

"Posicionamiento de las Redes Sociales como herramienta eficiente en la gestión Municipal"



María Paz Sandoval Bravo

Control de Gestión Desarrollo Empresarial

Centro Yunus

Municipalidad de Peñalolén

Chile





Resumen

Este trabajo se enmarca en el curso de especialización en excelencia en la gestión pública, donde se ha tenido la posibilidad de conocer experiencias y buenas prácticas de otros países, todos con distintas culturas, recursos económicos, demografía y clase política, pero que finalmente sufren las mismas problemáticas al momento de tener una gestión local de excelencia.

El desarrollo local es y será el pilar fundamental del mejoramiento de la calidad de vida de las personas a nivel micro.

Podemos tener un país con una excelente condición y una buena gestión, pero si esta no es traspasada hacia lo local, pierde su condición de excelencia y afecta directamente a los que necesitan del desarrollo y mejoramiento de los servicios que entrega el municipio.

En este contexto y entendiendo que siempre los recursos son escasos y las necesidades diversas estemos en cualquier país Iberoamericano, es que debemos estar constantemente en la búsqueda de mecanismos y herramientas que logren la eficiencia de estos recursos.

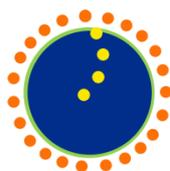
Mirando esta realidad es que el trabajo a presentar trata del posicionamiento de las Redes Sociales (RRSS) dentro del trabajo de los funcionarios municipales, y que estos aprecien a las RRSS como una herramienta válida y eficiente dentro de su gestión diaria.

Tenemos entonces 3 precedentes de la nueva gestión a través de las redes sociales:

- 1- El desarrollo tecnológico y la transición de la Sociedad de la Información a una Sociedad del conocimiento, han gestado ciudadanos con más información y que esta información sea ocupada en beneficio para la sociedad.
- 2- Se abre un nuevo canal de participación no presencial, pero sí transparente, rápido y de calidad, dando paso a la eliminación de la burocracia, entregando mayor cobertura y satisfacción al ciudadano.
- 3- El trabajo a través de las RRSS engloba 4 pilares fundamentales en el nuevo paradigma de la buena gestión pública: -cambios en los conceptos y herramientas (software libres, innovación abierta)-Nueva comunicación, basada en las personas.- Gran capital de conocimiento social y Transparencia - metodologías basadas en colaboración y corresponsabilidad¹.

Pero todo esto se diluye, cuando nos encontramos que en la administración municipal hay muchas limitantes para el uso de las RRSS en la gestión.

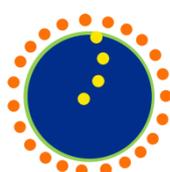
¹ Jordi Graells Costa – Presidencia del Gobierno. Madrid 16 octubre 2012.





El mal uso (solo para entretención), la resistencia a la tecnología de parte de muchos funcionarios (no solo funcionarios antiguos) o en muchos casos que el uso de estas herramientas estén restringidas solo a los directivos, es que alejan y mantienen desinformados al resto de los funcionarios.

Con estos antecedentes es que se tratará de mostrar cuales son las alternativas para poder llegar a posicionar a las RRSS como herramientas eficientes en la gestión municipal.



NUEVAS CAPACIDADES
PARA UNA CIUDADANÍA
GLOBAL Y BUEN GOBIERNO



REG TSA
ORGANISMO AUTÓNOMO
REGISTRACIÓN Y GESTIÓN TRIBUTARIA

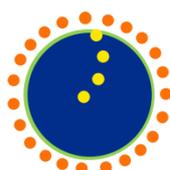




Exposición del proyecto a través de la Metodología de Marco Lógico FASE DE ANÁLISIS

ANÁLISIS PARTICIPACIÓN

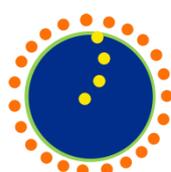
GRUPOS	PROBLEMAS	NECESIDADES	POTENCIALIDADES	LÍMITES
Recurso humano Municipal	Poca difusión de los canales de atención no presenciales. Funcionarios con tecnofobia	Dar a conocer el funcionamiento de las Redes Sociales (Desde ahora RRSS) dentro del municipio. Capacitar masivamente en lo que son las rrss y mostrar el aporte significativo que pueden entregar	Sentar el precedente de que las RSSS son una herramienta de trabajo más eficiente en el tiempo de respuesta y en la calidad de esta.	Pocos funcionarios tienen acceso concreto a conocer y trabajar con las RRSS ya que el trabajo del manejo de las estas dentro del municipio solo la tienen los administradores de sitios web y periodistas.
Vecinos comuna de Peñalolén	No entender a las RRSS como canal participativo formal, seguro y de calidad, si no más bien como un canal solo de entretenimiento. Vecinos sin acceso a TIC's Vecinos con tecnofobia	Dar acceso igualitario a todos los vecinos de peñalolén Fomentar el uso de las RRSS como canal formal de participación ciudadana Difundir las RRSS dentro de la comunidad peñalolína.	vecinos conformes con la atención, con los tiempos de respuesta y el bajo nivel de burocracia que implica la participación a través de las RRSS Conformar una comunidad informada y satisfecha rápida y eficazmente a través de las RRSS	El acceso muchas veces para los vecinos es limitado ya que no poseen de los equipos para poder interactuar, participar, informarse, etc. existen vecinos que tienen desconfianza a la tecnología por lo cual acercarlos a una nueva modalidad se restringe.





ANÁLISIS DEL ENTORNO

DEBILIDADES	AMENAZAS	FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Bajo interes por parte de funcionarios por conocer las potencialidades de ocupar las RRSS y plataformas 2.0	La poca difusion por directivos de las RRSS Y Sus potencialidades.	Funcionarios empoderados de informacion y respuestas para interactuar en las RRSS	Eficiencia en el trabajo municipal. Una organización más humilde. Confianza reciproca entre la comunidad y el municipio.
Vision de las RRSS solo como entretención y no como una herramienta eficaz de resolución de problemas.	Canal de comunicación tradicional y presencial, por acostumbramiento.	Un canal más rapido y de calidad en respuesta a las necesidades de los vecinos.	Cambiar el paradigma de que el unico canal de comunicación o participacion es el presencial.
Visión de las RRSS como canales de solo informativos y no como canal participativo.	Las RRSS se pueden volver dictatoriales y solo informativas, y olvidar el componente participativo fundamental.	Informacion transparente y constante.	Gran capital social abierto a la comunidad, interaccion innata que dan las RRSS.





ANÁLISIS DE PROBLEMAS

EFECTOS

- Mal uso de las RRSS
- Gobierno local distante de la comunidad
- Lentitud en la respuesta de necesidades
- Burocracia
- Desconocimiento de la ciudadanía de la actividad municipal, por lo tanto mala visión de los funcionarios.

Desconocimiento de las RRSS como herramienta eficiente en el mejoramiento de la gestión local

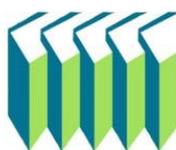
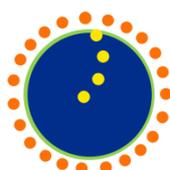
- Poca difusión de las RRSS como una herramienta válida en el trabajo del funcionario Municipal.
- Estructura basada en el canal presencial y tradicional de entrega de información y participación ciudadana.
- Gobierno local cerrado a la crítica y la colaboración mutua.

CAUSAS

ANÁLISIS DE OBJETIVOS

ÁRBOL DE OBJETIVOS

- Posicionar las RRSS ante el funcionario municipal, como herramienta válida de participación, interacción, gestión, resolución de problemas, transparencia frente a los vecinos
- Posicionar las RRSS ante la comunidad Peñalolina como un canal democrático, de fácil acceso y con respuestas claras y rápidas.
- Fomentar el uso de las RRSS interna como externamente.
- Mejorar los tiempos de respuesta entre necesidades y satisfacción o resolución de estas.
- Masificar el uso de las RRSS, a través de información cautivadora.



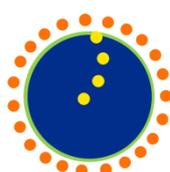


ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS

	ALTERNATIVA A	ALTERNATIVA B	ALTERNATIVA C
PRIORIDAD BENEFICIARIOS	50 Funcionarios	100 funcionarios	500 funcionarios
PRESUPUESTO PROYECTO	\$500.000	\$10.000.000	\$40.000.000
POSIBILIDAD DE ALCANZAR EL OBJETIVO EN EL TIEMPO DISPONIBLE	Pocas posibilidades	50%	100%
CONTRIBUCIÓN A LA DISMINUCIÓN DE LAS DESIGUALDADES	10%	50%	80%

ÁRBOL DE OBJETIVOS ACTUALIZADO (tras la priorización y definición de objetivos)

- Realizar un curso de 4 modulos los cuales busquen el posicionamiento y comprensión de lo que es el trabajo con las RRSS. (500 funcionarios)
- Realizar un seminario con la traida de un experto, el cual muestre un ejemplo de trabajo y gestion exitosa en un municipio a traves del uso de RRSS (500 funcionarios)
- Entregar pasantias a municipios “MODELOS” en el uso de RRSS En la Gestión Municipal a funcionarios con calificaciones de exclencia en el uso Práctico de las RRSS (midiendo en el tiempo de respuesta de demandas) . (10 funcionarios)



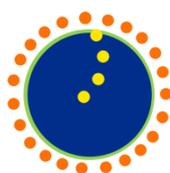


DEFINICIÓN DE LA ESTRATEGIA

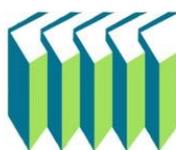
La estrategia para lograr los objetivos planteados será:

Duración del Proyecto 12 meses

- Realizar un curso de 4 módulos los cuales busquen el posicionamiento y comprensión de lo que es el trabajo con las RRSS. (500 funcionarios)
- Taller de 4 módulos dictado en 1 mes (2 clases a la semana)
 1. Módulo de introducción a las RRSS (3 horas)
 2. Módulo de aplicación de las RRSS como modelo de gestión municipal (3 horas)
 3. Módulos casos exitosos de trabajo con RRSS En municipios (3 horas)
 4. Módulo trabajo Práctico en RRSS (3 horas)
- Seminario con la traida de un experto internacional, el cual de cuenta de la eficiencia del modelo de gestión a través de RRSS.
- Muestra de experiencias exitosas y Buenas prácticas
- Todos los funcionarios que están inscritos en la capacitación deberán participar del seminarios (4 horas)
- Los 10 funcionarios mejor evaluados entre el curso y su trabajo práctico tendrán la posibilidad de conocer un municipio que sea pionero en el uso de RRSS en su gestión.



NUEVAS CAPACIDADES
PARA UNA CIUDADANÍA
GLOBAL Y BUEN GOBIERNO



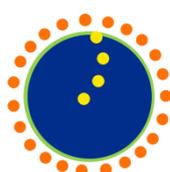
REGTSA
ORGANISMO AUTÓNOMO
REGISTRACIÓN Y GESTIÓN TERRITORIAL





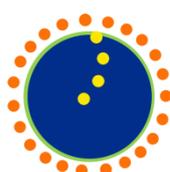
MATRIZ DEL MARCO LÓGICO

	RESUMEN DISEÑO	INDICADORES OPERATIVOS VERIFICABLES (IOV)	FUENTES VERIFICABLES (FV)	FACTORES EXTERNOS O SUPUESTOS
OBJETIVO GENERAL (OG)	Posicionar a las RRSS como herramienta eficiente dentro de la gestión de los Funcionarios Municipales	Medir el USO de posicionamiento de las RRSS.	Transacciones en RRSS	-Poco interes -No tener financiamiento -Resistencia al Uso de Tic's
OBJETIVO ESPECÍFICO (OE)	<ul style="list-style-type: none"> -Fomentar el uso de las RRSS interna como externamente. -Mejorar los tiempos de respuesta entre necesidades y satisfacción o resolución de estas. -Masificar el uso de las RRSS , a traves de información cautivadora. 	<ul style="list-style-type: none"> -Realizar actividades tendientes a el fomento al uso de las RSS. -Medir el tiempo de respuesta entre necesidades y satisfaccion. -Realizar conteo de "followers" en las distintas RRSS 	Cursos, Seminario, estímulos al uso y excelencia.	<ul style="list-style-type: none"> -No tener financiamiento -No llegar al publico predeterminado por poca motivacion. -Tiempo de respuesta lento. -RRSS sin llegada a la ciudadanía.



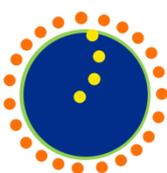
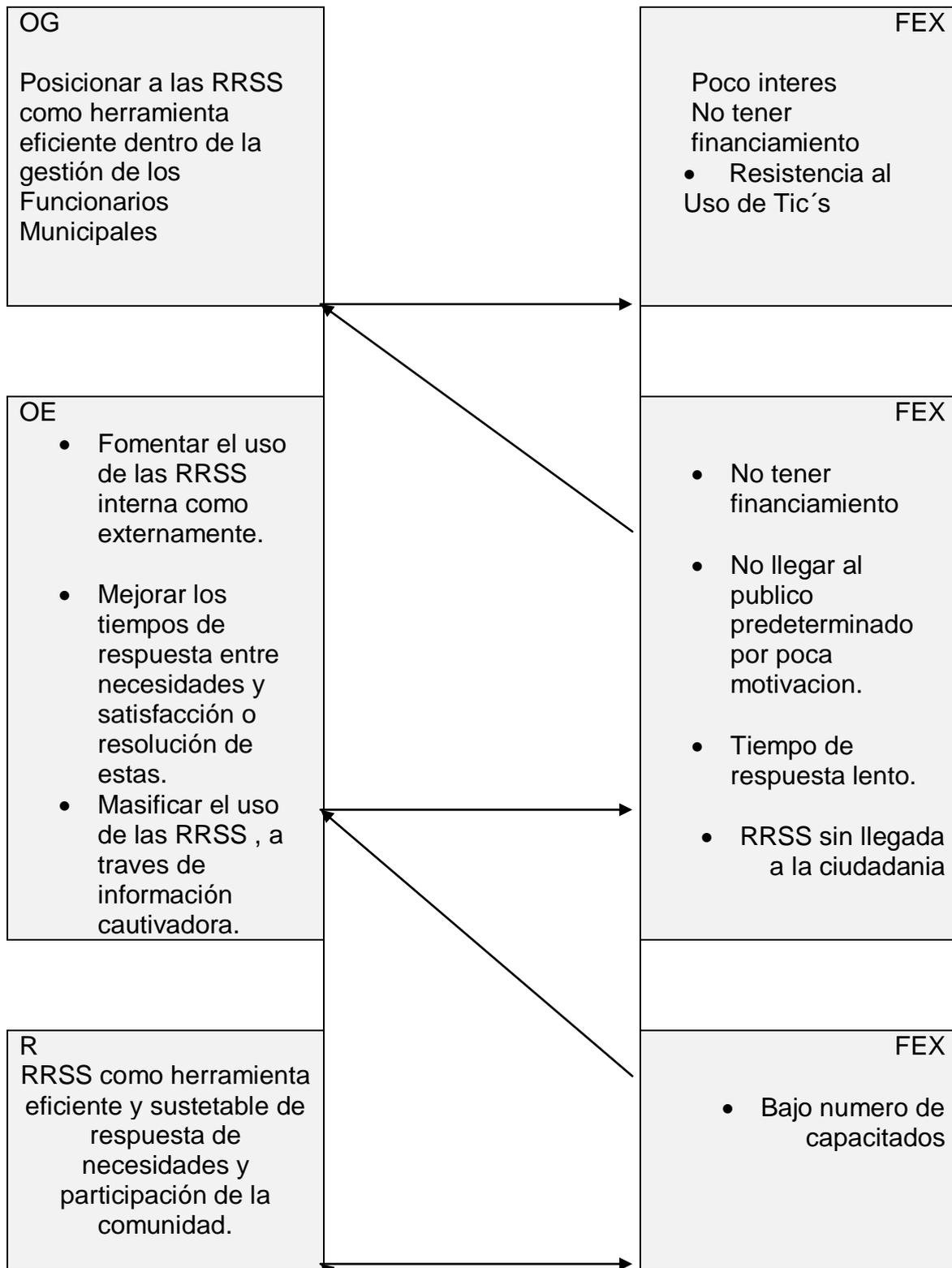


<p>RESULTADOS (R)</p>	<p>RRSS como herramienta eficiente y sustentable de respuesta de necesidades y participación de la comunidad.</p>	<p>Funcionarios Municipales capacitados en el uso de RRSS para su gestión</p>	<p>Numero de Usuarios de RRSS, ENCUESTA</p>	<p>Bajo numero de capacitados.</p>
<p>ACTIVIDADES (A)</p>	<p>1 Curso 1 seminario. 10 Estimulos.</p>	<p>Actividades tendientes a posicionar, fomentar y masificar el uso de RRSS en la gestion del Municipio.</p>	<p>Actividades realizadas</p>	<p>Sin financiamiento . Actividades sin participantes.</p>

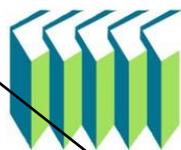




ESTRUCTURA LÓGICA (VERTICAL) DEL PROYECTO



NUEVAS CAPACIDADES PARA UNA CIUDADANÍA GLOBAL Y BUEN GOBIERNO



REGTSA
ORGANISMO AUTÓNOMO DE REGULACIÓN Y GESTIÓN DE TARIFAS

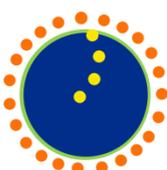
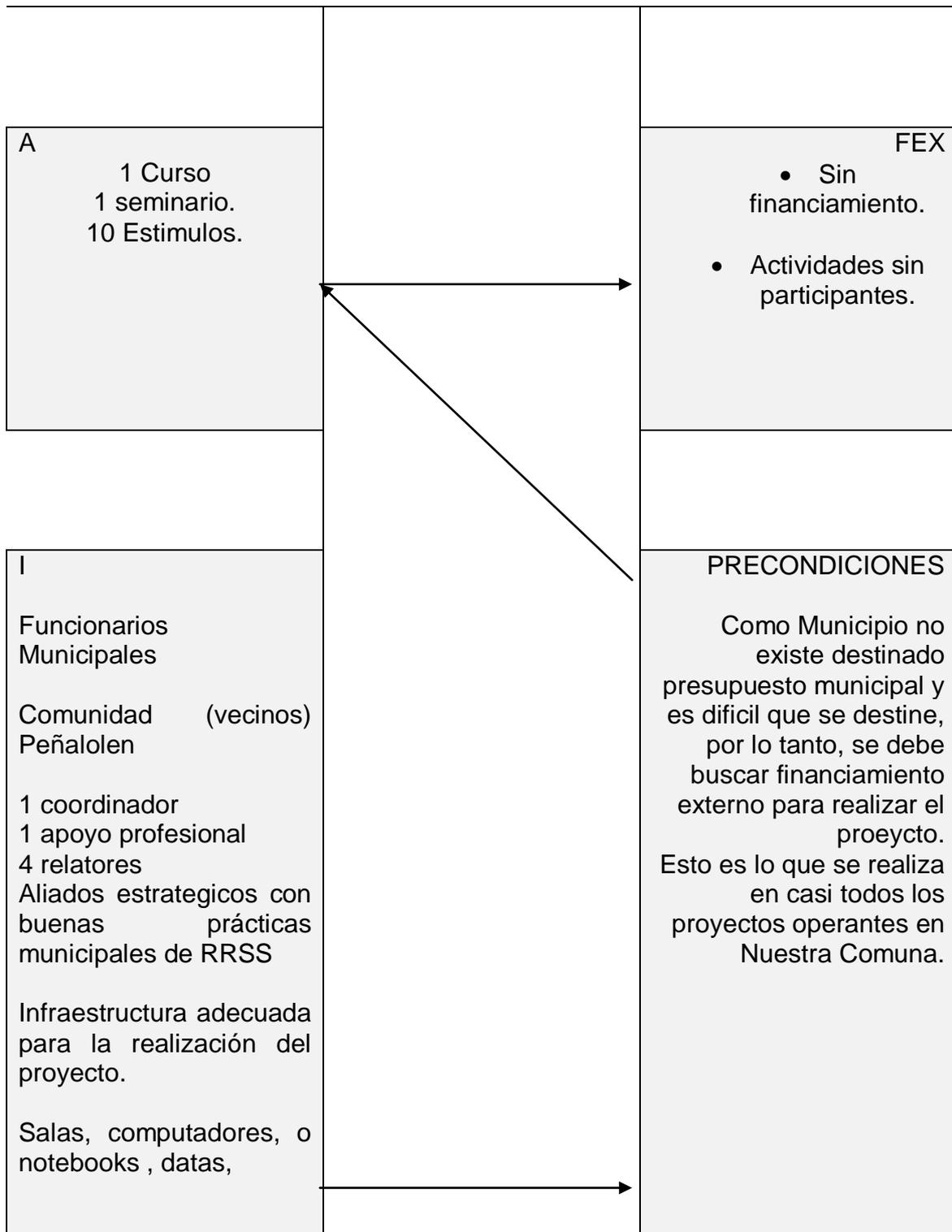


GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE ASUNTOS EXTERIORES Y DE COOPERACIÓN



Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo



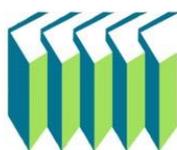
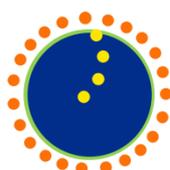


CRONOGRAMA

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
ACTIVIDADES												
Preparación actividades	x	x										
Talleres			x	x	x	x	x	x				
Seminario						x						
Calificaciones y certificación										x		
Estimulos con Pasantías										x	x	
Finalización de Proyecto, indicadores y resultados.											x	x
RECURSOS Y MEDIOS												
Entrega de financiamiento	x											
Ejecución financiamiento		x	x	x	x	x				x	x	x

PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA

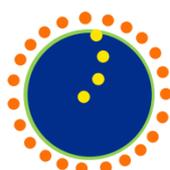
NOMBRE DEL PROYECTO	“Posicionamiento, de las Redes Sociales como herramienta eficiente en la gestión Municipal”
MES Y AÑO DE ELABORACIÓN	2013-2014
AUTORES	Maria Paz sandoval
RESUMEN EJECUTIVO	<p>El trabajo a presentar trata del posicionamiento de las Redes Sociales (RRSS) dentro del trabajo de los funcionarios municipales, y que estos aprecien a las RRSS como una herramienta valida y eficiente dentro de su gestión diaria.</p> <p>Tenemos entonces 3 precedentes de la nueva gestión a través de las redes sociales:</p> <ul style="list-style-type: none"> 4- El desarrollo tecnológico y la transición de la Sociedad de la Información a una Sociedad del conocimiento, han gestado ciudadanos con más información y que esta información sea ocupada en beneficio para la sociedad. 5- Se abre un nuevo canal de participación no presencial, pero si transparente, rapido y de calidad, dando paso a la eliminación de la burocracia, entregando mayor cobertura y satisfacción al ciudadano.





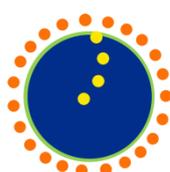
	<p>6- El trabajo a través de las RRSS engloba 4 pilares fundamentales en el nuevo paradigma de la buena gestión pública : -cambios en los conceptos y herramientas (software libres, innovación abierta)-Nueva comunicación , basada en las personas.- Gran capital de conocimiento social y Transparencia - metodologías basadas en colaboración y corresponsabilidad².</p> <p>Pero todo esto se diluye, cuando nos encontramos que en la administración municipal hay muchas limitantes para el uso de las RRSS en la gestión.</p> <p>El mal uso (solo para entretención), la resistencia a la tecnología de parte de muchos funcionarios (no solo funcionarios antiguos) o en muchos casos que el uso de estas herramientas estén restringidas solo a los directivos, es que alejan y mantienen desinformados al resto de los funcionarios.</p> <p>Con estos antecedentes es que se tratará de mostrar cuales son las alternativas para poder llegar a posicionar a las RRSS como herramientas eficientes en la gestión municipal.</p>
INFORMACIÓN GENERAL	
NOMBRE DEL PROYECTO	“Posicionamiento, de las Redes Sociales como herramienta eficiente en la gestión Municipal”
ENTIDAD RESPONSABLE	Municipalidad de Peñalolén
PERIODO DE DURACIÓN	12 meses
LOCALIZACIÓN	Peñalolén
COSTE TOTAL	40.000.000 (pesos chilenos)
INTRODUCCIÓN Y DIAGNÓSTICO	Mal uso o desconocimiento de las RRSS como herramienta de gestión y vistas solo como entretención o lugar donde se da información y no interacción.
DEFINICIÓN DEL PROBLEMA Y CAUSAS	En la administración municipal hay muchas limitantes para el uso de las RRSS en la gestión. El mal uso (solo para entretención), la resistencia a la tecnología de parte de muchos funcionarios (no solo

² Jordi Graells Costa – Presidencia del Gobierno. Madrid 16 octubre 2012



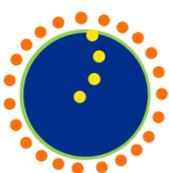


	funcionarios antiguos) o en muchos casos que el uso de estas herramientas esten restringidas solo a los directivos, es que alejan y mantienen desinformados al resto de los funcionarios.
OBJETIVOS DEL PROYECTO	Posicionar las Redes Sociales como herramienta eficiente en la gestión Municipal
ACTIVIDADES Y CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Preparación de talleres, seminario y pasantias (2 meses) • Realizar un curso de 4 modulos los cuales busquen el posicionamiento y comprensión de lo que es el trabajo con las RRSS. (500 funcionarios).(6 meses) 5. Modulo de introduccion a las RRSS (3 horas) 6. Modulo de aplicación de las RRSS como modelo de gestión municipal (3 horas) 7. Modulos casos exitosos de trabajo con RRSS En municipios (3 horas) 8. Modulo trabajo Practico en RRSS (3 horas) • Seminario con la traida de un experto internacional, el cual de cuenta de la eficiencia del modelo de gestion a traves de RRSS. Muestra de experiencias exitosas y Buenas practicas (4 horas de duración) • Los 10 funcionarios mejor evaluados entre el curso y su trabajo práctico tendràn la posibilidad de conocer un municipio que sea pionero en el uso de RRSS en su gestión. (2 grupos de pasantes)
PERSONAL	1 coordinador de proyecto 1 apoyo profesional 4 relatores 1 experto internacional Alianzas estrategicas para pasantias.
SOSTENIBILIDAD	Se debe buscar financiamiento externo, ya que como presupuesto municipal en la comuna de Peñalolen es inviable el financiar un proyecto innovador y sin precedentes.





PRESUPUESTO	\$40.000.000
EVALUACIÓN Y MONITOREO	Esto se hará a través de encuestas y grados de avances, a través de 3 informes que den cuenta del avance y buen uso de los dineros.



NUEVAS CAPACIDADES
PARA UNA CIUDADANÍA
GLOBAL Y BUEN GOBIERNO



REG TSA
ORGANISMO AUTÓNOMO
REGULACIÓN Y GESTIÓN TERRITORIAL

