

# e estudios/Working Papers

(WP-2012-21)

## Título

**Ciudadanía y Participación en la Sociedad de la Información y del Conocimiento**

## Autor(es):

Ramilo Araujo, M. Carmen y Fernández Rupérez, Ray  
*Investigadores Proyelía Innova*

## Cargo/Adscripción:



Recibido: 12/07/2012  
Aceptado: 16/10/2012  
Publicado: 01/11/2012



### Creative Commons License 3.0 (España) Reconocimiento-No Comercial-Sin Obras Derivadas.

Usted es libre de copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra bajo las condiciones siguientes: Reconocimiento - Debe reconocer los créditos de la obra de la manera especificada por el autor o el licenciadore (pero no de una manera que sugiera que tiene su apoyo o apoyan el uso que hace de su obra). No comercial - No puede utilizar esta obra para fines comerciales. Sin obras derivadas - No se puede alterar, transformar o generar una obra derivada a partir de esta obra. Más información en <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/es/>



# Ciudadanía y Participación en la Sociedad de la Información y del Conocimiento

Ramilo Araujo, M. Carmen y Fernández Rupérez, Ray

## Resumen/Abstract:

Dado el interés creciente de los Gobiernos y Administraciones Públicas por desarrollar iniciativas de participación ciudadana, este artículo realiza una aproximación a algunos de los mecanismos posibles para incorporar a la ciudadanía en las decisiones políticas y públicas. Las Tecnologías de la Información y la Comunicación pueden aportar ventajas a los procesos participativos para agilizarlos y difundirlos; pero también pueden limitar la participación a quienes no acceden a Internet. Ya que vivimos inmersos en una sociedad en la que el acceso a la información y al conocimiento puede realizarse por múltiples canales, se recomienda que las iniciativas de participación ciudadana se diseñen desde una perspectiva integral, teniendo en cuenta mecanismos de participación tanto presenciales como virtuales.

## Palabras clave/Keywords:

Participación Ciudadana, Sociedad de la Información y del Conocimiento, Tecnologías de la Información y la Comunicación, Brecha digital, Internet

## Extracto curricular/Author Information:

M. Carmen Ramilo Araujo ([mentxu@proyelias.com](mailto:mentxu@proyelias.com)): Doctora en Ciencias Políticas y de la Administración por la UPV/EHU. Trabaja en Proyelias Innova donde realiza funciones de investigación (en el marco del programa Torres Quevedo del Ministerio de Ciencia e Innovación), formación y coaching digital. Ha publicado trabajos sobre Administración y Gobierno electrónicos, participación ciudadana y Sociedad de la Información y del Conocimiento.

Ray Fernández Rupérez ([ray@proyelias.com](mailto:ray@proyelias.com)): Presidente Ejecutivo de Proyelias Innova. Ha sido profesor de Gestión de Proyectos en la UPV/EHU. Ha trabajado en empresas de desarrollo de software empresarial, en el European Software Institute y en la Cámara de Comercio de Gipuzkoa. Como consultor independiente, ha sido director de proyectos, formador y conferenciante, ayudando a múltiples organizaciones a mejorar su gestión y a afrontar la innovación y el cambio

# Ciudadanía y Participación en la Sociedad de la Información y del Conocimiento

Ramilo Araujo, M. Carmen y Fernández Rupérez, Ray

## 1. Introducción

En el siglo XXI los Gobiernos y Administraciones Públicas tienen más que nunca la oportunidad de incorporar la voz y las propuestas de la ciudadanía, a la hora de diseñar políticas públicas o mejorar la prestación de los servicios públicos, para responder con mayor eficacia y eficiencia a las necesidades ciudadanas. En los últimos años han surgido numerosos mecanismos de participación y consulta, sobre todo a escala local. En municipios de regiones como el País Vasco y Catalunya en España, se pusieron en marcha los *consejos ciudadanos*; en Gran Bretaña aparecieron los *foros y jurados ciudadanos*; los procesos de *presupuestos participativos* desarrollados en América Latina; *mecanismos deliberativos* en Estados Unidos, los *núcleos de intervención participativa* en Alemania; y otras muchas fórmulas participativas vinculadas a Agendas 21, planes estratégicos o de igualdad, etc.) (FONT, 2001; AJANGIZ, 2008; BARRUTIA *et al.*, 2009; FUHRMANN, 2009; MURTUJA, 2009).

Esta proliferación de experiencias participativas podría estar ligada a las insuficiencias de las formas tradicionales de participación de la democracia representativa. Sobre todo por la poca capacidad de vincular la legitimidad global conseguida en los procesos electorales, con la legitimidad necesaria en el día a día, ante situaciones específicas, que afectan de manera directa a la ciudadanía, por lo que se busca un plus legitimador diseñando formas innovadoras de participación (SUBIRATS, 2001).

No obstante, sigue creciendo la *desafección ciudadana* en relación a las instituciones democráticas representativas, llegando a considerar a la “clase política y los partidos políticos” como el tercer problema<sup>1</sup> más importante para la ciudadanía española en el barómetro del Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS) de mayo de 2011 (CIS, 2011b). Mientras tanto, los partidos políticos y sus élites muestran, campaña tras campaña electoral, mayor interés por mejorar y aprovechar los viejos y nuevos medios de comunicación e información para acercarse a la ciudadanía (ANDUIZA, 2010; BEAS, 2010; PÉREZ, 2010; TÚÑEZ y SIXTO, 2011).

---

<sup>1</sup> El problema se identifica con la acción política (o el espectáculo político) en general y, sobre todo, con lo que la prensa ha dado en llamar la clase política, es decir, el conjunto formado por las personas que se dedican profesionalmente a la política. El problema de “la clase política” aparece como problema ciertamente notable (22,1%), pero más bien de segundo orden y a una considerable distancia de los dos problemas principales: el paro (45,5%) y los problemas de índole económica (39,3%) (CIS, 2011a).

Son numerosos los modelos, iniciativas y proyectos que se han propuesto incorporar las propuestas de la ciudadanía en la actividad política y pública (ARNSTEIN, 1969; OECD, 2001; GILBREATH, 2002; PRIETO, 2004, 2011; EUDEL, 2010a; 2010b; FEMP, 2010; ORTIZ DE ZÁRATE, 2012). Cada uno de ellos se ha desarrollado en un entorno determinado, con un contexto social, político, económico concretos difícilmente replicables. Sin embargo, sí es posible identificar una serie de ingredientes básicos que hay que tener en cuenta en cualquier proceso de participación ciudadana que se pretenda poner en marcha, bien sea a escala local, regional, nacional o internacional.

El objetivo de este artículo no es diseñar un proceso de participación en sí mismo, sino que nuestro objeto de estudio es **presentar** a una institución pública que pretenda contar con la participación de la ciudadanía **una estrategia de participación ciudadana** que tendrá en cuenta una serie de **dimensiones**, **canales** (presenciales y/o virtuales) y **herramientas** para facilitar la recogida de ideas y propuestas. De esta forma, al conocer mejor las necesidades ciudadanas, será posible poner en marcha políticas, programas, proyectos o servicios públicos que den respuestas más eficaces y eficientes a los problemas sociales.

Si bien gran parte de los ejemplos presentados se extraen de la realidad más cercana a los autores de este artículo (región del País Vasco en España), ésta es una propuesta abierta, siempre mejorable y actualizable, en la medida que vayan surgiendo nuevos canales, tecnologías y, sobretodo, cambios en las *mentalidades* de las personas con responsabilidades políticas y públicas que hagan posible nuevas formas de hacer política(s) contando con la ciudadanía.

## 2. Contexto de la participación

En el marco del proyecto Agendas Locales de Innovación<sup>2</sup>, la Asociación de Municipios Vascos EUDEL, elaboró una guía muy útil que establece ocho **pasos claves** y tres **condiciones** necesarias para poner en marcha un proceso participativo (EUDEL, 2010a). Las claves tienen forma de pregunta y abordan los distintos ámbitos a tener en cuenta: ¿Por qué? y ¿Para qué? poner en marcha un proceso participativo; ¿Quiénes?, ¿Con qué reglas? y ¿Cómo? van a participar; ¿Cuándo?, ¿Dónde? y ¿Con qué recursos? se va a realizar el proceso. Las tres condiciones tienen que ver con: la información y comunicación del proceso participativo; el seguimiento y la evaluación del mismo; y los compromisos a los que se ha llegado con ese proceso. Teniendo en cuenta esas preguntas claves y las condiciones necesarias, proponemos una serie de **momentos** en los que la ciudadanía podría manifestar sus opiniones:

---

<sup>2</sup> El objetivo de este programa es desarrollar los principios de la innovación en los ayuntamientos para provocar un cambio cultural que permita impulsar nuevas formas de gobierno y nuevas formas de concebir y prestar servicios a la ciudadanía.  
<http://www.eudel-ail.net>

**Tabla 1. Momentos para la participación ciudadana**

Momentos	Planteamientos
1. Recogida de ideas	¿Qué propones tú en el ámbito de actuación que se está abordando? ¿Qué crees que hay que mejorar?
2. Priorización	Ordena los siguientes temas (A, B, C) según su importancia (1º, 2º, 3º)
<b>Toma de decisiones y puesta en marcha de la acción en sí misma. (Acción: política pública, proyecto, servicio, iniciativa, actividad, etc...)</b>	
3. Evaluación	¿Satisface/Resuelve tus necesidades esta acción? ¿Qué se podría hacer para mejorar?

Fuente: Elaboración propia

Se necesita mucho tiempo para recoger, priorizar, elaborar las propuestas y obtener comentarios e ideas de mejora sobre las acciones puestas en marcha. En cada momento de todo este proceso, las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) pueden ayudarnos a agilizar la recogida de aportaciones y propuestas de colectivos o de personas concretas. De esta forma, contar con un abanico más amplio de percepciones diversas de una misma realidad sobre la que se pretende actuar, permite reconstruir una visión más completa y multidimensional de las causas, los intereses y las expectativas de los distintos agentes implicados que facilitan o dificultan encontrar respuestas a una problemática.

### 3. Implicaciones del uso de las TIC

El uso de la tecnología no es neutral y siempre tendrá unas consecuencias. Por ello, es importante contar con una **métrica** que permita calibrar las implicaciones que podrían tener las herramientas TIC que se utilicen en las distintas fases de un proceso participativo. La métrica que se propone en este artículo considera cuatro dimensiones y una serie de aspectos en cada una de ellas a tener en cuenta.

**Tabla 2. Dimensiones y aspectos a tener en cuenta en las herramientas de participación ciudadana basadas en las TIC**

Dimensiones	Aspectos
Gobiernos y Administraciones Públicas diseñan procesos participativos	Complejidad Resultados
Ciudadanía que decide (o no) participar	Complejidad Consecuencias
Tipo de participación	Cerrada Abierta Diálogo
Barreras que se crean si se participa en...	... un lugar físico ... Internet

Fuente: Elaboración propia

En primer lugar, los **Gobiernos y Administraciones Públicas**, en el proceso de elaboración de un proceso participativo tienen que tener en cuenta su *complejidad*, es decir, valorar el

tiempo, dinero, recursos materiales y personal necesario para diseñar, ejecutar y evaluar el proceso participativo. Por otro lado, otro aspecto a tener en cuenta será el de los *resultados* que se obtendrán del proceso participativo.

En segundo lugar, la **ciudadanía** a la hora de decidir su participación, tendrá en cuenta también su *complejidad*, entendida como el tiempo que va a necesitar, tanto para informarse y conocer los canales de participación, como para realizar sus aportaciones; y el dinero que le va a costar participar. En segundo lugar, se encontraría el aspecto de las *consecuencias* de su participación, es decir, cómo se verán recogidas sus propuestas y materializadas de forma concreta en la actuación de las Administraciones Públicas.

En tercer lugar, hay que tener en cuenta qué **tipo de participación** permite cada herramienta. Puede ser *cerrada*, donde la ciudadanía se manifieste solamente sobre propuestas ya planteadas. *Abierta*, donde de forma estructurada, existe la posibilidad de realizar nuevas aportaciones. O se puede permitir el *diálogo*, para interactuar y debatir distintas alternativas, de forma menos estructurada.

Finalmente, hay que ser conscientes de las **barreras** que se puedan crear con la elección de un canal de participación. Por ejemplo, si la participación fuera *presencial*, las personas que no asistieran a ese lugar físico no tendrían opción de conocer el proceso ni realizar sus aportaciones. Si por el contrario ese proceso de participación se realizara por *canales virtuales*, las personas que no acceden a Internet, por los motivos que sean, no podrán informarse ni participar. En ambos casos se crean barreras que limitan la participación a unos pocos, que han decidido participar de forma presencial y/o virtual, acallando a la mayoría.

*¿Cómo hacer posible que la mayoría pueda manifestarse, evitando que una minoría imponga sus decisiones?* Ésta es sin duda una pregunta clave. Los Gobiernos y Administraciones Públicas tendrán que hacer lo posible para establecer las condiciones que permitan canalizar la participación de la mayoría, pero la decisión final de participar corresponde a cada persona, según las motivaciones que tenga para hacerlo. A continuación identificamos cuatro **canales de comunicación**, así como el porcentaje aproximado de población que utiliza cada uno de estos canales en el ámbito español.

**Tabla 3. Canales de comunicación y porcentaje de uso**

Canal de comunicación	Porcentaje de población usuaria
Internet desde Tablets	8% según IAB, 2011
Smartphones con tarifa de datos	33% según Google, 2011
Internet desde el ordenador fijo o portátil	71,5% según ONTSI, 2011 <sup>a</sup>
Telefonía móvil: Voz + SMS	95,1% según ONTSI, 2011a
Teléfono fijo o móvil	99%

Fuente: Elaboración propia

De esta forma, según qué herramienta utilicemos para canalizar la participación, la barrera que crearemos será:

- *mayor*, si desarrollamos servicios de participación para quienes usan Internet en movilidad (Smartphones y Tablets);

- *intermedia*, si creamos una web, enviamos un formulario electrónico o estamos presentes en las redes sociales para canalizar la participación;
- y *menor*, si optamos por sistemas de participación que puedan utilizarse de forma sencilla desde dispositivos a los que la mayor parte de la población tiene acceso y sabe utilizar, como los teléfonos móviles o fijos tradicionales.

## 4. Propósitos y Herramientas TIC

Teniendo en cuenta los propósitos que se planteen en un proyecto participativo, a continuación presentamos distintas herramientas tecnológicas que podrían utilizarse en ese proceso, siempre teniendo en cuenta que cada una de ellas puede tener muchos más usos de los que planteamos en este artículo, a modo de ejemplo. De cada herramienta se presentan algunas ventajas e inconvenientes. Aprender a utilizarlas, es un inconveniente de partida superable siempre que exista interés, motivación y se perciba que los beneficios obtenidos son mayores que los costes que conlleva aprender su funcionamiento. También recogemos algunas iniciativas o buenas prácticas concretas que están en marcha en distintos lugares.

La mayor parte de las herramientas innovadoras recogidas en este artículo, forman parte de las denominadas web2.0<sup>3</sup>, caracterizadas por ser herramientas intuitivas, fáciles de utilizar y centradas en las personas usuarias, ya que son ellas quienes les aportan contenido y valor. Son también herramientas que permiten recibir información de forma proactiva, intercambiar información y trabajar de forma colaborativa. La aplicación de las herramientas de la denominada web2.0 al mundo de la política y de la participación ciudadana constituye una apuesta arriesgada, pero necesaria en un contexto en el que la clase política ha de tener en cuenta las opiniones de la ciudadanía y no sólo en épocas de elecciones.

A continuación repasamos algunas de las herramientas TIC más importantes para la gestión de proyectos (mapas mentales, plataformas colaborativas, wikis); herramientas TIC que añaden valor a la participación ciudadana clásica (votación con telefonía de bajo coste, SMS, correo electrónico, formularios on-line); herramientas TIC para la información (páginas web, RSS, acceso, simplificación y visualización de la información); para la comunicación y el diálogo (foros, blogs, redes sociales) y herramientas TIC para la participación (desde la sociedad civil y desde las instituciones). En Internet podréis encontrar numerosos tutoriales que explican qué son, para qué sirven y cómo se utilizan las distintas herramientas que vamos a ver a continuación.

### 4.1 Herramientas para la gestión de proyectos

Para trabajar de forma más eficaz y eficiente, tanto para diseñar un proyecto de participación ciudadana como de cualquier otro tipo, podemos contar con herramientas como los mapas

---

<sup>3</sup> [http://es.wikipedia.org/wiki/Web\\_2.0](http://es.wikipedia.org/wiki/Web_2.0)

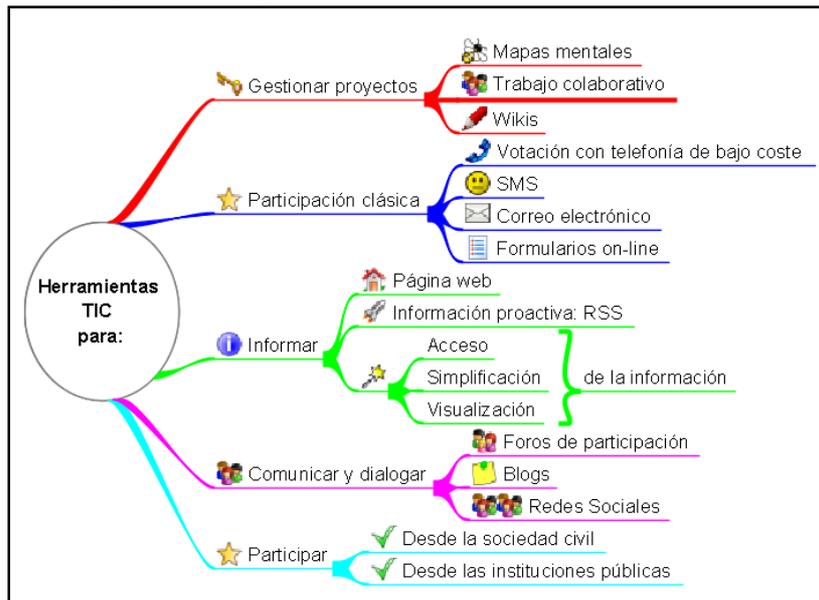
mentales, plataformas de trabajo colaborativo o páginas wikis, que se describen a continuación.

#### 4.1.1 Mapas Mentales

Son diagramas usados para representar palabras, ideas, tareas u otros conceptos ligados y dispuestos alrededor de una palabra clave o de una idea central. Pueden utilizarse para generar, visualizar, estructurar, y clasificar ideas. Y pueden ser muy útiles en la fase creativa inicial o de diseño y planificación de un proyecto; en los procesos de resolución de problemas y toma de decisiones; para escribir un documento o preparar una conferencia.

Algunos programas para crear mapas mentales que hay que instalar en el ordenador pueden ser FreeMind<sup>4</sup> o FreePlane<sup>5</sup>. Mindmeister.com es un programa que permite crear mapas mentales on-line desde el navegador de Internet. A modo de ejemplo se ha creado un mapa mental con FreePlane que contiene un resumen de las herramientas TIC presentadas en este artículo. La Diputación de Gipuzkoa ha creado un breve tutorial en Internet sobre mapas mentales<sup>6</sup> y existen muchos más en la red.

Gráfico 1. Mapa mental que resume las herramientas TIC de este artículo



Fuente: Elaboración propia

#### 4.1.2 Herramientas para trabajar colaborativamente

Entre las ventajas de trabajar de forma colaborativa están las de generar sinergias, evitando duplicidades y solapamientos; eliminar reuniones y desplazamientos; ahorrar recursos (económicos, personales, materiales); reducir los tiempos en la redacción incorporando en un mismo y único documento las propuestas de varias personas que trabajan sobre él. Una condición importante para que el trabajo colaborativo sea efectivo, es que haya una buena

<sup>4</sup> <http://es.wikipedia.org/wiki/FreeMind>

<sup>5</sup> <http://es.wikipedia.org/wiki/Freeplane>

<sup>6</sup> <http://bit.ly/xZ8xPA>

coordinación del trabajo y se establezcan unas pautas y reglas claras a la hora de trabajar. Los inconvenientes de esta nueva forma de trabajo son, sobre todo, culturales por las dificultades para cambiar procedimientos de trabajo y mentalidades burocráticas sobre quién es competente para hacer una tarea, quién tiene la propiedad de determinada información o de quién es la autoría de un trabajo.

Entre las plataformas de trabajo colaborativo más destacadas, se encuentran Google Apps accesible desde Internet con cualquier navegador, Microsoft Exchange con software privativo o Zimbra desarrollada con software libre. Estas plataformas ofrecen soluciones tecnológicas para las necesidades más comunes y habituales de nuestro trabajo diario (correo electrónico, agenda de contactos, calendario, gestor de tareas, chat, almacenamiento de documentación, publicación de contenido, redacción de documentos, hojas de cálculo...) (EUSKADINNOVA, 2010).

Google Apps cuenta con Google Drive, que es un paquete ofimático on-line que permite crear en Internet documentos (de texto, hojas de cálculo, formularios, presentaciones, dibujos) que pueden ser privados o publicarse como páginas web. Al mismo tiempo, nos permite compartir un documento con varias personas para que todas podamos editar el mismo documento de forma simultánea y en tiempo real. La Agencia Vasca de Innovación, Innobasque, ha puesto en marcha una iniciativa de "Documentos colaborativos"<sup>7</sup> para que, a través de Google Drive, las personas interesadas, hagan sus comentarios en los documentos que se están elaborando de forma colaborativa. En enero de 2012 se está redactando el Cuaderno de Trabajo Colaborativo de Innobasque sobre el Cuarto Sector en la Comunidad Autónoma del País Vasco.

#### 4.1.3 Wikis

Una wiki (en hawaiano *wiki wiki* significa rápido) es una aplicación informática que permite que los documentos allí alojados (las páginas wiki) sean escritos de forma colaborativa a través de un navegador, utilizando una notación sencilla para dar formato, crear enlaces, etc. Las páginas wiki pueden ser visitadas y editadas por cualquier persona, si son abiertas, o por las personas registradas, si son privadas. Cuando alguien edita una página wiki, sus cambios aparecen inmediatamente en la web.

Entre las ventajas de usar estas plataformas, estarían la sencillez y rapidez en la creación de contenidos, actualización, corrección, mejora y recuperación de versiones previas (historial); la creación de redes de trabajo aumentando la transparencia, la colaboración y la confianza entre las personas participantes; ahorro de tiempo y reducción de reuniones y viajes; ahorro de costes de mantenimiento y webmasters. Como inconvenientes, podrían encontrarse el cambio cultural de interiorizar una nueva forma de trabajo basada en compartir la información y construir el conocimiento de forma colaborativa.

Entre los usos de las páginas wikis para contar con la participación ciudadana, destacamos la iniciativa TallerWeb1.0, puesta en marcha en el año 2006 por la Asociación Internet&Euskadi de Internautas del País Vasco (RAMILO, 2006). Su objetivo era contar con la ciudadanía para mejorar la presencia en Internet de las instituciones públicas y los servicios que ofrecen en sus

---

<sup>7</sup> <http://bit.ly/tMEe57>

páginas web. A través de la página wiki del TallerWeb1.0<sup>8</sup>, en una fase virtual, una serie de colectivos, personas expertas y quienes lo desearon, publicaron sus comentarios e ideas de mejora sobre las páginas web de las instituciones vascas analizadas (Gobierno Vasco, Parlamento Vasco, Diputación Foral de Álava, Juntas Generales de Álava, Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, Red de Bibliotecas de Euskadi, Cuadrilla de Salvatierra-Agurain).

Posteriormente en una fase presencial un grupo de personas expertas analizó las cerca de 500 propuestas de mejora sobre las distintas web institucionales evaluadas y elaboraron un Informe de Mejora de cada una de las páginas web. Finalmente se definió el Decálogo de Vitoria-Gasteiz con una serie de recomendaciones para que las instituciones políticas y públicas mejorasen su presencia en Internet al servicio de la ciudadanía. Poco después la iniciativa se trasladó a Catalunya organizándose el TallerWeb2.0 (RAMILO, 2012).

El lema utilizado para animar a la participación fue “Veni, vidi, wiki”, similar al *Veni, Vidi, Vici* de Julio César anunciando una victoria ante el Senado Romano en el año 47 a.C., pero con un matiz diferente y muy importante: ya no se trata de imponer, vencer o estar por encima de lo que los demás opinan o saben; sino de aportar, colaborar y contribuir a mejorar un documento, una propuesta, una política o servicio público con las aportaciones de una pluralidad de personas que tienen sus propias percepciones de la realidad.

## 4.2. Herramientas TIC que añaden valor a la participación clásica

A continuación se recogen ejemplos de formas de participación ciudadana clásicas con algunas de sus ventajas e inconvenientes para los agentes implicados: por un lado los Gobiernos y Administraciones Públicas, que son quienes ponen en marcha mecanismos de participación; y por otro lado la ciudadanía, que es quien decide tomar parte (o no) en el proceso participativo.

**Tabla 4. Ventajas e inconvenientes de las formas de participación clásicas**

Formas de participación	Gobiernos y Administraciones Públicas		Ciudadanía	
	Ventajas	Inconvenientes	Ventajas	Inconvenientes
<b>Herramientas</b>				
<b>Cerrada:</b> <b>Voto,</b> <b>Formularios de</b> <b>encuestas</b>	Proceso fácil de llevar a cabo	<i>Reduce la complejidad de una decisión a una posición o voto</i>	Sencillo Elegir entre las opciones dadas	<i>No se pueden proponer alternativas</i>
<b>Estructurada:</b> <b>Reunión dirigida</b>	Visión general de las opiniones manifestadas	<i>Gestión de la diversidad de opiniones</i>	Transparencia: Ver qué opinan los demás	<i>Puesta en evidencia de la opinión de cada persona</i>
<b>Poco estructurada:</b> <b>Asambleas</b>	Permite dialogar	<i>Poco gobernable si hay mucha gente</i>	Permite dialogar	

Fuente: Elaboración propia

<sup>8</sup> <http://mentxu.wikispaces.com/TallerWeb1.0>

Si a estas formas de participación tradicional les añadimos herramientas tecnológicas sencillas, que no generen brechas o desigualdades, como la votación por medio de telefonía de bajo coste o los SMS, podríamos extender los procesos participativos a todas aquellas personas que presencialmente no han podido tomar parte, pero que están interesadas en participar. A continuación se presentan algunas de estas herramientas.

#### **4.2.1 Votaciones por medio de telefonía de bajo coste**

Si utilizásemos este canal de participación, la brecha digital que tendríamos sería mínima, ya que prácticamente toda la población sabe realizar una llamada con un teléfono fijo y/o móvil. Para utilizar este tipo de servicios, una Administración Pública formularía una pregunta a la ciudadanía en la que cada una de las opciones de respuesta se vincula a un número de teléfono. Utilizando los canales de difusión habituales (tablones, revista local, web, redes sociales, medios de comunicación, etc...) la institución pública hará llegar a la ciudadanía la pregunta, dejando claro, que es gratuita la llamada a los números de teléfono que representan cada opción de respuesta. Además, podría establecerse algún incentivo para la ciudadanía que vote (entradas a espectáculos, regalos, etc...). Algunas ventajas de este servicio son su bajo coste, que no requiere inversiones (infraestructura, maquinaria) y permite improvisar y reaccionar con agilidad ante una demanda social en cualquier momento o lugar. Un inconveniente, es que se trata de una forma de participación cerrada, donde quien lanza la pregunta determina las opciones de respuesta, sin que por este canal se puedan recoger otras propuestas alternativas que alguien quiera formular.

La pregunta a realizar por medio de este sistema de votación telefónica, sobre cualquier tema que sea de interés, podría formularse de forma dicotómica (Sí, No) u ofreciendo alternativas para que la ciudadanía decida entre las distintas opciones de respuesta, como se puede ver en el siguiente ejemplo.

**Tabla 5. Ejemplo de participación ciudadana con llamadas perdidas**

***El Ayuntamiento quiere conocer tu opinión sobre la iluminación de las calles de la ciudad en las fiestas de la ciudad.***

***Haz una llamada perdida al teléfono que vaya con tu opción de respuesta. Es gratuita***

<b>Quieres que:</b>	<b>Marca el:</b>
<b>Sí siga habiendo iluminación como ahora</b>	900 123 456
<b>Si, pero menos días</b>	900 123 457
<b>Sí, pero gastando la mitad del presupuesto</b>	900 123 458
<b>No haya iluminación</b>	900 123 459

Fuente: Elaboración propia

Alguno de los muchos casos de uso para utilizar esta herramienta de participación podrían ser, por ejemplo, elegir: el cartel de fiestas (patronales, carnavales, etc.), los fuegos artificiales más espectaculares, los grupos de música para las fiestas, a las personas más “relevantes” del año, el nombre para las nuevas calles o para actualizar nombres de calles, la inversión más prioritaria entre varias propuestas de inversión pública, etc. Ubivote.com es una de las herramientas que permiten poner en marcha este tipo de procesos con un coste muy bajo para quien diseña la herramienta de participación y a coste cero para quien participa.

También se están llevando a cabo desarrollos tecnológicos para mejorar los procesos electorales utilizando sistemas de votación a través de la telefonía (móvil o fija). El objetivo es dotar de mayor eficiencia a los procesos electorales reduciendo sus costes (impresión de papeletas, envío de documentación postal a los votantes que desean votar por correo), agilizando el proceso (votante puede ejercitar su voto cuando se identifica como votante a distancia) y garantizando la seguridad, confidencialidad y secreto del voto emitido.

#### **4.2.2 SMS**

Si alguien, tras hacer una llamada perdida para votar la opción que consideraba más relevante, quisiera hacer una aportación personal, podría abrirse además un canal para enviar comentarios vía SMS. Por ejemplo, en el caso anterior, haber dicho “No a la iluminación de las calles” y sugerir en un SMS que “se destine el dinero de la iluminación a una ONG”. El inconveniente es que cuesta dinero: a la organización porque tiene que reservar un prefijo para recibir los mensajes; y a quien participa porque tiene que pagar por enviar un SMS.

#### **4.2.3 Correo electrónico**

Otra posibilidad para participar es enviar un mensaje con comentarios, quejas o sugerencias a la dirección electrónica que la Administración Pública establezca como canal para la comunicación. Si se conoce la dirección y se tiene acceso a Internet, es una forma sencilla de comunicar y dejar constancia del mensaje enviado. Pero los inconvenientes son la brecha en el acceso a Internet y la ausencia de un compromiso institucional para gestionar esos mensajes con rapidez y de forma transparente.

#### **4.2.4 Formularios on-line**

Son otra forma de recabar de forma rápida y sencilla opiniones y valoraciones de la ciudadanía. Desaparecen los costes de imprimir y difundir las encuestas; y de volcar y procesar los datos de forma manual. Crear un formulario on-line es tan sencillo como pensar las preguntas que se quieren realizar, escribirlas utilizando una de las muchas herramientas existentes para crear formularios y difundirlos. Las personas que rellenan el formulario realizan el trabajo de volcar la información en un soporte digital que facilita el posterior tratamiento de los datos. Las ventajas son la sencillez y rapidez tanto para los responsables a la hora de crear, difundir y analizar los resultados del formulario, como para la ciudadanía a la hora de rellenarlo y enviarlo.

Los inconvenientes, son que para cumplimentar estos formularios es necesario tener acceso a Internet. Los usos que se pueden hacer de los formularios son muchos: recogida de ideas, propuestas, quejas y sugerencias; evaluar actividades o servicios; realizar votaciones para priorizar y elegir entre varias propuestas, etc.

Herramientas como [encuestafacil.com](http://encuestafacil.com), [tusencuestas.com](http://tusencuestas.com), [surveymonkey.com](http://surveymonkey.com) o los formularios de Google Drive son gratuitos, sencillos y fáciles de usar. Aunque también se pueden crear aplicaciones a medida, que tendrán un coste mayor, pero permiten personalizarse y adecuarse más a las necesidades concretas.

### 4.3. Herramientas TIC para la información

Hoy en día las páginas web de las Administraciones Públicas son mosaicos virtuales que van incorporando múltiples teselas para hacer más dinámica la información y permitir mayor interacción y participación. Tres herramientas que permiten una mayor proactividad e interacción en las páginas web son las suscripciones RSS, los blogs y las redes sociales.

#### 4.3.1 Páginas web: presencia en Internet

La evolución de las páginas web de las Administraciones Públicas ha sido espectacular en los últimos diez años. Han dejado de ser escaparates estáticos, con escasa información actualizada y sin apenas servicios on-line; para convertirse en lugares dinámicos que integran información de seguimiento de la actividad política y pública (plenos, normativa, políticas, eventos), servicios públicos on-line, información proactiva o espacios para la participación (RAMILO, 2000, 2003; CRIADO, 2004; SALVADOR, 2004; BORGE *et al.*, 2008).

Los canales de participación que comienzan a aparecer en las páginas web van desde los más sencillos, como el correo electrónico para enviar sugerencias y reclamaciones, a la presencia de formularios on-line, foros, espacios de trabajo colaborativo, etc. Las ventajas de contar con una web institucional dinámica, servicios web innovadores e información proactiva, son que la ciudadanía pueda tener mayor interés por incorporar a la entidad pública entre sus fuentes de información preferidos. Y así estar mejor informada y tener mayor interés en participar en la vida política. Los inconvenientes son que crear una página web dinámica y compleja requiere mucha dedicación y tiene un coste elevado, a menos que se pongan en marcha iniciativas como la del Ayuntamiento de Nueva York “Reinventar NYC.gov”<sup>9</sup> que reunió durante un fin de semana a equipos de diseñadores, ingenieros, redactores, fotógrafos y directores de producto en la Asamblea General de Nueva York para diseñar, desarrollar y lanzar un nuevo portal web de la ciudad de Nueva York<sup>10</sup> (GUADIÁN, 2011a).

#### 4.3.2. RSS: Información proactiva

Una de las características de la web2.0 relevante para la ciudadanía es que la Administración Pública le informe de forma proactiva. De ahí que la aparición de servicios de suscripción a información, a día de hoy de forma genérica, hace pensar en posibles servicios personalizados o “a la carta” para que, por ejemplo, las instituciones públicas nos informen, por el canal que escojamos (SMS, e-mail, RSS, redes sociales, etc) sobre aquellos temas concretos de carácter político o público que sean de nuestro interés.

Las páginas web que tienen la opción de suscripción por medio de RSS (en inglés *Really Simple Syndication*), normalmente mostrando un icono similar a éste , permiten la suscripción de forma muy sencilla y gratuita a todo lo nuevo que se publique en esas páginas web tras suscribirnos a ella. La ventaja principal es que podemos agrupar fuentes de información RSS de diferentes webs y recibir los contenidos nuevos en cuanto se produzcan en un solo lugar (denominado agregador o lector de noticias), ahorrándonos visitar distintas web para ver si

<sup>9</sup> <http://reinventnycgov.com/>

<sup>10</sup> <http://www.nyc.gov/>

hay noticias nuevas. Bloglines.com, Google Reader<sup>11</sup>, Feedly.com o Netvives.com son algunos de los lectores más utilizados. El inconveniente más importante es el desconocimiento de esta tecnología RSS y de cómo utilizar un lector de noticias. Algunas informaciones sobre las que se habilita la suscripción suelen ser la Agenda, Noticias, Avisos, Ofertas de Empleo, Contrataciones Públicas, Transporte Público, etc. El Boletín Oficial del Estado del gobierno de España, que desde enero de 2009 no se publica en papel, ha mejorado mucho la forma de acceder, consultar y encontrar la información. Ofrece la posibilidad de suscribirse por medio de RSS<sup>12</sup> a las distintas secciones del Boletín o bien a canales temáticos.

#### **4.3.3 Acceso, simplificación y visualización de la información**

Respecto a la información pública, básica para que la ciudadanía pueda documentarse y tener criterio a la hora de participar en la vida política, es necesario seguir haciendo esfuerzos para garantizar el acceso a la misma (planes de gobierno, memorias, contratos, presupuestos, procedimientos, expedientes, etc...). El **acceso a la información pública** es un derecho constitucional, aunque en España sigue sin regularse por Ley<sup>13</sup>. También ha existido desde siempre una barrera burocrática que ha dificultado el acceso a la información pública y el silencio administrativo es la respuesta en muchos casos al solicitar determinada información.

Para garantizar el acceso a la información del Gobierno Vasco, en septiembre de 2011 se creó el Portal de Transparencia<sup>14</sup> con la información institucional, económica, de contratación, de servicios a la ciudadanía, de ordenación del territorio, urbanismo y obras públicas, etc, que los organismos internacionales de transparencia entienden vinculada a la rendición de cuentas. Aunque en gran parte ya era pública, organizarla en un sitio único y mejorar su visualización ayudarán a la ciudadanía a acceder a ella de un modo más fácil y sencillo. Cabe destacar la recopilación de información de los planes de gobierno, los proyectos de ley y las actuaciones significativas comprometidas para la IX Legislatura del Gobierno Vasco, con información descriptiva de su contenido, del seguimiento de su evolución y los documentos asociados que permitan conocer su esencia y evolución. Sin duda, es información de valor añadido que permitirá a la ciudadanía tener un mayor conocimiento de las actuaciones en marcha, sus compromisos y sus resultados (URIARTE, 2011).

La Ley foral de la transparencia y del gobierno abierto de la región de Navarra en España, elaborada en 2012, obligará a la Administración Pública a poner a disposición de la ciudadanía información pública. Y regulará los instrumentos necesarios para que la ciudadanía pueda colaborar en la toma de decisiones, por ejemplo, proponiendo una ley o iniciativa, para lo que se requerirá presentar 2.000 firmas y el gobierno foral navarro tendrá la obligación de contestar (ARRARÁS y GÓMEZ, 2012).

En la línea de iniciativas internacionales, como la pionera de **apertura de datos públicos** del distrito de Columbia<sup>15</sup> o el proyecto Data.gov del Gobierno de Estados Unidos, el Gobierno

---

<sup>11</sup> <http://www.google.es/reader/>

<sup>12</sup> <http://www.boe.es/rss/>

<sup>13</sup> El derecho de acceso a la información es el derecho que tiene toda persona a solicitar y recibir información de entidades públicas, así como de entidades privadas que estén desempeñando funciones públicas. A pesar de tratarse de un derecho fundamental, reconocido en los tratados internacionales, España no cuenta con una ley de acceso a la información.

<sup>14</sup> <http://www.gardena.irekia.euskadi.net/>

<sup>15</sup> <http://data.dc.gov/>

Vasco puso en marcha en el año 2010 el proyecto Open Data Euskadi<sup>16</sup> para poner a disposición de la ciudadanía datos públicos de forma reutilizable, con el fin de que otras entidades y personas puedan crear servicios derivados de los mismos. Como consecuencia, los conjuntos de datos expuestos se ofrecen bajo licencias de propiedad abiertas, que permiten su redistribución, reutilización y aprovechamiento con fines comerciales.

En segundo lugar, es también importante **simplificar el lenguaje administrativo** para hacer comprensible la información pública. Sin olvidar en ningún momento que un lenguaje simple y claro no implica que sea menos riguroso, veraz y legal. Cabe destacar iniciativas como la del Instituto Vasco de Administración Pública (IVAP) para racionalizar y hacer accesible el lenguaje administrativo; y elaborar textos claros, correctos y visualmente atractivos, ya sean en papel o en formato electrónico. Es relevante también el trabajo que desde el Plan de Innovación Pública del Gobierno Vasco (GOBIERNO VASCO, 2011a) se está realizando por parte de un equipo multidisciplinar integrado por letrados, informáticos, traductores, expertos en lenguaje y tramitadores de ayudas de varios departamentos del Gobierno Vasco para elaborar documentos administrativos (resoluciones, notificaciones y comunicaciones) que sean accesibles y claros (GUINEA, 2012).

En tercer lugar, es también importante **mejorar la visualización** de la información pública para hacerla atractiva y no infoxicar o sobrecargar a la ciudadanía con documentos extensos e indescifrables. Al garantizar el acceso a la información pública y permitir su reutilización, es posible que surjan nuevos servicios que aporten mayor valor a las propias Administraciones Públicas, a la ciudadanía y las empresas. Estos nuevos servicios, seguramente usen técnicas de visualización que permitan simplificar la complejidad de los datos. Algunas iniciativas interesantes de visualización de la información pública, pueden ser Gapminder<sup>17</sup> sitio web que recopila numerosas bases de datos de información pública de distintos estados y organismos de Naciones Unidas para visualizarlos de forma atractiva y sencilla por medio de vídeos y animaciones con la evolución de diferentes datos de países y regiones de todo el mundo. Las animaciones son interactivas, permitiéndonos elegir y comparar los datos de aquellos países que queramos visualizar. El directorio de Google Public Data<sup>18</sup>, que está basado en la tecnología de Gapminder.

Las infografías<sup>19</sup> y los mapas interactivos también pueden ser herramientas idóneas para sintetizar mucha información en poco espacio y visualizarla a un coste bajo de tiempo y esfuerzo. Otros ejemplos de temáticas sobre las que mejorar la visualización de la información pueden ser: permitir a la ciudadanía conocer el destino de los impuestos<sup>20</sup>, conocer las licitaciones y contratos que hay en marcha y opinar sobre ellos<sup>21</sup>, informarse en tiempo real de la situación financiera de un país<sup>22</sup>, todo ello sin tener que leernos extensísimos documentos, sino accediendo a una web donde la información se presenta de forma sintética y pedagógica. Por ello en la sociedad en la que vivimos, tanto el acceso a la información relevante como su

<sup>16</sup> <http://opendata.euskadi.net/>

<sup>17</sup> <http://www.gapminder.org/data/>

<sup>18</sup> <http://www.google.com/publicdata/directory>

<sup>19</sup> <http://es.wikipedia.org/wiki/Infograf%C3%ADa>

<sup>20</sup> <http://dondevanmisimpuestos.es> (Presupuestos Generales del Estado) y <http://www.dondevanmisimpuestos.es/ccaa> (Presupuestos de las Comunidades Autónomas)

<sup>21</sup> <http://gastopublico.es/> o <http://comogastan.com/>

<sup>22</sup> <http://usdebtclock.org/>

correcta visualización son fundamentales en cualquier proceso de toma de decisiones para que podamos participar con conocimiento de causa (MORAGA, 2009).

## 4.4. Herramientas TIC para la comunicación y el diálogo

### 4.4.1 Foros de participación

Estos foros pretenden que la voz ciudadana pueda ser oída en los procesos de toma de decisiones. Se han articulado generalmente a través de las Agendas Locales 21 que promueven en el ámbito local modelos de desarrollo sostenibles, contando con la participación de todos los agentes implicados en la vida del municipio. Estos foros también se han trasladado a Internet y las ventajas son que en cualquier momento una persona puede hacer sus comentarios y aportaciones sobre la temática que le interesa, sin esperar a que se convoque el foro presencial. También puede fomentar el debate e intercambio de ideas. Los inconvenientes son que no se dinamicen lo suficiente por parte de las instituciones públicas y que no se tengan en cuenta las aportaciones volcadas.

El Buzón del Ciudadano de Vitoria-Gasteiz<sup>23</sup>, la capital del País Vasco, es una herramienta, dentro de la web municipal, en la que la ciudadanía plantea quejas o sugerencias al Consistorio para que se pueda opinar sobre el tema y el Ayuntamiento actúe de la forma que crea conveniente. El uso de este foro es bastante alto, publicándose unos 15 temas y/o comentarios cada día a iniciativa de la ciudadanía e incluso del propio Ayuntamiento (AGUDIÑO, 2011). Por otro lado, existen una serie de foros sobre distintas temáticas<sup>24</sup> (Vivienda, Movilidad, Cultura, Juventud, Medioambiente) donde destaca el de Vivienda como el más dinámico.

### 4.4.2 Blogs

Los resultados de un estudio elaborado en 2010 sobre la presencia de líderes de gobiernos locales con blog en España y Portugal, revelan que el grado de difusión del blogging político entre los líderes portugueses (56,5%) dobla al alcanzado entre los españoles (21,3%). Así mismo, en ambos países las ciudades más pobladas son también las que concentran un mayor número de casos de líderes locales-bloggers. El blogging político es un excelente comienzo para comunicarse con la ciudadanía. Pero es importante conectar el blog con otras identidades digitales como Twitter, Facebook, LinkedIn, SlideShare o Flickr, entre otras (CRIADO y MARTINEZ, 2010). Es también importante que los blogs faciliten iconos de socialización de la información para que cuando alguien lea en ellos noticias que les parezcan relevantes, puedan compartirlas en las redes sociales o en páginas de popularidad colaborativa (Digg.com, Meneame.net).

Entre las ventajas de crear y mantener un blog, respecto a una página web, se encuentran el hecho de que sea mucho más fácil, económico y rápido actualizar con nuevas noticias un blog que una página web. El lenguaje en los blogs suele ser más informal y por tanto, es una buena

---

<sup>23</sup> <http://bit.ly/t19h1z>

<sup>24</sup> <http://bit.ly/zmvWeV>

forma de acercar la vida política a la ciudadanía. Los inconvenientes, pueden ser que no se actualice su información, dando una sensación de olvido y descuido por parte de los autores.

Algunos ejemplos interesantes en municipios vascos son los de Imanol Landa<sup>25</sup>, Alcalde de Getxo, que desde el año 2006 tiene blog, donde recoge información de su actividad como alcalde, de los proyectos municipales en marcha o reflexiones personales e interactúa con la ciudadanía también a través de las redes sociales (Youtube, Facebook, Twitter, Flickr, Scribb, Slideshare, LinkedIn o Google +). Por otro lado, Eneko Arruebarrena<sup>26</sup>, Alcalde de Leioa con blog desde 2010 y presencia en Facebook, Twitter, LinkedIn, Google + o Issuu). A nivel municipal, el ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz tiene un blog muy dinámico para publicar las notas de prensa<sup>27</sup>, otro de Juventud, otro de Medioambiente y otro sobre TIC. Finalmente, en el programa de participación ciudadana del Ayuntamiento de Bermeo se ha abierto un blog<sup>28</sup> donde hacer propuestas o manifestar necesidades que percibe la ciudadanía del municipio.

#### 4.4.3 Redes sociales

Estar donde la ciudadanía está y realizar una escucha activa de sus opiniones sobre las actuaciones públicas pueden ser dos de las razones más importantes para que una Administración Pública decida estar presente en las redes sociales. Esos espacios virtuales, cada día más utilizados, tienen unas formas de comunicación horizontales diferentes a los entornos jerarquizados de las organizaciones públicas y por ello es importante conocer el lenguaje y las formas de interacción de estos nuevos canales de comunicación para poder llegar a la ciudadanía con los mensajes que la Administración Pública les quiera hacer llegar (ONTSI, 2011b; GUADIÁN, 2012). Para facilitar y guiar en el diseño de una estrategia de presencia en las redes sociales, el Gobierno Vasco ha elaborado una guía de usos y estilo en las redes sociales, basada en la guía elaborada por la Generalitat de Catalunya (GENERALITAT DE CATALUNYA, 2010; GOBIERNO VASCO, 2011b).

Las ventajas de las redes sociales son que permiten establecer un diálogo al mismo nivel con la ciudadanía; facilitan el intercambio de ideas y opiniones en un lenguaje sencillo; y permiten hacer llegar mensajes a la ciudadanía de forma proactiva en lugares en los que la ciudadanía está más cómoda. No tiene que ir la ciudadanía a la web municipal a ver las noticias relevantes. Sino que esas noticias se publican en sus perfiles de las redes sociales.

Los inconvenientes para los responsables políticos y públicos son la necesidad de aprender nuevas formas de comunicación, crear y mantener su identidad digital con perfiles de las redes sociales (evitando suplantaciones<sup>29</sup>). Para la ciudadanía, una vez más, las barreras tienen que ver con la brecha digital, personas que por distintos motivos no acceden a Internet, bien por el coste económico elevado del acceso, bien porque no quieren saber o no les apetece. Y entre las personas que acceden a Internet, habrá personas que, por decisión personal, optan por no

<sup>25</sup> <http://getxo.ilanda.info>

<sup>26</sup> <http://enekoarruebarrena.com>

<sup>27</sup> <http://blogs.vitoria-gasteiz.org/medios/>

<sup>28</sup> <http://bermeonerabaki.wordpress.com/>

<sup>29</sup> La suplantación de la identidad en Internet es una actividad maliciosa en la que un atacante se hace pasar por otra persona por distintos motivos. Un caso típico de suplantación de identidad es, en las redes sociales, crear un perfil de otra persona e interactuar con otros usuarios haciéndose pasar por ella. Información para saber cómo actuar en esos casos en la web de INTECO: <http://bit.ly/iAW1OI>

estar en las redes sociales y personas que no tienen el tiempo, la motivación o los conocimientos básicos necesarios para crearse un perfil y participar en las redes sociales.

El mundo de las redes sociales no se acaba en Facebook. Hay otras muchas plataformas de interacción social generalistas o temáticas, públicas o privadas que pueden aportar valor a un proceso participativo. Habrá que estar en una, varias o ninguna red social, dependiendo de los contenidos que queramos comunicar o compartir: textos y presentaciones (Scribb, Slideshare, Issuu), imágenes (Flickr, Picasa) o vídeos (Youtube, Vimeo). Y según quién sea nuestro público objetivo y nuestros propósitos, tendremos que optar por unas u otras redes sociales. Por ejemplo, si se está diseñando un plan de promoción económica y empleo, tal vez haya que crear un grupo de debate en la red profesional LinkedIn para contar con la participación de personas expertas y emprendedoras que tengan ideas interesantes que aportar. Si se debate sobre las iniciativas dirigidas a la juventud, habrá que estar presentes en Tuenti.

Twitter es una herramienta de participación abierta muy potente para escuchar y dialogar que ofrece muchas posibilidades a las Administraciones Públicas para interactuar con la ciudadanía (GUADIÁN, 2011b). Su limitación de 140 caracteres por mensaje (o tuit) exige mucha síntesis. Por ello, en formato teletipo la ciudadanía podría tener en su perfil de Twitter un listado cronológico de las noticias publicadas por las personas e instituciones a las que siguen. Esas breves noticias pueden ser profundizadas en la página web institucional, el blog, o el medio de comunicación que inspiraron esos mensajes. Como iniciativas destacables, todas las personas que trabajan en el Ayuntamiento de Jun tienen desde septiembre de 2011 una cuenta de Twitter para atender con mayor cercanía a la ciudadanía. El Ayuntamiento de Barcelona tiene una cuenta (@bcn\_participa) y una etiqueta *hashtag* (#bcn\_participa) para facilitar la participación por Internet en asuntos de la ciudad. El Twitter del Ayuntamiento de Vilassar de Mar (@vilassardemar), es utilizado para informar sobre el tiempo, los actos previstos durante el día y otros datos de interés para la ciudadanía, además de conversar con la ciudadanía. Destaca porque utiliza un lenguaje sencillo y los mensajes son prácticos e interesantes. Finalmente, la cuenta oficial en Twitter del gobierno sueco, @Sweden, se gestiona cada semana por un ciudadano o ciudadana diferente. La Diputación Foral de Gipuzkoa elaboró un curso básico on-line de Twitter disponible en su web o desde este enlace<sup>30</sup>.

Una buena práctica, tanto a nivel personal como para la institución pública o cada una de sus áreas, servicios, programas, es la de reservar los espacios virtuales en todas las redes sociales y plataformas 2.0 más utilizadas y habituales. Se publique o no contenido en ellas, es una forma de evitar suplantaciones de identidad. Por ejemplo, el perfil oficial del alcalde de Bilbao, no es @Alcalde\_Bilbao sino @iazkunaurreta (aunque el primero tenga más publicaciones y seguidores). El primer perfil debería haber sido registrado también por el Ayuntamiento de Bilbao para evitar ser utilizado para lanzar mensajes que no son oficiales.

También es una buena práctica tener en la página web oficial una lista de todos los perfiles públicos oficiales para que la ciudadanía sepa con certeza cuáles son. Un buen ejemplo puede

---

<sup>30</sup> <http://bit.ly/cR7vtR>

ser el listado de perfiles de los distintos departamentos y organismos públicos de Gobierno Vasco<sup>31</sup>.

## 4.5. Herramientas TIC para la participación

En este apartado vamos a distinguir entre plataformas que se han creado desde la sociedad civil y plataformas creadas desde el ámbito institucional.

### 4.5.1 Plataformas de participación desde la sociedad civil

Son plataformas desarrolladas por personas emprendedoras u organizaciones sin ánimo de lucro. Las motivaciones de quienes crean estos servicios pueden ser, entre otras, demostrar que hay otras formas de ofrecer la información de forma proactiva, que con la información pública se pueden hacer servicios y aplicaciones interesantes que pueden aportar valor o que es posible incorporar la participación ciudadana. Y al mismo tiempo demostrar su potencial a la hora de crear nuevos servicios de valor añadido para la sociedad con la información pública para aquellas entidades o empresas que quieran desarrollar este tipo de plataformas y servicios.

Además de servicios clásicos como el teléfono 010 para resolver incidencias en un municipio por medio de una llamada telefónica, se están desarrollando aplicaciones fáciles de usar para que la ciudadanía informe a su ayuntamiento de las incidencias en las calles (baches, graffitis, desperfectos en la vía, en el alumbrado, etc). El procedimiento es sencillo: se introduce el nombre de la calle en la web del servicio o en la aplicación para dispositivos móviles (smartphones o tabletas), se localiza el problema sobre un mapa, se explica y se envía la incidencia al ayuntamiento. Este sistema ayuda a resolver un problema que por otras vías tardaría más tiempo en localizarse y solucionarse. Algunos ejemplos pueden ser el pionero FixMyStreet<sup>32</sup> para ciudades del Reino Unido, Verbeter De Buurt<sup>33</sup> en Holanda o SeeClickFix<sup>34</sup> en ciudades de Estados Unidos. En España existen Arreglamicalle.com y Otrobache.com (ALARCÓN, 2010).

Existen otras iniciativas como Change.org que es una comunidad on-line de personas y organizaciones que unen esfuerzos para ejercer presión contra las injusticias creando peticiones y campañas que solicitan cambios deseables a gobiernos, empresas y otros actores importantes de la sociedad. Avaaz.org es una organización en la que un equipo de personas determina una campaña y se difunde entre sus miembros para que la firmen, sin que la ciudadanía pueda crear nuevas peticiones. MiFirma.com es otra iniciativa que permite recoger firmas mediante el uso del DNI electrónico para que éstas tengan validez jurídica.

Dado el interés y actividad del Buzón Ciudadano del Ayuntamiento de Vitoria y debido a que cada día más personas acceden con más frecuencia a las redes sociales en lugar de acceder a la página web concreta del Buzón para ver si hay novedades, se ha creado una cuenta no

<sup>31</sup> <http://www.irekia.euskadi.net/es/site/snetworking>

<sup>32</sup> <http://www.fixmystreet.com>

<sup>33</sup> <http://www.verbeterdebuurt.nl>

<sup>34</sup> <http://www.seeclickfix.com/citizens>

oficial en Twitter y Facebook para difundir los temas tratados en el Buzón. Mediante técnicas informáticas, se extrae la información de la web municipal y se publica en las redes sociales, donde la ciudadanía suele habitualmente consultar la información, más que acceder a un página web concreta para ver si hay novedades (AGUDIÑO, 2011).

#### **4.5.2 Desde las instituciones públicas**

El Proyecto Consensus<sup>35</sup> nació en el año 2000 fruto del trabajo conjunto entre el Instituto Catalán de Tecnología, el consorcio de municipios catalanes Localret y la Fundación Jaume Bofill. Su objetivo es estimular la realización de experiencias de participación ciudadana en el ámbito local catalán utilizando las TIC. Para ello, se diseñó una herramienta que complementa y enriquece los procesos de los órganos presenciales de participación facilitando la información y la comunicación permanentes, agilizando su organización y abriendo la participación a personas o a colectivos que utilizan los canales virtuales y no se sienten atraídos por la participación presencial.

Con la llegada de Barack Obama a la Casa Blanca, se puso en marcha la iniciativa de Gobierno Abierto<sup>36</sup> de Estados Unidos. Se elaboró una Directiva de Gobierno Abierto para que los departamentos y agencias gubernamentales adoptaran medidas para desarrollar los principios de transparencia, participación y colaboración en el ámbito de sus competencias (CASA BLANCA, 2009). Se facilitó el acceso a la información pública y se crearon también espacios virtuales para que la ciudadanía pudiera informarse e interactuar con el equipo de gobierno para consultar leyes antes de su aprobación o plantear iniciativas legislativas. En el País Vasco, en 2010 se puso en marcha Irekia<sup>37</sup>, una plataforma de comunicación directa entre la ciudadanía y el Gobierno Vasco a través de Internet. Se basa en los tres ejes principales del Gobierno Abierto<sup>38</sup>: **transparencia, participación y colaboración**. Es una plataforma de participación orientada a la escucha activa de las preocupaciones ciudadanas. Basada en software libre, su uso se ha extendido a Argentina y, a finales de 2011, la Organización de Estados Americanos solicitó al Gobierno Vasco que pudiera utilizarse el software de Irekia en los 44 países miembros de la organización (IREKIA, 2011).

Entre las muchas iniciativas de participación ciudadana existentes impulsadas desde las instituciones públicas, destacamos tres a nivel local y en tres niveles diferentes de participación (estructural, coyuntural y puntual). En primer lugar, el Ayuntamiento de Manor<sup>39</sup> (EEUU) cuenta con un sistema estructurado para fomentar la innovación y mejora de los servicios públicos gracias a la participación ciudadana. Ésta puede hacer sugerencias y recomendaciones a los departamentos municipales, plantear nuevas ideas, proponer formas para mejorar lo que la ciudad ya está haciendo o valorar las ideas y propuestas de otros. En segundo lugar, para la participación ciudadana en procesos puntuales de planificación estratégica, destacamos el caso de Nantes<sup>40</sup>, donde se abre a la ciudadanía la posibilidad de imaginar cómo le gustaría que fuera la

---

<sup>35</sup> <http://consensus.localret.cat>

<sup>36</sup> <http://www.whitehouse.gov/open>

<sup>37</sup> <http://www.irekia.euskadi.net>

<sup>38</sup> Definición de Gobierno Abierto: [http://es.wikipedia.org/wiki/Gobierno\\_abierto](http://es.wikipedia.org/wiki/Gobierno_abierto)

<sup>39</sup> <http://manorlabs.org>

<sup>40</sup> <http://www.mavilledemain.fr/>

ciudad en el año 2030. Finalmente, como iniciativas de participación en momentos puntuales, destacan las del gobierno de Estados Unidos<sup>41</sup> la del británico<sup>42</sup> y la del ayuntamiento de Bristol<sup>43</sup> que permiten crear y firmar peticiones on-line e influir en las políticas y servicios públicos sobre los que el gobierno tiene competencia. Estas plataformas serían la versión institucional de las que vimos en el apartado anterior impulsadas desde la sociedad civil.

#### 4.6. Dos apuntes sobre otras tecnologías

Conviene realizar un breve apunte para clarificar que las “zonas wifi” para acceder a Internet son una forma de facilitar la conexión a Internet a la ciudadanía, no un canal de participación ni de diálogo, como sí lo son o lo pueden ser todas las herramientas anteriores. Las personas que se conecten a la red wifi de una institución pública, lo harán para mirar en la red lo que quieran, no exclusivamente para participar en las iniciativas de participación ciudadana que estén en marcha.

En segundo lugar, la tecnología *bluetooth* no ha dado buenos resultados ni para recibir información, ni para la participación ciudadana, ni para la fidelización con marcas o servicios. Solamente ha funcionado para las empresas que han desarrollado esta tecnología. Y por tanto, es mejor olvidarse de ella.

## 5. A modo de resumen

Se recoge en la siguiente tabla las dimensiones y variables de la métrica utilizada para analizar las distintas herramientas de participación presentadas en este artículo. Para simplificar la visualización de la información, se presentan como ventajas o *inconvenientes (en cursiva)* las distintas variables (tiempo, dinero, complejidad, resultados, consecuencias). Con el término complejidad, se tienen en cuenta los procesos de pensar y planear cómo poner en marcha un canal de participación, dotarlo de recursos (económicos, humanos, contenidos), lanzarlo y esperar a que esté diseñado y se ponga en marcha. Con el término brecha digital se tienen en cuenta tanto la exclusión de aquellas personas que por distintos motivos no acceden a Internet como la falta de alfabetización digital.

En algunas de estas herramientas (llamadas perdidas, formularios on-line, RSS, foros, blogs), los costes (económicos, personales, materiales) de ampliar los procesos de decisión a la ciudadanía serían bajos, mientras que la posibilidad de responder mejor a las necesidades sociales y, por tanto, recuperar la confianza y la legitimidad de la ciudadanía en los responsables políticos serían beneficiosos para el funcionamiento de las instituciones públicas.

---

<sup>41</sup> <https://petitions.whitehouse.gov>

<sup>42</sup> <http://epetitions.bristol.gov.uk>

<sup>43</sup> <http://epetitions.bristol.gov.uk>

**Tabla 6. Herramientas TIC según la métrica de evaluación**

Herramientas	Gobierno y AAPP Ventajas Inconvenientes	Ciudadanía Ventajas Inconvenientes	Tipo de participación
Votación con telefonía de bajo coste	Rápido, fácil, Económico Permite improvisar <i>Opciones cerradas y determinadas</i>	Gratis, Rápido, Universal. En cualquier momento o lugar <i>Opciones cerradas y determinadas</i>	Cerrada
SMS	<i>Cuesta dinero (reservar prefijo+mensaje)</i>	Permite manifestarse <i>Cuesta dinero: envío sms</i>	Abierta
Correo electrónico	Sencillo <i>Necesidad de transparencia y respuesta</i>	Sencillo, constancia del envío <i>Acceso a Internet</i>	Abierta
Formularios on-line	Sencillo, Rápido, Económico	Sencillo, Rápido <i>Acceso a Internet</i>	Cerrada
Página Web	Escaparate <i>Complejidad Actualizaciones</i>	Toda la información en un lugar <i>Dificultades para encontrar la información Acceso a Internet</i>	Acceso a la información
RSS	Ofrecer información de forma proactiva <i>Desconocimiento de su existencia</i>	Información proactiva <i>Acceso a Internet</i>	Acceso a la información
Acceso, Simplificación Visualización de la información	Mayor cercanía Mayor legitimidad <i>Rendición de cuentas Reorganización interna Complejidad</i>	Mayor conocimiento de la actuación pública Posibilidad de reutilizar la información <i>Acceso a Internet</i>	Acceso a la información
Foros	Escucha activa de las necesidades <i>Dinamización Actualización</i>	Realizar aportaciones, Debatir <i>Acceso a Internet Valor práctico de sus aportaciones</i>	Diálogo
Blogs	Sencillo, Fácil, Económico <i>Actualización</i>	Relación informal con institución <i>Acceso a Internet</i>	Diálogo
Redes Sociales	Permite dialogar <i>Complejidad Nueva comunicación Identidad Digital</i>	Información proactiva <i>Costes: Tiempo, Dinero Acceso a Internet</i>	Diálogo
Plataformas sociedad civil	Les crean la plataforma <i>Fuera de su control</i>	Canal para manifestarse	Abiertas
Plataformas institucionales	Bajo su control <i>Complejidad</i>	<i>Acceso a Internet</i>	Diálogo

Fuente: Elaboración propia

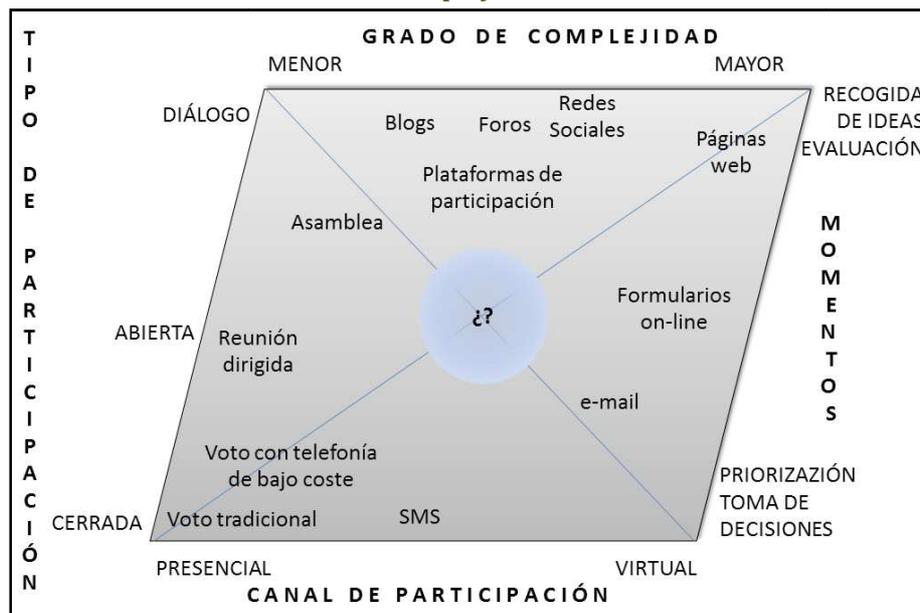
En sociedades complejas en las que los recursos están distribuidos, no siempre de la manera más equitativa, es importante contar con la participación de todas aquellas personas que tienen ideas, propuestas, sugerencias, visiones de los problemas que puedan complementar a las visiones más comunes o habituales. De esta forma, no sólo las instituciones públicas podrán detectar y resolver mejor los problemas, sino que también la ciudadanía se verá empoderada, involucrada y comprometida con mejorar el bienestar para toda la comunidad. Por ello es importante que los Gobiernos y Administraciones Públicas sean capaces de diseñar procesos

participativos integradores que tengan en cuenta lo mejor de los procesos participativos presenciales (o clásicos) y de los virtuales (modernos o 2.0) para incorporar las distintas percepciones sociales que conviven en la Sociedad de la Información y del Conocimiento.

El siguiente gráfico recoge cuatro dimensiones en las que se han ubicado las distintas herramientas de participación vistas en este artículo. Y resume la importancia de desarrollar mecanismos de participación que:

- busquen el equilibrio entre lo presencial y virtual, evitando crear brechas
- y el equilibrio entre la participación cerrada, abierta y el diálogo;
- que no sean muy complejos de elaborar, para que así pueda contarse con mayor frecuencia con la participación ciudadana;
- y sirvan tanto para la recogida de ideas en la elaboración de propuestas y la evaluación de las iniciativas puestas en marcha; como para priorizar entre las alternativas posibles y la toma de decisiones.

**Gráfico 2. Herramientas de participación según momentos, canales, tipos y complejidad**



Fuente: Elaboración propia

## 6. Reflexiones finales

Este artículo ha intentado realizar una aproximación integral a las posibilidades de participación clásicas e innovadoras que se pueden poner en marcha en el siglo XXI, en sociedades donde la información es una materia prima importante para generar conocimiento y aportar valor a las instituciones públicas, la ciudadanía y las empresas. Además de presentar

una serie de herramientas tecnológicas, hemos planteado unos principios y valores que la tecnología permitiría desarrollar, siempre que exista voluntad política y pública para ello: como la apertura, transparencia y acceso a la información; la simplificación del lenguaje y mejora de la visualización de la información; la reutilización de la información y la prestación de servicios de valor añadido; o la proactividad de la información pública.

Teniendo en cuenta éstas y otras propuestas de mejora, será posible seguir reinventando la forma de hacer política y de diseñar políticas y servicios públicos con y para la ciudadanía, transformando así la imagen representativa y opaca de la política en una visión participativa y transparente. Estas mejoras implican cambios en los responsables políticos o públicos, que deberán escuchar y rendir cuentas no cada 4 años, o ante los partidos o cargos políticos, sino de forma permanente ante la ciudadanía. A su vez, la ciudadanía que toma parte en los procesos políticos recupera su rol de ciudadanía republicana dejando de lado los roles de administrada, cliente o consumidora. Y se siente reconocida y recompensada cuando las instituciones políticas y públicas agradecen su esfuerzo y sus contribuciones sirven para mejorar (RAMILO, 2010).

La ciudadanía ve las necesidades concretas y reales en las calles. Por tanto, poner en marcha canales (presenciales y/o virtuales) para captar y escuchar las necesidades y responder con rapidez para solucionar los problemas, pueden ser claves para recuperar la confianza en las instituciones públicas y en la clase política. Estar donde la ciudadanía está, en lugar de obligarle a ir donde las instituciones públicas están (tablones, boletines, páginas web) es un importante cambio de paradigma para tratar de llegar a la ciudadanía con mensajes, noticias, iniciativas, propuestas que seguro que le interesan, animándole a aportar sus ideas y agradeciéndole su participación. Por ejemplo, el servicio de información y atención a la ciudadanía 010, además de acceder a él por teléfono, podría estar presente en las redes sociales, para que la ciudadanía pudiera formular sus sugerencias y conocer las que otras personas realizan para resolver incidencias y mejorar la prestación de los servicios municipales.

Es importante elaborar normas que reconozcan y regulen el derecho de la ciudadanía a informarse y a participar en los asuntos públicos, tanto de forma presencial como virtual; tanto a título individual como de forma organizada. También es clave hacer un esfuerzo para mejorar los procedimientos e instrumentos de información y participación de la ciudadanía con la aprobación de reglamentos que regulen la participación ciudadana. Y hacer un esfuerzo para dotarse de los medios técnicos, materiales y personales para poner en marcha procesos participativos que resulten efectivos (ARARTEKO, 2011).

Es difícil medir los efectos de la participación, sus costes y beneficios. Pero hay una creencia generalizada en que los procesos en los que toman parte diversos agentes que aportan su tiempo, ideas y propuestas de forma constructiva, si bien retrasa la toma de decisiones, permite definir mejor los problemas y generar mayor consenso con las decisiones finales que se adopten (SUBIRATS, 1996, 2001; PRIETO, 2004; ANDUIZA y DE MAYA, 2005; RAMILO, 2010: 391). Por ello, es importante tener en cuenta las buenas y malas prácticas, para aprender de los logros y de los errores y evitar reinventar la rueda partiendo de cero a la hora de poner en marcha un proceso participativo. Algunos repositorios de buenas prácticas interesantes por su

trayectoria y la información que contienen son los de la Fundación Pi i Sunyer<sup>44</sup>, la base de datos de buenas prácticas de la Diputación Foral de Gipuzkoa<sup>45</sup> que recoge 402 experiencias (BARRUTIA *et al.*, 2009), el banco de experiencias del Observatorio Internacional de la Democracia Participativa<sup>46</sup>, el de la Agenda de Innovación Local de EUDEL, Asociación de Municipios Vascos,<sup>47</sup> o las experiencias recopiladas en el Blog de Gobierno Abierto<sup>48</sup>, entre otras. 

## Referencias y fuentes/References

- Agudiño, Samuel. 2011. “El Buzón del Ciudadano de Vitoria-Gasteiz también en Twitter” en Blog Personal [Fecha de consulta: 10/06/2012] <http://bit.ly/vf9e2F>
- Ajangiz, Rafael; Blas, Asier. 2008. Mapa de experiencias de participación ciudadana en los municipios del País Vasco, Vitoria-Gasteiz: Gobierno Vasco
- Alarcón, Ginés. 2010. “Mejorando la comunicación entre ciudadanía y Administración Pública” en Blog Open Government [Fecha de consulta: 09/06/2012] <http://bit.ly/anzLox>
- Anduiza, Eva y De Maya, Sergi. 2005. “La qualitat en la participació: una proposta d’indicadors”. Finestra Oberta, 43, Barcelona: Fundació Jaume Bofill [Fecha de consulta: 09/06/2012] <http://bit.ly/AEICcn>
- Anduiza, Eva; Cantijoch, Marta; Colombo, Clelia; Gallego Aina; Salcedo, Jorge. 2010. “Los usos políticos de Internet en España” en Revista Española de Investigaciones Sociológicas, 129: 133-146.
- ARARTEKO. 2011. “Democracia y Participación Ciudadana, en especial, la participación en los procesos medioambientales” en Recomendación general del Ararteko 12/2011, de 28 de diciembre.
- Arnstein, Sherry R., 1969. “A Ladder of Citizen Participation” en Journal of the American Institute of Planners, 35/4: 216-224.
- Arrarás, A. y Gómez, R.G., 2012. “Navarra, primera región en regular el acceso a la información pública” en El País [Fecha de consulta: 26/06/2012] <http://bit.ly/wEujEA>
- Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. 2004. Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana en el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz [Fecha de consulta: 09/06/2012] <http://bit.ly/ynWspk>
- Barrutia, Aitziber *et al.* 2009. Buenas prácticas de participación ciudadana, Bilbao: Universidad de Deusto.

---

<sup>44</sup> <http://www.bbp.cat>

<sup>45</sup> <http://bit.ly/xHBS1k>

<sup>46</sup> <http://bit.ly/y27zGr>

<sup>47</sup> <http://bit.ly/nZq0Xh>

<sup>48</sup> <http://www.ogov.eu/>

- Beas, Diego. 2010. La reinención de la política: Obama, Internet y la nueva esfera pública. Madrid: Editorial Península.
- Borge, Rosa; Colombo, Clelia y Welp, Yanina. 2008. "Análisis explicativo de la participación ciudadana electrónica y presencial en el ámbito municipal de Cataluña" en Revista de Internet, Derecho y Política, 6: 13-31 [Fecha de consulta: 09/06/2012] <http://bit.ly/zp7vk0>
- Casa Blanca. 2009. Directiva de Gobierno Abierto. Washington: Gobierno de los Estados Unidos [Fecha de consulta: 22/10/2012] <http://1.usa.gov/4sbQJk>
- CIS. 2011a. Estudio nº 2.888. Barómetro de mayo. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas
- CIS. 2011b. "Pregunta de principales problemas: categoría clase política", en Notas de investigación, Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas [Fecha de consulta: 09/06/2012] <http://bit.ly/zM3L5a>
- Criado, Juan Ignacio. 2004. Construyendo la e-Administración Local. Madrid: EuroGestión Pública.
- Criado, Juan Ignacio y Martínez, Guadalupe. 2010. Blogging político y personalización de la democracia local en España y Portugal. Evidencias presentes y propuestas de futuro, Madrid: Fundación Alternativas [Fecha de consulta: 09/06/2012] <http://bit.ly/fllLvQ>
- EUDEL et al., 2010a. ¿Cómo realizar un proceso participativo de calidad? Guía Práctica, Bilbao: EUDEL [Fecha de consulta: 09/06/2012] <http://bit.ly/vgapUj>
- EUDEL. 2010b. eGobernanza, Participación Ciudadana e Innovación, Bilbao: EUDEL [Fecha de consulta: 09/06/2012] <http://bit.ly/tiwUoS>
- EUSKADINNOVA. 2010. Programa, documentación y vídeos de la Jornada Soluciones para trabajar colaborativamente, 23 de noviembre en el Parque Tecnológico de San Sebastián <http://bit.ly/cGIDw2>
- FEMP. 2010. Guía Práctica para la Implementación de la Participación Ciudadana en los Gobiernos Locales de Andalucía: Estrategias para la Acción, Sevilla: Federación Andaluza de Municipios y Provincias [Fecha de consulta: 09/06/2012] <http://bit.ly/uiw14H>
- Font, J.(ed.). 2001. Ciudadanos y Decisiones Públicas, Barcelona: Ariel
- Fuhrmann, Raban Daniel, 2009. "La experiencia de los NIP", en Jornada Nueva Cultura Política. Participación Ciudadana en San-Sebastián, 3 de Julio. [Fecha de consulta: 09/06/2012] <http://bit.ly/x5B6qH>
- Galindo, Antonio, 2011. "4 iniciativas para impulsar el uso de un lenguaje sencillo en la Administración Pública" en Blog Administración Local 2.0 Versión Beta [Fecha de consulta: 09/06/2012] <http://bit.ly/vtc5eX>

- Generalitat de Catalunya. 2010. Guía de usos y estilo en las redes sociales de la Generalidad de Cataluña, Barcelona: Generalitat de Catalunya [Fecha de consulta: 09/06/2012] <http://bit.ly/u8NrPL>
- Gilbreath, Gina y Zakharchenko, Olha. 2002. Citizen Participation Handbook, Ucrania: Banco Mundial [Fecha de consulta: 09/06/2012] <http://bit.ly/rJhyXs>
- Gobierno Vasco. 2011a. Plan de Innovación Pública del Gobierno Vasco 2011-2013, Vitoria-Gasteiz: Gobierno Vasco.
- Gobierno Vasco. 2011b. Guía de usos y estilo en las redes sociales del Gobierno Vasco, Vitoria-Gasteiz: Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco [Fecha de consulta: 09/06/2012] <http://bit.ly/jS58xP>
- Google. 2011. “El 33% de los españoles navega en Internet a través del móvil” en Blog Oficial de Google España, 27/09/2011 [Fecha de consulta: 09/06/2012] <http://bit.ly/nWRBu7>
- Guadián, Carlos. 2012. “11 consideraciones sobre el uso de Facebook en la Administración Pública” en el Blog K-Government [Fecha de consulta: 11/06/2012] <http://bit.ly/xkAUVk>
- Guadián, Carlos. 2011a. “Cómo mejorar la presencia digital de un ayuntamiento colaborativamente” en el Blog K-Government [Fecha de consulta: 09/06/2012] <http://bit.ly/sBp4Ez>
- Guadián Carlos. 2011b. “Ideas para utilizar Twitter en un Ayuntamiento” en el Blog K-Government [Fecha de consulta: 11/06/2012] <http://bit.ly/kcsbJU>
- Guinea, José Ramón. 2012. “Un lenguaje ciudadano” en Blog del Plan de Innovación Pública del Gobierno Vasco [Fecha de consulta: 10/06/2012] <http://bit.ly/w86biL>
- IAB Spain. 2011. III Estudio sobre Mobile Marketing [Fecha de consulta: 09/06/2012] <http://bit.ly/tTEHl7>
- IREKIA, 2011. “El modelo de Open Government vasco llegará a 44 países americanos” en Noticias de Irekia [Fecha de consulta: 19/10/2012] <http://bit.ly/vGwm0D>
- Moraga, Eva. 2009. “Ciudadanos con conocimiento, ciudadanos en movimiento. Acceso, reutilización y visualización de la información pública: herramientas estratégicas para la participación informada” en Taller-seminario VISUALIZAR'09, Madrid [Fecha de consulta: 10/06/2012] <http://bit.ly/2w1Obo>
- Murtuja, Bano. 2009. “Citizen Juries” en Jornada NuevaCultura Política. Participación Ciudadana en San-Sebastián, 3 de Julio. [Fecha de consulta: 09/06/2012] <http://bit.ly/zsLQYt>
- OECD, 2001. Citizens as Partners: OECD handbook on Information, Consultation and Public Participation in Policy-Making, Paris: OECD Publications Service [Fecha de consulta: 09/06/2012] <http://bit.ly/tCiWzU>

- ONTSI, 2011a. Indicadores por áreas. Ciudadanos [Fecha de consulta: 09/06/2012] <http://bit.ly/92ulzV>
- ONTSI. 2011b. Estudio sobre el conocimiento y uso de las Redes Sociales en España [Fecha de consulta: 11/06/2012] <http://bit.ly/utepE6>
- Ortiz de Zárate, Alberto. 2012. "Modelo Ludo: El gobierno abierto desde la perspectiva del ciclo de las políticas públicas" en GIGAPP-IUIOG. Estudios Working Papers. Num 2012-15. [Fecha de consulta: 22/10/2012] <http://bit.ly/RQSmBV> 
- Pérez Barber, Vicenta. 2010. El Político en la Red Social. Editorial Club Universitario
- Prieto Martín, Pedro. 2004. "Participación Ciudadana y TICs en el ámbito municipal: el caso Consensus en Cataluña", II Congreso on-line del Observatorio para Cibersociedad, BCN
- Prieto Martín, Pedro. 2004. Participación Ciudadana y TICs en el ámbito municipal: el caso Consensus en Cataluña. Barcelona: UOC.
- Prieto Martín, Pedro. 2011. Presenting the "Matrix of Civic Implication" en Blog de Pan European eParticipation Network [Fecha de consulta: 09/06/2012] <http://bit.ly/ubGY97>
- Ramilo Araujo, M. C., 2012. "Seis años después del TallerWeb1.0 en Blog Enredando [Fecha de consulta: 10/06/2012] <http://bit.ly/wCqTzA>
- Ramilo Araujo, M. C., 2010. Redes de políticas públicas para la promoción de la Sociedad de la Información y/o del Conocimiento en Catalunya y Euskadi, Vitoria-Gasteiz: Instituto Vasco de Administración Pública.
- Ramilo Araujo, M. C., (Coord.), 2007. "Lankidetzta-tresnak I: Web 2.0, Web Semantikoa eta wiki-ak" en ARRIETA, M<sup>a</sup> José. 2007. Coord.. Hizkuntza, Komunikazioaren eta teknologiaren garaian, Vitoria-Gasteiz: IVAP, 49-59.
- Ramilo Araujo, M. C., 2006. "TallerWeb1.0. Una experiencia participativa de mejora de la presencia de las instituciones políticas y públicas en Internet". CD Oficial de Comunicaciones de IX Jornadas TECNIMAP, Sevilla, 30 de mayo a 2 de junio [Fecha de consulta: 09/06/2012] <http://bit.ly/y8ErL2>
- Ramilo Araujo, M. C., 2005. 'Ciudadanía y la necesidad de una Administración en red', en Revista Vasca de Administración Pública, 72: 319-347.
- Ramilo Araujo, M. C., 2003. "Gobierno electrónico en la práctica: Experiencias de interés en la CAPV" en Revista Vasca de Administración Pública, 67: 329-354.
- Salvador, M.; Cortés, R.; Sánchez, R.; Ferrer, L., 2004. "Els ajuntaments de Catalunya a Internet". Estudis de Ciències Polítiques i Gestió Pública. Barcelona: UPF [Fecha de consulta: 09/06/2012] <http://bit.ly/Akmvfw>
- Subirats, Joan. 1996. "Democracia: participación y eficiencia", en GAPP, 5-6: 35-44
- Subirats, Joan. 2001. "Los dilemas de una relación inevitable. Innovación democrática y TIC",

Working Papers de Democraciaweb. [Fecha de consulta: 09/06/2012]  
<http://bit.ly/wcxa3F>

Túñez López, Miguel y Sixto García, José. 2011. “Redes sociales, política y Compromiso 2.0. La comunicación de los diputados españoles en Facebook” en Revista Latina de comunicación social, 66.

Uriarte, Koldobike. 2011. “Hoy se inaugura el nuevo Portal de Transparencia del Gobierno Vasco” en Blog del Plan de Innovación Pública del Gobierno Vasco [Fecha de consulta: 10/06/2012] <http://bit.ly/rcYae8>

## Citación recomendada/Recommended citation

Ramilo Araujo, M. Carmen y Fernández Rupérez, Ray (2012): Ciudadanía y Participación en la Sociedad de la Información y del Conocimiento. GIGAPP Estudios/Working Papers. Grupo de Investigación en Gobierno, Administración y Políticas Públicas. Instituto Universitario de Investigación Ortega y Gasset. Madrid. No. WP-2012-21. 27 pp.



Grupo de Investigación en  
Gobierno, Administración  
y Políticas Públicas

Fundación José Ortega y Gasset-Gregorio Marañón  
Instituto Universitario de Investigación Ortega y Gasset

## Sobre el GIGAPP

El Grupo de Investigación en Gobierno, Administración y Políticas Públicas (GIGAPP) es una iniciativa académica impulsada por un equipo de doctorandos y profesores del Programa de Gobierno y Administración Pública (GAP) del Instituto Universitario de Investigación Ortega y Gasset (IUIOG), Fundación Ortega – Marañón, cuyo principal propósito es contribuir al debate y la generación de nuevos conceptos, enfoques y marcos de análisis en las áreas de gobierno, gestión y políticas públicas, fomentando la creación de espacio de intercambio y colaboración permanente, y facilitando la construcción de redes y proyectos conjuntos sobre la base de actividades de docencia, investigación, asistencia técnica y extensión.

Las áreas de trabajo que constituyen los ejes principales del GIGAPP son:

1. Gobierno, instituciones y comportamiento político
2. Administración Pública
3. Políticas Públicas

### Información de Contacto

Grupo de Investigación en Gobierno, Administración y Políticas Públicas (GIGAPP)  
Programa de Doctorado en Gobierno y Administración Pública (GAP)  
Instituto Universitario de Investigación Ortega y Gasset (IUIOG), Fundación Ortega – Marañón  
C/ Fortuny, 53  
28010 Madrid – España  
[ewp@gigapp.org](mailto:ewp@gigapp.org)

**Ciudadanía y Participación en la Sociedad de la Información y del Conocimiento**  
Ramilo Araujo, M. Carmen y Fernández Rupérez, Ray