

# El Gobierno Abierto y la escucha activa

Jornadas Técnicas de RedIris 2012

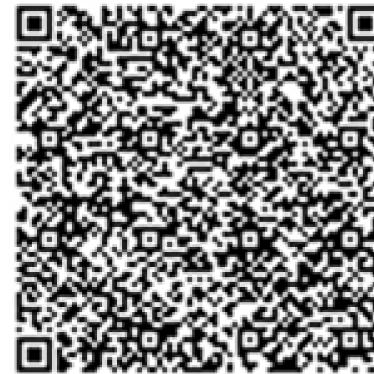
Bilbao-Bilbo, 2012/11/29

# El Gobierno Abierto y la escucha activa

Dr. Iñaki Agirre Pérez

@inaki\_agirre

<http://es.linkedin.com/in/inakiagirre>



# Antecedentes del Gobierno Abierto



Ley de libertad de prensa, Suecia, 1766

Freedom Of Information Act, EE.UU., 1966

Memorándum de Transparencia y Gobierno Abierto,  
B. Obama, EE.UU., 2009

# Gobierno Abierto

En conversación con la ciudadanía

El ciudadano en el centro

Participación y colaboración

Transparencia

Calidad y mejora continua

Responsable



# Hoja de ruta de Gobierno Abierto

Fruto de la participación

Descárgatela!



**escucha activa y conversación**

Nace como respuesta al compromiso de atender a las necesidades reales de los ciudadanos, nuestra voluntad de servicio a la sociedad navarra y nuestro deseo de involucrarles en los asuntos públicos y la toma de decisiones.

Ello implica:

- Que se genere un diálogo permanente para recabar la opinión de los ciudadanos respecto a la actuación del Gobierno, sus principales necesidades, la calidad de los servicios prestados y, en términos generales, el funcionamiento de la Administración.
- Que se identifiquen los ámbitos de mayor interés para la ciudadanía, así como el desarrollo de mecanismos e instrumentos que garanticen su participación y la escucha y conversación permanente con la Administración.
- Que la Administración de la Comunidad Foral promueva la conversación telemática bidireccional con los ciudadanos y participe, con dicho objetivo, en las redes sociales y demás instrumentos de comunicación social e Internet, tales como foros, blogs, plataformas de video, comunidades u otros recursos web que resulten idóneos para tal fin, con los necesarios niveles de seguridad y accesibilidad establecidos en la normativa vigente.

# Hoja de ruta de Gobierno Abierto

Fruto de la participación

Jaits ezazu!



# ¿Por qué una Administración Pública debe estar en las redes sociales? I

Los ciudadanos ya están en las redes sociales

Las redes sociales permiten la conversación

Las redes sociales facilitan la difusión de contenidos multimedia

Las redes sociales son más rápidas

Las redes sociales permiten involucrar al ciudadano

# ¿Por qué una Administración Pública debe estar en las redes sociales? II

Como canales complementarios de atención ciudadana

Porque las redes sociales tienen indicadores de gestión

Para generar redes de profesionales entorno a las Administraciones Públicas

Para crear imagen de marca

# ¿Por qué una Administración Pública debe estar en las redes sociales? III

Como canales complementarios de atención ciudadana

Porque las redes sociales tienen indicadores de gestión

Para generar redes de profesionales entorno a las Administraciones Públicas

Para crear imagen de marca

Porque no hay vuelta atrás

# ¿Por qué escuchar? I

¿No tenemos ya canales?

¿Cuántos canales?

# ¿Por qué escuchar? II

¿No tenemos ya canales?

¿Cuántos canales?

**Tweets**

**Turismo Navarra** @TurismoNavarra 2m  
Buen fin de semana , especialmente a los que tengan la suerte de disfrutarlo en [#Navarra](#). [bit.ly/awc4xA](http://bit.ly/awc4xA)  
[Abrir](#)

**Gobierno de Navarra** @navarragob 7m  
Como medida de precaución, el Gobierno de Navarra ordena el adelanto de la salida de los centros de Roncal y Salazar  
[Abrir](#)

**Gobierno de Navarra** @navarragob 9m  
La Agencia Navarra de Emergencias decreta el nivel de preemergencia por inundación en la zona del Pirineo  
[Abrir](#)

# ¿Por qué escuchar? III

Servicio Público: ¡sirve a tu público!

Conoce tu reputación

Detecta las crisis de reputación

Mide el impacto de tus campañas

# ¿Cómo escuchar? I

Leyendo las menciones

Herramientas de búsqueda

The screenshot shows a Twitter search interface with the search term 'navarra-(e)rako emaitzak.' entered. The results list four tweets from different accounts, each with a profile picture, the account name, the time since posted, and the tweet content. The tweets are as follows:

- Txioak** Aipagarrienak / Guziak / Jarraitzen duzun jendea  
RockCircus.net @rockcircus77 21 ordu  
TIERRA SANTA grabando nuevo disco en los estudios Sonido XXI de **Navarra**. Se editarán en las primeras semanas de 2013.  
[facebook.com/rockcircus.net](http://facebook.com/rockcircus.net)  
19 bider berbixotua  
Hedatu
- Gobierno de Navarra** @navarragob 12 minuto  
navarragob subvencionará más medio millón € a 11 centros  
inserción sociolaboral empleo contratación personal técnico [bit.ly/MWwLOJY](http://bit.ly/MWwLOJY)  
Hedatu
- Gobierno de Navarra** @navarragob 14 minuto  
navarragob defiende igualdad todas personas en  
declaración aprobada con motivo Día contra la violencia hacia  
mujeres [bit.ly/MWwKBHF](http://bit.ly/MWwKBHF)  
Hedatu
- Gobierno de Navarra** @navarragob 21 minuto  
Gobierno de **Navarra** traslada Parlamento propuesta  
comerciantes para limitar a diez días la apertura en festivos [bit.ly/MWwJnfk](http://bit.ly/MWwJnfk)  
Hedatu

# ¿Cómo escuchar? II

Servicio de escucha en la nube:

- Salesforce Radian6
- Meltwater Buzz
- Netvibes
- Alterian SM2
- lithium

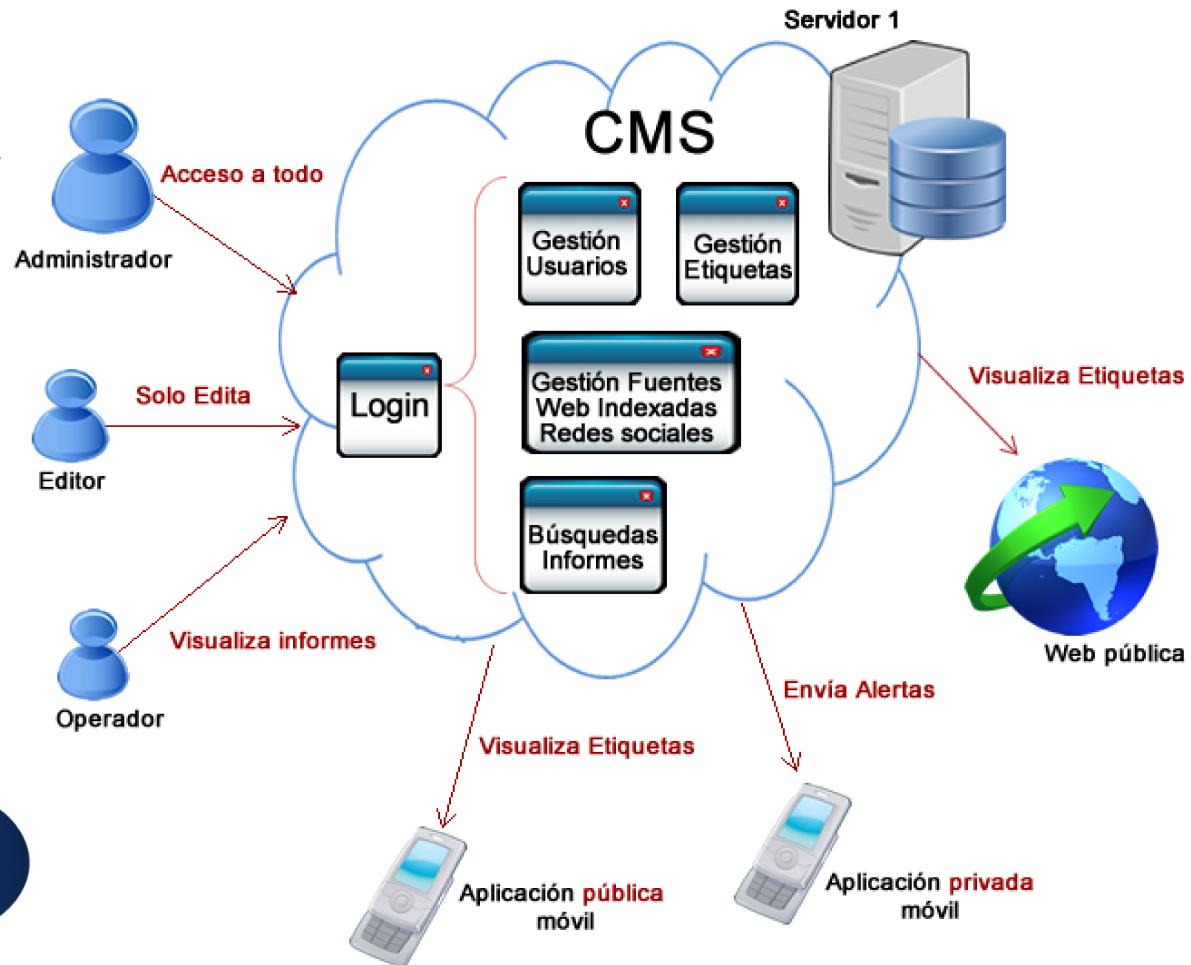


meltwater  
group

# ¿Cómo escuchar? III

Servicio en la nube +

Desarrollo a medida



# Funcionalidad

Etiquetado

Análisis del sentimiento

Redes sociales, blogs y webs

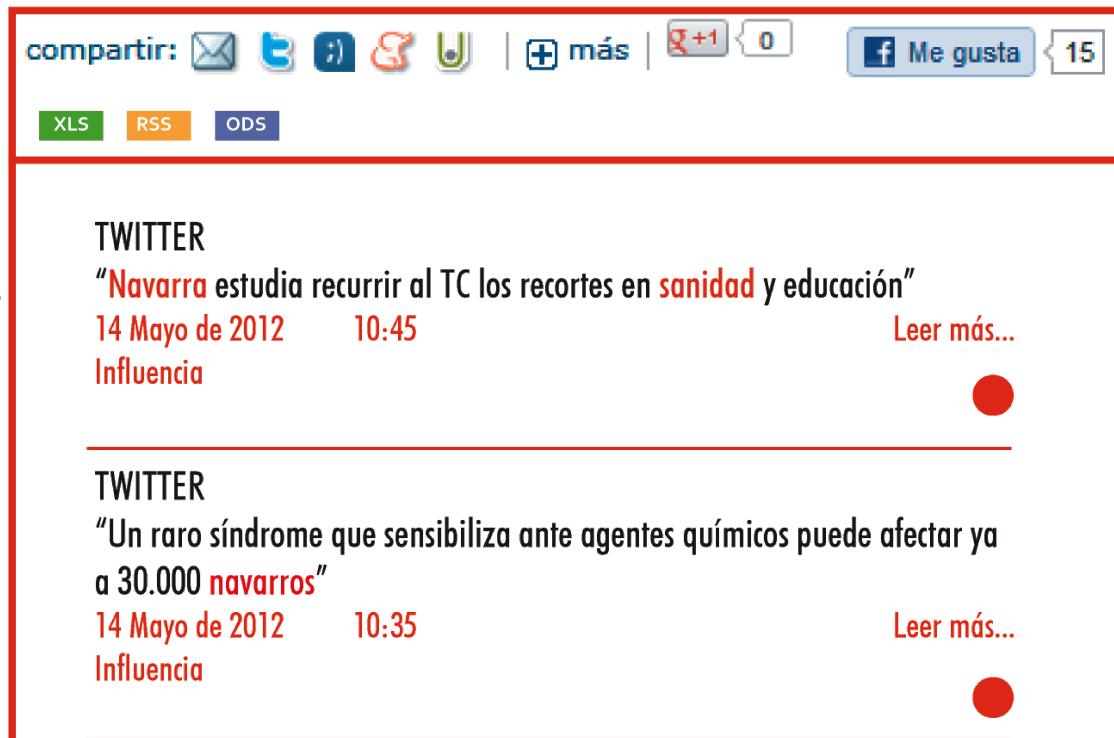
Tiempo real

Consultas

Multilingüe

Alertas

Reutilizable



compartir:      más |  0 |  Me gusta 15

XLS RSS ODS

**TWITTER**  
"Navarra estudia recurrir al TC los recortes en **sanidad** y **educación**"  
14 Mayo de 2012 10:45 Leer más...  
Influencia

**TWITTER**  
"Un raro síndrome que sensibiliza ante agentes químicos puede afectar ya a 30.000 **navarros**"  
14 Mayo de 2012 10:35 Leer más...  
Influencia

# ¿Cómo responder y cautivar?

Servicio de escucha y respuesta en la nube:

Radian6

Meltwater Buzz

**meltwater**  
group



The screenshot shows a social media monitoring interface for the Government of Navarra. The interface includes a header with the Government of Navarra logo and social media links for Twitter, Facebook, Google+, and YouTube. The main area displays a timeline of posts from various sources, including tweets and Facebook posts. The posts are related to the III Encuentro de Bloggers Gastronómicos, the Universidad de Navarra, and the Planetario de Pamplona. The interface includes filters for different social media platforms and search functions.

# ¿De quién son los datos del Gobierno?

Derecho de acceso a la información pública

RISP

Sector infomedio



(c) @FBiurrun 2010

# Derecho de acceso a la información pública

Restricciones:

• Nombre y apellidos

• Sequimientos

• Geolocalización

• Vídeos



CC Alejandro Sáenz "jano!."

# Portal de Gobierno Abierto

Escucha activa y diálogo

Información en tiempo real y sin tratar

Datos abiertos

Participación, colaboración y apertura de procesos

**¡Abrimos el 28 de diciembre!**

# ¿Qué te pido?

Opina

Reutiliza

Colabora

**Eskerrik asko / Gracias**