



REDES SOCIALES Y
HERRAMIENTAS EN LA NUBE
PARA LAS ADMINISTRACIONES
PÚBLICAS DEL SIGLO XXI

El presente documento ha sido elaborado a partir de las reflexiones e intercambio de experiencias del curso:

“Trabajar en red y colaborativamente en el sector público: entre el 2.0 y la nube digital y la transparencia, la participación y el gobierno abierto”

7, 8 y 9 de mayo de 2014 dentro del Plan de formación transversal

Autor: Jesús Palomar i Baget

[Linkedin](#)

Twitter: [@jesuspalomar](#)

Correo electrónico: jesus.palomar@gmail.com



Índice

Introducción.....	5
1. Trabajo en red y colaborativo	6
2. Transparencia	7
3. Gobierno abierto	7
4. Datos abiertos	8
5. Movilidad	8
6. Implicación del personal responsable público	9
Decálogo del uso de redes sociales en las administraciones públicas	10
1. Principio de uso de redes sociales en las administraciones públicas	10
2. Recomendaciones de uso para el personal de las administraciones públicas	11
3. Normas de participación en redes sociales de las administraciones públicas	13
4. Privacidad en las redes sociales	13
5. Derechos de autoría, derechos de imagen y protección de datos personales	14
6. Imagen de los perfiles de las administraciones públicas	15
7. ¿Cómo se planifica la puesta en marcha de la gestión de redes sociales en las administraciones públicas?	16



8. Evaluación del uso de las redes sociales en las administraciones públicas	16
9. Perfiles profesionales de gestión de redes sociales en las administraciones públicas. ¿Quién gestiona las redes sociales?	17
10. Reputación e identidad digital: ¿quiénes somos y cómo nos ven en Internet?	18

Cinco ideas para el uso de herramientas en la nube en las administraciones públicas 20

1. ¿Qué es un <i>cloud computing</i>?	20
2. ¿Por qué utilizar herramientas en la nube en las administraciones públicas?	21
3. Precauciones a tener en cuenta en el uso de herramientas en la nube en las administraciones públicas	22
4. Pero, ¿qué herramientas debemos utilizar?	23
5. Como empezar a utilizar herramientas en la nube en nuestra administración	24



Introducción

El siglo XXI se está caracterizando por el uso intensivo de internet, un internet que ha pasado a ser en las organizaciones el llamado “**internet de las cosas**” o en el caso de las administraciones públicas “**el internet de los servicios**”.

Por un lado las redes sociales y por el otro las herramientas digitales han centrado la atención de múltiples organizaciones, especialmente del sector privado que han visto en unas y otras herramientas una forma de trabajar más eficiente, colaborativa y más acorde con la relación con sus clientes. Las administraciones públicas no se han podido mantener al margen de estas realidades, especialmente a partir del momento en que la ciudadanía ha pasado de ser usuaria de servicios y políticas públicas a participar en ellas, no desde el punto de vista de ser invitada a participar como se concibe la participación a finales del siglo XX sino desde un punto de vista más proactivo.



Las sociedades del siglo XXI quieren ser parte de las decisiones públicas, quieren ser parte de las políticas públicas y exigen un conjunto de elementos que con el uso de redes sociales y herramientas en la nube se puede llegar a conseguir.

Tanto en el uso de redes sociales como en el caso de herramientas en la nube podemos hablar de un conjunto de **elementos básicos comunes**:

1.Trabajo en red y colaborativo:

En la sociedad del conocimiento, las organizaciones dan cada vez más importancia a la mejora continua, la eficiencia en el uso de los recursos y aprendizaje individual y organizativo. Se sabe que el principal activo de las organizaciones son las personas y que éstas y la gestión de su conocimiento son el elemento diferencial que dará valor a los servicios que innovan. Es necesario impulsar nuevos modelos de trabajo que incrementen la rentabilidad para las organizaciones públicas y aparecen productos nuevos relacionados con el **conocimiento y la innovación**. Es por ello que se deben impulsar conceptos como el **trabajo colaborativo**, que provocan cambios en los modelos organizativos, favoreciendo el funcionamiento transversal, pasando del modelo de trabajo individual al colaborativo, organizando equipos de trabajo transversales y multidisciplinares que enriquezcan la organización, los



servicios y el conocimiento individual y colectivo, siendo básico el papel de la dirección pública en esta nueva manera de trabajar.

Será imprescindible aprender a encontrar las herramientas digitales que nos permitirán gestionar este nuevo sistema de trabajo y de gestión, para organizar el trabajo en red y contribuir en la generación y creación de inteligencia colectiva.

2. Transparencia:

Más allá de los requerimientos normativos sobre transparencia de las administraciones públicas, las herramientas utilizadas ofrecen transparencia en el marco de su simple uso por parte del sector público. El uso de redes sociales y herramientas digitales permite rendir cuentas desde la co-creación, la colaboración y la difusión de la información, ofreciendo una transparencia desde la normalidad en el uso de las mismas.

3. Gobierno abierto:

El gobierno abierto es una nueva manera de entender la relación de las administraciones públicas y la ciudadanía, las administraciones entre ellas y las administraciones con otras entidades de la sociedad, como las empresas.



Está basado en **tres ejes principales**: transparencia, participación y colaboración. En un Gobierno Abierto las administraciones se sitúan en el mismo nivel que la ciudadanía, aprenden de la misma y dejan que participe en las decisiones públicas. De hecho, solo con la implicación de toda la ciudadanía se conseguirá mejorar para que el sector público sea más eficiente. Es necesario abrir el gobierno a la sociedad como principal antídoto a la desafección política y desconfianza en las instituciones públicas. **El Gobierno Abierto es la transformación real de las administraciones con el apoyo de las TIC.**

4. Datos abiertos:

Consiste en poner la información que tienen las administraciones al alcance de todas las personas, para cualquier uso, en formatos digitales, estandarizados y abiertos siguiendo una estructura clara que permita la comprensión y facilite el acceso a estos recursos informativos para fomentar la reutilización de la información en el sector público.

5. Movilidad:

Si a finales del siglo pasado la revolución tecnológica llegó gracias a internet, en el siglo XXI la verdadera revolución está relacionada con el uso de las TIC y de internet en cualquier sitio y momento. Los dispositivos inteligentes móviles, tales como los teléfonos *smartphones* y



las *tablets*, así como la facilidad de conexión permiten que por un lado el personal empleado público y por otro la ciudadanía pueda usar redes sociales y herramientas digitales en cualquier lugar y momento. El derecho al acceso de la información viene reforzado por este concepto rompiendo las barreras espacio y tiempo.

6. Implicación del personal responsable

público:

En este aspecto cabe destacar la implicación y apoyo del personal responsable político, especialmente en administraciones locales de tamaño pequeño o medio, en organizaciones más grandes también de los mandos altos e intermedios de las organizaciones públicas. Es básico este apoyo para garantizar una estrategia institucional en el uso de redes sociales y herramientas digitales que permitan el éxito de implementación de éstas, tanto internamente, como organización, como a nivel de ciudadanía.

Además de estos elementos comunes en el uso de redes sociales corporativas y de herramientas digitales existen consideraciones específicas para cada tipología. A continuación podemos observar, en formato decálogo, algunos de los ítems a tener en cuenta en el uso de ambos productos por parte del sector público.



DECÁLOGO DEL USO DE REDES SOCIALES EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

1. Principios de uso de redes sociales en las administraciones públicas

A la hora de interactuar con la ciudadanía, hay que hacerlo siempre en un tono acorde con los valores compartidos por la organización pública y por los/as profesionales que la integran: servicio público, transparencia, calidad, corresponsabilidad, participación, conocimiento abierto y tono de conversación cercano y cordial.

Cuando participemos en las redes sociales, debemos tener presente que nos encontramos en un terreno propio de la ciudadanía y aquí cada persona usuaria tiene su opinión, que no siempre tenemos que compartir, pero sí respetar. Nuestra presencia no tiene como objetivo cambiar estas opiniones, ni imponer las nuestras, sino tan sólo compartir, escuchar y conversar con la ciudadanía en su propio espacio.



Desde los perfiles corporativos no se pueden emitir opiniones personales y la línea editorial debe coincidir con la del sitio web oficial.

2. Recomendaciones de uso para el personal de las administraciones públicas

Las redes sociales ofrecen un número ilimitado de posibilidades que las personas que trabajan en las administraciones públicas pueden disfrutar de manera responsable. Puesto que son miembros de la institución, deberían tener en cuenta una serie de recomendaciones para garantizar un buen uso, incluso cuando interactúen en las redes sociales desde sus perfiles personales.

Las opiniones que se compartan en cualquier perfil social son de carácter personal y en ningún caso se le pueden atribuir a la organización. El personal tiene derecho a expresar libremente sus opiniones o puntos de vista sobre los temas que crea oportunos.

Para evitar posibles conflictos con el servicio que se ofrece, **se recomiendan una serie de acciones:**

- Cualquier empleado público, con presencia en las redes sociales, puede expresar esta condición libremente.
- Se debe usar el **correo electrónico no corporativo** para registrar cuentas personales en cualquier página externa a la organización



pública en la que se presten servicios, ya que esta información podría ser mal interpretada o utilizada para fines no deseados.

- Se debería **evitar la participación en acciones o movimientos** que puedan suscitar una degeneración de la reputación de la administración pública y de los servicios que ofrece.
- Se recomienda **actuar de forma transparente** y respetando la legislación.
- Para aquellas actuaciones personales vinculadas con el ámbito profesional, conviene recordar el papel en **normalización lingüística** del personal empleado público en la normalización del euskera en todos sus ámbitos de actuación.
- **No** deberían publicarse en Internet **comentarios despectivos** ni ofensivos.
- Si se usan las redes sociales **durante la jornada laboral**, se recomienda hacer un buen uso y siempre orientado a conseguir una mejora del servicio que se ofrece. Cabe recordar que cualquier actividad en la red queda registrada indefinidamente, accesible para cualquier persona usuaria.



3. Normas de participación en redes sociales de las administraciones públicas

Se aconseja que los comentarios y aportaciones sean pertinentes y no se alejen del tema tratado, que mantengan el respeto y el buen clima, que no ofendan, y que no contengan datos personales ni publicitarios.

Tanto los blogs de las administraciones públicas como el resto de espacios en las diferentes plataformas del web social están abiertos a los comentarios, consultas y aportaciones de los usuarios, que serán publicados o contestados si cumplen estos **requisitos**:

1. **Que sean pertinentes: que no se alejen del tema tratado.**
2. **Que mantengan el respeto y no ofendan ni atenten contra la dignidad de otras personas.**
3. **Que no contengan datos de carácter personal ni información publicitaria.**

4. Privacidad en las redes sociales

La privacidad en las redes sociales se ha convertido en un elemento central para las personas usuarias, ¿lo tiene que ser también para las administraciones públicas? **¿qué privacidad y de quién se tiene que proteger una administración pública cuando utiliza redes sociales?**



Las redes sociales están cada vez más presentes en nuestra vida cotidiana. Pero hasta ahora las medidas de autorregulación se han evidenciado insuficientes para preservar la privacidad de la ciudadanía y fomentar a la vez el potencial de innovación y de crecimiento económico que representan el Internet actual y las redes sociales. En este sentido, y por lo que a la privacidad se refiere, resultará útil tener claras unas pautas de actuación en estas plataformas, especialmente en temas como la formación a los gestores de nuestras redes sociales corporativas.

5. Derechos de autoría, derechos de imagen y protección de datos personales

La autoría, derechos de imagen y protección de datos personales en nuestras redes sociales corporativas **tienen una doble visión**. En primer lugar, debemos proteger estos elementos de la ciudadanía, de modo que no podemos utilizar imágenes o documentos que no sean de nuestra propiedad o bien no podemos etiquetar a personas sin su autorización expresa.

En segundo lugar, debemos proteger nuestros derechos de autoría y de imagen en redes sociales, y como otros podrán utilizar nuestras imágenes o nuestros documentos. Una buena práctica en las administraciones públicas es la gestión a través de **licencias “Creative Commons”**, en primer lugar porque todo aquello que hacemos se consigue a través de



recursos públicos, por lo que no nos pertenece a nosotros sino a la sociedad, y, en segundo lugar, porque de este modo nos garantizamos un buen uso y que éste sea en el marco de la legalidad por parte de terceros.

6. Imagen de los perfiles en las administraciones públicas

¿Qué forma parte de nuestra imagen en redes sociales? En primer lugar nuestro **avatar o grafismo**. De este modo, todos los perfiles sociales de nuestra administración deberán ser iguales, para poder dar una imagen unitaria de servicio y crear nuestra “**marca 2.0**”.

En segundo lugar, nuestros “nombres” en redes sociales, deben tener una lógica y que para toda nuestra organización sea la misma, no es recomendable que nuestro “**nombre**” no contenga nuestra filiación institucional.

En tercer y último lugar, nuestra imagen 2.0 también viene determinada por “cómo” escribimos, así pues el espacio limitado o utilizar un **lenguaje** más directo y menos institucional no está reñido con escribir correctamente, tanto en euskera como en castellano.



7. ¿Cómo se planifica la puesta en marcha de la gestión de redes sociales en las administraciones públicas?

Antes de empezar debemos saber responder a algunas preguntas: **¿quién va a ser la persona responsable de gestionar nuestras redes sociales?, ¿qué fines nos impulsan a utilizar redes sociales en nuestra administración?, ¿a quién nos dirigimos?, ¿qué redes sociales vamos a utilizar?** Si no somos capaces de responder a estas preguntas lo mejor es empezar a buscar las respuestas antes de abrir nuestros perfiles sociales. Lo peor que podemos hacer en el mundo 2.0 es tener una presencia sin fines, sin criterios y sobre todo tener una red social “porque toca”. La planificación estratégica previa nos evitará más de un disgusto 2.0.

8. Evaluación del uso de las redes sociales en las administraciones públicas

Evaluar es imprescindible para la gestión de cualquier política pública, hacerlo en redes sociales también es necesario. Pese a reconocer la dificultad de hacerlo, no podemos dejar de medir nuestros resultados. Actualmente los **indicadores** con los que trabajaremos en redes sociales hacen referencia a la fidelidad o interés de nuestros seguidores, todo ello



a través de sus acciones en relación a nuestras redes sociales. Sería ideal poder **medir el impacto real** de lo que decimos a través de redes sociales pero actualmente este aspecto es realmente complicado. Así pues, no se puede saber el impacto de dar consejos sobre seguridad viaria, por ejemplo, en relación al resultado que se busca. Por ello deberemos tener en cuenta valores como seguidoras, amigos, comparticiones de contenidos, me gusta, *retuits*, favoritos, comentarios, etc., para medir la utilidad de nuestras redes sociales corporativas.

9. Perfiles profesionales de gestión de redes sociales en las administraciones públicas. ¿Quién gestiona las redes sociales?

El debate sobre quién debe gestionar las redes sociales corporativas en nuestra organización lo vamos a tener, en primer lugar, porque no siempre vamos a tener personal con capacidades o habilidades en comunicación a través de redes sociales. En estos casos, quizá se nos planteará la opción de que alguien ajeno a la organización nos ayude a ello. ¿Quién es, pues, la persona ideal para gestionar nuestras redes sociales institucionales? Sin lugar a duda nuestro mejor “**community manager**” somos nosotros mismos, así que vamos a tener que buscar dentro de nuestra administración. **Su perfil** ha de ser una combinación



entre alguien que conozca la institución, los servicios que se prestan e incluso a las personas y alguien que tenga cierta habilidad en redes sociales. Nuestro “community manager” debe saber, o debe aprender, comunicar en el mundo 2.0 y debe tener habilidad para hacerlo de un modo más informal que el habitualmente usado en la comunicación institucional.

Si nuestra administración tiene más de un **área o departamento** que gestione redes sociales será recomendable que éstas se gestionen desde las propias unidades bajo la coordinación de los responsables de comunicación o prensa, ya que de este modo se consigue un criterio coherente y homogéneo en la organización.

10. Reputación e identidad digital: ¿quiénes somos y cómo nos ven en internet?

A menudo se pone en duda que las administraciones públicas tengan presencia en las redes sociales. La realidad nos indica que las administraciones, quieran o no tener presencia en las redes sociales, ya la tienen a través de medios de comunicación, otras administraciones, ciudadanía, partidos políticos...de un modo u otro estamos tanto en Internet como en las redes sociales. Así, para conseguir construir una buena identidad digital 2.0 debemos tener presencia directa en las redes sociales. Ello contribuirá a tener una buena **reputación digital**, es decir,



que de entre todo aquello que digan de nosotros también seamos capaces, como organización, de generar una buena reputación 2.0 de nuestra organización.

Pese a que nuestro objetivo no será contrarrestar todo aquello que pueda influir negativamente en nuestra reputación, deberemos estar al corriente de todo aquello que se diga de nosotros, tanto los mensajes positivos como los negativos, debemos conocer qué dicen de nosotros en las redes sociales, para ello debemos medir, evaluar y usar **herramientas para localizarnos** a nosotros mismos en las redes sociales. Debemos asumir que en las redes sociales se hablará de nosotros, así que mejor que nosotros mismos digamos algo sobre nosotros mismos.



CINCO IDEAS PARA EL USO DE HERRAMIENTAS EN LA NUBE EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

1. ¿Qué es el *cloud computing*?

El *cloud computing* o computación en nube es una nueva forma de prestación de los servicios de tratamiento de la información, válida tanto para una empresa como para un particular y, también, para la Administración Pública.

Una solución en la nube permite a la persona usuaria **optimizar la asignación y el coste** de los recursos asociados a sus necesidades de tratamiento de información. La persona usuaria no tiene necesidad de realizar inversiones en infraestructuras sino que utiliza la que pone a su disposición el prestador del servicio, garantizando que no se generan situaciones de exceso o de falta de recursos ni el sobrecoste asociado a estas situaciones.



En un entorno de herramientas en la nube la gestión de la información está de forma virtual en manos del cliente que contrata los servicios en la nube accediendo a soluciones de bases de datos, correo electrónico, gestión de recursos humanos, etc.

En función del modelo utilizado los datos pueden no estar en manos del contratista, el proveedor del servicio puede estar en cualquier lugar del mundo y su objetivo será prestar los servicios optimizando sus propios recursos a través de prácticas de deslocalización, compartición de recursos y movilidad.

2. ¿Por qué utilizar herramientas en la nube en las administraciones públicas?

El uso de herramientas en la nube por parte de las administraciones públicas genera **nuevos métodos de trabajo** y da nuevas posibilidades de gestión en sistemas ya existentes. De este modo se incrementa la posibilidad de trabajar colaborativamente, se mejoran las capacidades de coordinación y cooperación entre administraciones públicas e incluso con la ciudadanía.

Impulsar el **trabajo colaborativo** es un elemento importante y central en las administraciones públicas del siglo XXI puesto que ello genera sinergias positivas, en especial al poder gestionar mejor el conocimiento compartido.



A nivel global de la organización se mejora la eficiencia económica de la **gestión de herramientas TIC**, de modo que no se requiere una inversión en hardware ni en software constante. En el primer caso, porque la renovación de equipos informáticos es menor puesto que no se requieren servidores globales ni equipos personales que tengan una elevada capacidad de almacenamiento de información, puesto que ello se lleva a cabo en la nube. En relación al gasto en software este se sustituye por las aplicaciones que se pueden gestionar desde la nube, así como las constantes mejoras y actualizaciones de las aplicaciones.

3. Precauciones a tener en cuenta en el uso de herramientas en la nube en las administraciones públicas

El volumen y la sensibilidad de los datos que gestionan las administraciones públicas conllevan unos riesgos específicos que deben ser objeto de análisis en cada escenario de gestión que sigamos y en función del uso de la nube que utilicemos. Estos riesgos conllevan la adopción de cautelas adicionales en su implementación, de modo que no se vean comprometidos los derechos y la seguridad de los datos de la ciudadanía ni la integridad de la gestión pública de las administraciones.



Cabe tener en cuenta que la gestión de los datos se puede llevar a cabo fuera del territorio nacional y, por tanto, fuera del margen jurídico estatal o autonómico, especialmente en la gestión de la protección de datos personales. En este sentido debemos tener especial consideración en función si el uso de la nube se lleva a cabo a través de herramientas gratis o a través de la contratación de estos servicios. En este segundo caso, la administración podrá **proteger los intereses y datos** de la ciudadanía y los propios a través de la contratación administrativa.

El **acceso a la información** es otro elemento a tener en cuenta, de modo que la ventaja de poder acceder a la información desde cualquier punto con acceso a internet no se convierta en un inconveniente cuando esta conexión sea lenta o inexistente.

4. Pero, ¿qué herramientas debemos utilizar?

Las principales herramientas en la nube se centran en posibilidades de gestionar, compartir y presentar información. Cabe tener en cuenta la constante evolución y nacimiento de las herramientas, por lo que considerar unas u otras herramientas conlleva, necesariamente, que se vayan actualizando las mismas. Así pues, más que las herramientas que se utilicen, se deberá incidir en el concepto de herramientas colaborativas en la nube que permita al personal empleado público y a las instituciones



ser más eficientes en sus métodos de trabajo con el uso intensivo de las TIC.

En definitiva, las herramientas que utilicemos deben ser sencillas en su uso y aprendizaje, deben cubrir una necesidad existente y deben mejorar el rendimiento personal y/o colectivo.

5. Cómo empezar a utilizar herramientas en la nube en nuestra administración

El uso de herramientas en la nube se puede llevar a cabo desde tres niveles en las administraciones públicas y en general en cualquier organización: uso individual, uso colectivo y uso institucional.

El **uso individual** de las herramientas en la nube se produce cuando el personal público lleva una iniciativa personal en el uso de estas herramientas, con el principal objetivo de conseguir mejores resultados y más eficientes en el conjunto de tareas y rutinas que desarrolla en su puesto de trabajo. Este uso se lleva a cabo, normalmente, con herramientas gratuitas. En este caso el personal debe tener en cuenta, especialmente, la protección de los datos personales que se gestionen en la nube y el acceso a los datos y documentos que se trabajen en la nube.

El **uso por parte de colectivos** concretos se produce, habitualmente, a partir del uso individual y se desarrolla a través de compartir el conocimiento personal de herramientas en la nube y la ampliación del



ámbito del uso de las mismas. Ello conlleva una mejor gestión de recursos y se deben tener en cuenta los mismos ítems de seguridad, protección y accesibilidad descritos en el uso individual.

El **uso institucional** nace de la voluntad estratégica de la institución pública a gestionar de forma diferente la información y los métodos de trabajo, por lo que conlleva un cambio organizativo, jurídico y tecnológico. En este caso se tendrán que coordinar las áreas responsables de la organización, como recursos humanos, área de tecnologías y finalmente el apoyo de los servicios jurídicos.

Una **buena práctica** en el uso institucional es la **creación de una unidad** o en el caso de administraciones pequeñas que un efectivo dedique toda o parte de su jornada a la constante detección de herramientas en la nube que pueden ser útiles para la organización, con el fin de crear un catálogo de herramientas que se pueden poner a disposición del personal empleado público, detectando los posibles usos, los inconvenientes o precauciones a tener en cuenta y sobre todo las ventajas en el puesto de trabajo y para la institución. Finalmente se deberá poner a disposición del personal empleado público el **catálogo de herramientas** y la **formación** necesaria para su uso corporativo. Una variedad de la buena práctica indicada es pedir al personal empleado público que previamente ponga a disposición del colectivo las herramientas que ya conoce y use.

