

Servicios Web Participativos en la Administración Pública

Cómo gestionar los riesgos en la web social

Miriam Ruiz

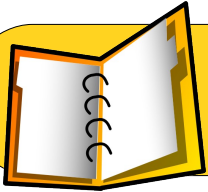
<miriam.ruiz@fundacionctic.org>

CTIC Centro Tecnológico

Índice



La Web Participativa



¿Cómo la puedo gestionar?



¿Qué medidas puedo tomar?



Preguntas

La Web Participativa



La Red: ¿Qué reglas están cambiando?

- La información se difunde a una gran velocidad, todo ocurre en **escalas de tiempo menores**
- **Publicar** información está **al alcance de cualquiera**
- La información está accesible para todo el mundo, **no podemos controlar a quién llega**
- La información **permanece en el tiempo**, potencialmente de forma indefinida
- **Cualquiera puede aportar** información, aunque no toda la información que hay es fiable y veraz
- Hay **muchos ojos analizando** lo que se publica
- La gente colabora para compartir el conocimiento y **crear contenido colectivamente**
- Disminución de la **barrera de entrada**: accesibilidad funcional y geográfica e independencia del dispositivo

Web Participativa: ¿De qué va esto?

- Es el uso de los **mecanismos colaborativos** y la **inteligencia colectiva** para elaborar y gestionar el **conocimiento**
- Se podría describir cómo los servicios que, apoyándose en una **base de datos**, permiten a quienes los usan la **creación, alteración o eliminación de contenidos** o de la forma de gestionarlos o presentarlos
- Esencialmente consiste en **delegar sobre las y los usuarios** alguna de las **funciones** que son responsabilidad de la administración del servicio: generación de la información, clasificación de la misma, publicación de datos para que otras entidades puedan construir sobre ellos, uso de datos o servicios externos en nuestros sistemas, generación de redes sociales entre personas, evaluación de contenidos, gestión de la moderación, etc.

Web Participativa: ¿Qué ventajas tiene?

- Proporciona un **punto de encuentro para todos los agentes** involucrados en la sociedad, y se produce una **mayor difusión del conocimiento** entre ellos
- Vehículo para la **aportación de ideas** a la gestión pública
- Las personas que usan el sistema aportan su conocimiento y opinión, generando una **inteligencia colectiva difícil de obtener de otra forma**
- La generación y clasificación de ciertos contenidos, así como la **difusión viral** de los mismos, se obtiene con unos **mejores resultados y a menor coste**
- La colaboración activa produce una **fidelización** de las y los participantes, haciendo que participen y **se involucren más en los proyectos**
- **Mayor transparencia** en la gestión pública

Web Participativa: Una necesidad

- **El modelo de participación ciudadana está cambiando** a otro más activo y poco a poco **muchas administraciones** públicas están empezando a dar **respuesta a este cambio** y apostar por él
- **El cambio es inevitable:** Los servicios participativos son demandados por la ciudadanía. **O lo hacemos nosotros o lo harán a nuestras espaldas**
- La tendencia generalizada es de una mayor confianza en las **opiniones entre iguales**, respecto a las que vienen de canales más oficiales
- Queremos **que las críticas se produzcan donde podemos verlas**, responderlas y tenerlas en consideración
- Si no somos capaces de **escuchar, entender y responder a las inquietudes** y las demandas sociales y de **recibir sus ideas**, tal vez otros lo sean

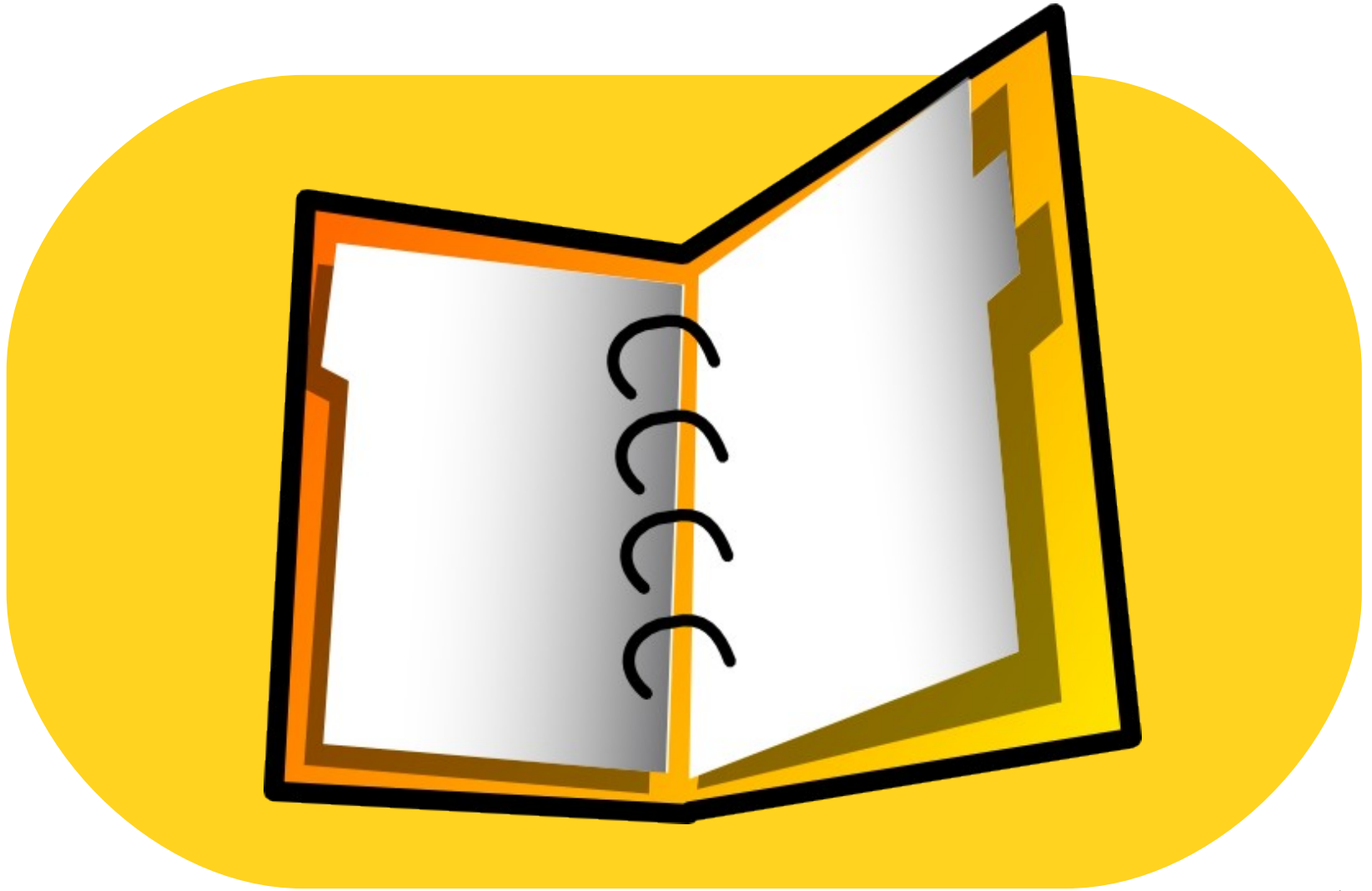
Web Participativa: ¿Qué servicios hay?

- **Generación** colectiva de la información
- **Enriquecimiento** de la información
- Contenido **multimedia**
- **Clasificación** colectiva de contenidos
- **Exportación** de la información
- **Integración** de contenidos de terceros
- **Relaciones** entre personas
- **Intercambios** comerciales o económicos

Web Participativa: Dudas y miedos

- ¿Y si alguien sube contenidos ilegales a mi portal?
- ¿Y si la gente se enzarza en cruces de insultos?
- ¿Y si me critican en mi propio portal?
- ¿Y si...?

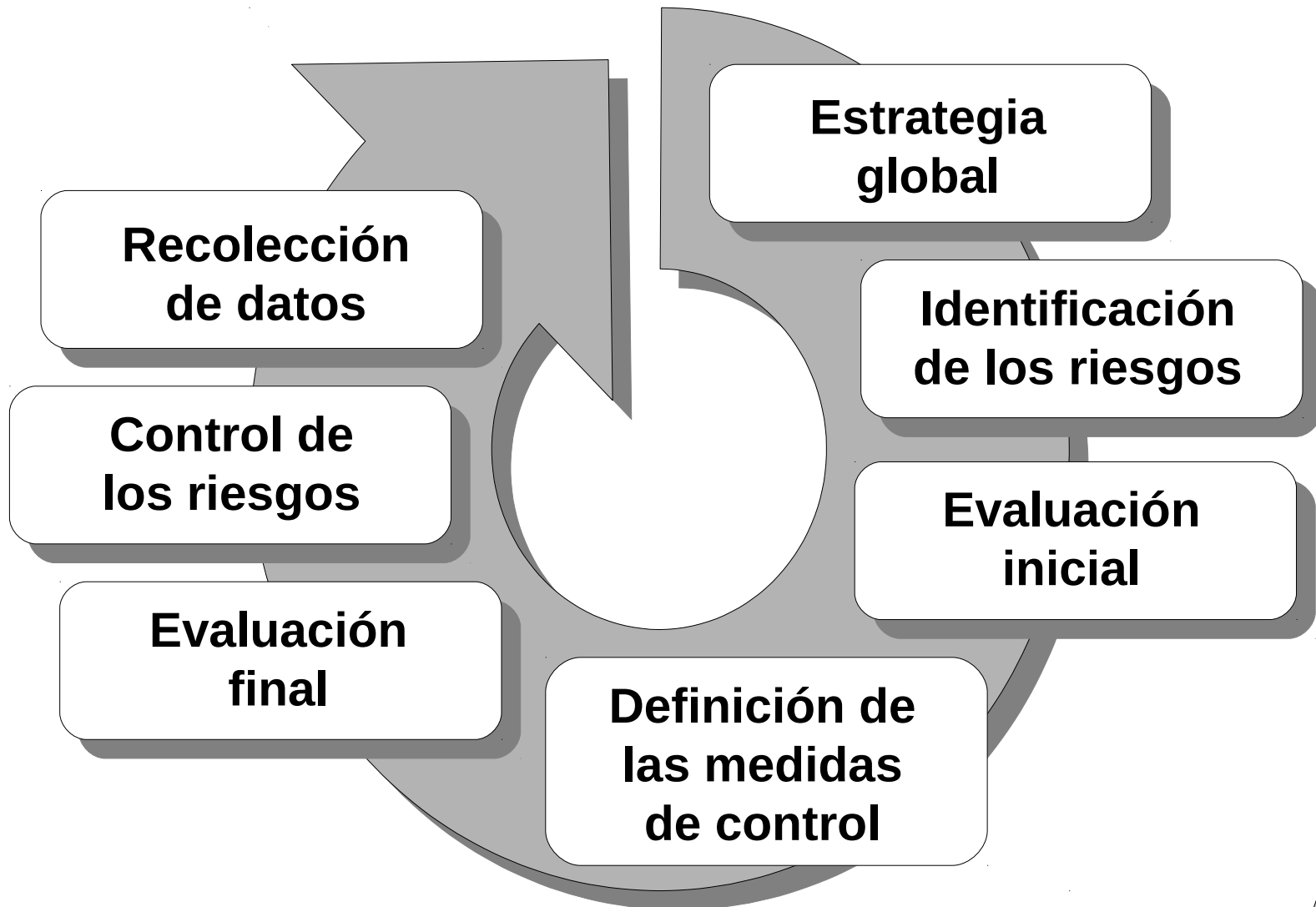
¿Cómo la puedo gestionar?



Objetivo: Metodología de gestión

- Desarrollar una metodología que permita, de una forma clara y sistemática, extraer las mayores ventajas posibles del paradigma de la web participativa, minimizando los riesgos
- Tener un conocimiento lo más preciso posible del fenómeno de la web social y sus consecuencias
- Conseguir obtener la mayor relación señal/ruido posible de la información generada de forma descentralizada
- Sistematizar el diseño de los nuevos servicios web participativos

El proceso de gestión de riesgos



Los pasos a dar

1. **Identificar los riesgos**, que dependerán del servicio que se quiera implantar y de su público objetivo
2. Para cada uno de los riesgos identificados, **estimar la probabilidad** de que suceda
3. **Estimar el impacto** que tendría cada uno de los riesgos en caso de materializarse
4. **Cuantificar el riesgo** en función de la probabilidad y el impacto (consecuencias) estimados
5. Establecer los **niveles de riesgo aceptables**
6. Definir las **medidas a tomar** para eliminar o controlar los niveles de riesgo
7. **Implantar las medidas** definidas en función de su efectividad y coste
8. **Evaluar y revisar periódicamente** la estrategia

Identificación de algunos posibles riesgos

- Contenidos ilegales
- Contenidos no deseados
- Conversaciones con baja relación señal/ruido
- Estafas
- Ataques personalizados, acosos
- Datos de carácter personal
- Propiedad intelectual
- Suplantación de la personalidad
- Participación de menores
- SPAM o mensajes masivos no solicitados
- Sabotaje: Malware, virus, troyanos, spyware,...
- Baja participación
- Participación sesgada

¿Qué consecuencias podría haber?

- Legales: Acciones legales que se podrían tomar contra la organización por los contenidos publicados por terceras partes
- Mediáticas o de imagen: Impacto que puede tener en los medios de comunicación lo que se publique en los servicios colaborativos
- Económicas: Que puedan afectar económicamente a la organización
- Técnicas: Posibles problemas de carácter técnico que, involuntariamente o de forma premeditada, pueden causar terceras personas con su participación
- Sociales: Relativas a la calidad del propio servicio para las personas usuarias

¿Cómo se puede calcular el riesgo?

$$\text{Riesgo} = \text{Probabilidad} \times \text{Daño}$$

- Cuantificación de la **Probabilidad**:
 - **Alta**: El suceso peligroso se va a producir habitualmente
 - **Media**: El suceso se va a producir de vez en cuando
 - **Baja**: El suceso peligroso se producirá pocas veces
 - **Nula**: Es extremadamente improbable que se produzca
- Cuantificación del **Daño**:
 - **Grave** o suceso extremadamente dañino: Si se produce el suceso, el daño ocasionado sería realmente muy importante
 - **Serio** o suceso dañino: El daño sería considerable
 - **Leve** o suceso ligeramente dañino: El daño ocasionado no sería demasiado importante
 - **Sin daño**: No se produce ningún daño

¿Cómo se puede evaluar el riesgo?

		<i>Consecuencias (daño)</i>		
		<i>Leve</i>	<i>Serio</i>	<i>Grave</i>
<i>Probabilidad (peligro)</i>	<i>Baja</i>	Trivial	Tolerable	Moderado
	<i>Media</i>	Tolerable	Moderado	Importante
	<i>Alta</i>	Moderado	Importante	Intolerable

- **T:** Trivial (No se requiere acción específica)
- **TO:** Tolerable (Mejoras que no supongan gran coste. Comprobaciones periódicas)
- **MO:** Moderado (Esfuerzos para reducir el riesgo)
- **I:** Importante (No se debe poner un servicio nuevo en funcionamiento. Priorizar la resolución del problema en un servicio ya en funcionamiento)
- **IN:** Intolerable (Parar el servicio inmediatamente)

¿Qué puedo hacer yo?

- Medidas **proactivas** o preventivas
 - Disminuyen la probabilidad de que ocurra algo malo, aunque no tienen por qué modificar el daño que un suceso así pueda causar
- Medidas **reactivas** o correctivas
 - Disminuyen el impacto o las consecuencias que puedan tener un suceso indeseado, en el caso de que este suceda
- Medidas de **supervisión** o vigilancia
 - Permiten mejorar el propio proceso de gestión de riesgos a través de un mecanismo de mejora continua

Ejemplo: Análisis inicial de los riesgos

Riesgo identificado	Probabilidad (peligro)	Consecuencias (daño)	Riesgo estimado	Actuar
<i>Contenidos ilegales</i>	Alta	Grave	Intolerable	Sí
<i>Contenidos no deseados</i>	Alta	Normal	Importante	Sí
<i>Baja relación señal/ruido</i>	Alta	Normal	Importante	Sí
<i>Estafas, phishing</i>	Media	Grave	Intolerable	Sí
<i>Ataques personalizados</i>	Media	Normal	Moderado	Sí
<i>Protección datos personales</i>	Media	Grave	Importante	Sí
<i>Propiedad intelectual</i>	Media	Grave	Importante	Sí
<i>Suplantación personalidad</i>	Baja	Normal	Tolerable	Sí
<i>SPAM</i>	Alta	Leve	Moderado	Sí
<i>Sabotaje (virus, troyanos,...)</i>	Media	Grave	Importante	Sí
<i>Participación sesgada</i>	Alta	Leve	Moderado	Sí
<i>Baja participación</i>	Alta	Leve	Moderado	Sí
<i>Uso masivo del servicio</i>	Baja	Normal	Tolerable	No

Ejemplo: Contenidos ilegales en un blog

Probabilidad Inicial (peligro)	Consecuencias Iniciales (daño)	Riesgo Inicial
Alta	Grave	Importante

Actuación	Probabilidad	Consecuencias
Aviso legal y condiciones de uso	=	↓
Moderación basada en listas de clasificación de usuarios/as	↓	=
Identificación previa de los y las participantes	↓	=
Flitrado automático de contenidos	↓	=
Eliminación del mensaje	=	↓↓
Avisos del resto de usuarios/as	=	↓

Probabilidad Final (peligro)	Consecuencias Finales (daño)	Riesgo Final
Media	Leve	Moderado



= No cambia
 ↓ Disminuye
 ↓↓ Disminuye mucho

Ejemplo: SPAM en un blog

Probabilidad Inicial (peligro)	Consecuencias Iniciales (daño)	Riesgo Inicial
Alta	Leve	Moderado

Actuación	Proba- bilidad	Conse- cuencias
Moderación basada en listas de clasificación de usuarios/as	↓	=
Identificación previa de los y las participantes	↓	=
Filtrado anti-SPAM automatizado	↓↓	=
Eliminación del mensaje	=	↓
Avisos del resto de usuarios/as	=	↓

Probabilidad Final (peligro)	Consecuencias Finales (daño)	Riesgo Final
Baja	Leve	Trivial



= No cambia
 ↓ Disminuye
 ↓↓ Disminuye mucho

¿Qué medidas puedo tomar?



Ámbitos de las medidas

- Medidas de tipo **administrativo**
 - Aspectos legales
- Medidas **técnicas**
 - Mecanismos automatizados
 - Niveles de identificación y autenticación
 - Moderación previa
 - Medidas de contingencia
- Medidas **sociales**
 - Intervención social
 - Autorregulación de la comunidad
 - Expectativas razonables
 - Escucha activa

¿Qué medidas puedo tomar?

- Aspectos **legales**:
 - Atención a la legislación: LOPD, LSSI, LPI, LAECSP
 - Documentos esenciales: Aviso Legal, Condiciones de Uso, Avisos LOPD
 - Si es necesario, acuerdo con las entidades de gestión de derechos
- Mecanismos **automatizados**:
 - Filtros Anti-SPAM y Anti-Virus
 - Filtrado automático de contenidos (adjuntos en los mails, etiquetas HTML, metadatos en las fotografías, Javascript, filtros en función de un análisis semántico de contenidos, etc.)
 - Medidas de protección contra ataques automatizados (CAPTCHAs, limitaciones en el número de participaciones por IP, etc.)

¿Qué medidas puedo tomar?

- **Identificación** y Autenticación:
 - Una identificación más fuerte implica en general un mejor comportamiento de las y los participantes a cambio de que participen menos
- **Moderación** previa:
 - Es una medida “policial” necesaria que puede evitar las formas de participación más indeseadas
 - Principales inconvenientes: consume los recursos más valiosos (los humanos), escala muy mal e implica unos tiempos de latencia muy altos
 - No se debe usar para acallar las críticas
 - Las políticas de moderación deben estar lo más claramente definidas posibles, a pesar de que es necesario que evolucionen
 - Es aconsejable automatizar lo máximo que se pueda

¿Qué medidas puedo tomar?

- Medidas de **contingencia**:
 - Debe ser posible eliminar de forma ágil cualquier contenido publicado que pueda ser problemático
 - Es conveniente disponer de mecanismos para la eliminación de personas o redes problemáticas
- Formación e **Información**:
 - Informar con claridad tanto a quienes van a usar los servicios como a quienes los van a administrar qué es lo que se espera de ellas y ellos y cómo deben comportarse
 - Asumir que usuarias y usuarios no tienen por qué estar familiarizados con la Red e informarles de todo lo que deban saber con claridad y sencillez

¿Qué medidas puedo tomar?

- **Intervención social:**
 - Cuando alguien llega a una comunidad, ajusta su comportamiento a las expectativas que tienen las personas que la componen
 - Establecimiento inicial de las dinámicas sociales adecuadas para la participación que buscamos
 - Uso de recursos de animación sociocultural y dinámica de grupos para gestionar la comunidad y solucionar socialmente los problemas
- **Autorregulación de la comunidad:**
 - Los buenos usuarios y usuarias son tus mejores aliados. Una comunidad sana se autorregula
 - Elementos de cohesión de la comunidad: valores, normas y herramientas comunes
 - El factor emocional como elemento clave

¿Qué medidas puedo tomar?

- **Expectativas** razonables:
 - Tener claros los objetivos que buscamos al crear la comunidad y enfocarse en ellos
 - Obtención de un nivel razonable de la relación señal/ruido
 - Cambiar la mentalidad respecto a los medios tradicionales: la web participativa es conversacional y bidireccional
- **Escucha** activa:
 - Han de existir mecanismos de denuncia y notificación de problemas (botones de denuncia, notificación por correo electrónico, etc.)
 - Especial cuidado con situaciones sociales no deseadas: participación sesgada, situaciones de acoso, aparición de grupos de poder, etc.
 - Capacidad de respuesta ante los problemas que surjan

Gracias

- Dos publicaciones esenciales para Administraciones Públicas:
 - <http://datos.fundacionctic.org/2010/02/476/>

Preguntas



Servicios Web Participativos en la Administración Pública

Cómo gestionar los riesgos en la web social

Miriam Ruiz

<miriam.ruiz@fundacionctic.org>

CTIC Centro Tecnológico

Todos los contenidos de esta obra pertenecen a la Fundación CTIC y están protegidos por los derechos de propiedad intelectual e industrial que otorga la legislación vigente. Su uso, reproducción, distribución, comunicación pública, puesta a disposición, transformación o cualquier otra actividad similar o análoga está totalmente prohibida, salvo en los casos que están explícitamente permitidos por la licencia bajo la que está publicada. Fundación CTIC se reserva el derecho a ejercer las acciones judiciales que correspondan contra los quienes violen o infrinjan sus derechos de propiedad intelectual y/o industrial.

**Esta obra está publicada bajo una licencia
Creative Commons Reconocimiento-CompartirIgual 3.0
(CC-by-sa 3.0)**

Para ver una copia de esta licencia, visite
<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/>