



Ciudadanía y administraciones en red



JORDI GRAELLS
I COSTA
MENTXU RAMILO
ARAUJO

Ciudadanía y administraciones en red

La Administración Pública
ante la nueva sociedad en red

netbiblo

INAP
INSTITUTO NACIONAL DE
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

CIUDADANÍA Y ADMINISTRACIONES EN RED

Cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública o transformación de esta obra solo puede ser realizada con la autorización de sus titulares, salvo excepción prevista por la ley. Diríjase a CEDRO (Centro Español de Derechos Reprográficos, www.cedro.org) si necesita fotocopiar o escanear algún fragmento de esta obra.

No está permitida la reproducción total o parcial de este libro, ni su tratamiento informático, ni la transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, por registro u otros métodos, sin el permiso previo y por escrito de los titulares del Copyright.

QR code es una marca registrada por Denso Wave, inc.

DERECHOS RESERVADOS 2013, respecto a la primera edición en español, por

© de la edición: INAP y Netbiblo, S. L.

© del texto: los autores, CC BY-NC-SA 3.0

netbiblo

www.netbiblo.com

NETBIBLO, S. L.

c/. Rafael Alberti, 6 bajo izq.

Sta. Cristina 15172 Oleiros (La Coruña) – Spain

tlf: +34 981 91 55 00 • fax: +34 981 91 55 11

www.netbiblo.com editorial@netbiblo.com

Miembro del Foro Europeo de Editores

ISBN: 978-84-15562-41-2

Depósito Legal: C-849-2013

NIPO: 635-14-025-8 (formato papel)

NIPO: 635-14-026-3 (formato electrónico)

Imagen interior: © James Thew

Imagen cubierta: © Arcady

Impreso en España – Printed in Spain

Nota del editor: todas las páginas web que aparecen en este libro han sido reducidas por un acortador de URL para facilitar el uso de las mismas.

Los autores



Jordi Graells i Costa es licenciado en Geografía Humana, se dedica a la comunicación (por web, redes sociales y dispositivos móviles), a la apertura de datos y a la gestión del conocimiento en la Generalitat de Cataluña. Promotor y fundador de la red XIP (Red de Innovación Pública) y premio Nadal Batle de la Universidad de las Illes Balears, sobre TIC, en su cuarta edición 2002.

Mentxu Ramilo Araujo es doctora en Ciencias Políticas y de la Administración por la Universidad del País Vasco y Máster en Gestión Pública por la Universidad Complutense de Madrid. Su tesis doctoral defendida en 2010 abordó las políticas públicas de promoción de la sociedad de la información y/o del conocimiento en Cataluña y Euskadi.

Innap Innova



La Administración Pública es una pieza clave en una sociedad avanzada, pues le ha encomendado la satisfacción de muchas de sus necesidades y expectativas mediante una serie de políticas públicas encaminadas a lograr la cohesión e integración social y una democracia de alta calidad. Una gestión pública moderna, ágil, eficiente y acertada es determinante para lograr una sociedad con mayores cotas de bienestar y de calidad de vida.

Su compromiso con la democracia debe orientarla a activar a los ciudadanos en su responsabilidad con la sociedad y con las instituciones políticas, para lo que debe ser éticamente ejemplar y favorecer el conocimiento político y social entre los ciudadanos. De esta forma, se podrá reducir la distancia de los ciudadanos con los políticos y la Administración. Se trata de que los ciudadanos tengan más poder y libertad y de generar confianza social y política, que son indispensables para avanzar social y económicamente.

La Administración Pública debe asumir un papel de liderazgo respecto a la innovación, a través de la mejora de los servicios públicos, la orientación a la ciudadanía y a las empresas y la eficiencia operativa. En este sentido, la innovación pública debe entenderse como la aplicación de ideas y prácticas novedosas en el ámbito de la gestión pública con el objetivo de generar valor social.

El Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) tiene como objeto seleccionar empleados públicos que en su actuación puedan garantizar los derechos y libertades de los ciudadanos; formar a estos empleados, en especial a los directivos, en la innovación y el cambio, e investigar los principales fenómenos que afectan a la Administración con el fin de transformarla. Para cumplir esta importante responsabilidad, el INAP debe contar con principios y valores

sólidos que fundamenten su actuación; y, así, hemos adoptado los de eficacia, aprendizaje en equipo, orientación al ciudadano, transparencia, ejemplaridad, autonomía y responsabilidad.

En el INAP creemos que el futuro se construye desde ahora y lo nuevo, lo que está por venir, ya se encuentra entre nosotros; para descubrirlo es necesario hacer un ejercicio de reflexión y de participación. Así lo ha hecho el INAP durante los últimos meses mediante la elaboración de su primer Plan Estratégico, cuyo fruto es una clara orientación hacia la innovación y el cambio que deseamos transmitir a nuestro entorno y que nos mueve a ejercer un papel de liderazgo en las Administraciones españolas y a ser referente internacional en la generación y difusión de conocimiento y aprendizaje innovadores y transformadores, para promover una buena Administración orientada al bien común.

Si la innovación en el sector privado se orienta a la mejora de la competitividad y, de esta manera, a la generación de valor económico, la innovación pública persigue la consecución de unas políticas públicas que satisfagan mejor las necesidades sociales y unos servicios públicos de mayor calidad; por lo tanto, la misión debe ser construir una Administración innovadora y abierta que ofrezca a la sociedad servicios de calidad, eficientes, eficaces y seguros. Para ello debe colaborar con su entorno, impulsar o activar a los ciudadanos para que actúen en el ámbito público, *contando con las personas como protagonistas del cambio*.

Con el objetivo de contribuir a crear una cultura innovadora en la Administración Pública, el INAP ha impulsado la creación de una serie editorial denominada Innap Innova, que propone la edición de libros divulgativos en formato *pocket*, materiales multimedia de sensibilización en diversas facetas de innovación y eventos para compartir ideas innovadoras.

Manuel Arenilla Sáez
Director del INAP

Contenido



1. Introducción.....	11
2. Ciudadanía del siglo XXI	
2.1. Hacia la ciudadanía en red	16
2.2. Ciudadanía y participación en la sociedad de la información.....	18
3. Herramientas para la participación ciudadana	
3.1. Informarse para participar.....	22
3.2. Consulta ciudadana	30
3.3. Conversar y dialogar	35
3.4. Deliberación	39
3.5. Toma de decisiones.....	44
3.6. Resumen de herramientas TIC para la participación	46
4. Gobiernos y Administraciones Públicas en red	
4.1. De la Administración burocrática a la Administración en red.....	50
4.2. La Administración Pública en las redes sociales. ¿Por qué? ¿Cómo?	52
4.3. La Administración abierta: Datos, redes sociales y servicios móviles.....	67
4.4. Casos prácticos.....	78

5. Políticas públicas y servicios públicos del siglo XXI	
5.1. ¿En la red o en red?	106
5.2. Servicios públicos innovadores para una ciudadanía relacional	108
5.3. Evaluación de políticas públicas	114
5.4. Casos prácticos	117
6. Reflexiones finales	135
Bibliografía	141