

## SISTEMA NACIONAL DE CAPACITACION DISEÑO DE LA ACTIVIDAD

### **Nombre**

REDES SOCIALES EN ORGANISMOS PÚBLICOS (PLAN FEDERAL)

**Código INAP** IN37405/22

**Estado** Activo

**Programa** )Programa Federal

**Área** )Comunicación

### **Fundamentación**

El uso de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) están transformando radicalmente la forma en que los gobiernos se comunican con las y los ciudadanas/os. Diversos estudios, acerca de la utilización que las administraciones públicas realizan de las redes sociales, muestran una tendencia creciente de los gobiernos en incorporar las TIC en la gestión de la comunicación gubernamental.

La comunicación pública es una herramienta imprescindible para mejorar la efectividad de la gestión pública. Las dinámicas comunicativas de las nuevas redes y nuevos medios crean canales de comunicación ágiles y directos, constituyendo un área de influencia que no puede ser ignorada. Cada día, gobiernos nacionales, provinciales y locales se ven más atravesados por las dinámicas, narrativas y formatos de las redes digitales.

Este curso se propone ofrecer estrategias y herramientas para la gestión de la comunicación gubernamental a través de plataformas virtuales. Se analizarán las redes sociales como herramientas en la construcción de consenso y el desarrollo de políticas públicas.

### **Contribución esperada**

El curso se propone que quienes cursen y completen las clases y contenidos logren competencias y habilidades en el manejo de la comunicación gubernamental digital. Que desarrollen una comprensión más amplia de las dinámicas, estrategias y riesgos que presenta la comunicación de gobierno y sean capaces de diseñar, implementar y evaluar un plan de redes sociales en organismos públicos.

### **Perfil del participante**

El curso está dirigido a las y los agentes de la administración pública provincial y municipal que estén interesados en capacitarse en la temática.

### **Objetivos**

Que las y los participantes logren:

- Adquirir un marco teórico y conceptual alrededor de la comunicación pública en general y la comunicación gubernamental digital en redes en lo particular.

- Generar habilidades para la planificación, gestión y evaluación de propuestas comunicacionales en redes en organismos públicos.
- Diseñar planificaciones estratégicas de comunicación en redes sociales para políticas/organismos públicos.
- Gestionar estrategias y dinámicas de comunicación de gobierno en redes sociales en relación a la crisis y gestión de riesgo.
- Reconocer las demandas ciudadanas en las dinámicas de los usuarios de las redes gubernamentales y crear estrategias de respuesta.
- Reconocer y analizar casos exitosos de gobierno digital.

## **Contenido**

### Unidad 1: Aspectos introductorios

Las redes sociales en la gestión pública.

Estrategias de uso: push, pull y networking.

Gestión y planificación estratégica. Principales usos y estado de la cuestión.

### Unidad 2: La gestión digital de las organizaciones públicas

La gestión digital de las organizaciones públicas.

El riesgo 360 de la comunicación gubernamental.

La especificidad de la comunicación pública.

La dinámica: Gobierno / oposición.

Manejo de Crisis y gestión del riesgo.

### Unidad 3: Redes sociales y participación ciudadana

Las redes sociales como política pública.

Crear valor público y servicio a la ciudadanía.

“Oídos sordos” la incapacidad de escucha social de las organizaciones gubernamentales.

Participación ciudadana y gobierno abierto.

Gobernanza inteligente.

Un cambio de paradigma.

Las posibilidades que abre el gobierno digital.

#### Unidad 4: Casos ejemplares y paradigmas emergentes

Estrategias y casos de éxito en la gestión de redes sociales en las instituciones públicas.

- Analía Bracamonte. Directora de Redes Sociales. Municipio de Quilmes
- Gabriela Pereira Diz, Coordinadora del Centro de Innovación Tecnológica de La Matanza (CITLAM)
- Lautaro Walter Montecino, Coordinador de programas científicos y de las redes del Centro de Innovación Tecnológica de La Matanza (CITLAM)
- Silvina Basile, Coordinadora del área de comunicación institucional, Mundo Nuevo, Popularización de las Ciencias. Universidad Nacional de La Plata
- Diego Díaz, Coordinador de Comunicación y Cultura de la Comisión Provincial por la Memoria.

### **Estrategias metodológicas y recursos didácticos**

Al ingresar en el aula virtual, las y los participantes encontrarán una bienvenida y la presentación general del curso, que permitirá navegar por el programa con los objetivos, los contenidos, la secuencia de recursos y actividades y los requisitos de aprobación. También se podrá acceder a la Guía del/la Participante, que brindará orientaciones para que puedan recorrer el entorno virtual sin dificultades.

Los contenidos temáticos se desarrollarán a lo largo de cuatro unidades. Cada unidad corresponderá a una clase y encuentro que estará organizada en dos partes, una teórica y otra práctica. Las cuatro clases están integradas de manera progresiva y coherente guiando a la/el participante en un recorrido autónomo. Las preguntas que guían cada clase y videoconferencia presentan y contextualizan cada uno de los temas y contenidos temáticos del curso desde múltiples enfoques.

En la primera parte de cada clase o encuentro se realizará una exposición de tipo teórica sobre los contenidos correspondientes a la clase, recorriendo los principales ejes de la temática consignada y haciendo referencia a la bibliografía del programa. La segunda mitad se llevará adelante ejemplificando los aspectos teóricos con algún caso práctico. En este sentido, para el desarrollo de cada clase se recurrirá al uso de recursos audiovisuales grabados por el equipo docente, que promuevan la reflexión crítica durante su visionado y un proceso significativo de apropiación de los contenidos. Se apela a los conocimientos y a las experiencias previas de las y los participantes, con la presentación de guías, al inicio de cada uno de los encuentros. Los dispositivos audiovisuales incorporarán entrevistas a expertos en cada eje temático abordado, presentaciones y animaciones especializadas, así como tutoriales y explicaciones de los contenidos temáticos

Sobre la base de las videoconferencias de cada clase y del material de lectura obligatoria provisto por el equipo docente, las y los participantes deberán resolver un cuestionario autoadministrado por unidad, orientado a monitorear los avances en su propio proceso de aprendizaje. Al finalizar el curso y como actividad final integradora, las y los participantes deberán resolver un cuestionario de carácter obligatorio.

### **Descripción de la modalidad**

Virtual autogestionado.

### **Bibliografía**

## Unidad 1

## Obligatoria:

Riorda, M., y Conrero, S. (2017). La gestión de redes cambia toda la gestión. Austral comunicación, 6 (1). (PG 6 A 25)

Disponible en:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6067431> Verificado 16/11/2021

## Optativa:

Grande, J. I. C., y Rojas, F. M. (2013). Aproximación general sobre la adopción y uso de las redes sociales en las administraciones públicas. En Las Redes sociales digitales en la gestión y las políticas públicas: avances y desafíos para un gobierno abierto. Barcelona: Escola d'Administració Pública de Catalunya.

Rodríguez, E. H. (2019). Redes sociales digitales en el Gobierno local. Estrategias de uso para transformar la relación con la ciudadanía y las propias organizaciones públicas. Actas del XIV Congreso de la Asociación Española de Ciencia Política y de la Administración.

## Unidad 2

## Obligatoria:

Amadeo, Belén. (2016). El estudio de comunicación gubernamental: líneas de investigación y futuros desafíos. Austral Comunicación. 5(2), (PG 155 A 181) Disponible en:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5764282> Verificado 16/11/2021

Riorda, M. (2020). Antes de comunicar el riesgo o la crisis: hay que diferenciarlos. Más poder local, (41). (PG 1 A 4)

Disponible en:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7407215> Verificado 16/11/2021

## Optativa:

Elizalde, L.; Fernández Pedemonte, D. y Riorda, M. (2011). La gestión del disenso: La comunicación gubernamental en problemas. Buenos Aires: La Crujía (selección)

Elizalde, L., y Riorda, M. (2013). Comunicación gubernamental 360. Buenos Aires: La Crujía (selección)

## Unidad 3

## Obligatoria:

Rodríguez Andrés, R. (2017). ¿En camino hacia el gobierno 2.0?: análisis del uso de redes sociales por los ministerios

españoles para fomentar la transparencia y la participación ciudadana. Estudios sobre el mensaje periodístico, N° 23, 2. (PG 937 A 954) Disponible en:

<https://revistas.ucm.es/index.php/ESMP/article/view/58025> Verificado 16/11/2021

Rojas, F. M. (2013). Hacia las administraciones públicas 2.0: Una propuesta de modelo teórico para el estudio de las redes sociales digitales. En Las Redes sociales digitales en la gestión y las políticas públicas: avances y desafíos para un gobierno abierto. Barcelona: Escola d'Administració Pública de Catalunya. (PG 32 A 43) Disponible en:

[http://eapc.gencat.cat/web/.content/home/publicacions/col\\_leccio\\_obres\\_digitals/15\\_redes\\_sociales/od\\_15\\_las\\_redes\\_sociales.pdf](http://eapc.gencat.cat/web/.content/home/publicacions/col_leccio_obres_digitals/15_redes_sociales/od_15_las_redes_sociales.pdf) Verificado 16/11/2021

Optativa:

Riorda, M., y Valenti, P. (2016). Gobernautas y ciudadanos: los gobernantes latinoamericanos y la gestión de redes sociales. Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

Unidad 4

Obligatoria:

Cabezas, N. G. (2018). Participación democrática a través de las TIC: El prototípico caso de Jun. Interciencia, 43 (6). (PG 441 A 448) Disponible en:

[https://www.interciencia.net/wp-content/uploads/2018/06/441-GARRIDO-43\\_6.pdf](https://www.interciencia.net/wp-content/uploads/2018/06/441-GARRIDO-43_6.pdf) Verificado 16/11/2021

Diez, J. I. (2008). Organizaciones, redes, innovación y competitividad territorial: análisis del caso Bahía Blanca. Redes. Revista hispana para el análisis de redes sociales, (14). (PG 1 A 10) Disponible en:

<https://raco.cat/index.php/Redes/article/view/115236> Verificado 16/11/2021

Optativa:

Criado, J. I., Rojas, F., & Barrero, D. (2015). Colaboración abierta en las administraciones públicas mediante redes sociales. El caso de NovaGov. En: JI Criado y F Rojas, Casos de éxito en redes sociales digitales de las administraciones públicas. Barcelona: Escola d'Administració Pública de Catalunya.

Grande, J. I. C. (2016). Las administraciones públicas en la era del gobierno abierto. Gobernanza inteligente para un cambio de paradigma en la gestión pública. Revista de estudios políticos, (173).

Moya Losada, E. y Blanco Navarro, J. M. (2015) Redes sociales y seguridad ciudadana, Barcelona: Escola d'Administració Pública de Catalunya.

## **Evaluación de los aprendizajes**

Para certificar el curso, se requiere aprobar las siguientes instancias de evaluación de los aprendizajes, que tendrán lugar tanto durante el trayecto de formación, como al final del curso. En ambos casos se utilizarán cuestionarios de carácter obligatorio y autoadministrado.

Evaluación de proceso: Realización de un cuestionario por clase, de carácter obligatorio, orientado a monitorear los avances en el propio proceso de aprendizaje.

Evaluación de producto: Resolución de un cuestionario integrador, de carácter obligatorio, con preguntas distintas a las planteadas en la evaluación de proceso.

### **Instrumentos para la evaluación**

En los distintos momentos de evaluación, de proceso y de producto, se proponen cuestionarios estructurados de preguntas de opciones múltiples.

a) Para la evaluación de los aprendizajes:

Tanto para las evaluaciones de proceso como de producto se utilizarán:

- Cuestionarios de preguntas de opciones múltiples.
- Informes de la plataforma.

b) Para la evaluación de la actividad:

- Encuesta de satisfacción de las y los participantes respecto de la actividad, mediante un cuestionario semiestructurado.

### **Requisitos de Asistencia y aprobación**

Aquellas/os participantes que deseen un certificado de aprobación del curso, deberán:

- Realizar y aprobar en tiempo y forma los 4 cuestionarios propuestos (uno por cada unidad) con, al menos, el 60% de las respuestas correctas.
- Realizar y aprobar en tiempo y forma el cuestionario final integrador con, al menos, el 60% de las respuestas correctas.

El número máximo de intentos para aprobar el cuestionario será de 3.

### **Duración (Hs.)**

12

### **Detalle sobre la duración**

Se contempla las horas de clases virtuales con el material audiovisual de cada una, las horas de lectura con bibliografía obligatoria y las horas de resolución de los cuestionarios. Se distribuye según el esquema detallado a continuación.

La duración del material audiovisual del curso será de 180 minutos, distribuido en cuatro clases o encuentros. Y 12 horas distribuidas a lo largo de tres semanas de la siguiente forma:

- 4 horas, correspondientes a las 4 clases virtuales, disponibles en material audiovisual (45 minutos de duración, aproximadamente, de cada videoconferencia).
- 6 horas de lectura de bibliografía obligatoria. (1 hora y media, aproximadamente, para cada unidad).
- 2 horas para la resolución de 5 cuestionarios autoadministrados. (1 cuestionario por unidad y 1 cuestionario final)

integrador).

**Lugar**

Campus INAP - <https://campus.inap.gob.ar>

**Perfil Instructor**

Especialista en comunicación; comunicación política; comunicación en redes.

LETICIA SPINELLI (UNQ).

Es Licenciada en Comunicación Social. Es docente de la materia Seminario y Taller de Prensa Escrita, de la Licenciatura en Comunicación Social (UNQ) y coordinadora del área gráfica del Departamento de Ciencias Sociales (UNQ), Desde el 2003, se encuentra a cargo del área de Prensa y Comunicación (UNQ), y actualmente se desempeña como Subsecretaria de Comunicación (UNQ) y codirige la Agencia Interuniversitaria de Cultura Científica – Saberes en Territorio (CONUSUR-MNCYT). En su rol de periodista, se ha desempeñado como redactora y editora en varios medios de comunicación de la prensa gráfica. Participó como becaria del Programa Jóvenes Periodistas del Grupo Clarín – UCA.

**Origen de la demanda**

Instituto Nacional de la Administración Pública (INAP) / PLAN FEDERAL

**Prestadores Docentes**

| CUIT/CUIL | APELLIDO Y NOMBRE          |
|-----------|----------------------------|
|           | ACTIVIDAD,AUTOADMINISTRADA |