

UNIVERSIDAD DE GRANADA

**Las redes sociales,
una potente herramienta al servicio del Open Government**

Juan Manuel Gómez Roa

ÍNDICE

1. Introducción

2. Marco Teórico

2.1 Democracia Deliberativa

2.2 Open Government.

2.3 Las redes sociales dentro del paradigma
Open Government.

3. Estudios de Caso

3.1 Irekia

3.2 Redes Sociales Irekia

3.3 Forum Genil

4. Conclusiones

5. Bibliografía

6. Fuentes Digitales

1. Introducción

Las sociedades se transforman continuamente y la velocidad de cambio social depende en gran medida de los avances tecnológicos que se produzcan. Pues bien, es obvio que los progresos que han tenido lugar en las dos últimas décadas del S. XX. y comienzos del SXXI en materia de comunicación, han revolucionado la forma de interactuar de los seres humanos entre sí, y por ende, con los diferentes actores sociales que componen la esfera socio-política.

Este profundo cambio comunicacional ha derivado en la generación de una demanda de información cada vez mayor por parte de los ciudadanos, así como en un consumo de contenidos sin parangón en la historia de la humanidad. Los ciudadanos requieren y exigen una mayor participación en las decisiones políticas, así como una mayor demanda de transparencia en la gestión pública, y como no, un aumento de los controles y de la rendición de cuentas.

No cabe duda, que en todo este proceso, juegan un papel fundamental las Tecnologías de la Información y la comunicación (Tic.'s). En este caso, el Open Government (Ogov) se constituye como un actor principal en la estrategia de implementación de las Nuevas Tecnologías en el ámbito público, y dentro de este, juegan un papel protagonista las redes sociales como herramienta de comunicación bidireccional G2C-A2C y C2G-C2A

Este cambio de paradigma, exige una revitalización del modelo político, y más concretamente una evolución de la Democracia moderna, haciendo más presente el concepto

de Democracia Deliberativa. El objeto de este estudio es definir el importante papel que juegan las redes sociales, como elemento estratégico dentro del paradigma del Open Government, y el trascendental ministerio, que este concepto va a experimentar en los próximos años, respecto a la mejora sustancial de las democracias avanzadas

En primer lugar, trazaremos un acercamiento al marco teórico que sustenta el concepto de Democracia Deliberativa, como soporte ideal del arquetipo del Gobierno Abierto. Posteriormente conceptualizaremos Open Government y Redes Sociales. Estableceremos los vínculos de conexión entre estas nuevas tecnologías y un posible avance hacia el fortalecimiento de la Democracia basada en la deliberación, y formularemos la hipótesis objeto de este trabajo.

A posteriorí analizaremos los resultados obtenidos por dos iniciativas gubernamentales, en concreto un plataforma Ogov y una estrategia Social Media dentro de una misma Administración pública, el Gobierno Vasco, y además investigaremos una iniciativa popular en el entorno de las redes sociales, así como su repercusión y datos más relevantes.

Palabras clave: Open Government, Redes Sociales, Democracia Deliberativa, Gobernanza Digital, e-democracia.

2. Marco teórico

2.1 Un acercamiento a la Democracia Deliberativa

Si trazáramos la genealogía del término Democracia Deliberativa, nos encontraríamos con la figura de Joseph Besset (Held, 1990). Fue el primer investigador que acuñó el concepto. Podríamos definirla como "cualquier conjunto de opiniones según las cuales la deliberación política de los ciudadanos libres e iguales es el centro de la toma de decisiones políticas legítimas y del autogobierno".(Bohman, 1998).

Habermas, uno de los pensadores más influyentes de la teoría moderna sobre democracia deliberativa, defiende una sociedad democrática donde la política y la comunicación forman un conjunto indisoluble y donde su legitimación no termina en el voto, sino a través de procedimientos deliberativos (Leroux, 2006)

Los defensores de la Democracia Deliberativa, la analizan desde una perspectiva que supone "un enfoque político centrado en la mejora de la calidad de la Democracia" (Held, 1990). En realidad se trata de aumentar de forma cualitativa la participación política, y de inmiscuir a los ciudadanos en el proceso de la toma de decisiones. Pero no hablamos de una participación cualquiera, sino de "la introducción de procedimientos que priman la información de preferencias justificables cuidadosamente consideradas, coherentes, situacionalmente abstractas y válidas socialmente (Offe y Preus, 1991). Por lo tanto nos referimos a una participación ciudadana en los asuntos públicos, sería, meditada y basada en razonamientos justificables.

La Democracia deliberativa viene a aportar al entorno político, algo que se ha perdido hace mucho tiempo, el debate público, además de despertar el interés de la ciudadanía por la política, y a romper con la apatía en la que se encuentra sumida. Este sentimiento de apatía de los individuos hacia la política, se manifiesta en un estado de “alienación del ciudadano”, que aparece como causa de impotencia para abordar problemas políticos complejos y en un sentimiento de incapacidad desde la individualidad para la resolución de los mismos (Murillo, 1979: 38-41).

Held, en su libro “Modelos de Democracia” alude al “Principio de Reciprocidad”, que nos viene a resaltar la necesidad de hacer hincapié en el entorno cotidiano y en los procedimientos para la formación de preferencias y del aprendizaje dentro de la política y la sociedad civil (Held, 1990) Es decir, debe basarse en un sistema de preferencias meditadas, la confrontación de opiniones y puntos de vista opuestos, y en la exposición de las diferentes y múltiples opciones. Concretándose en una toma de decisiones basadas en el análisis del proceso deliberativo. No hemos de olvidar, que los ciudadanos juegan un papel fundamental en todo el proceso, ya que deben aceptar como válidos, los resultados de la deliberación, y esta, debe llevarse a cabo entre ciudadanos libres e iguales (BOHMAN, 1998).

Los ciudadanos a través de herramientas que facilitan la participación política, exponen sus preferencias, ideas y propuestas, y los Gobiernos e Instituciones deben analizarlas. Este examen podría servir de base para una correcta toma de decisiones, cimentada en la deliberación y el debate político, dentro y fuera de las instituciones, de manera conjunta y consensuada.

Los fundamentos que utilizan los teóricos de la Democracia deliberativa, están principalmente basados en las deficiencias de la vida política actual. Deficiencias comunicativas y de información, en cuanto a la transparencia, la toma de decisiones, el acuerdo político, y la ausencia de una representación clara de los intereses de los ciudadanos, que ha dado paso a una Democracia de Partidos, en la que el ciudadano se limita a ejercer su derecho al voto, cuando así lo marquen los respectivos calendarios electorales.

Citando a PRZEWORZKI, “los ciudadanos, queremos que los gobiernos gobiernen. Pero queremos que gobiernen en beneficio del interés de lo público, para representar los intereses de la sociedad, no los suyos propios, ni los de alguna minoría a la que pueden estar vinculados o comprometidos”. Este es el verdadero sentido de la Democracia Deliberativa.

James FISHKIN, uno de los padres de la Democracia Deliberativa, se refiere en sus estudios a la apatía y el desinterés actual por la vida pública en las diferentes franjas del electorado, e incide en el elitismo de los partidos políticos y los grupos de poder (FISHKIN, 1991). Esta realidad es el sustento de la actual partitocracia, elites que son dirigidas por los grandes lobbies, y que han dejado a un lado el proceso deliberativo, incluso dentro del ámbito Parlamentario.

La reacción de la sociedad ante el excesivo poder de los partidos, y ante la ausencia de reglas que favorezcan la participación, se ha dejado ver con la aparición de los nuevos movimientos sociales, que buscan una mejora de la calidad democrática, y la generación de fórmulas que resuelvan los problemas de la ciudadanía, y permitan la rendición de cuentas, lo que sin duda, aportaría un aumento de la confianza en el sistema.

Continuando con los argumentos de FISHKIN a este respecto, el autor incide en que, en las democracias contemporáneas “el debate se vuelve superficial, mal informado e irreflexivo, los votantes se hallan desconectados del proceso político debido a la alienación, la falta de compromiso y la complacencia. Nos encontramos ante una política electoral mediatizada, en la que las citas desplazan a los argumentos, los líderes se sitúan por encima de los principios y los candidatos se eligen “*más o menos como a un detergente*” (Fishkin, 1991).

No es suficiente para el sustento de la democracia, limitar la participación ciudadana al Derecho de sufragio, y más en un entorno político como el actual, donde los partidos manejan a sus anchas los escenarios de poder público.

Si tenemos en cuenta que el principal objetivo de la Democracia Deliberativa es convertir los inputs sociales particulares y colectivos, a través de un proceso de deliberación en decisiones políticas. Será necesario habilitar toda una serie de herramientas, que hagan posible esta transformación a través de una lista de procesos funcionales. En esta evolución, la deliberación juega un papel fundamental ya que nos permite “*superar las limitaciones de las opiniones particulares y mejorar la calidad de la toma de decisiones públicas por varios motivos*”. (HELD, 1990):

1. Al compartir la información y conocimiento, la deliberación pública ayuda a cambiar las ideas de las personas y mejorar su forma de entender los problemas complejos.
2. La deliberación pública ayuda a descubrir, quien está detrás de determinados intereses sectoriales, y garantiza un objetivo ideológico.

3. La deliberación pública puede sustituir el lenguaje del interés por el lenguaje de la Razón:
(ELSTER, 1989)

Esta dimensión de la Deliberación aportada por HELD, nos lleva a pensar, que esta otorga una gran carga de legitimidad a los procedimientos y a las Instituciones. Por lo que es de vital importancia, dotar al sistema de las herramientas necesarias, que den soporte y sustento al proceso deliberativo en sí mismo.

Bien, la pregunta sería ¿Como instrumentalizar la Democracia deliberativa? ¿Cuales serían las herramientas y procesos adecuados para dar forma al proceso discursivo? Claro está, que ante estas preguntas caben varias respuestas. En primer lugar, los teóricos de la democracia Deliberativa, al contrario de los que defienden una postura más liberal, centrada en las preferencias privadas, abogan por centrarse en los procedimientos políticos y en la praxis social que ayudan a sacar a la luz, buenos argumentos y propuestas, justificaciones sensatas de las actuaciones y, siempre que sea posible, intereses generalizables (DRYZEK, 1990).

Y para ello sugieren, toda una amalgama de herramientas e instrumentos que fortalezcan el elemento deliberativo en las democracias modernas. Nos valdrían como ejemplo: las encuestas deliberativas, los días de deliberación, los jurados ciudadanos, foros populares, formación y educación cívica, grupos cívicos, etc.

Todos estos instrumento que favorecen sin duda la deliberación, se han utilizado con mayor o menor éxito. Lo que no cabe duda, es qué nos han servido muy escasamente para el

robustecimiento de la calidad de la democracia, y sobre todo para el aumento de la participación política y ciudadana.

Llegados a este punto, es necesario tener en cuenta los últimos avances en el ámbito de la Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC's), y evaluar si realmente pueden ayudar a un mayor desarrollo de la Democracia Deliberativa en las sociedades modernas y cómo pueden afectar a la "*arquitectura de participación*" (OREILLY, 2007).

2.2 Marco Teórico del Open Government.

Tal y como hemos descrito en la introducción, dentro de la Tic's centraremos este estudio en su aplicación a entornos gubernamentales, y más concretamente al área de Gobierno Abierto y Redes Sociales, valorando así su aportación al avance de los procesos deliberativos y participativos.

Es por ello, que analizamos conjuntamente Open Government y Redes Sociales ya que ambas *"nos enfrentan a un nuevo espacio de interés académico, que debe ser abordado, simultáneamente, sin olvidar un bagaje previo, pero al mismo tiempo teniendo en cuenta las vertientes derivadas de una nueva generación de tecnologías con unos patrones singulares de funcionamiento"* (CRIADO, 2012).

En primer lugar, es importante evaluar el concepto Open Government, así como su significado, que ha sido objeto de debate en los últimos tiempos. El concepto de Gobierno Abierto se sustenta en tres pilares básicos: la Transparencia, la Colaboración y la

Participación. Para delimitar el significado de cada uno de estos aspectos, nos podemos basar en las definiciones que se encuentran en el Memorando sobre Transparencia y Gobierno Abierto que el Presidente de EEUU, Barack OBAMA, promulgó el 21 de enero de 2009:

- **PARTICIPACIÓN:** Un Gobierno abierto debe favorecer el derecho de la ciudadanía a participar activamente en la conformación de políticas públicas, y otorgar a la Administración la posibilidad de beneficiarse del conocimiento y experiencia de los ciudadanos. Por tanto, ha de impulsar acciones y orientar actuaciones que aumentan el protagonismo e implicación de los ciudadanos en los asuntos públicos, y comprometer con mayor intensidad a las fuerzas políticas en la mejora de sus relaciones con los ciudadanos..
- **COLABORACIÓN:** Un Gobierno colaborativo implica y compromete a los ciudadanos y demás actores sociales en el propio trabajo de la Administración. La colaboración supone la cooperación no sólo con la ciudadanía, sino también con las empresas, las asociaciones y demás agentes, y permite el trabajo conjunto dentro de la propia Administración entre sus empleados, fortaleciendo las relaciones Interadministrativas.
- **TRANSPARENCIA:** Un Gobierno transparente fomenta y promueve la rendición de cuentas de la Administración ante la ciudadanía y proporciona información de sus planes de actuación. Toda Administración debería permitir el acceso a esta información pública de manera sencilla y clara, permitiendo de esta forma que los ciudadanos puedan realizar un control de la acción de gobierno, así como crear valor económico a partir de los datos públicos ofrecidos libremente por la Administración. También incluye la implementación de herramientas que permitan a los ciudadanos el acceso a los datos públicos (Open Data).

El Open Government no es una tecnología en sí mismo, sino la visión estratégica de cómo podemos aplicar las nuevas tecnologías a la esfera política, para fortalecer estos tres

pilares de la Democracia. *“Se trata de coordinar con un sentido estratégico, se trata de coordinar para avanzar en determinada dirección, para promover determinados resultados de la acción pública en su conjunto, y no sólo de cada una de sus parcelas sectoriales o institucionales. Y el proceso mediante el cual se alcanza o se define ese sentido estratégico esa dirección en que la que la sociedad pretende marchar, es un proceso eminentemente político”*. (GARNIER, 1999)

Una definición de gobierno abierto puede ser la que nos aportan Cesar CALDERÓN y Sebastián LORENZO cuando dicen *“en esencia nos estamos refiriendo a una evolución de nuestro sistema democrático de convivencia y valores basada en el establecimiento de mecanismos para la transparencia de los gobiernos así como de espacios permanentes de colaboración y participación de los ciudadanos más allá del ejercicio de derecho de sufragio cada cuatro años. Hablamos, pues, de saltar desde nuestro viejo modelo de democracia representativa a un modelo de democracia conversacional y abierta aprovechando las posibilidades que proporcionan las TIC a los ciudadanos de participar en los procesos de toma de decisiones de los gobiernos más allá del ya mencionado ejercicio del derecho de sufragio o de la participación en organizaciones sociales tradicionales. Un Gobierno Abierto es aquel que entabla una constante conversación con los ciudadanos, con el fin de oír lo que ellos dicen y solicitan, que toma decisiones basadas en sus necesidades y preferencias, que facilita la colaboración de los ciudadanos y funcionarios en el desarrollo de los servicios que presta y que comunica todo lo que decide y hace de forma abierta y transparente”*. (Calderón, Lorenzo 2010)

En definitiva, *“Open Government permite reforzar la confianza ciudadana en sus representantes y en sus instituciones estatales, profundizar la democracia y volver más eficaz*

y eficiente el accionar de la Administración pública. La tecnología permite simplificar el acceso a la información, controlar más adecuadamente el desempeño de los gobiernos y participar cotidianamente de las cuestiones que nos conciernen a todos los miembros de la sociedad. De esta manera, es posible encontrar en las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación una herramienta fundamental en el siempre difícil pero imprescindible objetivo de mejorar la calidad de nuestras instituciones democráticas”. (Abal Medina, 2010)

Para clarificar términos y no llevarnos a confusión, podemos decir que no es lo mismo el e-Government que el Open Government, el primero es el equivalente a la e-administración, o administración electrónica, mientras que en el segundo hablamos de un cambio de paradigma, de un replanteamiento de la administración y el Gobierno, y sobre todo, de su nueva forma de relacionarse con los ciudadanos a través de nuevas herramientas tecnológicas.

El Gobierno Abierto integra una evolución de nuestro sistema democrático, e instrumentaliza fórmulas para que las demandas, propuestas y peticiones de los ciudadanos, sean escuchadas por los representantes electos, y que estos a su vez, las tengan en cuenta en el proceso de toma de decisiones. Por lo que estamos hablando de un gran avance hacia la Democracia Deliberativa. De hecho, algunos autores en la actualidad se refieren al Open Government en términos de Democracia Conversacional y participativa. Está claro, que existen importantes conexiones entre la Democracia Deliberativa y el Ogov, pudiendo configurarse este tipo de Democracia, como el soporte ideológico y teórico del incipiente Open Government.

Para que exista deliberación, el Ogov genera la necesidad de crear canales de comunicación bidireccionales entre la Administración y el Gobierno con los distintos actores sociales: **B/C2G**: Empresa/Ciudadano → Gobierno; **G2B/C**: Gobierno → Empresa / Ciudadano; **A2B/C**: Administración → Empresa / Ciudadano; **B/C2A**: Empresa/Ciudadano → Administración; **B/C2A**: Empresa/Ciudadano → **B/C2A**: Empresa/Ciudadano dentro del entorno público. Y viceversa, creando un proceso comunicativo de ida y vuelta.

Una vez tenemos claro, que es el Open Government, la principal cuestión es determinar el Cómo y Cuales son las herramientas adecuadas para hacer posible la participación y colaboración ciudadana.

Para ello, podemos hacer referencia al reciente artículo del Profesor de la Universidad Autónoma de Madrid, Ignacio Criado, cuyo título es "*Open government, social media y sector público. Las administraciones públicas en la era de las redes sociales digitales*", en este artículo el profesor hace una magnífica exposición de los fundamentos del Open Government y las Redes sociales en el entorno público. Concretamente, y en cuanto a Ogov se refiere nos cita varios ejemplos nacionales e Internacionales: el **Portal data.gov** (<http://www.data.gov/>) que es un claro ejemplo Open data; en la misma línea a nivel nacional la web **data.gob.es** (<http://datos.gob.es/datos/>); otros como <http://www.wheredidmytaxgo.co.uk/> o <http://flyontime.us/> en la línea filosófica del open government; y un **portal Ogov** creado por el gobierno Vasco denominado Irekia, que será objeto de nuestro análisis posteriormente.(Criado,2012)

Pues bien, estos son algunos modelos de experiencias Ogov por parte de la iniciativa pública, otros ejemplos son los siguientes: Buenos Aires Data,(

<http://data.buenosaires.gov.ar/>), es un portal donde se pone a disposición de los ciudadanos bases de datos de carácter público; la Web 2.0 del Gobierno de Castilla-La Mancha (http://www.jcyl.es/web/jcyl/Portada/es/Plantilla100/1284224144956/_/_/), que incorpora un módulo de transparencia, otro de participación para propuestas ciudadanas, y por último, un módulo Open Data; la plataforma del Gobierno Abierto de la comunidad Murciana <http://www.abaran2019.es/>; el portal <http://www.governobert.org/> de la Generalitat Catalana; y también podemos destacar al ayuntamiento de Quart de Poblet, como ejemplo municipal que ha creado una oficina virtual, así como una concejalía de Gobierno abierto, dirigida por el concejal Juan Medina, cuyo objetivo es, citando a la propia web *“profundizar en la interrelación con la ciudadanía creando una comunicación permanente, transparente y bidireccional, aprovechando fundamentalmente las posibilidades de intervenir en la vida pública y en la toma de decisiones, que las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) proporcionan a los vecinos y las vecinas, no sólo a nivel colectivo sino también de forma individual”* (www.quartdepoblet.es).

Si analizamos estas iniciativas, la primera conclusión a la que podemos llegar, es que no existe una forma consensuada de implementación de estrategias Open Government en el marco de la administración y la gestión pública; que cada institución u organización utiliza los recursos que tiene a su alcance, para desarrollar herramientas para la comunicación y la participación ciudadana, y que lo hace siguiendo criterios propios.

El Open Government, hoy en día, carece de: una metodología y una praxis definida, que nos muestre el camino a seguir, que nos guíe en la forma de integrar la opinión de los ciudadanos en los procesos decisorios, que nos ayude a incrementar la participación ciudadana; una metodología que integre la tecnología necesaria para hacerlo viable; una

cultura social y política que nos permita entender este cambio y que facilite su implementación; y como no, un marco jurídico que legitime estos procedimientos. Estas son las líneas en las que tienen que trabajar conjuntamente, ciudadanos, sociedad civil, Gobiernos y Administraciones Públicas, tanto a nivel nacional como internacional.

En este sentido y para cubrir el vacío cognitivo existente, la organización **Open Government Partnership** compuesta por 57 países en este momento, redactó la *"Declaración del Gobierno Abierto"* el 20 de Septiembre de 2011, que fue firmada por: Brasil, Indonesia, México, Noruega, Filipinas, Sudáfrica, Reino Unido y Estados Unidos. Esta organización Internacional trata de consensuar las bases que den sustento al Open Government, tanto en cuanto a cuestiones tecnológicas y de operabilidad, como a cuestiones metodológicas, políticas y sociales. Este grupo de expertos en la materia, se reúne asiduamente en diferentes foros y ciudades del mundo para consensuar avances en la materia, y crear un marco común de desarrollo. El próximo encuentro será el National 'Open Government Camp' en Dinamarca el 25 de Septiembre de este mismo año. Además están trabajando conjuntamente en el OGEP, **Open Government Strategic Plan**, que se prevé estará terminado en Agosto de 2014.

En cuanto al marco jurídico se refiere, es conveniente resaltar que numerosos gobiernos han generado el marco legal propiciatorio para el desarrollo de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación. En España, el primer paso en firme en lo que se refiere al Gobierno Abierto, lo constituye el proyecto de Ley de Transparencia, dividido en tres grandes capítulos: Transparencia de la actividad pública; Derecho de acceso a la información Pública (Open Data); y Buen Gobierno. También son destacables los

desarrollos autonómicos derivados de la ley de transparencia: Como por ejemplo, la Ley de transparencia y Buen Gobierno del País Vasco; y otras que están en fase de elaboración como la Ley de Transparencia Catalana.

En el plano internacional 90 países cuentan con Ley de transparencia hasta marzo de 2012, mes en que aparece el anteproyecto de ley en España. Aunque bien es cierto, estas leyes divergen sustancialmente de unos países a otros, y muy pocas incorporan avances en materia de transparencia, En Europa solo Malta, Luxemburgo y Chipre carecen de regulación. No cabe duda, que la normalización legislativa en este ámbito es un paso adelante hacia la legitimación de los procesos de gobierno abierto (TVE, 2012).

Ya hemos analizado en parte la iniciativa pública, ahora la pregunta es, ¿Cual es el papel de los ciudadanos en este proceso? ¿Todas las plataformas Open Government 2.0 provienen del Sector Público? La respuesta a la primera pregunta es muy clara, los ciudadanos tienen el papel protagonista, la ciudadanía debe participar en el diseño y en la implementación de estas plataformas, para hacerlas suyas. Con respecto a la segunda pregunta, hemos de decir que existen plataformas que siguen la filosofía Open government, construidas sobre arquitecturas gráficas de Web 2.0., y acciones a través de redes sociales, que nacen de la iniciativa privada, para dar respuesta a las numerosas demandas sociales existentes en la actualidad.

Un ejemplo claro del primer tipo, es la página Actuable, que recientemente ha sido absorbida por el portal internacional <http://www.change.org> que "es una plataforma de participación ciudadana online, que permite a cualquier persona en cualquier lugar, iniciar peticiones, sumar fuerzas y ganar campañas para cambiar el mundo", según se definen ellos

mismos en la web. En definitiva, un portal para que el ciudadano alce su voz y dirija sus propuesta a cualquier Institución pública o privada, y además puede sumar esfuerzos con todos las personas que estén de acuerdo con la iniciativa, su filosofía "la unión hace la fuerza". Algunas de sus victorias más destacadas son: [Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya, retira la aplicación para alertar sobre mendigos](#) con 53.833 Firmantes en agosto 2012; [Gallardón: nadie debe vivir entre ratas](#), con 6.328 Firmantes en mayo 2011, y otros ejemplos que se pueden consultar el la web.

Como se puede observar en la relevancia de los datos, las iniciativas privadas tienen una gran aceptación por parte de los ciudadanos, son vistas como más cercanas, con un marcado carácter reivindicativo y neutral. Esto las convierte en soportes con alto grado de participación, que ofrecen confianza y seguridad, podemos encuadrarlas como iniciativas Open Government desde la sociedad civil, o Sociedad Civil Digital. Entendemos por tal, una sociedad que se informa, participa y se moviliza a través de soportes digitales.

Pues bien, resumiendo este apartado, cuando hablamos de Open government, nos referimos a una forma de hacer las cosas, una filosofía y una metodología procedimental, que transforma el actual paradigma democrático, "una nueva manera de aproximarse a los ciudadanos, una revolución en la forma de utilizar la información de las administraciones públicas o, incluso, una plataforma en la que los ciudadanos se convierten en los verdaderos protagonistas de la democracia" (Criado, 2012).

Desgranando los tres principios base del Ogov, encontramos la Transparencia como un pilar fundamental. El ciudadano debe saber que están haciendo los gobernantes y las administraciones públicas, esto es la transparencia democrática, y también debe conocer en

que se están empleando los fondos públicos, transparencia presupuestaria o financiera. Pero, dentro de este estudio nos centraremos más en el resto de pilares, la participación y el proceso comunicativo, y la colaboración. Y sobre todo en el cómo, en cuáles son las tecnologías que se están utilizando, y cuál es su verdadera aportación al fortalecimiento democrático. Para ello vamos a continuar analizando las Redes sociales.

2.3 Las Redes Sociales dentro del Paradigma del Open Government.

Si hablamos de nuevas tecnologías, las redes sociales son en sí mismas una potente arma comunicativa, han revolucionado la comunicación social, y han transformado el mundo y las relaciones entre los seres humanos. Y por supuesto se constituyen en una herramienta básica para las Administraciones Públicas y los Gobiernos. La "incorporación de las redes sociales digitales en el sector público también se asocia a la creciente utilización de una serie de instrumentos de la llamada Web 2.0. Facebook, Twitter, YouTube, blogs, Flickr, etc., se están adoptando por los gobiernos y administraciones públicas de una manera creciente y ya con una cierta trayectoria. Lo anterior supondría la posibilidad de generar innovaciones en su actividad, siempre que se desarrollen estrategias y modelos con los que aplicar estas redes sociales digitales. Esas transformaciones en la manera de gobernar y gestionar lo público podrían afectar tanto al funcionamiento interno de los gobiernos y administraciones, como a la posición de la ciudadanía en el proceso de gobierno." (CRIADO, 2012).

Desde una perspectiva estratégica de comunicación y participación ciudadana, hemos visto, que el Open Government debe valerse de las tecnologías a su alcance para conseguir la

mayor involucración ciudadana en el proceso deliberativo y conversacional, para que realmente consiga sus fines y propósitos. Las Redes sociales, se configuran como una tecnología ya existente, testada y contrastada, al alcance de las administraciones públicas, de los ciudadanos y de la sociedad civil, que ya cuenta con una enorme imbricación en el tejido social, y que nos permite generar esa doble vía comunicativa, de una manera fácil, fiable y popular.

Por lo tanto, nuestro análisis, no estudiara las Redes sociales de manera genérica, sino más bien, cual puede ser su papel dentro de las estrategias de Open Government, y de su uso en las Administraciones Publicas. Pero antes, debemos conceptualizarlas y contextualizarlas en el ámbito público.

Podemos definir las Redes sociales como *“servicios prestados a través de Internet que permiten a los usuarios generar un perfil, desde el que hacer públicos datos e información personal y que proporcionan herramientas que permiten interactuar con otros usuarios y localizarlos en función de las características publicadas en sus perfiles”* (Inteco).

Otra definición que extraemos del artículo de David Capdevilla es: “Las Redes son formas de interacción social, definida como un intercambio dinámico entre personas, grupos e instituciones en contextos de complejidad. Un sistema abierto y en construcción permanente que involucra a conjuntos que se identifican en las mismas necesidades y problemáticas y que se organizan para potenciar sus recursos. Una sociedad fragmentada en minorías aisladas, discriminadas, que ha desvitalizado sus redes vinculares, con ciudadanos carentes de protagonismo en procesos transformadores, se condena a una democracia restringida. La intervención en red es un intento reflexivo y organizador de esas interacciones

e intercambios, donde el sujeto se funda a sí mismo diferenciándose de otros.”(Alemañy Martínez, 2010).

No cabe duda, que las redes sociales han experimentado un enorme avance desde principios de este siglo, las claves según Pilar Cortes de la Universidad de Murcia, son: Rapidez o inmediatez, Economía de servicio, Comunicación; Comunidad, Cooperación y Sencillez (Cortez, 2011)

Las redes sociales son sin duda un elemento que nos permite innovar en la forma de comunicarnos, y proporcionan a las administraciones públicas una excelente oportunidad para desarrollar procesos de Gobierno Abierto. Además las redes sociales cumplen con los tres pilares fundamentales para el Ogov:

- Favorecen la transparencia, ya que permiten información de forma inmediata y pública.
- Permiten la participación ciudadana de manera rápida y efectiva. Los ciudadanos pueden expresar sus demandas cara a las administraciones públicas, para que sean tenidas en cuenta en el procesos decisorio.
- Fomentan la colaboración ciudadana a través de la participación y escucha activa.

Obviamente, estas ventajas aportadas por las Redes Sociales Online, no suponen que los medios tradicionales caigan en el olvido o desaparezcan sino que, los complementan y perfeccionan. La comunicación institucional es uno de los pilares del gobierno abierto en la actualidad, y es por eso, que estas herramientas 2.0. pueden ayudar a generar un mayor clima

de confianza cara al ciudadano. En este sentido Imanol Lasa , PORTAVOZ DE EAJ-PNV EN EL AYUNTAMIENTO DE ZARAUTZ manifiesta en su artículo *“Hasta conseguir un mayor uso de estas tecnologías por la mayoría de la sociedad, los espacios deliberativos on-line deben ser considerados como un complemento a los canales habituales hasta ahora”*.(LASA, 2012)

En esta misma línea podemos decir, que el poder comunicativo de las Redes Sociales ha servido de alguna manera para equilibrar la balanza del control de la información. Algunos expertos, como Ignacio RAMONET, Director de Le Monde Diplomatique y Profesor de Teoría de la Comunicación, en la Universidad Denis-Diderot de París, han llegado a catalogar las Redes sociales como el Quinto Poder. *“Bajo esta perspectiva, Internet y otras tecnologías emergentes pueden jugar un papel destacado como plataforma del Quinto Poder que propugna Ramonet. Más concretamente, la tecnología de los blogs (como sistemas de publicación en línea de bajo coste) puede configurarse o convertirse en el soporte indispensable del poder de los ciudadanos en el control de los medios. Ya son varios los medios y muchos los periodistas (aunque todavía en una proporción mínima) que se han adaptado –y continúan haciéndolo- al modelo “informativo” de la blogosfera como un medio alternativo y complementario a los medios de comunicación tradicionales”* (Flores, Aguado, 2007). Por lo que las redes sociales suponen un contrapeso al excesivo poder de los medios tradicionales de comunicación, y un espacio para la libertad informativa, y para la participación ciudadana en la generación y difusión de contenidos.

En cuanto al tipo de redes sociales, utilizadas en el ámbito público y siguiendo de nuevo al profesor Criado *“ En este sentido, los estudios recientes que se han realizado sobre la materia vienen a señalar diferentes tipos de plataformas que están siendo utilizadas bajo*

la rúbrica digital social media o redes sociales digitales. Aquí se pueden mencionar los blogs o los wikis; las redes sociales digitales orientadas al broadcasting (YouTube), a las relaciones sociales (Facebook), las relaciones profesionales (LinkedIn), etc.; finalmente, teniendo en cuenta su carácter híbrido y la difusión alcanzada en el sector público, se debe incorporar de una manera singularizada en este recuento a Twitter. Todas ellas componen una parte cada vez más importante del panorama administrativo en Internet” (CRIADO, 2012)

Las redes sociales, se configuran con una potente herramienta de comunicación dentro de las Administraciones Públicas, debiendo integrarse en la estrategia global Open Government. Pero la integración del social media en el entorno institucional y de gobierno, no puede hacerse de cualquier forma, requiere planificación, estrategia y capacitación. Una vez, tomada la decisión de implantar estrategias de comunicación bidireccionales con el ciudadano a través de las Redes sociales, debe hacerse de forma estructurada y planificada, implementando los medios tecnológicos necesarios, así como los recursos humanos cualificados para ello. En este sentido, las administraciones han de hacer un gran esfuerzo en capacitar a su personal, para que el social media institucional cumpla con el papel que tiene encomendado.

Los motivos por lo que las AAPP y Gobiernos deben elegir las Redes Sociales dentro de las estrategias de Open Government son los siguientes:

- Por el incremento constante del número de usuarios que utilizan las redes sociales en los últimos meses: Concretamente en España según el EGM de Marzo de 2012 el 54.2 % de la población mayor de 14 años, frente al 34,7 de final de 2010. (EGM, 2012)

- Crean canales de comunicación directa con los ciudadanos, sin intermediarios, permitiendo diálogos participativos.
- Facilitan la diseminación y segmentación de la información Amplia tipología de herramientas que se pueden utilizar para segmentar la información en base a la estrategia (De la Nuez, 2012).
- Permiten nuevas formas de co-producción, donde las AAPP y los ciudadanos puedan diseñar y desarrollar conjuntamente nuevos servicios y mejorar los existentes (De la Nuez, 2012)
- Las fronteras entre lo público y lo privado se difuminan
- Incorporar la participación de forma efectiva en la acción gubernamental.
- Compaginan ciertos procedimientos y garantías con las nuevas formas de participación (seguridad, privacidad, accesibilidad, universalidad (De la Nuez, 2012)
- El control y el medio en el que se canaliza la información es compartido con el ciudadano, lo utiliza con frecuencia y está habituado a él, es fácil, lo que le aporta confianza y credibilidad. Ya forman parte de su realidad 2.0.
- Permite al ciudadano expresarse con libertad y transparencia.
- Gran facilidad para compartir la información y generar debate.
- Enorme trascendencia del poder de recomendación y de refuerzo en las opiniones de otros ciudadanos.
- El ciudadano se convierte en prescriptor. Puede realizar propuestas directamente, que además son compartidas con el resto, y visibles a las AAPP (De la Nuez, 2012).
- Comodidad en el uso, el ciudadano interactúa cómodamente desde su casa, trabajo o Smartphone.
- Gran viralidad de los contenidos en este medio. La información se difunde con enorme rapidez, llegando de una forma eficaz a un gran número de interlocutores

- Permiten la Escucha activa a través de herramientas de monitorización de redes, además estos instrumentos facilitan el proceso de registro de la información.
- Aportan feedback a las comunicaciones.
- Innovar a través de *crowdsourcing*, gracias a los datos públicos puestos a disposición de los ciudadanos de forma que puedan reutilizarlos(De la Nuez, 2012).
- Utilización de diferentes soportes en la comunicación. Los contenidos digitales, especialmente el vídeo, ofrecen nuevas formas de comunicación eficaz y captan la atención de nuevas audiencias.
- Alto poder de convocatoria, a través de eventos y otras aplicaciones.
- Permiten realizar encuestas y consultas públicas.
- Se pueden crear grupos o foros de debate o de trabajo, para dialogar sobre temas concretos o relevantes.
- Permiten la Geolocalización de los participantes y contenidos.
- Se puede utilizar a través de múltiples dispositivos.
- El coste de implementación es más reducido que en otro tipo de tecnologías, ya que las herramientas y fuentes ya existen, solo hay que invertir en capacitación y estrategia.

Toda esta serie de argumentos, posicionan a las redes sociales como una herramienta de primera línea, en el desarrollo de estrategias Open Government en entornos públicos. La mayoría de las aplicaciones que existen en la actualidad, y que se encuentran bajo el paraguas de la filosofía Ogov, son instrumentos fabricados Ad Hoc para las distintas instituciones u organismos que los han puesto en marcha. Sin embargo, las redes sociales ya existen, están en la red, la mayoría son gratuitas, y solo necesitamos realizar un uso estratégico de las

mismas para establecer y definir los canales de comunicación entre las Administraciones y Gobiernos para con los ciudadanos, empresas y organizaciones.

Es por ello que algunas Instituciones y Gobiernos Españoles han avanzado en el campo de la actuación pública en las redes sociales creando manuales y códigos de buenas prácticas en el uso de estas herramientas. Estas son las guías publicadas más recientemente por organizaciones públicas:

- Guía de estilos y uso en las redes sociales del Gobierno Vasco
- Guía de usos y estilo en las redes sociales de la Generalidad de Cataluña
- Libro blanco de las redes sociales de la Universidad de Barcelona
- Guía de usos, estilo y buenas prácticas en las redes sociales corporativas del Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes (Madrid)

Estas guías integran no lo solo el modus operandi por parte de la administración a la hora de utilizar las redes, sino que comprenden los Principios que inspiran la presencia de las Administraciones Públicas en las denominadas webs sociales. Nos puede valer de ejemplo, los principios postulados por la Generalidad de Cataluña sobre el uso de las redes sociales a la hora de interactuar con la ciudadanía:

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

- **Transparencia.** Es la norma básica de los medios sociales. Hay que mostrar a la organización tal y como es, con naturalidad.
- **Calidad.** Se deben ofrecer servicios de calidad a toda la ciudadanía, siguiendo los protocolos establecidos.
- **Corresponsabilidad.** Saber a quién se representa y con qué orientación, cómo y dónde se debe comunicar. Hay que tener en cuenta las normas de convivencia y las normas de uso de las mismas redes sociales.
- **Participación en iniciativas ciudadanas,** como si fueran propias, además de fomentar la participación del resto de la ciudadanía.
- **Conocimiento abierto,** mediante un nuevo enfoque de la propiedad intelectual que permita crear las condiciones necesarias para generar riqueza a partir de los datos y los contenidos elaborados por la Administración“(Generalitat Catalana, 2010).

Estos principios y valores son comunes a los que inspiran a otras administraciones a la hora de operar en Web sociales., e integran los tres principios fundamentales del Open Government.

Una vez encuadrados los conceptos Gobierno abierto y redes sociales, podemos volver al centro mismo de la investigación y formular la hipótesis objeto de este trabajo, que no es otra que valorar si las redes sociales son o no una herramienta estratégica para la definición de políticas Open government dentro de las Administraciones Públicas y entorno Gubernamentales, y determinar si su implementación puede ayudar a obtener mejores resultados en cuanto a participación ciudadana se refiere. Para ello realizaremos varios estudios de caso.

El primero de ellos se centra en la plataforma Open Government Irekia, considerada pionera en España, y utilizada como ejemplo de Gobierno abierto en múltiples foros tanto nacionales como Internacionales. En una primera fase se estudiará la participación ciudadana dentro de la plataforma, analizando las interacciones que se han producido en la Web 2.0. En segundo lugar, estudiaremos las redes sociales que rodean al proyecto **Irekia**, así como el impacto social que han tenido y el tráfico generado en cuanto a participación se refiere.

El segundo estudio se realizará sobre una iniciativa popular en Facebook, más concretamente la creación de un Grupo de discusión o foro de debate, llamado Fórum Genil. En este espacio para la participación política, los ciudadanos de la población Cordobesa de Puente Genil, proponen, debaten y colaboran con los políticos y actores sociales en la búsqueda del bien común.

El objetivo es comprobar en que marco se produce una mayor interacción y participación ciudadana, por un lado en una plataforma Web 2.0. y por otro las redes sociales convencionales.

3. Estudios de caso

3.1 Irekia¹

¹ Todos los datos utilizados en esta investigación, respecto a Irekia, han sido tomados con fecha 10 de septiembre de 2012. Es decir transcurridos 2 años y 8 meses desde la creación de la plataforma, en Enero de 2010. Unos 32 meses en total.

En palabras de Nagore de los Ríos, Directora del Gobierno Abierto y Comunicación en Internet del Gobierno de Euskadi, "No se trata de una plataforma sino de una forma de actuar. La plataforma no es más que una herramienta basada en tres pilares: la transparencia, la participación y la colaboración. En este caso, el orden de los factores altera el producto. No podemos pedir a un ciudadano que participe cuando no hemos sido transparentes y no le hemos facilitado los datos e informaciones necesarias para ejercer una participación real. Por lo tanto, el objetivo de todo esto es cambiar la agenda, algo simple pero que no se practica nunca. Los políticos están acostumbrados a decidir las cosas entre las cuatro paredes de un despacho, a ejecutarlas y a comunicarlas. Bueno, pues esos tiempos han acabado. Tienen que escuchar primero a la ciudadanía, después decidir y ejecutar las soluciones con los ciudadanos y empezar a comunicar, pero una comunicación bidireccional. Gracias a Internet tenemos la suerte de poder hacer el mejor puerta a puerta del mundo, tenemos millones y millones de asesores gratuitos, porque podemos conocer experiencias de otros países, soluciones de otras administraciones, u ocurrencias que tienen ciudadanos o empresas de cualquier parte del mundo"

Irekia, se constituye claramente en una plataforma Open Government, que centra sus esfuerzos en los tres pilares que sostienen el gobierno abierto, Transparencia, participación, y colaboración. Esta plataforma está considerada como una de las más innovadoras y avanzadas del mundo. Ha sido tomada como ejemplo en diferentes foros internacionales especializados en el estudio y diseño de plataformas y estrategias Open Government, como es el caso del Open government Partnership. En España, en la actualidad es un referente a

todos los niveles, y sus responsables suelen tener un papel protagonista en la mayoría de jornadas y ponencias sobre Ogov realizadas en nuestro país.

Irekía, aporta un verdadero factor innovador sobre todo en el campo de la participación y la colaboración ciudadana, aunque como hemos dicho también integra una potente área en torno a la Transparencia.

En cuanto a la transparencia se refiere, el portal <http://www.gardena.irekia.euskadi.net> da soporte informativo a todos los entornos que engloba la transparencia, tanto políticos como económicos y presupuestarios, dividiéndolos en cinco apartados:

- Información sobre la Comunidad Autónoma
- Relaciones con la Ciudadanía y la Sociedad
- Transparencia económico-financiera
- Contrataciones de servicios y suministros
- Ordenación, urbanismo y obras públicas

Y aunque la Transparencia no es uno de los objetivos fundamentales de esta investigación, apuntamos el excelente trabajo realizado por el gobierno de Euskadi en esta materia, y resaltamos la cantidad de información y datos públicos, que esta web aporta al ciudadano. Lo único que podemos aportar desde una perspectiva constructiva, es la falta de un mapa web más intuitivo y claro, a la hora de navegar por el portal Irekia, y el hecho de

crear un dominio diferente para este apartado, que complica al usuario el acceso a la información.

La plataforma además, contiene un directorio con todos los políticos, que ocupan un cargo en el gobierno vasco dentro de las 15 áreas en las que está dividido, el cual contiene datos de contacto de los políticos, y las instituciones, plano de localización de las dependencias administrativas donde desarrollan su trabajo, su Agenda, funciones, noticias vinculadas a cada perfil, preguntas y propuestas recibidas, videos y fotos.

Con respecto a la participación y la colaboración, ejes vertebrales de este estudio, decir que la plataforma, permite a los ciudadanos formular preguntas y realizar propuestas, así como el Gobierno tiene acceso a efectuar propuestas a los ciudadanos para generar debate público y someterlas al consenso ciudadano. En su web se definen como "Participa en tu gobierno. Irekia es la plataforma que te permite hacer oír tu voz en la toma de decisiones de Euskadi. Haz tus preguntas, reclama respuestas, contribuye y opina" (Web Irekia, 2012).

La realización de preguntas y propuestas es una clara forma de participación y colaboración. Las preguntas las podemos encuadrar dentro del entorno de la transparencia, y por qué no, como una vía de rendición de cuentas, obviamente si obtienen una respuesta aclaratoria. Mientras que las propuestas constituyen sin duda una forma de colaboración y cooperación con las instituciones públicas.

Bien hemos analizado cuantitativamente los datos reales de participación en Irekia, ya que pueden servirnos como medida para valorar su impacto dentro de la sociedad, y estimar algunos indicadores. Hemos contabilizado, el nº de usuarios y su tipología, las preguntas

formuladas por los ciudadanos, las propuestas ciudadanas y las propuestas desde el gobierno Vasco. Al mismo tiempo incluimos en el análisis las interacciones generadas en torno a cada una de las iniciativas y el número de votos obtenidos.

En primer lugar, decir que hemos tenido que formular directamente en la Plataforma dos preguntas, para conocer el número de usuarios registrados, ya que esta información no está disponible en la web. Esta ha sido la respuesta online de Irekia, al respecto:

***¿Cuántos Usuarios tiene Irekia en este momento?** Me gustaría conocer cuántos son ciudadanos y cuántos están vinculados a la administración. ([Juanma Roa](#) Hace 11 días · [1](#) · Contestada tras 2 días)

“En Irekia hay registradas 2.038 ciudadanos y ciudadanas, 932 personas relacionadas con medios de comunicación y blogs y 256 administradores.

Un saludo y gracias por tu interés.”

Por lo tanto a grandes rasgos, los **datos** son:

Ciudadanos registrados: 2.038

Perfiles Profesionales de la comunicación: 932

Administradores: 256

Continuando con el análisis, Irekia divide las actuaciones (preguntas y Propuestas) en 15 áreas de consulta, a fecha de hoy estas serían las preguntas y propuestas que se han llevado a cabo dentro de cada una de ellas:

- [Lehendakaritza](#): 12 preguntas y 33 propuestas
- [Medidas contra la crisis y por el empleo](#): 12 preguntas y 45 propuestas

- [I+D+I](#): 6 preguntas y 19 propuestas
- [Emakunde](#): 1 pregunta y 7 propuestas
- [Euskera](#): 5 preguntas y 2 propuestas
- [Gobierno abierto y e-administración](#): 16 preguntas y 19 propuestas
- [Salud](#): 18 preguntas y 26 propuestas
- [Educación](#): 11 preguntas y 31 propuestas
- [Sostenibilidad y Medio Ambiente](#): 6 preguntas y 30 propuestas
- [Justicia](#): 3 preguntas y 18 propuestas
- [Interior](#): 5 preguntas y 29 propuestas
- [Vivienda e infraestructuras](#): 19 preguntas y 27 propuestas
- [Turismo, comercio y consumo](#): 1 propuesta
- [Cultura](#): 2 preguntas y 27 propuestas
- [Euskadi en el exterior](#): 3 preguntas y 3 propuestas

Destacar que el área de gobierno que ha recibido mayor número de preguntas y respuestas es Medidas contra la crisis y por el empleo con 57 peticiones, seguido por Vivienda e infraestructura con 46, y en tercer lugar Salud con 44.

En total estamos hablando de:

- 116 Preguntas
- 249 Propuestas ciudadanas
- 65 Propuestas del Gobierno

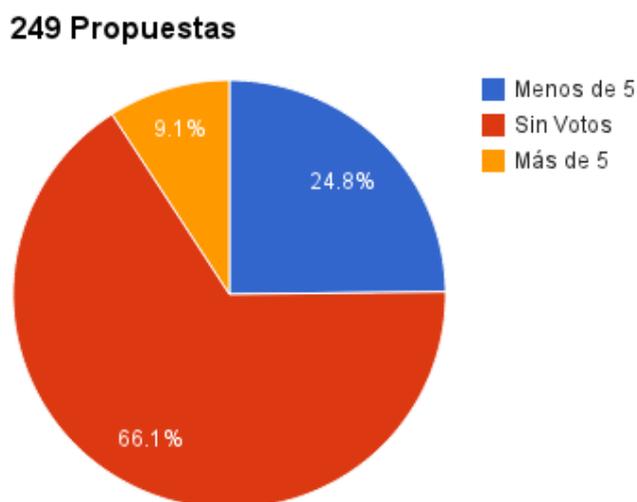
Las respuestas a estas demandas por parte de los diferentes actores participantes han sido:

- 103 Preguntas Respondidas de las 116 realizadas. El 89 %, la mayoría por la propia plataforma.
- 272 Votos a las propuestas ciudadanas, con una media de 1,09 votos por propuesta.
- 57 Votos a las propuestas del Gobierno, con una media de 0,87 votos por propuestas.

En resumen, a lo largo de estos dos años y 8 meses, sobre un total de 440 iniciativas, se han producido 432 interacciones.

Otros datos a tener en cuenta, sobre las **propuestas ciudadanas**:

- De las 249 propuestas, 181 no han recibido votos, 68 han recibido menos de 5 votos y 23 han recibido más de 5 votos.



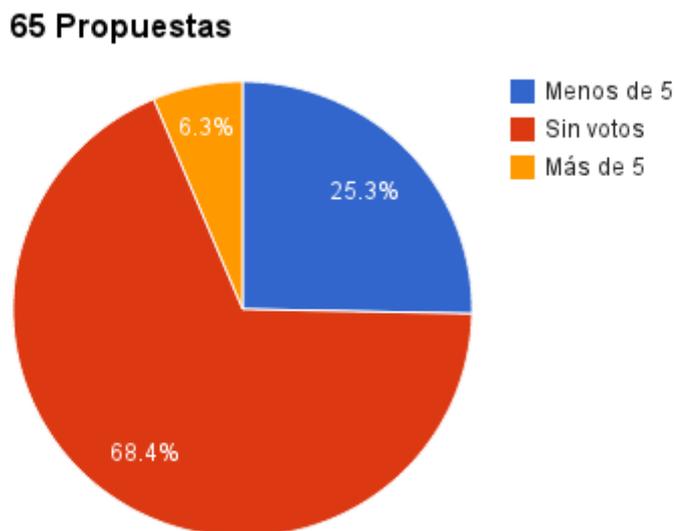
1 Gráfico Propuestas I

Es decir, solo 91 propuestas ciudadanas, el 36 % de las formuladas han tenido eco entre la ciudadanía.

- El máximo de votos recibidos por una propuesta han sido 13, y la propuesta se concretaba en la petición de una bajada de sueldos del Lehendakari, los consejeros y los altos cargos del gobierno Vasco. Se trata de un tema transversal y que en cualquier otro medio, habría despertado un enorme interés, sin embargo en la plataforma solo 13 personas se han mostrado a favor de esta propuesta.
- 11 votos obtuvo una propuesta que solicitaba la creación de una paga de incentivos que sustituya a la paga extra de navidad, cancelada por el ejecutivo nacional. El mismo caso anterior.
- En cuanto al debate se refiere, sólo 23 de las 249 propuestas generaron más de 5 comentarios, el resto 249 prácticamente no generaron debate. Mayoría de los comentarios, se realizan desde la propia Irekia, por lo que la deliberación ciudadana es muy reducida.

Otros datos a tener en cuenta, sobre las **propuestas gubernamentales**:

- De las 65 propuestas, 34 no han recibido votos, 20 han recibido menos de 5 votos y 3 han recibido más de 5 votos.



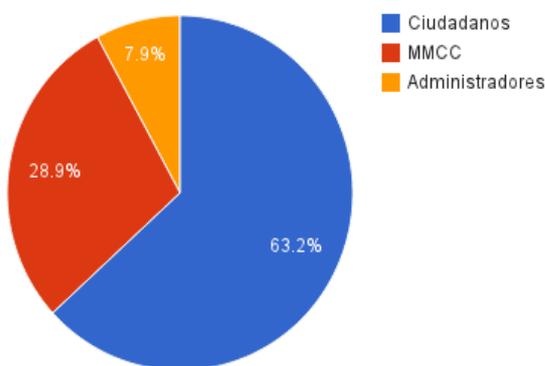
2 Gráfico Propuestas II

El eco despertado por las propuestas gubernamentales es muy similar al caso de las ciudadanas, solo el 35,38 % de las propuestas han obtenido votos.

- El máximo de votos recibidos por una propuesta han sido 13, y la propuesta se concretaba en el anteproyecto de Ley de Transparencia y Buen Gobierno. Este es un tema muy relacionado con la filosofía de la plataforma, sin embargo seguimos comprobando que solo 13 ciudadanos han votado esta propuesta.
- En cuanto al debate se refiere, solo 1 propuesta, la anteriormente mencionada, generó un debate sin parangón dentro de la plataforma Irekia, con 66 comentarios. El resto de propuestas 64 no generan ningún tipo de participación deliberativa. Uno de los objetivos de una plataforma Open Government, es la posibilidad de que los ciudadanos puedan expresar su opinión e incluso proponer enmiendas a los proyecto de ley, antes de sus votación en el parlamento. Pues bien, en este caso se somete a debate público el anteproyecto de ley de Transparencia, y Buen Gobierno, generando solo 13 votos y 66 comentarios.

En Resumen:

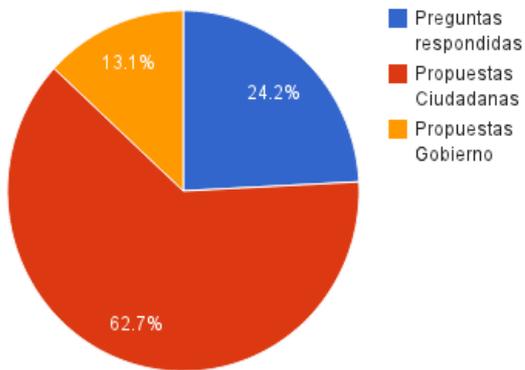
3226 Usuarios



En el gráfico de la izquierda (Gráfico usuarios) podemos observar el porcentaje de cada grupo: Un 7.9% de ellos son Administradores, un 28.9% son MMCC y un 63.2 % son ciudadanos

3 Gráfico Usuarios

432 Interacciones

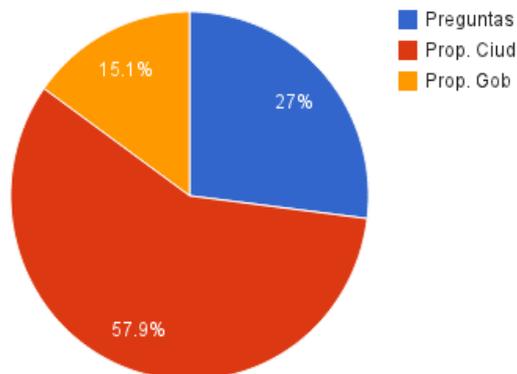


4 Gráfico Interacciones

a cabo a iniciativa del Gobierno.

En el gráfico de la izquierda (Gráfico Interacciones) Aparecen reflejadas el total de las interacciones de la plataforma. La mayoría de ellas son propuestas de los ciudadanos con un total del 62.7%, segundo lugar tenemos, con un 24.2% encontramos las preguntas respondidas por los usuarios del foro y, por último, con un 13.1% las propuestas llevadas

430 Iniciativas



5. Gráfico Iniciativas

Por último, tenemos a la izquierda un gráfico donde se reflejan las iniciativas y el porcentaje de cada una de ellas.

Obviamente se puede hacer un análisis muchos más profundo de la plataforma, pero para los objetivos de esta investigación, estos datos son suficientemente relevantes sobre todo, cuando al compararlos con otras iniciativas resultan relativamente exiguos.

Aunque este aspecto puramente estadístico no desvirtúa en ningún caso el carácter innovador y pionero de la plataforma Vasca. Irekia ha supuesto, sin duda, un paso adelante desde la iniciativa pública para la mejora de la calidad democrática.

Aunque algunos autores, estiman que es demasiado pronto para sacar conclusiones sobre los resultados obtenidos por la plataforma Irekia. No debemos olvidar que estamos estudiando entornos digitales, en los cuales a diferencia de los tradicionales, los resultados suelen producirse con mayor celeridad por la propia naturaleza del medio. Solo tenemos que ver el crecimiento exponencial al que se han visto sometidas las redes sociales en los últimos dos años, o comparar Irekia, con otras plataformas, como es el caso de Actuable.com, que fue creada unos meses más tarde en 2010, y que según datos proporcionados por su creador, Francisco Polo y en sus propias palabras *“Actuable ha sido la start-up tecnológica de mayor crecimiento en nuestro país. Y es que se han sumado a esta plataforma en menos de 18 meses, casi 2,5 millones de personas para mejorar las cosas”* (MARTIN, 2012). Hemos intentado acceder a más datos sobre esta plataforma, pero debido a la fusión con Change.org, estamos a la espera de conseguirlos, sobre todo en cuanto a nº de preguntas y propuestas realizadas. Solo con los casos de éxito que hemos expuestos anteriormente podemos dilucidar la exponencial participación ciudadana en este medio digital.

Ahora, vamos a examinar los resultados obtenidos por Irekia en Redes sociales, y de esta forma poder valorar su impacto y participación con respecto a la Web 2.0..

3.2 Redes Sociales Irekia

Irekia, es el portal central y eje de la estrategia del Gobierno Abierto en la comunidad Vasca. Dentro de su estrategia Ogov, incluye el uso de redes sociales que orbitan alrededor de la plataforma, generando participación, a la vez que actúan como soporte comunicativo.

Estas son las redes utilizadas por Irekia, así como algunos datos estadísticos:

1. Twitter:

Irekia cuenta con tres perfiles en Twitter:

- @Irekia *Twitter Euskadiko Gobernu* (6.339 TWEETS, 3.012 SIGUIENDO y 4.308 SEGUIDORES)
- @Irekia_Agenda (5.320 TWEETS, 11 SIGUIENDO y 433 SEGUIDORES)
- @Irekia_News (11.671 TWEETS, 18 SIGUIENDO y 710 SEGUIDORES)

2. Facebook: Una página oficial en Facebook. (2255 Me gusta)

3. Tuenti: Un perfil en Tuenti con 176 seguidores.

4. Youtube: Un canal con: 84 suscriptores, 604 videos y 79593 reproducciones de video.

5. Flickr: Una cuenta con 32 álbumes y 5.000 fotos.

6. Slideshare: 1 cuenta, 528 documentos y 41 Seguidores.

7. Delicious: 1 cuenta.

8. Wiki.

9. Isuu: 1 cuenta, 22 documentos y 3543 visualizaciones.

10. Google +: 1 cuenta.

En base al despliegue comunicacional ejercido por Irekia en el entorno Social Media, podemos aseverar que cuenta con una excelente planificación estratégica en redes sociales, teniendo presencia activa en las más importantes. Desarrollando en ellas un trabajo bien dirigido, y obteniendo unos resultados de interacción y participación bastante elevados.

Algunos resultados a destacar:

- 3 perfiles en Twitter, con 5451 seguidores en total y más de 23.300 Tweeds.

El número de seguidores en Twitter es destacable, si bien es cierto, que se trata de una red de alta actividad pero con una penetración social más baja que otras, solo el 32 % de los internautas usa esta red, según EGM de Diciembre de 2011. Hay que contar con que existe usuarios concurrentes en los tres perfiles, por lo que no son exactamente 5451 usuarios únicos. Es de destacar los más de 23 Twetts emitidos por Irekia, lo cual muestra una alta implicación de la organización con este medio, y su excelente capacidad para viralizar contenidos.

- 2.255 Me gusta en Facebook. Esta red esta siendo utilizada principalmente por Irekia al igual que Twitter para difundir noticias y contenidos audiovisuales. El nº de Me gusta es mayor al de Usuarios de la plataforma.
- 79593 reproducciones de video en Youtube. En este caso se puede observar la gran fuerza que tienen los contenidos audiovisuales, y más concretamente el formato de video. Casi 80.000 veces han sido vistos los videos institucionales colgados por Irekia en Youtube, lo cual muestra una tendencia claramente a seguir.
- Más de 5000 fotos en Flickr.
- 3543 visualizaciones de los 32 documentos subidos a Isuu. Este dato es realmente relevante, ya que nos indican que la documentación digital compartida por irekia es consultada por un importante numero de usuarios.

Estos datos ponen de manifiesto el poder de la Redes Sociales, cuando existe una estrategia y una planificación adecuada en la implementación de políticas Open government en la Red. En este caso, las redes son un elemento endógeno en la estrategia global Ogov, puesta en marcha por el Gobierno Vasco. Complementan y forman un todo dentro de la Plataforma Irekia, si bien es cierto, que podrían usarse como elemento unívoco e inconexo respecto a la web 2.0.de Irekia.

Esta forma de emplear las redes sociales, puede servir como modelo para otras administraciones, que no cuentan con los recursos necesarios para producir una plataforma 2.0.similar a Irekia.

Todos los datos utilizados en esta investigación, respecto a Irekia, han sido tomados con fecha 10 de septiembre de 2012. Es decir transcurridos 2 años y 8 meses desde la creación de la plataforma, en Enero de 2010. Unos 32 meses en total.

3.3 FORUM GENIL

Para terminar con los estudios de caso, vamos a realizar un breve análisis cuantitativo, sobre una iniciativa ciudadana en redes sociales, creada ad hoc en Facebook para fomentar la participación ciudadana en los asuntos públicos.

Se trata de un grupo creado Ad hoc como base para esta investigación. Constituido en Facebook el 13 de Febrero de 2011. El número de participantes a fecha de hoy es de 810 miembros. El objetivo de este grupo queda perfectamente delimitado en su descripción

“Forum Genil se constituye como un foro de discusión sobre asuntos políticos y Sociales, que formen o puedan formar parte de la Agenda Política y social de nuestro pueblo. Un punto de encuentro, para la participación ciudadana que ponga sobre la palestra, aquellos temas que más nos preocupen y que otorgue la posibilidad a todos sus componentes de expresar sus criterios y opiniones al respecto, así como brindar la oportunidad a nuestros políticos a proponer y defender sus posturas y programas. Un espacio para la libertad de expresión y para el fomento de iniciativas populares, que ayuden al fortalecimiento de la sociedad civil y a la expresión de la opinión Pública” (FORUM GENIL FACEBOOK, 2012).

Al crear el Grupo Forum Genil, fueron invitados los líderes de las distintas formaciones políticas a participar en él, y a atender las demandas y preguntas formuladas por los ciudadanos.

En la investigación sobre este grupo, hemos procedido a dividir los temas tratados según la tipología, y hemos valorado tanto los posts y comentarios que han generado debate en torno a estos temas, como los Me gusta obtenidos en cada caso y la participación de los cargos electos en cada Post generado. Debido al alto volumen de participación del Grupo, la investigación se ha centrado en los seis primeros meses de vida efectiva.

La división según la temática es la siguiente:

- **Colaboración:** Incluye todos los posts en los que los ciudadanos han denunciado alguna situación o hecho, demandando una actuación por parte del ayuntamiento. Por ejemplo, una avería en el saneamiento público, un incendio fortuito, un farola que no función, etc.
- **Propuestas:** Se trata de Inputs para la mejora de la convivencia ciudadana o de las infraestructuras públicas.

- **Preguntas:** Cuestiones o demandas de los ciudadanos a las autoridades públicas o a otros actores sociopolíticos.
- **Política Local:** Asuntos clave generadores de debate sobre la política local.
- **Política Nacional:** Asuntos clave generadores de debate sobre la política nacional.
- **Otros:** Asuntos varios que no tienen que ver con los objetivos del Grupo.

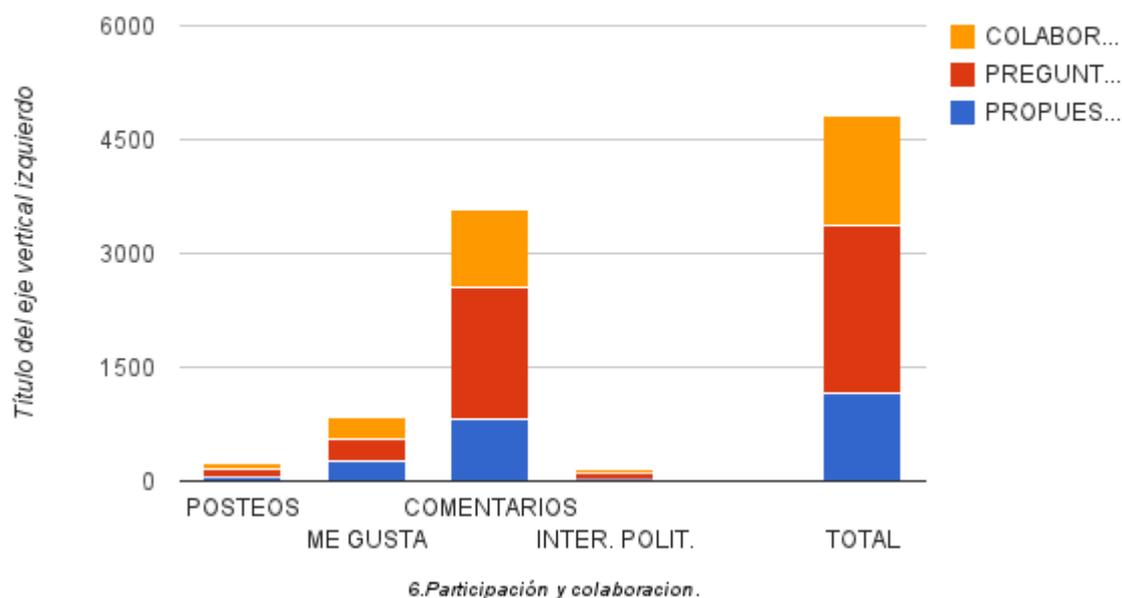
Las variables a medir, respecto a esto temas son las siguientes:

- N° de posts.
- N° de Me gusta recibidos.
- N° de intervenciones de Alcalde o concejales en los diferentes posts. Solo se contabiliza una sola vez por posteo, independientemente de que las intervenciones sean múltiples dentro de un mismo post.
- N° de comentarios o intervenciones que recibe cada post.

Vamos a separar por un lado, los datos referentes a participación y colaboración, es decir, Colaboraciones, preguntas y propuestas. Y por otro, los relativos a debate político local y nacional, y otros. Todos estos datos aparecen recogidos en el siguiente cuadro:

Cuadro 1.

| | PROPUESTAS | PREGUNTAS | COLABORACION | TOTAL |
|---------------|------------|-----------|--------------|-------|
| POSTEOS | 55 | 106 | 74 | 235 |
| ME GUSTA | 256 | 286 | 311 | 853 |
| COMENTARIOS | 814 | 1729 | 1043 | 3586 |
| INTER. POLIT. | 33 | 79 | 37 | 149 |
| | | | | |
| TOTAL | 1158 | 2200 | 1465 | 4823 |



En este cuadro y según el gráfico son destacables los siguientes datos:

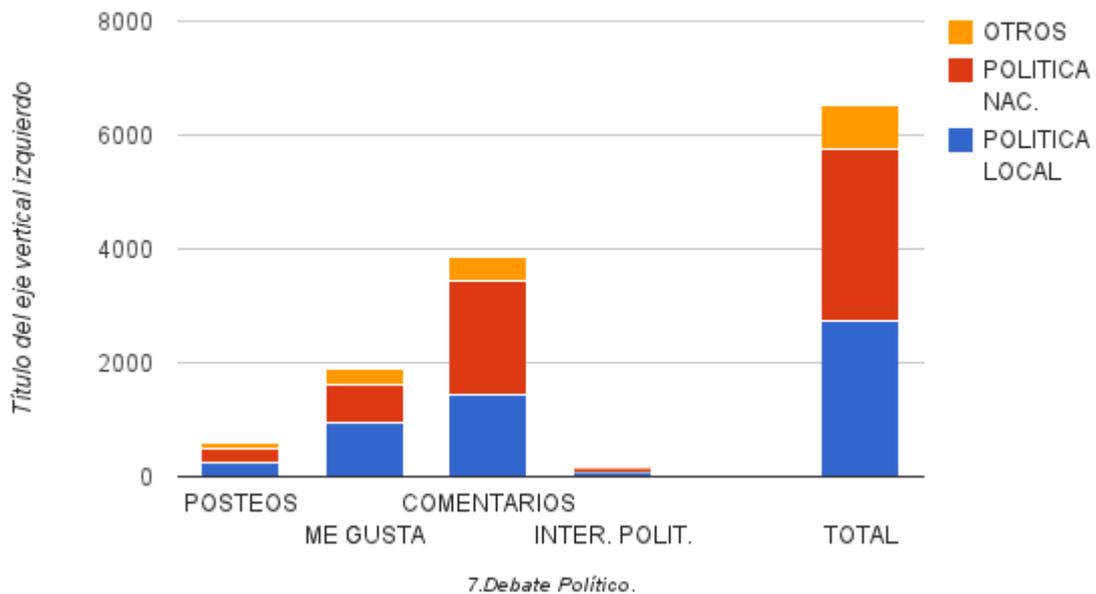
- Un total de 235 posts, relacionados con preguntas, propuestas y colaboración ciudadana, que han generado 3586 interacciones públicas, 853 Me gusta y la participación de al menos un cargo electo, en 160 de 235 ocasiones, es decir un 68 % de las veces.

- Las 106 preguntas realizadas han generado 1.729 comentarios, y la participación de cargos políticos en 79 de ellas, un 72,4 %.
- 74 post se han referidos a temas relacionados con la colaboración ciudadana, que han generado 1043 comentarios y 37 intervenciones de políticos.

En el siguiente grafico aparece recogido el total de los posts, me gusta, comentarios, interacciones políticas y el total de interacciones del foro, respecto al debate político en general.

Cuadro 2.

| | POLITICA LOCAL | POLITICA NAC. | OTROS | TOTAL |
|---------------|-----------------------|----------------------|--------------|--------------|
| POSTEOS | 253 | 253 | 91 | 597 |
| ME GUSTA | 952 | 678 | 251 | 1881 |
| COMENTARIOS | 1434 | 2021 | 422 | 3877 |
| INTER. POLIT. | 87 | 63 | 10 | 160 |
| | | | | |
| TOTAL | 2726 | 3015 | 774 | 6515 |



Datos más relevantes del periodo estudiado, respecto al cuadro 2 correspondiente a los 6 primeros meses desde la creación de la plataforma:

- La política local ha generado un fluido debate con 2.726 interacciones en 6 meses, 253 posts, 952 Me gusta, 1434 comentarios y la intervención de los políticos en 87 posts.
- En el caso de la política nacional, ha superado a la local sobre todo una vez finalizadas las elecciones locales, y a raíz del surgimiento del movimiento 15 M, ambos hechos han sido concurrentes en el periodo analizado..

Otros datos de interés:

- En el periodo estudiado, se han producido un total de 11.338 Interacciones,

- Los políticos electos han intervenido en 309 posts de los 832 totales. La mayoría de ellos, por parte del Alcalde, y posteriormente líder de la oposición Manuel Baena Cobos. Hoy en día Parlamentario Andaluz
- Es de destacar, que también han intervenido líderes de partidos sin representación en el pleno, aunque estos no han sido contabilizados.
- Gracias a la iniciativa de este foro, nace la plataforma para la conservación del río Genil.
- Nacen de este grupo, otros de similares características, como Solo Puente Genil, Me Gusta Puente Genil, aunque con un carácter más generalista siguen en la línea de potenciar la colaboración ciudadana.
- Puente Genil, es un pueblo de la provincia de Córdoba, que en la actualidad cuenta con 30.424 según el INE, a 1 de Enero de 2011.
- Este grupo se constituye en 13 de Febrero de 2011, y en su desarrollo no se ha implementado ningún tipo de estrategia social media, ni ha estado tutelado de ninguna manera. Se creó con el fin de estudiar el comportamiento de los ciudadanos en las redes sociales de forma natural y espontánea. Eso sí, se configuró bajo un marco que facilitará la participación ciudadana en asuntos políticos y sociales.
- Hay que tener en cuenta dos fenómenos concurrentes en el periodo estudiado, las elecciones Municipales y Autonómicas de Mayo, y el movimiento 15M.

Esta investigación centrada en el grupo de Facebook Forum Genil, viene a demostrar las grandes posibilidades que ofrecen las redes sociales a los entornos públicos, para crear canales de comunicación bidireccionales, y para la implementación de estrategias basadas en el paradigma del Open Government.

4. Conclusiones

La implementación del paradigma Open Government en el entorno de las Administraciones Públicas y el Gobierno, supone sin duda un paso adelante en el progreso cualitativo de la Democracia, un avance hacia la Gobernanza Digital, y una mejora de la Transparencia, la participación y la colaboración cara al ciudadano. Este estudio centra sus objetivos en determinar la relevancia de las redes sociales en la planificación de estrategias Open Government. Pues bien, basándonos en los tres pilares que cimentan esta filosofía, como hemos observado, las redes sociales permiten claramente el afianzamiento y fortalecimiento de estos fundamentos basales. Se configuran como una solución ventajosa para las administraciones a la hora de crear canales de comunicación bidireccionales, siempre y cuando, se proyecten como parte de un Plan Estratégico de Comunicación, y sean puestas en marcha por parte de equipos capacitados y formados en Social Media, o través de Outsourcing.

Destacar dos aspectos observados al menos en los estudios objeto de esta investigación. Uno sería la mayor participación de los usuarios en entornos social media, que en Web 2.0 Institucionales, como hemos comprobado en la comparativa de la Web Irekia, y las redes sociales que orbitan a su alrededor. Y el otro aspecto, es la mayor aceptación por parte de los ciudadanos de las iniciativas privadas sobre las públicas.

Otra conclusión que tenemos que poner de manifiesto, es la necesidad de crear una estrategia social media, en torno a las plataformas Open Government que se desarrollen, tanto en formato web como en cualquier otro. Las plataformas Ogov que se generen en entornos Institucionales Públicos, no pueden crearse de forma aislada o inconexa, sino que requieren

de una estrategia global en redes sociales que las envuelva y complemente, y que a su vez forme parte del plan de comunicación, que debe llevar aparejado cualquier tipo de implementación Ogov.

Sin lugar a dudas otro de los factores a tener en cuenta, es el coste de la implementación estratégica cuando se trata de establecer acciones Ogov desde las instituciones públicas. Las redes sociales son herramientas tecnológicas de acceso gratuito en todas las de mayor imbricación social, y solo requieren de la capacitación anteriormente mencionada para su utilización. Las redes sociales se encuentran al alcance de todas las organizaciones independientemente de su tamaño.

Como hemos visto, muchas son las ventajas para las administraciones y Gobiernos que conlleva el uso de las tecnologías en red, pero para concluir es de destacar, algo que es fundamental, las redes sociales rompen en parte esa apatía y desinterés del individuo por la política, al tratarse de herramientas de uso cotidiano y frecuente, que forman parte de su ciclo de actividades sociales, y se configuran en un terreno de juego neutral.

Pero no todo son ventajas, también nos encontramos con alguna debilidad, como es el hecho de dotar de legitimidad a todos estos procesos deliberativos, que surgen de la implantación de las nuevas tecnologías en el ámbito público. En esta área, las diferentes Leyes de Transparencia y sus posteriores desarrollos serán determinantes para el futuro del Open Government. Y por otro lado, esta como salvar la brecha digital y el tema de la igualdad política. En este caso, las estadísticas son reveladoras y nos muestran cada vez un mayor avance del uso de las nuevas tecnologías en la sociedad. Concretamente según el último informe de EGM fechado en Marzo de 2012, 23,4 millones de españoles, es decir el

59,5 % han accedido a Internet en el último mes, y el 54,2 % lo han hecho a las redes sociales. Manifestando estos datos, una clara tendencia al alza a corto, medio y largo plazo (EGM, 2012). Es una cuestión puramente temporal.

No cabe duda, que el empuje social contemporáneo y la imparable marea tecnológica azotan fuertemente los cimientos del Estado, que trata de inquirir nuevos conceptos en los que afianzar la democracia, los cuales deben concebir al ciudadano, no como un simple observador circunstancial, sino como el actor principal del juego político, y el depositario de la soberanía, y a la administración pública como un ente abierto, transparente y al servicio de los ciudadanos, siendo las nuevas tecnologías, el eje vertebral de esta transformación.

Para terminar citar a Manuel CASTELL: *"Aquellos Gobiernos, o partidos, que no entiendan la nueva forma de hacer política y que se aferren a reflejos estatistas trasnochados, serán simplemente superados por el poder de los flujos y borrados del mapa político por los ciudadanos, tan pronto su ineficacia política y su parasitismo social sea puesto de manifiesto por la experiencia cotidiana"*(Castell, 1997).

5. Bibliografía

Abal Medina, Juan Manuel (2010) *OPEN GOVERNMENT: Gobierno Abierto 2010*

Alemany Martínez, Cristina. (2009) *Artículo Redes sociales: una nueva vía para el aprendizaje*. disponible en: <http://www.eumed.net/rev/ced/01/cam4.htm>

Bohman, James (1998). *"The Coming Age of Deliberative Democracy"*. *Journal of Political Philosophy* Pag 401-425.

Calderón, Cesar y Lorenzo Sebastina (2010) *OPEN GOVERNMENT: Gobierno Abierto*

2010

Castell, Manuel (1997). *¿El fin del Estado Nación?*. El país.
http://elpais.com/diario/1997/10/26/opinion/877816803_850215.html

Cortés, Pilar (2011) REDES SOCIALES: ¿APOYO O BOICOT PARA LA PARTICIPACIÓN POLÍTICA?

Criado 2012, Artículo .*Open government, social media y sector público*.

De la Nuez, Elisa (2012). *Conferencia Jornadas Política2cero*. Madrid.

Dryzek, J. S. (1990) *Discursive Democracy*.

EGM, febrero/Marzo 2012. *Informe de Audiencia en Internet*.

Elster, J. (1989). *Deliberaty Democracy*. Pag. 111.

Fishkin, J (1991). *Democracy and Deliberation*. Pag 1 a 53.

Flores, Jesús y Aguado Guadalupe (2007) *Art. Blogs, Sociedad y 5º Poder*

Garnier, Leonardo (1999) “*Función de coordinación de planes y políticas*” en Revista Instituciones y Desarrollo Nro 5 Diciembre 1999. <http://www.iigov.org/revista/>

Held, David, (2007) *Modelos de democracia*, Pag. 331a 362

INTECO (Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación) y Agencia Española de Protección de Datos: “*Estudio sobre la privacidad de los datos personales y la seguridad de la información en las redes sociales on line*”. Págs. 43.

Lasa, Imanol (2012) *Art. Participación 2.0:De lo pequeño a lo global*.- Viernes, 3 de Febrero de 2012

Leroux, O. (2006). *Deliberando sobre la democracia deliberativa. los dilemas de la deliberación pública*. *Acta Republicana Política y Sociedad*.

Murillo, Francisco (1979), *Estudios de sociología política, Madrid, Tecnos*.

Przeworski, Adam (1998) Publicado en la *Revista del CLAD Reforma y Democracia*. No. 10. Caracas.

Obama, Barack (2009). “*Memorandum on Transparency and Open Government*” (OGD), Executive Office of the President of United States of America, Washington, DC. Disponible en: http://www.whitehouse.gov/sites/default/files/omb/assets/memoranda_2010/m10-06.pdf

Offe, Claus, y Preuss, Ulrich Klaus. *Democratic Institutions and Moral Resources*. Pag. 167 a 170.

O'Reilly, T. (2007). *What is web 2.0: Design patterns and business models for the next generation of software*.

6. Fuentes Digitales

Albaran 2012.

<http://www.abaran2019.es/>

Ajuntament de Quart de Poblet.

www.quartdepoblet.es

Buenos Aires Data.

<http://data.buenosaires.gov.ar/>

Change.org

<http://www.change.org>

Computing.es

<http://www.computing.es/e-administracion/entrevistas/1061434000901/nagore-rios-directora-gobierno.1.html>

Corresponsables.com

<http://www.corresponsables.com/actualidad/actuable-pasa-ser-changeorg-la-mayor-plataforma-de-activismo-mundial>

Data. Gov.

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

Delicious.

<http://delicious.com/irekia>

Facebook.

<https://www.facebook.com/GobiernoVascoIrekia>

<https://www.facebook.com/groups/forumgenil/>

Flickr.

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

Gobierno abierto

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

Guía de usos y estilos en las redes sociales de la Generalitat de Cataluña

http://www.gencat.cat/xarxessocials/pdf/v1_guia_usos_xarxa_es.pdf

Irekia: Gobierno Vasco.

<http://www.irekia.euskadi.net/>

Issuu

<http://issuu.com/irekia>

Junta de Castilla y León.

<http://www.jcyl.es/web/jcyl/Portada/es/Plantilla100/1284224144956/ / />

Open government partnership.

<http://www.opengovpartnership.org/open-government-declaration>

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

Slideshare.

<http://www.slideshare.net/irekia>

Televisión Española

Así es la ley de transparencia en el mundo

<http://ow.ly/ea9nh>

Tuenti.

<http://tuenti.com/irekia>

Twitter.

<https://twitter.com/irekia>

Wikispaces

<http://ejgv.wikispaces.com/>

Youtube.

<http://www.youtube.com/irekia>