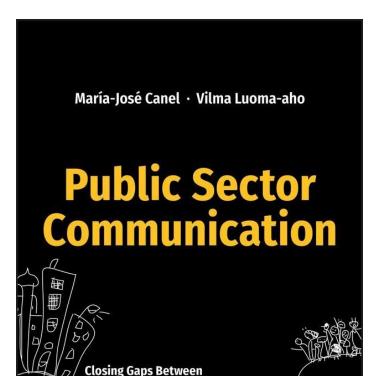
# ODS, Inteligencia Artificial y el futuro del Gobierno Abierto, Innovación Pública y Colaboración Ciudadana

Gobierno Abierto, Intangibles y ODS





**Citizens and Public Organizations** 

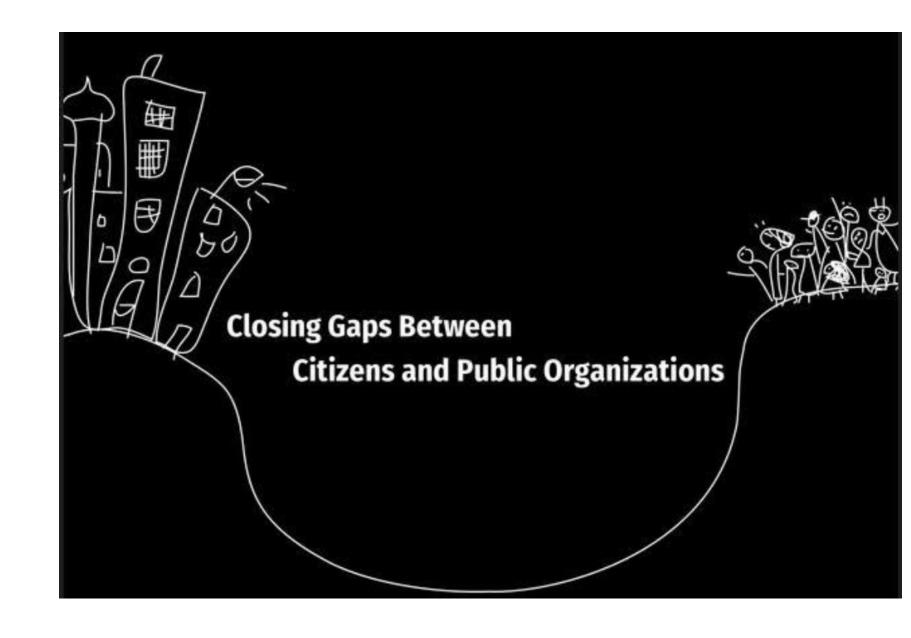
WILEY Blackwell





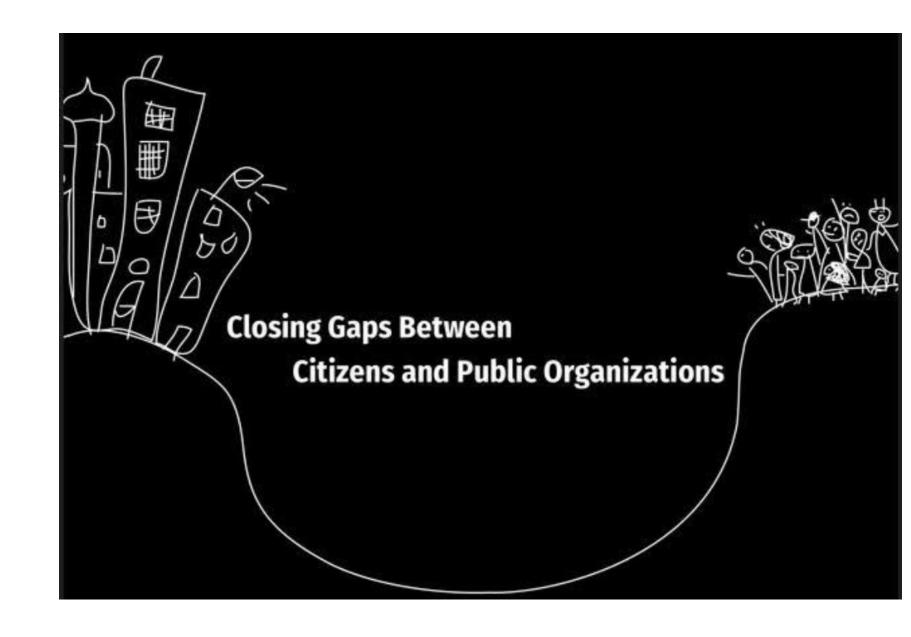
# "Tenemos lejos los corazones de la sociedad"

(Alto funcionario de un organismo nacional)

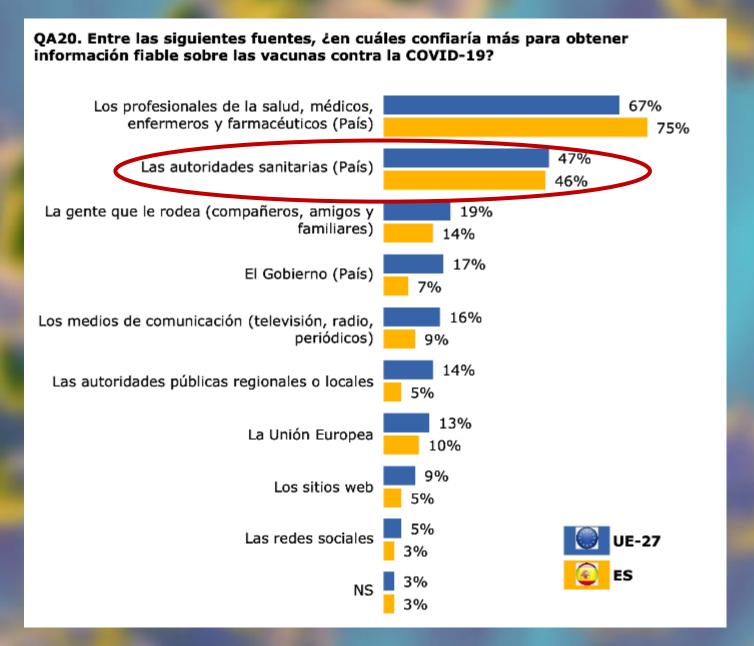


"Hemos perdido la batalla de las percepciones"

(Alto funcionario de un organismo internacional)

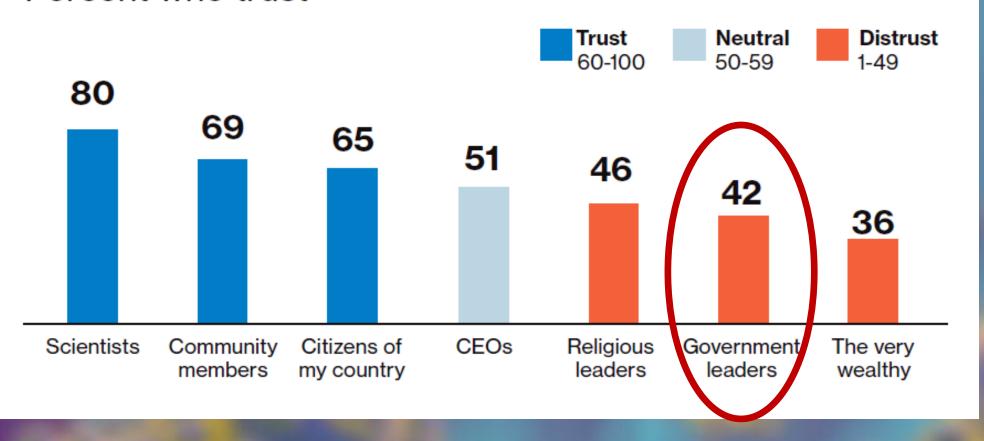




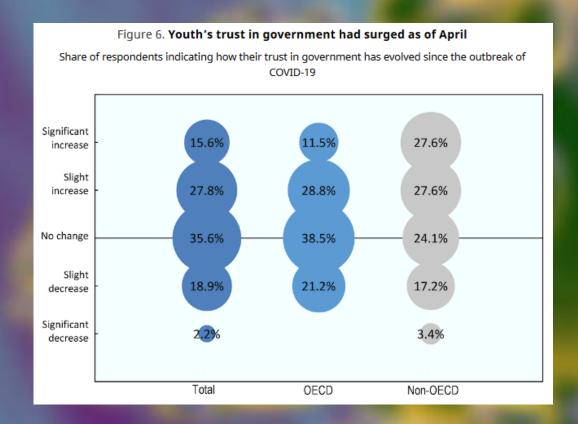


# How much do you trust these people to do what is right?

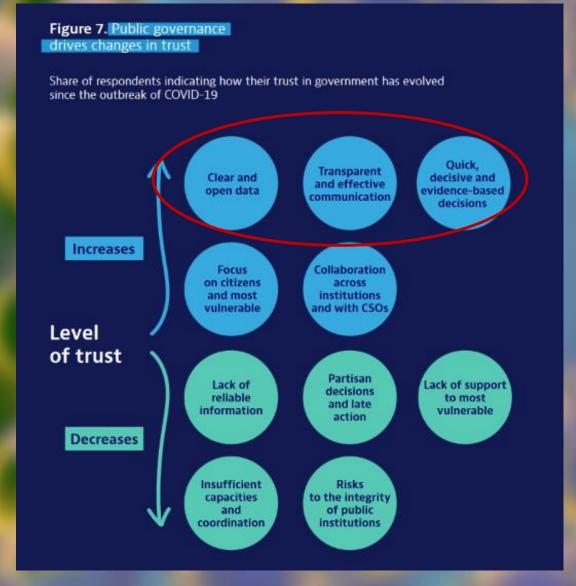
Percent who trust



# Oportunidades de COVID para valor intangible



✓Incremento de la confianza de los jóvenes en el gobierno



✓GA y transparencia son motores de la confianza en el gobierno



COVID pone a prueba la salud del valor intangible: cohesión social, solidaridad, capital intelectual, capital humano

# Propuesta: Las lentes del valor intangible para innovar

**TICs** 









### ¿En la Administración Pública?









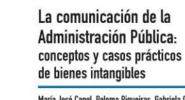


### Paradoja

#### **DIFERENCIA**

- Sector privado: creciente desarrollo de los intangibles (discurso, evaluación, etc.) (Lev & Daum, 2004)
- Sector público: reticencia (Cinca et al., 2003)-

- La intangibilidad es más relevante en el sector público (Cinca et al., 2003; Bossi, Fuertes & Serrano, 2005):
  - Objetivos no monetarios;
  - Trabaja con intangibles (conocimiento y recursos humanos);
  - Los resultados son intangibles: servicios públicos



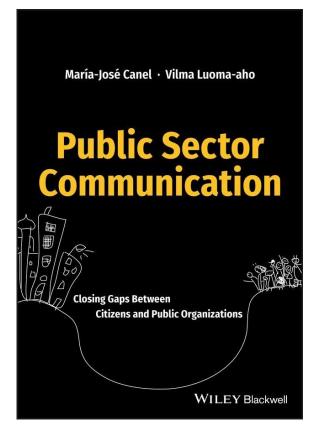
María José Canel, Paloma Piqueiras, Gabriela Ortega (Eds.)

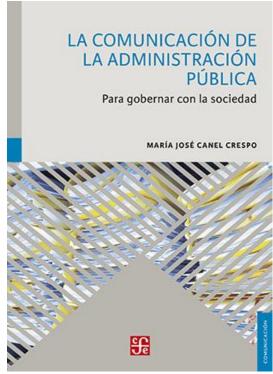
Bustos, Felipe Canel, María José Ortega, Gabriela Piqueiras, Paloma

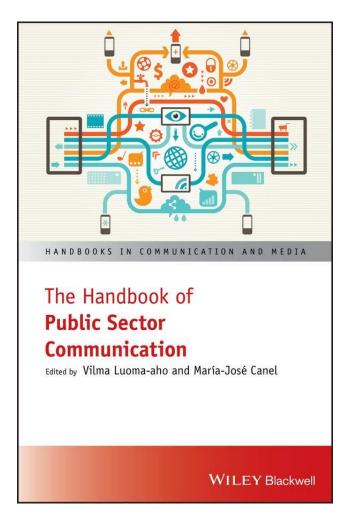
Robles, Carmen Rodríguez, Carlos Rubiños, María











INAP DE POLÍTICA TERRITORIAL Y FUNCIÓN PÚBLICA INSTITUTO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

# ¿Intangibles en la Administración Pública?



- Valor monetario
- Valor social

(Bond & Dent, 1998; Pradas, 1991; Canel y Luoma-aho, 2015)





Relaciones

Orgullo de pertenencia

Solidaridad

✓ Atrae recursos

✓ Reduce costes



**MARCA** 

PAÍS

### Ejemplos:

 Instituciones con — • Legitimidad autoridad



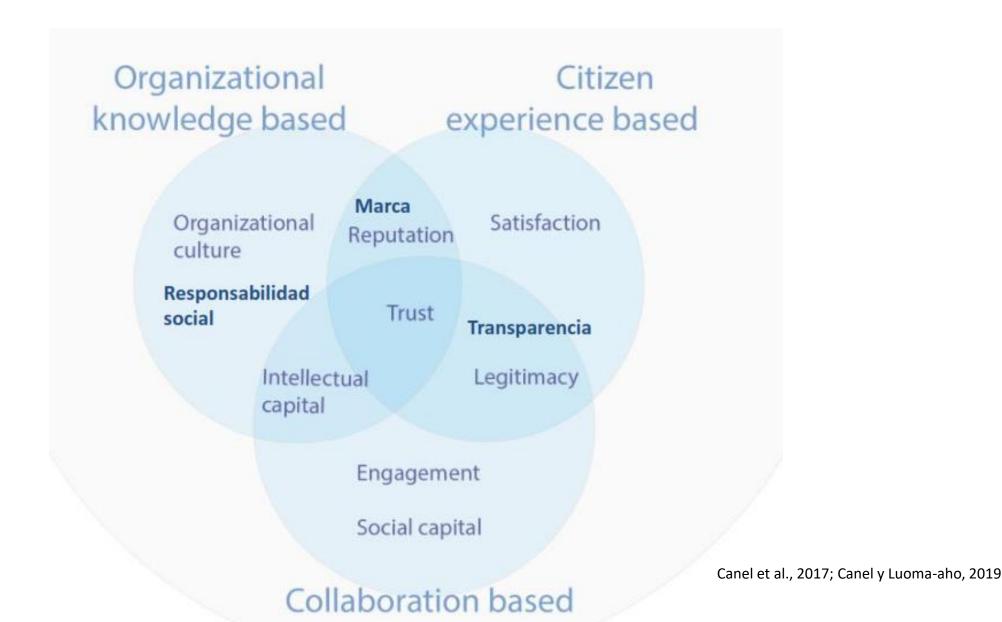
se reduce la necesidad de políticas coercitivas contra el fraude

- Procesos sistematizados para → • Capital intelectual I generar conocimiento
- se gana en eficiencia y, con ello, se reducen costes

- Funcionarios orgullosos de serlo
- Marca funcionario



aumenta el clima laboral y, con ello, mejora la atención al ciudadano







Organizational knowledge based

Citizen experience based

Organizational culture

Marca Reputation

Satisfaction

Responsabilidad social

Trust

Transparencia

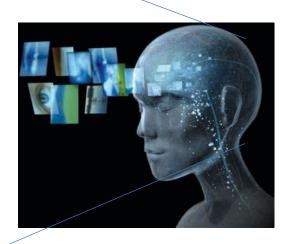
Intellectual capital

Legitimacy

Engagement

Social capital

Collaboration based



Canel et al., 2017; Canel y Luoma-aho, 2019

Comunicación de Intangibles en la

Canel mjcanel@ucm.es





### Recurso intangible

- Bien no físico
- Que da acceso a capital tangible: crea un recurso del que se espera un bien o beneficio futuro
- Se apoya en el pasado, en la experiencia,
   en el comportamiento de la organización
- Pero requiere de comunicación: activación de percepciones

- ✓ Logros
- ✓ Hechos
- ✓ Comportamientos



- ✓ Palabras
- ✓ Mensajes
- ✓ Narrativas

(Canel & Luoma-aho, 2019)

# El mundo de la intangibilidad



- Constructos
- Abstractos
- Constatados
  - Medidos

Recursos intangibles	
Recurso	Definición
Capital intelectual	La capacidad que tiene una organización de generar y gestionar conocimiento
Cultura organizacional	La capacidad que tiene una organización de alinear a sus distintos públicos bajo objetivos comunes
Capital social	La capacidad que tiene una organización de generar cohesión social
Compromiso o engagement	La capacidad que tiene una organización de implicar a sus públicos en los procesos
Legitimidad	La capacidad que tiene una organización de que sus públicos le otorguen el derecho a existir
Marca	La capacidad que tiene una organización de hacer una promesa a sus públicos sobre lo que la organización es y va a proporcionar
Reputación	La capacidad que tiene una organización de que sus públicos reconozcan su buen comportamiento
Responsabilidad social	La capacidad que tiene una organización de ser y mostrarse comprometida con el bien común
Satisfacción	La capacidad que tiene una organización de generar en el usuario una experiencia positiva
Transparencia	La capacidad que tiene una organización de dar acceso a su interior y hacerse comprender
Confianza	La capacidad que tiene una organización de que sus públicos le otorguen margen de discrecionalidad en contextos de incertidumbre, y de la que deriva cierta conformidad





# Unidades para intangibles en el sector público



Gouvernement

Français Q Search Canada.ca

MENU ✓

Privy Council Office

#### Public engagement tools and resources

Explore quidance and resources about the different stages engagement projects go through.

#### Public engagement principles

Review the principles that the Government of Canada commits to when engaging with the public.

#### Case studies

Explore and learn from real stories about government public engagement initiatives.

#### Analyze consultation data

Learn to read, work with and analyze data so you can translate information received into actionable knowledge.

#### Join the Public Engagement Community of Practice

Ask peers for advice on GCcollab and work together on common projects.

#### Design an engagement experience

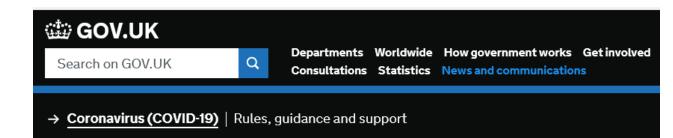
Find hands-on activities you can use in planning a public engagement process.

#### <u>Learning together for better public</u>

Explore videos, activities, resources and more from the online learning program #Learn4PE.

#### Engagement, Gobierno de Canadá





Society and culture > Charities, volunteering and honours

News story

#### Our commitment to corporate social responsibility (CSR)

Responsabilidad Social, Gobierno de Reino Unido

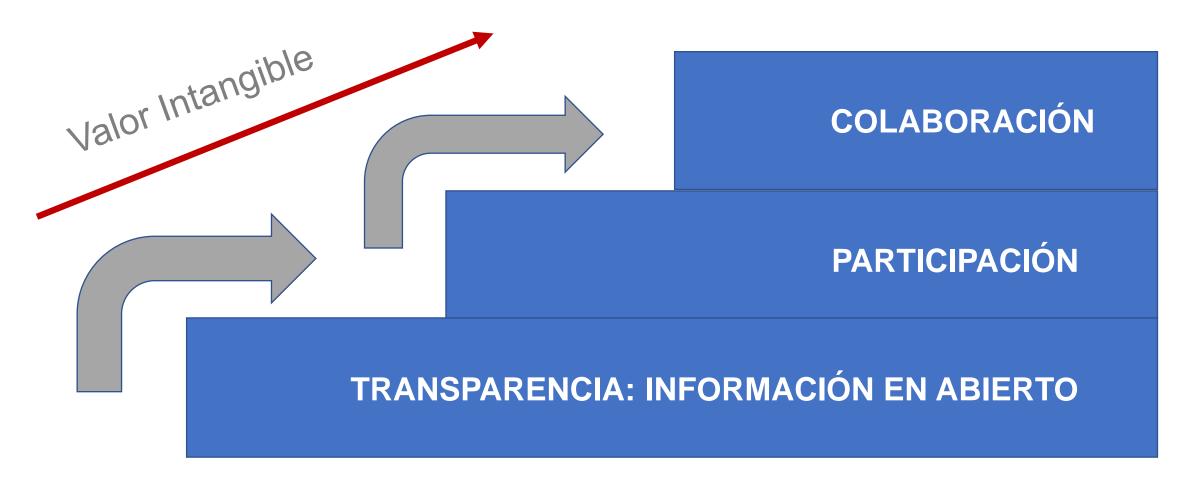


#### **OFFICE OF PUBLIC** ENGAGEMENT

The Office of Public Engagement supports the President's goal of building a government that is inclusive, transparent, accountable, and responsible to its citizens

# Inteligencia Artificial/Gobierno Abierto y valor intangible

# Al Gobierno Abierto y valor intangible



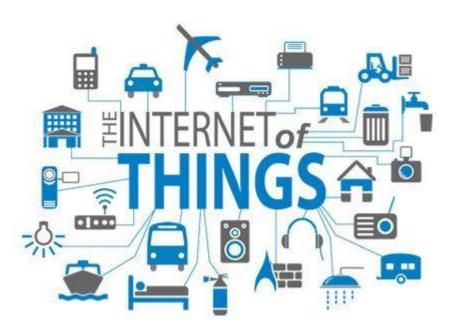
# Propuestas de desarrollo

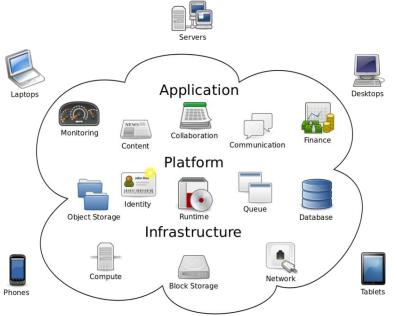


# Aplicar la tecnología para incorporar a los públicos

Propuestas de desarrollo







Cloud computing



**INAP** 



# Algunas experiencias prácticas



**Engagement (Mx)** 



**Capital Social (US)** 



**Capital Intelectual (US)** 



Satisfacción



#### Hospitals



### Transparencia (Australia, Brasil) ¿Confianza?



Analise o aprendizado dos alunos e planeje intervenções

# Emplear Inteligencia Artificial para analizar las señales de la sociedad

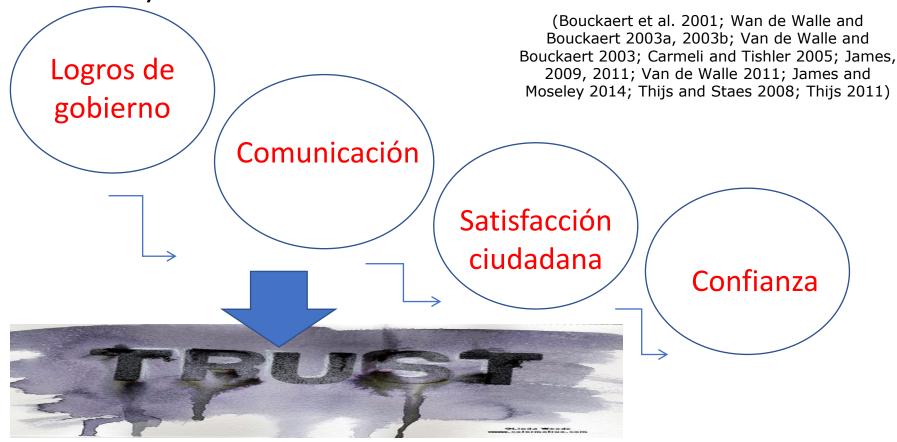
Propuestas de desarrollo





### ¡El misterio de la desconfianza!

No hay relación causal:



#### ¿Qué sabemos sobre el impacto de los proyectos gubernamentales en la confianza ciudadana?

#### **GOBIERNO ELECTRÓNICO** PARTICIPACIÓN CIUDADANA TRANSPARENCIA **POSITIVO** Reduce corrupción (Popescu, 2015), Simplifica trámites, incrementa la satisfacción Refuerza rendición de cuentas, facilita implica a los ciudadanos (French, 2011), y la confianza en el servicio público (Khodaee consensos, incrementa legitimidad, capital incrementa confianza (Auger, 2014; Kim & Hosseinzadeh, 2016; Gracia & Ariño, 2015) social y confianza (Coursey, Yang, & Pandey, & Lee, 2012) 2012; Bovaird et al., 2015; Denhardt & Denhardt, 2015; Yang & Pandey, 2011). **NEGATIVO** Mejora honestidad e integridad, pero La brecha digital incrementa la desconfianza Genera sospecha sobre lo que el perjudica la competencia (Meijer, 2009); en el gobierno (Carrera, Villafuertes, & gobierno se propone (Rhodes, 2003; Head, frustra expectativas ciudadanas, y con Jiménez, 2017); introduce sospechas sobre la 2007; Head, 2008); cuando se politizan, eso, incrementa valoraciones negativas protección de la privacidad (Abu-Shanab, generan sospecha (Sanders & Canel, 2015); (Grimmelikhuijsen et al., 2013); no 2014); el mensaje de logros de gobierno frustra expectativas, reduciendo satisfacción genera confianza ciudadana, e incluso la electrónico reduce la confianza (Gracia & y confianza (Font & Navarro, 2013); reduce (Tolbert & Mossberger, 2006, Ariño, 2015) Grimmelikhuijsen, 2010)

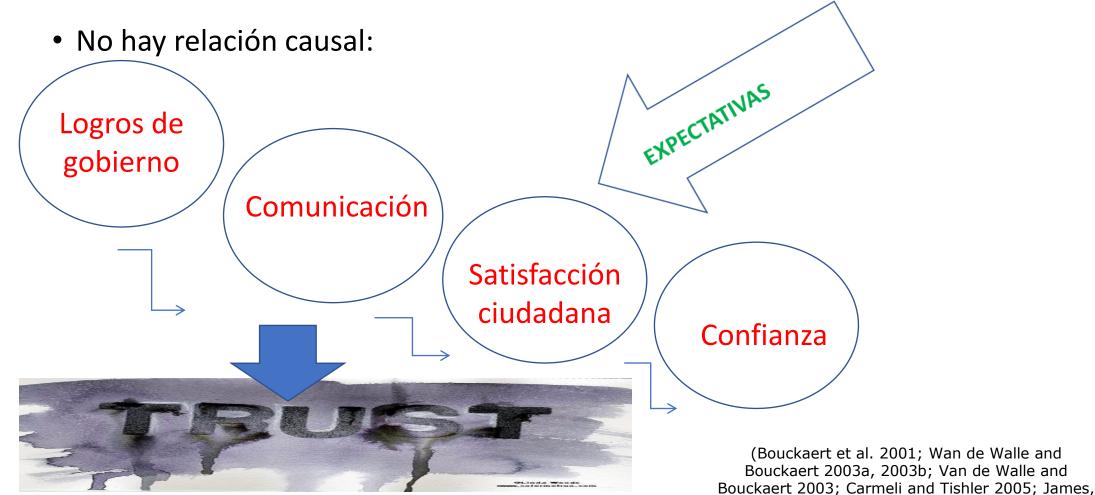
Canel, 2018

#### >Evidencias mixtas



¡El misterio de la desconfianza!

2009, 2011; Van de Walle 2011; James and Moseley 2014; Thijs and Staes 2008; Thijs 2011)





### El efecto de las expectativas

 Lo que la gente espera de lo público influye en sus evaluaciones

 Posible causa de desconfianza: Expectativas no cumplidas, irrealistas o inexistentes



Emplear Inteligencia Artificial para conocer expectativas ciudadanas

# Desarrollar la Agenda 2030 mediante recursos intangibles **Propuestas de desarrollo**





La Agenda de la Sostenibilidad = La Agenda de la Intangibilidad

Sortenibilidad, Inclusividad, Innovación, Integración, Resiliencia, Satisfacción, Compromiso, Igualdad, Calidad institucional...



# Monitorizar la confianza para las alianzas





### IV PLAN DE GOBIERNO ABIERTO ESPAÑA 2020-2024

Política palanca para la Agenda 2030

### TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS



- 1. Reforma del marco regulatorio
- 2. Plan de mejora y refuerzo de la

### **PARTICIPACIÓN**



- 3. Plan de mejora de la participación
- 4. Huella normativa

#### INTEGRIDAD



- 5. Sistemas preventivos de integridad
- 6. Protección de denunciantes

### SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN



- 7. Educación y formación en Gobierno Abierto
- 8. Comunicación inclusiva sobre Gobierno Abierto
- 9. Observatorio sobre Gobierno Abierto

#### ÁMBITOS AUTONÓMICO Y LOCAL



10. Iniciativas de Gobierno Abierto de las CC. AA. y de la FEMP









### IV Plan de Gobierno Abierto España

1. REFORMA DEL MARCO REGULATORIO

2. PLAN DE MEJORA Y REFUERZO DE LA TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS 2.1. Establecimiento de un sistema de acreditación de la transparencia de las entidades públicas y privadas sujetas a la ley de Transparencia. 2.2. Mejora del Portal de la Transparencia, ampliación

1.1. Aprobación del reglamento de la ley transparencia

1.3. Reforma de la Ley de transparencia, acceso a la información Pública y buen gobierno

de la publicidad activa y rendición de cuentas a la ciudadanía, facilitando el seguimiento de planes públicos, informando sobre su cumplimiento. 2.3. Impulso de la apertura de datos y de la

reutilización de la información del sector público

2.4. Buenas prácticas en ámbitos sectoriales: ámbito económico presupuestario, empleo público,

3.1. Desarrollo de una Plataforma de Participación en

3.3. Evaluación y mejora de la participación en planes y programas públicos, a través de medios electrónicos y de redes sociales y en órganos 3.4. Laboratorios de innovación para promover la participación en políticas públicas.

Y FUNCIÓN PÚBLICA

3. PLAN DE MEJORA DE LA PARTICIPACIÓN

el Portal de la Transparencia

registro mercantil



OTROS ODS INVOLUCRADOS

	ODS	OTROS ODS INVOLUCRADO	9. OE Cread
5. SISTEMA DE INTEGRIDAD PÚBLICA			
5.1. Diagnóstico y mejora de los sistemas de integridad pública	16 No arriva		9.1.
<ol> <li>Regulación de un registro de grupos de interés obligatorio (registro de lobbies)</li> </ol>	16 ne armen.		9.2.
<ol> <li>Modificación de la ley de Incompatibilidades del personal al servicio de las Administraciones públicas</li> </ol>	16 New Armonia		9.3.
5.4. Refuerzo de la Integridad en ámbitos específicos: integridad pública e Inteligencia Artificial	16 re-erroes		
6. PROTECCIÓN DE DENUNCIANTES	16 No arriva		9.4.
7. EDUCACIÓN Y FORMACIÓN EN GOBIERNO ABIERTO			9.5.
7.1. Educación en Gobierno abierto dirigida a la ciudadanía en general y al público experto	16 No. articles (Marie Marie)		9.6.
7.2. Elaboración de una guía sobre gobierno abierto	16 No. of the states.		
7.3. Reducción de la brecha digital: Formación y acreditación de competencias de la mujer rural	16 No. article.	5 PRE	9.7.
7.4. ormación de empleadas y empleados públicos	16 ************************************		9.8.
8. COMUNICACIÓN SOBRE GOBIERNO ABIERTO			9.9. E
8.1. Plan de comunicación	16 No. antico.	10 <u>mandar</u> a	9.10.
8.2. Promoción del Gobierno Abierto a nivel internacional	16 New articles		9.11.
8.3. Investigación y debate avanzado en Gobierno Abierto	16 Se anno.		
8.4. Difusión de la producción científica	16 No articles		9.12.
			1

		ODS	INVOLUCRAD
5	9. OBSERVATORIO DE GOBIERNO ABIERTO Creación y puesta en marcha	16 No. article.	
	9.1. Creación de un Comité de Pacientes y Usuarios	16 ns. artic.	3 ************************************
_	9.2. Fomentar la participación de la sociedad civil (federaciones/asociaciones de pacientes afectadas) en los grupos de trabajo de elaboración o de actualización de las Guías de Práctica Clínica.	16 No. atriba.	3 HM
	9.3. Incentivar la participación de federaciones/asociaciones de pacientes en las comisiones y grupos de trabajo constituidos al amparo del Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud.	16 No article in artic	3 mm
_	9.4. Participación del Pueblo Gitano en las políticas públicas	16 No amba.	3 Hallery 10 Stands
_	9.5. Plan de Garantías de Abastecimiento	16 No. Article. Programme Article States	3 ************************************
_	<ol> <li>Publicación los datos sobre sospechas de reacciones adversas de medicamentos de uso humano</li> </ol>	16 No. articles Participation Maked	3 mm
_	<ol> <li>Plan de Transparencia y Gobierno Abierto para el Sistema de Calidad Turística Español</li> </ol>	16 New Arrivan	8 Transmirer
_	9.8. Plan de Conectividad	16 No. articles	9 =====
_	9.9. Ecosistema de datos y servicios geográficos abiertos	16 No errors	9 ======
_	9.10. Transparencia en materia de vivienda y suelo	16 N. artic. In restriction	allen
_	9.11. Participación ciudadana en la definición de la Estrategia de Movilidad segura, sostenible y conectada	16 No. arrivan Security Marie	10 menter 11 menter 12 menter 13 men
ic	9.12. AEMET OpenData – Acceso abierto a información meteorológica y climatológica	16 No. articles 16 No. articles Marie Marie	13 557

OTROS ODS



4. HUELLA NORMATIVA



16 retrone

- ✓ Reputación
- ✓ Legitimidad
- Capital Social

- Legitimidad
- Satisfacción
- ✓ Capital Intelectual

- Confianza
- Stakeholder Engagement
- √ Compromiso ciudadano
- fréfrit 12 E15708GAB **People Prosperity** m **Planet Responsabilidad** Social **Institucional** 10 STREET 1 ALIANZAS Promover la paz, la justicia y sociadades inclusivas **Partnering Peace** 8

- ✓ Marca
- ✓ Reputación
- Legitimidad
- Satisfacción
- ✓ Capital Intelectual

- ✓ Confianza
- ✓ Cultura Organizacional
- ✓ Capital social
- ✓ Transparencia





# Introducir los recursos intangibles en el marco de evaluación de la Agenda 2030

Propuestas de desarrollo

































### ACUERDO MUNDIAL PARA UN MARCO DE EVALUACIÓN

- Conjunto de indicadores mundiales
  - 232 indicadores únicos mundiales
  - Además de los indicadores que elaboran los gobiernos nacionales y regionales



### • Framework para un conjunto de indicadores mundiales

https://unstats.un.org/sdgs/indicators/Global%20Indicator%20Framework A.RES.71.313%20Annex.Spanish.pdf

# Ejemplo

### Objetivo 3. Garantizar una vida sana y promover el bienestar de todos a todas las edades

- 3.1 De aquí a 2030, reducir la tasa mundial de mortalidad materna a menos de 70 por cada 100.000 nacidos vivos
- Tasa de mortalidad materna
- 3.1.2 Proporción de partos atendidos por personal sanitario especializado
- 3.2 De aquí a 2030, poner fin a las muertes evitables de recién nacidos y de niños menores de 5 años, logrando que todos los países intenten reducir la mortalidad neonatal al menos a 12 por cada 1.000 nacidos vivos y la mortalidad de los niños menores de 5 años al menos a 25 por cada 1.000 nacidos vivos
- 3.2.1 Tasa de mortalidad de niños menores de 5 años
- 3.2.2 Tasa de mortalidad neonatal

- 3.3 De aquí a 2030, poner fin a las epidemias del SIDA, la tuberculosis, la malaria y las enfermedades tropicales desatendidas y combatir la hepatitis, las enfermedades transmitidas por el agua y otras enfermedades transmisibles
- Número de nuevas infecciones por el VIH por cada 1.000 habitantes no infectados, desglosado por sexo, edad y poblaciones clave
- Incidencia de la tuberculosis por cada 100.000



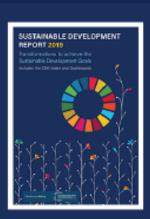


# Reporte anual <a href="https://www.sdgindex.org/">https://www.sdgindex.org/</a>



Sustainable Development Report

ABOUT



### Sustainable Development Report 2019

### Transformations to Achieve the Sustainable **Development Goals**

The Sustainable Development Report 2019 presents the SDG Index and Dashboards for all UN member states and frames the implementation of the Sustainable Development Goals (SDGs) in terms of six broad transformations. It was prepared by teams of independent experts at the Sustainable Development Solutions Network (SDSN) and the Bertelsmann Stiftung.

Download the report

#### Related News & Media

New Report Shows Major Long-Term Transformations are Necessary for Achieving the Sustainable Development Goals

Australia ranked 38th globally on sustainable development

Canada ranked 20th globally on sustainable development

España ocupa el 21º puesto en desarrollo sostenible a nivel

La France au 4ème rang mondial en matière de développement durable

The United States ranked 35th globally on sustainable

### Explore the data



#### Interactive SDG Dashboards

The interactive 2019 SDG Dashboards provide a visual representation of countries' performance by SDGs to identify priorities for action.

#### Additional Materials

2019 G20 and Large Countries Edition

Methodology Paper (2018)

Executive Summary (Adobe Spark)

SDR2019 - Transformations to achieve the SDGs (Prezi)

About the Authors

Citation

JRC Statistical Audit

Behind the numbers: Joint Research Centre Audit of the SDG Index and Dashboards



### Download the data

2019 Results (Excel)

2019 Results (STATA)

2019 Country Profiles

View on Github









10. REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

4. EDUCACIÓN DE CALIDAD

13. ACCIÓN POR EL CLIMA

14. VIDA SUBMARINA

15. VIDA DE ECOSISEMAS TERRESTRES

8. TRABAJO DECENTE Y CREÇIMIENTO ECONOMICO

17. ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS 16. PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SOLIDAS

# Procesos de benchmarking con repercusiones reputacionales







# Introducir recursos intangibles en el marco de evaluación de la Agenda 2030

ODS16: "Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y construir a todos los niveles instituciones eficaces e inclusivas que rindan cuentas"

Meta
16.6: Crear a todos
los niveles
instituciones
eficaces y
transparentes que
rindan cuentas

Indicadores tangibles 16.6.1 Gastos primarios del gobierno en proporción al presupuesto aprobado originalmente, desglosados por sector (o por códigos presupuestarios o elementos similares)

### Indicadores de valor intangible

16.6.2. Proporción de la población que se siente satisfecha con su última experiencia de los servicios públicos (previsto ya en el marco de la ONU)

Otros posibles a desarrollar:

Confianza ciudadana en las instituciones

Grado de compromiso de los ciudadanos con los procesos de gestión pública

Nivel de transparencia

Tabla 1. Aplicación de los recurso	icación de los recursos intangibles a la Agenda 2030				
Recurso intangible	Definición	Aplicación de Agenda 2030 Los datos de los recursos intangibles permitirán:	Ejemplos		
Reputacion R	La capacidad que tiene una organi- zación de que sus públicos reconoz- can su buen comportamiento	Evaluar el reconocimiento por parte de los públicos del comportamiento sostenible de una organización	Indicadores de R aportarán información so- bre el comportamiento conforme a Agenda 2030 de las organizaciones		
Responsabilidad social RS	La capacidad que tiene una organi- zación de ser y mostrarse comprome- tida con el bien común	Evaluar el nivel de compromiso de una organización con la Agenda 2030	Recurso intangible transversal a los 170DSs. Además, x ej.: 12 (consumo y producción sostenibles); 12.7 (prácticas de adquisición pública sostenibles)		
Satisfacción S	La capacidad que tiene una orga- nización de generar en el usuario del servicio público una experiencia positiva	Evaluar el nivel de experiencia positiva que los usuarios tienen de políticas de sostenibilidad de Agenda 2030	Indicadores de S aportarán información so- bre la meta 16.6 (instituciones sólidas)		
Transparencia T	La capacidad que tiene una organi- zación de dar acceso a su interior y hacerse comprender	Evaluar el grado de acceso y comprensión de la información que proporciona una organización sobre sí misma	Los indicadores de T (en sus distintos ámbi- tos) ayudarán a evaluar el ODS16 (institucio- nes sólidas)		
Confianza C	La capacidad que tiene una organi- zación de que sus públicos le otor- guen margen de discrecionalidad para manejar los recursos públicos en contextos de incertidumbre, y de la que deriva cierta conformidad	Evaluar el grado en que una organización consigue que sus públicos le otorguen margen de discrecionalidad y conformi- dad en contextos de incertidumbre.	Indicadores de C en distintos niveles ayuda- rán a medir la capacidad de las organiza- ciones de establecer alianzas (ODS17) para el cumplimiento del resto de ODSs		

Fuente: elaboración propia, a partir de Canel, 2018: 80 y Canel, en prensa.



