

# GUIA DE GESTIÓN



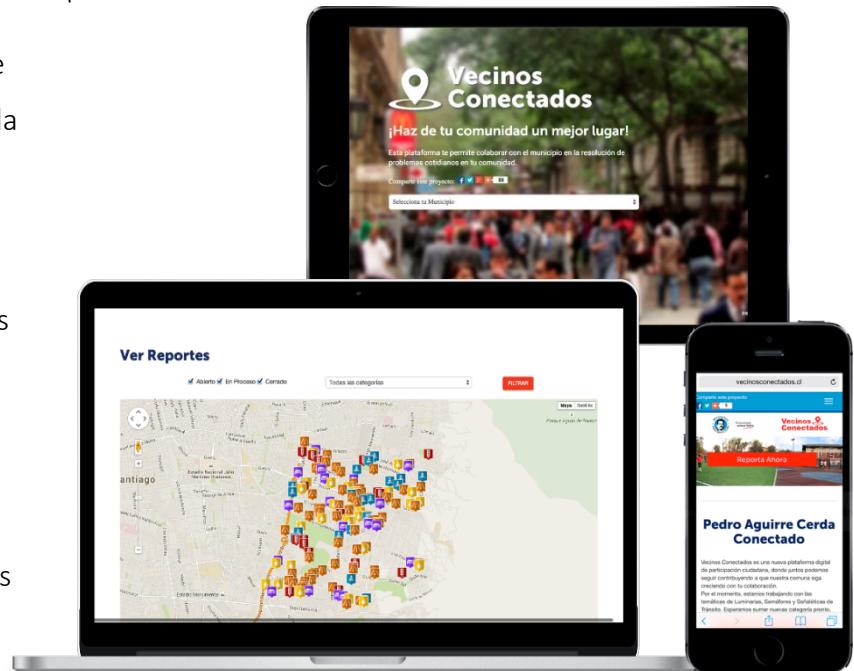
*Construyendo Smart Cities  
con Participación Ciudadana*



FUNDACIÓN DEMOCRACIA Y DESARROLLO



- **Vecinos Conectados** es una plataforma de e-gobierno que pretende **mejorar la gestión y respuesta de los servicios municipales**.
- El proyecto consiste en una plataforma digital de reportes georeferenciados, **provista gratuitamente por FDD**.
- Se basa en cuatro ejes: **Participación, colaboración, transparencia e innovación**.
- **Vecinos Conectados** permite que los ciudadanos “reporten” a la municipalidad, en forma georeferenciada, distintas inquietudes, sugerencias y problemas que encuentren en sus barrios para que la municipalidad los atienda
- **Categorías Dinámicas.** El municipio decide las temáticas a reportar de acuerdo a la evaluación de factibilidad de respuestas decidida por cada municipalidad. Por ejemplo: Luminarias dañadas, semáforos en mal estado, focos de basura ,entre otros
- En esta plataforma el municipio **podrá gestionar los reportes** emitidos por los ciudadanos y **comunicarse** con sus vecinos sobre el avance o solución de los reportes.
- **Diseño Adaptable.** El municipio podrá cambiar la imagen de portada, colores corporativos y mensajes de su espacio en #VecinosConectados



# Flujo de Vecinos Conectados



# Equipo de Gestión en Vecinos Conectados

## MUNICIPIO

### ***Responsable***

Gestión del proyecto dentro del municipio.

### ***Gestor***

Gestión de reportes e interacción con ciudadanos.

### ***Comunicador***

Equipo de comunicaciones del municipio.  
Responsable de difundir la plataforma en las distintas instancias del municipio.

## FUNDACIÓN DEMOCRACIA Y DESARROLLO

### ***Coordinador***

Asiste al responsable, gestor y comunicador en la implementación y administración de la plataforma.

Propone la estrategia del proyecto

Supervisa la implementación y funcionamiento del software.

Monitorea respuestas a reportes para identificar buenas prácticas.

# Alineación de equipo municipal

Una vez definidos los roles para gestionar el proyecto en el municipio, es de suma importancia **que cada uno de los participantes, incluído el alcalde, compartan los criterios de gestión y comunicación con los vecinos**, esto permitirá al municipio contar con una estructura que le permitirá asegurar una correcta respuesta a los reportes generados por los vecinos.

# Gestión de reportes

## ***Reporte Abierto:***

- Es un reporte generado por un vecino que está públicamente visible en la plataforma.

## ***Reporte en proceso:***

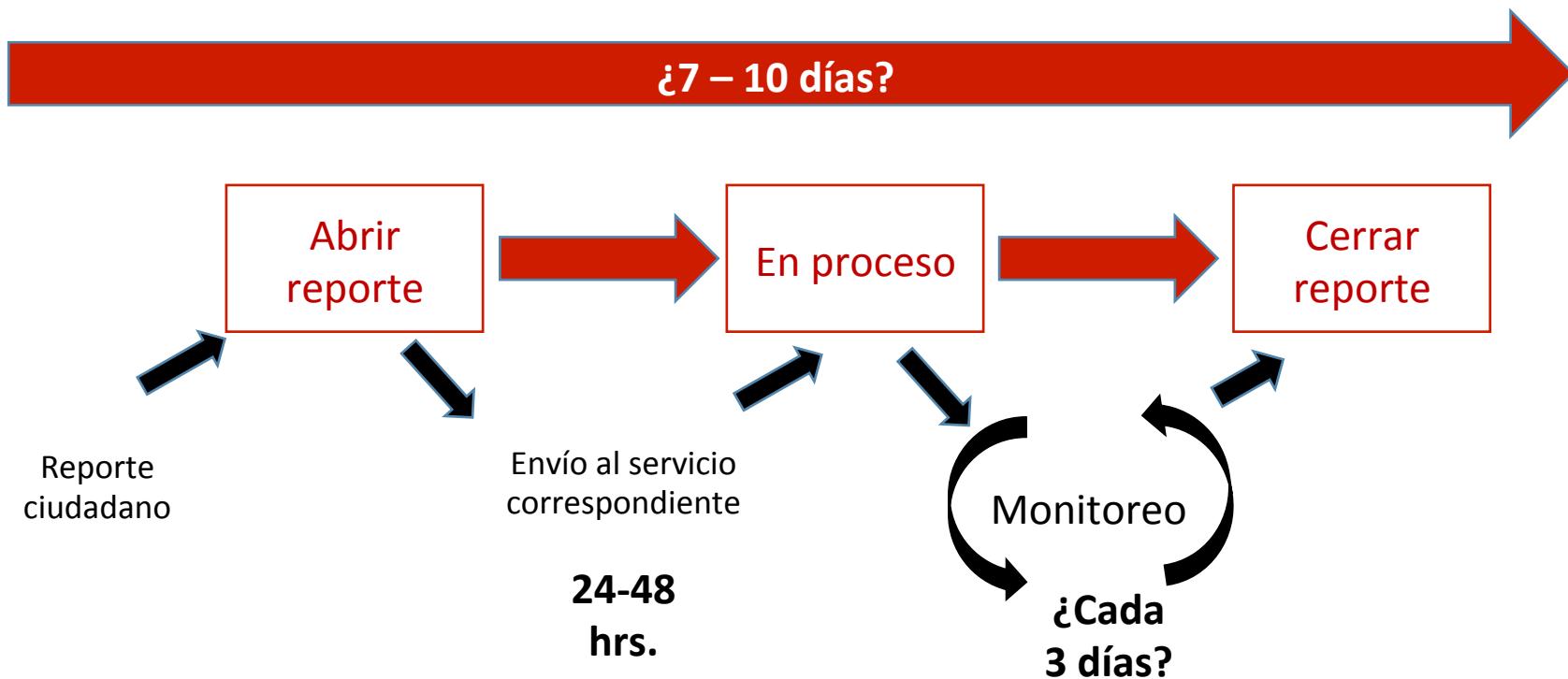
- El reporte ha sido derivado al área ejecutora correspondiente y está siendo monitoreado regularmente (en plazo definido por municipio).

## ***Reporte cerrado:***

- Al vecino se le ha dado una respuesta definitiva frente a su reporte:
  1. Se resolvió el tema en específico.
  2. Fuera de las áreas de soporte, y se le orienta quién o que organismo puede resolver ese tema.

# Preparación de equipos municipales

- Definición de categorías y subcategorías que trabajará el municipio
- Definición protocolo de reportes. En conjunto con los jefes de servicios involucrados.
- Cada jefe de servicio que recibe reportes debe conocer-y estar comprometido- 100% con el proyecto.
- Definición de flujo y acuerdo de tiempos de respuestas.



# Difusión Vecinos Conectados

## ***FDD-Municipalidad:***

- Customización de la plataforma (con fotos e imagen corporativa del municipio).
- Video motivacional o explicativo de VC.

## ***Comunicación digital municipalidad:***

- Banner de acceso a VC.
- Presencia permanente en redes sociales: Twitter – Facebook.

## ***Comunicación tradicional municipalidad:***

- Diarios, revistas y publicaciones regulares de la municipalidad.
- Volantes y afiches
- Encuentros presenciales con vecinos y/o dirigentes vecinales

# Comunicar el éxito

Es una buena práctica comunicar el éxito de los reportes cerrados. Ayuda a la “*accountability*” y a *difundir la instancia de colaboración y capacidad de respuesta del municipio.*

# Vecinos Conectados

Municipio de Peñalolén:  
Vecina tuitea a municipio



Municipio deriva a  
#vecinosconectados



Vecina publica en su redes  
la solución

Municipio de  
Santiago:



Municipio de  
Pedro Aguirre Cerda

# Indicadores Globales

1. Número de reportes
2. Reportes por estatus
3. Porcentaje de reportes resueltos

## Beneficios ciudadanos

1. Comunidad participativa en tu comuna
2. Comunicación directa y bidireccional con el municipio
3. Rapidez en la entrega de reportes
4. Seguimiento de los reportes
5. El ciudadano forma parte de la solución

## Beneficios Municipio

1. Facilita la relación y colaboración entre el municipio y los ciudadanos
2. Mejora la transparencia del municipio
3. Ayuda a la gestión eficiente de las infraestructuras y servicios urbanos
4. Facilita la toma de decisiones e incrementa la calidad de los servicios
5. Posiciona al municipio a la vanguardia de Smart Cities
6. Aumenta la valoración ciudadana de la gestión municipal

# Ya Conectados con sus Vecinos





Mas información:

[www.vecinosconectados.cl](http://www.vecinosconectados.cl)

[c.rodriguez@fdd.cl](mailto:c.rodriguez@fdd.cl)

+562 2335- 9178



FUNDACIÓN DEMOCRACIA Y DESARROLLO