

Jornadas sobre tecnologías de la información para la modernización de las Administraciones Públicas.

TECNIMAP 2010. Zaragoza

Sesión 10 AUDITORIO- - 8 de abril de 2010 16,00 a 18,00

Las Redes sociales y la Administración electrónica.		
Moderador: D. Iñaki Ortiz Sánchez. Director de Innovación y Administración Electrónica. Departamento de Justicia y Administración Pública. Viceconsejería de Administración Pública. Gobierno Vasco.		
Ponente	Cargo	Organización
D. Marc Garriga Portolà	Web Analytics Manager	Ayuntamiento de Barcelona
D. Ignacio Celaya Pérez	Director General de Participación Ciudadana	Gobierno de Aragón
D. Rafael Chamorro Marín	Director	Oficina Española de Turismo en Oslo
D. Alberto Ortiz de Zárate Tercero	Director de Atención Ciudadana	Departamento de Justicia y Administración Pública. Gobierno Vasco
D ^a Idoia Llano Abril	Jefe de Documentación, Estudios y Biblioteca	Defensor del Pueblo del País Vasco

RESUMEN PRESENTACIONES:

El moderador de esta sesión, Iñaki Ortiz Sánchez, Director de Innovación y Administración Electrónica del Gobierno Vasco, ha destacado que a pesar del crecimiento de las redes sociales, lo importante es que las administraciones tienen que relacionarse más y mejor con los ciudadanos. "La cuestión es si las herramientas Web 2.0 les ayudan a cumplir ese objetivo. Si es así, bienvenido sea", ha explicado.

Ortiz Sánchez ha destacado tres valores -transparencia, participación y colaboración-, de los que se habla muchas veces, pero "hay que llevarlo a la práctica", ha puntualizado.

El Director de la Oficina Española de Turismo en Oslo, Rafael Chamorro Marín, ha revisado desde qué punto venimos para ver "hacia dónde vamos", destacando que "la tecnología nos ha permitido cosas inimaginables". Aún así, lo importante "es que las administraciones públicas funcionen". Además de "distinguir el plano personal e institucional", Chamorro ha señalado que "la Administración pública pueden difundir, escuchar, y finalmente conversar", a través de las redes sociales.

Para ello hay que seguir una hoja de ruta que comprende: comprenderlas, tener una estrategia, elegir las herramientas y definir cuáles vamos a utilizar; también hay que asignar recursos, saber medir el éxito e implementar lo decidido. En cuanto a herramientas "vamos a estar en beta permanente", ha valorado, pero "hay que estar ahí y ser modesto".

Chamorro ha señalado algunos riesgos como la saturación del canal, la elección de un canal inadecuado, los errores en la información suministrada y los mensajes negativos; y algunas

ventajas de las redes sociales como la mejor comunicación institucional, la participación, transparencia, inmediatez y el valor añadido generado por terceros.

Alberto Ortiz de Zárate, Director de Atención Ciudadana del Gobierno Vasco, ha reiterado una idea que se ha debatido en diferentes foros estos días y es que "estamos cerca del 100% de los servicios electrónicos que se miden e incluso tienen un grado de sofisticación alto, pero no se usan, especialmente los que tienen que ver con ciudadanos y no con empresas".

Además, ha incidido en la necesidad del cambio. "Añadir tecnología a una administración obsoleta no produce mejoras necesariamente, sino que tiene que servir para cambiar". Para ello, ha enumerado seis requisitos: la transparencia radical, dar soporte a un efectivo soporte ciudadano a la prestación, ofrecer servicios personalizados, proporcionar medios para que la ciudadanía cree servicios, acelerar procesos internos y dar poder al funcionariado para que sean capaces de alcanzar una visión compartida.

La Jefa de Estudios, Documentación y Biblioteca del Defensor del Pueblo del País Vasco, Idoia Llano Abril, ha revisado su experiencia en este campo destacando los nuevos movimientos que están permitiendo las redes sociales. Llano ha presentado "Us now", un documental que se pregunta "si hemos sido capaces de crear la wikipedia, si no podríamos ir muchísimo más allá creando nuestros propios servicios públicos y llegar a cogobernar, al wikigobierno".

La Jefa de Estudios, Documentación y Biblioteca del Defensor del Pueblo del País Vasco, ha abogado nuevamente por la "transparencia, colaboración, y participación" como valores fundamentales y como "principios de cualquier gobierno".

El Web Analytics Manager del Ayuntamiento de Barcelona, Marc Garriga Portolà, ha comenzado su turno de palabra aclarando que "estamos en una fase de cambios y, además, cada vez más rápidos y las administraciones públicas se comportan como los caracoles: lentas".

Estas redes "no hay que utilizarlas por estar de moda", ha puntualizado, sino que "son claves" para atender las nuevas exigencias ciudadanas. No hay que olvidar que "el objetivo principal es simplificar la vida a los ciudadanos, no utilizar las redes sociales y todo ello con el mínimo recursos, pagando el mínimo de impuestos".

Garriga ha valorado especialmente los debates ciudadanos en estas redes, considerando que "los proyectos 2.0 no son fáciles pero se ha conseguido implicar a la ciudadanía para debatir problemas que les interesan". "Los problemas son los mismos pero a través de las redes se ha conseguido encauzar el debate", ha dicho.

Ignacio Celaya Pérez, Director General de Participación Ciudadana del Gobierno de Aragón, ha cerrado las intervenciones con una ponencia titulada "Participar para construir políticas públicas en red", en la que ha señalado que "la aparición de las redes sociales da la impresión de que de una atacada ha resuelto los problemas, por un lado acercan a la Administración y, además, pueden ser el suministrador de la participación".

Celaya ha insistido, como el resto de los ponentes de la sesión, que "las redes sociales siempre serán un medio y nunca un fin", y ha diferenciado entre participación y deliberación, un verdadero proceso de calidad democrática, para el cual todavía quedan años de desarrollo, en opinión del Director General de Participación Ciudadana.

CONCLUSIÓN

Las redes sociales son herramientas que cambiarán las relaciones entre ciudadanos y Administración. Los expertos han recordado que son un medio y no un fin, ya que lo importante es el servicio público que se ofrece. Las redes sociales son una excelente oportunidad para que las administraciones públicas cambien su forma de relacionarse con los ciudadanos.