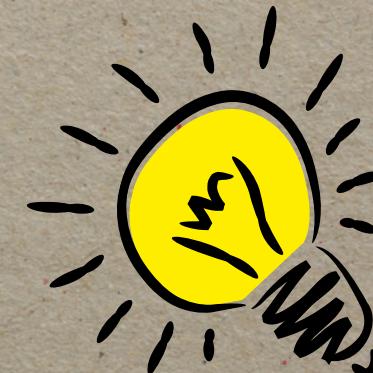


# OPEN GOVERNMENT

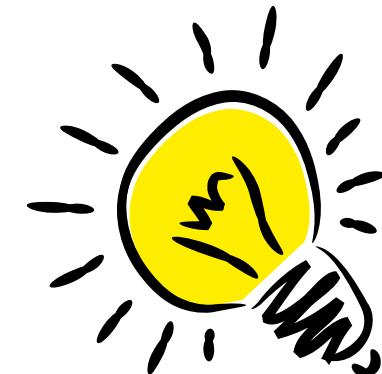
**10 ideas  
para hacer  
tu Ayuntamiento  
abierto**



## ÍNDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
1.1 CONCEPTOS CLAVE DEL GOBIERNO ABIERTO	5
1.2 ANTECEDENTES E INICIATIVAS PREVIAS	7
1.3 MOTIVADORES PARA EL GOBIERNO ABIERTO	8
<b>2. ¿CÓMO HACER TU AYUNTAMIENTO ABIERTO?</b>	<b>10</b>
2.1 MEDIDA 1. MEDIDAS SENCILLAS. HACIENDO LA WEB MUNICIPAL MÁS SOCIAL	12
2.2 MEDIDA 2. PARTICIPACION EN REDES SOCIALES	15
2.3 MEDIDA 3. ESCUCHA ACTIVA EN REDES SOCIALES	24
2.4 MEDIDA 4. PLATAFORMAS DE PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN CIUDADANA	27
2.5 MEDIDA 5. APERTURA DE DATOS PÚBLICOS (OPEN DATA)	38
2.6 MEDIDA 6. PROMOVER EL DESARROLLO DE APLICACIONES CON DATOS PÚBLICOS POR TERCEROS	49
2.7 MEDIDA 7. HACER MÁS TRANSPARENTE LA GESTIÓN MUNICIPAL	53
2.8 MEDIDA 8. UTILIZAR HERRAMIENTAS DE TRABAJO COLABORATIVO INTERNO	61
2.9 MEDIDA 9. FOMENTAR LA PARTICIPACIÓN INTERNA EN EL AYUNTAMIENTO	64
2.10 MEDIDA 10. GESTIÓN DEL CAMBIO PARA EL GOBIERNO ABIERTO	66
<b>3. CONCLUSIONES</b>	<b>69</b>
<b>4. BIBLIOGRAFÍA Y REFERENCIAS</b>	<b>72</b>

# 1. Introducción



## 1. INTRODUCCIÓN

Podemos entender el “**Open Government**”, o “**Gobierno Abierto**”, como una nueva forma de comunicación permanente y transparente entre la Administración y los ciudadanos, bidireccional, mediante la que se consigue su participación efectiva en los procesos de decisión, colaboración y control de la Administración.

Un medio para llegar a este concepto de Gobierno Abierto, la “parte tecnológica” que posibilita toda la participación y apertura de la Administración Abierta, es Internet, y en concreto, la Web 2.0, también denominada Web Social. Esta nueva “plataforma” supone la desaparición de jerarquías para convertirse en un espacio multidireccional y multidimensional, donde todos los actores pueden interactuar con todos, y en la que, por tanto, el ciudadano tiene un papel activo y protagonista. De esta manera se hace efectiva la democratización de herramientas de acceso a la información, toma de decisiones, opinión, colaboración, etc.

Este espacio de apertura está disponible tanto para ciudadanos como para los propios empleados públicos, creándose estructuras de participación y colaboración a través de diferentes plataformas y herramientas, como por ejemplo wikis, blogs, redes sociales, etc.

Además, la web 2.0 ha revolucionado también la forma en la que se accede a gran cantidad de información y de datos, y la manera en la que los ciudadanos, organizaciones y empresas acceden a dicha información para darle un sentido, creando aplicaciones que generan un valor, muchas veces también económico, a partir de esos datos. Los nuevos servicios de Internet permiten que las Administraciones difundan sus datos públicos a la ciudadanía y que ésta no sólo pueda valorar la acción de la Administración a partir de esos datos públicos, sino también que se genere negocio con los mismos creando aplicaciones de valor añadido por empresas.

Todos estos nuevos conceptos suponen una revolución en el conocimiento y la comunicación en nuestra sociedad actual, así como en el propio concepto de lo que hasta ahora conocíamos por democracia, basándonos en valores de transparencia, colaboración y participación.

El Gobierno Abierto supone una **simetría del diálogo** con los ciudadanos: no sólo es la Administración la que habla, la que se dirige al ciudadano o la que expone sus datos; los ciudadanos también tienen mucho que decir en un modelo de Gobierno Abierto, dan sus opiniones, ayudan a mejorar los servicios públicos, participan en la toma de decisiones, etc. Y no sólo eso: la Administración debe estar donde están los ciudadanos (en sus redes sociales, en sus blogs, etc.) para detectar las opiniones y tendencias que puedan ayudar a mejorar la política y la gestión del servicio público. Las Administraciones deben estar en la web social de los ciudadanos, aprovechando incluso los recursos que generan los propios usuarios (vídeos, fotos, opiniones, etc.) para reutilizarlos en su funcionamiento diario.

La emergencia de las redes sociales, la alta cobertura de banda ancha y la cada vez mayor utilización de dispositivos móviles con acceso a Internet va a permitir que las Administraciones Abiertas ofrezcan un mejor servicio a los ciudadanos a través de Internet habilitando nuevos mecanismos de transparencia, colaboración y participación.

La **Red de Municipios Digitales de Castilla y León (RMD)**, consciente de la importancia y relevancia del papel que está tomando el paradigma de Gobierno Abierto, y en línea con las actuaciones que en el marco de la RMD se están llevando a cabo, presenta este manual que pretende **dar ideas a los responsables políticos y organizativos de los Ayuntamientos sobre cómo hacer un Ayuntamiento más abierto, más participativo, más colaborativo y más transparente**, y que cuente con la participación de los ciudadanos y con la colaboración interna entre sus propios empleados públicos y con otras Administraciones.

Para aquellos que no estén familiarizados, la Red de Municipios Digitales es una iniciativa de la Consejería de Fomento de la Junta de Castilla y León, enmarcada en la Línea Estratégica “Municipios Digitales de Castilla y León” de la **Estrategia Regional para la Sociedad Digital del Conocimiento (ERSDI) 2007-2013**, que persigue impulsar los Servicios Públicos en línea de calidad en el entorno local a sus ciudadanos, empresas y organizaciones utilizando las Nuevas Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. La RMD, en la que están integrados los principales Ayuntamientos y todas las Diputaciones Provinciales de la región, coordina y apoya proyectos de Administración Electrónica y Servicios Públicos Digitales en el entorno local.

## 1.1 CONCEPTOS CLAVE DEL GOBIERNO ABIERTO

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:

- ✓ **TRANSPARENCIA:** *un Gobierno transparente fomenta y promueve la rendición de cuentas de la Administración ante la ciudadanía y proporciona información sobre lo que está realizando y sobre sus planes de actuación.* El Ayuntamiento (y cualquier otra Administración) debería permitir el acceso a esta información pública de manera sencilla y clara, permitiendo de esta manera 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.
- ✓ **COLABORACIÓN:** *un Gobierno colaborativo implica y compromete a los ciudadanos y demás agentes 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 y con otras Administraciones.

✓ **PARTICIPACIÓN:** un Gobierno participativo favorece el derecho de la ciudadanía a participar activamente en la conformación de políticas públicas y anima a la Administración a beneficiarse del conocimiento y experiencia de los ciudadanos. Por tanto, impulsa acciones y orienta actuaciones que aumentan el protagonismo e implicación de los ciudadanos en asuntos públicos y compromete con mayor intensidad a las fuerzas políticas con sus conciudadanos.

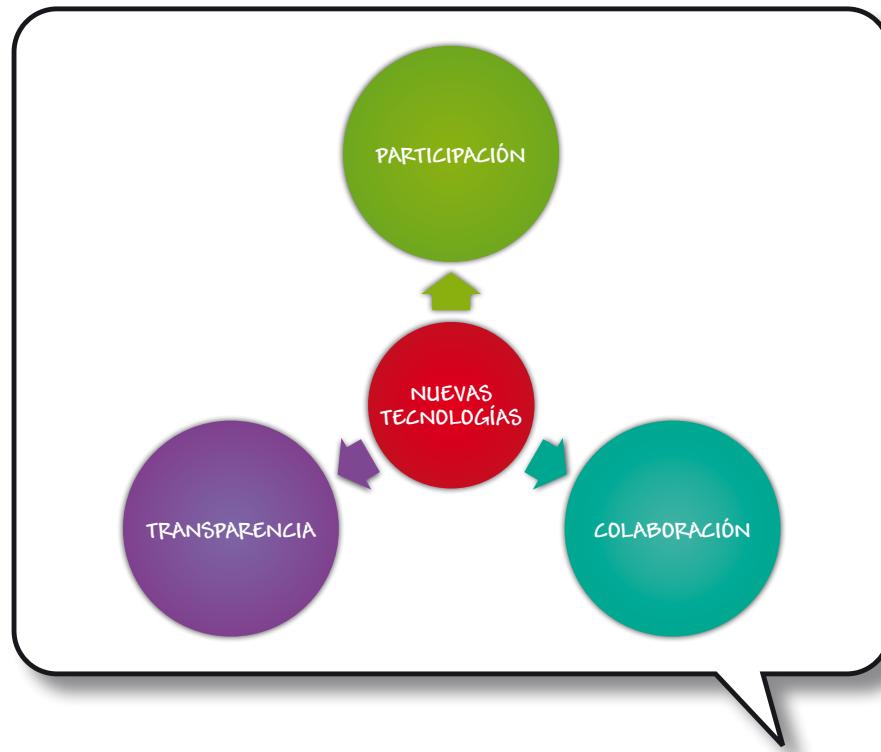


Imagen 1: Pilares del Gobierno Abierto

Las nuevas tecnologías serán un aliado muy útil para hacer realidad estos aspectos de Gobierno Abierto en el Ayuntamiento. Sin embargo, como veremos a lo largo de este documento, más importante que las tecnologías a utilizar, será la implicación de toda la organización en este objetivo común, desde el liderazgo político hasta la participación de los empleados, y por supuesto, de los ciudadanos, que serán los beneficiarios finales del servicio de la Administración. Para todo ello, como veremos, es necesario un profundo proceso de cambio cultural y de formación de todos los agentes intervenientes. Sin tener en cuenta todos estos factores, será imposible implantar la filosofía del Gobierno Abierto en nuestra Administración.

Las medidas y propuestas que se ofrecerán en este manual permitirán instalar estos principios en el funcionamiento diario de los Ayuntamientos, haciendo de ellos un verdadero Gobierno Abierto.

## 1.2 ANTECEDENTES E INICIATIVAS PREVIAS

Tanto a nivel nacional, como regional o local se han dado ya varias iniciativas de Gobierno Abierto. Entre las más interesantes podemos destacar las siguientes:

- ✓ Los primeros pasos hacia un Gobierno Abierto han venido desde más allá de nuestras fronteras. **Nueva Zelanda** y, sobretodo, **Estados Unidos**, han sido los países que más han apostado por este modelo y lo están aplicando en sus Administraciones. En el caso de Estados Unidos, el proceso está siendo impulsado directamente por su presidente, Barack Obama, a través de la Iniciativa para el Gobierno Abierto. A nivel local también hay iniciativas de Gobierno Abierto interesantes, como las de los Ayuntamientos de **Washington DC**, **Los Ángeles** o **Nueva York**. Más recientemente, **Reino Unido** comenzó su estrategia de apertura de la mano de Tim Berners-Lee, el creador de la Web.
- ✓ En España, un paso importante hacia la apertura ha sido la promulgación de la **Ley 37/2007, sobre reutilización de la información del sector público**, que regula y fomenta la reutilización de los datos elaborados o custodiados por las Administraciones y organismos del sector público.
- ✓ Para apoyar a la Ley 37/2007, también es de destacar el **Proyecto Aporta**, que impulsa la reutilización de la información y su puesta a disposición a los ciudadanos. Para ello, ha creado una guía de referencia, la Guía Aporta, y dispone en su página web de un buscador de información pública en Internet ([www.aporta.es](http://www.aporta.es)).

- ✓ Los proyectos pioneros de Open Government a nivel autonómico en España están siendo los del **País Vasco** (en especial, los proyectos Irelkia y Open Data Euskadi), el **Principado de Asturias** con el CTIC y **Cataluña** a través de Idescat, que están abriendo camino para que el resto de Administraciones, también las locales, introduzcan metodologías abiertas en sus organizaciones.
- ✓ A **nivel local en España**, algunos de los proyectos de Ayuntamientos más interesantes en relación a Open Government son los de los Ayuntamientos de Sant Boi de Llobregat, Jun o Getafe.

### 1.3 MOTIVADORES PARA EL GOBIERNO ABIERTO

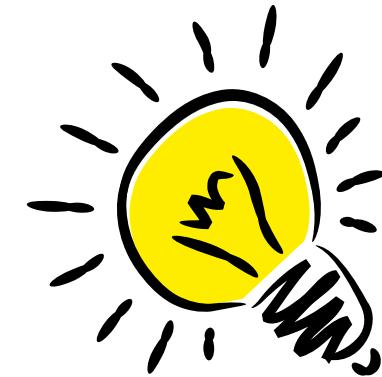
Los beneficios que aporta el Gobierno Abierto a las Administraciones Públicas y en especial a los Ayuntamientos son numerosos, pero podemos citar entre otros:

- ✓ Los ciudadanos sienten que su Administración es más cercana, puesto que es capaz de dar respuestas a las necesidades y problemas que plantean.
- ✓ Hay una mayor implicación de los ciudadanos en la actividad de la Administración, ya que se les habilitan canales para ello y se escucha lo que tienen que decir.
- ✓ La Administración también se beneficia de la generosidad de los ciudadanos, que participan activamente en la mejora del servicio público, no sólo con sugerencias, propuestas, etc., sino también con contenidos generados por ellos mismos como fotos, vídeos, etc.
- ✓ Se involucra a otros agentes externos para reunir ideas y encontrar soluciones a un menor coste.
- ✓ Aumenta la calidad, efectividad y rapidez de respuesta que el Ayuntamiento da a sus ciudadanos.
- ✓ Si una Administración ofrece sus datos públicos, permite a terceros extraer valor de toda esta información y crear servicios innovadores para el beneficio de los ciudadanos, generando en muchos casos valor comercial a partir de estos servicios y, por ende, dinamizando la economía.

- ✓ Al exponer sus datos públicos a los ciudadanos, se aumenta la calidad e integridad de los datos de la Administración, ya que pueden ser contrastados de forma directa por los ciudadanos o por otras organizaciones.
- ✓ Se reducen costes en las Administraciones. En muchas ocasiones, la Administración desarrollaba aplicaciones en Internet muy costosas que daban un servicio al ciudadano. Ofreciendo de forma abierta sus datos públicos a través de Internet, son terceros (los denominados "infomedios"), otras empresas, las que desarrollarán estas aplicaciones.
- ✓ Incrementa la transparencia entre los diferentes niveles y departamentos de la Administración, por lo que mejora el funcionamiento interno de la misma.
- ✓ Disminuye la carga de trabajo de los empleados públicos, al mejorar la colaboración entre ellos. Las herramientas de colaboración (wikis, blogs, foros, redes sociales, etc.) permiten que los empleados trabajen mejor entre ellos, conozcan cómo trabajan sus colegas de otras Administraciones, mejoran el servicio proporcionado en base a experiencias aprendidas, etc.
- ✓ Permite a los responsables políticos estar más vinculados y cercanos a las preocupaciones e intereses de sus ciudadanos.



## 2. ¿Cómo hacer tu Ayuntamiento abierto?



## 2. ¿CÓMO HACER TU AYUNTAMIENTO ABIERTO?

En este capítulo pretendemos aportar ideas y medidas, algunas más sencillas y otras más complejas, para que los Ayuntamientos puedan comenzar a afrontar el reto de convertirse en Administraciones más cercanas, más competitivas, en definitiva, ADMINISTRACIONES ABIERTAS.

Con estas medidas se facilita la colaboración entre ciudadanos, funcionarios y políticos, siendo la **comunicación** y la **toma de decisiones transparente, colaborativa, participativa y abierta**.

Para desarrollar todas estas medidas la componente tecnológica es importante. No obstante, no debemos perder de vista que la tecnología es simplemente un medio, no un fin y que lo verdaderamente importante para hacer funcionar un Gobierno Abierto es la concienciación y la implicación de toda la organización: de todas y cada una de las personas que trabajan en ella.

De forma resumida, las ideas o medidas para hacer un Ayuntamiento abierto que proponemos son las siguientes:

- ✓ Medidas sencillas. Haciendo la Web Municipal más social.
- ✓ Medidas para la participación en redes sociales.
- ✓ Medidas para la escucha activa en redes sociales.
- ✓ Medidas para la realización de plataformas de participación y colaboración ciudadana.
- ✓ Medidas para la apertura de datos públicos (Open data).
- ✓ Medidas para promover el desarrollo por parte de terceros de aplicaciones con datos públicos.
- ✓ Medidas para hacer más transparente la gestión municipal.
- ✓ Medidas para la utilización de herramientas de trabajo colaborativo interno.
- ✓ Medidas para fomentar la participación interna en el Ayuntamiento.
- ✓ Medidas para la gestión del cambio para el Gobierno Abierto.

conocimiento  
apertura  
aplicaciones  
Facebook  
**Abierto**  
transparencia  
reutilización  
iniciativa  
**WEBAyuntamiento**  
**SOCIAL**  
ciudadanos  
fomentar empresas eventos  
Internet  
interna  
**Administración**  
participación  
local  
comunidad políticos  
http datos herramientas  
información públicos  
Open  
experiencia ciudad  
Administraciones Gobierno  
ideas transparente ciudadana Twitter  
www red todos data recursos acceso canal  
escucha  
políticas blogs gov  
desarrollo mejorar usuarios  
colaboración empleados gestión  
importante comunicación

medida 1

## 2.1 MEDIDA 1

### Medidas sencillas. Haciendo la web municipal más social

Las páginas web ya no son estáticas. La componente social que impregna todo Internet también puede incorporarse a la web del Ayuntamiento para que los ciudadanos puedan obtener la información y los servicios municipales de una forma más sencilla y personalizada.

Está claro que las Administraciones Públicas no pueden ni deben quedarse al margen de esta evolución de Internet. Deben ofrecer en su web la información que sus ciudadanos necesitan y lo deben hacer de forma muy fácil de utilizar. Por otro lado, el ciudadano de hoy en día no se va a conformar sólo con eso. Espera encontrar en la página web de su comunidad o Ayuntamiento la posibilidad de participar y opinar sobre todo aquello que le afecta y le interesa y encontrar una solución a los problemas que le atañen.

Los Ayuntamientos son las Administraciones más cercanas a los ciudadanos y las que pueden prestar los servicios más personalizados. De esta forma, el primer punto al que acude un ciudadano para obtener información de su Administración a través de la Red es sin lugar a dudas su Portal Web Municipal.

Para que un ciudadano se “quede” visitando el portal Web, el Ayuntamiento debe hacer más atractiva y cercana su web: se trata del “ escaparate ” del Ayuntamiento.

Para hacer esto, hay muchas medidas muy sencillas que el Ayuntamiento podría llevar a cabo para hacer su sitio web más cercano, como son:

✓ Trabajar en la **página web** del Ayuntamiento, haciendo que sus contenidos, noticias, eventos, servicios, etc. sean más “sociales”. Algunas recomendaciones para ello son:

- **Sindicación de contenidos** mediante RSS o Atom. Estas dos tecnologías se utilizan para difundir información actualizada frecuentemente a usuarios que se han suscrito a la fuente de contenidos. Estos formatos también permiten distribuir contenidos sin necesidad de un navegador. Los Ayuntamientos pueden sindicar sus contenidos por RSS, por ejemplo, para que las noticias publicadas en la web del Ayuntamiento sean automáticamente actualizadas en otras páginas web que estén suscritas a este servicio.
- Incluir la posibilidad de **que los usuarios puedan valorar** o puntuar los contenidos que publica el Ayuntamiento en su página web.

- Incluir la posibilidad de **que los usuarios puedan comentar** las noticias, eventos, etc., que son publicados en la página web del Ayuntamiento.
- Permitir al usuario **compartir los contenidos publicados en la web** del Ayuntamiento, por ejemplo, a través de sus redes sociales favoritas (Facebook, Digg,...) o enviarlos a otro usuario por correo electrónico.
- **Categorizar los contenidos** publicados por el Ayuntamiento mediante tags o etiquetas que faciliten la navegación del usuario por la página web. El Ayuntamiento podría clasificar los contenidos mediante folksonomías (turismo, recursos administrativos, ocio, etc.) y permitir al usuario la navegación por estas categorías a través de etiquetas.

✓ **Crear foros** referentes a temas de la comunidad que afectan a los ciudadanos del municipio. Es muy importante que el Ayuntamiento participe activamente en estos foros, para que los vecinos perciban que son escuchados en los temas que se tratan en ellos.

✓ Diseño de **encuestas sencillas a incluir en la web del Ayuntamiento** para solicitar la opinión sobre un determinado asunto municipal y que, por tanto, atañe a las necesidades e inquietudes de los ciudadanos.

✓ Crear una **wiki del Ayuntamiento** para facilitar la colaboración de los ciudadanos en relación a la creación de contenidos, como por ejemplo, recursos turísticos, históricos u ocio del municipio. Al igual que la Wikipedia, la Wiki municipal permitiría a los propios ciudadanos editar los contenidos y así aprovechar el conocimiento del que disponen.

✓ Incluir **mapas de Google**, esta funcionalidad de Google permite reutilizar sus mapas y posicionar sobre el mapa cualquier objeto que se desee. El Ayuntamiento podría utilizar este recurso en su propia página web situando sobre el mapa del municipio los “objetos” más interesantes para el usuario (oficinas turísticas, centros de atención al ciudadano, hospitales, monumentos, restaurantes, teatros y cines, empresas, etc.).

✓ Incluir **otros servicios** en la página web, como un servicio de chat, un ejemplo del mismo lo encontramos en el Ayuntamiento de Lleida, que cuenta con el chat de su Alcalde (<http://alcalde.paeria.es/ca/xat/>) o el del Ayuntamiento de Viladecans (<http://www.wiladecans.cat>).

Una web municipal más participativa  
permite a los ciudadanos involucrarse  
activamente en los asuntos de su  
ciudad y obtener información  
más útil y personalizada

# PARTICIPACIÓN

ciudadanos  
Ayuntamiento  
Adminstración públicos  
Gobierno redes  
información  
transparencia  
políticos  
municipales  
empleados  
empresas  
municipio  
Facebook  
gov ciudadanía experiencia canal comunicación  
blogs  
todos  
ciudadana  
eventos  
sociales  
conocimiento  
municipal  
trabajo  
comunidad  
página pública http  
técnologías abierta  
reutilización interna  
fomentar  
data acceso www  
red ciudad  
proprios proyectos  
transparente cambio desarrollo  
plataformas ideas  
políticas aplicaciones  
web contenidos  
servicio escucha  
herramientas  
Abierto Internet recursos  
gestión Twitter  
datos importantes  
apertura mejorar  
propuestas aprovechar  
Gobierno iniciativa interesantes  
redes contenidos  
Adminstraciones local

medida 2

## 2.2 MEDIDA 2

### Participación en redes sociales

Los ciudadanos, las empresas, las asociaciones, todos están en las redes sociales. Desde Facebook hasta Twitter, pasando por blogs, canales de Youtube o colecciones de Flickr, son redes sociales que los ciudadanos utilizan y en las que se generan contenidos y opiniones. El Ayuntamiento debe sumarse a estos canales y comenzar a participar, quizá de una forma progresiva, poco a poco, en las redes sociales más importantes, mediante:

- ✓ **Creación de blogs municipales:** el Ayuntamiento tiene la posibilidad de crear una gran variedad de tipos de blogs: desde blogs de los propios representantes del Ayuntamiento (Alcalde, Concejales...), hasta blogs temáticos en los que obtener información más específica sobre algún asunto municipal, o blogs de carácter interno, etc.

Existen plataformas web que ofrecen blogs gratuitos (por ejemplo, [www.blogger.com](http://www.blogger.com)) y que el Ayuntamiento puede aprovechar. Ejemplos de blogs de Ayuntamientos, encontramos algunos reseñables como el blog del Alcalde de Jun (<http://www.granadablogs.com/joseantoniorodriguezsalas/>) o el blog del Ayuntamiento de Mataró (<http://blogs.mataro.cat/blogs/>).

El Ayuntamiento tiene que participar en las redes sociales donde ciudadanos, empresas y asociaciones ya están presentes, con información actualizada y de interés

Y por citar sólo un par de ejemplos de blogs interesantes de empleados públicos que tratan aspectos relacionados con la Administración, encontramos el blog “Compras públicas eficaces” (<http://www.compraspublicaseficas.com>), que trata aspectos de contratación pública o el blog “Administraciones en Red” (<http://eadminblog.net/>) que versa sobre asuntos de Administración Electrónica.

- ✓ **Creación de grupos de Facebook** (<http://es-es.facebook.com>): el Ayuntamiento debe aprovechar la posibilidad de comunicarse con los vecinos a través de esta comunidad que cuenta con millones de usuarios, o de otras similares, y que son actual punto de encuentro en Internet.

Mediante la creación de un grupo de Facebook se puede avisar a sus seguidores sobre anuncios e incidencias de tráfico, problemas en la ciudad, eventos de ocio, turísticos, avisos de pago de impuestos, promociones de comercios municipales, etc. Al igual que Facebook, existen otras comunidades virtuales similares como MySpace, Tuenti, etc., en las que puede participar el Ayuntamiento igualmente.

El Ayuntamiento de Getafe dispone de un grupo en Facebook en el que se anuncian eventos sobre las fiestas, actos informativos organizados por el Ayuntamiento, anuncios sobre actividades que organiza, etc. (<http://www.facebook.com/AyuntamientoGetafe>).



Imagen 2: Página del Ayuntamiento de Getafe en la Red Social de Facebook

- ✓ **Creación de canales de Twitter** (<http://twitter.com/>): Twitter es un servicio gratuito de microblogging que permite a sus usuarios enviar micro-entradas basadas en texto, denominadas “tweets”, de una longitud máxima de 140 caracteres. El envío de estos mensajes se puede realizar tanto por el sitio web de Twitter ([www.twitter.com](http://www.twitter.com)), como vía SMS. Estas actualizaciones se muestran en la página de perfil del usuario, y son también enviadas de forma inmediata a otros usuarios que han elegido la opción de recibirlas.

Twitter es un servicio muy útil para publicar anuncios cortos del Ayuntamiento. De esta forma, el Ayuntamiento podría utilizar su propio canal de Twitter para enviar noticias en tiempo real a sus suscriptores, informar sobre eventos que estén ocurriendo como accidentes, retrasos en los servicios públicos de transporte, averías, incidencias sobre el tiempo, actualizaciones importantes en la página web municipal, recordatorios, información sobre plenos del Ayuntamiento, retransmisión en directo de eventos, etc.

Una de las principales funcionalidades de Twitter es la de conversar con el resto de usuarios registrados. Gracias a esto, los interesados pueden interaccionar y comunicarse con el canal habilitado por el Ayuntamiento, enviando sus sugerencias, avisando de incidencias en las calles, dando sus opiniones, etc. De esta forma, Twitter se convierte en un interesante e inmediato medio para conversar con los ciudadanos del municipio.

Un ejemplo de esto lo podemos encontrar en el servicio que ofrece el Ayuntamiento de San Francisco de atención ciudadana a través de Twitter (<http://twitter.com/SF311>), en el que los ciudadanos pueden enviar consultas y se les responde de forma personalizada.

El Ayuntamiento de Segovia ofrece a través de Twitter un servicio de alertas mediante el que los ciudadanos obtienen un seguimiento instantáneo de sus principales novedades informativas: [http://twitter.com/segovia\\_es](http://twitter.com/segovia_es).

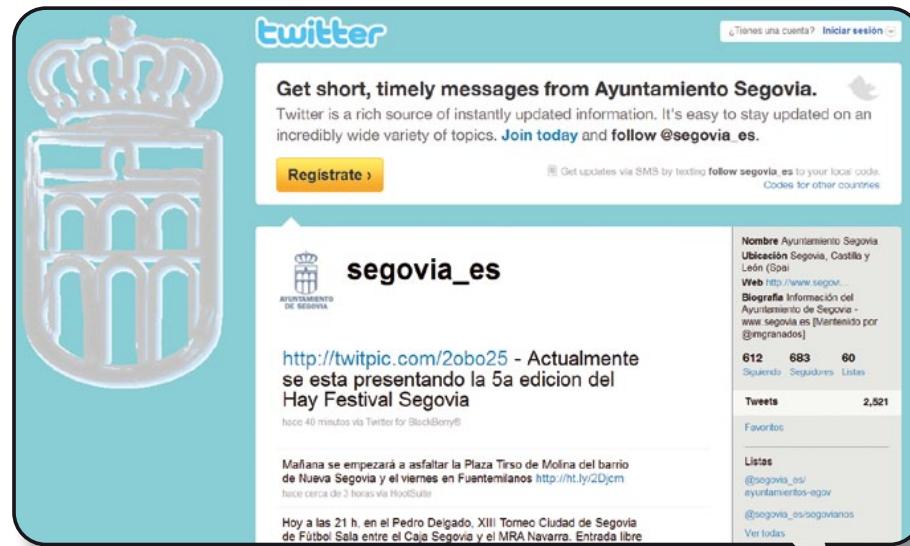


Imagen 3: Canal Twitter del Ayuntamiento de Segovia

Otro ejemplo, aunque en este caso no propio de un Ayuntamiento sino de iniciativa privada, es Rodalia (<http://rodalia.info/es>): varios canales de Twitter donde los propios ciudadanos informan de los retrasos en los trenes de cercanías del área de Barcelona. De esta forma, los usuarios conocen de primera mano las incidencias del servicio y pueden aportar su experiencia.

The screenshot shows the homepage of Rodalia.info. At the top, there's a header with the site's name and a link to English. Below the header, there are two main sections: 'Rodalies R1' and 'Rodalies R2'. Each section contains a timestamp, a brief description of a train delay or incident, and a link to the original tweet on @gencat. A large speech bubble on the right side of the page contains several advertisements for various companies: 'Innovacion en Bombardier', 'Removals Corase Spain International Company Relocations European Moving', 'Restaurantes Valladolid', and 'Oferta: Billetes de tren'. At the bottom left, there's a map of the Rodalia rail network, showing lines R1 through R4 across the Catalonia region.

Imagen 4: Página inicial de Rodalia

- ✓ **Crear un canal de Youtube** ([www.youtube.com](http://www.youtube.com)): las Administraciones generan gran cantidad de material audiovisual muy útil que podrían aprovechar para ponerlo a disposición de los ciudadanos. Un canal de Youtube municipal propio es un buen método para ofrecer información turística de la ciudad, mostrar eventos que hayan tenido o vayan a tener lugar en el Ayuntamiento, difundir videos tutoriales o cursos sobre algún aspecto concreto, etc.

En España, podemos comentar de nuevo el caso del Ayuntamiento de Getafe, que cuenta con su propio canal de Youtube (<http://www.youtube.com/aytogetafe>) que, además de retransmitir eventos en directo con una amplia información de apoyo, posibilidad de participación y selección de interventores, ofrece otras informaciones y documentos relacionados, así como la posibilidad de participación e interacción del ciudadano a través de chat on line.

✓ **Comunidades virtuales:** son redes sociales diseñadas ad-hoc para un determinado colectivo con unas necesidades e intereses particulares. En ellas podemos encontrar toda una serie de recursos disponibles para sus usuarios, como blogs, foros, wikis, etc., en los que hablar y debatir sobre los aspectos más variados. Algunas muestras de este tipo de Comunidades en las que puede participar un Ayuntamiento y sus empleados son la “Comunidad de prácticas de la contratación pública”, accesible desde <http://lacontratacionpublica.ning.com/> que pretende convertirse en la red social de todos los interesados en la contratación pública, o Goblonet ([www.goblonet.es](http://www.goblonet.es)), que es una red social, iniciativa de la FEMP, para cargos electos locales, técnicos y cualquier ciudadano interesado en el gobierno local.



Imagen 5: Página inicial “Comunidad de prácticas de la contratación pública”

The screenshot shows the Goblonet website interface. At the top, there is a navigation bar with links for Castellano, English, and Français. Below the navigation is a login form with fields for E-Mail and Contraseña, and a link to 'Has olvidado tu contraseña?'. The main content area features a logo for 'GOBLO.net Gobiernos Locales en Red' and three profile pictures of people. A section titled 'Únete a Goblonet' contains a message: '¿Trabajas en la administración local y aún no eres miembro de Goblonet? Envíanos tu solicitud de acceso rellenando este formulario:' followed by a large form for user information. The form fields include Nombre, Primer apellido, Segundo apellido (optional), E-Mail, País de trabajo, Provincia de trabajo, Localidad de trabajo, Cargo, and Nivel de privacidad. There are also two checkboxes for accepting terms and conditions and privacy policy, and a 'enviar' button. At the bottom of the page, there is a footer with copyright information for 2010 © Federación Española de Municipios y Provincias, a link to the FEMP website, and a W3C conformance statement.

Imagen 6: Red social Goblonet de la FEMP

✓ **Flickr** ([www.flickr.com](http://www.flickr.com)): esta comunidad permite compartir fotos del municipio con los ciudadanos. Puede ser un buen canal para almacenar y poner a disposición de los usuarios la galería de imágenes que disponga el Ayuntamiento.



✓ **Slideshare** ([www.slideshare.net](http://www.slideshare.net)): espacio gratuito donde los usuarios pueden enviar presentaciones Powerpoint o documentos PDF, que luego quedan almacenadas en formato Flash para ser visualizadas online, es por tanto una opción interesante para compartir presentaciones en la red. Existen otros sitios web similares como Scribd o Issuu, que también puede utilizar el Ayuntamiento con el mismo objetivo.



✓ **Delicious** ([www.delicious.com](http://www.delicious.com)): se trata de un servicio de gestión de marcadores sociales en web que permite agregar los marcadores que clásicamente se guardaban en los navegadores y categorizarlos mediante etiquetas. Usando este medio, el Ayuntamiento podría almacenar enlaces a páginas web de interés para los ciudadanos, como páginas web de casas rurales cercanas, de recursos turísticos, gastronómicos, eventos, etc.



✓ **Podcasts:** mediante un servicio de podcast el Ayuntamiento puede colgar en Internet audios o videos, normalmente de corta duración. De este modo, el Ayuntamiento podría utilizar este medio para difundir avisos, grabaciones de plenos municipales, etc.



✓ **Mundos virtuales:** existen algunas aplicaciones que simulan mundos virtuales y sobre las cuales se pueden crear escenarios 3D en los que los ciudadanos participan y se relacionan con su propio personaje o avatar. Una aplicación de este tipo es Second Life. Por ejemplo, el Ayuntamiento de Gijón fue pionero en utilizar la realidad virtual para promocionar su ciudad a través de Second Life, tanto en la vertiente turística como empresarial.



A la hora de gestionar y mantener estas redes sociales en las que participan los Ayuntamientos será necesario tener en cuenta una serie de recomendaciones:

- Hay que comprender y evaluar la posición de la Entidad Local: deberemos evaluar en qué redes sociales nos interesa estar presentes y sobre qué temas. Se deben seleccionar adecuadamente las redes, ya que no por tener presencia en todas vamos a ofrecer un mejor servicio. De hecho, puede llegar a ser contraproducente. Es recomendable ir probando gradualmente en alguna de ellas, con temas acotados e ir abriendo el rango de posibilidades a medida que se vaya controlando la gestión de las redes.
- Es importante tener en cuenta que el lenguaje utilizado en las redes sociales es diferente que el que normalmente se utiliza en la Administración, normalmente más institucional. El lenguaje utilizado en las redes sociales es más cercano al usuario: se trata de una verdadera conversación con el ciudadano. También es bueno contar con los usuarios de las redes sociales en las que se está relacionando el Ayuntamiento, solicitar su colaboración directa cuando sea necesario, agradecer la aportación de los usuarios al ayudar al Ayuntamiento aportando sus opiniones a través de estos medios, así como reconocer que se ha cometido un error si así ha sido.
- Es aconsejable mantener actualizada la información ofrecida a los ciudadanos a través de los diferentes canales sociales en los que esté presente el Ayuntamiento, pero no por ello debe inundarlos de información, ya que puede llevar a que los usuarios se desvinculen de esa red social.
- No se deben permitir comentarios en las comunidades virtuales municipales que sean “off-topic”, violentos, racistas, sexistas, ofrecimientos comerciales o de actividades ilegales, etc. Estos comentarios pueden ser parcialmente editados o borrados por los responsables de administrar dichas redes.
- Una buena práctica consiste en publicar una política de gestión interna sobre el uso de las redes sociales por los empleados del Ayuntamiento, en la que se defina entre otros aspectos, el departamento del Ayuntamiento que coordina y controla las redes sociales que gestiona el Ayuntamiento, qué usuarios/password se han creado para gestionar dichas redes, qué estilos de redacción, gráficos y editoriales se utilizan, metodologías para autorizar la publicación de contenidos, posibilidad de almacenar históricos de redes sociales, etc.

En un Ayuntamiento participativo los ciudadanos se implican y opinan sobre los asuntos públicos y las redes sociales facilitan este contacto directo

En este sentido, es muy interesante la “Guía de usos y estilo en las redes sociales” que ha publicado la Generalidad de Cataluña, con pautas comunes, recomendaciones y estilo aplicables en las redes sociales en las que participe la Generalidad: ([http://www.gencat.cat/web/meugencat/documents/20100607\\_GUIA\\_USOS\\_XARXA\\_CAS.pdf](http://www.gencat.cat/web/meugencat/documents/20100607_GUIA_USOS_XARXA_CAS.pdf)).

A word cloud diagram centered around the theme of citizen participation in local government. The words are arranged in a large, bold font, with smaller descriptive words surrounding them. The main words include: servicio, municipales, Administraciones, ciudadanos, información, Administración, conocimiento, transparencia, Ayuntamiento, http, Abierto, tecnologías, data, colaboración, herramientas, participación, ESCUCHA, datos, ACTIVA, aplicaciones, usuarios, Gobierno, públicos, interesantes, empleados, ciudad, ideas, acceso, red, www, eventos, web, experiencia, interna, blogs, políticos, contenidos, abierta, canal, Twitter, Gobierno.

medida 3

## 2.3 MEDIDA 3

### Escucha activa en redes sociales

El Ayuntamiento no sólo debe estar participando en las redes sociales comunicando. Ya hemos dicho que las redes sociales permiten la **conversación**, y como tal, la comunicación debe ser bidireccional. No sólo la Administración tiene que hablar a través de estos medios, sino y más importante, debe escuchar lo que se dice.

¿Y dónde debe escuchar? puesto que los ciudadanos están en las redes sociales, la Administración debe hacer un esfuerzo por estar en ellas y escuchar lo que se dice en estos foros para mejorar su propio servicio.

No debe ser una escucha pasiva, sino que el resultado de esta escucha debe ser la valoración de dichos comentarios en la red y la aplicación o no de los mismos en el funcionamiento interno del Ayuntamiento.

El Ayuntamiento debería estar en todos aquellos sitios donde esté la gente: si hay comunidades en Facebook sobre el municipio en las que los ciudadanos comparten sus opiniones y experiencias, debería participar allí, responder a sus inquietudes; si existen blogs de asociaciones de vecinos, se deberían escuchar los comentarios, quejas o propuestas para solucionar problemas más rápidamente y ofrecer un mejor servicio público; si hay colecciones de fotos en Flickr de usuarios que permitan su reutilización libre, el Ayuntamiento podría usarlas como recursos propios y así ahorrar costes. Las posibilidades de las redes sociales en beneficio del propio servicio ofrecido por el Ayuntamiento son infinitas.

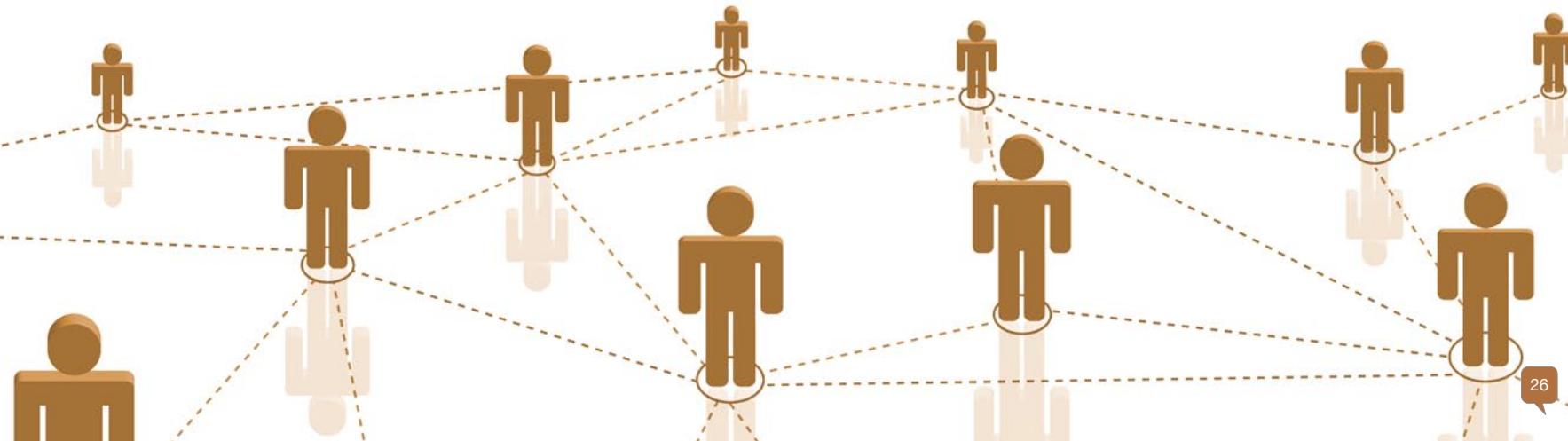
Los propios empleados públicos pueden participar en blogs de colegas de otros Ayuntamientos o de otras Administraciones para aprender entre todos de las experiencias y errores, y mejorar así la propia competencia profesional.

El Ayuntamiento puede dar respuesta inmediata a las inquietudes y opiniones de sus ciudadanos en sus redes sociales, saber qué les preocupa y necesitan, y también utilizarlo en beneficio del propio servicio ofrecido

Hay que aprovechar el hecho de que los ciudadanos son quienes conocen la realidad del servicio público ofrecido por el Ayuntamiento y que de ese conocimiento y experiencia, el Ayuntamiento puede aprovecharse para:

- ✓ Mejorar el servicio público ofrecido.
- ✓ Incorporar propuestas de la ciudadanía al gobierno municipal.
- ✓ Aprovechar recursos que los ciudadanos ponen online en las redes sociales en beneficio del servicio del Ayuntamiento.
- ✓ Adelantarse a los acontecimientos para solucionar problemas antes de que ocurran. Conocer por adelantado lo que los ciudadanos hablan de la Administración o de su servicio puede prevenir incidentes futuros.
- ✓ Reaprovechar recursos multimedia generados por los usuarios para ofrecer nuevos servicios públicos (mediante mashups).

Por tanto, la Administración Pública debe cambiar su mentalidad para hacer esta escucha activa, recibir lo que los ciudadanos transmiten y de esta forma apoyar las inquietudes y necesidades que comunican. O dicho de otra manera, se debería otorgar la misma veracidad y credibilidad a la información aportada por el Ayuntamiento como a la que aportan los ciudadanos. De este modo mejorará la confianza que el ciudadano tiene depositada en su Administración.



Gobierno  
fomentar conocimiento  
aplicaciones políticos todos experiencia  
usuarios

plataformas posibilidad ideas  
Administraciones local ciudadanía  
ciudadanos información

empleados gestión blogs Open Sociales gov Ayuntamiento  
eventos Twitter abierto

COLABORACIÓN recursos transparente empresas canal data interna  
www red acceso administración servicio  
redes datos públicos municipio web  
municipales interesantes Abierto tecnologías

medida 4

## 2.4 MEDIDA 4

### Plataformas de participación y colaboración ciudadana

Para permitir la participación y colaboración de la ciudadanía en los asuntos municipales, el Ayuntamiento podría poner en marcha plataformas tecnológicas que permitan:

- ✓ Publicar en Internet propuestas del Ayuntamiento que sean debatidas y votadas por los ciudadanos. Se podrían lanzar campañas fijas o campañas específicas para recabar la opinión de los ciudadanos en un tema determinado.
- ✓ Permitir a los ciudadanos hacer sus propuestas para que éstas sean valoradas por el resto de vecinos y posteriormente puedan ser incorporadas a las políticas municipales.

*La participación ciudadana debe ser una de las prioridades de un Ayuntamiento abierto*

Algunas de las funcionalidades que deben poseer estos servicios de participación ciudadana son:

*El Ayuntamiento debe apostar por una participación ciudadana en los asuntos municipales más relevantes, poniendo en marcha plataformas que permitan recabar la opinión de los ciudadanos y debatir y votar propuestas del Ayuntamiento*

- Posibilidad de aportar ideas o propuestas que posteriormente se incluyan en los planes municipales de gobierno y que provengan de las necesidades o inquietudes expresadas por los ciudadanos.
- Posibilidad de votar ideas o propuestas que sean de mayor importancia para los ciudadanos y que les afectan de manera directa.
- Posibilidad de comentar ideas e iniciativas sugeridas por los propios ciudadanos.
- Posibilidad de compartir las propuestas con amigos por email o canales sociales, aprovechando la viralidad de la Red para extender las propuestas entre conocidos.
- Posibilidad de valorar y hacer un ranking de propuestas para desarrollar las más interesantes y preocupantes para los ciudadanos.

Es muy importante que las propuestas ciudadanas no se queden en el tintero, y que el Ayuntamiento realmente **actúe en función de estas propuestas**, que interiorice que la opinión de los ciudadanos cuenta para dar un mejor servicio público y para mejorar las políticas públicas municipales.

Como ejemplos de **plataformas de participación** ciudadana existentes a día de hoy podemos destacar las siguientes:

✓ **Ciudadanos de Castilla y León** (<http://castillayleon.ciudadanos2010.net>): esta plataforma cuenta con un Foro para cada Ayuntamiento orientado a la formulación de propuestas por parte de los ciudadanos del municipio que pueden proponer y votar. Pretende promover el acceso a la participación y lograr una comunicación eficaz entre Administración y ciudadanos. Adheridos a esta iniciativa están 35 municipios de Castilla y León. También cuenta con una plataforma de blogs ciudadanos, a la que están adheridos 138 Ayuntamientos de la región.

**Últimas propuestas**

- patrimonio industrial (Asociación Amigos del Ferrocarril , 25-02-06)
- Tren minero (Asociación Amigos del Ferrocarril , 25-02-06)
- Línea de Baruelo Quintanilla (Asociación Amigos del Ferrocarril , 25-02-06)
- Día Internacional de la Mujer Trabajadora (Asociación de Mujeres de Baruelo , 07-02-06)
- PLAN DEL CARBON (Comisiones Obreras , 31-01-06)

+ ver más

**Propuestas de los ciudadanos**

**Últimas Propuestas ciudadanas**

**Propuestas más respaldadas**

**El Golobar y La P220**  
Al Sr. Alcalde  
Sr. Lamalfa  
Teniendo noticias que la Diputación tiene en proyecto habilitar El Golobar como parte Palentina del Proyecto de San Glorio, insto al consistorio a dar las máximas facilidades para el resurgir de la comarca, considerando este ...  
**Eloy Mulero Gutiérrez** 06-04-06  
ver propuesta completa

**Cine Paracaidas**  
Al Sr. Alcalde  
Sr. Lamalfa  
Es sabido que se piensa restaurar el Antiguo cine "Moderno" (Paracaidas). Además de ser sede del "Enclave", ¿Tendrá alguna otra finalidad?...  
**Asociación de Mujeres de Baruelo** 31-01-06  
16 ver propuesta completa

**Arreglo del POLIDEPORTIVO**  
Una asociada ha solicitado la propuesta del necesario arreglo del POLIDEPORTIVO, ya que se encuentra en unas condiciones vergonzosas "Suciedad en gradas y pistas, no tiene material necesario para realizar algunos deportes, duchas, servicios, etc. etc." Los ...  
**Asociación de Mujeres de Baruelo** 31-01-06  
9 ver propuesta completa

Imagen 7: Ciudadanos de Castilla y León. Foro de propuestas

- ✓ **Irekia** (<http://www.irekia.euskadi.net>): es un espacio de participación abierta a la ciudadanía, iniciativa del Gobierno Vasco, que dota al ciudadano de control, participación y toma de decisión en las acciones del Gobierno. Irekia cuenta con un espacio para que los ciudadanos hagan sus sugerencias y sean comentadas, y también permite que los ciudadanos valoren propuestas realizadas por el Gobierno Vasco.

**Irekia - Gobierno Abierto.**

Espacio para la participación ciudadana

Creado por: irekia ej-gv Administrator Últimos miembros: 65

[Unirse al grupo](#)

- Ficheros del grupo
- Grupos de
- Miembros del grupo
- Páginas del grupo
- Videos
- Retos del grupo
- Propuestas relacionadas

**Estudio para analizar una posible conexión ferroviaria entre Bilbao y Castro Urdiales**  
Irekia - Gobierno Abierto.  
Bilbao-Castro Urdiales trenbidez lotzeko aukerari buruzko azterlana

Grupo abierto  
4 Miembros

**Estudio sobre las implicaciones y posibles consecuencias de un cambio horario laboral en el tejido empresarial de la CAPV, de cara a conseguir una mayor conciliación de la vida laboral y familiar.**  
Irekia - Gobierno Abierto.  
Estudio de un cambio horario laboral en el País Vasco para mayor conciliación de la vida laboral y familiar

24 Miembros

**Anteproyecto de Ley de Modificación de diversas leyes para su adaptación a la directiva 2006/123/CE, de 12 De Diciembre, del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a los servicios en el mercado interior**  
Irekia - Gobierno Abierto.  
Zerbitzuel buruzko europar zuzentaraua egokitzeko Legea

10 Miembros

**V Plan para la igualdad de mujeres y hombres**  
Irekia - Gobierno Abierto.  
Emakunde eta gizonez berdintasunerako V. Planari ekarpenak egiteko epea zabaldu du emakundek

6 Miembros

**Calendario de planes y actuaciones significativas del Gobierno Vasco 2009-2013**  
Irekia - Gobierno Abierto.  
Calendario de planes y actuaciones significativas del Gobierno Vasco 2009-2013

8 Miembros

Imagen 8: Irekia. Participación ciudadana del Gobierno Vasco

- ✓ **Participa en Andalucía** (<http://www.participaenandalucia.net/>): se trata de una plataforma de participación ciudadana en la que cada Ayuntamiento de la comunidad andaluza tiene su espacio y donde se permite a los ciudadanos de ese municipio que aporten propuestas y sean votadas por el resto de ciudadanos.



Imagen 9: Participa Andalucía

Otros servicios fomentan la colaboración con los ciudadanos para la mejora del servicio público ofrecido, como por ejemplo:

- ✓ **Fixmystreet** (<http://www.fixmystreet.com/>): pese a no ser un servicio puesto en marcha por una Administración, Fixmystreet supone un servicio muy interesante que puede tomarse como ejemplo de servicio “abierto”. A través de Fixmystreet un ciudadano del Reino Unido puede comunicar cualquier tipo de desperfecto en la calle donde vive (baches, bombillas fundidas de las farolas, graffitis, etc.), explica el problema que ocurre y desde Fixmystreet se envía la incidencia al Ayuntamiento correspondiente para que la subsane. Un servicio como este es muy sencillo de implementar por parte de un Ayuntamiento y permite dar un mejor servicio al ciudadano, ya que los problemas se solucionan con gran rapidez y supone un ahorro de costes, puesto que el Ayuntamiento no necesita emplear profesionales para hacer una inspección de la zona.

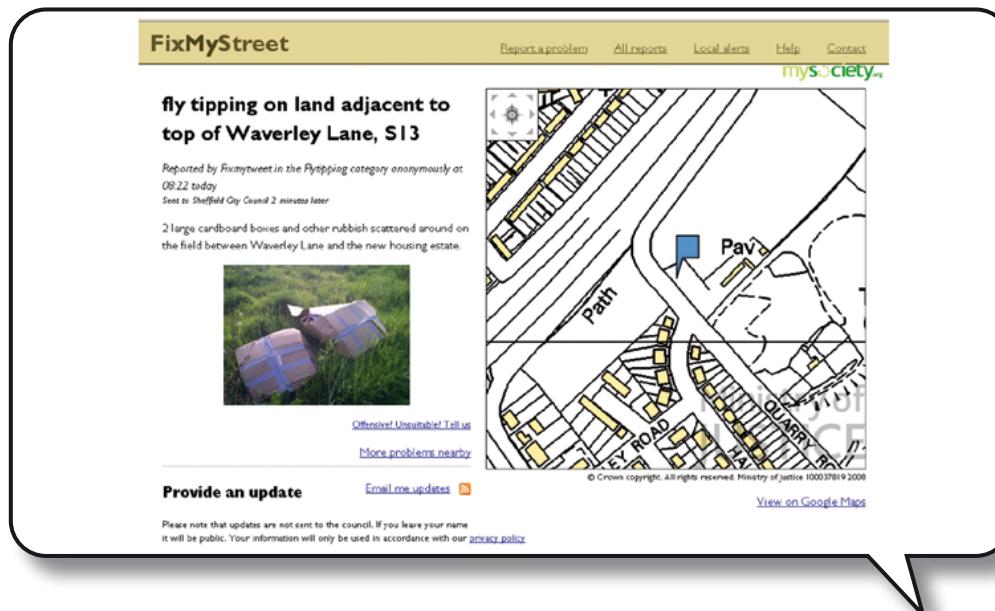


Imagen 10: Fixmystreet

- ✓ **ArreglaMiCalle** (<http://www.arreglamicalle.com>): es la versión española de este canal de colaboración entre Ayuntamientos y vecinos, y donde los ciudadanos pueden denunciar el mal estado de sus calles y barrios.

The screenshot shows a report on the ArreglaMiCalle website. The report details a street named 'Calle Caceres' in Valdemoro, which is described as being in poor condition due to three potholes filled with different types of asphalt. The report was made by a user named 'fabio\_6776' on January 19, 2009, at 12:38. The report includes a message in Spanish:

Quería informar sobre el mal estado de la calle Caceres en relación a su asfalto. Desde hace unos años han abierto 3 zanjas que se taparon y dejaron varias tiras de asfalto distinto. Todos los cortes de los que hablo se están rajando.  
Un saludo y muchas gracias

Below the message are links to report abuse or notify changes. The report was handled by the town hall ('Envío ayuntamiento') on December 21, 2009, at 09:10, and it was last updated on December 15, 2009, at 12:47. To the right of the report is a map showing the location of the street in Valdemoro, with a red dot indicating the exact spot of the report.

Imagen 11: ArreglaMiCalle

- ✓ El mapa de servicios que ofrece la ciudad de Helsinki (<http://www.hel.fi/palvelukartta/Default.aspx>): a través de una aplicación web, los ciudadanos pueden buscar servicios públicos del Ayuntamiento sobre el mapa de la ciudad mediante diferentes opciones y parámetros de búsqueda, y además ofrece la oportunidad de dar feedback por parte de los ciudadanos sobre el servicio consultado y comentarlo con otros usuarios.

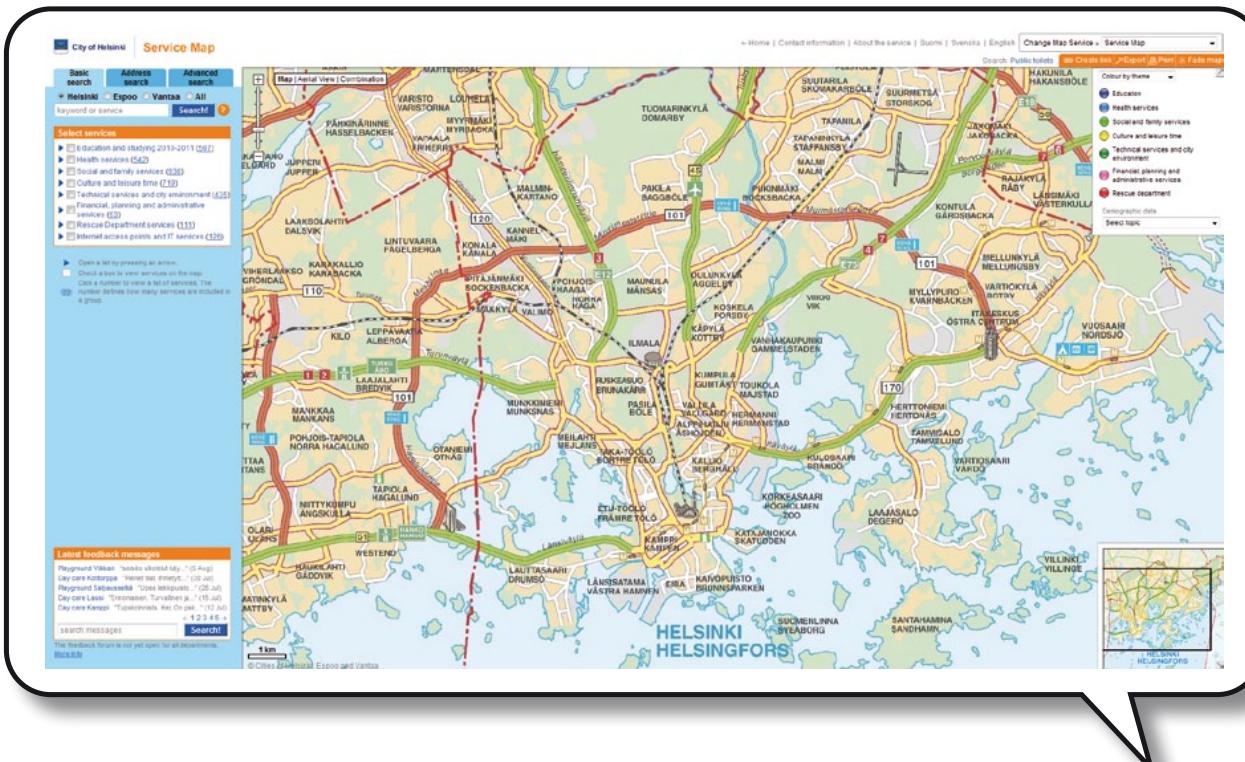


Imagen 12: Mapa de servicios de Helsinki

- ✓ **Biblioteca Nacional de Australia** (<http://newspapers.nla.gov.au/ndp/del/home>): ha digitalizado su archivo, junto con la transcripción de todos los textos, permitiendo a los ciudadanos, a través de Internet, corregir el texto reconocido automáticamente. Esto permite reducir la carga de trabajo de la Biblioteca, contando con la colaboración desinteresada de cientos de usuarios.

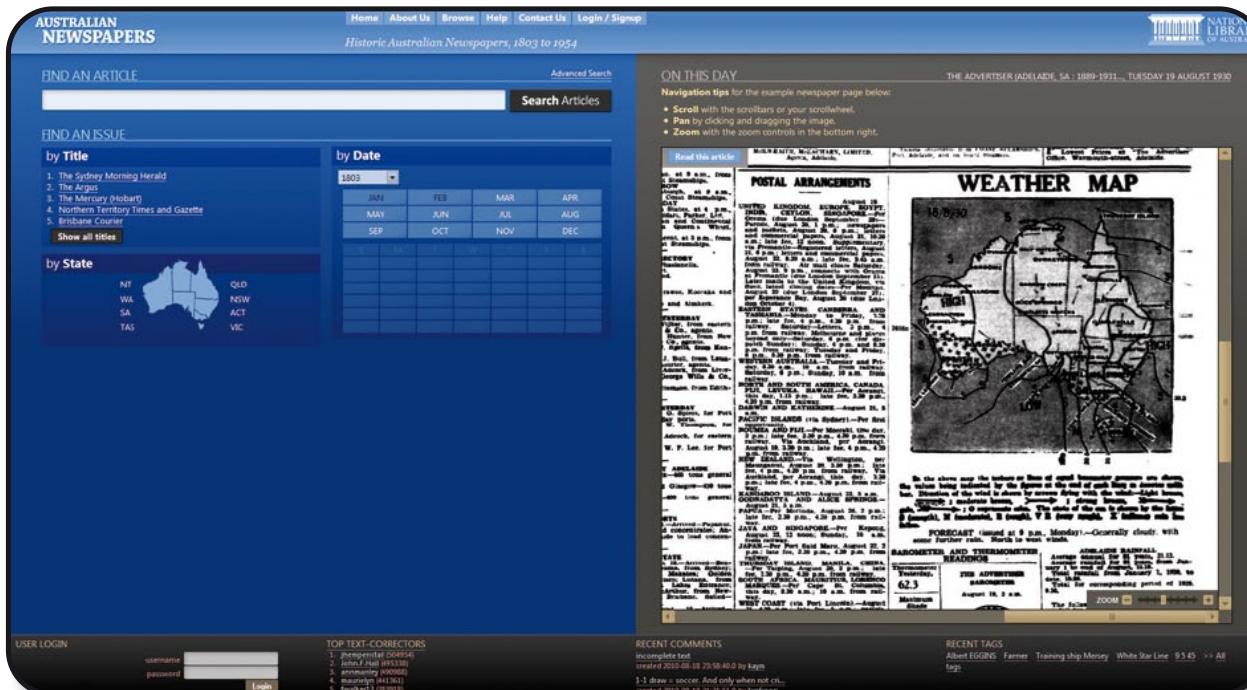


Imagen 13: Biblioteca Nacional de Australia

- ✓ “Verbeter De Buur” (<http://www.verbeterdebuurt.nl/>) en Holanda: página web en la que el usuario puede comunicar las incidencias ocurridas en su ciudad y posicionarlas sobre un mapa de Google, y que el resto de usuarios la voten para que sea arreglada por el Ayuntamiento. Cuando un problema a resolver aún no se ha apoyado, está “abierto” y se señala con una chincheta roja. Cuando se resuelve un problema o una idea se implementa por el Ayuntamiento, entonces la incidencia está cerrada y se señala con una bandera verde.

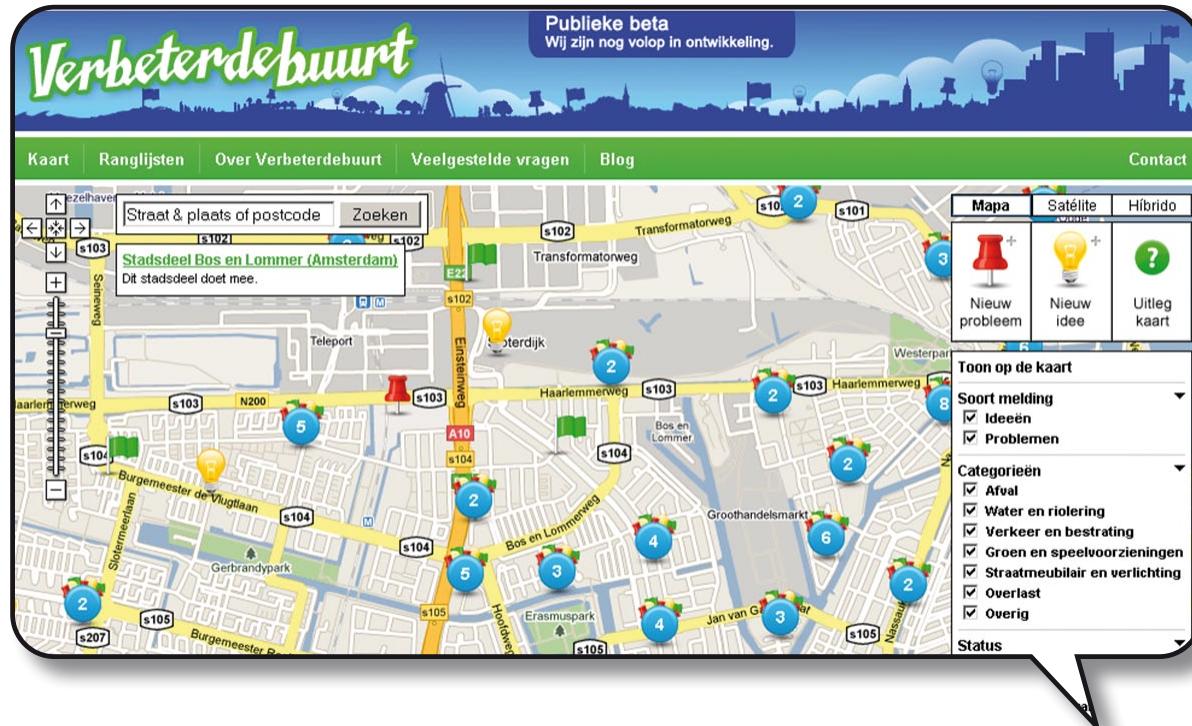


Imagen 14: Verbeter De Buur en Holanda, para la comunicación de incidencias en la ciudad

Todos estos ejemplos de colaboración y participación ciudadana se basan en el concepto de **crowdsourcing**, que consiste en que son los propios usuarios (los ciudadanos en este caso) quienes entre todos, con sus aportaciones a través de Internet, ayuden a resolver un problema del Ayuntamiento que de otra forma sería mucho más complicado (y caro) de solucionar.



contenidos  
**Gobierno**  
empleados empresas  
aplicaciones http  
políticas Internet  
servicio iniciativa www fomentar red  
gov eventos Abierto interesantes  
plataformas Twitter Facebook Administraciones  
sociales municipales

posibilidad tecnologías  
transparencia usuarios todos data  
Ayuntamiento acceso conocimiento local redes pública  
DATOS ideas Open  
PÚBLICOS apertura colaboración experiencia trabajo herramientas

Administrazione Abierto interesantes

medida 5

## 2.5 MEDIDA 5

### Apertura de datos públicos (Open Data)

La apertura de datos públicos es un pilar fundamental en el concepto de Gobierno Abierto. Entendemos como apertura de datos la práctica de las Administraciones de poner a disposición determinados datos de forma libre a todo el mundo. A esta filosofía también se la denomina **Open Data**, en inglés.

Obviamente, hay ciertos tipos de datos que las Administraciones no pueden hacer públicos, como son los datos de carácter personal, los sujetos a propiedad intelectual o aquellos que estén relacionados con la seguridad. Normalmente, los datos oficiales que se hacen públicos se denominan “**datos brutos**”, puesto que no están tratados de ninguna forma. La Administración ofrece y muestra sus datos públicos tal cual aparecen en sus bases de datos, por así decirlo. Son los ciudadanos o terceros los que dan forma y sentido a esos datos. A estos terceros que tratan los datos públicos para ofrecer un servicio de valor añadido se les denomina “**infomedios**”.

Las razones que motivan la apertura de los datos de las Administraciones podríamos resumirlas en:

✓ La apertura de datos públicos favorece la transparencia y la rendición de cuentas: los ciudadanos conoceremos mejor cómo funciona la Administración y en qué se invierten los impuestos recaudados, entre otros datos. Esto también permite que la Administración tenga una mejor imagen ante la ciudadanía.

✓ Se crean nuevas oportunidades de negocio en el valor añadido que las empresas pueden dar a los datos públicos en bruto, mediante el desarrollo de aplicaciones y servicios más ricos y útiles para el ciudadano.

✓ Por esto último, los ciudadanos tendrán mejores servicios basados en los datos públicos ofrecidos.

✓ La mejora en la eficiencia es otra razón importante para la apertura de datos, ya que en vez de seguir gastando recursos en informes y estudios desarrollados por diferentes agencias sobre el mismo tema, lo más apropiado sería publicar los datos públicos y que sean terceros los que traten esos datos para realizar estudios a medida.

La liberación de datos por parte del Ayuntamiento favorece la transparencia y fomenta la colaboración con ciudadanos y empresas

Las Administraciones custodian los datos, pero éstos pertenecen a los ciudadanos. Internet es un buen medio para ofrecer los datos públicos de forma abierta

- ✓ Al Ayuntamiento le permite colaborar de forma óptima tanto internamente como con otras Administraciones y descubrir nuevos enfoques comparando fuentes de datos diferentes.
- ✓ Se consigue ordenar y estructurar la información interna del Ayuntamiento para posteriormente ofrecerla a los ciudadanos a través de Internet. Se consigue una mayor integridad, fiabilidad y estructuración de la información del Ayuntamiento.

¿Cómo se publican estos datos, en términos tecnológicos? Sin entrar en demasiados detalles técnicos, los datos públicos tienen que ser publicados en bruto y deberían cumplir con los siguientes requisitos:

- Deben estar basados en formatos ampliamente aceptados (formatos XML, RDF, Excel, CSV, datos geográficos en KML o WMS, etc.).
- Deben poder ser encontrados fácilmente, por lo que se recomienda la categorización de los datos públicos en catálogos de datos. Los datos en bruto se organizan en “conjuntos de datos” o “datasets”.
- Deben ser completos, originales y correctos, lo que supone la integridad y fiabilidad de los datos que se publican.
- Deben ser accesibles: deben estar disponibles para cualquiera que lo desee: funcionario, Administración, ciudadano, empresas, organizaciones, etc.
- Deben ser entendibles por máquinas, por lo que se sugiere que incluyan metadatos que describan los datos brutos.
- Como se comentaba antes, se excluyen de abrir aquellos datos públicos que estén sujetos a privacidad personal, seguridad o propiedad intelectual. Los datos protegidos por la Ley Orgánica de Protección de Datos, por tanto, quedan excluidos, pero si son anonimizados podrían hacerse públicos.

Algunos ejemplos de modelos de apertura de datos destacables son:

- ✓ **El Modelo USA** (<http://data.gov>): el proyecto de Apertura de Datos en Estados Unidos, dirigido por Vivek Kundra, Director de Tecnología de la Administración de Obama, ofrece los datos directamente en bruto.
- ✓ **El Modelo UK** (<http://data.gov.uk>): en este caso, el proyecto de Apertura de Datos de Reino Unido, está siendo dirigido por Tim Berners-Lee, y a los datos brutos se añaden metadatos (información adicional) para que éstos sean “entendibles” por máquinas y permitir la interoperabilidad e integración de servicios.

En España, un caso muy interesante es el del País Vasco con su iniciativa **Open Data Euskadi** (<http://opendata.euskadi.net/>) es el portal de acceso a los datos públicos del Gobierno Vasco en formato reutilizable.

The screenshot shows the homepage of the Open Data Euskadi portal. At the top, there's a navigation bar with links for 'Inicio', 'Catálogo de datos', 'eu', 'es', 'Contacto', 'Ayuda', 'Mapa', 'Accesibilidad', and 'Mis gestiones'. Below the navigation is a menu bar with 'Qué es Open Data', 'Catálogo de datos', 'Cómo utilizar los datos', and 'Ideas y ejemplos'. A sidebar on the right says 'Colabora con Open Data Euskadi en la Comunidad Vasca de Innovadores' with a link to 'euskadi.net'. The main content area displays search results for '1,396 resultados en 140 páginas sobre Opendata'. It lists several datasets with download links in ZIP, XML, and RDF formats, along with their dates of publication (e.g., 14/04/2010, 16/05/2009, 16/04/2008). The datasets include 'Permisos o Licencias de conducir (miles), 2008', 'Infraestructuras del euskera según el área de actividad por territorio, 2008', 'Elecciones municipales 2007. Nº de concejales elegidos por sexo y partidos políticos', and 'Actividad física por sexo y grupo socioeconómico (% estandarizado por edad), 2002-2007'.

Imagen 15: Datos públicos del Gobierno Vasco (Open Data Euskadi)

¿Qué tipo de datos públicos podría abrir un Ayuntamiento?

Algunos ejemplos de datos que podría publicar son:

- Ayudas otorgadas.
- Resultados electorales.
- Datos estadísticos: demográficos, territoriales, etc.
- Indicadores de rendimiento de cada área del Ayuntamiento.
- Pagos realizados a proveedores por el Ayuntamiento.
- Incidencias ocurridas: accidentes, delitos, incendios, calles cortadas, etc.
- Licencias concedidas.
- Publicaciones y documentación realizada por el Ayuntamiento.
- Direcciones de calles para mostrar sobre un mapa (en formato KML, por ejemplo).
- Puntos de reciclaje.
- Localización de empresas, museos, cines, bibliotecas, polideportivos, parques, colegios, centros cívicos, zonas de aparcamiento, etc.
- Puntos de recogida de basura.
- Señales de tráfico.
- Webcams.

La liberación de datos por parte del Ayuntamiento permite a las empresas crear nuevas oportunidades de negocio

Otras consideraciones que el Ayuntamiento debe tener muy en cuenta a la hora de abrir sus datos públicos son:

- ✓ Será necesario crear y establecer códigos de conducta para la reutilización por terceros de los datos públicos, donde se defina cómo utilizar correctamente los datos, se obligue a citar la fuente de los datos cuando se utilicen, cuándo está y cuándo no está permitido hacer uso de esos datos (no permitir la reutilización para actividades ilegales, violentas, racistas, etc.), que no se altere la información proporcionada, etc. Se puede ver un ejemplo de código de conducta en la página web de Open Data de Reino Unido (<http://data.gov.uk/codeofconduct>).
- ✓ Igualmente será necesario establecer una política de licencias de uso de la información pública ofrecida. La Ley 37/2007, de reutilización de información del sector público, hace referencia a que será posible establecer diferentes formas de licenciamiento de la información pública, posibilita la aplicación de tasas o precios públicos por el suministro de esta información y permite sancionar a quienes incumplan los términos de licenciamiento.

Es posible utilizar modalidades de reutilización sin ningún tipo de restricción (quizá únicamente con algún tipo de aviso legal con las condiciones generales de uso) o bien licenciar el uso de dicha información (que es, por otra parte, la opción preferida por la normativa). En este sentido, se puede optar por algún tipo de licencia Creative Commons (<http://es.creativecommons.org/>) o similar.

- ✓ Es conveniente tener en cuenta las recomendaciones que se hacen desde W3C, consorcio internacional para el desarrollo de la Web, sobre la publicación de datos abiertos (<http://www.w3.org/TR/gov-data/>), donde se dan indicaciones sobre qué información hacer pública, qué formatos e interfaces utilizar, restricciones, etc.
- ✓ El Ayuntamiento debe definir una estructura interna que de soporte a esta apertura de datos públicos: se debe definir quiénes ostentan los roles de propietario de los datos, validador, revisor de la calidad, publicador de los datos, etc.
- ✓ Existen ya algunas plataformas comerciales que permiten al Ayuntamiento desplegar sus datos públicos en Internet. Un ejemplo de ellas es Socrata (<http://www.socrata.com>), en la que pagando una tarifa, permite cargar y visualizar conjuntos de datos públicos, acceder a ellos mediante APIs y difundir los datos a otras redes sociales, como Twitter.

A continuación mostramos algunos ejemplos de ciudades que ya ofrecen sus datos públicos en Internet:

- Ciudad de Vancouver (<http://data.vancouver.ca/databatalogue/index.htm>): posee un catálogo de datos abiertos interesantes y de utilidad para los ciudadanos, ordenados alfabéticamente y en tablas que facilita su acceso.

Name & Information about Data	CSV	XLS	DWG	KML	SHP	ECW	Mr SID	Google Maps	Bing Map
<b>A</b>									
Address labels for map display			✓ DWG	✓ KML	✓ SHP				
Alleyways			✓ DWG	✓ KML	✓ SHP			G	b
Apartment recycling schedule zones			✓ DWG						
Art									
<b>B</b>									
Bikeways			✓ DWG	✓ KML	✓ SHP			G	b
Block numbers			✓ DWG	✓ KML	✓ SHP			G	b
Block outlines			✓ DWG	✓ KML	✓ SHP				

Imagen 16: Catálogo de Open Data de la ciudad de Vancouver

- Ciudad de San Francisco (<http://www.datasf.org/>) ofrece información sobre aparcamientos accesibles y disponibles, inventario sobre el parque móvil de la ciudad, precio del combustible, subvenciones para el desarrollo vecinal, etc. Además, permite a los usuarios hacer comentarios de los datos públicos ofrecidos, con la posibilidad de señalar si hay algún error o fallo de integridad de los datos publicados, etc.

The screenshot shows the DataSF beta website interface. At the top, there's a navigation bar with links for Datasets, About, Scorecard, Contact Us, App Showcase, Suggest Other Datasets/Apps, Register | Login, Search.., and Go. Below the navigation is a secondary menu with categories like Admin & Finance, Environment, Geography, Housing, Human Services, Public Safety, Public Works, Transportation, RSS Feed, and Advanced Search. The main content area has a sidebar titled "What is DataSF?" which explains the site's purpose as a clearinghouse for datasets from the City & County of San Francisco. It lists four goals: improving access to data, helping the community create innovative apps, understanding what datasets users want, and getting feedback on dataset quality. Below this is a dark call-to-action box with orange text: "looking for a dataset or app that you'd like to see? < tell us >". The main content area is titled "Datasets" and features a listing for "SFPUC Datasets". This entry has a 5-star rating icon and is categorized under "Admin & Finance". It has 147 views and a link to http://sfwater.org. The description notes that the San Francisco Public Utilities Commission (SFPUC) is undertaking a major water system improvement program to repair and improve the Hetch Hetchy water delivery system. The SFPUC will let construction contracts valuing \$2.3 billion, between now and 2013. The entry also includes fields for Agency Name, Date Released, Time Period, Frequency, Location of dataset, Format, and Location of Data Dictionary. A speech bubble points from the bottom right towards the "Datasets" section.

Imagen 17: Open Data de la ciudad de San Francisco

- Ciudad de Washington DC (<http://data.octo.dc.gov/>): cuenta con datos públicos de los 431 distritos que forman parte de la ciudad. Se puede utilizar el catálogo de datos para suscribirse por Atom y acceder a datos públicos en XML, Texto/CSV, KML o formatos ESRI Shapefile.

The screenshot shows the DC Data Catalog homepage. At the top, there's a navigation bar with links to DC.gov, Service Request Center, Area Residents, Business & Non-Profit, Visitors, Media, and Government. Below the navigation, a banner reads "New design & features coming soon!" with a link to subscribe to the Data Catalog News feed. To the left, there's a section titled "Create Your Own Visualizations using DC datasets" with a sub-section about "Swivel and Many Eyes". There are also sections for "Popular Downloads" (listing datasets like CJIS Juvenile Arrests and Charges 2009, CJIS Juvenile Arrests and Charges 2008, Crime incidents (ASAP) 2010, etc.) and "Live Data Feeds" (listing feeds like 311 Service Requests, CJIS Juvenile Arrests and Charges, Completed Construction Projects 2010, etc.). On the right, there are sections for "See it on Google Maps" (listing datasets for Google Maps like 311 Service Requests, Building Permits, CBEs active in ITSA Program, etc.) and "Custom Downloads" (listing datasets for custom download like 311 Service Requests, Building Permits, CJIS Juvenile Arrests and Charges, Completed Construction Projects 2010, etc.). A large speech bubble points from the bottom right towards the "Custom Downloads" section.

Imagen 18: Open Data de la ciudad de Washington DC

- Ciudad de Nueva York (<http://www.nyc.gov/html/datamine/html/data/raw.shtml>): ofrece una serie de datos que pueden ser seleccionados desde un listado buscador.

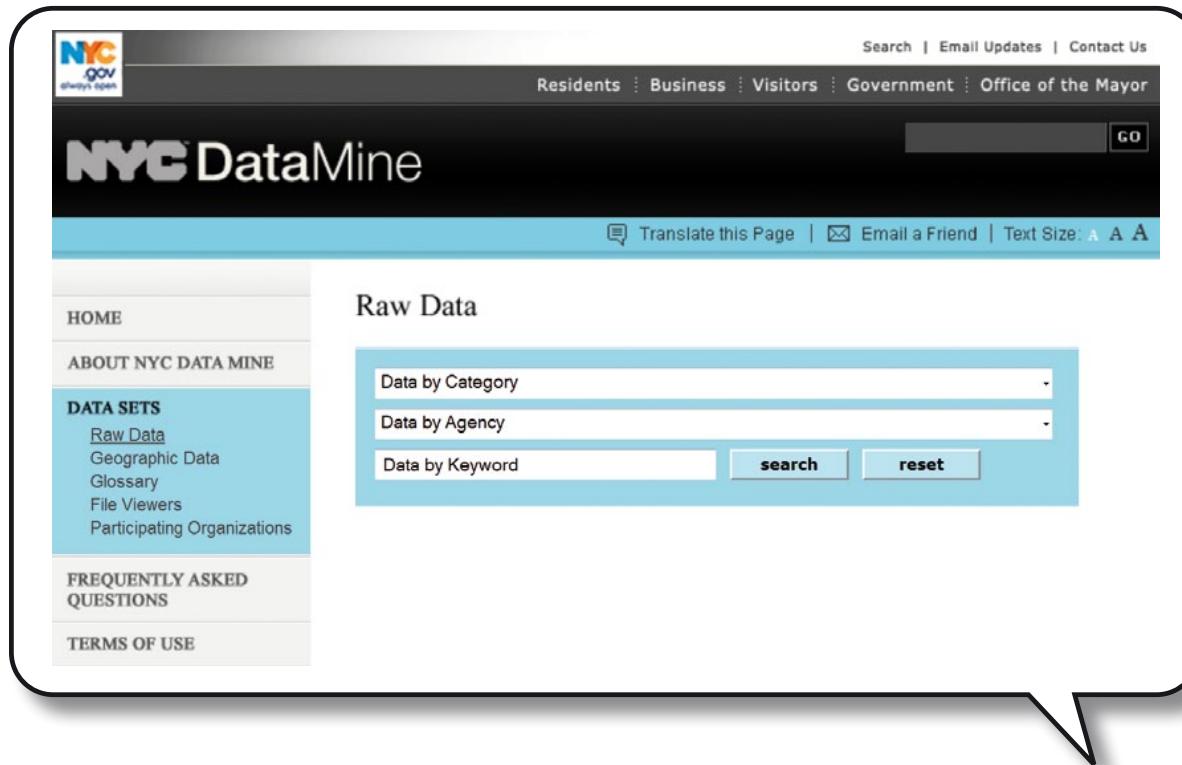


Imagen 19: Open Data de la ciudad de Nueva York

Hay que indicar que la apertura de datos públicos es una medida muy ambiciosa que el Ayuntamiento no debe intentar aplicar a la ligera. Supone un gran reto organizativo para la Administración y, en muchas ocasiones, una completa redefinición de la estructura y forma de trabajar de la Administración para ofrecer al ciudadano la información pública más útil, organizada y actualizada posible.





# APLICACIONES PÚBLICAS

A word cloud centered around the concept of Public Applications (Aplicaciones Públicas). Key words include: Ayuntamiento, ciudadanos, servicio, todos, ciudad, red, canal, acceso, eventos, municipio, Internet, data, contenidos, interesantes, municipales, fomentar, conocimiento, Open, reutilización, http, ciudadana, apertura, Abierto, usuarios, recursos, colaboración, plataformas, datos, importante, administración, información, www, redes, Gobierno, transparencia, herramientas, empleados, abierta, ciudadanía, administraciones, gov, sociales, posibilidad, políticos, propuestas, blogs, local, tecnologías, trabajo, mejorar, municipal, ideas.

medida 6

## 2.6 MEDIDA 6

### Promover el desarrollo de aplicaciones con datos públicos por terceros

Una vez que el Ayuntamiento ha publicado los datos públicos que posee, éstos podrán ser utilizados por terceros para el desarrollo de nuevas aplicaciones de valor para la ciudadanía. Esto no sólo supondrá el desarrollo de aplicaciones interesantes y útiles para los ciudadanos, sino también un ahorro de costes, puesto que el Ayuntamiento no tiene que desarrollar estas aplicaciones, sino solamente dejar sus datos abiertos. Los infomedios desarrollarán aplicaciones web, widgets o aplicaciones para terminales móviles (iPhone, Android, etc.) con estos datos.

Por tanto el siguiente paso que se debe tomar es el de **promover** que se haga uso de dicha información, para que tanto ciudadanos como empresas puedan, en primer lugar conocer qué datos públicos existen y, en segundo lugar, desarrollar este tipo de aplicaciones y servicios. Estas aplicaciones desarrolladas permitirán obtener una mayor eficiencia, aprovechamiento y reutilización de datos públicos.

Una vez liberados los datos del Ayuntamiento, los ciudadanos y empresas podrán convertirlos en aplicaciones útiles



Un ejemplo de este tipo de servicios lo podemos encontrar en la página web “El precio de la gasolina” (<http://www.elpreciodelagasolina.com/>), donde a partir de datos públicos ofrecidos por la Administración del Estado, una empresa ha desarrollado este servicio que muestra el precio actualizado de la gasolina en las estaciones señaladas.

**El precio de la gasolina y el gasoil en España**

Más de 7.000 gasolineras. Todos los precios actualizados todos los días

Estás aquí: [Portada](#) → Gasolineras en Segovia

**Gasolineras en Segovia**

Distancia	Nombre	Dirección	Localidad	Provincia	Gasolina 95	Gasolina 98	Gasóleo A habitual
0,354 Km	CAMPSA	<a href="#">CL AVENIDA PADRE CLARET, 8</a>	<a href="#">SEGOVIA</a>	<a href="#">Segovia</a>	1,139 €	1,254 €	1,069 €
0,555 Km	CAMPSA	<a href="#">CL PASEO EZEQUIEL GONZALEZ, 28</a>	<a href="#">SEGOVIA</a>	<a href="#">Segovia</a>	1,139 €	1,254 €	1,069 €
1,568 Km	CEPSA	<a href="#">AVDA. JUAN CARLOS I, 19 (N-603 km 94,5)</a>	<a href="#">SEGOVIA</a>	<a href="#">Segovia</a>	1,139 €	1,249 €	1,074 €
1,650 Km	CAMPSA	<a href="#">CL PLAZA PUERTA MADRID S.N.</a>	<a href="#">SEGOVIA</a>	<a href="#">Segovia</a>	1,135 €		1,059 €
1,745 Km	REPSOL	<a href="#">CALLE LOS DORADORES, 6</a>	<a href="#">SEGOVIA</a>	<a href="#">Segovia</a>	1,139 €	1,254 €	1,069 €
2,178 Km	CEPSA	<a href="#">CALLE CARRETERA SAN RAFAEL, 5</a>	<a href="#">SEGOVIA</a>	<a href="#">Segovia</a>	1,139 €	1,249 €	1,074 €
2,686 Km	AYUCA	<a href="#">C.N.-603-MARCEN IZQUIERDO km 93.60000</a>	<a href="#">SEGOVIA</a>	<a href="#">Segovia</a>	1,145 €	1,260 €	1,074 €
2,709 Km	AYUCA	<a href="#">C.N.-603-MARGEN DERECHO km 93.60000</a>	<a href="#">SEGOVIA</a>	<a href="#">Segovia</a>	1,145 €	1,260 €	1,074 €
2,893 Km	REPOSTAR-EL MIRADOR DE LA LASTRILLA	<a href="#">CL-601 (VALLADOLID-SEGOVIA) km 105</a>	<a href="#">LASTRILLA</a>	<a href="#">Segovia</a>	1,154 €		1,070 €
		<a href="#">CARRETERA N-110 A SORIA</a>					

Encuentra el seguro más barato posible para tu coche o moto  
Prueba el comparador de seguros

Imagen 20: Web “El precio de la gasolina”

¿Cómo puede el Ayuntamiento fomentar la utilización de sus datos públicos?

Algunas ideas son:

- ✓ Realizar **concursos para el desarrollo de aplicaciones**. Por ejemplo, el Desafío AbreDatos 2010 ([www.abredatos.es](http://www.abredatos.es)), es un concurso para el desarrollo exprés de servicios tecnológicos al ciudadano basados en el uso de datos de Administraciones Públicas. El Ayuntamiento podría promover concursos de este tipo o adherirse a iniciativas similares.
- ✓ Abrir campañas de **solicitud de ideas** para que los propios ciudadanos propongan aplicaciones útiles que se podrían desarrollar con los datos públicos de la Administración. El Gobierno británico tiene una página web permanentemente abierta donde recaba este tipo de propuestas (<http://data.gov.uk/ideas>).
- ✓ La Administración tiene que **ponérselo fácil a los desarrolladores**, para ello es conveniente que los datos públicos vengan acompañados de buena documentación de desarrollo, se haga uso de lenguajes de programación estándar, etc. Algunos de los Ayuntamientos más punteros en el mundo en cuanto a apertura de datos públicos como son San Francisco y Nueva York, están trabajando en establecer una interfaz universal de programación para el acceso a sus datos públicos. De esta manera, se facilita a los programadores la creación de nuevas aplicaciones con la información pública. Esta interfaz, denominada Open311 API, permitirá comunicarse con el Ayuntamiento a través de Internet para obtener y proporcionar información sobre el espacio urbano (baches, farolas, puntos de recogida de basura, etc.) que permitirá crear nuevas y atractivas aplicaciones para el usuario final.

Las aplicaciones desarrolladas por terceros permiten obtener una mayor eficiencia y aprovechamiento de los datos públicos

El Ayuntamiento puede fomentar la utilización de datos públicos a través de concursos y solicitud de ideas

- ✓ También es importante que se cree alrededor de los datos públicos de la Administración una **comunidad de desarrolladores** “estables” que ayuden a evolucionar las aplicaciones creadas y hagan un uso asiduo de los datos públicos de la Administración, propongan nuevas líneas de trabajo, etc.

conocimiento políticos  
posibilidad  
Abierto importante  
herramientas  
Gobierno  
Servicio  
internas  
interesantes  
red  
escucha  
fomentar  
ciudadana  
tecnologías  
municipales  
redes iniciativa  
apertura  
sociales  
data  
gestión  
comunicación  
desarrollo  
aplicaciones  
políticas  
**Administraciones**  
**ciudadanos**  
reutilización  
Internet  
**TRANSPARENCIA**  
**Ayuntamiento**  
**Administración**  
**información**  
acceso  
canal  
recursos  
www  
plataformas  
todos  
experiencia  
blogs  
empleados  
colaboración  
usuarios  
propios  
local  
gov

medida 7

## 2.7 MEDIDA 7

### Hacer más transparente la gestión municipal

La transparencia incide necesariamente en la rendición de cuentas. La sociedad reclama su derecho de acceso a la información referente a la gestión municipal y a la divulgación de información acerca del desempeño de los gobiernos municipales, ¿qué hacen?, ¿en qué se gastan los impuestos de los ciudadanos?. Es decir, se exige la rendición de cuentas del gasto público, saber en qué se están utilizando los fondos municipales y si se hace de la forma correcta y eficaz.

Esta rendición de cuentas de los Ayuntamientos con sus ciudadanos contribuye a hacer más responsables tanto a los políticos como al personal que trabaja para la Administración en su labor pública y, al mismo tiempo, a generar confianza entre los ciudadanos.

La forma en que las Administraciones divulgan este tipo de información sigue dos caminos:

✓ Difusión **reactiva**: la institución da respuesta a las demandas de los ciudadanos sobre documentación que generalmente no se difunde a solicitud expresa de los ciudadanos.

La transparencia es la base de la confianza de los ciudadanos en su Ayuntamiento

Un Ayuntamiento abierto debe ser proactivo a la hora de ofrecer información de su gestión municipal a los ciudadanos

✓ Difusión **proactiva**: por iniciativa propia, la Administración muestra toda esta información a sus ciudadanos. Será esta segunda forma de divulgación la que deben promover los Ayuntamientos abiertos, dando más transparencia a su trabajo y mostrando de forma voluntaria la información al ciudadano.

Las nuevas tecnologías permiten ampliar la transparencia en la gestión pública de la Administración. Para ello, la Administración puede implementar diferentes servicios a través de Internet que permitan al ciudadano visualizar cómo se está gestionando el presupuesto municipal. Este concepto de rendición de cuentas o “accountability” es muy reciente y por decirlo de algún modo está en construcción, pudiendo poner en práctica diferentes instrumentos, como por ejemplo:

- ✓ Informes gráficos que muestren el desempeño económico y técnico de los proyectos llevados a cabo por la Administración.
- ✓ Informes públicos de carácter legal, técnico o financiero.
- ✓ Evaluaciones del desempeño que analicen el cumplimiento tanto interno como externo de las metas y objetivos propuestos por la Administración.
- ✓ Certificaciones de agentes externos que garanticen la imparcialidad en la evaluación de la consecución de objetivos.
- ✓ Auditorías sociales que integren herramientas como la información pública, mecanismos participativos, etc.

Algunos ejemplos de Administraciones que están haciendo públicos sus resultados para favorecer la rendición de cuentas y la transparencia a sus ciudadanos son:



- **USA Spending.gov:** esta página web ofrece información sobre cómo se está gastando el presupuesto del Gobierno de Estados Unidos. Se puede buscar por Agencia, por localización en un mapa o por fechas, según interese al ciudadano.



Imagen 21: USA Spending.gov: información sobre el gasto público en USA

- **IT Dashboard:** (<http://it.usaspending.gov/>): muestra el estado de todos los proyectos sobre nuevas tecnologías desarrollados por parte del Gobierno de Estados Unidos, incluyendo el porcentaje de la inversión realizada hasta un determinado momento, cumplimiento de la planificación temporal, etc.



Imagen 22: IT Dashboard muestra los proyectos sobre nuevas tecnologías desarrollados por parte del Gobierno de Estados Unidos

- **Recovery.gov:** sitio web oficial también del Gobierno norteamericano para el seguimiento del Plan Federal contra la crisis, que ofrece información sobre el gasto público. Los mapas creados muestran datos de los Estados incluyendo contratos, subvenciones y préstamos, pudiendo ver con todo detalle cómo se está gastando el presupuesto en cada localidad.



Imagen 23: Recovery.gov es la web oficial del Gobierno norteamericano para el seguimiento del Plan Federal contra la crisis

- En Washington DC (<http://track.dc.gov>): el sitio web del Ayuntamiento muestra a sus ciudadanos el presupuesto manejado por cada una de las áreas de trabajo municipales, gastos, índices de gestión de las cuentas públicas, rendimientos, etc.

The screenshot shows the homepage of track.dc.gov. At the top, there's a banner featuring a red, white, and blue star pattern, the text "track DC.gov", and a quote from Mayor Adrian M. Fenty: "My promise is simple. District Government must become accountable to the people of our city. ...My promise will not be broken." Below the banner is a navigation menu with links: DC.gov, Service Request Center, Area Residents, Business & Non-Profit, Visitors, Media, and Government.

The main content area has a heading "Welcome to TrackDC" and a paragraph about the site's purpose. It also features a bar chart titled "FY09 Key Performance Indicators" with the following data:

Category	Value
Not Achieved	103
Partially Achieved	117
Fully Achieved	342
No Data	54
Baseline	3
Workload	17

Below the chart, there's a section titled "Featured Agency: DHCF - Department of Health Care Finance" with a photo of Julie Hudman and a brief bio: "Julie Hudman Since April 7, 2009". To the right, there's a circular diagram titled "Current Year Budget" with segments labeled: "HEALTH CARE ORGANIZATION MANAGEMENT", "HEALTH CARE FINANCIAL OPERATIONS", "HEALTHCARE POLICY AND PLACEMENT DELIVERY MANAGEMENT", and "ACCOUNTABILITY". A callout bubble points to the "HEALTH CARE FINANCIAL OPERATIONS" segment.

Imagen 24: track.dc.gov muestra a sus ciudadanos el presupuesto manejado en Washington

- En España, el **Ayuntamiento de Sant Boi de Llobregat** ([www.santboi.cat](http://www.santboi.cat)) lleva años haciendo transparente la gestión municipal a sus ciudadanos. Dispone de un instrumento de planificación estratégica para su acción de gobierno, donde se puede visualizar una hoja de ruta y nivel de cumplimiento de la gestión municipal y un instrumento de priorización de los diferentes presupuestos municipales durante el mandato.



Imagen 25: Ayuntamiento de Sant Boi de Llobregat ejemplo de transparencia en la gestión municipal

TRABAJO COLABORATIVO

Ayuntamiento Gobierno importante iniciativa  
Administración cambio acceso Internet pública desarrollo  
Administraciones municipales experiencia  
servicio transparente ideas cambio

medida 8

## 2.8 MEDIDA 8

### Utilizar herramientas de trabajo colaborativo interno

El Ayuntamiento debe fomentar el trabajo colaborativo intra e inter departamental, así como con diferentes Administraciones. Esta comunicación permitirá un intercambio de información entre empleados que enriquecerá el trabajo llevado a cabo, se aprenderá de las experiencias de otros, y de la labor llevada a cabo en su propia organización y en otras instituciones.

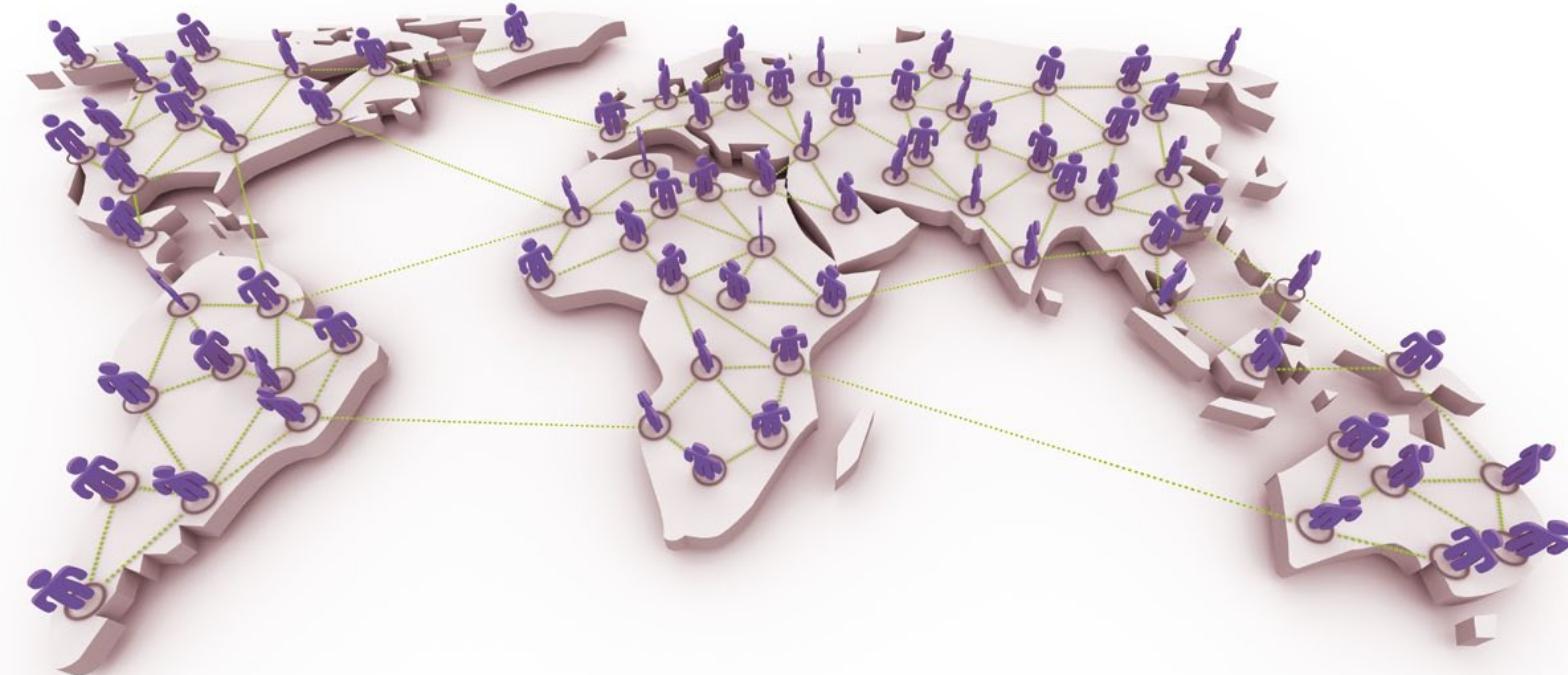
Las principales herramientas colaborativas que un Ayuntamiento puede utilizar para favorecer la colaboración interna son:

- ✓ Wikis compartidas entre departamentos, son herramientas ideales para la gestión de proyectos y gestión del conocimiento que está repartido entre cada empleado de las diferentes áreas.
- ✓ Foros, en los que se puedan debatir asuntos horizontales o verticales del Ayuntamiento por los empleados. Estas herramientas favorecen la comunicación entre áreas y la resolución de problemas gracias al conocimiento común.
- ✓ Blogs de empleados públicos, blogs por temáticas o asuntos municipales, etc.
- ✓ Herramientas para la compartición de documentación en red.
- ✓ Calendarios comunes.
- ✓ Agenda de contactos comunes.
- ✓ Noticias compartidas.
- ✓ Listas de correo electrónico.
- ✓ Comunidades virtuales.

La colaboración entre los empleados públicos permite enriquecer y mejorar su trabajo diario. Hay múltiples herramientas para ello

Estas herramientas, además de ser útiles en el trabajo diario de los empleados públicos, permiten recopilar y centralizar en un único punto toda la información de la Administración, haciendo que para la organización sea menos traumática la rotación de personal, puesto que el conocimiento sigue residiendo en la base documental.

Un Ayuntamiento abierto debe ofrecer oportunidades a los empleados públicos para contribuir con su experiencia y participar en la mejora de la gestión municipal





abierta ciudadana tecnologías importante desarrollo Internet ideas canal Twitter Ayuntamiento www administración interesantes iniciativa usuarios herramientas experiencia web red recursos blogs acceso datos local Gobierno sociales Abierto plataformas todos comunicación

públicos políticas posibilidad empleados Administraciones servicios trabajo empresas municipales

propios http información colaboración transparente apertura aplicaciones conocimiento

# PARTICIPACIÓN INTERNA

medida 9

## 2.9 MEDIDA 9

### Fomentar la participación interna en el Ayuntamiento

Estos mecanismos para fomentar la participación interna pretenden poner en valor la iniciativa, el conocimiento y la experiencia de los miembros del personal del Ayuntamiento, ya que constituyen el recurso más importante de la Institución. Los empleados públicos tienen un gran conocimiento de cómo se lleva a cabo su trabajo y tienen ideas muy prácticas sobre cómo mejorar el proceso así como para resolver problemas y mejorar la calidad del servicio. Hay que fomentar que esa iniciativa latente en el empleado se aproveche al máximo en beneficio del funcionamiento del Ayuntamiento.

Para el fomento de la participación interna:

- ✓ El Ayuntamiento debe **apoyar las redes sociales de los propios empleados** (blogs, grupos en Facebook, etc.), como lugar para comunicarse ya no sólo entre diferentes departamentos, Administraciones o Entidades, sino también para compartir conocimiento con los demás empleados públicos del mismo área, y de esta manera mejorar el servicio, contrastar opiniones etc. Esto permitirá aprovechar la gran experiencia que posee el personal de las Entidades Locales.
- ✓ El Ayuntamiento debería **premiar** y reconocer la participación, implicación y compromiso de los empleados del Ayuntamiento.
- ✓ El Ayuntamiento podría crear **plataformas para la recogida de ideas de mejora** que permitan a los empleados públicos contribuir con sus ideas y experiencia a mejorar el servicio ofrecido a los ciudadanos.

La participación de los trabajadores de la administración poniendo su experiencia y conocimiento al servicio de la Administración permitirá mejorar el servicio ofrecido a los ciudadanos

El Ayuntamiento abierto debe favorecer y premiar las iniciativas de participación interna de sus trabajadores

- ✓ **Fomentar una cultura interna** en el Ayuntamiento en la que la colaboración y participación se integren en el trabajo habitual. Para ello no sólo es necesario poner a disposición de los empleados las herramientas necesarias, sino también definir políticas para su uso responsable, participación y utilización inteligente de los recursos colaborativos.

Estas medidas llevarían a la Entidad a crear un compromiso y minimizar el miedo al cambio de los trabajadores, además de fomentar la participación y la colaboración interna.

A large word cloud centered on the page, enclosed in a white rounded rectangle. The words are primarily in black, with some in white or light gray. The most prominent words are 'GESTIÓN' (in large white letters), 'Ayuntamiento' (in large black letters), 'CAMBIO' (in large black letters), and 'información' (in large black letters). Other visible words include 'Adminstración', 'servicio', 'ciudadanos', 'redes', 'reutilización', 'gov', 'trabajo', 'todos', 'contenidos', 'herramientas', 'pública', 'sociales', 'fomentar', 'data', 'apertura', 'web', 'participación', 'usuarios', 'blogs', 'canal', 'empresas', 'interesantes', 'blogs', 'participación', 'usuarios', 'ideas', 'tecnologías', 'experiencia', 'acceso', 'abierta', 'comunidad', 'plataformas', 'Twitter', 'local', 'posibilidad', 'aplicaciones', 'Gobierno', 'internacional', 'recursos', 'municipales', 'conocimiento', 'colaboración', 'escucha', 'Abierto', and 'red'.

medida 10

## 2.10 MEDIDA 10

### Gestión del cambio para el Gobierno Abierto

Las medidas que hemos propuesto para crear un Ayuntamiento abierto suponen no únicamente la implantación de una serie de plataformas tecnológicas que permiten la colaboración, participación y transparencia, sino por encima de todo, deben venir precedidas de un cambio cultural y de mentalidad muy importante en el seno del Ayuntamiento, en sus empleados y líderes.

Está claro que aparecerán resistencias:

- ✓ Por parte de los líderes políticos, que piensen que abrir la gestión y la información municipal a los ciudadanos puede poner en evidencia una gestión pública no adecuada.
- ✓ Por parte de algunos empleados públicos, que no estén suficientemente formados o con las actitudes necesarias para trabajar en red.

Por tanto, este cambio cultural se debe dar:

- ✓ A nivel de **liderazgo**, ya que supone una mayor implicación de los gobernantes y políticos, siendo ellos los que deben promover el cambio en su Ayuntamiento, y deben ser los primeros en involucrarse en estas medidas para que sean eficaces.
- ✓ A nivel de **formación y aceptación** del nuevo modelo de participación y colaboración por parte de los empleados públicos: será difícil la aceptación de todos los funcionarios. Se deberá tener en cuenta el miedo al cambio, y para afrontarlo será necesaria una labor importante de comunicación, sensibilización y formación para hacer a todos partícipes de este nuevo modelo de trabajo en red que supondrá una manera nueva de hacer las cosas para mejorar.

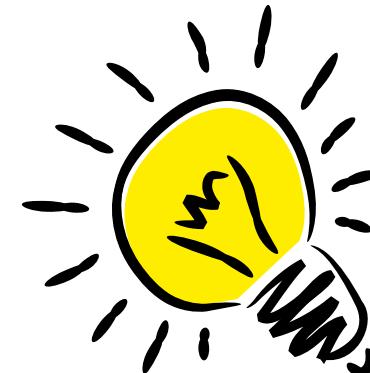
En definitiva, deberá realizarse una adecuada gestión del cambio cultural, que atienda a los siguientes aspectos:

Para avanzar en el proceso de conseguir un Ayuntamiento abierto es necesario un cambio cultural, de los procesos, en la organización y en las formas de relación. Para ello es fundamental la comunicación y la formación de todos los agentes involucrados

- ✓ Debe ser un cambio cultural dirigido desde arriba, con un liderazgo político que permita la apertura del Ayuntamiento y fomente la participación y colaboración interna y externa.
- ✓ Debe asignarse un líder político claro en el Ayuntamiento que asuma el cambio a un Gobierno Abierto.
- ✓ Habrá que comunicar y formar a los empleados públicos en esta nueva forma de trabajar colaborativa y abierta, e incidir en la importancia de trabajar de esta manera, resaltando sus ventajas y comunicando cómo minimizar los posibles riesgos.
- ✓ Se tiene que dar a conocer a los trabajadores públicos en qué les influye el nuevo modelo de trabajo, y cómo se integra con lo que ya están haciendo.
- ✓ Debe existir una labor de comunicación y concienciación interna en el Ayuntamiento que despeje los miedos que puedan surgir de la utilización de la web 2.0 en el trabajo diario de la Administración:
  - Hay que tener en cuenta que el hecho de que los empleados públicos pierdan o no el tiempo en redes sociales es un problema de gestión interna, no de la tecnología en sí. Esta misma preocupación apareció cuando surgieron otras tecnologías como el teléfono o el email y el trabajo de los empleados públicos ha mejorado gracias a estos medios. Para ello, el Ayuntamiento debe crear y publicar unas políticas claras y comprensibles sobre cómo utilizar las herramientas 2.0 por los empleados (blogs, wikis, etc.) para que puedan utilizar con seguridad y de forma responsable dichas herramientas.
  - El riesgo de seguridad que pueda existir por la utilización de tecnologías 2.0 puede ser mitigado gracias a las suficientes medidas de seguridad que se tomen en el Ayuntamiento (cortafuegos, antivirus instalados en todos los ordenadores, etc.).
  - Algunos servicios 2.0 como YouTube pueden consumir mucho ancho de banda y esto puede suponer un problema. Si es así, el Ayuntamiento siempre podría plantear abrir el acceso a dichos servicios sólo a aquellos empleados públicos que necesiten conocer o utilizar dichos servicios para comunicarse con los ciudadanos.

Se pueden encontrar más ideas sobre cómo gestionar el cambio cultural en proyectos de nuevas tecnologías en el manual que publicó la Red de Municipios Digitales sobre dicho tema: La Gestión del Cambio en proyectos de e-Administración y que se puede encontrar en <http://www.jcyl.es/rmd> > Biblioteca Virtual.

# 3. Conclusiones



### 3. CONCLUSIONES

Como hemos podido ver, el Gobierno Abierto tiene dos vertientes principales:

- ✓ **Apertura de datos públicos**, que busca la transparencia y la mayor eficiencia del servicio público, permitiendo reutilizar los datos públicos para generar nuevas actividades económicas y la rendición de cuentas ante los ciudadanos.
- ✓ **Apertura en los medios sociales**, que persigue facilitar la comunicación y la participación, aprovechar el conocimiento y la experiencia de los ciudadanos para ayudar en la provisión del servicio público municipal, la colaboración en red interna y con otras Administraciones, empresas y organismos.

Para hacer todo esto, los Ayuntamientos deben aprovechar las ventajas que brinda Internet y la web 2.0, pero como hemos comentado en varias ocasiones, la tecnología es una herramienta, no un objetivo en sí misma. Hay que ser realistas y utilizar las tecnologías 2.0 para llevar a cabo la misión del Ayuntamiento. Debemos controlar la ambición y empezar por experiencias acotadas e ir aumentando el nivel de apertura progresivamente. Quizá comenzando con campañas en medios sociales acotadas en el tiempo o en un tema muy específico y no demasiado general.

Para tal fin nos servimos de la ayuda de numerosas herramientas y plataformas desde redes sociales hasta software libre, aprovechando la web social o web 2.0, abriendo los datos y haciéndose públicos y reutilizando toda la información generada. Esto supone un gran cambio en la mentalidad de la Administración, pues las formas de trabajo cambiarán por completo, fomentando la comunicación, el trabajo en equipo y disminuyendo las jerarquías hasta ahora existentes.

Es muy importante que el Ayuntamiento que esté decidido a llevar a cabo un proyecto de Gobierno Abierto no se limite a poner en marchar las herramientas tecnológicas necesarias. Hay que dar consistencia y continuidad al proyecto y tener una base adecuada para poder desarrollarlo y que de verdad tenga calado en la organización. Para ello, el Ayuntamiento debería desarrollar un **Plan Municipal para el Gobierno Abierto**, que podría recoger, entre otros aspectos:

- ✓ Principios de Gobierno Abierto que el Ayuntamiento va a desarrollar.
- ✓ Estructura organizativa que se utilizará para llevar a cabo la iniciativa de Gobierno Abierto.
- ✓ Acciones y proyectos concretos a llevar a cabo para aumentar la transparencia, la colaboración y la participación.

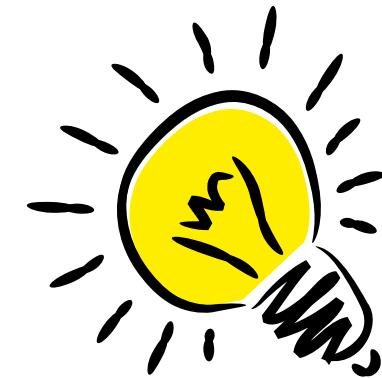
- ✓ Definición de indicadores que permitan medir la evolución y aceptación de las acciones a implementar.
- ✓ Medidas para asegurar la sostenibilidad del proyecto a largo plazo.

No queremos acabar esta guía sin resaltar de nuevo que todas estas iniciativas no tendrán éxito si no existe un **liderazgo** para conducir al Ayuntamiento hacia el Open Government y el **cambio cultural** que supondrá. Fomento del trabajo en equipo, transparencia interna y externa, formación, etc., son aspectos que deberán impulsarse desde dentro del Ayuntamiento para poder llevar a cabo todas estas medidas.

Se abre, por tanto, ante todos los Ayuntamientos un nuevo e ilusionante reto: acercar aún más la Administración a los ciudadanos, trabajar en red y aprovechar todos los beneficios que supone el Gobierno Abierto. Esperamos que esta guía suponga una primera pequeña ayuda para comenzar a implantar esta filosofía en nuestros Ayuntamientos.



# 4. Bibliografía y Referencias



## 4. BIBLIOGRAFÍA Y REFERENCIAS

- Ley 37/2007 de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del sector público
- Ley 11/2007 de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos

- Proyecto Aporta. Guía Aporta

Autor: Secretaría de Estado de Telecomunicaciones para la Sociedad de la Información

Publicado en: [www.aporta.es](http://www.aporta.es)

Fecha de publicación: 2008

- Agenda Digital Europea

Publicado en: [www.ec.europa.eu/information\\_society/digital-agenda](http://www.ec.europa.eu/information_society/digital-agenda)

Fecha de Publicación: Mayo 2010

- e-Gov 2.0: pave the way for e- participation

Autor: EuroSpace

Fecha de publicación: Septiembre de 2009

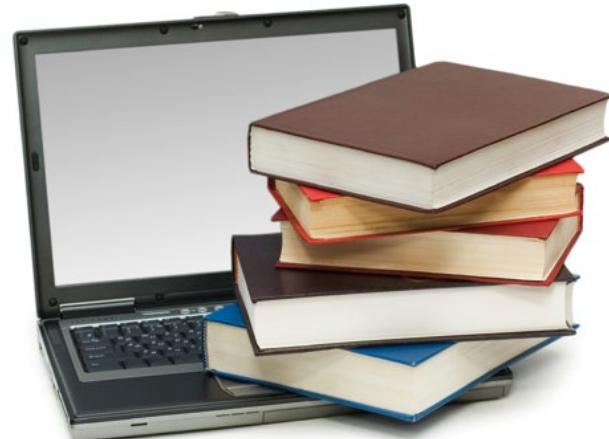
- Open Government: Gobierno Abierto

Autor: Varios. Algún Editores. Obra coordinada por César Calderón y Sebastián Lorenzo

Fecha de publicación: Abril de 2010

- Memorando de Barack Obama para el Gobierno Abierto

Publicado en: [www.whitehouse.gov/omb/assets/memoranda\\_2010/m10-06.pdf](http://www.whitehouse.gov/omb/assets/memoranda_2010/m10-06.pdf)



- **CTIC - Políticas de uso de servicios de participación ciudadana en el contexto de las administraciones públicas**

Autor: Centro Tecnológico especializado en TIC, perteneciente a la Red de Centros Tecnológicos del Principado de Asturias.

[http://datos.fundacionctic.org/recursos/2010/02/politicas\\_de\\_uso\\_egov.pdf](http://datos.fundacionctic.org/recursos/2010/02/politicas_de_uso_egov.pdf)

- **Guía de usos y estilo en las redes sociales de la Generalidad de Cataluña**

Autor: Generalidad de Cataluña. Departamento de la Presidencia. Dirección General de Atención Ciudadana

[http://www.gencat.cat/web/meugencat/documents/20100607\\_GUIA\\_USOS\\_XARXA\\_CAS.pdf](http://www.gencat.cat/web/meugencat/documents/20100607_GUIA_USOS_XARXA_CAS.pdf)

- **World Wide Web W3C: Publishing Open Government Data**

<http://www.w3.org/TR/gov-data/>

- **Gobierno Abierto en el País Vasco**

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

<http://opendata.euskadi.net/>

- Portal de Open Government de Estados Unidos: <http://www.data.gov/open>

- Portal de Open Government de Reino Unido: <http://data.gov.uk/>

- Blog de Administraciones en Red: <http://eadminblog.net/>

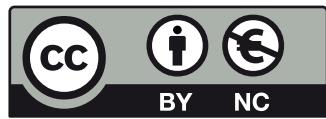
- Blog de Sociedad en Red: <http://www.sociedadenred.info/>

- Blog de K-Government: <http://www.k-government.com/>

- Blog de oGov: <http://www.ogov.eu>

- Desafío AbreDatos: <http://www.abredatos.es/>

## AVISO LEGAL



La presente publicación pertenece al Observatorio Regional de la Sociedad de la Información de Castilla y León (ORSI) y está bajo una **licencia Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 3.0 España**.

Usted es libre de copiar, hacer obras derivadas, distribuir y comunicar públicamente esta obra, de forma total o parcial, bajo las siguientes condiciones:

- ✓ **Reconocimiento:** Se debe citar su procedencia, haciendo referencia expresa tanto al Observatorio Regional de la Sociedad de la Información de Castilla y León (ORSI) como a su sitio web: [www.orsi.jcyl.es](http://www.orsi.jcyl.es). Dicho reconocimiento no podrá en ningún caso sugerir que el ORSI presta apoyo a dicho tercero o apoya el uso que hace de su obra.
- ✓ **Uso No Comercial:** No puede utilizar esta obra para fines comerciales.

Entendiendo que al reutilizar o distribuir la obra, tiene que dejar bien claro los términos de la licencia de esta obra. Alguna de estas condiciones puede no aplicarse si se obtiene el permiso del ORSI como titular de los derechos de autor.

