



## El sistema de información social, una herramienta de innovación pública

### The social information system, a public innovation tool

**María Eugenia Rodríguez Vásquez**

Facultad de Ciencias de la Administración, Universidad del Valle, Colombia  
maria.rodriguez.vasquez@correounivalle.edu.co

doi: <https://doi.org/10.36825/RITI.07.14.005>

Recibido: Julio 21, 2019

Aceptado: Septiembre 28, 2019

**Resumen:** El presente artículo aborda el Sistema de Información Social (SIS), de la Gobernación del Departamento Valle del Cauca en Colombia. El SIS se encuentra en fase de implementación por parte de la Secretaría de Desarrollo Social y Participación, y en su devenir conceptual se encuentra ligado a los procesos de política social, por lo que se desarrolla con base en el Sistema de Gestión Social Integral (SIGESI). El desarrollo del SIS se enmarca en los procesos de modernización del Estado, por lo cual como herramienta está ligado a los esquemas de la nueva gestión pública, busca la innovación en la gestión desde la digitalización de diferentes tipos de procesos, procedimientos e información.

**Palabras clave:** *Gestión Pública, Innovación Social, Sistemas de Información.*

**Abstract:** This article deals with the Social Information System (SIS), of the Department of Valle del Cauca Department in Colombia. The SIS is in the implementation phase by the Ministry of Social Development and Participation, and in its conceptual development is linked to social policy processes, so it is developed based on the Integral Social Management System (SIGESI). The development of the SIS is part of the processes of modernization of the State, so as a tool it is linked to the schemes of the new public management, it seeks innovation in management from the digitalization of different types of processes, procedures and information.

**Keywords:** *Public Management, Social Innovation, Information Systems.*

### 1. Introducción

En el proceso de mejorar los modelos de gerencia pública, la Gobernación del Valle del Cauca en materia de fortalecimiento a la producción de conocimiento científico, tecnológico y aplicado, asimismo incidiendo en procesos de democratización, le apuesta a desarrollar y consolidar un sistema departamental de política social, el cual integra la estructura del Sistema de Gestión Social Integral (SIGESI), que a su vez presenta como plataforma para su desarrollo al Sistema de Información Social (SIS) [1].

El desarrollo de un sistema de política social se enmarca en la ordenanza 330 de 2011 de la Asamblea Departamental del Valle del Cauca, que define el marco general de las políticas públicas sociales sostenibles, por medio del cual se plantea que su desarrollo tangible se apoyara en los instrumentos de las políticas públicas sociales

sostenibles (artículo noveno), especificando entre estos los de carácter administrativos y organizacionales, y los técnicos; estando entre los primeros la gestión social integral concebida como:

*“...Instrumento que articula acciones y recursos sectoriales e institucionales en espacios de construcción colectiva, desde un enfoque de derechos cruzando líneas de intervención de las entidades involucradas; formulando y ejecutando acciones integrales; y promoviendo espacios de intervención colectiva para territorios facultados” [2].*

De igual manera, en los instrumentos técnicos está incluido el SIS, planteándolo como *una herramienta que integra, produce e interpreta de manera holística información y estadísticas sociales para evaluación o toma de decisiones* [2].

Ahora bien, las modificaciones al modelo de gerencia pública responden a consolidar un modelo de gobernanza que introduce nuevas tecnologías e innovación en los procesos mediante el SIGESI; esto con el fin de integrar las operaciones organizativas en el sector público, centrando el sistema en tres pilares, que forman los referentes conceptuales este documento: los agentes, las instancias y las herramientas de gestión pública [1].

Tanto SIGESI como SIS fueron aprobadas como herramientas de política pública social sostenible para su funcionamiento por el Consejo Departamental de Política Social (CONPOS); asimismo, su coordinación, actualización y la disponibilidad de los datos cargados en la plataforma es función de la Secretaria de Desarrollo Social y Participación, la cual es parte del objeto de estudio a analizar, que se centra en las herramientas de innovación pública en los procesos de gestión.

## **2. Referente teórico: La innovación en la gestión y gerencia pública**

Este apartado reúne algunos aportes realizados a los procesos de innovación en la gestión y gerencia pública a partir de las publicaciones del Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD), para esto se integran aportaciones de diferentes autores sobre el tema con la finalidad de presentar evidencias acerca de la importancia de los cambios y la innovación en los procesos al interior de las administraciones públicas, como también vislumbrar las posibles falencias que las instituciones pueden tener en dichos procesos.

Iniciando con Richardson [3] es importante tener presente que las reformas a los modelos de gestión y gerencia pública van de la mano con cambios socioculturales de los individuos, así como plantea la autora, el logro de los propósitos dependerá del talento de los individuos; sin embargo, teniendo presente la dicotomía entre el sujeto político y el sujeto burocrático en la administración pública se debe considerar a qué tipo de voluntad va a responder el logro de los propósitos [4].

Posteriormente, Richardson [3] plantea que el gobierno en su accionar puede destacar en tres facetas: propietario, comprador y regulador; para este documento es concebido bajo la definición de propietario de entes comerciales y agencias que producen bienes y servicios, en este caso el producto es una plataforma de información social.

Antes de ampliar la descripción sobre el gobierno y su accionar, es importante recordar que la gestión y la gerencia pública han variado con el devenir histórico, de esta manera se ha pasado de un modelo tradicional, legal racional weberiano a un modelo de Nueva Gestión Pública (NGP) como expone Arellano [5]; en este proceso se realizaron diversas reformas que pretendían entre otras cosas flexibilizar y eliminar la rigidez normativa y procedimental [6], lograr la eficiencia con la aplicación de técnicas de la gestión privada, planteando cambios estructurales donde se transferían las funciones y el poder, generando empoderamiento de funcionarios y clientes, realizando una reingeniería en los procesos [7].

Estos cambios se originaron por las críticas a las características del sector público, entre las cuales destacan según Roderick Deane y Graham Scott [3]: la falta de responsabilidad, la inadecuada adaptabilidad al cambio, las cargas excesivas de papeleo, la incapacidad de ejercer control al gasto público, la confusión entre

responsabilidades de los sujetos políticos y burocráticos en la rendición de cuentas, y la falta de sistemas de control administrados por agencias públicas, entre otras.

Así como las temáticas ya planteadas sobre las reformas, también se modificó el régimen de gerencia, abordando temas como la gestión de desempeño y la gestión del conocimiento. El primero, exponía un paso de la atención por los insumos o recursos a los resultados, como bienes y servicios producidos; integrando a estos los impactos como las consecuencias esperadas o no, definiendo dos dimensiones en la gestión: el suministro de productos y el desempeño financiero [3].

Por su parte, la gestión del conocimiento hace referencia a la generación de bienes y servicios desde el conocimiento, con procesos de innovación sistémica que tienen presente dos soportes: los recursos humanos encargados de dirigir, diseñar y operar los procesos de producción o de soporte organizacional, y la información manejada en dichos procesos que permite su uso para mejorar habilidades [8].

Con base en Hughes [9] una innovación es la puesta en marcha de productos nuevos o significativamente mejorados; estas pueden ser en la propia gestión pública o inducidas por la gestión pública, teniendo ambas tipologías tipos de innovación de procesos y de productos o servicios [9].

Ahora bien, las innovaciones no surgen siempre de un solo ente, agente o actor; pueden ser originadas a partir de la co-creación, donde se generan dinámicas para encontrar soluciones que incorporan desde un nuevo enfoque una variedad de actores [10]. Por otra parte, con respecto a la innovación se debe tener presente que desde el área de la evaluación y las políticas públicas abordar temas de situación de desarticulación del gobierno, que pueden afectar las áreas de rendición de cuentas, deben tener presente dos líneas como respuesta: la gestión interorganizacional y la transversalidad, como expresa Ramos [11].

### **3. Innovación en la gestión pública**

El asegurar la coordinación, concertación y aplicación de las herramientas de gestión pública para mejorar la capacidad de gestión exige la existencia de procesos constantes de rendición de cuentas que permitan ver tanto los análisis y evaluaciones (ex ante, concomitante y ex post); así como los resultados en cuanto a indicadores que cada herramienta requiere, información que debe estar abierta al público en general, siendo socializada por los diferentes entes en los diferentes niveles territoriales.

Dado lo anterior, con la finalidad de hacer tangibles los procesos de rendición de cuentas en la administración pública es importante conocer cuáles son las herramientas o los instrumentos mediante los cuales se hace monitoreo, seguimiento, control o socialización a los resultados de las políticas públicas, las variaciones en indicadores e incluso el gasto público, de ahí que se considere relevante analizar el SIS, y el ente encargado de su manejo, la Secretaría de Desarrollo Social y Participación de la Gobernación del Valle del Cauca.

El SIGESI y SIS como plataforma informática presentan como base conceptual para su desarrollo tres conceptos: herramientas de gestión pública, instancias y agentes.

Las herramientas de gestión pública, como ejercicios de planeación que definen acciones estatales, se integran por las políticas públicas, los planes, programas, subprogramas y proyectos; y deben tener presente en su desarrollo discursivo los componentes de la gestión pública integral, que son la articulación y armonización, las relaciones sistémicas, la interdependencia e interrelación y la contextualización; así como los enfoques de construcción de paz, diferencial y de derechos [12].

En sí, las herramientas responden a los constructos que dan cuenta de los lineamientos que deben ser operativizados por las administraciones, estos discursivamente integran marcos normativos, técnicos, teóricos, y conceptuales que orientan los procesos y procedimientos al interior de las organizaciones en diferentes temporalidades.

Las instancias son concebidas como los escenarios de articulación interinstitucional en los que se orientan, operan, desarrollan técnica y participativamente las herramientas de gestión pública, relacionándose a través de esta los diferentes agentes [12]. Estas pueden ser de diferentes tipos: participación, control, técnicas, o directivas, integrando diversos tipos de actores según su tipología.

Con respecto a los agentes se entienden como las instituciones públicas, privadas, mixtas, la academia y los organismos que participan de los procesos de formulación, implementación, seguimiento y evaluación de las políticas públicas o participan e inciden en las instancias [12]. Por lo cual estos responden a actores colectivos representados en los espacios donde se concretan y dinamizan las herramientas de gestión pública.

Es en el marco del SIGESI que se desarrolla el SIS, siendo en sí una plataforma que permite dar cuenta de los procesos y resultados de la gestión de los agentes; expresando a su vez, las variaciones en los indicadores poblacionales y demás, mostrando datos sobre normatividad y gasto público, sirviendo como referente para los entes de control, para la toma de decisiones por parte de los agentes en las instancias, como para la sociedad civil interesada en los temas.

Cabe aclarar que es mediante el decreto 010-24-0247 de marzo 8 de 2017 [13] que se crea el Sistema Departamental de Política Social y se adopta la operación de los Sistemas de Gestión Social Integral y de Información Social, en el Valle del Cauca. Especificando en su artículo segundo que el SIS es *concebido como una plataforma multimodal y especializada en articulación interinstitucional y planeación intersectorial, que sirve para monitorear y evaluar resultados y procesos, por parte de los agentes y las instancias involucrados, fortaleciendo la apropiación social, de la ciencia, la tecnología y la innovación, la democratización del conocimiento y el mejoramiento permanente de la gestión pública.*

La Secretaría de Desarrollo Social y Participación de la Gobernación del Valle del Cauca, *es la encargada de asegurar la coordinación, concertación, y aplicación de las herramientas de gestión pública, las cuales están orientadas a mejorar la capacidad de gestión de los municipios en el ámbito de generación de ingresos, infraestructura comunitaria, tejido social, participación y gestión social* [13]; por lo cual es la encargada del manejo del SIS.

Este sistema permite conocer los diferentes tipos de instancias y agentes que se encuentran en el Departamento del Valle del Cauca y sus municipios, destacando la normatividad que permite su creación, asimismo da a conocer sobre los indicadores poblacionales a través de la georreferenciación. De igual manera, cuenta con una caja de herramientas en la cual se encuentra material de tipo institucional, normativo, pedagógico y de gestión para uso público.

Entre otras cosas, a través de su módulo de gestión pública permite conocer el porcentaje de avance en el Plan Departamental de Desarrollo, y en el marco del proceso de interacción con los usuarios permite a partir de su interfaz el desarrollo de encuestas para los diferentes procesos de los organismos y grupos poblacionales, como puede ser utilizado para consolidar los datos para la rendición de cuentas.

Es destacable que el SIS ganó el premio nacional Colombia Participa en el año 2017, y que la plataforma presenta un componente de formación virtual para incentivar su uso por parte de la ciudadanía, integrando a su vez material diseñado para niños en edad escolar para socializar temáticas alrededor de los derechos humanos.

Su acercamiento a la comunidad es un tema que el SIS puede explotar para desarrollar el proceso de gobierno en línea con relación a las ofertas en el ámbito de la política social, ya que a partir de la plataforma se pueden realizar socializaciones sobre cada uno de los programas, proyectos y acciones que los organismos a nivel departamental y municipal ejecutan.

Ahora, el SIS es pertinente como herramienta de información dada su condición de acceso abierto, por lo cual la ciudadanía puede ingresar a consultar datos correspondientes a ejes poblacionales, a herramientas de gestión pública, a instancias e incluso revisar ejercicios de georreferenciación sin dificultad. Para ingresar al sistema se

debe dirigir al link <http://sis.valledelcauca.gov.co/>, donde se puede corroborar que la interfaz es práctica y fácilmente manejable por el público.

#### 4. Conclusiones

En sí, el SIS como herramienta de innovación hace parte de lo que el profesor Aguilar Villanueva [14] da cuenta de eficacia directiva en el nivel de gobierno o gobernanza del sector público, pues aunque el proceso se extiende al público y a los diferentes actores que participan de la rendición de cuentas, el origen de la información parte de la estructura gubernamental, de la organización de las dependencias, agentes o instancias, respondiendo a la manera en cómo se dirige al sector público.

Este tipo de herramientas permiten reducir las incertidumbres como plantearía *North* [15], ya que los sujetos e instituciones pueden acceder a la información de manera eficaz y eficiente. Permitiendo a su vez la adaptación de los organismos a nuevos roles con relación a procesos sobre socialización, generación de información, y buen gobierno.

Como parte del proceso de reforma en la gestión, el SIS permite no solo desarrollar nuevos procesos sino también generar cambios socioculturales de los individuos, de esta manera se integran nuevos roles y talentos a los procesos de gerencia, así como las nuevas formas de direccionamiento a la administración y sus sujetos a responder al logro de nuevos objetivos en el marco del gobierno en línea.

Los cambios socioculturales no solo afectan a la estructura administrativa, a su vez el acceso a la información permite que los ciudadanos, y sus diferentes ejes poblacionales, puedan desarrollar los roles de veeduría y control social a los procesos y procedimientos que los benefician o afectan.

A su vez, estas modificaciones conllevan a permitir la mejora en la participación integral, haciendo que no solo se socialice la información, sino que los individuos puedan participar activamente e integrar sus perspectivas en las herramientas de gestión pública.

Sistemas como este permiten flexibilizar los procesos y procedimientos, logrando ser eficiente y eficaz en el suministro de información, como en la articulación entre las funciones de los diferentes organismos y sujetos que los utilizan, permitiendo la adaptabilidad al cambio, el control sobre los procesos, indicadores, e incluso el gasto público, enfocando el desarrollo de las actividades al logro de la gestión por desempeño.

El SIS como herramienta de innovación es inducida por la gestión pública en la búsqueda de articulación a nivel institucional interno entre los organismos, como externo con los niveles municipales que conforman el departamento, e incluso con el nivel nacional articulándose con dependencias de orden ministerial o sectorial.

Mediante el SIS se logra contar en un solo sistema con la innovación en procesos, productos y servicios, dado que modifica la manera en cómo se puede acceder, articular y socializar la información entre los agentes encargados de producirla, como también se presenta como producto siendo una plataforma, que brinda entre sus servicios la socialización de datos para quienes desean conocer sobre los procesos de la administración, de esta manera cumple con una función social al permitir que la ciudadanía en general pueda acceder a información sobre las herramientas de gestión pública ejecutadas.

Como mejoras se podría integrar un mayor proceso de articulación si a partir de su interfaz se generaran espacios en la plataforma para el desarrollo de la misma desde los diferentes municipios o entes nacionales y sectoriales, siendo aún más participativa e interconectada institucionalmente.

De igual manera, en el marco de los procesos de formación en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en el territorio esta fuera socializada y utilizada para diferentes procesos académicos y educativos por parte de las Universidades y de las Instituciones de Educación Oficial; como también podría articularse con diferentes sistemas de información para trabajar y realizar actualizaciones en línea, como podrían ser el Sistema de Matrícula Estudiantil de Educación Básica y Media (SIMAT) del Ministerio de Educación

Nacional, el Registro para la Localización y Caracterización de Personas con Discapacidad (RLCPCD) del Ministerio de Salud y Protección Social, entre otros.

Para finalizar, este tipo de instrumentos permite innovar en los procesos de seguimiento y evaluación de políticas públicas, en el fortalecimiento de la gestión interorganizacional y la transversalidad; como en la realización eficaz y eficiente del gobierno en línea.

## 5. Referencias

- [1] Secretaria de Desarrollo Social y Participación – Gobernación del Valle del Cauca. (2017). *Revista Sistema de Información Social del Valle del Cauca*, (5).
- [2] Asamblea Departamental del Valle del Cauca. (2011). Ordenanza 330. Marco General de las Políticas Públicas Sociales Sostenibles del Departamento del Valle del Cauca.
- [3] Richardson, R. (2001). Responsabilización política y gerencia del desempeño del sector público: examinando vínculos y lecciones. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, (19). Recuperado de: <http://old.clad.org/portal/publicaciones-del-clad/revista-clad-reforma-democracia/articulos/019-febrero-2001-1/responsabilizacion-politica-y-gerencia-para-el-desempeno-en-el-sector-publico-examinando-vinculos-y-lecciones-1/view>
- [4] Vergara, R., Rodríguez, M. E. (2017). Estudio sobre el estado de la literatura de la cultura organizacional en la administración pública desde el enfoque de análisis de contenidos. *Revista Análisis*, 49 (90), 111-134. doi: <https://doi.org/10.15332/s0120-8454.2017.0090.05>
- [5] Arellano, D. (2002). Nueva Gestión Pública: ¿el meteorito que mató al dinosaurio? Lecciones para la reforma administrativa en países como México. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, (23), 1-21. Recuperado de: <http://www.revistaclad.com/index.php/path/article/view/159>
- [6] Longo, F. (2001). Modernizar la gestión pública de las personas: los desafíos de la flexibilidad. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, (19), 1-14. Recuperado de: <http://old.clad.org/portal/publicaciones-del-clad/revista-clad-reforma-democracia/articulos/019-febrero-2001-1/modernizar-la-gestion-publica-de-las-personas-los-desafios-de-la-flexibilidad-1/view>
- [7] Peters, B. G. (2002). De cambio en cambio: patrones de continuidad en la reforma administrativa. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, (24), 1-14. Recuperado de: <http://unpan1.un.org/intrdoc/groups/public/documents/CLAD/clad0043203.pdf>
- [8] Sescovich, S. (2003). El papel de la capacitación en la gestión del cambio y del conocimiento. Bases para las organizaciones públicas que aprenden. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, (26), 1-20. Recuperado de: <http://old.clad.org/portal/publicaciones-del-clad/revista-clad-reforma-democracia/articulos/026-junio-2003/0045900>
- [9] Feinstein, O. (2012). Evaluación y gestión pública innovadora. *Revista Ekonomiaz* (80), 138-155. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3966797>
- [10] Zurbruggen, C., González, M. (2014). Innovación y co-creación: nuevos desafíos para las políticas públicas. *Revista de Gestión Pública*, (3), 329–361. Recuperado de: <http://prms.cl/dev/ojs/index.php/rgp/article/view/54>
- [11] Ramos, J. M., Sosa, J., Acosta, F. (Coord.) (2011). *La evaluación de políticas públicas en México*. México: ENAP – El Colegio de la Frontera Norte.
- [12] Secretaria de Desarrollo Social y Participación – Gobernación del Valle del Cauca. (2017). Folleto sobre el Sistema de Información Social del Valle del Cauca.
- [13] Gobernación del Valle del Cauca. (2017). Decreto 010-24-0247 de marzo 8 de 2017. Por medio del cual se crea el Sistema Departamental de Política Social y se Adopta la Operación de los Sistemas de Gestión Social Integral – SIGESI y de Información Social - SIS, en el Valle del Cauca.
- [14] Aguilar, L. (2014). Las dimensiones y los niveles de gobernanza. *Revista Cuadernos de Gobierno y Administración Pública*, 1 (1), 11-36. doi: [https://doi.org/10.5209/rev\\_CGAP.2014.v1.n1.45156](https://doi.org/10.5209/rev_CGAP.2014.v1.n1.45156)
- [15] Roth, A. (2014). *Neo-institucionalismo y transformación democrática del Estado*. Documento de trabajo, Friedrich Ebert Stiftung.