

## **BANCO DE INNOVACIÓN EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS**

### **TÍTULO**

**GOVLOOP: UNA RED SOCIAL, A GRAN ESCALA, PARA EL FOMENTO DE LA INNOVACIÓN  
EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS**

### **INFORMACIÓN INICIAL:**

#### **PROBLEMA:**

Dificultad para mantener informados a los ciudadanos de las actuaciones gubernamentales. Dificultad de los decisores públicos para captar los problemas y las necesidades de la sociedad. Dificultad para conocer las mejores experiencias en innovación que se está aplicando en el Sector Público.

#### **SOLUCIÓN GLOBAL:**

Creación de una plataforma de retroalimentación donde ciudadanos se informen de lo que acontece en el país y participen directamente en foros y grupos de discusión y donde los responsables públicos tomen las decisiones oportunas para mejorar los servicios a los usuarios.

### **TERRITORIO:**

Estados Unidos de América (EE.UU.).

### **PÚBLICO DESTINATARIO:**

Empleados públicos y ciudadanía estadounidense.

### **ENTIDAD QUE LA HA LLEVADO A CABO:**

Una Agencia estadounidense de información y de comunicación, denominada GovDelivery.

### **DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA O PROGRAMA:**

Una manera eficaz de reinventar el flujo de la información y el trabajo diario del Sector Público es el uso institucional de las redes sociales. Éstas abarcan numerosos ámbitos de actuación entre los ciudadanos y las Administraciones Públicas, mejoran la comunicación y la interacción entre ambos, ayudan al conocimiento científico a través del entretenimiento y el conocimiento científico y fortalecen y difunden la imagen de las organizaciones en la sociedad.

La implantación de las redes sociales en el Sector Público supone una forma más fácil y cada vez más

económica de acceder a contenidos y a los servicios que ofrecen las Administraciones Públicas, sobre todo si se compara con los medios que se han usado tradicionalmente. Así, se rompe con la pasividad anterior en la que el usuario accedía a contenidos limitados, de manera unidireccional y sin capacidad de interacción

En los últimos dos años, en torno a un 98% de las Agencias estadounidenses han empezado a utilizar las redes sociales con fines tales como tomar decisiones informadas, comunicarse con los ciudadanos y con otras Agencias o instituciones gubernamentales, buscar colaboración interna y fomentar la imagen y el marketing del Sector Público.

Viendo la importancia que están adquiriendo estas redes telemáticas, la Agencia de comunicación estadounidense denominada GovDelibery, ha decidido crear una red social multinivel denominada *GovLoop*.

En realidad, *GovLoop* fue creada en Mayo de 2008 por un joven informático llamado Stephen A. Ressler y en Septiembre de 2009 fue adquirida por GovDelivery, una Agencia estadounidense de información y comunicación. La aplicación facilita la labor que llevan a cabo más de 400 agencias gubernamentales del país.

*GovLoop* es una comunidad online que conecta a cerca de 20.000.000 personas que muestran un especial interés por las políticas innovadoras que se implementan, o pueden implementarse, en el gobierno local, federal o estatal de EE.UU. En esta gran comunidad pueden participar tanto empleados y responsables públicos como ciudadanos y organizaciones sociales interesadas en la materia.

Los objetivos básicos de *GovLoop* son los siguientes:

- Ayudar a los decisores públicos locales, federales y estatales, a que definan e implementar aquellas políticas públicas que satisfagan, de la mejor manera posible, las demandas de los ciudadanos.
- Impulsar la modernización y la innovación en las Administraciones Públicas del país, compartiendo las prácticas más sobresalientes que se han ido generando en los municipios y regiones.
- Facilitar la participación ciudadana en los asuntos de interés público, fomentando en intercambio de ideas, el debate y la comunicación entre los usuarios de *GovLoop* y eliminando cualquier tipo de restricción o barrera física y temporal.
- Mantener a los ciudadanos puntualmente informados de los nuevos programas, ayudas, estrategias,

etc. gubernamentales.

En *GovLoop* puede participar cualquier persona, especialmente los empleados públicos del país. Las formas más habituales de participación son las siguiente: leyendo los blogs más destacados que van añadiendo los usuarios registrados; Formulando y respondiendo bajo un punto de vista personal a las preguntas habilitadas en los foros de discusión; uniéndose a los grupos más populares que cuenten con mayos aceptación; conectándose con otras Agencias o entidades públicas; o buscando información sobre determinados servicios, procedimientos, tramitaciones, entre otras.

La participación más significativa en *GovLoop* se da en los blogs, en los foros y en los grupos. Los blogs se crean con la finalidad de extender una información concreta que pueda resultar relevante para la comunidad y a la que puedan acceder los usuarios interesados en la misma. Los foros pretenden que los ciudadanos discutan sobre determinados temas, creando un diálogo basado en preguntas y respuestas. Los grupos trabajan sobre materias concretas que pueden interesar a una parte del total de usuarios de la aplicación y que se gestiona de forma concreta y temporal para responder a una problemática específica.

Cabe señalar los cuatro pilares fundamentales sobre los que se asienta la aplicación *GovLoop* y son: comunidad, servicios, formación y eventos.

Las comunidades de *GovLoop* se van generando activamente, en función de las necesidades que tienen los usuarios y de las actuaciones gubernamentales que se van llevando a cabo en el país. Hay comunidades que se mantienen más en el tiempo y que se posicionan casi con carácter permanente y como entidades de referencia, entra las que caben destacar: la comunidad de adquisiciones, la comunidad de carreras profesionales, la comunidad de comunicaciones generales, la comunidad de recursos humanos, la comunidad de liderazgo, la comunidad de gestión de proyectos o la comunidad tecnológica, entre otras.

Desde *GovLoop*, los usuarios no solo pueden participar de forma activa a través de los instrumentos que se han creado para ello, especialmente las comunidades. Con la aplicación, los ciudadanos reciben información sobre los servicios, los programas, las subvenciones o los proyectos, que estén desarrollando o tengan previsto desarrollar, los responsables públicos a nivel local, federal y central del país. Incluso *GovLoop* ofrece la posibilidad de enviar información relevante y personalizada a los usuarios inscritos en la aplicación,

a modo de servicio de noticias a través del correo electrónico.

A su vez, los usuarios acceden a la mayoría de las acciones formativas que están abiertas y que financia el Estado y a aquellas actividades que realizan otras organizaciones y que les pueden resultar de interés. Además, las instituciones van colgando en *GovLoop* los eventos, las jornadas y los seminarios que quieran difundir a la comunidad.

Por ello, *GovLoop* se constituye como un proyecto a gran escala donde, por una parte, se atienden mejor las necesidades de los ciudadanos y donde, por otra parte, se mejora la visibilidad del Sector Público y el servicio que presta a los mismos.

Resulta conveniente destacar que la Agencia GovDelibery incluye, de forma constante, guías de orientación y de información para los usuarios, en las que se facilita la navegación de éstos por la aplicación *GovLoop* y en la que los ciudadanos pueden también encontrar documentación básica relacionada con temas conexos. Entre las publicaciones más destacables se encuentran, entre otras, las siguientes: “Los 15 Mandamientos para los organismos gubernamentales en Twitter”; “Los 12 Mandamientos para que los trabajadores del Estado consigan la excelencia en el servicio al cliente de twitter”; “Guía de Medios de Comunicación Social”; “Cómo crear transparencia en su organización”, “Guía para los grupos de *GovLoop*”; etc.

Además, la aplicación cuenta con un menú denominado “Online Trainings”, pensado sobre todo, para los empleados públicos. Para poder acceder al servicio, es necesario inscribirse como usuario registrado. *GovLoop* ofrece varios canales temáticos sobre la actualidad laboral en las Agencias o en las entidades del Sector Público estadounidense y se invita a los usuarios a que participen en ellos, ofreciéndoles información previa sobre la materia.

*GovLoop* ha obtenido diversos reconocimientos institucionales en EE.UU. y varios países como Israel, Brasil o Australia han copiado el diseño para aplicarlo en su ámbito competencial.

### **IMPACTO:**

Algunas cifras que muestran la importancia que ha tenido la implantación de *GovLoop* en EE.UU. son las siguientes:

- En 2010, el 11% de las instituciones gubernamentales de EE.UU. utilizaron la aplicación *GovLoop* y esta cifra fue superior a finales de 2011, situándose en un 35%.
- En el año 2011, se han producido más de 140 millones de suscripciones a los boletines y a las noticias de *GovLoop*.
- En la actualidad, 300 Agencias usan con frecuencia *GovLoop*, siendo las materias más demandadas en la plataforma las siguientes: defensa y seguridad, salud y servicios sociales, agricultura, prestaciones para ancianos, comercio, transporte, consumo, entre otras.
- La edad media de utilización de la aplicación *GovLoop* es de 43 años.
- Los usuarios permanentes que acceden a la plataforma son más de 50.000.
- A los servicios que presta *GovLoop* accede el 51% del gobierno federal, el 13% del gobierno central, el 15% del gobierno municipal, el 10% del los contratistas con el Sector Público y el resto corresponde a organizaciones académicas, etc.

#### **CALENDARIO DE IMPLANTACIÓN Y REFERENCIA TEMPORAL:**

Mayo de 2008-Actualidad.

#### **DOCUMENTACIÓN DE CONSULTA Y APOYO:**

Sitio Web de *GovLoop*.

<http://www.govloop.com/>

Presentación institucional de *GovLoop*.

<http://www.slideshare.net/govloop/building-online-community-for-government>

Enlace a Facebook de *GovLoop*.

[https://www.facebook.com/govloop?sk=app\\_2309869772](https://www.facebook.com/govloop?sk=app_2309869772)

Sitio Web de GovDelivery.

<http://www.govdelivery.com/>