñadas para épocas pasadas.

Con la inquietud de analizar cómo influye este nuevo paradigma en la acción de los gobiernos, en el año 2010 iniciamos una línea de investigación denominada: Complejidad y Gobierno en el SXXI. Las TIC's y su impacto en la Política y en la Gestión de Gobierno.

PRESENTACIÓN

La presencia del gobierno en Internet está en crisis. En Gran Bretaña – en el mes de junio de 2010 – el gobierno ha tomado una drástica decisión: reducir los cerca de 800 sites gubernamentales a unos 80. Por razones de reducción del déficit fiscal y, sobre todo, para terminar con el estilo “vanidoso” de presencia en la Web, orientado a mostrar “gestiones exitosas”, más que a dar servicio. En palabras de Francis Maude – Ministro de la Oficina de Gabinete:

“Este Gobierno está totalmente comprometido en conseguir tener una nueva web gubernamental bajo control. Los días de sitios armados por “vanidad” se han acabado. No es suficiente tener sitios web si no entregan los servicios de alta calidad que la gente espera y merece. Es por eso que tomaremos medidas duras para deshacernos de aquellos que no están en el trabajo y no ofrezcan una correcta relación calidad-precio y para establecer pautas estrictas para los que quedan.

“En el futuro voy a trabajar con la empresaria de Internet Martha Lane Fox, nuestro nuevo Campeón Digital, sobre cómo transformar los sitios web para lograr nuestro objetivo de poner en línea los servicios públicos y aumentar el número de personas que podrán utilizar Internet. También se verá el modo de compartir los recursos e instalaciones y con productos de código abierto de bajo costo para reducir los costes de funcionamiento.”

El modelo “cada organismo-un site” esta por desvanecerse por razones presupuestarias, de seguridad y, sobre todo, por la escasa capacidad que ha tenido para establecer contactos permanentes y enriquecedores con los ciudadanos. La tendencia creciente a utilizar la web como plataforma para la conexión social está ganando la partida: un enorme y bien diseñado site no puede competir con herramientas versátiles, de bajo costo, simples y excitantes como las wikis, los mashups o las redes sociales.

La comunidad de diseñadores-programadores de la web es infinitamente más extensa, productiva, rápida y eficiente que el aparato técnico-burocrático estatal a la hora de diseñar herramientas, combinar información, imaginar nuevas aplicaciones, etc. En el Estado, algunos se están dando cuenta de eso. Por eso el gobierno inglés se decide a contratar a una experta en diseño de herramientas web 2.0.

La asimetría de poder (Estado vs. ciudadanos) contradice el espíritu de la Red. La naturaleza de la red social es su carácter horizontal, democrático, simétrico. Sólo cambiando la naturaleza asimétrica del poder, el Estado puede construirse un espacio en la Red. Y la única oportunidad de hacerlo consiste en abrirse, no de palabra sino de hecho, a la sociedad en red, con el riesgo y la incertidumbre que eso genera.

Fundirse, mezclarse con el entorno social es el desafío. Veremos cómo se está desarrollando este proceso revolucionario de redefinición del rol del Estado.

1. MARCO GENERAL

1.1. Áreas de aplicación de las herramientas Web 2.0

La emergencia de la web 2.0 está generando un abanico de nuevas realidades virtuales, inexistentes hace una década. No se trata meramente de “nuevas tecnologías” sino de la conformación de una nueva realidad social que afecta la relación entre consumidores y productores, entre usuarios y proveedores, entre ciudadanos y gobiernos.

Nuevas formas de participación democrática

Los usuarios crean o utilizan sitios que aportan información sobre Gestión Pública que permiten una fuerte interacción y un debate sobre los grandes temas de Gobierno: Presupuesto, prioridades de política económica y social, control de la gestión de representantes electos, etc., constituyéndose en Foros, que de alguna manera amplifican las experiencias de Audiencia Pública o Presupuesto Participado.

Creación de Redes Sociales

Estas permiten, más allá del aspecto lúdico, compartir rápidamente información, constituyéndose en una nueva arena del debate público que obliga a los actores políticos a diseñar su presencia activa.

Creación de entornos de colaboración

Se crean comunidades virtuales que elaboran documentos en forma colaborativa, editan, aportan argumentaciones, etc. (las Wiki).

Ámbitos de información compartida

Se crean espacios donde usuarios, beneficiarios, clientes, ciudadanos presentan casos de mala praxis, de servicios mal provistos, deficiencias, infracciones, etc., referidas a empresas, organismos públicos, servicios, marcas, etc.

Reutilización de la información

Aparecen sitios que reutilizan información pública o privada, la reformatean y correlacionan, la mapean, la analizan en formas no pensadas por el creador o editor de la información originaria.

Es en este contexto que los gobiernos han estado desde mediados de la década diseñando formas concretas de participación en este nuevo ámbito de conversación pública, a fin de no perder visibilidad, obtener información sobre necesidades y prioridades del ciudadano, etc.

Tal como lo planteamos en otro lugar (Web y Política en el siglo XXI, CiGob).

“...el Gobierno 2.0 permite mejorar:

- *La captación de las tendencias culturales, las demandas, prioridades y expectativas de la población. Es una buena alternativa a las tradicionales y costosas encuestas de opinión pública.*
- *Incorporar a sectores ciudadanos en el co-diseño de políticas que los afectan.*
- *La captación de ideas originales, la posibilidad de acceder a la “inteligencia colectiva”, que al fin encuentra un mecanismo para organizarse.*
- *Creación de un nuevo rol para el Gobierno: ser el agente que permite que se creen “comunidades” centradas en determinados objetivos o temas, a los cuales les provee de información y coordinación.*
- *Se incorpora una fuerte presencia del ciudadano que obliga a un cambio organizacional. Los funcionarios pasan de ser “emisores” de directivas, a ser “coordinadores” de iniciativas de los ciudadanos.*
- *La transparencia, rendición de cuentas y participación ciudadana dejan de ser entidades formales o abstractas y se convierten en materia de la conversación cotidiana. Se termina la política de “restringir información”, “cajonarla” o utilizarla como moneda de cambio.”*

Analizaremos en lo que sigue algunas de estas experiencias de Gobierno 2.0.

1.2. Open Gob

La presencia de organismos gubernamentales en la red se remonta a mediados de los años 90, pero sus resultados fueron más bien exiguos. Según encuestas inglesas sólo el 10% de la población realiza transacciones en algún sitio estatal, cada año. Los websites son, más que nada, “vidrieras” en las cuales cada organismo expone objetivos, propuestas, información de actividades, estadísticas, etc.

“Sin embargo, el logro de las expectativas y objetivos de las visiones tempranas ha sido más difícil de lo esperado. Mientras que la administración electrónica, por definición, incluye una reorganización de administración pública, este cambio ha resultado a menudo muy difícil de aplicar (Dunleavy, Margetts et al. 2006). Innovaciones en el front-office también demostraron ser un reto. Los ciudadanos han sido lentos en adoptar los servicios en línea disponibles a través de importantes inversiones y las tasas de uso son aún bajas”.

Para fines de la primera década del 2000, esta función de transparentar información quedaba pequeña frente a las casi infinitas posibilidades de colaboración, participación y coordinación que ofrecía la web 2.0. Era hora del cambio. El “tiro de largada” provino del Presidente Obama:

Memorándum para los Jefes de Departamentos Ejecutivos y Agencias. Tema: Transparencia y Gobierno Abierto

Mi administración está comprometida a crear un nivel sin precedentes de apertura en el gobierno. Vamos a trabajar juntos para asegurar la confianza pública y establecer un sistema de transparencia, participación pública, y colaboración. La apertura fortalecerá nuestra democracia y promoverá la eficiencia y la eficacia en el gobierno.

El gobierno debe ser transparente. La transparencia promueve la rendición de cuentas y proporciona información a los ciudadanos sobre lo que su Gobierno está haciendo. La información mantenida por el Gobierno Federal

es un activo nacional. Mi administración adoptará las medidas adecuadas, en consonancia con el derecho y la política, de revelar información rápidamente en formas que el público pueda fácilmente encontrar y utilizar. Los departamentos ejecutivos y agencias deben aprovechar las nuevas tecnologías para mostrar información sobre sus operaciones y decisiones en línea y disponible para el público. Los departamentos ejecutivos y agencias también deben solicitar retroalimentación pública para identificar la información de mayor utilidad para el público.

El gobierno debe ser participativo. El compromiso público aumenta la eficacia del Gobierno y de mejora de la calidad de sus decisiones. El conocimiento está muy disperso en la sociedad, y se benefician los funcionarios públicos de tener acceso a ese conocimiento disperso. Los departamentos ejecutivos y agencias estadounidenses deben ofrecer mayores oportunidades de participar en la formulación de políticas y la prestación de su Gobierno con los beneficios de su experiencia colectiva y la información. Los departamentos ejecutivos y agencias también deben solicitar la opinión del público acerca de cómo podemos aumentar y mejorar las oportunidades para la participación pública en el Gobierno.

El gobierno debe ser de colaboración. La colaboración compromete activamente a los estadounidenses en la labor de su Gobierno. Los departamentos ejecutivos y agencias deben utilizar herramientas innovadoras, métodos y sistemas para poder cooperar entre ellos, en todos los niveles del Gobierno, y con las organizaciones sin fines de lucro, empresas e individuos en el sector privado. Los departamentos ejecutivos y agencias deben solicitar comentarios del público a evaluar y mejorar su nivel de colaboración e identificar nuevas oportunidades de cooperación.

Yo me dirijo al Director de Tecnología, en coordinación con el Director de la Oficina de Gerencia y Presupuesto (OMB) y el Administrador de Servicios Generales, para coordinar el desarrollo, por los departamentos ejecutivos y agencias que corresponda, en un plazo de 120 días, de recomendaciones para una Directiva de Gobierno Abierto, que se emitirá por el Director de la OMB, que instruya a los depart-

tamentos ejecutivos y agencias a tomar medidas específicas para aplicar los principios enunciados en la presente exposición. Los organismos independientes deben cumplir con la Directiva de Transparencia Gubernamental.

Este memorando se publicará en el Registro Federal.

BARACK OBAMA

Esta directiva, de “arriba a abajo” no hizo más que explicitar un proceso de “abajo a arriba” en la que ciudadanos, ONG, organismos públicos venían desarrollando nuevas herramientas de convergencia entre Administración y Sociedad.

1.3. La Declaración europea

En Europa el proceso es más complejo y en el presente informe recogeremos esa experiencia, que puede ser más afín a nuestro contexto político, ya que expone con claridad los desafíos, interrogantes y dudas para implementar exitosamente una plataforma de Gobierno 2.0.

“Internet nos proporciona una nueva generación de instrumentos que facilita enormemente la creación de redes sociales y la generación de información que facilita el intercambio. Internet nos proporciona un nuevo estilo de trabajo en colaboración. Aparecen nuevas posibilidades para los gobiernos con la creación de redes colaborativas que abren una nueva cooperación social, así como el trabajo de intercambio de información de producción conjunta. Presta servicios a ciudadanos, organizaciones sociales y a la distribución amplia de la producción conjunta en cooperación, que va desde los negocios, los servicios públicos y la reutilización de la información gubernamental a la introducción de nuevas formas de participación democrática de los ciudadanos, organizaciones sociales y las empresas (...) Los gobiernos de todo Europa son conscientes de estas nuevas posibilidades y han empezado a explorarlas. Esto se verá reflejado en la Declaración Ministerial de Malmö sobre administración electrónica de noviembre de 2009 – documento político que establece la agenda política europea en materia de administración electrónica para los próximos cinco años. La Declaración introduce conceptos importantes

para crear un lenguaje común entre los Gobiernos. Un concepto es la potenciación del debate público a través del E-Gobierno. Otro de los conceptos clave es que los ciudadanos y las empresas, se involucran – a través de las tecnologías disponibles – en el diseño y operación de los servicios públicos.

Otro es la maximización del valor público a través de la producción conjunta de servicios al público por las partes gubernamentales, privadas y cívicas (...). Las tecnologías Web 2.0 no son una tendencia más, sino un mundo de posibilidades para los Estados. La Comisión Europea adopta la nueva tecnología por todas las oportunidades que ofrece (...) Pero el Gobierno 2.0 se encuentra todavía en una etapa muy temprana como para ofrecer una realidad y para cumplir sus promesas muchas condiciones se deben cumplir (...) El uso de tecnologías Web 2.0 a pleno puede requerir no sólo la innovación tecnológica, sino también innovación de tipo organizativo, la innovación jurídica y social. Tenemos que prepararnos para afrontar este reto con cautela, pero esto no debe detener nuestro entusiasmo, nuestra voluntad de experimentar, descubrir y aprender (...), (Matilde Rohen Jefe de la Unidad de Gobiernos y la Sociedad Pública de Servicios de Información y Medios de Comunicación de la Comisión Europea)”.

La Declaración de Malmö, de noviembre de 2009 contiene las bases conceptuales del proceso de puesta en marcha del Gobierno 2.0 y es el equivalente de la Directiva de Barack Obama, para el ámbito europeo:

Una declaración abierta para los servicios públicos europeos:

Las necesidades de la sociedad actual son demasiado complejas como para ser satisfechas por el gobierno solo. Mientras la política gubernamental tradicional procuró automatizar los servicios públicos e incentivar el autoservicio, el mayor impacto de la web estará en la mejora de los servicios mediante la colaboración, la transparencia y la difusión del conocimiento.

Europa debería aprovechar esta oportunidad y reconstruir la relación entre ciudadanos y el estado abriendo las instituciones públicas y autorizando a los ciudadanos para tomar un papel más activo en los servicios públicos. Como ciudadanos, queremos comprender totalmente

todas las actividades emprendidas en nuestro nombre. Queremos poder contribuir en las políticas públicas mientras son desarrolladas, puestas en práctica, y revisadas.

Queremos estar activamente implicados en el diseño y provisión de los servicios públicos de largo alcance para aportar nuestras opiniones y con cada vez más poder de decisión en nuestras manos. Queremos que todo el espectro de información del gobierno desde los borradores legislativos hasta la información presupuestaria sea de fácil acceso para los ciudadanos, comprensión, reutilización y mezcla. Esto no es porque queramos reducir el papel del gobierno, sino porque la colaboración abierta hará los servicios públicos mejores y mejorará la calidad en la toma de decisiones.

Sobre estos antecedentes, proponemos tres principios principales para los servicios públicos europeos:

1. Transparencia: *todas las organizaciones del sector público deberían ser “transparentes por principio” y deberían proveer al público la información clara, actualizada regularmente sobre todos los aspectos de sus actividades y procesos de decisión. También deberían existir mecanismos robustos para que los ciudadanos pudieran destacar las áreas donde les gustaría ver una mayor transparencia. Cuando se proporciona la información, las organizaciones de sector público deberían hacerlo en formatos abiertos, estándar y reutilizables (con, desde luego, el mayor respeto hacia cuestiones privadas).*

2. Participación: *el gobierno debería buscar activamente el ingreso de la ciudadanía en todas las actividades, desde la participación a título de usuario en la formación de los servicios a la participación pública en la formulación de las políticas. Estos aportes deberían ser públicos para que otros ciudadanos puedan verlos y el gobierno debería dar respuesta públicamente. La capacidad para colaborar con los ciudadanos debería convertirse función principal de gobierno*

3. Delegación: *las instituciones públicas deberían procurar actuar como plataformas para la creación de valor público. En particular, los datos del gobierno y los servicios del gobierno deberían ser puestos a disposición de modo que otros puedan realizar aportaciones con facilidad. Las organizaciones públicas deberían permitir a todos los ciudadanos poder solucionar sus problemas*

por si mismos proporcionándoles los instrumentos, habilidades y recursos. Ellos también deberían tratar a ciudadanos como los propietarios de su propia información personal y permitirles supervisar y controlar cómo estos datos son compartidos.

Reconocemos que la realización de estos principios requerirá tiempo y recursos mientras los mecanismos de gobernanza son adaptados, pero creemos que ellos deberían estar en el centro de los esfuerzos para transformar el gobierno. Los ciudadanos ya actúan sobre estas ideas y están transformando los servicios públicos “desde el exterior”, pero los gobiernos deberían apoyar y acelerar este proceso.

Nosotros reclamamos a los gobiernos europeos y a la Comisión Europea a incorporar estos principios a sus proyectos de acción en el e-Government y garantizar que los ciudadanos de Europa disfruten de las ventajas de tener gobiernos transparentes, participativos, delegativos cuanto antes.

2. LA IMPLEMENTACIÓN DEL GOBIERNO 2.0

Para llegar a esta Declaración hubo mucho trabajo previo, sintetizado en el Workshop de Bruselas, en marzo de 2009. En principio, se han planteado allí las preguntas clave que requieren la discusión entre funcionarios, expertos, usuarios, organizaciones y centros académicos.

Preguntas Clave:

- *¿Existen aplicaciones en el sector privado, que puedan ser transferidas al contexto de gobierno?*
- *¿De qué manera la web 2.0 puede tener un impacto en el gobierno?*
- *¿Qué actividades del gobierno se ven afectadas, y en qué manera?*
- *¿Cuál es el papel de los usuarios?*
- *¿Cuáles son las oportunidades y los riesgos para los gobiernos?*
- *¿Qué importancia puede tener este impacto?*

- ¿Se utilizan solamente para actividades de relación con el público o también para tareas estratégicas?
- ¿Cómo contribuyen a satisfacer los objetivos estratégicos del gobierno?
- ¿Las aplicaciones han encontrado buena acogida?
- ¿Han tenido estas aplicaciones impacto visible?
- ¿Cómo se implementan las aplicaciones web 2.0 en las actividades relacionadas con el gobierno?
- ¿Cuál es el contexto y cuales los requisitos previos de las iniciativas?
- ¿Quién tiene la propiedad de estas iniciativas?
- ¿Cómo es estimulada la participación del usuario?
- ¿Cómo se garantiza la calidad de las contribuciones del usuario?
- ¿Cuáles son los errores a evitar? (David Osimo, *Web 2.0 in Government: Why and How?*)

Este listado abre la discusión y permite tener una serie de criterios para el análisis de las experiencias Gobierno 2.0, porque, como siempre, no se trata de “anunciar” un sitio como “Gob2.0” para que realmente sea efectivo y cumpla la función para la cual es creado. Aquí – como en toda gestión, pública o privada – hay que desbrozar el camino, separar la paja del trigo, el “marketing” de la realidad efectiva.

2.1. Afirmaciones del Taller de Bruselas

Para sintetizar las diferencias entre web 1.0 y web 2.0 se presentó el Cuadro: Modelos de presencia gubernamental en la Web. El mismo se presenta a continuación

Cuadro 1: Modelos de presencia gubernamental en la Web

Gob 1.0	Gob 2.0
Centrado en el usuario	Impulsada por el usuario
Planificación previa	Flexible
A largo plazo (>1 año)	A corto plazo (6 meses)

Gob 1.0	Gob 2.0
Grandes inversiones en tecnología (> 100 K de euros)	La inversión en tecnología pequeña (10 k de euros)
El fracaso es un error	El fracaso es parte del proceso de aprendizaje
El objetivo es la eficiencia	El objetivo es la transparencia
Primera versión y opinión de los usuarios a posterior	Primera versión y opinión de los usuarios a posterior

- La idea de que la web 2.0 es un simple entretenimiento para adolescentes – la “resistencia” habitual a la novedad – ha quedado descartada en cuanto se ha demostrado la potencia de herramientas como las wiki (Wikipedia, V.g.), sitios muy activos de usuarios de servicios públicos evaluando las prestaciones recibidas, sitios de denuncia de infracciones, etc.
- Los Gobiernos tienden a mantener su poder. Es previsible que usen la web 2.0 como fachada, más que como herramienta de gestión.
- Es previsible una fuerte resistencia a la apertura de su información a los ciudadanos. Sobre esta resistencia habrá que trabajar duramente. La web 2.0 no es simplemente una “herramienta más”: es un cambio estructural en la relación entre Gobierno y ciudadanos.
- Hay que terminar con la lógica presupuestaria de “grandes proyectos”:

Un nuevo modelo de innovación de los servicios públicos ha surgido.

En lugar de basarse en los grandes proyectos de larga duración que trata de satisfacer las necesidades de los usuarios, los modelos de innovación web son más pequeños, con los ciclos de desarrollo rápido y pequeños bucles de retroalimentación con los usuarios (beta permanente). Los costes tecnológicos se mantienen al mínimo, gracias al software de fuentes gratuitas y abiertas, y los bajos costos de hardware, software y el hospedaje. El costo relacionado al fracaso es muy bajo. Simplicidad y “hacerlos buenos, no perfectos” son los principios tecnológicos adoptados por estos proyectos, a los que luego se le pueden dedicar más recursos a diseño y usabilidad.

Este modelo de innovación está en contradicción con los instrumentos de financiación actual, ya que en lugar de basarse en una planificación a largo plazo, una amplia preparación, gran presupuesto y el despliegue de largo aliento, los nuevos instrumentos de financiación, deben tener una escala más pequeña y flexible.

- La “comunidad web” es una fuente interminable de desarrollos tecnológicos, software libre, propuestas, pruebas, generación de sitios originales, etc. Cientos de miles de expertos en programación, en creación y administración de sitios, especialistas en comunicación, en sociología, trabajo social, administración, etc. confluyen, conversan y crean todos los días. El Estado, simplemente, no posee los recursos propios para semejante gestión colectiva. Los funcionarios deben integrarse y aprender a actuar en ese contexto. Los gobiernos deben aprovechar las experiencias espontáneas que surgen de los ciudadanos. El Gobierno se debe incorporar a esa “inteligencia colectiva”, no intentar competir con ella.
- El Gobierno debe abrir sus datos al público. Esto es clave: muestra la voluntad real de trabajar en el contexto web 2.0 y no quedarse en una mera declamación.
- Las condiciones de esa apertura están expresadas claramente en el siguiente documento:

“Los 8 Principios de Datos de Gobierno Abiertos (Open Gov data)”

Los datos del gobierno se consideran abiertos si los datos se hacen públicos de una manera que cumpla con las siguientes normas:

1. Los datos deben estar completos.

Todos los datos se ponen a disposición del público. Los datos son almacenados electrónicamente, la información o las grabaciones, incluyendo pero no limitado a los documentos, bases de datos, transcripciones y grabaciones de audio/visual. Los datos públicos son datos que no están sujetos a limitaciones legales en relación a vida privada, la seguridad o privilegios, que se rige por otras leyes.

2. Los datos son primarios.

Los datos se publican en que se recogen en la fuente, con el nivel más detallado posible de granularidad, no en

forma agregada o modificada.

3. Los datos deben ser oportunos.

Los datos se ponen a disposición tan pronto como sea necesario para preservar el valor de los datos.

4. Los datos deben ser accesibles.

Los datos están disponibles para la gama más amplia de usuarios para la más amplia gama de propósitos.

5. Los datos se deberán procesables.

Los datos son razonablemente estructurados para que permitan un tratamiento automatizado de la misma.

6. El acceso debe ser no discriminatorio.

Los datos están disponibles para cualquiera, sin necesidad de registro.

7. Formatos de datos no deben ser de propiedad.

Se dispone de datos en un formato sobre el que ninguna entidad tiene el control exclusivo.

8. Los datos deberán ser libres de licencia.

Los datos no están sujetos a derechos de autor, patentes, marcas comerciales o reglamento secreto, razonables de privacidad, seguridad y restricciones de privilegio se puede permitir que se rige por otras leyes.

Por último, el cumplimiento debe ser revisable.

<http://www.opengovdata.org/home/8principles>

¿Está el gobierno – sus funcionarios y estructuras burocráticas – capacitado e interesado en abrir los datos de la forma que se detalla arriba? ¿Cuántos intereses basados en el manejo exclusivista de la información se “tocan” con esta política? ¿Cuánto temor a la pérdida de control existe? ¿Cuánto poder se diluye?

2.2. Los ámbitos de discusión

El Workshop definió tres ámbitos de discusión:

- Nivel Micro: la realidad de la web 2.0 ligada al servicio público tal como surge espontáneamente.
- Nivel Meso: la articulación entre organismos públicos y la comunidad web, la discusión de los mecanismos de

promoción y de aprovechamiento de esos recursos dispersos.

- Nivel Macro: las decisiones estratégicas que el Poder Ejecutivo y Legislativo deben implementar para dar impulso a Gob. 2.0.

2.2.1. El Nivel Micro

La primera sesión reunió a algunos de los más interesantes proyectos europeos “de abajo hacia arriba”, en diferentes campos tales como la transparencia, la participación política, la salud, la inclusión, el transporte. Los Proyectos han demostrado claramente que un cambio profundo está en curso. Las herramientas son baratas y es fácil que las personas puedan reunirse y hacer un cambio en sus vidas, con o sin el gobierno. Estamos viendo la rápida aparición y propagación de abajo hacia arriba de la innovación en la prestación de servicios públicos basados en las necesidades reales, pero sin ningún costo real. Muchas de las herramientas disponibles son libres de usar y altamente personalizables, lo que significa que cualquiera con un nivel básico de comprensión de la web puede articular y colaborar en línea. El único costo involucrado, por lo tanto, es el del tiempo. Las personas pueden crear herramientas gratuitas o de bajo costo, como un blog o un wiki en cuestión de minutos, y haciendo uso de estas herramientas suelen estar ligadas en red para trabajar solo con el gasto de muy poco tiempo. (Public services 2.0 Web 2.0 from the periphery to the centre of public service delivery Final draft Information Society and Media, Report from the ePractice workshop Brussels, September 2009 European Commission)

- **El Estilo Web 2.0**

La velocidad y bajo costo con que se pueden armar wikis o blogs de ciudadanos preocupados por la seguridad, de usuarios de hospitales públicos, de padres preocupados por la educación de sus hijos, apoyados por miles de “implementadores tecnológicos” dispuestos a invertir su tiempo en implementar esas presencias constituye una realidad que los gobiernos deben conocer y valorar. Lo cierto es que el estilo de la “comunidad web” (informal, participativo, horizontal, flexible, sin presupuestos, sin “reuniones”, puramente operativo y entusiasta, experimental, que acepta el riesgo, innovador, etc.), contrasta notablemente con la cultura estatal de departamentos,

jurisdicciones, proyectos, programas presupuestarios, auditorías, fundamentos legales, leyes, decretos, directivas, cumplimiento de reglamentaciones, instructivos, etc.

Si el Gobierno quiere incorporarse a este ámbito debe reconocer que otros, “los de afuera” pueden tener mejores ideas: debe aceptar perder la omnipotencia y ponerse a la par de los ciudadanos.

Los proyectos nacen de gente directamente ligada al problema o servicio: pacientes de un Hospital relatando sus experiencias en un sitio ad-hoc, ciudadanos a la pesca de baches que denunciar, etc. Esta cercanía es la que da a la información su tono “caliente”, emocional, lejano a las prácticas usuales del lenguaje burocrático.

- **Financiación**

Estos pequeños proyectos, para su promoción, no requieren de grandes presupuestos. El Estado tiene todo para ganar si los apoya:

Hay importantes beneficios de este nuevo modelo de prestación de servicios públicos. Reduce el riesgo de la experimentación para el estado – la financiación de pequeñas subvenciones son entregadas fuera de su responsabilidad, y si funciona se puede anunciar que el gran éxito ha sido gracias al apoyo del Gobierno, y adoptar la iniciativa y ampliarla, en caso afirmativo. (Ídem)

El experimento corre a cargo de los grupos de la sociedad civil subsidiados por el Gobierno, evitando la lógica de presupuestaria usual, con su enfoque a gran escala, preplanificado, “de arriba abajo”. Además el apoyo logístico, en especie, es tan valioso como el monetario: asesoramiento, espacio y hardware para desarrollar tecnología.

- **Un nuevo papel para el Estado**

El Estado debe asumir un papel de “facilitador” de conexiones y contactos entre diversos actores, convocar a los interesados, dar pequeños apoyos económicos en lugar de compromisos a largo plazo. Pero para esto hay que cambiar las prácticas y la legislación de financiación pública. Además, es necesario que los funcionarios a cargo aprendan nuevas destrezas de facilitación y desarrollo de redes sociales, habilidades en micro contratación, y gestión de contactos. Para ello es necesario intentar pequeños proyectos que permitan la capacitación de funcionarios en estas destrezas.

- **La apertura de datos**

La apertura de los datos es crítica: muchos proyectos de la web social orientados a la mejora de los servicios públicos se basan en la accesibilidad a los datos del Gobierno. La política de la “quinta” propia, la desconfianza por la pérdida del control, el tema de la seguridad y preservación de anonimato han bloqueado este proceso de apertura.

Muchos de los responsables de los datos del gobierno están sujetos a normas arcaicas o mal concebidas, así como el miedo de los escándalos de datos que han visto las filtraciones de datos sensibles con malas consecuencias. Este clima de temor en torno a la liberación efectiva de datos puede obstaculizar la progresión de los proyectos que deben ser ligeros y de bajo costo, provocando importantes retrasos y soluciones engorrosas. Si los servicios públicos están evolucionando de acuerdo con la web, son necesarios nuevos planteamientos rápidamente. El cambio cultural, a fin de mejorar los modelos de financiación, diferentes habilidades y datos abiertos son todos los necesarios para garantizar que a bajo costo, los proyectos de bajo riesgo pueden ser rápidamente desarrollados para satisfacer las necesidades de los ciudadanos.

El Leviatán ha dejado de ser un modelo eficaz de satisfacer esas necesidades y la red social distribuida es mucho mejor para ayudar a las personas a colaborar en una nueva generación de servicios públicos. (Ídem)

2.2.2. El Nivel Meso

¿Cómo hacer la interfaz entre el desarrollo espontáneo de las iniciativas en la Web 2.0 y la necesidad del Gobierno de incorporar ese enorme recurso para mejorar la gestión pública? ¿Estas iniciativas debe dejarse que surjan y se desarrollen al margen de cualquier acción gubernamental, o por el contrario el Estado debe promocionarlas, estimularlas? La realidad ya existe: se trata de que el Estado tome cartas en el asunto.

Se trata de la promoción: de cómo impulsar estos proyectos sin pretender “apropiárselos”, apoyar sin condicionar. Difícil plan en una organización diseñada más bien para emitir órdenes que para promover la iniciativa privada.

Además ya existen mecanismos de conversación (Workshops, talleres, seminarios) que se desarrollan en el ámbito privado, por lo cual el Gobierno debe sumarse a estos esfuerzos de compartir experiencias.

- **¿Financiar?**

El supuesto de origen es que las herramientas tradicionales de política pública para estimular la innovación no funcionan muy bien en el contexto de los servicios públicos 2.0. En primer lugar, en estas iniciativas el dinero público no es la principal herramienta para estimular la innovación. El dinero es el resultado, más que la condición previa de la iniciativa. La disponibilidad de financiación atrae el tipo equivocado de participantes, los oportunistas, y los consultores “Todo terreno”. (Ídem)

Se trata, por el contrario, de encontrar a la gente adecuada, dando los incentivos adecuados. En este ámbito predomina, además de la búsqueda de apoyo monetario, la idea de “sentido”, de prestar un servicio público, de lograr reconocimiento a los aportes personales.

La incapacidad de atraer el tipo adecuado de personas es sin duda un problema crucial de los mecanismos de financiación: hay obstáculos importantes a la participación de las PYME más innovadoras y orientadas al crecimiento. En muchos casos, los mecanismos tradicionales de financiamiento del gobierno están en contradicción con los valores de las personas y empresas creativas. En lugar de centrarse en el dinero, se presentaron iniciativas que se centran en atraer el tipo adecuado de personas. La falta de dinero como el motivador principal asegura que los participantes están principalmente involucrados debido a la ilusión, el compromiso, la pasión. Con poco dinero y mucha pasión que usted puede lograr resultados mucho mejor que con mucho dinero y poca pasión. A veces, el dinero es un riesgo, más que una ventaja, ya que envía las señales equivocadas. Las personas creativas buscan el sentido antes que el dinero (...) La reducción de los costos significa que ahora es posible poner en marcha proyectos sin financiación pública, a fin de demostrar qué se puede hacer. La financiación es, entonces, necesaria para parar el proyecto en sus pies y garantizar sus dimensiones, el despliegue pleno y la sostenibilidad. (...) La comunidad actúa como productor del proyecto, y como filtro para mejorar y seleccionar los

mejores proyectos. Sólo al final de este proceso viene la posibilidad de financiación. El dinero sigue a los resultados, no todo lo contrario (Ídem).

Por otra parte la existencia de riesgos, el experimento, la impredecibilidad de estos proyectos hace muy difícil que entren en el típico Manual de Financiación de Proyectos del Estado.

- **La Fertilización cruzada**

La innovación no es algo planeado: lo que importa es crear las condiciones para que contactos imprevistos permitan un proceso de “fertilización” de ideas y experiencias. El Gobierno debe garantizar ámbitos de encuentro donde esa fertilización imprevista tenga lugar. Convocando a la gente adecuada, especialmente motivada y propiciando su encuentro con otros pares se están generando las condiciones para la innovación. Nada la garantiza de partida, pero se trata de incrementar las probabilidades de un feliz encuentro entre personas, ideas, planes.

La innovación surge generalmente de la fertilización cruzada de las diferentes comunidades y la experiencia:

o el gobierno y los desarrolladores;

o innovadores sociales y desarrolladores;

o los creativos y los funcionarios de los fondos estructurales (Kublai);

o los investigadores y hackers (INCA);

o los ciudadanos urbanos y los responsables políticos (HabitatJam).

*Otra importante lección aprendida es que estas iniciativas crezcan de una manera orgánica, no planeadas. No existe un enfoque estructurado de gestión. Estos procesos sociales tienen éxito cuando son virales, y es imposible planificar rígidamente ex-ante y de arriba hacia abajo. Un enfoque diferente es necesario. La “gente correcta” es principalmente atraída de manera informal, a través del boca a boca, y los mecanismos de reputación son cruciales para hacer que funcione. **Por eso estas iniciativas son rara vez gestionados directamente por el gobierno, sino más bien por terceros de confianza y las personas. Gobierno tiene que aprender a actuar indirectamente, al aprovechar las redes.***

La gente “correcta” es atraída, entonces, por el boca a boca, por el deseo de prestigio, más que por el planteo financiero. Esto incluye, por ejemplo la preparación de eventos, no necesariamente por parte directa del Gobierno, sino en manos de terceros de confianza. La preparación, el trabajo previo a estos eventos es clave.

Estas actividades creativas son “virales” y no pueden ser inducidas artificialmente, pero no son totalmente espontáneas: tienen que ser cuidadosamente diseñadas e implementadas. En otras palabras, la política pública tiene que evolucionar a partir de una planificación con un enfoque de diseño, centrándose en establecer el contexto favorable para la innovación a suceder en lugar de definir la trayectoria de la innovación ex-ante. Estas iniciativas son por lo tanto más el resultado de la artesanía que de la planificación industrial. Sin embargo, son ya muy capaces de mostrar una diferencia radical en los resultados de las tradicionales iniciativas impulsadas por el Gobierno (Ídem).

2.2.3. El Nivel Macro

¿Vamos a ver un progreso más rápido hacia la apertura de los procesos gubernamentales y de los datos, la discusión y el compromiso con los ciudadanos y la participación de los usuarios en la mejora del servicio? ¿Este se basará en los éxitos que hemos visto en el nivel micro de la sociedad civil o los gobiernos se proponen construir y poseer sus propios servicios de extremo a extremo? (Ídem)

El balance de la experiencia británica muestra algunas enseñanzas útiles: <http://poit.cabinetoffice.gov.uk>

- *Debate abierto entre los ciudadanos y del gobierno: cómo asegurarse de que los funcionarios públicos están expuestos a la discusión en otro ámbito y poder responder.*
- *Abrir la información compartida con la sociedad civil en formas que signifiquen que se puede construir servicios adicionales y de valor, permitiendo la retroalimentación.*
- *Abrir los servicios a fin de fomentar su mejora.*
- *La innovación abierta, trabajando a través del servidor de seguridad con los organismos no gubernamentales e individuos para desarrollar nuevos servicios.*

Retos para el Gobierno:

La capacidad interna dentro del gobierno sigue siendo un factor limitante en su capacidad para dedicarse con confianza con los ciudadanos. Esto se agrava por el carácter retrógrado de la cultura de Tecnologías de la Información en el Gobierno, que se ha centrado en la prevención de acceso en lugar de haberlo activado, y una larga historia de trabajar en un espacio protegido de la vigilancia ciudadana o la interacción.

3. EL REGISTRO DE LAS EXPERIENCIAS CONCRETAS

A fin de analizar las experiencias de sitios en la web, directa o indirectamente relacionados con la gestión pública, conviene armar una Tipología en base a los siguientes criterios de clasificación.

3.1. Criterios de clasificación de sitios Gob. 2.0

- **Ámbito de actuación**
 - o Back-office: acceso no público, restringido a cuestiones internas de la Administración Pública.
 - o Front-office: acceso al público.
- **Dominios generales**
 - o Administración del conocimiento (Espacios de generación de nuevas ideas).
 - o Servicios Públicos (Evaluación de usuarios).
 - o Transparencia y participación (ciudadanos controlando gestión).
 - o Colaboración entre organismos (Áreas de colaboración entre funcionarios de distintas jurisdicciones).
 - o Cumplimiento de la ley (ciudadano alerta, denunciado delitos, infracciones).
 - o Comunicación política (Plataformas por la que el Gobierno informa sobre planes, actividades, etc).
 - o Información pública (Plataformas con bases de datos por sector y región).
 - o Política de personal (capacitación, manejo de clima interno, etc.).
 - o Evaluación pública. (Someter a la evaluación pública Planes, propuestas, etc.).
- **Propiedad (Quién genera el sitio y quién lo gestiona)**
 - o Gestionados por el Gobierno.
 - o Gestionados por la sociedad civil.

- o Formas mixtas de gestión.
- **Tipo de herramienta**
 - o Wikis (edición conjunta de documentos).
 - o Redes sociales (plataformas de contactos).
 - o Sitios web abiertos (con funcionalidades de colaboración externa).
 - o Mashups.

Como se observa el mapa es amplio y complejo. La Tipología surge de combinar dos criterios: la propiedad y los Dominios:

Tipología de Experiencias Gobierno 2.0

Cuadro 2: Tipología de Experiencias Gobierno 2.0

Dominios	Objetivos	Gestión Privada	Gestión Mixta	Gestión Gubernamental
Gestión del conocimiento	Armar Rede Expertos para generar ideas, inteligencia colectiva	De uso habitual en las empresas	Armado de comunidades de expertos	Wikis Internas
Regulación	Incrementar la participación de expertos en la evaluación de regulaciones		Armado de comunidades de expertos	Armado de comunidades de expertos
Mejora de Servicios Públicos	Opinión de los usuarios para mejora del servicio	Usuarios	Armado de comunidades de usuarios y proveedores de servicios públicos	
Transparencia y participación	Incrementar la participación y control de los ciudadanos	Ciudadanos		Espacios de recepción de críticas, sugerencias, etc.
Colaboración entre organismos	Incrementar la colaboración entre funcionarios de diversas áreas			Wikis internas
Cumplimiento de la ley	Incrementar la capacidad de los ciudadanos de denunciar delitos o infracciones	Ciudadanos	Armado de sitios colaborativos	

Dominios	Objetivos	Gestión Privada	Gestión Mixta	Gestión Gubernamental
Comunicación política	Mejorar la comunicación entre gobierno y sociedad civil	Políticos, candidatos en las redes sociales		Presencia del Gobierno en redes (Facebook, Twitter)
Información pública	Apertura de datos de gobierno para que sean accesibles	Mashups armados con datos estatales abiertos	Sitios de colaboración entre Estado y expertos	
Consulta pública de planes, propuestas, etc. Concursos de ideas	Incrementar la colaboración en diseño y evaluación de iniciativas públicas	Ciudadanos, ONG, etc.		Sitios en los que la Administración presenta proyectos y que se arman comunidades de evaluadores

3.2. Criterios de análisis de desempeño

David Osimo (Web 2.0 in Government: Why and How?) ofrece una metodología de análisis de sitios Gob. 2.0 que permite situarlos en una serie de criterios. Como en todo, no basta “decir” que se está operando con herramientas web 2.0 sino que éstas deben satisfacer un conjunto de criterios para ser evaluadas positivamente.

- **Capacidad para generar confianza y colaboración de los ciudadanos.** La comunidad debe percibir una voluntad nueva de comunicarse y relacionar al Gobierno con los ciudadanos.
- **La transparencia y disponibilidad de los datos públicos es clave.** De poco sirve un discurso de colaboración si se restringe la información.
- **La propiedad y gestión del sitio.** Debe desaparecer la idea de que Gob. 2.0 implica “sitios gubernamentales” que se abren al público. Hay iniciativas de Gob. 2.0 realizadas por el sector privado, hay espacios que el Gobierno promueve pero no dirige, fomenta pero no controla. Hay múltiples esquemas de conducción de los sitios.
- En términos de **aplicación**, la **usabilidad** de las aplicaciones es esencial. Para ajustar esto es necesario un proceso de mejora continua, tomando en cuenta los co-

mentarios de los usuarios (un beta permanente).

- **Las funcionalidades:** ¿qué ofrece de nuevo, cómo se construyen comunidades, cómo circula la conversación, cuáles son los mecanismos concretos de colaboración, qué producto se construye?
- **Los usuarios:** cómo, quiénes participan, qué papel tienen, para qué.
- **El objetivo motivador:** cuál es el incentivo de participar (prestigio, valoración, oportunidades, etc.). La participación del usuario debe ser activamente cultivada.
- **Mecanismos de gobierno para asegurar la calidad:** ¿control “de arriba”? ¿Automoderación?
- **Autenticación:** ¿cómo se garantiza la identidad de los participantes para evitar la provocación de “anónimos”? ¿Sólo su email o algún requisito más exigente?
- **Resultados:** medir el cumplimiento de metas (cantidad de participantes, cantidad y calidad de los aportes, etc.).
- **Beneficios logrados:** impactos sociales, políticos, económicos.
- **Riesgos:** baja participación, baja calidad de los aportes, manipulación, abuso de la información, etc.
- **Costo:** monetario y de recursos de otro tipo.

Los errores comunes siguientes han sido identificados: la adopción sólo de la tecnología, pero no los valores, la no implantación de los mecanismos apropiados de gobernanza; centrarse en el desarrollo de una aplicación web propietario 2.0, mientras que la mayoría de colaboración/conversación sucede fuera de los sitios web gubernamentales y/o a través de aplicaciones (D. Osimo).

3.3. Ejemplos

Ejemplos por tipos de dominio – Adaptado de David Osimo (Web 2.0 in Government: Why and how?)

Cuadro 3: Ejemplos tipos de dominios

	Gestión del Conocimiento	Regulación gestión del Conocimiento	Colaboración entre organismos
Características generales	Allen y Overy es una firma bien establecida del derecho internacional fundada en 1930 con 4.500 empleados y oficinas en 19 países. Con el fin de optimizar los flujos de información dentro de la empresa, se implementó un sistema de gestión del conocimiento interno basado en la Web 2.0	Peer-to-Patents, iniciativa lanzada por el New York Law School (Prof. Beth Noveck), y respaldado por la Oficina de Patentes de EE.UU. Su objetivo, mejorar el proceso de revisión de patentes. Peer to-Patent abre la primera fase del examen de patentes proceso (revisión de la técnica) a las contribuciones voluntarias de los participantes	Intellipedia es una plataforma basada en wiki, que permite la colaboración directa de la redacción de informes de inteligencia por los analistas de las agencias de inteligencia diferentes, con poca o ningún filtrado
Desafío	Compartir el conocimiento tácito; entender quién hace qué; facilitar el proceso de aprendizaje para los recién llegados	Las oficinas de patentes en todo el mundo se enfrentan a desafíos cada vez mayores, debido al número creciente de solicitudes de patentes para ser examinado, y la dificultad para garantizar que los examinadores tengan conocimientos suficientes	Dirigido a evitar el efecto "silo" dentro del gobierno, que puede debilitar la eficacia del esfuerzo de inteligencia
Contexto	La cultura de colaboración, uso intensivo del conocimiento del sector; abordar los temas sensibles y de datos	La Oficina de Patentes es el ejemplo paradigmático del reto que afrontan las agencias de reglamentación: la forma de tomar decisiones complejas sin el beneficio de contar con usos adecuados de la información	Las agencias de inteligencia de los EE.UU. se encontraban bajo presión después de no haber evitado el ataque del 9/11. La investigación apuntaba a la falta de coordinación interna como una de las razones
Funcionalidades	Blogs del Grupo; etiquetas de grupo; social bookmarking, paquetes de noticias del grupo con los datos de la atención integrada, desplegados con enfoque iterativo rápido – no a gran escala	Prende involucrar a expertos externos para evaluar el estado actual del arte sobre la cuestión planteada. Expertos analizan las solicitudes de patente, proponen material pertinente del estado de la técnica, evalúan el material propuesto con el fin de permitir a la Oficina de patentes de los EE.UU.	Este software tipo Wikipedia permite a los analistas de diferentes agencias producir informes conjuntos, que son más sólidos, ya que también incluyen voces disidentes
Rol de los Usuarios	Los usuarios producen entradas de blog (producción de contenido). Usuarios voluntariamente recomiendan favoritos, y el contenido de la etiqueta (producen puntuaciones y retroalimentación). Usuarios de forma automática elaboran recomendaciones para el contenido	Participan expertos en investigación presentando proyectos (la producción de contenidos). Participan expertos rankeando los proyectos presentados, evaluando en su totalidad la técnica (valoración y comentarios). Los usuarios del gobierno utilizan los contenidos y las calificaciones de los expertos	Los usuarios elaboran informes conjuntos (producción de contenido). Los analistas editan y validan las contribuciones de otros analistas (puntuaciones y comentarios)
¿Qué hay de nuevo?	Capacidad para compartir el conocimiento tácito, las recomendaciones, el filtrado colectivo	Abrir la información sobre solicitudes de patentes. El compromiso voluntario de expertos externos para llevar a cabo una función de gobierno interno. La participación no restringida, experiencia es auto-declarado. El contenido está clasificado de acuerdo a su importancia por los participantes	Intercambio de información directo de analista-a-analista, cooperación informal, no existe una jerarquía
Propiedad	Lanzado al mercado por el departamento de gestión del conocimiento de la firma	La New York Law School puso en marcha el proyecto, que fue aprobado oficialmente por la Oficina de Patentes de EE.UU. Ahora es una alianza entre gobiernos, círculos académicos y el sector privado (patrocinadores incluyen IBM, Microsoft, HP, etc.)	Intellipedia es un proyecto de la Oficina del Director de Inteligencia Nacional, que es la cabeza de la comunidad de inteligencia de EE.UU. Los analistas pertenecientes a los 16 organismos de la comunidad participan
Costo	No se sabe	New York Law School ha incubado y apoyado este proyecto. Además, el costo fuera del presupuesto – de aproximadamente \$ 1.5 millones – ha sido financiado por medio de fundaciones, y la otra mitad por los patrocinadores corporativos	No hay información disponible, pero el software MediaWiki es libre

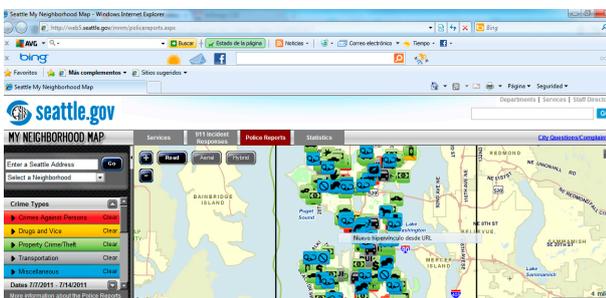
	Gestión del Conocimiento	Regulación gestión del Conocimiento	Colaboración entre organismos
Calidad	Gobernanza suave, manteniendo la actitud Wiki. Desplegados en grupos con alta cultura de colaboración. Los datos sensibles (cliente-relacionados) no se discuten	La comunidad se autorregula: los participantes evalúan a otros expertos, a fin de fomentar el tipo adecuado de la participación	Autorregulado. Las opiniones están atribuidas públicamente a los organismos, oficinas y las personas que participan. Los analistas cuyas sentencias a su vez dan con mayor frecuencia en lo correcto, son recompensados
Autenticación	Fuerte, integrada con la empresa	Débil: estilo blog. Los participantes sólo proporcionan dirección válida de correo electrónico, nombre de usuario y contraseña	Fuerte, se ejecutan en una intranet súper segura
Resultados	Piloto: 3 meses para piloto 3 grupos. Ahora, 20 meses más tarde, 30 grupos. 30% de los empleados lo utilizan. Se convirtió en patrón interno para la colaboración	Entre el lanzamiento de Peer-to-Patent el 15 de junio de 2007 y febrero de 2008: 1.932 personas se han inscrito para ser encuestados. Los revisores han publicado 170 casos de estado de la técnica para 35 aplicaciones. En este momento hay 7 aplicaciones disponibles para revisión pública de: Microsoft, IBM, Red Hat, Intel, HP, GE	Se utiliza hoy por dos tercios de los analistas. Dieciséis meses después de su creación, según las autoridades, la versión de alto secreto de Intellipedia (alojado en JWICS) tiene 29.255 artículos, con un promedio de 114 nuevos artículos y más de 4.800 ediciones de artículos añadidos cada día de trabajo
Motivadores	Capacitarse, mejorar la posición en la comunidad legal	El deseo de reconocimiento de los pares es el motor previsto	Se premia la calidad de los aportes individuales
Beneficios	Mayor conocimiento de lo que otros hacen, menos la duplicación de esfuerzos; la reducción de e-mails internos enviados; un mejor aprendizaje y creación de conocimiento	Más rápida toma de decisiones, mejores decisiones	Mejores decisiones, evitando el efecto silo y cuellos de botella a la información
Riesgos	La falta de participación, aumento de los problemas no deseados, intercambio de datos sensibles	Los riesgos de baja participación, baja calidad de los aportes, la manipulación de las entradas, el abuso de la información	Infracciones de información confidencial

	Participación Política	Mejora de Servicios Públicos	Refuerzo de la Ley
Características Generales	E-peticiones. Es una iniciativa lanzada por la oficina del Primer Ministro del Reino Unido. Permite las personas a presentar peticiones directamente al PM, y ver y firmar peticiones creadas por otras personas	Patient Opinion, es un servicio que fue lanzado con el fin de mejorar el Servicio Nacional de Salud. Su objetivo es promover un diálogo entre los pacientes y los proveedores de salud. Los pacientes pueden comentar, revisar y calificar el servicio que han recibido de la asistencia sanitaria, instalaciones y puede ver las opiniones de otros pacientes. Desafío dirigido	Mybikelane. Es un sitio que fue lanzado por un ciudadano de Nueva York que estaba molesto por los coches que estacionaban en carriles bici. Por lo tanto, creó un sitio web y pidió a los ciclistas compañeros la colocación de fotografías de los coches mal estacionados, con el fin de crear conciencia sobre el problema
Desafío	La construcción de una conexión más fuerte entre el Primer Ministro y los ciudadanos	Mejorar la calidad de la salud pública. Entender las necesidades del usuario	La perturbación y el peligro causado por el ciclista a muchos coches de estacionamiento en bici-carriles
Contexto	El sitio web Oficial de Downing Street	Un servicio público con un cierto grado de introducción de mecanismos de mercado y elección. Son temas delicados, se ocupan de cuestiones personales	El control de tráfico es una actividad esencial de la administración
Funcionalidades	El usuario puede lanzar una petición, o ver y firmar peticiones presentadas por otros usuarios. Los usuarios también pueden ver que las peticiones fueron rechazadas y por qué	El sitio web permite a los pacientes a compartir su opinión sobre el tratamiento recibido en el hospital. Es tanto cuantitativa (ratings) como cualitativa (blog)	Las personas pueden publicar fotos en línea de los coches aparcados en los carriles bici. Las infracciones se publican en Google Maps con geo-referencias y las matrículas de los automóviles se publican y se clasifican en función del número de infracciones
Rol de los Usuarios	Las peticiones son realizadas por los usuarios (creación de contenidos). Registro de Usuarios de otras peticiones (calificación y retroalimentación)	Los usuarios proporcionan valoraciones y comentarios	Los usuarios crearon el sitio web y publican las fotos de las infracciones en carretera (la creación de contenido)

¿Qué hay de nuevo?	Anteriormente, se enviaban peticiones siempre a la PM, pero los demás no podían ver las peticiones presentadas por otras personas o suscribirse a ellos. Además, las respuestas no eran fácilmente accesibles	Intercambio público de opiniones	Avergonzar públicamente a malos automovilistas
Propiedad	Alojado en la dirección del Primer Ministro británico. Corre para el gobierno por MySociety.org, una organización sin fines de lucro que tiene muchos servicios similares	Lanzado al mercado por una empresa social fundada para este fin con el apoyo inicial del Servicio Nacional de Salud	El sitio fue lanzado por un ciudadano por su propia iniciativa
Costo	No se sabe	No se sabe	Costo probablemente sea bajo, basado en el software de código abierto y servicios gratuitos como Google Maps
Calidad	Moderación Ex-post (casi todas las peticiones se enumeran)	Los comentarios se moderan y son editados por los moderadores para asegurar la privacidad y respeto, pero el papel del moderador es a menudo interpretado por otros pacientes con mayor experiencia con Patient Opinion	No hay control sobre el tipo de entrada, el Webmaster tiene la última palabra sobre cualquier decisión
Autenticación	Débil (estilo blog) para mejorar la facilidad de uso	Débil, (estilo blog) para mejorar la facilidad de uso (nombre de usuario y correo electrónico)	Débil, sólo nombre de usuario y contraseña
Resultados	Desde su lanzamiento como beta, 15 cambios importantes en las primeras 48 horas, sobre la base de usuarios retroalimentación. 2,1 millones de consumidores en 6 meses, una petición llegó a 1,8 millones de firmas	Más de 3.000 observaciones, en 9 meses, 38 proveedores de salud suscritos para recibir informes periódicos actualizados con los comentarios	La mayor comunidad de uso se encuentra en Nueva York, con 1.432 contribuciones de 628 miembros
Motivadores	Hacer llegar demandas al poder político	Una evaluación interna encontró que la mayoría son motivadas por las contribuciones, el altruismo y la gratitud	La frustración con los que se estacionan mal
Beneficios	Mayor participación de los ciudadanos	Actuar con conocimiento de causa (para los ciudadanos). Entender las necesidades del usuario (para el gobierno). Control del cumplimiento de calidad para la mejora del servicio	Inducir un mejor compartimiento de los conductores de automóviles
Riesgos	Baja participación. Conducta destructiva (insultos, críticas políticas, etc.)	Baja participación. Conducta destructiva	Riesgos de invasión de privacidad, comportamiento destructivo, la baja participación

3.3.1. Otros ejemplos

La municipalidad de Seattle ofrece un mapa con localización de eventos criminales. <http://web5.seattle.gov/mnm/police-reports.aspx>



Pantalla 1: Seattle Gov

Información pública: Open Colorado (<http://colorado->

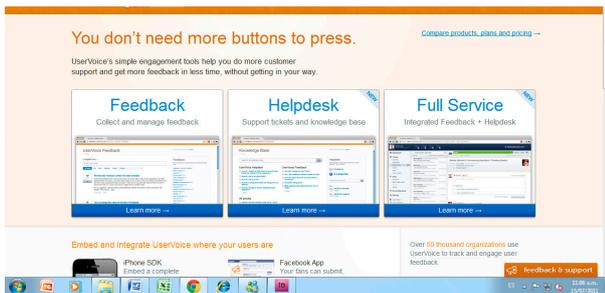
opendata.org/) es un mashup que recoge, agrega y presenta información pública.



Pantalla 2: Open Colorado

Consulta pública: los concursos de ideas, la evaluación pública de proyectos, la puesta en consideración de los

ciudadanos de planes, etc. Constituyen al típico producto de la web 2.0: se establecen comunidades que discuten ideas o presentan proyectos o mejoras a las ya presentadas. Un ejemplo es <http://uservoice.com/>



Pantalla 3: uservoice

En <http://spendingchallenge.hm-treasury.gov.uk/>, el gobierno llama a los ciudadanos a presentar ideas para disminuir los gastos gubernamentales



Pantalla 4: Spending Challenge

Compras: otros sitios permiten que funcionarios – demandantes de bienes o servicios- se encuentren con proveedores: <https://www.fbo.gov/>



Pantalla 5: FEDBIZOPPS.GOV

3.4. Herramientas

Existen muchas herramientas disponibles sin costo alguno, que es necesario conocer e investigar para su aplicación concreta:

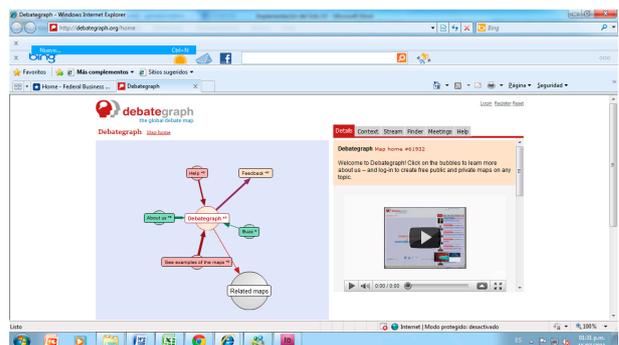
- Wikis: (Definición que ofrece Wikipedia):

Un wiki, o una wiki, es un sitio web cuyas páginas web pueden ser editadas por múltiples voluntarios a través del navegador web. Los usuarios pueden crear, modificar o borrar un mismo texto que comparten. Los textos o «páginas wiki» tienen títulos únicos. (...)

La aplicación de mayor peso y a la que le debe su mayor fama hasta el momento ha sido la creación de enciclopedias colaborativas, género al que pertenece la Wikipedia. Existen muchas otras aplicaciones más cercanas a la coordinación de informaciones y acciones, o la puesta en común de conocimientos o textos dentro de grupos.

- Debategraph

Es un tipo de Wiki especializado en generación de mapas conceptuales con acceso libre a un grupo de usuarios (<http://debategraph.org>)



Pantalla 6: Debategraph

- Mashups: (Definición de Wikipedia)

Una aplicación web híbrida (mashup o remezcla) es un sitio web o aplicación web que usa contenido de otras aplicaciones Web para crear un nuevo contenido completo, consumiendo servicios directamente, siempre a través de protocolo http.

El contenido de un mashup normalmente proviene de sitios web de terceros a través de una interfaz pública o usando un API. Otros métodos que constituyen el origen de sus datos incluyen sindicadores web (RSS o Atom), Screen scraping, etc.

Los mashups están revolucionando el desarrollo web del mismo modo que los weblogs han revolucionado la publicación en línea.

Los mashups permiten que cualquiera combine, de forma innovadora, datos que existen en diferentes páginas web. Requieren pocos conocimientos técnicos, las APIs existentes son sencillas y potentes y los mashups son relativamente fáciles de diseñar.

Los creadores de mashups son generalmente gente innovadora que desea combinar de formas nuevas y creativas datos disponibles públicamente.

Los defensores e impulsores de las aplicaciones Web 2.0 afirman que los mashups son un ejemplo de este nuevo movimiento en el que los usuarios crean, participan e interactúan activamente.

Los mashups tienen especial capacidad para armado de mapas con información significativa.



Pantalla 8: Govmapper

Las empresas productoras de TI, como Microsoft, ya ofrecen paquetes de aplicaciones pensando específicamente en el Gob. 2.0:

<http://www.microsoft.com/industry/government/guides/gov20.aspx>



Pantalla 9: Microsoft Gov 2.0

Microsoft ha desarrollado un "Kit Gob. 2.0, cuyas características describe de este modo:

Descripción del Proyecto

El Kit Gobierno 2.0 facilita a los gobiernos federal y estatales y locales acelerar sus implementaciones de Gobierno 2.0 y aprovechar la existente de Microsoft SharePoint™ mediante el uso de un acelerador de plantillas. Estas plantillas permiten que los organismos gubernamentales orienten sus sitios en torno a algunas de las nuevas tendencias clave en la administración electrónica hoy.

¿Qué es el Kit Gobierno 2.0?

La próxima generación de la administración (también conocido como Open Government/Gobierno 2.0) se centra en no sólo poner la información gubernamental, datos, las transacciones a la punta de los dedos de los ciudadanos, sino también sobre la conexión de las relaciones entre el propio gobierno a las comunidades que sirve.

Con las mejoras que incluyen Microsoft SharePoint acelerador de plantillas para agilizar el desarrollo del sitio y un foco tanto en relaciones internas como externas de colaboración e integración con los sitios de redes sociales, como Twitter y Facebook, el Gobierno 2.0 Kit le ayuda a hacer el gobierno más transparente, participativo, colaborativo, y racionalizado que nunca. Usando el kit, puede proporcionar una experiencia de usuario mejorada, para que los ciudadanos que hacen búsquedas o navegan por sitios del gobierno federal o estatal y local les ayuden a encontrar rápidamente la información y servicios completos con mayor facilidad y satisfacción.

Características

“MyPeeps” - ¿Qué pasa en tu mente? My Peeps ‘Gobierno 2.0 Kit’ templates permiten el intercambio social de información dentro de las entidades gubernamentales y permite la promoción opcional de la presente información al público frente a sitios de redes sociales. Las principales ventajas de esta solución es que se encuentra alojada en el lugar en “el gobierno sólo” las redes sociales y toda la información interna se mantiene a menos que se marcan para ser destinados a los sitios de Internet como Twitter o Facebook.

En suma: los grandes jugadores tecnológicos han detectado este nuevo mercado y ya ofrecen herramientas específicas para implementar rápidamente experiencias de Gobierno 2.0.

4. POLÍTICA 2.0 EN ARGENTINA

4.1. Gobierno 2.0

Las experiencias Gob. 2.0 son casi inexistentes en Argentina. Al menos desde el Gobierno nacional no se está impulsando este tipo de experiencias.

El “Gobierno Electrónico” es un proyecto impulsado desde 2005 por la Secretaría de la Función Pública.

Implementación del Plan Nacional de Gobierno Electrónico

El 27 de abril se sancionó el Decreto 378/2005 a través del cual se aprobaron los lineamientos estratégicos que han de regir el Plan Nacional de Gobierno Electrónico y los Planes Sectoriales de los organismos de la Administración Pública Nacional (APN).

El Plan de Gobierno Electrónico impulsa el uso intensivo de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TICs), con la finalidad de: ofrecer mejores servicios al ciudadano/habitante, optimizar la gestión pública, garantizar la transparencia de los actos de gobierno, reducir los costos de tramitaciones, generar nuevos espacios de participación, incluir a personas, empresas y comunidades menos favorecidas y favorecer la integración de

nuestra producción al mercado global.

<http://www.sgp.gov.ar/contenidos/onti/productos/pnge/png.html>

Se puso en marcha un Portal del Gobierno Argentino que ofrece diversas informaciones sobre gestiones, incluyendo una Guía de Trámites para el ciudadano.

<http://www.argentina.gob.ar/argentina/portal/paginas.dhtml?pagina=544>

O sea, un desarrollo web 1.5: exposición de información pública y acceso a algunas transacciones tales como inicio de trámites, etc.

No está planteada – más que como un objetivo genérico – la participación activa de ciudadanos, la colaboración, el armado de comunidades, el uso de herramientas innovadoras y abiertas, la apertura de datos del gobierno, etc.

La ONTI (<http://www.sgp.gov.ar/contenidos/onti/quienes/quienes.html>) es la Oficina Nacional de Tecnologías de la Información, en la órbita de la Secretaría de la Función Pública. Su responsable afirma en un reportaje: (Entrevista a la Licenciada Elida Rodríguez, directora de la ONTI, Revista Entelequia).

El decreto 378 del año 2005 estableció lo que se denominó el Plan Nacional de Gobierno Electrónico. Por este decreto se generan algunas figuras, como por ejemplo los enlaces de Gobierno electrónico que son personas designadas por cada uno de los ministerios, con categoría no inferior a directores, y son los responsables de armar los planes sectoriales de Gobierno Electrónico. Creo que esa fue una medida muy acertada porque esto hace que el Plan Nacional de Gobierno Electrónico tenga una unicidad y una coherencia. Todos estos enlaces son los responsables de armar, diseñar y presentar frente a la ONTI y a la Subsecretaría de Tecnologías de Gestión y a la Secretaría de Gabinete y Gestión Pública actual, los planes. Creemos que hasta esta altura ese decreto se ha completado porque el trabajo que se ha venido realizado ha hecho que los productos planteados en el decreto se hayan alcanzado. Todas estas variables hacen que en este momento hayamos resuelto iniciar un proceso de una nueva planificación estratégica de Gobierno Electrónico Federal.

¿Cuál es el objetivo de la nueva estrategia?

El objetivo principal es disminuir las asimetrías que en materia de Gobierno Electrónico hay hacia el interior de la administración, también entre las provincias. Por suerte la tecnología permite dar estos saltos, sin la necesidad de haber pasado por todos los pasos. Eso es porque hay que mejorar ciertos productos que estaban en funcionamiento. De esta manera, trabajaremos con todos los enlaces y también con todos los representantes que las provincias tienen ante el Consejo Federal de la Función Pública (CoFePub). El trabajo que venimos haciendo con los enlaces es realmente importante. El año pasado hemos realizado dos plenarios, pero más allá de las reuniones sectoriales y las visitas que hacemos a los organismos, generamos una Wiki – es decir, un espacio de trabajo colaborativo – que es de acceso público, pero los que pueden editar son los enlaces. Lo que queremos garantizar es una base muy amplia de participación para generar los consensos necesarios y que haya un correlato de implementación.

¿Qué es lo principal que este Gobierno Electrónico tiene que tener para ofrecerle mejores servicios a la ciudadanía en general?

El Gobierno Electrónico busca una mayor participación y mayor acercamiento a los ciudadanos; que los servicios le faciliten la gestión de los trámites. Por eso estamos muy enfocados en servicios y en que tengan características de multicanalidad, es decir, que haya distintos canales por los cuales el ciudadano pueda acercarse a la administración. Y naturalmente una de las condiciones absolutamente necesarias para un buen Gobierno Electrónico es la interoperabilidad. En esa línea venimos trabajando, ya que a finales del 2008 se aprobó el componente de interoperabilidad que es una condición absolutamente necesaria para poder trabajar en ventanillas únicas. (...)

El objetivo central es la convergencia. En esa línea venimos trabajando y además, lo que tenemos previsto, es modificar y rediseñar para adecuar a las herramientas 2.0 al sitios argentina.gov.ar; estamos pensando en un centro de relacionamiento; un portal de autenticación.

¿Qué valor le dan a este tipo de aplicaciones 2.0, del tipo weblogs o redes sociales, no tanto para brindar servicios,

sino desde la información sobre lo que está haciendo la gestión?

Este aspecto ingresa ahora en el proceso de planificación porque son decisiones importantes, y a su vez en la utilización de cada una de estas herramientas. Hacia el interior de la gestión, ya lo estamos trabajando. Pero la incorporación de estas herramientas requiere de un nivel mayor de seguridad. En este sentido nuestro ArCert (Centro de Emergencias en Redes Teleinformáticas) trabaja con los incidentes que en materia de seguridad puedan tener los distintos organismos y niveles de gobierno. Una de las acciones fuertes que pusimos en marcha el año pasado es la concientización en materia de seguridad dirigida también a la ciudadanía. Porque el uso de todas estas herramientas conlleva a procurar la mejora de la seguridad y a tomar algún tipo de precauciones. Ha avanzado la apropiación de estas herramientas, y todavía falta que la ciudadanía tome algún tipo de conocimiento mayor.

Existen dos líneas de riesgo en la seguridad informática: por un lado, lo que recién mencionaba sobre la seguridad del ciudadano, pero por otro existe la violación de redes informáticas, robo de bases de datos y hackeo.

Las líneas de trabajo de la ONTI, tal como se describen en su sitio son:

¿Qué hacemos?

Estos son algunos de los proyectos e iniciativas más importantes que la ONTI se encuentra desarrollando:

- *Plan Nacional de Gobierno Electrónico, promoviendo el uso intensivo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la gestión del Estado para prestar un mejor servicio a los ciudadanos, aumentar la transparencia, brindar nuevos canales de participación, y facilitar la integración de personas, grupos sociales y regiones.*
- *ETAP'S (Estándares Tecnológicos para la Administración Pública), facilitando la elaboración de los pliegos de especificaciones, como herramienta para avanzar en los procesos de racionalización, estandarización y homogeneización de las contrataciones de las diversas tecnologías informáticas.*
- *Firma Digital, participando activamente en la imple-*

mentación de la Infraestructura Nacional de Firma Digital, impulsando el uso de la certificación digital en el Estado y actuando como Autoridad de Certificación para la Administración Pública.

- *ArCert – Coordinación de Emergencias en Redes Teleinformáticas de la Administración Pública Argentina, centralizando y coordinando los esfuerzos para el manejo de incidentes informáticos que pudiesen afectar los recursos informáticos de los organismos del sector público, efectuando actividades preventivas, detectivas y correctivas para proteger los recursos informáticos de los organismos e impulsando la adopción de políticas de seguridad de la información en el Estado.*
- *Foro de Responsables Informáticos, generando un ámbito de encuentro entre los responsables informáticos de las distintas jurisdicciones de la Administración Pública Nacional, con el fin de coordinar y potenciar los esfuerzos destinados a optimizar el aprovechamiento de las nuevas tecnologías.*
- *Portal General de Gobierno de la República Argentina, como sitio oficial del Estado Nacional, punto central de acceso a la información y los servicios en línea al ciudadano.*
- *Desarrollo de Sistemas para el Estado, en colaboración con otras Oficinas Nacionales de la Secretaría, se están desarrollando sistemas informáticos de uso transversal en el estado nacional, como por ejemplo, la Guía de Trámites, el Directorio de Funcionarios y el Sistema de Registro de Personal.*

Una recorrida por los sitios de los ministerios muestra un esquema limitado a la presentación de información sobre planes y programas, un área de contacto por email y ninguna herramienta de colaboración y participación ciudadana.

En diversos distritos se está comenzando a difundir las posibilidades del Gov.2.0:

- Chubut: (<http://organismos.chubut.gov.ar/gobiernodigital/category/web-20/>)
- Capital Federal: Dirección General de Nuevos Medios (<http://nuevosmedios.posterous.com/>) dedicado por ahora a una tarea de difusión de las herramientas Gob.

2.0

4.2. Los Partidos Políticos

La misma indiferencia o escaso desarrollo que muestran los Gobiernos, se registra en los partidos políticos.

- UCR (<http://www.ucr.org.ar/>). Presenta un portal convencional con áreas de presentación de autoridades, documentos, área de aportes financieros.
- El único elemento 2.0 es la presencia en Facebook, con unos 3000 seguidores (<http://www.facebook.com/ucrnacional>) y en Twitter, con unos mil seguidores (<http://twitter.com/UCRNacional>)
- PJ: No hay un portal único del PJ, pero sí de la Juventud Peronista y de los diversos distritos. El de la JP, además de los contenidos políticos, ofrece la posibilidad de inscripción para un curso de formación política. El de la Provincia de Buenos Aires ofrece la posibilidad afiliación, como única herramienta de contacto o interacción.
- Partido Socialista (<http://www.partidosocialista.com.ar>) ofrece un portal tradicional sólo con la posibilidad de afiliarse electrónicamente.
- Coalición Cívica ARI: Presenta un muy completo portal, pero siempre en el estilo “pre 2.0”, sin construcción de comunidades, colaboración de simpatizantes, herramientas para campaña, aliento a la participación activa.
- GEN (<http://www.partidogen.com.ar/participa.php>) ofrece claramente más herramientas 2.0 que el resto.

El GEN habla de “Cibervoluntarios”, a continuación se expone lo encontrado en su portal:

¿Por qué?

Porque en los últimos tiempos la gente se fue integrando con las nuevas tecnologías y cada día utilizan más internet. Todos los días miles de personas se conectan, leen sus mails, utilizan Facebook, Twitter, suben videos en YouTube y Vimeo, fotos en Flickr y Picassa, tienen sus Blogs personales donde escriben posteos, participan en las diversas páginas de internet, realizan comentarios en los Diarios Online, etc. etc. etc. El IGEN, el Partido GEN y Margarita Stolbizer son parte del mundo de Internet

y la web 2.0. Por eso, todos los hombres y mujeres simpatizantes y militantes del GEN pueden militar en forma Online como *CiberVoluntari@s*.

¿Cómo?

Es fácil. Sólo necesitás una computadora, buena onda y 10 minutos. A través de tu Facebook, tu Twitter, tu Blog, tu Mail, podés difundir las ideas y proyectos del IGEN y el Partido GEN, y participar en las Campañas 2.0 en internet.

Armá tu campaña: se pueden bajar logos y otro material gráfico para desarrollar una campaña a través de redes sociales.

• PRO: tiene bastante más “onda” 2.0 que otros partidos. A continuación se expone lo relevado:

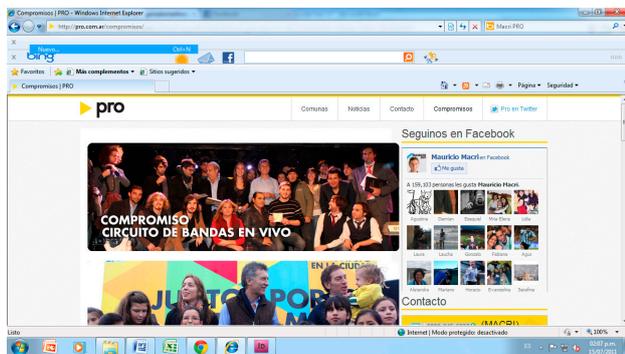
o Un área para dejar propuestas o inquietudes.

o Afiliación.

o Invitar a amigos.

o Accesos a los tweets de Mauricio Macri.

o Accesos a los blogs personales de los principales dirigentes.



Pantalla 10: PRO

4.3. Presencia de políticos y funcionarios en redes sociales

Las redes sociales ofrecen un fácil y cero-costos acceso de

los políticos a la Red. Muchos de ellos lo aprovechan. Les sirve, además, para estar en contacto con periodistas y publicitar su agenda.

Facebook:

- Cristina Fernández: 32800 seguidores
- Mauricio Macri: 34000 seguidores
- Gabriela Michetti: 2000 seguidores
- Ricardo Alfonsín: 5000 seguidores
- Julio Cobos: 26000 seguidores
- Francisco de Narváez: 18000 seguidores
- Felipe Sola: 5000 seguidores

Twitter:

- Aníbal Fernández: 29000 seguidores
- Héctor Timerman: 7000 seguidores
- Mauricio Macri: 37000 seguidores
- Gabriela Michetti: 29000 seguidores
- Julio Cobos: 5000 seguidores
- Felipe Solá: 7000 seguidores
- Francisco de Narváez: 29000 seguidores

Como se ve algunos políticos tienen más éxito en Twitter y otros en Facebook

4.4. Otros actores

Hay, fuera del ámbito político, personas e instituciones interesadas en difundir la filosofía Gob. 2.0:

- Alexis Maidana (<http://enlacedigital.com.ar/i/open-government-la-idea>)
- <http://doscerolife.com/2009/06/open-government-transparencia-colaboracion-y-participacion/>
- Lucas Lanza (<http://epolitica.wordpress.com/>)

En suma, la Argentina muestra un bajo nivel de desarrollo de la política 2.0, centrado en la difusión de la idea, más que en la construcción de experiencias concretas.

Los partidos – con la excepción del GEN – desconocen estas herramientas de comunicación.

Algunos políticos han comprendido el efecto comunicacional de las redes sociales, pero hacen un uso exclusivamente publicitario de las mismas, a modo de “gacetillas” de prensa en las que describen su agenda.

Es tiempo de generar más experiencias, de comenzar a ensayar mecanismos de colaboración y participación de los ciudadanos en la gestión pública y de involucrar en esta experiencia a los gobiernos, los funcionarios, los partidos, los expertos, los desarrolladores, los consultores, las empresas, las organizaciones de todo tipo.

APÉNDICES

1. Listado de Sitios Gob. 2.0 de David Osimo

Name	Domains of usage in government	Link
Aboliamoli.eu	Regulation, law enforcement	www.aboliamoli.eu
Alaska State		
Agencies database	Cross-agency collaboration	http://wikis.ala.org/godort/index.php/alaska
CAISI wiki	Cross-agency collaboration	www.caisi.ca
California wildfires	Service provision	http://gigaom.com/2007/10/23/web-20-the-california-fire-crisis/
Caughtya	Law enforcement	www.caughtya.org
Census mash-ups	Regulation, knowledge management	http://www.gcensus.com/faq.php
Change	Participation	www.change.org
Chicagocrime	Law enforcement, public sector information	www.chicagocrime.org
Commentonthis	Participation	www.commentonthis.com
Cyberbullying		
Campaign	Public communication	http://www.ifilm.com/video/2848115
Davos conversation	Participation, public communication	www.davosconversation.org
Delaware State Portal	Service provision	www.delaware.gov
Directionlessgov	Service provision	www.directionlessgov.com
Farmsubsidy	Transparency, public sector information	www.farmsubsidy.org
Fixmystreet	Service provision	www.fixmystreet.com
Ganfyd	Knowledge management, human resources	www.ganfyd.org
Gapminder	Knowledge management, regulation, public sector information	www.gapminder.com
Intellipedia	Cross-agency collaboration, knowledge management	
Katrina help	Service provision	http://katrinahelp.info/
Maplight.com	Transparency, public sector information, participation	www.maplight.com
Mybikelane	Law enforcement, transport	www.mybikelane.com
Netmums	Service provision	www.netmums.com
OpenGorotto	Public communication, human resources management	http://open-gorotto.jp/
PatientOpinion	Service provision, human resources management	www.patientopinion.com
Peer-to-Patent	Regulation, knowledge management	www.peertopatent.com
Planningalerts.com	Transparency, public sector information	www.planningalerts.com
Police using YouTube	Law enforcement, police	www.youtube.com
Ratemyteachers	Service provision	www.ratemyteachers.com
San Francisco buspasses	Service provision, public sector information	http://www.skot9000.com/muni/
Self-help groups Equip	Service provision	http://www.equip.nhs.uk/

Name	Domains of usage in government	Link
They work for you	Participation, transparency, public sector	www.theyworkforyou.com
UK floods	Service provision, disaster management	http://www.edparsons.com/?p=504
US agencies recruiting online	Human resources management	http://chronicle.com/wiredcampus/
UtahNationalParks	Service provision, Human resources management	http://davidfletcher.blogspot.com/2
Web Cameron	Participation	www.webcameron.org.uk
Schools Appeals	Service provision	www.schoolappeals.org.uk

2. Decálogo para el éxito de las redes sociales en las AAPP

O. Cortes <http://i-publica.blogspot.com/2010/06/decalogo-para-el-exito-de-las-redes.html>

1. *Evitar los grandes proyectos. Recurrir a pequeñas buenas prácticas. La historia de proyectos en las AAPP está plagada de grandes propósitos, pliegos ambiciosos, que acaban sin éxito alguno. La grandilocuencia despierta escepticismo y un cierto rechazo en los pasillos de las organizaciones públicas. Además, los presupuestos públicos no están para demasiadas alegrías.*

2. *El dospuntocerismo puro no es posible ni recomendable. Ni la mayoría de ciudadanos van a querer o poder formar parte del ecosistema generado por una institución ni gran parte de la producción de valor público es modelizable mediante estas herramientas.*

3. *Adaptar el lenguaje a la realidad administrativa. La forma de hacer las cosas en lo público está sujeta a esquemas conceptuales, metodología e incluso terminología que hay que conocer y comprender para alcanzar una buena sintonía en la implantación.*

4. *Extensión por contagio. Mejor un inicio modesto y localizado que proporcione buenos resultados y vaya animando a otras unidades/servicios.*

5. *No subestimar a los empleados públicos. Muchos de ellos son usuarios de redes sociales en su ámbito privado y son activos en redes corporativas o profesionales. El*

reto está hacerles ver la utilidad y comprometerles en la utilización de las mismas en el servicio público.

6. *No improvisar: estrategia clara a corto, medio y largo plazo. Para ello el compromiso político es importante, pero no lo limitemos exclusivamente a aquel que viene up-down. En lo público muchas veces los que llegan acaban nutriéndose de ideas que llevan tiempo cociéndose en las cocinas administrativas.*

7. *No infravalorar la dimensión de los nuevos canales. Tampoco sobrevalorarla. Se trata de un nuevo campo a explorar que nos puede deparar sorpresas.*

8. *Centrase en servicios de utilidad real. Apuntar bien con un presupuesto limitado hoy es más necesario que nunca. Pero pensar preferentemente todo aquello relativo con servicios públicos de naturaleza transaccional.*

9. *Incidir en la comunicación y la formación. El rechazo a lo nuevo suele partir de un miedo a lo desconocido. Aunque (desgraciadamente) no es lo habitual, comunicar y formar a los trabajadores públicos es necesario para el éxito de la iniciativa.*

10. *Pensar más en querer que en poder. Solemos gastar muchas energías en ver los muros y las dificultades antes que las oportunidades. Por ello muchas de las iniciativas nacen condenadas de antemano. A veces ponerse la venda en los ojos acaba resultando más efectivo.*

3. Nueve consejos para empezar el Gobierno 2.0

(Microsoft)

Los medios de comunicación están zumbando con la promesa de Gobierno 2.0. ¿Pero por dónde empezar?

¿En caso de Twitter? ¿Inicio de una comunidad en línea? ¿Crear una página de Facebook o un perfil de LinkedIn? ¿Blog? ¿Tag? El corazón de Gobierno 2.0 es la comunicación abierta. He aquí una lista de cosas que hacer ahora y después para ayudarlo a comunicarse, colaborar y conectarse con colegas, socios, y los ciudadanos.

Comience con algo pequeño. Participar con sus compañeros, socios y ciudadanos a título personal.

1. Revise las políticas de su agencia.

Algunos organismos tienen políticas que prohíben la participación de los trabajadores en los principales medios de comunicación social o que restringen las contribuciones de los socios o los ciudadanos a las redes online y sitios de la agencia, aunque algunos están considerando modificaciones para mejorar las interacciones con los ciudadanos y organismos asociados. Antes de involucrarse en los medios de comunicación social, asegúrese de que está de acuerdo con las políticas existentes.

2. Únete a una comunidad en línea existente o iniciar uno nuevo. Conéctate con tus compañeros, socios y ciudadanos:

Crear una página de perfil en Facebook o LinkedIn y otras redes relevantes que se unen a grupos. Únete a una comunidad, como GovLoop. Crear un Twitter y seguir amigos o conocidos. Crear un espacio de Windows Live e invitar a amigos a su red. Inicio de una comunidad centrada en la agencia para sus compañeros, socios o los ciudadanos en su plataforma de agencia existente.

3. Hablar, escuchar y aprender.

Piensa en grande. Establecer la estrategia de la agencia para la conducción de conversaciones con colegas, socios, y los ciudadanos.

4. Defina sus metas de Gobierno 2.0.

¿Quién es su público (es probable que tenga más de uno), y que conversaciones quieres tener con ellos? ¿Cómo vas a documentar y utilizar cualquier información que recojas?

5. Establecer directrices.

Determinar qué tipo de comunicaciones en línea y directrices con contribuciones de personal de la agencia, socios, y los ciudadanos están permitidos por las políticas de su agencia existente, y establecer proyectos para asegurar que éstos se siguen. A nivel de agencia, es posible que necesite considerar la actualización de las políticas que restringen su capacidad para compartir y conversaciones datos no personales con los empleados, socios y ciudadanos para lograr sus objetivos Gobierno 2.0.

6. Inicie algo.

Únete a las comunidades mayoritarias en línea donde el público ya está hablando. Si usted necesita crear una comunidad, ver si puede utilizar las tecnologías existentes, tales como Microsoft Office SharePoint Server, la creación de blogs, los wikis o las comunidades que puedes construir y aprender. O, investigar servicios alojados para ayudarlo a empezar rápidamente con costos mínimos.

7. Construir una base.

Haga planes ahora para extender sus conversaciones más adelante. Ya se trate de garantizar el acceso desde ordenadores portátiles o dispositivos móviles o se comuniquen con el personal de campo o ciudadanos como kioscos en lugares públicos, comenzar a planificar una base segura y confiable para apoyar tanto privados como conversaciones abiertas y servicios a los ciudadanos para hacer más fácil de consumir. Si va a capturar la información personal, asegúrese de que puede manejar esta información en cumplimiento de los requisitos de su agencia.

8. Compartir datos.

Considere la posibilidad de compartir sus datos no personales con terceros. Es posible que hayan incorporado en audiencia para ello, sobre todo si se les da la posibilidad de combinarlo con otros datos para integrar las operaciones y presentación de informes. También pueden hacer mashup en nuevas aplicaciones que optimizan los procesos del gobierno o servir a los ciudadanos.

9. ¡Promover, fomentar, promover!

Haga correr la voz acerca de sus comunidades. Utilice su

participación en las comunidades tradicionales a correr la voz. Usted puede incluso utilizar sus sitios Web, boletines electrónicos, eventos, materiales impresos (¡incluso las facturas!), Y los medios para comunicarse con el público objetivo y promocionar sus comunidades.

FUENTES CONSULTADAS EN INTERNET

- Argentina Gobierno, Portal
<http://www.argentina.gob.ar/argentina/portal/paginas.dhtml?pagina=544>
- Cabinet Office Government, United Kingdom
<http://poit.cabinetoffice.gov.uk>
- Coalición Cívica ARI
<http://www.ari.org.ar/>
- Customer Feedback & Ideas for Public Services 2.0
<http://uservoice.com>
- Debate Graph
<http://debategraph.org>
- Dirección General de Nuevos Medios
<http://nuevosmedios.posterous.com/>
- Dos Cero Life
<http://doscerolife.com/2009/06/open-government-transparencia-colaboracion-y-participacion/>
- Federal Business Opportunities
<https://www.fbo.gov/>
- Fundación CiGob, Web y Política en el Siglo XXI. Documento de Investigación, 2010
<http://www.cigob.org.ar/Documentos/politicagobierno20.pdf>
- GEN
<http://www.partidogen.com.ar/participa.php>
- Gobierno de la Provincia de Chubut
<http://organismos.chubut.gov.ar/gobiernodigital/category/web-20/>
- Gov Mapper, Government Maps for Your Citizens
<http://www.govmapper.com/demos.php>
- I-public@, Cortes, O
<http://i-publica.blogspot.com/2010/06/decalogo-para-el-exito-de-las-redes.html>
- Lanza, Lucas
<http://epolitica.wordpress.com/>
- Maidana, Alexis – Política 2.0 – Democracia Digital
<http://enlacedigital.com.ar/i/open-government-la-idea>
- Microsoft
<http://www.microsoft.com/industry/government/guides/gov20.aspx>
- Oficina Nacional de Tecnología de la Información, Secretaría de la Gestión Pública
<http://www.sgp.gov.ar/contenidos/onti/quienes/quienes.html>
- Open Colorado
<http://coloradoopendata.org/>
- Open Government Data
<http://www.opengovdata.org/home/8principles>
- Osimo, David. Web 2.0 in Government: Why and How?
<http://egov20.wordpress.com/>
- Seattle Government
<http://web5.seattle.gov/mnm/policerreports.aspx>
- Partido Justicialista
<http://www.pjdigital.org/>
- Partido Socialista
<http://www.partidosocialista.com.ar>
- PRO
<http://www.facebook.com/ProArgentina>
<http://www.sonico.com/publico/PRO>
- Secretaría de la Gestión Pública, República Argentina
<http://www.sgp.gov.ar/contenidos/onti/productos/pnge/pnge.html>
- Spending Challenge, Treasury Government, United Kingdom
<http://spendingchallenge.hm-treasury.gov.uk/>
- Unión Cívica Radical
<http://www.ucr.org.ar/>
<http://www.facebook.com/ucrnacional>
<http://twitter.com/UCRNacional>
- Wikipedia
www.wikipedia.com

ACERCA DEL ÁREA I+D

El presente documento fue elaborado por el Equipo de Investigación y Desarrollo de la Fundación CiGob y contó con la coordinación del Lic. Esteban Lijalad. (Licenciado en Sociología, UBA, 1972 / Especialista en Análisis de Opinión Pública / Director de Proyectos – desde 1977- en consultoras de investigación social (ARESCO, HISPANIA SERVICE, EQUAS, SOFRES, H. HAIME, LAUZAN Y ASOCIADOS, GEA CONSULTORES, ANALOGIAS, TESIS CONSULTORES) / Asesor de Gabinete Ministerio de Educación (1996-99) / Consultor en el ENHOSA (1997) / Consultor PNUD (Ministerio de Economía, 2002-2005) / Investigador de CiGob (2008 en adelante)

ACERCA DE LA FUNDACIÓN CIGOB

CiGob es una organización que trabaja en el desarrollo de herramientas de gestión y de formación específicas para fortalecer las Oficinas de Gobierno, de forma que éstas se encuentren mejor preparadas para enfrentar la complejidad y dar respuesta a las demandas de la sociedad.

www.cigob.org.ar



Los documentos de CiGob se encuentran bajo licencia de Creative Commons - atribución no comercial - sin derivadas 2.5