

PLAN DOCENTE DE LA ASIGNATURA

Curso académico: 2024/2025

Identificación y características de la asignatura			
Código	401806	Créditos ECTS	
Denominación (español)	Community manager y otros perfiles profesionales y medios sociales en la Administración Pública		
Denominación (inglés)	Community manager and other professional profiles and social media in e-Government		
Titulaciones	Máster Universitario en Gestión de la información en redes sociales y de los productos digitales en internet		
Centro	Facultad de Ciencias de la Documentación y la Comunicación		
Semestre	1º	Carácter	Obligatorio
Módulo	Medios sociales		
Materia	Redes sociales y Administración electrónica		
Profesorado			
Nombre	Despacho	Correo-e	Página web
Antonio Muñoz Cañavate	42	amuncan@unex.es	
Área de conocimiento	Biblioteconomía y Documentación		
Departamento	Información y Comunicación		
Profesor/a coordinador/a (si hay más de uno)			
Competencias			
COMPETENCIAS BÁSICAS			
<ol style="list-style-type: none"> 1. CB7 – Que los estudiantes sepan aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución de problemas en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con su área de estudio. 2. CB8 – Que los estudiantes sean capaces de integrar conocimientos y enfrentarse a la complejidad de formular juicios a partir de una información que, siendo incompleta o limitada, incluya reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de sus conocimientos y juicios. 3. CB9 – Que los estudiantes sepan comunicar sus conclusiones y los conocimientos y razones últimas que las sustentan a públicos especializados y no especializados de un modo claro y sin ambigüedades. 4. CB10 – Que los estudiantes posean las habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido o autónomo. 			
COMPETENCIAS GENERALES			
<ol style="list-style-type: none"> 1. CG1 – Conocer, gestionar y hacer un uso responsable de las redes sociales como herramientas de comunicación en línea que permiten a los usuarios crear contenidos usando las tecnologías web. 			
COMPETENCIAS TRANSVERSALES			
<ol style="list-style-type: none"> 1. CT1 – Saber presentar y comunicar públicamente, de manera lógica y ordenada, ideas, 			

Código Seguro De Verificación	3mR8Q9wxsoY3ji7XHpw6/w==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Javier Trabadela Robles	Firmado	11/07/2024 09:36:14
Observaciones		Página	1/6
Url De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/3mR8Q9wxsoY3ji7XHpw6/w==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



- problemas y soluciones, tanto de forma oral como escrita.
2. CT2 – Utilizar las tecnologías de la información como herramienta de trabajo intelectual y como elemento esencial para crear productos, informarse, aprender y comunicarse.
 3. CT3 – Conocer la terminología especializada para el desarrollo de la actividad profesional relacionada con la creación de productos digitales y las redes sociales.
 4. CT4 – Adquirir los conocimientos metodológicos necesarios para afrontar los retos profesionales de una forma ética y rigurosa.
 5. CT5 – Aprender y usar habilidades sociales e interpersonales en las relaciones con otras personas para poder trabajar en grupos multidisciplinares e interculturales.
 6. CT6 – Garantizar que el trabajo profesional especializado que desempeñe en el entorno de la creación de productos digitales y las redes sociales contemple los principios de igualdad de oportunidades y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

1. CE1 – Conocer el entorno que favorece el desarrollo de las redes sociales, profundizando en la comprensión de la web 2.0 o web social y la Web 3.0 o web semántica.
2. CE3 – Desarrollar habilidades de *community manager* y otros perfiles profesionales para la gestión de la información y de las comunicaciones.
3. CE4 – Conocer y analizar la repercusión de las redes sociales en el ámbito de la administración pública y en el ámbito político.

Contenidos

Breve descripción del contenido

Redes sociales y perfiles profesionales. Funciones del *community manager*. El día a día del *community manager*. Herramientas de gestión. Gestión de la comunidad. La gestión de crisis. Gestión de la reputación *on line*. El *community manager* y su equipo de trabajo.

Administración pública y nueva gestión pública. Servicios de información, comunicación y transacción en el sector público. Legislación de la Administración. Administración electrónica. Redes sociales en el ámbito Administrativo y en el ámbito político.

Temario de la asignatura

Denominación del tema 1: La Red y las nuevas profesiones

Contenidos del tema 1: Los medios sociales y la figura del gestor de comunidades.

Descripción de las actividades prácticas del tema 1: Comentario en foros; análisis de contenido de documentos y/o vídeos

Denominación del tema 2: El Gestor de Comunidades o Community Manager

Contenidos del tema 2: Funciones del Community Manager. Herramientas de gestión

Descripción de las actividades prácticas del tema 2: Comentario en foros; desarrollo de caso práctico; análisis de contenido de documentos y/o vídeos

Denominación del tema 2: Introducción a la administración electrónica y a la nueva gestión pública.

Contenidos del tema 3: Los orígenes y breve descripción conceptual de la Administración electrónica. La Nueva Gestión Pública. El Modelo de Allison. La Administración electrónica: ahorro de tiempo y dinero. Los procesos de la

Código Seguro De Verificación	3mR8Q9wxsoY3ji7XHpw6/w==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Javier Trabadela Robles	Firmado	11/07/2024 09:36:14
Observaciones		Página	2/6
Url De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/3mR8Q9wxsoY3ji7XHpw6/w==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



Administración electrónica implican la realización de trámites diversos, transparencia informativa y mejora de los procesos de comunicación. La legislación en España.

Descripción de las actividades prácticas del tema 3: Comentario en foros; desarrollo de caso práctico; análisis de contenido de documentos y/o vídeos

Denominación del tema 4: La autenticación de ciudadanos y empresas

Contenidos del tema 4: ¿Cómo sabe la Administración que una persona es quien dice ser?

Descripción de las actividades prácticas del tema 4: Comentario en foros; desarrollo de caso práctico; análisis de contenido de documentos y/o vídeos

Denominación del tema 5: Fases y servicios de la Administración Electrónica.

Contenidos del tema 5: Las fases y los servicios en la Administración electrónica. La Administración Pública como gestora de información. Situación de España y Administración electrónica. El lugar de España en el mundo. Uso de los servicios de información por parte de los ciudadanos y las empresas: comparativa europea.

Descripción de las actividades prácticas del tema 5: Comentario en foros; desarrollo de caso práctico; búsqueda bibliográfica en bases de datos

Denominación del tema 6: La e-democracia y el acceso de los ciudadanos a la información

Contenidos del tema 6: Las formas de participación. Medios sociales en el ámbito administrativo. Medios sociales en el ámbito político.

Descripción de las actividades prácticas del tema 6: Comentario en foros; desarrollo de caso práctico; análisis de contenido de documentos y/o vídeos; búsqueda bibliográfica en bases de datos

Actividades formativas

Horas de trabajo del alumno/a por tema		Actividades				
Tema	Total	CVS	CVA	TVS	TVA	TA
1	25		5		5	15
2	25		5		5	15
3	25		5		5	15
4	25		5		5	15
5	25		5		5	15
6	24		5		5	14
Evaluación *	1					1
TOTAL ECTS	150		30		30	90

CVS: Clase virtual síncrona. Actividad docente que se desarrolla a través de una interacción entre profesorado y estudiantes, que requiere la coincidencia de ambos al mismo tiempo (presencia síncrona), utilizando las herramientas tecnológicas de comunicación que permitan dicha interacción como, por ejemplo, chat y videoconferencia, entre otras.

* Incorporar esta fila tantas veces como sea necesario en esta tabla. A modo de ejemplo, se puede establecer una fila para examen parcial y otra para examen final.

Código Seguro De Verificación	3mR8Q9wxsoY3ji7XHpw6/w==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Javier Trabadela Robles	Firmado	11/07/2024 09:36:14
Observaciones		Página	3/6
Url De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/3mR8Q9wxsoY3ji7XHpw6/w==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



CVA: Clase virtual asíncrona. Actividad docente en la que profesorado y estudiantes interactúan, de manera flexible, en momentos temporales distintos. Para el desarrollo de esta actividad docente se pueden combinar diferentes recursos educativos haciendo uso de las TIC.

TVS: Tutoría virtual síncrona. Explicación personalizada en grupos reducidos sobre los conocimientos y aplicaciones mostradas en las clases teóricas y de problemas, Seguimiento individual o grupal de estudiantes a través de herramientas de comunicación síncrona (chat, videoconferencia...)

TVA: Tutoría virtual asíncrona. Seguimiento individual o grupal de estudiantes a través de herramientas de comunicación asíncrona (correo electrónico, foros, etc.).

TA: Trabajo autónomo. Autoaprendizaje, estudio personal, elaboración de informes de prácticas, trabajos o relaciones de problemas propuestas por el equipo docente y preparación de exámenes.

Metodologías docentes

1. Métodos de enseñanza-aprendizaje colaborativos.
2. Método expositivo apoyado en materiales digitales interactivos y audiovisuales
3. Orientación y tutoría individual y grupal.
4. Aprendizaje basado en investigación (ABI) aplicado a la profesión en procesos de gestión, producción y difusión.

Resultados de aprendizaje

Al finalizar el estudio de esta materia el alumno podrá:

- Conocer perfiles profesionales: funciones del *community manager*.
- Gestionar una comunidad
- Conocer las redes sociales e internet en el ámbito administrativo y político.

Sistemas de evaluación

Se establecen dos modalidades de evaluación:

a) Modalidad de evaluación continua con tareas y examen que se especifican en el siguiente cuadro

Sistema de evaluación	Tipología de actividades	Ponderación
Evaluación Continua (60%)	Webquest (búsqueda de recursos en la web).	10%
	Elaboración de documento escrito, de trabajos, realización de tareas, resolución de problemas, cuestionarios.	20%
	Comunicación síncrona y asíncrona para tutoría individual o grupal (foro de debate, seminario, coordinación de trabajo colaborativo).	10%
	Lectura de textos, artículos, capítulos de libros académicos y científicos.	20%
Evaluación Final (40%)	1. Examen escrito: prueba objetiva y/o de desarrollo	40%

En todo caso el examen deberá aprobarse para superar la asignatura.

Las actividades de evaluación continua no son recuperables.

Código Seguro De Verificación	3mR8Q9wxsoY3ji7XHpw6/w==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Javier Trabadela Robles	Firmado	11/07/2024 09:36:14
Observaciones		Página	4/6
Url De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/3mR8Q9wxsoY3ji7XHpw6/w==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



b) Modalidad de evaluación global.

Se realizará un examen sobre el 100% de la asignatura, que incluirán los temas teóricos preparados por el profesor, el material de las prácticas (de la modalidad de evaluación continua), incluyendo los vídeos documentales, las lecturas complementarias, y las búsquedas de bases de datos y sitios web.

El plazo de elección de la modalidad se realizará durante el primer cuarto del cuatrimestre (según el artículo 4.5 de la normativa vigente). La elección se realizará a través de la plataforma del Campus Virtual.

Bibliografía (básica y complementaria)

BÁSICA

- ALLOZA LOSANA, Ángel. La evolución de la gestión de los intangibles en España. *Harvard Deusto Business Review*, 2012, n. 217, p. 26-39.
- BRUGUÉ, Quim y SUBIRATS, Joan. *Lecturas de Gestión Pública (Selección de textos)*. Madrid: Ministerio de Administraciones Públicas, 1997.
- CRIADO, J. Ignacio y ROJAS MARTÍN, Francisco (eds.). *Casos de éxito de las administraciones públicas*. Barcelona: Escola d'Administració Pública de Catalunya, 2015.
- Guía INKS. *Guía de las nuevas profesiones*. Infoempleo y KSchool, 2012.
- Guía INKS. *Internet. Sus profesiones y sus profesionales*. Infoempleo y KSchool, 2015.
- MORENO, Manuel. *El gran libro del community manager: técnicas y herramientas para sacarle partido a las redes sociales*. Barcelona: Gestión 2000, 2014

COMPLEMENTARIA

- BORGE BRAVO, Rosa. La participación electrónica: estado de la cuestión y aproximación a su clasificación. *Revista de Internet, Derecho y Política*, 2005.
- CERRILLO MARTÍNEZ, Agustín. E-información: hacia una nueva regulación del acceso a la información. *Revista de Internet, Derecho y Política*, 2005.
- GIL-GARCÍA, J.R. y MARTÍNEZ-MOYANO, I.J. (2007). Understanding the evolution of e-government: The influence of systems of rules on public sector dynamics. *Government Information Quarterly*, 24 (2), 266-290.
- HOFFMAN, Donna L. y FODOR, Marek. ¿Puede medir el rendimiento de sus acciones de marketing en medios sociales?. *Harvard Deusto Business Review*, 2011, n. 197, p. 58-70.
- JOHAR, Gita V., BIRK, Matthias M. & EINWILLER, Sabine A. Cómo salvar una marca ante una crisis de reputación. *Harvard Deusto Business Review*, 2010, n. 194, p. 65-76.
- LLOPIS SANCHO, Emilio. El rol del CEO en la estrategia de marca. *Harvard Deusto Business Review*, 2016, n. 253, p. 6-20.

Código Seguro De Verificación	3mR8Q9wxsoY3ji7XHpw6/w==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Javier Trabadela Robles	Firmado	11/07/2024 09:36:14
Observaciones		Página	5/6
Url De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/3mR8Q9wxsoY3ji7XHpw6/w==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



- LÓPEZ JIMÉNEZ, David Y MARTÍNEZ LÓPEZ, Marial. La reputación on-line: qué dice Internet sobre nuestra empresa. *Harvard Deusto Business Review*, 2011, n.207, p. 74-79.
- LÓPEZ, V. Escucha comercial activa: el coste de no actuar en las redes sociales. *Harvard Deusto Business Review*, 2011, n. 205, p. 70-79.
- MUÑOZ CAÑAVATE, Antonio e HIPOLA RUIZ, Pedro. Electronic Administration in Spain: From its beginnings to the present. *Government Information Quarterly*, 2011, vol. 28 (1), p. 74-90.
- MUÑOZ CAÑAVATE, Antonio y CHAÍN NAVARRO, Celia. *La Administración local española en Internet (1997-2002)*. Murcia: Servicio de Publicaciones de la UMU, 2012.
- SANCHO, José Luis y DE MIGUEL, Pilar. Plataformas digitales integradas: ¿por qué los "mejores de su clase" no son realmente los mejores? *Harvard Deusto Business Review*, 2010, n. 195, p. 4-16.
- SANCHO, José Luis y DE MIGUEL, Pilar. Unirse a la conversación: integrar las redes sociales en la estrategia y las operaciones. *Harvard Deusto Business Review*, 2011, n. 202, p. 36-41.
- TRIPP, Thomas M. & GRÉGOIRE, Yany. Cuando los clientes descontentos contraatacan en Internet. *Harvard Deusto Business Review*, 2012, n. 208, p. 40-51.
- YUSTE, José Luis. ¿Cómo satisfacer al exigente ciberconsumidor? *Harvard Deusto Business Review*, 2012, n. 218, p. 74-80.

Otros recursos y materiales docentes complementarios

- Boletín Oficial del Estado. Base de datos de Legislación. <http://www.boe.es>

Código Seguro De Verificación	3mR8Q9wxsoY3ji7XHpw6/w==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Javier Trabadela Robles	Firmado	11/07/2024 09:36:14	
Observaciones		Página	6/6	
Url De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/3mR8Q9wxsoY3ji7XHpw6/w==			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).			