Revista Publicando, 5 No 14 . No. 1. 2018, 107-115. ISSN 1390-9304

La planificación estratégica para la co-creación de soluciones informáticas para el ciudadano en el marco de los principios del Gobierno Abierto

Mg. Susana B. Darin [1]

1Universidad Abierta Interamericana,susana.darin@uai.edu.ar

RESUMEN

En los últimos años se han incrementado las necesidades y demandas de los ciudadanos (cliente externo) y de los propios empleados (cliente interno) hacia la organización. A través de la planificación estratégica se pueden maximizar los resultados y minimizar las deficiencias partiendo de los principios de lograr mayor eficiencia, eficacia y efectividad. La tecnología de la información y de las comunicaciones son facilitadores para la implementación de soluciones informáticas basadas en los tres pilares del gobierno abierto: transparencia, colaboración y rendición de cuentas, son necesarias y facilitadoras de los procesos de interacción, comunicación y trabajo colaborativo.

Palabras clave: planificación estratégica, soluciones informáticas, Gobierno abierto.

Received: 10-02-2018
Approved: 05-03-2018

Revista Publicando, 5 No 14 . No. 1. 2018, 107-115. ISSN 1390-9304

INTRODUCCION

Estamos viviendo y construyendo una sociedad basada en el conocimiento, la innovación abierta y disruptiva, los avances en el campo de la tecnología informática y las telecomunicaciones, la gobernanza inteligente y el empoderamiento del ciudadano, entre otros. En definitiva, un mundo dinámico, en permanente cambio con situaciones que generan oportunidades y desafíos para la planificación exitosa de soluciones informáticas en gobierno abierto centradas en el ciudadano y su experiencia como usuario.

En este contexto, la acción colectiva e integrada de los ciudadanos, funcionarios de la administración pública y líderes políticos es clave para lograr efectivas y eficientes co-creaciones de políticas públicas tendiente a lograr una sociedad más inclusiva, sustentable y menos conflictiva.

Cada uno de los integrantes del llamado "**ecosistema de gobierno abierto**" necesitan contar con las competencias necesarias que los habilitan para absorber y difundir en forma eficiente el conocimiento disponible, resolviendo de manera creativa los problemas que se le presentan, especialmente en un mundo de cambio tecnológico acelerado y con acuciantes y complejos problemas socio-culturales, económicos, político-legales, ecológicos y tecnológicos.

Las organizaciones de la administración pública en América Latina se encuentran en un momento de transición hacia un modelo de organización "**colaborativa, interactiva e inteligente"** donde las tecnologías de la información y de la comunicación son facilitadoras del diseño, implementación y evaluación de soluciones en gobierno abierto siendo los ciudadanos actores y co-creadores.

Planificar e integrar a los actores del ecosistema implica lograr una cooperación genuina una colaboración armónica entre las partes interesadas y una comunicación multidireccional donde el "saber escuchar" es una técnica necesaria para planificar

Planificación estratégica

La planificación estratégica es una herramienta fundamental para lograr la transparencia, la rendición de cuentas y la colaboración (principios del Gobierno Abierto).

Received: 10-02-2018
Approved: 05-03-2018

Revista Publicando, 5 No 14 . No. 1. 2018, 107-115. ISSN 1390-9304

"La creación de valor en la planificación estratégica publica está directamente relacionada a la creatividad del hombre, quien, aplicando el pensamiento divergente, promueve la innovación en la generación y uso de herramientas digitales, por lo tanto, el individuo, es el hacedor de una nueva dimensión de la cultura de una organización publica inteligente".

Para Peter Drucker (1984) la planeación estratégica es el proceso continuo, basado en el conocimiento más amplio posible del futuro considerado, que se emplea para tomar decisiones en el presente, las cuales implican riesgos futuros en razón de los resultados esperados, es organizar las actividades necesarias para poner en práctica las decisiones y medir, con una evaluación sistemática, los resultados obtenidos frente a las expectativas que se hayan generado.

En el caso específico del ámbito público, Loera Varela (2000) la define como un instrumento de gerencia social que sintetiza algunos principios básicos de la formulación de las políticas sociales, como la participación ciudadana de los grupos sociales, la, la generación de consensos sociales a través de la negociación y la generación democrática de políticas de estado a largo plazo. Y como herramienta del gerente social puede definirse como un proceso colectivo orientado a la construcción de una imagen de futuro capaz de comprometer a la acción que le permita proveerle de viabilidad, manteniendo un continuo proceso de aprendizaje.

En definitiva, el concepto "planificación estratégica" aplicado a la gestión pública se caracteriza por:

- ✓ Es un proceso, etapas que se interrelacionan y son necesarias para la concreción de objetivos y metas
- ✓ Es colectivo al participar diferentes sectores del ecosistema, necesita de una amplia y efectiva participación
- ✓ Se orienta al diseño, desarrollo de estrategias y transformación de una situación existente
- ✓ La imagen de futuro guía la acción estratégica (problemática, misión y visión)
- ✓ Compromiso y responsabilidad de los actores involucrados
- ✓ Otorga viabilidad a la concreción de la solución

Received: 10-02-2018
Approved: 05-03-2018

- ✓ Mantiene a la organización y a su capital intelectual en un aprendizaje permanente, en espacios de diálogos, reflexión y discusión pública
- ✓ Otorga empoderamiento a los ciudadanos cuando su rol es activo y participativo

Planificar estratégicamente significa:

- ✓ Claridad en misión la visión estratégica de la organización.
- ✓ Identificar fortalezas y debilidades internas antes de diseñar estrategias.
- ✓ Identificar situaciones externas que favorezcan la implementación de estrategias.
- ✓ Facilitar la asignación optimizada de recursos.
- ✓ Trabajar en equipo, discutir y consensuar el plan con todos los actores involucrados.
- ✓ Considerar los intereses de todos los actores para lograr una participación real.
- ✓ Tomar previsiones antes los resultados esperados y utilizando los instrumentos necesarios para realizar las acciones correctivas en caso de ser necesario.
- ✓ Anticiparse ante las contingencias que pudieran afectar críticamente la gestión, comportamiento proactivo.
- ✓ Aplicar un proceso para resolver un problema que surge cuando el estado real de las cosas no se ajusta al estado deseado.
- ✓ Tener en cuanta diferentes escenarios posibles (cambios en el entorno y la organización)
- ✓ Descentralizar el poder

La planificación permite que los organismos de la administración pública dispongan de datos, información y generen y transformen conocimientos. Teniendo la capacidad de ofrecer información relevante, oportuna y actualizada a la ciudadanía junto a una serie de servicios on- line agilizando los tiempos de respuesta ante la demanda ciudadana.

Etapas de la Planificación Estratégica

1- **Diagnóstico** En esta etapa se relevan los datos tanto del micro como del macro ambiente de la organización y también el ambiente interno, Es la etapa de identificación de las variables causales y comprometidas en la situación problemática a resolver. También se identifican los recursos humanos, hardware, software, infraestructura física y recursos económicos disponibles en la organización para abordar el problema. Finalizado el diagnóstico se inicia el

Received: 10-02-2018
Approved: 05-03-2018

Revista Publicando, 5 No 14 . No. 1. 2018, 107-115. ISSN 1390-9304

proceso de toma de decisiones por parte de los funcionarios, una matriz de análisis utilizada para esta etapa es el análisis FODA, fortalezas y debilidades internas de la organización y situaciones de oportunidad y amenaza externas (contexto)

2- **Decisión/ Negociación** Se caracteriza por negociaciones internas y externas para lograr consensos en la búsqueda de la estrategia más adecuada y se evalúan
3- **Desarrollar alternativas de solución (estrategias).** Se diseña la política pública que dará respuesta al problema/ situación a modificar, estableciéndose objetivos, metas, estrategias y las políticas necesarias. Es la etapa en la cual se aplican los principios de la creatividad para generar estrategias alternativas.
4- **Evaluación de la alternativas y elección** En esta etapa se aplicar una serie de pregunta claves que servirán para evaluar cada estrategia ¿Es la estrategia viable desde el punto de vista político-legal, técnico, económico, ambiental? ¿Responde a las obligaciones institucionales, jurídicas y éticas de la organización? ¿Representa la alternativa una solución satisfactoria para todos los actores involucrados y beneficiados? ¿Se cuentan con los recursos necesarios para su implementación? ¿En caso de no contar con todos los recursos, es posible adquirirlos? ¿Cuáles son las posibles consecuencias para la organización? ¿La estrategia crea valor para quien/ es esta dirigida?
5- **Implementación** Etapa de aplicación en campo, es cuando se ejecutan. Las acciones tomadas para implementar la estrategia deben ser monitoreadas y además los responsables de esta etapa no deben olvidar los riesgos potenciales y las incertidumbres que se han identificado en las etapas anteriores para la evaluación de las alternativas.
6- **Evaluación** Es la etapa en la cual se miden los resultados, verificando el cumplimiento de objetivos y metas definidas con anterioridad. En caso de ser necesario se realizarán ajustes para alcanzar los resultados esperados.

¿Cuáles son las situaciones de cambio que se deberían considerar en la planificación?

Para lograr una exitosa planificación, debemos considerar, en particular, cuatro cambios del contexto global:

Received: 10-02-2018
Approved: 05-03-2018

Revista Publicando, 5 No 14 . No. 1. 2018, 107-115. ISSN 1390-9304

Cambio organizacional: organizaciones abiertas, interactivas con su entorno, ágiles para responder en tiempo y forma las demandas y generar soluciones basados en la co-creación y el trabajo colaborativo.

Cambio cultural: apertura mental de las personas para comprender las irrupciones de nuevos acontecimientos y romper con esquemas preconcebidos que generan barreras. Cultivar el talento y nuevas competencias genéricas y específicas del ciudadano del S XXI.

Cambio en la forma de hacer las cosas: buscar nuevas soluciones para resolver situaciones, pensar y reinventar el sistema. En este cambio priman tres conceptos: la inteligencia colectiva (Pierre Levy), la arquitectura de la participación (Tim O ´Reilly) y la creación de forma interactiva (Tim Berners Lee).

Cambios en las relaciones: la forma de relacionarse entre las personas y las organizaciones ha cambiado. Hoy, la comunicación efectiva es bidireccional, multidireccional y multicultural. Comunicaciones en tiempo real y en el marco de redes sociales on line con diferentes intereses y objetivos. Cada persona teje su propia red, creando comunidades naturales de intereses, constituyendo redes de relaciones las cuales son imperfectas y van mutando con el tiempo.

Cambio en el uso de las Redes Sociales: las redes sociales han transformado el mundo y las relaciones humanas constituyendo un potente canal comunicativo multidireccional entre el ciudadano- ciudadano, ciudadano- sector público.

Además las redes sociales cumplen con los tres pilares fundamentales del paradigma del Gobierno Abierto.

- Favorecen la transparencia, permiten difundir información de forma inmediata y pública.
- Posibilitan la participación ciudadana de manera rápida y efectiva, logrando una comunicación directa ciudadanos- administraciones públicas para expresar sus demandas, quejas, sugerencias, opiniones, o para participar en procesos de deliberación
- Fomentan la colaboración ciudadana a través de la participación y escucha activa.

Received: 10-02-2018
Approved: 05-03-2018

Revista Publicando, 5 No 14 . No. 1. 2018, 107-115. ISSN 1390-9304

Cambio en la producción y manejo de datos en las organizaciones (Big Data) conjunto de datos o combinaciones de conjuntos de datos cuyo tamaño (volumen), complejidad (variabilidad) y velocidad de crecimiento (velocidad) dificultan su captura, gestión, procesamiento o análisis mediante tecnologías y herramientas convencionales**.**

Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y Tecnología Informática

En la década de los noventa, Darin (2005) la introducción masiva de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones, TIC´s, impactó fuertemente en la estructura y dinámica de los procesos políticos, sociales y económicos, redefiniendo las formas de producir, vender, competir, educar y gestionar las políticas públicas. Se caracterizó por el pleno desarrollo de las redes digitales, los programas de computación y la aparición de nuevos y más sofisticados medios, marcando el inicio de una nueva cultura, con nuevos valores, nuevos requerimientos de capacidad y destrezas, nuevas instituciones, inéditas carreras y profesiones, como así también a un nuevo sistema educacional.

Las nuevas tecnologías son convergentes, están en permanente desarrollo y evolución y sus ámbitos de aplicación se interrelacionan. Las telecomunicaciones están firmemente basadas en la tecnología informática y dependen principalmente de Internet.

Las políticas relacionadas a las tecnologías de la información y comunicación, generalmente comprenden tres áreas principales: telecomunicaciones (especialmente las comunicaciones telefónicas), radiodifusión (radio y televisión) e Internet.

Las TIC´s, como herramientas para organizaciones inteligentes, brindan la posibilidad de:

- ✓ Adquirir nuevas capacidades, destrezas y habilidades, ***saber aprender***
- ✓ Diferenciar claramente entre datos, información y conocimiento***, saber reflexionar crítica y constructivamente***
- ✓ Aprender nuevos métodos o formas de hacer, ***saber como***
- ✓ Dialogar e interactuar en tiempo real con actores internos y externos, ***saber participar***

Las redes, los sistemas de información, las herramientas inteligentes de búsqueda, el almacenamiento masivo de datos (data-warehousing), Internet, inteligencia artificial, internet de las cosas, big data entre otras, se pueden utilizar para desarrollar sistemas que posibilitan la gestión del conocimiento en las organizaciones públicas, ofreciendo mejores

Received: 10-02-2018
Approved: 05-03-2018

Revista Publicando, 5 No 14 . No. 1. 2018, 107-115. ISSN 1390-9304

respuestas a las demandas de los ciudadanos, interacción en tiempo real, multicanales de comunicación y distribución de servicios, foros, chats, entre otras; a través de internet y telefonía móvil.

"El concepto de gobierno abierto sin la utilización de tecnologías abiertas es inconcebible".

Las tecnologías deben estar disponibles ser públicas y gratuitas. El propio inventor de la www, Berners Lee dijo..."la web es más una creación social que técnica. La diseñe para un efecto social- para ayudar a las personas a trabajar juntos- y no como un juguete técnico. El objetivo final de la web es apoyar y mejorar nuestra existencia como red en el mundo…
La tecnología de la información y de las comunicaciones son facilitadores para la implementación de soluciones basadas en los tres pilares del gobierno abierto: transparencia, colaboración y rendición de cuentas, son necesarias y facilitadoras de los procesos de interacción, comunicación y trabajo colaborativo

CONCLUSIONES

En una economía que se basa cada vez más en el conocimiento y en la innovación, es imprescindible facilitar el acceso al conocimiento y el uso de la información y datos públicos para lograr un Estado transparente.

Los desafíos que enfrentan hoy las organizaciones de la gestión pública es dar respuesta en tiempo real y off line a las demandas de la ciudadanía, promover su participación mediante el uso de multicanales de comunicación y distribución, utilizando tecnología no propietaria, lograr la interoperabilidad entre las diferentes instituciones públicas y optimizar el uso de los recursos disponibles. En el marco de los principios de Gobierno Abierto tanto la apertura y el análisis de datos e información son imprescindibles para la planificación y co-creación de políticas públicas y en los proceso de investigación y de toma de decisiones.

Por lo tanto es imperioso para la administración pública incorporar las técnicas, herramientas y los conocimientos necesarios para manejar de manera adecuada la inmensa cantidad de datos o información disponible y diseñar soluciones informáticas centradas en el usuario (ciudadano) y su experiencia..

Received: 10-02-2018
Approved: 05-03-2018

REFERENCIAS

Arriagada, J (2002). "Diseño de un sistemas de medición de desempeño para evaluar la gestión municipal, una propuesta metodológica", Serie Manuales, Nº 20, ILPES-CEPAL

Berggruen, N y Gardels, N (2013). "Gobernanza inteligente", 1° edición, Buenos Aires, Taurus. Bertoni, E y otros (2013), "Hacia una internet libre de censura: propuestas para América Latina", Bs As, Universidad de Palermo.

CLAD, (2016) "Carta Iberoamericana de Gobierno Abierto", Aprobada por la XVI Conferencia Iberoamericana de Ministras y Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado, Bogotá, Colombia 7 y 8 de julio

Chiavenato, I (2011)." Planeación estratégica", Segunda Edición, México, Mc Graw Hill

Darin, S (2017)."La planificación estratégica de soluciones informáticas para gobierno abierto: TIC, innovación y redes sociales. Competencias y experiencias del usuario. XXII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Madrid, España, 14 - 17 nov. 2017.

Darin, S (2015). "Conservación del patrimonio y la identidad en la sociedad del Conocimiento", Revista Científica, Vol.2, n° 2 del 2015, Ecuador.

Darin, S (2017). "Planificación estratégica de las redes sociales en la Comuna 3 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires en el marco de los principios de gobierno abierto, aprobado en VII Congreso Internacional en Gobierno, Administración y Políticas Publicas, GIGAPP, 25 al 28 de septiembre. Madrid.

Drucker, P (1984). "La gerencia, tareas, responsabilidades y prácticas", Ed. El Ateneo, Buenos Aires.

Kaufman, E (2013) "Hacia procesos participativos y de co-producción en el gobierno abierto", Red GEALC, septiembre 2013

Loera Varela (2000) "La Planificación estratégica en la gerencia social", Notas para la sesión INDES, Banco Interamericano de Desarrollo.

Pérez Lindo, A, Darin, S y otros (2005). "Gestión del Conocimiento", 1º edición, Buenos Aires, Editorial Norma.

Varela, R (2001)."Innovación Empresarial", 1º edición, Colombia Editorial Prentice Hall.

Received: 10-02-2018
Approved: 05-03-2018