

Dictamen del Comité Económico y Social Europeo sobre el tema: «Innovación social, redes y comunicación digital»

(dictamen de iniciativa)

(2016/C 013/16)

Ponente: Bernardo HERNÁNDEZ BATALLER

El 10 de julio de 2014, el Comité Económico y Social Europeo decidió, de conformidad con el artículo 29, apartado 2, de su Reglamento interno, elaborar un dictamen de iniciativa sobre el tema

Innovación social, redes y comunicación digital.

La Sección Especializada de Transportes, Energía, Infraestructuras y Sociedad de la Información, encargada de preparar los trabajos en este asunto, aprobó su dictamen el 31 de agosto de 2015.

En su 510º pleno de los días 16 y 17 de septiembre de 2015 (sesión del 16 de septiembre de 2015), el Comité Económico y Social Europeo aprobó por 204 votos a favor, 1 en contra y 11 abstenciones el presente dictamen.

1. Conclusiones y recomendaciones

1.1. La innovación social, así como las redes colaborativas, deben ser utilizadas plenamente para el impulso y refuerzo de la participación ciudadana y, en general, de la sociedad civil, en el diseño y gestión de las políticas de la Unión, a través de proyectos distribuidos, colectivos y ascendentes que refuercen una democracia más directa.

1.2. Por su parte, el acceso universal a las nuevas tecnologías, en general, y a la banda ancha de Internet, en particular, debe seguir siendo una prioridad para la Unión Europea, y esto debería ser considerado como un servicio de interés general que debe contrarrestar la brecha digital y las consecuencias de exclusión social que esta conlleva.

1.3. Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, con el apoyo de la innovación social y el uso de las redes colaborativas, deberían desempeñar un papel importante en la creación de empleos cualificados y de calidad mediante el apoyo de aquellos proyectos orientados a la creación de empresas innovadoras e iniciativas que permiten reducir las tasas de desempleo actuales.

1.4. El CESE considera fundamental fortalecer la formación digital. Una buena formación que incluya el adecuado aprendizaje en el sistema educativo y que permita a los jóvenes estar capacitados para afrontar los retos del futuro. Una formación permanente para los trabajadores que les cualifique en el uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación en el mercado de trabajo. Una formación que posibilite el aprendizaje a lo largo de la vida y evite la exclusión de sectores más frágiles.

1.5. El CESE comparte los objetivos de la Estrategia Europa 2020 y de la Estrategia por la igualdad entre hombres y mujeres. Apoya sus iniciativas emblemáticas «Unión por la innovación» y la «Agenda digital», así como las medidas necesarias para conseguir una sinergia entre ambas que permita avanzar en el terreno de la innovación social. Por ello considera importante la integración de estos objetivos en los Planes Nacionales de Reformas (PNR) y su seguimiento en el Semestre Europeo. Asimismo, también se considera fundamental, además de los interlocutores sociales, la participación de la sociedad civil a nivel europeo, nacional y regional, en la implementación, el seguimiento y la evaluación de las acciones financiadas por la Unión Europea para conseguir estos objetivos.

1.6. El CESE apela a que la innovación social en conexión con las nuevas tecnologías, a partir de las redes sociales y el trabajo colaborativo, permitan el desarrollo de soluciones técnicas que contribuyan a una mayor integración de las personas discapacitadas, facilitándoles la máxima autonomía y participación y permitiéndoles llevar a cabo los retos de superación precisos para neutralizar cualquier barrera que les conduzca a la discriminación.

1.7. El CESE insta a las instituciones a estimular la construcción de capacidades y el uso de los entornos digitales esenciales, así como a ayudar a crear espacios en los que se establezcan conexiones innovadoras horizontales para su desarrollo viable, de modo que se pueda poner en práctica la fórmula «innovación social + trabajo colaborativo + comunicación digital», y facilitar y promover el acceso en tiempo real y de forma rápida y segura.

1.8. Se insta a la Unión Europea a que financie, en el marco de su Programa EaSI (Programa de la UE para el Empleo y la Innovación Social), la elaboración y ejecución de proyectos que sean iniciativas de la sociedad civil, y que se desarrollen a través de las redes sociales y el trabajo colaborativo con la condición de que sus objetivos estén orientados al interés general y atiendan a su potencial de empleabilidad e integración.

1.9. En concreto la Comisión Europea debe acometer una política clara y concreta sobre la innovación social y el acceso de los ciudadanos a las nuevas tecnologías, que redunde en iniciativas que aporten beneficios compartidos a la población. Esto debería estar en línea con el Paquete de Inversiones Sociales de la Comisión Europea ⁽¹⁾. Asimismo, debe incrementar la inversión en talento humano y también propiciar la apertura de mercados basados en el conocimiento que promueva la cooperación entre empresas y ciudadanos.

1.10. En definitiva, asignar un paquete de inversiones que permita potenciar la innovación social a partir del desarrollo tecnológico, el fomento de la investigación colaborativa desarrollada de forma compartida y multidisciplinar, la promoción del acceso a nuevos conocimientos y el fortalecimiento institucional a través de la democracia directa que posibilitan estas nuevas herramientas de participación en red y comunicación digital.

2. Introducción

2.1. El presente dictamen tiene por objetivo evaluar las condiciones necesarias para que la innovación social se beneficie plenamente de las TIC, con el fin de servir al bien común, e invoca la implementación de medidas dirigidas a la facilitación digital y de plataformas para la promoción de relaciones en red y del desarrollo de interacciones sinérgicas. Un estudio de las estructuras reticulares y su acomodo a los fundamentos de cultura organizacional son algunos de los enfoques necesarios para este fin.

2.2. La fórmula «innovación social + trabajo colaborativo + comunicación digital» plantea la cuestión de encontrar los procesos y herramientas adecuadas de estos términos para un desarrollo eficiente de los resultados esperados.

2.3. Se estima esencial la educación (aprendizaje colaborativo), la formación (plataformas Mooc o Moodle), e-health (dispositivos para la vigilancia de la salud), la creación de empleo (contratación en línea), el emprendimiento social, la logística y el transporte, la seguridad alimentaria y de los productos, la administración electrónica y los servicios públicos (voto electrónico), la democracia económica (*crowdfunding*, monedas alternativas) y la participación social.

2.4. En el actual contexto, la trascendencia de la innovación social cobra especial protagonismo en campos como la investigación y el desarrollo, la eficiencia y la sostenibilidad, la cohesión y la integración social, la corresponsabilidad y la participación ciudadana, la ética empresarial y la responsabilidad social empresarial, o la democracia directa y la administración electrónica, entre otros.

⁽¹⁾ Fuente: <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1044>

2.5. El CESE⁽²⁾ reitera, una vez más, la importancia de ampliar el ámbito de aplicación del servicio universal de telecomunicaciones electrónicas, para que incluya el acceso a Internet mediante banda ancha, atendiendo, no solo a la exclusión geográfica, sino también a la exclusión social, para alcanzar los objetivos de reducir la brecha digital y de reforzar la cohesión económica, social y territorial. Asimismo, la UE debe establecer las condiciones marco para un mercado único de los macrodatos (*big data*) y la computación en nube (*cloud computing*), de forma que sirvan a la innovación social.

3. Impulsar la innovación social en el contexto digital actual

3.1. Las redes de colaboración y la comunicación digital juegan un papel importante en el ámbito de la innovación social. El concepto de innovación social es todavía emergente; sin embargo, la definición de uso más frecuente es la del informe BEPA:

«Una innovación es social tanto en sus fines y sus medios. Se complementa, a su vez, con lo siguiente: en concreto, se definen las innovaciones sociales como nuevas ideas (productos, servicios y modelos) que cumplen simultáneamente las necesidades sociales (de manera más eficaz que las alternativas) y crean nuevas relaciones sociales o colaboraciones. En otras palabras, las innovaciones no solo son buenas para la sociedad, sino también mejoran la capacidad de la sociedad para actuar»⁽³⁾. Así es básicamente vista desde la perspectiva de la satisfacción de necesidades sociales complejas y no satisfechas, en el marco de las políticas de inclusión y cohesión social.

3.2. Los principales componentes del proceso de innovación social son: la identificación de las necesidades sociales nuevas y no satisfechas o mal conocidas; el desarrollo de nuevas soluciones en respuesta a estas necesidades sociales; la evaluación de la eficacia de las nuevas soluciones para hacer frente a las necesidades sociales; y la difusión de innovaciones sociales eficaces. Además, las iniciativas de innovación social están estrechamente vinculadas a un enfoque de un conjunto de medidas de Inversión Social donde se invierte en el individuo contemplando la esperanza de vida, y la prevención es crítica.

3.3. Es importante explorar la conexión entre los procesos de colaboración que ofrecen las tecnologías de la información y la innovación llamada social y debatir los beneficios anunciados para los ciudadanos y la sociedad. Los componentes principales se pueden resumir de la siguiente manera:

- a) son procesos colaborativos de participación abierta de los ciudadanos que lo deseen;
- b) su objetivo es la mejora y transformación social;
- c) implican la creación compartida de soluciones y la aportación de propuestas con vocación de transversalidad;
- d) representan soluciones no experimentadas previamente;
- e) desencadenan aprendizajes, concitan compromisos y desembocan en transformaciones que impactan a nivel local y se articulan en torno a cuatro ejes:
 - participación de los agentes locales guiada por el principio de subsidiariedad,
 - implicación y compromiso de la ciudadanía,
 - el rol particular de la sociedad civil y la economía social,
 - proceso «bottom-up», construido desde la base.

3.4. La novedad respecto de otro tipo de soluciones radica, por tanto, en el tipo de relaciones que se establecen entre los agentes implicados en su desarrollo, ya sea en su diseño, los procesos o las fases de desarrollo; la innovación debe tener en cuenta el lugar que es preciso reservar a los interlocutores sociales que son representativos y en condiciones de crear derecho contractual.

⁽²⁾ Dictamen del CESE sobre el tema «Un acceso de alta velocidad para todos: Reflexiones sobre la evolución del área del servicio universal de comunicaciones electrónicas» (DO C 175 de 28.7.2009, p. 8).

⁽³⁾ Fuente: http://ec.europa.eu/archives/bepa/pdf/publications_pdf/social_innovation.pdf

3.5. Como ya ha señalado el CESE, la medición del progreso social debe estar más equilibrado entre los indicadores económicos y sociales ⁽⁴⁾. Utilizar la lógica de la medición del progreso social con un equilibrio entre las medidas cualitativas y cuantitativas tiene una visión de medio y largo plazo, en el contexto de un régimen equilibrado y transparente de gobernabilidad con indicadores de actuación técnicos y socioeconómicos claros.

3.6. Para poder explorar nuevas soluciones a los problemas, retos y desafíos de la sociedad actual se necesita poner en valor la creatividad y el talento de todos —de forma horizontal y transversal— en sentido holístico; es decir, que el resultado total sea más que la suma de las partes y, además, maximizando la eficiencia de su coste. Esta premisa, sin duda alguna, la cumplen óptimamente la inteligencia colectiva y la cocreación en redes de colaboración.

3.7. La innovación social surge para atender las necesidades insatisfechas de la sociedad o complejos desafíos sociales afectando a ámbitos e instrumentos, como por ejemplo:

a) ámbitos

- mejora de la democracia, en especial de la democracia participativa,
- inclusión social,
- economía social,
- consumo colaborativo,
- *open data*, *open source*, *open hardware*,
- tecnología *wearable*,
- plataformas de concienciación ciudadana,
- innovación social digital basada en el efecto de red;

b) instrumentos

- reintegrar grupos excluidos,
- impulsar comportamientos y estilos de vida sostenibles mediante la creación de conciencia acerca de los impactos de sostenibilidad de elección de los consumidores respecto de la energía, el medio ambiente o la salud,
- obtener opinión de los ciudadanos para una mejor toma de decisiones (a nivel personal o institucional),
- aumentar la confianza en las estadísticas generadas colectivamente,
- usar la conciencia colectiva de las situaciones ambientales y sociales para impulsar mejores políticas o para crear nuevos modelos para la economía, la sociedad y la democracia,
- desarrollar enfoques de colaboración alternativos en la resolución de problemas, para mejorar los servicios públicos, los entornos urbanos, la democracia e internet sobre unas bases de datos abiertas,
- conectar ciudadanos, hacer cosas juntos, con atención a las necesidades de privacidad y de inclusión,
- crear conciencia colectiva sobre los desafíos ambientales,
- eliminar barreras colectivas a la inclusión,
- experimentar nuevas formas colectivas de la creatividad y la colaboración,
- capacitar a los ciudadanos para la evaluación de la responsabilidad social de las empresas,
- evaluar el impacto de las plataformas de conciencia colectiva.

⁽⁴⁾ Dictamen del CESE sobre el tema «Medición del impacto social» (DO C 170 de 5.6.2014, p. 18).

3.8. Hoy el poder compartir los conocimientos podría contribuir a la emergencia de innovaciones completando las políticas sociales. Aquí la tecnología digital puede desempeñar un papel importante para apoyar a los innovadores sociales que tienen como objetivo atender las necesidades de las personas.

3.9. En consecuencia, hay que suprimir los obstáculos a la innovación y a la experimentación social de manera que se establezca un entorno y una cultura propicios a la innovación, reconociendo y sosteniendo los papeles específicos de los diferentes actores (fundaciones, cooperativas, asociaciones, mutualidades, cajas de seguros, pymes y otras empresas de la economía social, etc.) en tanto que interlocutores y prestadores de servicios ⁽⁵⁾.

4. Redes de trabajo colaborativo

4.1. Una red de colaboración está formada por un conjunto de personas que aportan trabajo intelectual a un proyecto con un objetivo común a un grupo. Funcionan como un solo cerebro («cerebro global»), una entidad única integrada por millones de células generadoras de ideas, que se enfrenta a desafíos de envergadura tales como el lenguaje o la comunicación. La irrupción de internet, junto a otros factores, ha propiciado diversidad de proyectos en común y redes de colaboración, aunque es preciso dar a esta oportunidad tecnológica un sentido teleológico que revierta en el beneficio común.

4.2. La innovación social puede beneficiarse de la utilización de las nuevas herramientas y redes digitales en una mejor consecución de su misión, tales como los servicios para ancianos en áreas remotas, etc.

4.3. Acontecimientos, decisiones, acciones y personas se sitúan en un contexto compartido, un nuevo espacio digital donde se sincronizan en tiempo real generando inteligencia colectiva.

4.4. La inteligencia colectiva es un tipo de proceso emergente en el cual la coordinación de muchas capacidades inteligentes da lugar a una solución que de forma individual o por separado no se obtendría. La inteligencia múltiple se constituye así en una actuación sinérgica de numerosos talentos coordinados. La clave es cómo desarrollar una inteligencia colectiva para que lo colectivo devenga creativo y así puedan generarse procesos de innovación y cambio social, mediante plataformas que potencien estos desarrollos colaborativos.

4.5. La velocidad con que se alcanzan los objetivos fijados en estas redes de colaboración es muy superior a la que cualquier grupo organizado de carácter finito está en disposición de conseguir sea cual sea su estructura y funcionamiento debido a la búsqueda de talento más allá de la frontera de la propia organización, desembocando en una innovación que es abierta, democrática, distribuida y dirigida por comunidades.

4.6. Existen dos condiciones básicas por las que las personas comparten conocimiento: la simetría de expectativas y la asimetría de conocimientos. Favorecer las expectativas comunes y complementar los conocimientos diversos ayudan a tejer redes de colaboración.

4.7. No obstante, se dan tres tipologías de amenazas que cabe afrontar en cualquier tipo de redes de colaboración y trabajo colaborativo y que deben ser tenidas en cuenta: «free riding» (las relaciones se apoyan en la justicia —«fairness»— de la contribución); la práctica interesada del «crowdfunding» ⁽⁶⁾ y, por último, la conjura. Este último problema revela el rol de la confianza en este ámbito de la colaboración.

4.8. Las redes se establecen por la confianza que, a su vez, representa una expectativa respecto de la capacidad de compromiso y respuesta, de la competencia ajena con la que se colabora. Una confianza plena y mantenida provoca una reputación estable que preserva de la conjura a la red. No hay confianza sin la seguridad de las redes que depende de una ley equitativa para todos y del control. La seguridad se deriva del respeto de la ética en los objetivos anunciados y en el funcionamiento de la red, en las condiciones de creación y desaparición de la red que deben preverse y declararse públicamente, así como del respeto de los derechos fundamentales que debe incluir el derecho al olvido.

⁽⁵⁾ Dictamen del CESE sobre el tema «Programa para el Cambio y la Innovación Sociales» (DO C 143 de 22.5.2012, p. 88).

⁽⁶⁾ Dictamen del CESE sobre el tema «Microfinanciación colectiva en la UE» (DO C 451 de 16.12.2014, p. 69).

4.9. En conclusión, la secuencia de los siguientes procesos: desarrollo de estructuras de trabajo horizontales, interacción en red y surgimiento de plataformas, conduce a la creatividad y la innovación social, a través de un modelo heterogéneo caracterizado por su apertura, horizontalidad y distribución, en el que no se debe olvidar el papel crucial de los conectores que permiten articular y capilarizar las ideas y los proyectos, así como promover estas nuevas formas de organizarse para hacer.

4.10. La plataforma en red se configura como un formato donde se pueden potenciar los procesos de inteligencia colectiva que fomentan un modelo respetuoso con las identidades individuales. El punto de inflexión aparece con el uso de Internet, no solo por la democratización del modelo comunicativo, sino también por los conectores que alientan, inspirados en la cultura digital, un modelo alternativo de organización.

5. La comunicación digital como herramienta para la innovación social a través de las redes colaborativas

5.1. La comunicación digital permite visualizar la corresponsabilidad ciudadana, la inteligencia colectiva y el trabajo colaborativo en red desplegando un entorno favorable para el desarrollo de modelos de economía colaborativa basados en el bien común.

5.2. El CESE ya hizo constar⁽⁷⁾ que las redes sociales pueden promover la ciudadanía digital responsable y deben garantizar a los ciudadanos el ejercicio efectivo de sus derechos relevantes en el entorno digital, tales como la libertad de expresión e información, la protección de los datos personales, la intimidad, la exigencia de transparencia y servicios de internet a una calidad adecuada.

5.3. No obstante, los aspectos negativos de las redes sociales deben ser tomados en cuenta y prevenir sus riesgos visibilizando, a su vez, las potenciales oportunidades y sinergias que presentan para fomentar dentro de un mercado único digital un uso responsable e inteligente.

5.4. La Unión Europea debe dejar de ser una mera usuaria digital y convertirse en diseñadora y productora de contenidos, para lo cual debe fomentar sus talentos, figurando entre sus prioridades informar, formar y educar y la accesibilidad a la sociedad digital.

5.5. En relación con los consumidores es importante que puedan recibir una orientación adecuada, especialmente en temas como la anonimización y la seudonimización de datos, los análisis de riesgos de los datos personales y las herramientas e iniciativas que mejoren su sensibilización, porque con estas herramientas digitales pueden ayudar a controlar y proteger mejor sus datos.

Bruselas, 16 de septiembre de 2015.

El Presidente
del Comité Económico y Social Europeo
Henri MALOSSE

⁽⁷⁾ Dictamen del CESE sobre el tema «Uso responsable de las redes sociales» (DO C 351 de 15.11.2012, p. 31).