

## **Evaluación de los Sistemas Digitales de Información del COSEVI**

### **Resumen ejecutivo**

El estudio se enfocó en las dos redes sociales que se manejan actualmente dentro del Cosevi partiendo del tema de “Gobierno Abierto” invita al cambio, hacia una comunicación participativa, abierta, democrática, multidireccional, horizontal, descentralizada e integradora no supone que el gobierno debe abandonar su papel como comunicador activo y como diseminador de información., del mismo se desprende lo siguiente:

- Como resultado positivo destacamos que la Asesoría de Tecnologías de Información (ATI), cuenta con una definición y manual sobre la gobernabilidad de la información dentro del sitio web, cuyo nombre es Gobierno **del portal apoyado además en la política PRC-DTI-007 Adm Cuentas de Usuario específicamente para el presente estudio**. Para el caso de uso y manejo de las redes sociales en el Consejo de Seguridad Vial, la unidad encargada de la actualización y control de las mismas es la Dirección de Proyectos, específicamente el departamento de Comunicación y Promoción.
- Por otro lado se encuentra que existe una serie de leyes y políticas que hablan sobre la importancia del manejo de la información, de igual forma tenemos normativa en relación al uso del internet a nivel institucional, además de un estudio con mejores prácticas para el manejo de las redes sociales pero en termino generales no existe un proceso, política, reglamento o manual para el uso de las Redes Sociales tanto de forma externa donde fue consultado el área Gobierno Digital así mismo el COSEVI carece de dicha información.
- La observación realizada durante el periodo de estudio recabó un total de 312 publicaciones efectuadas en el portal de Facebook del Consejo de Seguridad Vial. No debe ignorar que internet se convierte en un canal a tener en cuenta a la hora de aumentar su capital de identidad y de servicio en la sociedad, en este caso determinado el Cosevi, se convierte en una marca que enfoca sus esfuerzos en seguridad vial. Las redes sociales tienen mucho éxito cuando general el contenido deseado y de impacto ante la audiencia. La red social permite aumentar el valor y las nuevas oportunidades de proveer un servicio.
- Poner en funcionamiento un perfil de Facebook va más allá de publicar o programar publicaciones para cualquier organización. Para estas iniciativas en el uso de las redes es importante ejecutar un **análisis de las maniobras** que se están realizando y de los resultados que cada una de ellas genera ante el público a la cual van dirigidas. La aplicación de métricas para medir la efectividad de la estrategia en redes sociales tales como: aumento en seguidores, like’s, interacción (feed back) con el público entre otras son las variables de peso y principal objetivo para tener presencia en redes sociales.
- Dentro del posicionamiento en los medios digitales de información no se puede tener un perfil social en abandono, como es el caso de Youtube. El desuso de un medio digital y falta de seguimiento termina siendo perjudicial para la imagen institucional. Por otro lado como se evidencia la falta de un procedimiento genera este tipo de errores que afectan la imagen de la institución.
- Una vez analizado el uso de los medios digitales se procede a evaluar los accesos y permisos para cada uno de los grupos establecidos por la Asesoría en Tecnologías de Información encontrando la falta de documentación de solicitudes para ciertos usuarios que se encontraron en un grupo determinado. En este sentido, si bien es cierto se tiene adecuadas políticas de acceso a los servicios de información en línea, no así se cuentan con los controles periódicos para los usuarios que tiene acceso a estos grupos de forma temporal.

**Por lo tanto, se concluye lo siguiente:**

Se cuenta con políticas generales sobre el uso de las tecnologías, así mismo sobre la importancia de la información, sin embargo, no existe un procedimiento, política, reglamento o manual para el uso de las Redes Sociales debidamente documentado para el Consejo de Seguridad Vial.

Existe gobernabilidad de la información, con esto se establecen responsables en cada una de las jefaturas del Consejo (Jefatura Unidad Solicitante (JUS)) siendo ellos los responsables del seguimiento de la solicitud, para el presente estudio dicha responsabilidad no se está ejerciendo de forma correcta dejando muchos usuarios con perfiles de acceso si tener claro el hecho de que fueran temporales o permanentes (Ver resultado:

No se cuenta con adecuados manejos de la periodicidad de publicaciones en redes sociales como su contenido, de igual forma no existe documentación sobre si el manejo actual puede ser útil, o no para el Cosevi.

Al no existir una medición documentada y dejar una página de información sin contenido nuevo por un tiempo, afectará la organización, la identidad y el prestigio dentro de la red social; se debe tomar en cuenta que si se trata de una organización conocida el contenido que se busca debe de ser de calidad, el dejar largos periodos de inactividad tiende a ser negativo.

Existen una serie de perfiles delimitando el uso del internet, dentro de cada uno de estos perfiles se encuentran usuarios sin la respectiva justificación mediante oficio como lo solicitan las políticas de seguridad establecidas por la Asesoría en Tecnologías de Información

Las **recomendaciones** correspondientes están dirigidas a la Junta Directiva las cuales se detallan a continuación:

A la Dirección Ejecutiva:

Elaborar políticas o lineamientos sobre el uso y administración de los medios digitales de información institucional.

Girar instrucciones a:

Unidad de Proyectos:

Administrar de forma eficiente los medios digitales con los cuales actualmente la institución trabaja en la difusión de información institucional (Facebook, Youtube).

Definir claramente los procedimientos para el uso de los medios digitales de información que contemple la aplicación de métricas para medir la efectividad de la estrategia en redes sociales (aumento en seguidores y otros), una agenda temática donde se pueda dar seguimiento a los objetivos institucionales y de la unidad.

**Asesoría de Tecnologías de Información**

Verificar los grupos de permisos que se tienen en los diferentes perfiles entregados a esta auditoría, así como los usuarios que se encuentran dentro de cada grupo con el fin de corroborar si aún necesitan dichos accesos.