Valor jurídico administrativo de las actuaciones presidenciales en Twitter: actos de gobierno 2.0. en la República del Ecuador

Legal administrative value of presidential actions in Twitter: Government 2.0 in Ecuador

EFRÉN GUERRERO
Pontifica Universidad Católica del Ecuador

Cómo citar/Citation
Guerrero, E. (2016). Valor jurídico administrativo de las actuaciones presidenciales en Twitter: actos de gobierno 2.0. en la República del Ecuador. *Revista Española de Ciencia Política*, 41, 115-137. Doi: http://dx.doi.org/10.21308/recp.41.05

Resumen

Este artículo analiza los alcances legales y administrativos del uso de Twitter como medio de comunicación y gestión institucional, y su relación con los mecanismos legales o institucionales en el caso de la República del Ecuador. Se propone que la actuación presidencial en la red social tiene consecuencias en la Administración Pública en forma de centralización de la toma de decisiones y el mandato político. Para indagar sobre esta cuestión, se realiza un análisis cuantitativo y cualitativo de la cuenta del presidente de la República (utilizada como herramienta directa de gestión entre ciudadanos y Gobierno), a través de la metodología de análisis de redes sociales, relacionada con el sistema legal ecuatoriano. Los datos demuestran la existencia de un mecanismo legal que otorga cierta legitimidad a las actuaciones presidenciales dentro de la red social, y que las pautas de comportamiento de la primera autoridad del Ejecutivo dentro de la web 2.0 son una fuente de derecho que aumenta la percepción de eficiencia de la acción del jefe del Estado.

Palabras clave: Democracia, Participación Política, red social, análisis de redes sociales.

Abstract

This article analyzes the legal and administrative scope of Twitter as a mass media and institutional management tool, and how it fits in legal and institutional mechanisms using the case of the Republic of Ecuador. It is proposed that the presidential action within the social network has consequences in public administration such as the centralization of the decision-making and the political mandate. In this paper, a quantitative and qualitative study of the Twitter

account of the President of the Republic of Ecuador (used as a direct management tool between citizens and government) was undertaken through the methodology of social network analysis. The data show that there is an administrative and legal mechanism that gives legitimacy to presidential actions within the social network, and that behavioral patterns of the presidential authority within the web 2.0. are a source of law that increases the perception of efficiency of the head of state's action.

Key words: democracy, political participation, social network, social network analysis.

INTRODUCCIÓN

Los actos humanos se construyen formando redes. Tal vez sea la estructura social más clara de discernir para nuestra estructura cerebral (Carrington y Scott, 2011: 3). Cuanto más se comunican los seres humanos, mayor es la capacidad de relacionar nuestras actividades con marcos estructurales, y mejores las relaciones con otros seres humanos (Milgram, 1967: 65), especialmente en entornos fluidos y cambiantes (Bauman, 2012). Frente a eso, el Estado responde de forma paradójica: se modela a sí mismo en un sistema weberiano clásico, mientras que la sociedad que pretende regular actúa en contextos con una incesante necesidad de deconstrucción en un conjunto de permutaciones infinitas (Bauman, 2007: 9).

La única respuesta que el Estado puede dar para satisfacer esas nuevas necesidades es aumentar la calidad y cantidad de información y distribuirla al mayor número de ciudadanos (Castells, 2012: 218-220), de tal forma que ellos puedan obtener seguridad jurídica y puedan contribuir, a través de conocimiento contrastable, a la mejora de la sociedad en su conjunto. En esta coyuntura, el uso de las redes sociales es intensivo[1]: se ha vuelto uno de los elementos más importantes para la transmisión de información entre el Gobierno y la ciudadanía. Este texto tratará de resolver cuál es el valor político-administrativo y jurídico de un acto de gobierno realizado a través de Twitter, mediante el estudio de las relaciones de la Presidencia de la República del Ecuador con los ciudadanos a través de la mencionada red social.

En el caso ecuatoriano, embarcado en una ambiciosa reforma del Estado a partir del año 2007, la preocupación del actual Gobierno respecto a la tecnología es innegable. De hecho, es una de las bases de su actual modelo de desarrollo, planteado en torno al cambio de las bases del sistema económico para basar la oferta ecuatoriana en productos con alto valor agregado (SENPLADES, 2013: 63-67). Las herramientas de redes sociales se han convertido en un mecanismo de interrelación directa entre Rafal Correa Delgado (presidente de la República) y la ciudadanía, que acude a solicitar

1. Una red social es una estructura social compuesta por un conjunto de actores sociales (tales como individuos u organizaciones), unidos por conjuntos de lazos diádicos, y otras interacciones sociales entre los actores (Wasserman y Faust, 2013: 27).

mensajes a su cuenta personal (@mashirafael), activando mecanismos gubernamentales que bien vale la pena analizar, ya que tienen un gran impacto en la población (Mickoleit, 2014: 3). Esta situación lleva a preguntarnos si el comportamiento de un actor político en una red social tiene consecuencias tangibles en el comportamiento de la Adminisitración Pública. De ser así, se podría decir que se gobierna en el mundo físico desde el ciberespacio y por lo tanto se desmaterializan las instituciones de gobienro y el ejercicio del poder reside en la infraestructura que le da funcionamiento (Comité Invisible, 2015: 87-88), y se centra en la persona que toma las decisiones.

Para explicar este fenómeno, el resto del artículo se estructura en cinco partes: los dos primeros apartados ofrecen un acercamiento teórico al uso de tecnologías basadas en internet como herramienta del Estado; el tercer apartado plantea una serie de consideraciones metodológicas; el cuarto apartado analiza el caso empírico del uso de Twitter en la Administración Pública ecuatoriana, y, finalmente, en el quinto apartado se ofrecen las principales conclusiones del trabajo.

INTERNET Y REDES SOCIALES COMO MECANISMO DE ACTIVIDAD ESTATAL: ANTECEDENTES

Internet cambia de manera inédita las relaciones entre el Gobierno y la ciudadanía. Aunque es un hecho aceptado globalmente, hay dos posiciones contrapuestas. La primera es aquella que puede ser calificada como «ciberescéptica» (Franceschini y Negro, 2014: 63). Plantea que las tecnologías de la información y comunicación solo llegan a establecer relaciones entre sujetos que no logran movilizar a la acción social. En consecuencia, existe una incapacidad para trasladar las demandas realizadas en internet al mundo real. Por otro lado, una corriente «ciberutópica» propone que la reducción de costes de transacción en el intercambio de ideas potencia la acción cívica, la presión social y una consecuente respuesta por parte del Estado (Dominguez, 2008: 661). Recientes reflexiones plantean el riesgo de que la red alimente mecanismos de dominación económica e invisibilice a quienes, por ser más vulnerables económicamente, no tienen acceso a la tecnología (Fenton, 2015: 5-6).

Esta lógica de análisis de las relaciones entre diferentes actores en el entorno digital responde a cambios tecnológicos y políticos. Las relaciones entre diferentes actores dentro de internet surge a partir de la primera gran expansión de las tecnologías computacionales como probables herramientas facilitadoras de la acción y la decisión colectivas (Barber, 1984: 117-119, 261), aunque entonces solo se concebía su aplicacación en espacios locales que asegurarían un uso que reforzara la democracia directa (Arterton, 1987). Pese a que ese primer estadio de la literatura no podía prever el aumento del uso de la tecnología computacional como herramienta en la Administración Pública, apuntaba que internet era capaz de que los «ciudadanos comunes se volvieran más personalmente involucrados en los asuntos suprapersonales de Estado» (Becker y Slaton, 2000: 211-212).

La teoría ha recorrido un camino que pasa por el concepto de la «virtualidad del Estado» y el papel de la información como instrumento de poder (Rosencrance, 1996),

el uso de la telemática en organizaciones de base y no gubernamentales (Annis, 1991), y en el nivel de movimientos sociales, mediante el uso de tecnología en las protestas contra acuerdos de libre comercio (O´Brien, 1989) o directamente contra gobiernos (Choucri, 2012: 135-136). Una última ola de reflexiones sobre el tema surgió como consecuencia de los movimientos políticos en España, Estados Unidos, las Primaveras Árabes y más recientemente las manifestaciones de los colectivos de estudiantes en Hong Kong (Castells, 2012). En las mismas se utilizaron herramientas de red social (Twitter o Facebook), así como aplicaciones de telefonía móvil que escapan de las capacidades estatales (Telegram, como un mecanismo de mensajería encriptado, o Firechat, que aprovecha el sistema Bluetooh para enviar datos sin necesidad de una red telefónica)[2].

En la actualidad, la gran mayoría de presidentes de Gobierno mantiene una cuenta en Twitter, en la que hay un activo intercambio de información con tres propósitos: a) la comunicación política, entendida como las actividades de mantenimiento de capital político una vez instalado en el poder; b) la comunicación institucional, que busca explicar y extender los beneficios de la política pública a la mayor cantidad de ciudadanos posibles, y c) como mecanismo de *feedback*, entre las dudas, reclamos o sugerencias de los ciudadanos respecto a su accionar en relación al mandante (Hofheinz, 2011: 30).

Como consecuencia de lo anterior, el uso de las herramientas tecnológicas de la web 2.0 ha recibido una gran atención por parte de las Ciencias Sociales. Las redes sociales se han vuelto una caja de resonancia de la actividad ciudadana. Gracias a su poder expansivo en materia informativa, existe la posibilidad de que sirvan como arena de debate y polarización entre actores públicos y ciudadanos (Castells, 2012: 220). En el caso de las primaveras árabes, por ejemplo, se ha afirmado que el intercambio de opiniones había roto una «barrera del miedo: después de un amplio tiempo en silencio, internet mostró una sensación de comunidad inédita para espacios sociales ampliamente oprimidos por la acción estatal» (Hofheinz, 2011: 27; también Lynch, 2011).

En este orden de cosas, debería entenderse la acción de los ciudadanos en tres niveles: como acción cívica, como información comunitaria y como instrumento de profundización democrática. En primer lugar, la acción cívica, entendida como «el compromiso cívico, significa trabajar para hacer una diferencia en la vida cívica de nuestras comunidades y el desarrollo de la combinación de conocimientos, habilidades, valores y motivación para hacer esa diferencia. Significa promover la calidad de vida en una comunidad, a través de ambos procesos políticos y no políticos» (Ehrlich, 2000: 6). Esto se traslada al segundo nivel; así, en el caso de usuarios conectados en plataforma, colaborar sobre los temas públicos implica compartir información y actuar de manera comunitaria, lo cual, no pocas veces, deviene en la construcción de desafíos polémicos contra las élites, autoridades, otros grupos o contra las estructuras culturales (Tarrow, 1998: 3). Esta acción efectiva y reactiva de la población se convier-

2. Todas estas iniciativas se sintetizan en un sistema de doble sentido, en el que se utiliza el espacio virtual como medio de apoyo de causas en el mundo físico, y de forma inversa (Choucri, 2012: 11-12).

te, en tercer lugar, en una profundización de la democracia, al maximizar el control que ejerce la sociedad mediante *accountability* al Estado (Peruzotti, 2008: 117). Las redes sociales son herramientas idóneas para crear canales de comunicación entre la ciudadanía y las instituciones, con lo que se pueden medir las voces y la pluralidad que existen en los procesos democráticos (*ibid.*: 116).

Estas ventajas liberalizadoras del uso de las redes sociales por parte de los ciudadanos han sido advertidas por los gobiernos de todo el mundo, que también han entrado en la red desde finales de la primera década del siglo XXI[3]. La siguiente sección explorará las definiciones básicas de la herramienta objeto de este texto –Twitter– y su valor para que los gobiernos y especialmente la ciudadanía la hayan aprovechado para movilizar a grupos sociales y amplificar mensajes (Leadbeater, 2012: 12).

LA RED SOCIAL TWITTER: ELEMENTOS TEÓRICOS Y OPERATIVOS

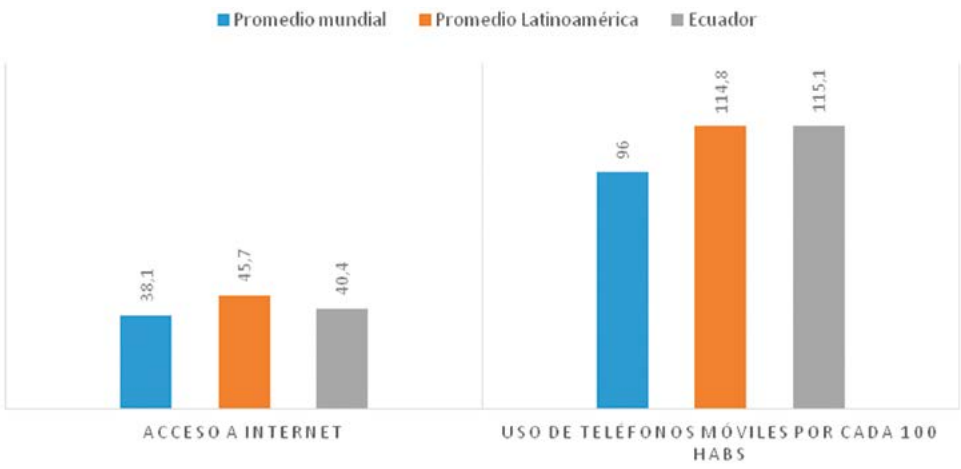
Twitter está definida como una herramienta de *microblogging* con un límite de 140 caracteres, pequeños mensajes llamados *twitts* (o «tuits» en castellano), que se expanden a un grupo de seguidores, quienes pueden interactuar con el usuario que emite el mensaje y viceversa (Huberman *et al.*, 2008: 3). Para entender cómo funciona Twitter, se deben entender tres conceptos básicos: a) es una aplicación basada en internet; b) se construye en los fundamentos ideológicos y tecnológicos de la web 2.0, y c) permite la creación y el intercambio de contenido generado por el usuario *(user generated content)* (Kaplan y Haenlein, 2010: 61). Esto implica que haya una serie de interrelaciones entre el ciberespacio y el mundo físico, que serán explicados a continuación, con énfasis en la situación de Ecuador.

En primer lugar, para que una herramienta de red social sea extensiva y dé resultados en la realidad, es necesario que exista una fuerte presencia de internet en un territorio determinado (Castells, 2012: 220-221). Eso es un obstáculo tecnológico en vías de solución a nivel mundial. La vasta mayoría del planeta (con la notable excepción de Corea del Norte) disfruta de algún tipo de acceso a internet en su territorio. Esta herramienta es usada por quienes tienen acceso a las tecnologías de información y comunicación de manera prioritaria, que en el caso latinoamericano han sido sus élites económicas y políticas (Gomez, 2000: 75-77) y llevados al espacio público por aquellos que cuentan con poder político (Pollitt y Bouckaert, 2010: 23). Según el Banco Mundial, el acceso a internet en Latinoamérica llega al 45,7 % y en Ecuador al 40,4 %, superando así el promedio mundial de 38,1 %[4].

3. El uso de redes sociales dentro de la Administración Pública latinoamericana nace a partir de las elecciones estadounidenses del año 2008. Rápidamente su uso se hace extensivo y permea toda la estructura del Estado (Gonçalves da Conceição Rossini y Figueira Leal, 2012: 99).
4. Información obtenida de la Base de Datos del Banco Mundial, disponible en http://databank.worldbank.org/

Esta primera variable debe analizarse por referencia al acceso a teléfonos inteligentes o *smartphones*. La plataforma de Twitter, que maneja 140 caracteres, tiene una ventaja de movilidad, ya que puede ser usada de manera fácil e intuitiva mediante este tipo de teléfonos (Huberman *et al.*, 2008: 2). Utilizando la misma base de datos del Banco Mundial, se puede comprobar que en el caso latinoamericano se supera el 100 %, con la cifra de 114,8 líneas / 100 habitantes en el promedio, y 115,1 por cada 100 habitantes en el ecuatoriano frente a los 96 del promedio mundial, tal como lo muestra el siguiente gráfico:

Gráfico 1.
Uso de internet vs. uso de smartphones en Latinoamérica y Ecuador



Fuente: World Bank Data.

* Véase el gráfico en color en la versión electrónico de la revista: http://recyt.fecyt.es/index.php/recp.

Con una estructura con conectividad a nivel regional y mundial, es fácil que haya sucedido esta expansión del uso de Twitter, ya que aprovecha la existencia de una plataforma de internet capaz de soportar un fuerte tráfico y uso intensivo. Desde sus inicios como una red de comunicación militar en los años 60 (Denning, 1989: 530), internet se ha convertido en el instrumento de comunicación más importante desde la aparición de la televisión, y constituye la herramienta primaria para el intercambio de información a nivel mundial (Castells, 2003: 26-33). Como consecuencia, las redes sociales tienen la capacidad de reducir los costes para difundir ideas y establecer acuerdos logísticos en colectivos amplios (Hofheinz, 2011: 25). Gracias a esas ventajas, los usuarios pueden emitir desde cualquier lugar del mundo opiniones que pueden extenderse con facilidad en toda la red de usuarios gracias el sistema de retuits y dando la calidad de «favorito» al mensaje.

Esta idea se enmarca en la segunda característica de Twitter, como herramienta de comunicación de la web 2.0., aunque la herramienta en sí misma no es lo más importante, sino que la red es entendida como plataforma (Kaplan y Haenlein, 2010: 60-

61). Gracias a ella los usuarios actúan de forma colaborativa, generando contenidos propios, y pueden actuar de manera coordinada con el fin de obtener un objetivo. Solo de esta manera se puede entender la existencia de la red, y su reflejo en la «sabiduría de la muchedumbre», en la que se crea de manera autónoma, no regulada y poco controlada por autoridad alguna, una masa crítica de ciudadanos unidos por una idea (Surowiecki, 2005). Ese hecho ha sido advertido por los gobiernos, que se han incluido en las redes sociales desde finales de la primera década del siglo XXI. El uso de los micromensajes de 140 caracteres es considerado como un espacio capaz de organizar la acción colectiva, resolver problemas complejos de comunicación y mejorar de forma ostensible el comportamiento burocrático (Downey, 2012). Esto nace de la atención que los gobiernos del mundo le han dado al concepto de «comunidad», que puede ser entendido como un recurso valioso, que cuenta con mecanismos y potencialidades específicas (Morison, 2010: 566).

En tercer lugar, los contenidos creados por los usuarios vuelven a las personas generadores de opinión y medios de comunicación, con lo que logran movilizar mejor el discurso y descentralizan la gestión del mismo (Ward y Gibson, 2009: 30). En un escenario ideal, el uso de las redes sociales, entre ellas Twitter, debería ser percibido como una herramienta que mejora la transparencia, la responsabilidad, la participación y funciones de colaboración, además de las estrategias de servicio convencional ofrecidas por el gobierno (Kin *et al.*, 2015: 330). Los efectos de su uso están previstos en dos formas positivas: un aumento de la autopromoción de la maquinaria gubernamental (Golbeck et al, 2010) y el aumento de la confianza en la palabra de un Gobierno (Jae Park *et al.*, 2015: 17); y de una forma negativa, debido a la posibilidad de que existan reacciones en masa negativas que sean capaces de minar la palabra de los actores públicos.

Esto es importante, ya que la respuesta desde la teoría es que existe poca investigación que haya tratado de estimar los efectos causales de los nuevos medios de una manera metodológicamente rigurosa, o contar con los datos para una medición de su influencia. Sin metodología o datos, los partidarios de todos los puntos de vista recurren a la evidencia anecdótica y la intuición (Hofheinz, 2011: 30). En este documento se tratará de arrojar luz sobre el tema de la construcción y análisis de redes sociales, con una propuesta metodológica que pueda ayudar a recoger y analizar la información contenida en una red social.

METODOLOGÍA

Para poder conocer las consecuencias de los nuevos medios de comunicación para la acción de la Administración Pública, se hará un análisis cuantitativo basado en la Administración ecuatoriana. Se centrará en el comportamiento de la Administración Pública como usuaria de la red social Twitter, la existencia de necesidades ciudadanas y el modo en que son resueltas por los involucrados dentro del ciberespacio. Finalmente, se analizará si es posible para los actores políticos absorber las dudas de los ciudadanos y si estas tienen un impacto en la realidad jurídico-administrativa.

Se utilizó como unidad de análisis los tuits de forma individualizada con el fin de mostrar la interacción de los usuarios y las cuentas gubernamentales en relación con el sistema total de usuarios del Gobierno ecuatoriano, para mostrar cómo se pueden organizar de forma que se supere una organización temática (O´Connor *et al.*, 2010: 384) y se llegue a hacer un mecanismo que incluya la capacidad de hacer seguimiento de las tendencias principales y direcciones estructurales de los usuarios (Congosto y Aragon, 2012: 51)[5]. Para recoger la información se realizaron los siguientes pasos:

1. Los datos fueron tomados de las diferentes cuentas de los ministerios del ramo y sus ministros, relacionadas con la cuenta del presidente de la República (@mashirafael) y la de Casa Presidencial (@presidencia_ec), a través del *software* complementario NodeXL, que ejecuta una búsqueda y recolección automatizada de datos constantes en la red social (Hansen y Smith, 2010: 46-47). Esto permite no solo conocer el comportamiento de los ministros y las organizaciones en torno a las cuentas de la Presidencia de la República, sino también la de los usuarios que interactuaron con ellos. Esto sirvió para comprender el tráfico realizado entre los actores y las interacciones disponibles entre los diferentes nodos.
2. El set de datos obtenido de la cuenta presidencial ascendió a 3200 tuits realizados entre el 3 de septiembre de 2013 y el 7 mayo de 2015, y las interacciones realizadas por los ciudadanos a partir de esos datos ascendieron a 153178 entre 68827 usuarios. Con los datos dispuestos en una matriz de doble entrada (punto de salida *vs.* punto de llegada), las series de nodos fueron procesadas con el programa de visualización de redes Gephi, a partir de macrotablas de matrices obtenidas en formato Pakej (*.net). Este formato permite generar amplias relaciones de individuos y poder expresar su comportamiento en torno a una red (Himelboim y Shneiderman, 2013: 202).
3. En tercer lugar, se generó la red mediante el *software* libre Gephi. Esta herramienta de análisis de redes sociales ha sido probada en otros estudios y resulta de utilidad, por cuanto es una herramienta gráfica y estadística (Bastian *et al.*, 2009). Para el caso que nos ocupa, se eligió tanto los tuits de «mention» (un tuit donde se introduce el nombre de usuario de una persona, como una forma de llamar su atención) como los «replies» (aquellos que responden a cuestiones previas hecha por un usuario). El gráfico que se obtiene del software ilustra en los nodos a cada uno de los usuarios que utilizaron la red y su comportamiento en forma de líneas de relación llamados «aristas» (Wasserman y Faust, 2013: 120-123).

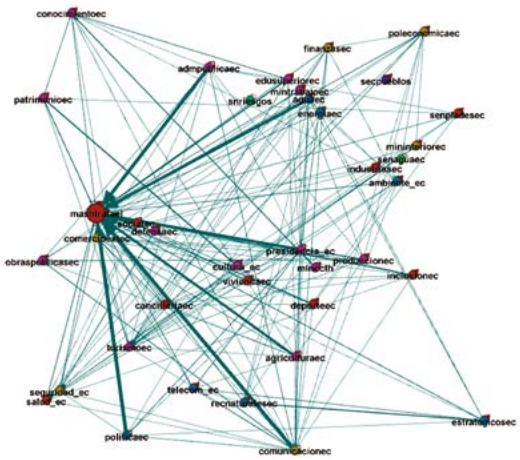
5. El objetivo principal de un estudio de estas características es demostrar que los espacios tecnológico, político y legal administrativo deben ser analizados de manera holística dentro del sistema administrativo con el fin de comprobar, al menos de forma aproximativa, la atención de las demandas de los ciudadanos (Brugé y Gallego, 2010: 438).

Con este curso de acción se buscó mostrar la estructura y capacidad comunicacional del Ejecutivo ecuatoriano dentro de la plataforma de red social para después centrarnos, mediante un análisis jurídico, en la posibilidad de que las capacidades mostradas *dentro* de la red, puedan manifestarse *fuera* de la red en forma de actos de gobierno con valor legal en el ordenamiento ecuatoriano[6].

COMPORTAMIENTO CENTRALIZADO DE LAS CUENTAS DE TWITTER GUBERNAMENTALES EN ECUADOR

En primer lugar se realizan observaciones generales sobre el caso ecuatoriano y el alcance que tiene la red de actores previstas entre los diferentes ministerios –considerando aquí tanto la red de Ministerios como de Secretarías con rango de Ministerio– y el presidente de la República, para después descender de las cuentas de la casa presidencial y la cuenta particular del mandatario, como herramienta gubernamental. Después de varias reformas promovidas por el Gobierno nacional, el actual Gabinete Ministerial está conformado por veinte ministerios de línea, ocho ministerios coordinadores, el vicepresidente de la República y nueve Secretarías de Estado (Polga-Hecimovich, 2013: 148). Cada uno de estos Ministerios y ministros maneja una cuenta en la que expresan su opinión sobre temas de interés nacional, y al mismo tiempo realizan valoraciones políticas:

Gráfico 2.
Red de Twitter del Gobierno de la República del Ecuador



Fuente: elaboración propia, con información recolectada en NodeXL, simulada en Gephi, bajo modelo ForcedAtlas2.

* Véase el gráfico en color en la versión electrónico de la revista: http://recyt.fecyt.es/index.php/recp.

6. Debe tenerse en cuenta que el art. 425 de la Constitución ecuatoriana plantea: «El orden jerárquico de aplicación de las normas será el siguiente […] y los demás actos y decisiones de los poderes públicos».

Esta red representa el flujo de los últimos 18 000 tuits efectuados por los ministros del ramo, la Presidencia de la República y el presidente. Como se puede observar en la misma, se genera un flujo den información importante entre todos los actores ministeriales entre sí, pero existe una preponderancia hacia el jefe de Estado, manifestada en forma de centralidad en la red (Wasserman y Faust, 2013: 194). De hecho, hasta la misma Casa de Gobierno (@presidenciaec) cita de forma continua hacia el jefe de Estado (@mashirafael).

La existencia de esta centralidad ocurre tanto en las relaciones entre las cuentas de los ministros como personas individuales como en la de los ministerios como instituciones, ya que se encuentran también centralizados actuando hacia y en favor de ellos respecto a la figura del presidente. Este hecho es natural en los sistemas presidencialistas, donde a partir de los años noventa las figuras elitarias no solo pasan de ser la de jefe de Gobierno y jefe de Estado, sino a figura congregadora y decisora en los detalles más pequeños del sistema público (Pollitt y Bouckaert, 2010: 246). La centralización tiene dos efectos en el nivel de la comunicación política: el primero es la potenciación del jefe de Estado como emisor de heurísticas de política pública; por otro lado, es un mecanismo para generar eficiencia de la Administración mediante la gestión directa con el primer mandatario (Wasserman y Faust, 2013: 197).

Ciudadanos y función ejecutiva ecuatoriana en Twitter: centralidad presidencial

La segunda red, que incluye a los ciudadanos que interactuaron con las instituciones del Estado ecuatoriano, llegó a contar con una red de 68 827 usuarios de muestra, que realizaron 153 178 interacciones, proyectadas mediante al algoritmo ForcedAtlas2. Este modelo de representación de red la plantea como un mecanismo mecánico: los nodos sin conexión son alejados del centro del sistema, mientras aquellos con altos niveles de interacción, son unidos entre sí (Bastian *et al.*, 2009). Esto asegura dos objetivos básicos: un aumento de la interpretación de los datos disponibles en función de su visualización, y mostrar si existen comunidades de usuarios a partir de los datos comunes que se encuentren. Todo esto puede explicarlo mejor el siguiente gráfico.

Esta red ofrece información de utilidad sobre el comportamiento de la red y de los usuarios. En primer lugar, se repite la tendencia observada en el caso de los ministros y las instituciones: las relaciones más fuertes no se hacen con la Presidencia de la República como institución (nodo rojo en la esquina inferior izquierda del gráfico), sino con el presidente de la República como usuario. Como se ve en el gráfico, el presidente es el nodo con mayor peso dentro de la red, con una amplia diferencia respecto al resto de actores de la misma. El peso de su cuenta en la red es de 4075 puntos[7]. La amplia dife-

7. El grado ponderado de un nodo se basa en el número de aristas para un nodo, pero ponderado por el peso de cada arista (Wasserman y Faust, 2013: 211).

Gráfico 3.
Red de Twitter Gobierno de la República del Ecuador



Fuente: información recolectada en NodeXL, simulada en Gephi, bajo modelo ForcedAtlas2.

* Véase el gráfico en color en la versión electrónico de la revista: http://recyt.fecyt.es/index.php/recp.

rencia del presidente con el segundo usuario con más conexiones (el ministro del Interior –@ppsesa–, con 2967) muestra que el usuario más conectado en la red es la del presidente como persona, incluyendo la Presidencia de la República como institución, que apenas tiene 1100 puntos. Se encuentra poco conectada y además está alejada del centro de la red de actores que intercambian información entre sí, que cuentan con un alto nivel de modularidad –0.481– (Himelboim y Shneiderman, 2013: 205)[8]. Por esta razón se puede concluir que el nodo más importante de red es el de la cuenta personal de Rafael Correa, y la existencia de una tendencia a que la institucionalidad se encuentra superada por la legitimidad democrática (O'Donnell, 2010: 4). A partir de estos datos, que demuestran la centralidad del Ejecutivo en la red, analizaremos cómo las acciones comunicacionales del presidente de la República pueden tratarse como actos de gobierno dentro de los mecanismos de la Administración Pública ecuatoriana.

8. Un detalle para tomar en cuenta es la existencia de varias «islas» en la red: usuarios que solo siguen a un actor político o a una institución. Una posibilidad que explique este hecho puede ser existencia de «granjas de usuarios», que generan perfiles automáticos para lograr dar una sensación de mayor cantidad de seguidores, autoridad y capacidad de extender el mensaje. En este orden de cosas, es posible que exista una mecánica de estas características en el gobierno ecuatoriano.

Comportamiento del presidente de la República como actor dentro de la red social Twitter

Al descender al nodo más importante de la Administración Pública ecuatoriana, hay que tener en cuenta los siguientes datos de contexto: desde que Rafael Correa se unió a la red social, el 29 de octubre de 2010, ha mantenido una presencia muy activa dentro de la misma: ha enviado 83 073 tuits a la red, a un total de 2 168 634 usuarios[9]. El TFF ratio, entre «amigos» y «seguidores» es muy amplio: el primer mandatario ecuatoriano tiene 433 725,60 seguidores por cada «amigo» en la red. En comparación, la cuenta de su homologo de Estados Unidos (@barackobama) tiene 91,57 seguidores por cada «amigo»[10]. Eso debe interpretarse de la siguiente manera: el número de perfiles que siguen a un usuario indican su popularidad, pero no está directamente relacionada con su influencia. Eso depende de la manera en que la información se traslada dentro de la red y cómo influyen «en el mundo real» las actividades del usuario con el TTF ratio alto (Bigonha *et al.*, 2010: 110).

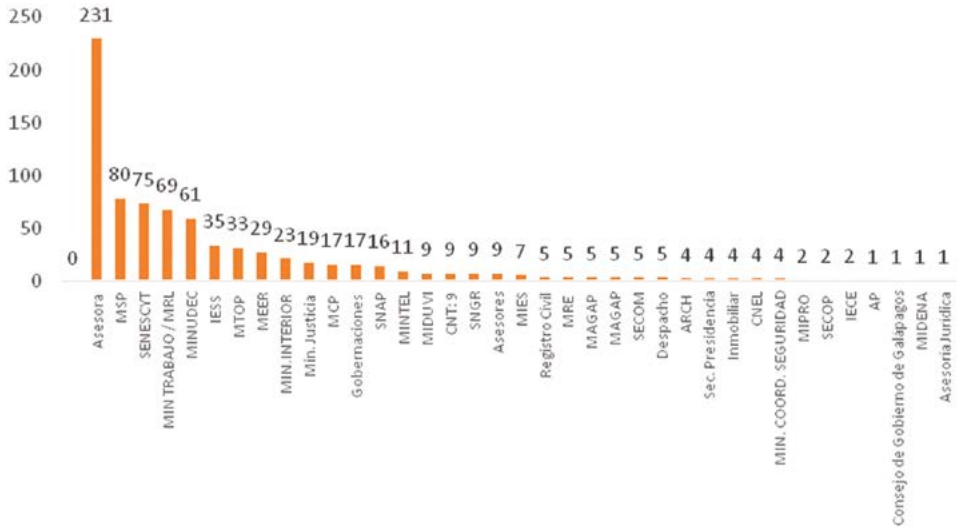
En el caso del presidente ecuatoriano, existe un uso muy activo de la red social, especialmente en relación con el comportamiento de sus seguidores. Del lapso medido entre el 3 de septiembre de 2013 y el 7 de mayo de 2015 (3200 tuits), se mantuvo un alto nivel de menciones: el 66 % de todos los tuits analizados era una respuesta o interacción con un usuario, llegando a un total de 2152. Esa alta efectividad en el comportamiento del actor público se visibiliza en la labor de extensión de la información que se realiza entre los diferentes nodos de la red. El 93,9 % de los mensajes son retuiteados (puestos en la red propia por cada usuario, a modo de una cita), y el 98,7 % de los mismos son calificados como favoritos. Esto demuestra que hay una fuerte extensión del mensaje y una alta capacidad de penetración de la información presidencial en relación al mensaje realizado.

Usualmente, esto sería un comportamiento normal o propio de una cuenta de Twitter con una gran cantidad de seguidores, si no se tuviera en cuenta un detalle importante en este caso: se llevan a cabo actos de gobierno vía Twitter. Es una tendencia que tuvo su inicio en el año 2010, cuando la cuenta @presidencia_ec decretó el estado de excepción en el territorio nacional por motivo de los acontecimientos del 30 de septiembre de 2010 (Guerrero y Rivera, 2014: 184-185). A partir de ese momento, el presidente dispone a través de la red la atención de diferentes organismos del Estado para la resolución de peticiones que realizan los ciudadanos, que van desde información puntual a la obtención de trabajo, atención médica, denuncias sobre corrupción, entre una larga serie de otras necesidades. El examen de tuits muestra que de los 3200 realizados en dicho periodo, 795 estuvieron relacionados con la solictud de atención y la resolución de cuestions por parte de entidades del Estado. El siguiente gráfico detalla la actividad presidencial al respecto:

9. Fecha de corte: 7 de mayo de 2015, 9:13 am. Información obtenida mediante informe automatizado entregado por el servicio *Twitonomy* (https://www.twitonomy.com/).

10. En el caso de Obama se mantienen dos cuentas: una con su nombre (@barackobama) y una en su calidad de primera autoridad de estados Unidos (@POTUS).

Gráfico 4.
Respuesta desde la cuenta personal del presidente de la República del Ecuador (@mashirafael)



Fuente: Twitter, a partir del seguimiento de 3 meses del comportamiento presidencial (marzo-mayo 2015).

* Véase el gráfico en color en la versión electrónico de la revista: http://recyt.fecyt.es/index.php/recp.

Esta información permite realizar una serie de observaciones. En primer lugar, la respuesta presidencial respecto a las peticiones ciudadanas es aleatoria: la información recogida muestra que no existe una tendencia para la elección de los tuits a los que se decide responder. Esto se debe principalmente a la cantidad tan amplia de seguidores y la misma centralización de la decisión de la que adolecen los sistemas presidenciales. En este orden de cosas, el mismo presidente ha reconocido el problema en un tuit del 2 de abril de 2015: «@MCECILIAGV Lamentablemente no puedo revisar todos los miles de tw que me llegan».

En tal razón hay que asumir que la tarea presidencial, especialmente en el masivo proceso de reforma del Estado en Ecuador, obliga a una decisión táctica, en función del tiempo en el que efectivamente se encuentre conectado a Twitter. De los datos obtenidos, se comprueba que la mayor cantidad de tuits del período analizado se realizaron los lunes (30,9 %), entre las once de la mañana y la una de la tarde. En ese orden de cosas, lo que ha sucedido es que Correa responde de forma personal y como parte de sus actividades a la red social, fortaleciendo la idea de una buena administración y una comunicación dialógica (Sáez Martín *et al.*, 2015: 423). El punto negativo está relacionado con el «ruido comunicativo», por la cantidad de usuarios que le envían información, lo que hace virtualmente imposible poner en funcionamiento la «caja negra» del Estado para todos los casos presentados (Easton, 1957).

En segundo lugar, existe un protocolo de actuación respecto a cada tuit. En este sentido, el seguimiento de la respuesta del tráfico de Twitter es imprescindible para las administraciones públicas: en primer lugar, sirve como un medio para poder actuar de forma reactiva y proactiva, mediante la acción directa sobre necesidades ciudadanas, y a largo plazo a través de un ejercicio de prospectiva, cosa que ya se ha hecho a nivel internacional. A nivel político, resulta igualmente ventajoso, por cuanto genera una percepción de eficiencia administrativa, y la gestión adecuada de casos específicos de personas. En relación con el caso ecuatoriano, no existe ninguna normativa publicada en el *Registro Oficial*, ni en los portales de transparencia del Gobierno ecuatoriano que explique cuál es el tratamiento de un tuit. En la dinámica de comunicación actual, lo que se estila es la existencia de un *community manager* que administre la red de una organización con el fin de volverla operativa.

En el caso ecuatoriano ocurre lo contrario: el presidente envía un tuit y activa al Estado, por lo que se convierte la labor de seguimiento de este dictamen presidencial en un tema interno de cada institución. Según la información proporcionada por varios tuits, el procedimiento pasa por la existencia de una cuenta presidencial de seguimiento de casos (@asesoria1p), que contacta al ciudadano que hizo una petición (por esta vía), solicitando su número de teléfono o su correo electrónico, para dar seguimiento al caso[11]. Esto implica una nueva labor de seguimiento basada en la acción de la presidencia y por otro lado la del *community manager* de cada ministerio, que haría el seguimiento a la acción del ministerio.

Se trata de un procedimiento ventajoso, pero tiene un problema: al ser un mecanismo que depende de la atención que el usuario tiene de parte de la cuenta presidencial, puede ser que las urgencias o temas críticos se vean avasallados por la cantidad de información circundante. En segundo lugar, los ciudadanos tienen que verse forzados a promocionar sus peticiones para obtener una masa crítica que logre atraer la atención de los funcionarios. Esto rompe la idea de la igualdad ante la Administración, ya que puede darse la situación en que un ciudadano que no utilice Twitter plantee la misma petición a través de los canales ministeriales regulares, y no sea atendido con la misma eficacia que un ciudadano que lo solicite a través de esta red social.

Finalmente, se da una indiferenciación de la actividad del canal de Twitter presidencial y de la actividad política. Se dedica un tiempo importante para responder a solicitudes de los ciudadanos: concretamente, el 25,7 % del total de tuits recogidos son actividad de respuesta a ciudadanos. Al analizar los tuits, hay una fuerte aleatoriedad por parte del canal presidencial en responderlos y en usar un lenguaje común respecto a lo que se espera por parte de los ministerios del ramo en relación con la actividad del ciudadano; y en algunos casos, el mismo presidente debe solucionar sus propios errores ortográficos. Al respecto, la teoría plantea que es importante que la decisión política no se centre en un solo individuo, especialmente en los sistemas presidencialistas,

11. Esta cuenta se encontraba activa al momento de la recogida de datos. En febrero de 2016, se comprobó que la cuenta fue desactivada.

cuyo diseño institucional establece mayores riesgos para la centralización del poder. En este orden de cosas, el canal de Twitter presidencial puede considerarse ineficiente a nivel administrativo, ya que obliga a un seguimiento permanente del comportamiento presidencial, por parte de los encargados de redes sociales en cada institución.

Así, el procedimiento de cumplimiento de las decisiones presidenciales realizadas mediante tuits, debería suponerse trazable con mecanismos internos y la trazabilidad del mismo debería estar coordinada con la normatividad nacional de acceso a la información pública[12]. De la información obtenida de usuarios que han recibido el servicio, algunos de ellos hablaban de haber sido atendidos por parte del Gobierno nacional, pero que no conocían qué tipo de trámites internos se estaban realizando y cuál era el alcance de la gestión. Eso implica la necesidad de que los ciudadanos tengan capacidad de contar con trazabilidad del procedimiento, que hasta el momento no se encuentra establecida.

Para conocer la trazabilidad de la acción presidencial hay que darle un valor jurídico dentro del sistema jurídico ecuatoriano, que a partir del año 2008 deslocaliza al Estado, por cuanto los derechos individuales están centrados en la persona y en la naturaleza, y hace que todo derecho sea justiciable, incluido el de la propia Administración (Ávila, 2016: 56-58). Ese ejercicio interpretativo será materia de la siguiente sección.

Naturaleza jurídica de las expresiones presidenciales en Twitter, de acuerdo con el ordenamiento jurídico ecuatoriano

El primer factor que tener en cuenta es la naturaleza jurídica de los tuits. Son mensajes realizados en la plataforma electrónica de un tercero, por lo que hay que dotarlos de cierta capacidad jurídica, a la luz del ordenamiento jurídico ecuatoriano. Al respecto, la Ley núm. 67, publicada en el *Registro Oficial, Suplemento* núm. 577, de 17 de abril del 2002 (Ley de Comercio Electrónico, Firmas y Mensajes de Datos), dispone en su art. 2 que los mensajes de datos «tendrán igual valor jurídico que los documentos escritos». El Reglamento a la citada ley prevé además que una información como la escrita en un tuit puede entenderse como información escrita, tal como lo manifiesta su art. 3, por ser «información que ha sido generada y puede ser almacenada en un lenguaje electrónico/informático y formato entendibles por las partes involucradas en el intercambio de información y sus respectivos sistemas informáticos de procesamiento de la información».

Por esa razón, un tuit, a la luz de la legislación ecuatoriana, es un mensaje electrónico válido que tiene los mismos efectos de uno realizado de forma física. A nivel ad-

12. La libertad de información está reconocida tanto en el art. 19 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, como en el art. 13 de la Convención Interamericana de Derechos Humanos, y en el caso ecuatoriano en la Constitución y en la Ley Orgánica de Acceso a la Información Pública (*Registro Oficial, Suplemento* 337 de 18 de mayo de 2004).

ministrativo, hay que buscar la respuesta en la norma constitucional: el art. 425 de la Constitución establece una norma de control de la jerarquía normativa, y sitúa al final de la pirámide normativa «los demás actos y decisiones de los poderes públicos», por lo que por extensión podrían entrar los actos presidenciales en una situación en concreto, tomando en cuenta eso sí, el límite que establecen los derechos humanos consagrados en la Constitución como límites al poder.

En ese orden de cosas, el mismo sistema normativo establece un límite, ya que la Ley Orgánica de Comunicación, promulgada en el *Tercer Suplemento* del *Registro Oficial* de 25 de junio de 2013, plantea que la actividad en redes sociales de tipo personal no es regulable. En tal razón, la cuenta de Twitter presidencial tiene que ser analizada caso por caso, por cuanto mezcla actividades personales, con actividad política y, como interesa en este caso, con actividad administrativa; este último tipo de actividad administrativa debería ser regulado por otra norma, ya que supera las decisiones personales, y se trata de actividad pública.

Dado que la decisión presidencial no puede calificarse de un acto libre de comunicación, la duda sobre el valor de un tuit en el que se solicita que una institución haga o deje de hacer alguna actividad se mantiene. Una de las respuestas a este dilema es que los mensajes en Twitter deberían entenderse no como un acto de comunicación, sino como un acto de gestión de gobierno, únicamente en el caso de los tuits en los que solicita a la Administración Pública que se tomen determinadas acciones. Al respecto, se puede acudir a las reflexiones sobre una reclamación de la Superintendencia de Comunicación, al respecto de las acciones realizadas por el República en relación a las actividades realizadas en el *Enlace Ciudadano,* programa de TV realizado por el presidente:

> Rafael Correa no es un medio de comunicación. Los Enlaces Ciudadanos no son contenidos comunicacionales, sino actos de gestión pública propios de la administración del Estado. Y la Supercom[13] debe considerar única y exclusivamente aquellos contenidos cuya responsabilidad se puede atribuir a los medios de comunicación. Esta entidad de vigilancia, intervención y control, asimismo, quiere evitar gastos innecesarios al Estado y a las partes[14].

Es lógico afirmar que la persona del primer mandatario no es un medio de comunicación, pero al afirmar que los enlaces ciudadanos (y por ende todo acto de comunicación como los tuits) son actos de gestión pública, cambia totalmente el panorama. Al calificar las actividades presidenciales de cada sábado como actos de gestión, el de-

13. Superintendencia de la Información y Comunicación, órgano de control de los medios de comunicación en la República del Ecuador.

14. La Superintendencia reflexiona de esta manera para no admitir la queja con la que Blasco Peñaherrera Solah, principal de la empresa de estudios Market, solicitaba su derecho a la réplica por las declaraciones del primer mandatario expresadas el sábado 22 de febrero de 2013, un día antes de las elecciones seccionales.

recho administrativo clásico establece que son actos de naturaleza unilateral de la Administración Pública, que tienen efectos legales frente a los ciudadanos, y por tanto son legalmente relevantes[15]. En otras palabras, superan el derecho a la libertad de expresión del funcionario, y constituyen declaraciones «de voluntad, de juicio, de conocimiento o de deseo realizada por la Administración en ejercicio de una potestad administrativa distinta de la potestad reglamentaria» (Pérez Dayán, 2003: 60), y deberían tener consecuencias jurídicas, acarreando responsabilidad legal, dado que estos actos tienen unos efectos directos sobre los ciudadanos (Dromi, 1996: 202). Por extensión, otros actos que hiciera Correa utilizando una plataforma de comunicación como Twitter y que tuvieran efectos legales o activaran la acción de gobierno, deberían entenderse como «de gobierno» y por lo tanto entrar en la calificación planteada en el art. 425 de la Constitución.

El problema se complica, ya que si nos atenemos exactamente al contenido de la ley, lo realizado por el presidente es un acto de simple administración, de acuerdo al art. 70 del Estatuto de Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva, ya que constituye una «declaración unilateral interna o interorgánica, realizada en ejercicio de la función administrativa que produce efectos jurídicos individuales de forma indirecta en vista de que solo afectan a los administrados a través de los actos, reglamentos y hechos administrativos, dictados o ejecutados en su consecuencia». Lo realizado, a pesar de que es realizado de forma pública, supone una activación de la Administración para que ejecute acciones con el fin de satisfacer la demanda ciudadana. Entonces, debería cumplir una serie de requisitos, establecidos en el art. 121 del citado Estatuto:

a) indicación del titular del órgano;
b) indicación de la norma que atribuye la potestad al órgano y a su titular para expedirlo;
c) indicación clara de los fundamentos de hecho y las normas aplicables al caso, así como su relación,
d) indicación de los actos de simple administración, informes, estudios o actos de trámite que han conformado el procedimiento administrativo previo a la expedición del acto.

En el caso ecuatoriano, solo serían aplicable al tuit, los elementos a y d, pero no los de tipo técnico b y c, de manera que es menester a la Función Ejecutiva dotar de naturaleza jurídica, integrándola en el cauce regular de la Administración, con el fin de que no afecte al ordenamiento jurídico (art. 121.1 y 2 del ERJAFE).

15. Al respecto, el Estatuto de Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva (ERJAFE: Decreto Ejecutivo 2428, *Registro Oficial,* 536, de 18 de marzo de 2002), plantea en su art. 70: «Son toda declaración unilateral interna o inter orgánica, realizada en ejercicio de la función administrativa que produce efectos jurídicos individuales de forma indirecta en vista de que solo afectan a los administrados a través de los actos, reglamentos y hechos administrativos, dictados o ejecutados en su consecuencia».

CONCLUSIONES

A la luz de los datos aportados en el presente texto, podemos afirmar que existe un mecanismo administrativo interno para propiciar que el presidente pueda cumplir de manera eficiente sus acciones de gobierno realizadas en la red social Twitter, que tiene varios retos para que sea una herramienta de comunicación institucional altamente eficiente. La alta penetración del mensaje presidencial a través de esta red, obliga a que haya un seguimiento constante de sus actividades, transparencia, colaboración y participación en tiempo real, elementos que deberían repercutir en un servicios mejor valorados por los ciudadanos (Wirtz y Birkmeyer, 2015: 391). Además, ese mecanismo es provechoso, tanto a nivel administrativo como político, puesto que establece un sistema que acelera la comunicación directa entre el Gobierno y la ciudadanía (Sadegui, 2012), y que genera una percepción de rapidez y eficiencia que la ciudadanía recoge favorablemente, con lo que en la opinión pública se crea una «esfera pública en red» que funciona a la par de discusión fuera de la red (Benkler, 2006).

Sin embargo, pueden hacerse varias críticas a este procedimiento. Este sistema de comunicación presidencial centra la toma de decisiones en el jefe de Estado, que actúa y pide la activación del sistema de Administración Pública con un tuit, que se basa en la información de un ciudadano, que puede o no ser una fuente verificable, cosa que implica mayores exigencias y formación a los equipos de apoyo presidenciales (Mergel, 2012: 470). Por otro lado, dada la cantidad de tuits que solicitan la acción pública, el presidente tiene la complicada tarea de discriminar, generando asimetrías en la atención ciudadana. Finalmente, la red social es una arena de comunicación en la que existe el favor de la presión de las masas. Para el jefe del Gobierno, verse en un espacio donde existen grupos de presión capaces de movilizar a la masa pública puede conllevar dificultades en el momento de responder adecuadamente; pero estas limitaciones pueden ser controladas, ya que se puede controlar la acción ciudadana y la reacción social, mediante un uso táctico de la red social (Fenton, 2016: 12).

A nivel jurídico, los tuits presidenciales son actos de gobierno incompletos que obligarían a la Administración a generar una respuesta de estabilización jurídica de la acción presidencial. Al ver esto en el escenario descrito, es imprescindible que se estandarice y se generen mecanismos de atención que puedan generar condiciones de trazabilidad durante todo el proceso. Esto ayudaría a que esta herramienta de gobierno (inédita en la historia ecuatoriana) tuviera resultados integrados en el mecanismo de planificación y evaluación de la actividad pública. Solo así, la ambiciosa reforma del Estado ecuatoriano puede volverse una instancia que integre plenamente las TIC y que superen la novedad para articularse con la Administración Pública al completo.

En comparación con otras experiencias, todos estos hechos no son patrimonio del caso ecuatoriano. A nivel mundial, el uso extensivo de las redes sociales como mecanismos de gestión administrativa y de interrelación entre ciudadanos y miembros de la Administración Pública sigue en aumento, y con ella un doble efecto: la presión a los Estados por acciones que deben ser reportadas en tiempo real y a vista de los ciudadanos, y la informalización de los procesos burocráticos, cosa que construye una

reputación cambiante y en tiempo real (Sweetser y Lariscy, 2008: 179). Esta situación, como se ha visto en el presente texto, obliga a todos los actores políticos a una mejor gestión de un espacio en el que no cuentan a primera vista con un nivel real de soberanía, y a una nueva veta de estudio y reflexión que tiene que estar centrada en la acción, como corresponde a la ciencia de la Administración Pública (Subirats *et al.*, 2012), y en la mejora de condiciones administrativas para todos los ciudadanos, que constituye objetivo primordial del Estado moderno.

En la actuación pública, las herramientas con las que se transmiten informaciones a los ciudadanos, que en último término buscan satisfacer derechos[16], en el caso de las redes sociales, aún se encuentran en debate y construcción. Para lograr ese cometido, es imprescindible que se estandaricen mecanismos de atención que puedan generar condiciones de trazabilidad durante todo el proceso. Esta idea es una constante a nivel regional: los administradores sufren la profunda avalancha de información en la que terminan presos de una «sobrecarga informativa» (Speier *et al.*, 1999; Cornella, 2003), que lleva a que las decisiones sean llevadas sin la adecuada reflexión, únicamente basadas en eslóganes (Kissinger, 2016: 14). En suma, es necesario que el Estado sea capaz de construir mecanismos político-administrativos que puedan trasladarse en clave jurídica y visibilizarse en forma de productos y servicios útiles. Solo de esta manera el uso de las redes se volverá una forma efectiva de trasladar de forma bidireccional los actos de gobierno, de forma transparente, organizada y técnicamente correcta. Solo así, el Estado puede volverse una instancia que integre plenamente las TIC y que superen la novedad para articularse con la Administración Pública al completo.

Bibliografía

Annis, Sheldon. 1991. «Giving Voice to the Poor», *Foreign Policy*, 84: 93-106. Disponible en: http://dx.doi.org/10.2307/1148784.

Arterton, F. Christopher. 1987. *Teledemocracy: Can Technology Protect Democracy?* Beverly Hills, CA: Sage.

Ávila, Ramiro. 2016. *El Neoconstitucionalismo Andino*. Quito: Huaoponi Ediciones.

Bastian, Mathieu, Sebastien Heymann y Mathieu Jacomy. 2009. «Gephi: an open source software for exploring and manipulating networks», en *Proceedings of the Third International ICWSM Conference*. San Jose, California: The AAAI Press.

Barber, Benjamin R. 1984. *Strong Democracy: Participatory Politics for a New Age*. Berkeley, CA: University of California Press.

16. Debe tenerse en cuenta que «las personas no solo tienen el derecho y la *libertad* de expresar su propio pensamiento, sino también el derecho y la *libertad* de buscar, *recibir* y difundir *informaciones* e ideas de toda índole. Es por ello que la *libertad* de expresión tiene una dimensión individual y una dimensión social». Corte IDH. Caso «La Última Tentación de Cristo» (Olmedo Bustos y otros) vs. Chile. Fondo, reparaciones y costas. Sentencia de 5 de febrero de 2001. Serie C No. 73, Párrafo 64.

Bauman, Zygmunt. 2007. *Vida líquida*. Buenos Aires: Paidós.
Bauman, Zygmunt. 2012. *Modernidad Líquida.* Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.
Becker, Ted y Christa Daryl Slaton. 2000. *The Future of Teledemocracy*. Westport, CT: Praeger.
Benkler, Yochai. 2006. *The Wealth of Networks: How Social Production Transforms Markets and Freedom*, New Haven, CT: Yale University Press.
Bigonha, Carolina, Thiago Cardoso, Mirella Moro, Virgilio Almeida y Marcos Gonçalves. 2010. «Detecting evangelists and detractors on Twitter», en *Proceedings of the 16th Brazilian Symposium on Multimedia and the Web*. Salvador, Brazil: Webmedia 13.
Brugué, Quim y Raquel Gallego. 2003. «A democratic public administration?, P*ublic Management Review*, 5 (3): 425-447. Disponible en: http://dx.doi.org/10.1080/14719030320001469 73.
Carrington, Peter y John Scott. 2011. «Introduction», en *The SAGE Handbook of Social Networks Analysis.* Londres: Sage.
Castells, Manuel. 2003. *internet Galaxy.* Oxford: Oxford University Press.
Castells, Manuel. 2012. *Redes de indignación y esperanza.* Madrid: Alianza Editorial.
Choucri, Nazli. 2012. *Cyberpolitics in international relations*. Cambridge, Mass: MIT Press.
Comité Invisible. 2015. *A nuestros Amigos*. Madrid: Pepitas de Calabaza.
Congosto, María Luz y Pablo Aragón. 2012. «Twitter, del sondeo a la sonda: nuevos canales de opinión, nuevos métodos de análisis», *Más poder local*: *Redes sociales y gobernanza*, 12: 50-56.
Cornella, Alfons. 2003. *Infoxicación: buscando un orden en la información*. Barcelona: Zero Factory S.L.
Denning, Peter. 1989. «The science of computing: The ARPANET after twenty years», *American Scientist*, 77 (6): 530-534.
Dominguez, Ricardo. 2008. «Electronic Civil Disobedience Post 9/11», *Third Text,* 22 (5): 661-670. Disponible en: http://dx.doi.org/10.1080/09528820802442454.
Downey, John. 2012. «Introduction: comparing media systems in Central and Eastern Europe: politics, economy, culture», en John Downey y Sabina Mihelj, *Central and Eastern European Media in Comparative Perspective: Politics, Economy Culture*. Farnham: Ashgate.
Dromi, Roberto. 1996. *Derecho Administrativo.* Buenos Aires: Ediciones Ciudad Argentina.
Easton, David. 1957. «An Approach to the Analysis of Political Systems», *World Politics,* 9 (3): 383-400. Disponible en: http://dx.doi.org/10.2307/2008920.
Ehrlich, Thomas. 2000. *Civic Responsibility and Higher Education.* Westport, CT: Oryx Press.
Fenton, Natalie. 2015. «Left out? Digital media, radical politics and social change», *Information, Communication & Society*, 19 (3): 346-361. Disponible en: http://dx.doi.org/10.1080/1369118X.2015.1109698.

Franceschini, Iván y Gianluigi Negro. 2014. «The 'Jasmine Revolution' in China: the limits of the cyber-utopia», *Postcolonial Studies,* 1 (17): 23-35. Disponible en: http://dx.doi.org/10.1080/13688790.2014.912190.

Gomez, Ricardo. 2000. «The Hall of Mirrors of internet in Latin America», *Current History,* 99: 72-77.

Gonçalves da Conceição Rossini, Patricia y Paulo Figueira Leal. 2012. «Os perfis de presidentes latino-americanos no Twitter: desafios da representação política no contexto da desintermediação comunicacional», *Cadernos de Estudos Sociais e Políticos,* 1 (2): 96-119.

Guerrero Salgado, Gilda y Freddy Rivera Vélez. 2014. «Web 2.0 and National Security Strategies: Similarities Between and Perspectives on Spain and Ecuador. The Cases of# 15M and# 30S», *American International Journal of Social Science,* 3 (1), 180-190.

Hansen, Derek y Mark Smith. 2010. *Analyzing social media networks with NodeXL: Insights from a connected world.* Burlington, MA.: Morgan Kaufmann.

Himelboim, Itai, y Ben Shneiderman. 2013. «Tweeting apart: Applying network analysis to detect selective exposure clusters in Twitter», *Communication methods and measures,* 73 (4): 195-223. Disponible en: http://dx.doi.org/10.1080/19312458.2013.813922.

Hofheinz, Albrecht. 2011. «Nextopia? Beyond revolution 2.0.», *Oriente Moderno, Nuova serie,* 91 (1): 23-39.

Huberman, Bernardo, Romero, Daniel y Fang, Wu. 2008. *Social Networks that Matter: Twitter Under the Microscope.* Disponible en: http://ssrn.com/abstract=1313405 [consulta: 1 de octubre de 2015].

Kaplan, Andreas y Michael Haenlein. 2010. «Users of the World, Unite! The Challenges and Opportunities of Social Media», *Business Horizons*, 53 (1): 59-68. Disponible en: http://dx.doi.org/10.1016/j.bushor.2009.09.003.

Kissinger, Henry. 2016. *Orden mundial: Reflexiones sobre el carácter de las naciones y el curso de la historia*. Barcelona: Debate.

Jae Park, Min, Dongsuk Kang, Jae Jeung Rho y Duk Hee Lee. 2015. «Policy Role of Social Media in Developing Public Trust: Twitter communication with government leaders» *Public Management Review,* 1-24. Disponible en: http://dx.doi.org/10.1080/14719037.2015.1066418.

Jae Park, Min, Kim Suk Kyoung y Jae Jeung Rho. 2015. «Effect of the Government's Use of Social Media on the Reliability of the Government: Focus on Twitter», *Public Management Review*, 17 (3): 328-355. Disponible en: http://dx.doi.org/10.1080/14719037.2013.822530.

Leadbeater, Charles. 2012. *We-think: The Power of Mass Creativity.* Londres: Profile Books.

Lynch, Marc. 2011. «The big think behind the Arab Spring: do the Middle East's revolutions have a unifying ideology», *Foreign Policy*, diciembre 2011: 46-47.

Mergel, Ines. 2012. «The Public Manager 2.0: Preparing the Social Media Generation for a Networked Workplace», *Journal of Public Affairs Education*, 18 (3); 467-492.

Mickoleit, Arthur. 2014. *Social Media Use by Governments: Policy Primer to Discuss Trends, Identify Policy Opportunities, and Guide Decision Makers*. OECD Working Papers on Public Governance, 26. Paris: OECD Publishing.

Milgram, Stanley. 1967. «The small-world problem», *Psychology Today,* 1 (1): 61-67.

Morison, John. 2010. «Gov 2.0: towards a user generated state?», *The Modern Law Review*, 73 (4) 551-577. Disponible en: http://dx.doi.org/10.1111/j.1468-2230.2010.00808.x.

O'Brien, Rory. 1989. *Networking and Computer Networking.* Major Research Paper, Faculty of Environmental Study. Toronto: York University.

O'Connor, Brendan, Michel Krieger y David Ahn. 2010. «TweetMotif: Exploratory Search and Topic Summarization for Twitter», en *Proceedings of the Fourth International AAAI Conference on Weblogs and Social Media*. AAAI: Menlo Park.

O'Donnell, Guillermo. 2010. «Revisitando el concepto de democracia delegativa», *Casa del Tiempo,* 3 (31): 1-8.

Pérez Dayán, Alberto. 2003. *Teoría General del acto administrativo.* México, D.F.: Editorial Porrúa.

Peruzotti, Enrique. 2008. «Populismo y representación democrática», en *El retorno del pueblo: populismo y nuevas democracias en América Latina.* Quito, Ecuador: FLACSO – Sede Ecuador: Ministerio de Cultura del Ecuador.

Polga-Hecimovich, John. 2013. «Ecuador: estabilidad institucional y la consolidación de poder de Rafael Correa», *Revista de Ciencia Política*, 33 (1): 135-160. Disponible en: http://dx.doi.org/10.4067/S0718-090X2013000100007.

Pollitt, Christopher y Geer Bouckaert. 2010. *La reforma de la gestión púbica, un análisis comparado.* Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública.

Rosecrance, Richard. 1996. «The rise of the virtual state: territory becomes passe», *Foreign Affairs*, 75 (4): 45-61. Disponible en: http://dx.doi.org/10.2307/20047658.

Sadeghi, Leila. 2012. «Web 2.0», en Mordecai Lee, Graant Neely y Kendra Stewart (eds.), *The Practice of Government Public Relations*. Boca Raton: CRC Press.

Sáez Martín, Alejandro, Arturo Haro de Rosario y María del Carmen Caba Pérez. 2015. «Using twitter for dialogic communication: Local government strategies in the European Union». *Local Government Studies*, 41 (3): 421-444. Disponible en: http://dx.doi.org/10.1080/03003930.2014.991866.

Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES). 2013. *Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017.* Quito, Ecuador: SENPLADES.

Subirats, Joan, Peter Knoepfel, Corinee Larrue y Fréderic Varone. 2012. *Análisis y gestión de las políticas públicas*. Madrid, España: Ariel.

Surowiecki, James. 2005. *The wisdom of crowd The Wisdom of Crowds: Why the Many Are Smarter Than the Few and How Collective Wisdom Shapes Business, Economies, Societies and Nation.* New York: Random House.

Speier, Cheri, Joseph S. Valacich e Iris Vessey. 1999. «The influence of task interruption on individual decision making: An information overload perspective», *Decision Scien-*

ces, 30 (2): 337-360. Disponible en: http://dx.doi.org/10.1111/j.1540-5915.1999.tb01613.x.

Sweetser, Kaye. D. y Ruthnann W. Lariscy. 2008. «Candidates make good friends: An analysis of candidates' use of Facebook», *International Journal of Strategic Communication*, 2 (3): 175-198. Disponible en: http://dx.doi.org/10.1080/15531180802178687.

Tarrow, Sidney. 1998. *Power in Movement: Social Movements and Contentious Politics.* New York: Cambridge University Press. Disponible en: http://dx.doi.org/10.1017/CBO9780511813245.

Ward, Stephen y Rachel Gibson. 2009. «European political organizations and the internet: mobilization, participation, and change», en Andrew Chadwick y Philip Noward (eds.), *Routledge Handbook of internet Politics*. New York: Routledge.

Wirtz, Bernd W. y Steven Birkmeyer. 2015. «Open Government: Origin, Development, and Conceptual Perspectives», *International Journal of Public Administration*, 38 (5): 381-396. Disponible en: http://dx.doi.org/10.1080/01900692.2014.942735.

Wasserman, Simon y Katherine Faust. 2013. *Análisis de Redes Sociales: métodos y aplicaciones.* Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.

Presentado para evaluación: 5 de octubre de 2015.
Aceptado para publicación: 12 de junio de 2016.

EFRÉN GUERRERO
eeguerrero@puce.edu.ec
Doctor en Gobierno y Administración Pública por la Universidad Complutense de Madrid, licenciado en Ciencias Jurídicas y abogado por la Pontificia Universidad Católica del Ecuador (PUCE), máster en Protección de Derechos Humanos por la Universidad de Alcalá y máster en Gobierno y Administración Pública por la Universidad Internacional Menéndez Pelayo, Instituto Ortega y Gasset. Subdecano de la Facultad de Jurisprudencia de la PUCE. Sus líneas principales de investigación son la calidad de la democracia, la conflictividad social y las interacciones entra la política pública y los derechos humanos.