

Las redes sociales como herramienta de desarrollo de políticas públicas. La experiencia del Programa Municipal para Microempresas (PROMUDEMI) del Gobierno de la ciudad de Buenos Aires

Resumen

Desde hace algunos años las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) han demostrado contribuir en la transparencia y eficiencia de la gestión estatal, por lo que seguramente no se retrocederá en este camino, sino todo lo contrario, sólo quedará seguir fortaleciéndolo. En el año 1990, la ex Municipalidad de la ciudad Buenos Aires creó un programa a fines de brindar asistencia financiera con la modalidad de crédito a tasa 0% de interés. Esto respondía a fomentar la creación y fortalecimiento de emprendimientos de la ciudad; su nombre, Programa Municipal para Microempresas (PROMUDEMI).

Desde entonces PROMUDEMI ha tenido diferentes etapas, de estar bajo la órbita de un área de producción, pasó a la dependencia de un área de Desarrollo Social (Ministerio de Desarrollo Social) en el actual gobierno de la ciudad de Buenos Aires. Este trabajo pretende describir la experiencia que actualmente viene desarrollando el Programa de referencia dentro de la Dirección General de Economía Social del Ministerio aludido, en relación con la implementación de un conjunto de herramientas para fomentar un vínculo de intercambio ágil, eficiente, pero sobre todo pertinente, con los emprendedores que obtuvieron del PROMUDEMI su asistencia financiera.

Una política pública no puede limitarse exclusivamente al otorgamiento de un crédito, que si bien cuenta con características diferentes al que pudiera ofrecer el sistema bancario o financiero, su carácter de público hace que no pueda agotarse en esa instancia, justamente por ser un ámbito estatal y no privado financiero, es que exige un conjunto de herramientas para trabajar sobre el intercambio, no sólo de la institución pública con los contribuyentes, sino también a partir de generar y propulsar espacios de encuentro (en este caso, emprendedores).

El Estado tiene como responsabilidad informar, asistir, orientar, incluso enseñar las formas que fueran propicias para un desarrollo de los emprendedores que implique hacerlo bajo la buena calidad del trabajo, a la vez que fomentar el trabajo en red, especialmente en el ámbito micro emprendedor, donde “juntarse con otros” resulta indispensable; así, la TIC es

hoy la herramienta que puede servir a crear estos ámbitos de encuentro; las redes sociales son un nuevo desafío para el estado y sus políticas públicas.

Palabras claves: gestión, políticas públicas, redes sociales

1. La Universidad Pública y su aporte a la gestión de las políticas públicas

El presente trabajo es un avance parcial del proyecto de investigación llevado a cabo por un equipo de docentes de la Universidad Nacional de La Matanza (UNLaM) sobre “La articulación y la intersectorialidad en la gestión de la política social. La Secretaría de Desarrollo Social y los actores del territorio en La Matanza”, contextualizado dentro del Programa de Incentivos para Docentes Universitarios dependiente de la Secretaría de Ciencia y Técnica de la Nación. Este análisis pretende ser un aporte de una universidad pública nacional como la UNLaM, a la gestión social de un municipio tan importante como es el de La Matanza, en pos de ello sumar toda experiencia que se realice en otros municipios respecto al tema, se valora como un aporte importante para el enriquecimiento del trabajo mencionado.

1.1. Objetivos del proyecto

En el referido proyecto se trabaja sobre la caracterización, desde la perspectiva de distintos actores involucrados, de la intervención de la Secretaría de Desarrollo Social del Municipio de La Matanza a partir de los planes, programas y proyectos que gestionan sus distintas áreas. Así como describir la intervención territorial de la secretaría mencionada, y su articulación con otras áreas y niveles de gobiernos y con otros actores sociales del territorio, otro objetivo es identificar nuevas alternativas de acción que colaboren en el proceso de rediseño organizacional de la secretaría mencionada.

Esta experiencia se lleva a cabo dentro de un área sensible como es la de Desarrollo Social, la que no se encuentra exenta a la incorporación de las TICs como herramienta de gestión de las políticas sociales. Sin embargo, como se ha mencionado en trabajos anteriores: *“La modernización del Estado, su innovación, no implica únicamente un cambio y/o avance sobre nuevas tecnologías informatizadas, es más que eso, sin embargo es un desafío importante para los gobiernos utilizar esta herramienta como instrumento para sostener algunos principios de gobiernos abiertos, información, transparencia, organización y control, todos ellos no podrían llevarse adelante sin sistemas que puedan adecuarse a las exigencias del contexto, que con sus especiales características se presentan en las áreas de desarrollo social, y las NTI son uno de esos sistemas (Acosta, 2013).* Para el proyecto de investigación descripto, avanzar sobre el tema de la incorporación de herramientas informatizadas en la gestión de lo social, la relación

intersectorial de la organización con diferentes actores, y los propios beneficiarios sumando el manejo de redes sociales como instrumento de comunicación, se vuelve un desafío. El primer paso es concentrar los esfuerzos en el fortalecimiento de los recursos humanos y técnicos, a fin de evaluar en primera instancia, a través de un profundo diagnóstico para cumplir con los objetivos que se puedan proponer las gestiones de políticas públicas.

2. El GCBA y las TICs Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

A principios del año 2.000, el gobierno de la ciudad de Buenos Aires comenzó con la utilización de programas informáticos para el proceso administrativo interno y aplicaciones a través de Internet. El propósito era informar al ciudadano sobre los distintos servicios con los que contaba, para la utilización interna de esta herramienta hubo capacitación para el personal; sin embargo, respecto al servicio de información disponible para el ciudadano era limitado, ya que, era mucho menor la cantidad de ciudadanos que contaba con conocimientos informáticos y acceso a computadoras. Si bien es sabido que las áreas de Desarrollo Social quedan generalmente relegadas en la implementación de sistemas informatizados, la actual gestión del gobierno de la Ciudad de Buenos Aires ha llevado adelante un proceso de aplicación de sistemas informáticos en todos los circuitos administrativos internos, incluso hace ya unos años el correo electrónico es considerado un instrumento válido de documentación para las comunicaciones internas. Es de público conocimiento que los funcionarios del GCBA se comunican con los ciudadanos a través de facebook y por twitter, aún así es novedoso que en un área de Desarrollo Social surja una experiencia que combine la conformación de una red de emprendedores y que, herramientas como Facebook se comiencen a aplicar para la comunicación entre el área pública y los ciudadanos, con la particularidad que el estado es articulador, facilitador en la comunicación entre los propios beneficiarios de un programa y no un mero receptor de preguntas que debe contestar.

2.1. La experiencia del Programa Municipal para Microempresas (PROMUDEMI) del GCBA

Durante la década del '90, la ex Municipalidad de la Ciudad Buenos Aires creó un programa con el objetivo de brindar microcréditos a tasa 0% de interés, a fin de fomentar

la creación y fortalecimiento de microemprendimientos, dentro del ámbito de la ciudad de Buenos Aires, hasta hoy sigue vigente y en funcionamiento: es el Programa Municipal para Microempresas (PROMUDEMI).

El PROMUDEMI en principio, estuvo bajo la órbita de un área de producción como la Dirección General de Microemprendimientos, luego en el 2004 pasó a denominarse Dirección General de Economía Social. A partir de allí, se sumaron a servicios que ya brindaba, como asistencia financiera, capacitación y asistencia técnica, un área de comercialización. En ella se inició la experiencia de conformar redes por actividad productiva; la primera fue la red textil, seguida de la red cosmética, fue en esta última que a partir de una iniciativa de quienes gestionaban el área de comercialización, se implementó el correo electrónico como forma de comunicación. Para satisfacción del equipo de comercialización los emprendedores comenzaron a ser protagonistas por su propia iniciativa, no obstante, la herramienta seguía siendo administrada y organizada por los técnicos del área.

Hoy ya pasado años de esa experiencia, que fue cambiando e incluso desapareciendo por los diferentes cambios de gestión, las autoridades del PROMUDEMI, actualmente dependiente de la Dirección de Economía Social (Ministerio de Desarrollo Social) Gobierno de la ciudad de Buenos Aires, implementar la creación de una red de emprendedores, que tendrá como instrumento comunicacional un Facebook, respecto a la conformación de la red en sí será, en principio, con los beneficiarios que hayan obtenido el crédito tasa 0%. Si bien la idea fue sugerida en una reunión por una de las emprendedoras, quien ya había vivido la experiencia de la mencionada red cosmética y que le pareció positiva, también es cierto que el PROMUDEMI pretende sumar otras herramientas que no sean exclusivamente el otorgamiento de créditos sino también atender una política pública, en este caso como la del fomento del trabajo.

Las redes sociales pueden ser ese aliado en el acercamiento no sólo del Programa a los emprendedores, sino principalmente ser el facilitador para el encuentro de los propios beneficiarios. Como se mencionó anteriormente las redes sociales no son nuevas como formas de comunicación desde y dentro del GCBA, pero muchas veces, cualquiera de ellas que se tome como vía comunicacional, termina siendo un canal entre el funcionario y el ciudadano, cuando se trata de un grupo o red son conformadas desde la iniciativa de un individuo o una organización social.

El desafío que toma hoy el PROMUDEMI, es generar una red social, que finalmente pueda ser un lugar de pertenencia de los emprendedores, un espacio del que puedan apropiarse los beneficiarios del programa, donde esta área del Estado sea un facilitador, orientador, propulsor de ser necesario. El objetivo es lograr un espacio generado desde el Estado, siendo los emprendedores los que se apropien de su desarrollo, sin quedar dependientes de las iniciativas estatales para moverse. Esto, sin perder de vista las responsabilidades que se tiene como organización estatal, en definitiva, que esta red no espere a “lo estatal” para moverse, crecer y evolucionar, pero que al mismo tiempo sepan los ciudadanos que participen en él que el Programa está para asistirlos.

Un punto esencial en su aplicación es relevar que todos los beneficiarios que manifiesten su interés de participar en esta red de intercambio emprendedor, cuenten con los recursos básicos para ello; de no ser así es el Programa el que debe encontrar la alternativa comunicacional con quienes no tengan asiduidad en acceder a recursos informáticos. Este espacio de Facebook, que llevará el nombre de Espacio Emprendedor, deberá ser acompañado de encuentros personales, a través de charlas o talleres que el Programa irá dando para fortalecer el encuentro que se produzca en la red social, es un convencimiento en las autoridades de la Dirección General de Economía Social, que cuando se trata de una herramienta que surge desde el estado y por costumbre del contribuyente, y además por ser un área relacionada al desarrollo social, no puede dejarse la relación Estado-ciudadano basada exclusivamente en la red social, en este caso el Facebook de la red de emprendedores.

Queda expuesto entonces en este trabajo, el proyecto de una herramienta por aplicar, que si bien en principio puede considerarse común para estos tiempos, incluso en el ámbito estatal, no lo es tanto en un área de desarrollo social. *“Es cierto que los medios de comunicación no pueden, por sí solos, determinar el rumbo político de una sociedad, ni pueden modificar las pautas de convivencia de sus individuos, ni sus valores. El contexto político tampoco puede amoldar los medios de comunicación a sus conveniencias de turno. No obstante, negar la imbricación existente entre estos dos ámbitos de legitimidad social sería negar la naturaleza de la cultura democrática occidental”.* (Amadeo, 2007).

Por último y expuesta las características y objetivo de la implementación de un sistema de comunicación a través de una de las redes sociales más populares como lo es facebook, el programa PROMUDEMI se encuentra en la etapa de relevamiento de

interesados en participar de dos actividades que se llevarán a cabo un encuentro y posteriormente un taller, en el primero se dará a conocer esta herramienta, estas actividades se realizarán durante el 2014, con miras a implementar plenamente el facebook en marzo del 2015, a partir de los tres meses de su funcionamiento se hará la primer evaluación de resultados.

Bibliografía

Acosta, Zulma. (2013). *Fortalezas y debilidades en la implementación de la Plataforma Electrónica de Tramitación Única de Subsidios del Ministerio de Desarrollo Social del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires*. Buenos Aires. INAP-AR: CD 155F.

Amadeo, Belén. (2007). *Comunicación Gubernamental e Internet en la República Argentina*. Buenos Aires: Sociedad de la Información (ISI).

Castells, Manuel (1996). *La era de la información. Economía, sociedad y cultura*. Vol. 1 México: Siglo XXI.

Ilari, Sergio R. (2002). *La gestión local de la política social. Los casos de Quilmes y Florencio Varela*. Buenos Aires: CLACSO.