

Novática, revista fundada en 1975 y decana de la prensa informática española, es el órgano oficial de expresión y formación continua de **ATI** (Asociación de Técnicos de Informática), organización que edita también la revista **REICIS** (Revista Española de Innovación, Calidad e Ingeniería del Software).

<<http://www.ati.es/novatica/>>
<<http://www.ati.es/reicis/>>

ATI es miembro fundador de **CEPIS** (Council of European Professional Informatics Societies) y es representante de España en **IFIP** (International Federation for Information Processing); tiene un acuerdo de colaboración con **ACM** (Association for Computing Machinery), así como acuerdos de vinculación o colaboración con **AdaSpain**, **AIZ**, **ASTIC**, **RITSI** e **Hispanlinux**, junto a la que participa en **Prolnova**.

Consejo Editorial
Ignacio Aguiló Sousa, Guillem Alsina González, María José Escalona Cuaresma, Rafael Fernández Calvo (presidente del Consejo), Jaime Fernández Martínez, Luis Fernández Sanz, Dídac López Viñas, Celestino Martín Alonso, José Onofre Montesa Andrés, Francesc Noguera Puig, Ignacio Pérez Martínez, Andrés Pérez Payeras, Viktu Pons i Colomer, Juan Carlos Vigo López

Coordinación Editorial
Llorenç Pagés Casas <pagues@ati.es>
Composición y autoedición
Jorge López Gil de Panalles
Traducciones
Grupo de Lengua e Informática de ATI <<http://www.ati.es/gt/lengua-informatica/>>
Administración
Tomas Brunete, María José Fernández, Enric Camarero, Felicidad López

Secciones Técnicas - Coordinadores
Acceso y recuperación de la información
José María Gómez Hidalgo (Optinet), <jmgomez@yahoo.es>
Manuel J. María López (Universidad de Huelva), <manuel.maria@diesia.uhu.es>
Administración Pública electrónica
Francisco López Crespo (MAE), <flco@ati.es>
Arquitecturas
Enrique F. Torres Moreno (Universidad de Zaragoza), <enrique.torres@unizar.es>
Jordi Tubella Morgadas (DAC-UPC), <jordi@ac.upc.es>
Auditoría SITIC
Marina Tourinho Troilho, <marinatourinho@marinatourinho.com>
Manuel Palao García-Suelto (ATI), <manuel@palao.com>
Derecho y tecnologías
Isabel Hernando Collazos (Fac. Derecho de Donostia, UPV), <isabel.hernando@ehu.es>
Formación Universitaria de la Informática
Cristóbal Pareja Flores (DSIP-UCM), <cpajef@sip.ucm.es>
J. Angel Velázquez Turbide (DLSI, URJC), <angel.velazquez@urjc.es>
Entorno digital personal
Andrés Marín López (Univ. Carlos III), <amarin@it.uc3m.es>
Diego Gachet Pérez (Universidad Europea de Madrid), <gachet@uem.es>
Estándares Web
Encarna Quesada Ruiz (Virati), <encarna.quesada@virati.com>
José Carlos del Arco Prieto (TCP Sistemas e Ingeniería), <jcarco@gmail.com>

Gestión del Conocimiento
Juan Baiget Solé (Cap Gemini Ernst & Young), <juan.baiget@ati.es>
Informática y Filosofía
José Angel Olivas Varela (Escuela Superior de Informática, UCLM), <josangel.olivas@uclm.es>
Roberto Feltre Oreja (UNED), <rfeltre@gmail.com>
Informática Gráfica
Miguel Chover Selles (Universitat Jaume I de Castellón), <chover@lsi.uji.es>
Roberto Vívio Herrero (Eurographics, sección española), <rvivo@dsic.upv.es>
Ingeniería del Software
Javier Dolado Cosín (DLSI-UPV), <dolado@lsi.upv.es>
Daniel Rodríguez García (Universidad de Alcalá), <daniel.rodriguez@uah.es>
Inteligencia Artificial
Vicente Botti Navarro, Vicente Julián Inglada (DSIC-UPV), <vbotti.vinglada@dsic.upv.es>
Interacción Persona-Computador
Pedro M. Latorre Andrés (Universidad de Zaragoza, AIPD), <platorre@unizar.es>
Francisco J. Gutiérrez Vela (Universidad de Granada, AIPD), <fgutierr@ugr.es>
Lengua e Informática
M. del Carmen Ugarte García (ATI), <cuarte@ati.es>
Lenguajes Informáticos
Oscar Belmonte Fernández (Univ. Jaime I de Castellón), <belfern@lsi.uji.es>
Inmaculada Coma Tatay (Univ. de Valencia), <inmaculada.coma@uv.es>
Lingüística computacional
Xavier Gómez Guinovart (Univ. de Vigo), <xgg@uvigo.es>
Manuel Palomer (Univ. de Alicante), <mpalomer@dsi.ua.es>
Mundo estudiantil y jóvenes profesionales
Federico G. Mon Trotti (RITSI), <gnu.fede@gmail.com>
Mikel Salazar Peña (Asociación de Jóvenes Profesionales, Junta de ATI Madrid), <mikelbo_uni@yahoo.es>
Profesión Informática
Rafael Fernández Calvo (ATI), <rfcalvo@ati.es>
Miguel Sarrías Grilo (ATI), <miquel@sarries.net>
Redes y servicios telemáticos
José Luis Marzo Lázaro (Univ. de Girona), <joseluismarzo@udg.es>
Juan Carlos López López (UCLM), <juancarlos.lopez@uclm.es>
Robótica
José Cortés Arenas (Sopra Group), <jscort@ati.es>
Juan González Gómez (Universidad de Carlos III), <juan@learobotics.com>
Seguridad
Javier Arellano Bertolin (Univ. de Deusto), <jarell@deusto.es>
Javier López Muñoz (ETS Informática-UMA), <jlmm@cc.uma.es>
Sistemas de Tiempo Real
Alejandro Alonso Muñoz, Juan Antonio de la Puente Alvaro (DIT-UPM), <alajonso@puente@dit.upm.es>
Software Libre
Jesús M. González Barahona (GSYC-URJC), <jgib@gsyc.es>
Isra Herraiz Tabernero (Universidad Politécnica de Madrid), <isra@herraiz.org>
Tecnología de Objetos
Jesus Garcia Molina (DSI-UM), <jmolina@um.es>
Gustavo Rossi (UFPA-UNLP Argentina), <gustavo@sol.info.unlp.edu.ar>
Tecnologías para la Educación
Juan Manuel Dodero Beardo (UC3M), <dodero@inf.uc3m.es>
César Pablo Córdoba Brinigo (UOC), <ccorcoles@uoc.edu>
Tecnologías y Empresas
Dídac López Viñas (Universitat de Girona), <didac.lopez@ati.es>
Francisco Javier Cantais Sánchez (Indra Sistemas), <fcantais@gmail.com>
Tendencias tecnológicas
Alonso Álvarez García (TD), <aal@td.es>
Gabriel Martí Fuentes (Interbits), <gabi@atinet.es>
TIC y Turismo
Andrés Aguayo Maldonado, Antonio Guevara Plaza (Univ. de Málaga), <aguayo.guevara@fcc.uma.es>

Las opiniones expresadas por los autores son responsabilidad exclusiva de los mismos. **Novática** permite la reproducción, sin ánimo de lucro, de todos los artículos, a menos que lo impida la modalidad de © o copyright elegida por el autor, debiéndose en todo caso citar su procedencia y enviar a **Novática** un ejemplar de la publicación.

Coordinación Editorial, Redacción Central y Redacción ATI Madrid
Padilla 66, 3º, dcha., 28006 Madrid
Tlf. 914029391; fax. 913093685 <novatica@ati.es>
Composición, Edición y Redacción ATI Valencia
Av. del Reino de Valencia 23, 46005 Valencia
Tlf. 963740173 <novatica_prof@ati.es>
Administración y Redacción ATI Cataluña
Via Laietana 46, ppal. 1º, 08003 Barcelona
Tlf. 934125235; fax 934127713 <secregen@ati.es>
Redacción ATI Aragón
Lagasca 9, 3-B, 50006 Zaragoza
Tlf./fax 976235191 <seccrara@ati.es>
Redacción ATI Andalucía
Tlf./fax 953672351 <seccrand@ati.es>
Redacción ATI Galicia
Tlf./fax 98235191 <secregal@ati.es>
 Suscripción y Ventas <novatica.subscriptions@atinet.es>
Publicidad
Padilla 66, 3º dcha., 28006 Madrid
Tlf. 914029391; fax. 913093685 <novatica@ati.es>
Imprenta: Derra S.A., Juan de Austria 66, 08005 Barcelona
Depósito legal: B 15.154-1975 -- ISSN: 0211-2124; CODEN NOVAEC
Portada: Fuente en el cielo - Concha Arias Pérez / © ATI
Diseño: Fernando Agresta / © ATI 2003

editorial

Redes Sociales: ¿El problema está en la solución? > 02

Actividades de ATI

El departamento TIC del Futuro. Una reflexión en la 1ra edición del encuentro ATI-SIMO Network: FORO Profesional TIC > 03

Dídac López Viñas

Foro Profesional TIC: "El papel de la mujer en la profesión TIC" > 04

Maribel Sánchez Segura, Fuensanta Medina Domínguez

noticias de IFIP

Asamblea General de IFIP > 06

Ramon Puigjaner Trepas

en resumen

Bases y evolución del fenómeno participativo en la Red > 06

Llorenç Pagés Casas

monografía

Redes sociales y multicanalidad

Editores invitados: Encarna Quesada Ruiz y Jose Carlos del Arco Prieto

Presentación. El presente y el futuro de los medios sociales > 07

Encarna Quesada Ruiz, Jose Carlos del Arco Prieto

La especialización en Social Media > 09

Selva María Orejón Lozano, María Martínez Lorman, Carlos Gutiérrez Sánchez

Buscadores sociales: por qué las redes sociales están ligadas a los motores de búsqueda > 11

Fátima Muñoz Peribáñez

El valor está en los datos > 13

Genís Roca Verard

Más allá del CRM y el ERP: Los Enterprise Conversation Planners (ECP), el futuro Software 2.0 de gestión empresarial > 18

Joaquín Peña Siles

Política 2.0 > 23

Antoni Gutiérrez-Rubi

Avances tecnológicos en la protección del menor en redes sociales > 28

José María Gómez Hidalgo, Andrés Alfonso Caurcel Díaz

secciones técnicas

Estándares web

Modelos de características para la gestión de la variabilidad en las perspectivas de los Procesos de Negocio > 36

Clara Ayora Esteras, Victoria Torres Bosch, Vicente Pelechano Ferragud

Lingüística computacional

Técnicas de procesamiento del lenguaje natural en la Recuperación de Información > 42

Pablo Gamallo Otero, Marcos García González

Referencias autorizadas > 48

socios de ATI

Colaboración en la Red

Convocatoria de un test colaborativo de OpenMeetings en los foros de ATI: Resultados obtenidos > 54

José A. Navarro

sociedad de la información

Certificaciones de calidad

Evaluación y mejora de la calidad de los sistemas de información en España > 57

Emanuel Irrazábal, Javier Garzás Parra

asuntos interiores

Coordinación editorial / Programación de Novática / Socios Institucionales > 61

Redes Sociales: ¿El problema está en la solución?

La relativa novedad en el uso de las redes sociales, especialmente en el ámbito de las empresas y las instituciones, hace que la confusión de conceptos y terminología sea todavía notable.

Proponemos “pactar” el uso de la siguiente terminología, al menos durante la lectura de este editorial:

Objetivo Social: Razón por la cual determinadas personas se interesan en formar parte de una Comunidad, que funciona con reglas propias (disminuir los costes de producción, crear un producto nuevo, etc.).

Tecnología: Plataforma o lugar donde las personas se comunican, crean y comparten contenidos. (Wikipedia, Facebook...).

Comunidad: Personas que comparten y persiguen el mismo objetivo, exponiendo sus ideas, aportando su experiencia y su tiempo, en base a unas reglas de juego ligeras pero claras.

Colaboración masiva: Es el resultado y razón de ser de las redes sociales.

No se trata en absoluto de adoptar soluciones simplistas, del tipo: “Abrimos una pagina en Facebook, colgamos un video atractivo en Youtube y montamos un Blog para el Director General...”.

Si la solución adoptada es de este tipo (y en muchos casos es así) el problema está en la solución adoptada, que ya se ve que no es la adecuada. El Objetivo Social debe orientar la acción y los medios, y no poner los medios y la acción como foco.

Una preparación elaborada en profundidad y guiada, si es necesario, por expertos en la materia es condición absolutamente necesaria (aunque no siempre suficiente) para obtener una colaboración masiva, eficaz y eficiente.

Lo primero y más importante es reflexionar y definir con total claridad cual es el

Objetivo Social, la razón, que ha de atraer a los miembros de la comunidad a participar. A partir de aquí el responsable de la Comunidad debe dejar que la participación fluya libremente, interviniendo lo mínimo posible, casi exclusivamente si se producen distorsiones o aportaciones no deseables.

Seguidamente hay que seleccionar el perfil de los individuos que se considera deben formar parte de la Comunidad, en base al objetivo social marcado. Merece mucho la pena valorar la oportunidad de incluir en la Comunidad a todos los niveles jerárquicos de la empresa o institución así como de invitar a miembros externos a la misma, como pueden ser clientes, proveedores, etc. La voluntad de participación dependerá de la motivación que supone un Objetivo Social bien definido y por la natural tendencia humana a colaborar en la consecución de una buena causa, que de la tecnología empleada.

La Tecnología no garantiza por sí sola el éxito de los objetivos perseguidos por empresas e instituciones para conseguir resultados que les aporten valor por la vía de la colaboración masiva de sus empleados, clientes, proveedores, etc. Sin embargo es importante seleccionar la tecnología que encaje adecuadamente en la cultura de la entidad, en los hábitos y perfiles de los participantes, que sea de uso sencillo y que esté lo más integrada posible en la dinámica de trabajo habitual de los participantes.

Una verdadera cultura de “organización social” que utilice las redes sociales como un instrumento de gran poder para mejorar sus propios objetivos corporativos deberá, ineludiblemente, asumir algunos compromisos y sortear algunas de las causas más habituales de fracaso, como son:

■ La alta dirección no está suficientemente implicada, en dos sentidos: ayudando a

elegir los objetivos sociales a tratar, y garantizando que las propuestas interesantes que surjan como fruto de la colaboración sean evaluadas para su posible incorporación.

■ No siempre se asume que el rendimiento de la colaboración masiva que propicia el uso de las redes sociales es de aprendizaje lento y progresivo. La persistencia es imprescindible.

■ Se focaliza demasiado esfuerzo en la tecnología.

■ No se dispone internamente del conocimiento suficiente para desarrollar esta estrategia.

■ Los directivos responsables de gestionar las comunidades no se atreven a asignarles objetivos atrevidos.

■ No todos los problemas de las empresas o instituciones se pueden resolver con las redes sociales.

La sociedad actual, con las herramientas tecnológicas de cooperación, tiene una nueva capacidad de organizarse y cooperar alrededor de objetivos concretos y tractores (tómense como ejemplo los recientes acontecimientos de Oriente Medio y norte de África), y todo hace pensar que esta capacidad irá en aumento, y en consecuencia no parece razonable que las empresas e instituciones queden al margen de esta oportunidad.

Sin embargo el éxito no está garantizado, y de esto nuestra asociación puede dar fe, pues de las iniciativas que se han lanzado no todas han tenido el resultado deseado. Sin embargo nuestra apuesta por las redes sociales es firme en cuanto al objetivo social (ser útiles a nuestros socios siendo a la vez útiles a la sociedad), pero flexible en cuanto a los medios.

La Junta Directiva General de ATI

AVISO URGENTE PARA LOS SUSCRIPTORES DE LA REVISTA



Ante la publicación en 2012 de tres números de nuestra revista en formato digital exclusivamente, y de todos los números en dicho formato a partir de 2013, con objeto de asegurar su acceso a los mismos se ruega a los suscriptores de Novática que todavía no lo hayan hecho que se pongan en contacto con nosotros a la mayor urgencia posible en la dirección de correo novatica.subscripciones@atinet.es o en el teléfono 91 402 93 91.

Gracias por su colaboración