

Nº 194

Marzo 2010

FICHA TÉCNICA

Título: **Políticas de uso y servicios de participación ciudadana en el contexto de las Administraciones Públicas**

Año: **2009**

Fuente: CTIC-Centro Tecnológico

Nº de páginas: 121

Acceso/coste: Libre, descargable de Internet.

Localización: <http://ct.ctic.es/web/export/sites/default/es/documentos/864-2009.pdf>



CTIC es un Centro Tecnológico especializado en TIC, que forma parte de la Red de Centros Tecnológicos del Principado de Asturias. Es un organismo técnico, y sin ánimo de lucro. Responde a estrategias de desarrollo territorial y no a intereses particulares. CTIC Centro Tecnológico organiza su actividad en dos grandes ámbitos:

- I+D+i con la que se constituye en un referente de investigación de tecnologías de futuro (semántica, movilidad, inteligencia ambiental...) y potencia la participación del tejido empresarial en proyectos de investigación e innovación.
- Servicios Tecnológicos, organizados en dos unidades de negocio.

Descripción y contenido

El estudio que se presenta introduce el tema de la web participativa (conocida también con el término Web 2.0), y su integración a las Administraciones Públicas. Este documento describe la metodología de análisis de servicios web participativos desarrollada para el Gobierno del Principado de Asturias, dando cobertura a los principales riesgos a los que puede tener que enfrentarse una Administración Pública a la hora de establecer o gestionar servicios de este tipo, si bien también es aplicable a empresas u organizaciones de otro tipo que pretendan afrontar situaciones semejantes.

Estructura del informe

MOTIVACIÓN

1. LA WEB PARTICIPATIVA O WEB 2.0

- 1.1 Herramientas colaborativas en la web.
- 1.2 Posibles participantes.
- 1.3 Niveles de identificación.
- 1.4 Nivel de autenticación

2. METODOLOGÍA DE GESTIÓN DE RIESGOS

- 2.1 Gestión de riesgos.
- 2.2 Proceso de gestión de riesgos.
- 2.3 Cuantificación de la probabilidad y del daño.
- 2.4 Riesgo en función de la vulnerabilidad y del daño.
- 2.5 Valoración del riesgo.
- 2.6 Multidisciplinariedad del análisis de los riesgos.

3. RIESGOS EN LA WEB PARTICIPATIVA

- 3.1. R01: Atentados contra la intimidad personal, el honor o la imagen de las personas.
- 3.2 R02: Revelación y divulgación de secretos o datos confidenciales.
- 3.3 R03: Contenidos ilegales o apología ilegal de delitos.
- 3.4 R04: Contenidos no deseados o apología de actividades no deseadas.
- 3.5 R05: Cruces de ataques o insultos.
- 3.6 R06: Amenazas.
- 3.7 R07: Acoso psicológico continuado.
- 3.8 R08: Acoso sexual.
- 3.9 R11: Uso de la plataforma para la promoción empresarial o personal
- 3.10 R12: Publicidad negativa o participaciones destructivas o negativas.
- 3.11 R13: Asuntos irrelevantes o ajenos a la temática de la lista (off-topic).
- 3.12 R14: Baja calidad de las aportaciones.
- 3.13 R15: Propagación de rumores e información falsa.
- 3.14 R16: Pérdida de confianza en el servicio.
- 3.15 R17: Pérdida de credibilidad de la institución.
- 3.16 R18: Participación forzada de terceras personas.

- 3.17 R21: Vulneración del derecho a la protección de datos de carácter personal.
- 3.18 R22: Vulneración de derechos de propiedad intelectual de terceras personas.
- 3.19 R23: Suplantación de la personalidad.
- 3.20 R24: Vulneración del derecho de protección de los y las menores.
- 3.21 R25: Estafa.
- 3.22 R26: Engaño o phishing.
- 3.23 R31: SPAM o mensajes masivos no solicitados.
- 3.24 R32: Sabotaje: malware, virus, troyanos, spyware, etcétera.
- 3.25 R33: Suscripción masiva.
- 3.26 R34: Robo masivo de datos personales.
- 3.27 R35: Problemas de accesibilidad.
- 3.28 R41: Baja participación.
- 3.29 R42: Uso masivo del servicio ("morir de éxito").
- 3.30 R43: Participación sesgada o restringida a un sector de la población.
- 3.31 R44: Aparición de grupos de poder.
- 3.32 R51: Uso inapropiado de la información en servicios ajeno.

4. MEDIDAS PARA EL CONTROL DE RIESGOS EN LA WEB PARTICIPATIVA

- 4.1. Medidas proactivas o preventivas de gestión de las vulnerabilidades.
- 4.2 Medidas reactivas o correctivas de gestión de las vulnerabilidades.
- 4.3 Evaluación periódica de las medidas.

5. EVALUACIÓN DE SERVICIOS WEB COLABORATIVOS

- 5.1 Servicio: Enviar a alguien la referencia de un artículo de la web.
- 5.2 Servicio: Listas de correo.
- 5.3 Servicio: Blog con fotografías.

Principales conclusiones

La web participativa, conocida a menudo con el término Web 2.0, se refiere al uso de la inteligencia colectiva para desarrollar y proporcionar servicios interactivos, y en la que el control de los datos está en manos de las personas que los usan. De manera simplificada, se podría describir como los servicios que se apoyan en una base de datos y en los que se permite a usuarios y usuarias modificarla, tanto en su esencia (añadiendo, cambiando o borrando información, o asociando datos a la misma), como en la forma de presentar los contenidos.

El término Web 2.0 incluye una serie de tecnologías, aplicaciones y valores que pretenden explotar las ventajas de la conectividad que proporciona Internet para la creación de redes de personas y de contenidos. La web participativa se basa en valores como la firme creencia en que quienes usan los servicios pueden aportar activamente conocimiento (no solamente consumirlo), o el

concepto de inteligencia colectiva. Sobre estas ideas surgen aplicaciones como los blogs, wikis, podcasts, RSS feeds, tags o etiquetas, redes sociales o sistemas colectivos de contenido multimedia que a estas alturas ya no son solamente una promesa, sino que han demostrado su valor con creces

Se pueden considerar ciertos puntos como los pilares sobre los que se sustenta la Web 2.0:

Desarrollo descentralizado o distribuido: la información es generada y mantenida de una forma descentralizada y se tiende a que el contenido de los sitios sea gestionado colectivamente por diferentes personas, en lugar de basarse en un modelo editorial centralizado. Se confía en usuarios y usuarias para contribuir información y codesarrollar los servicios.

Modelos de programación ligeros: es muy difícil añadir nueva funcionalidad a los sitios monolíticos debido a su poca flexibilidad, por lo que se intenta crearlos a partir de la integración de componentes más pequeños, sencillos, manejables y reusables, y que carecen de un fuerte acoplamiento entre ellos.

Contenidos multipropósito: la información puede ser utilizada y combinada para un propósito diferente al de su concepción inicial, para lo que se proveen mecanismos que permitan exportarlos e incorporarlos en otras aplicaciones, así como API abiertas para interactuar con los servicios. Se favorece la combinación de la información disponible para obtener otra más elaborada.

Situación de "beta perpetua": los sistemas se despliegan pronto, en lugar de esperar a que estén absolutamente terminados, y se realiza una mejora continua sobre ellos apoyándose en la retroalimentación por parte de usuarios y usuarias. Nunca se considera que un desarrollo está totalmente terminado.

Enriquecimiento de la experiencia de uso: los sistemas incorporan componentes multimedia, tecnología AJAX, posibilidad de personalización de la información mostrada y su visualización, etcétera. Se busca hacer de la navegación una experiencia más parecida al uso de programas de escritorio.