

Participación Ciudadana para el desarrollo del turismo y la cultura del Tolima

Experiencia: Plataforma ETHOS



TEMAS CLAVE

Servicios (Múltiples Canales)



PALABRAS CLAVE

Cultura, Turismo, Plataforma, Interacción, Plataforma Web, Participación Ciudadana, Hackathon



LOCALIDAD, PAÍS REGIÓN

Tolima, Colombia, Suramérica



ENTIDADES PARTICIPANTES

Gobernación del Tolima: Entidad Territorial, Sector Gobierno; Universidad de Ibagué: Entidad Territorial, Sector Educación



ESTADO

Implementación



FECHA DE INICIO IMPLEMENTACION

19/11/2013

La Plataforma ETHOS, permite adelantar procesos etnográficos de forma simultánea, desde diferentes lugares geográficos, y realiza la entrega de resultados estadísticos en tiempo real. Esta herramienta busca la caracterización de los problemas, necesidades y oportunidades de los sectores del turismo y de la cultura, así como la identificación de sus posibles soluciones por medio de las TIC.



Justificación, población, objetivo y contexto

LA OPORTUNIDAD QUE SE DESEABA

APROVECHAR:

La Gobernación de Tolima tenía el interés de identificar, capturar, almacenar y priorizar los problemas, necesidades y oportunidades del sector turístico y cultural del departamento del Tolima¹ a través de un ejercicio de participación ciudadana donde se tuvieran en cuenta las opiniones de los actores vinculados a dichos sectores.

Así mismo, se requería que, a través de la generación de discusiones grupales, los diferentes actores sociales hicieran propuestas basadas en las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) para potenciar estos dos sectores en el departamento.

POBLACIÓN QUE SE BUSCABA IMPACTAR

La población que se requería impactar, eran los representantes del sector Turístico y

Cultural de los municipios de Armero, Guayabal, Chaparral, Espinal, Honda, Ibagué, Líbano Mariquita, Melgar y Prado.

Es decir artistas; gestores culturales; promotores turísticos; propietarios y empleados de hoteles y restaurantes; administradores de los guías de los parques turísticos y zonas de reserva; cocineros; asociaciones de empresarios en turismo, entretenimiento, y cultura; y entidades de gobierno e instituciones educativas en los sectores turismo y cultura.

FACTORES IMPULSORES

Fueron varios los factores impulsores, entre ellos, la iniciativa de realizar procesos participativos de la Secretaría de Planeación y TIC de la Gobernación del Tolima, la disponibilidad de recursos humanos y físicos de la Universidad de Ibagué, la disposición de colaboración del equipo de la Gerencia del proyecto Tolima Vive Digital y la participación

activa en procesos participativos de los sectores turístico y cultural en los municipios del departamento.

LOS PRIMEROS PASOS

En mayo del 2012, se realizó la planeación y diseño del proyecto, con un equipo de trabajo conformado por el Secretario de Planeación y TIC, el equipo de la gerencia de proyecto Tolima Vive Digital financiador del proyecto y el equipo del Ejecutor del Proyecto Tolima Vive Digital – Universidad de Ibagué del que hacían parte ingenieros de desarrollo.

Con base en ello, en octubre del 2013 se establecieron los lineamientos para la elaboración del proceso de contratación del desarrollo de la plataforma Web.

¹ Colombia se divide administrativa y políticamente en 33 secciones: 32 departamentos, los cuales son gobernados

desde sus respectivas ciudades capitales, y Bogotá, como Distrito Capital.



Diseño, desarrollo y difusión

EL PROCESO LLEVADO A CABO Y LA SOLUCIÓN

La iniciativa buscaba que a través de una plataforma web se lograra hacer en tiempo real, la recolección, análisis, sistematización y clasificación de la información generada en procesos participativos virtuales y presenciales de planeación con distintos grupos focales

De esta forma la plataforma vincularía procesos etnográficos² de forma simultánea, desde diferentes lugares geográficos y también realizaría la entrega de resultados estadísticos en tiempo real. El nombre que se le dio a la solución fue Plataforma Ethos.

Para el desarrollo de la Plataforma se realizaron las siguientes fases:

1. Convocatoria a la ciudadanía al taller de diseño y estructuración que se realizó en el mes de noviembre del 2013 en los municipios de Armero Guayabal, Chaparral, Espinal, Honda, Ibagué, Líbano Mariquita, Melgar y Prado.

2. Parametrización de la herramienta, es decir, la programación técnica de la plataforma para su normal funcionamiento.
3. Aplicación del taller prueba: este proceso comprendió las siguientes cuatro fases:
 - Se recibieron las intervenciones que registraron los sistematizadores desde cada uno de los sitios donde se encontraban los participantes.
 - Se moderaron las intervenciones antes de pasarlas al panel de experto.
 - Se clasificaron las intervenciones según los criterios establecidos para el panel de expertos.
 - Se generaron reportes estadísticos a partir de las clasificaciones realizadas.

El producto de la aplicación del taller fue:

- Caracterización de los problemas, necesidades y oportunidades de los sectores turismo y cultura.

- Identificación de las posibles soluciones a los problemas, necesidades y oportunidades a través de las TIC.
- Identificación de la existencia en el mercado de software o aplicativos requeridos.
- Conexión entre las necesidades priorizadas en Tolima y los desarrolladores locales de software. Al finalizar los talleres, se entregó a los desarrolladores de la región un portafolio de problemas, necesidades y oportunidades para que propongan y realicen los aplicativos respectivos, mediante una *Hackathon*.

La *Hackathon* dio lugar al desarrollo de 50 aplicaciones en el sector turístico y cultural.

Durante el mes de septiembre del 2014, se realizó la Feria TIC Apps Digital Tolima. Este evento ofreció la oportunidad para que los ciudadanos conocieran e interactuarán con las 50 aplicaciones que fueron creadas por los desarrolladores (estudiantes universitarios y microempresarios de la región), en pro de dar solución a diferentes necesidades de los sectores turístico, cultural y de Gobierno en Línea.

² La Etnografía es el estudio descriptivo de las costumbres y tradiciones de los pueblos.

El objetivo de la feria fue hacer que los empresarios de los diferentes gremios económicos de la región se interesaran en las aplicaciones, lo cual se cumplió, dado que 30 empresarios se encuentran en conversaciones para apadrinarlas y mantenerlas actualizadas.

El proceso de convocatoria a la población objetivo y a los desarrolladores se realizó a través de publicaciones en la página web de la Secretaría de Turismo del Tolima y la de la Gobernación del Tolima, así como publicaciones impresas.



Impacto, evolución y aprendizajes

PRINCIPALES LOGROS

Creaciones o mejoras significativas

Producto de la implementación de esta Plataforma se logró la ideación y desarrollo de 50 aplicaciones móviles y web para los sectores de turismo y cultura.

Principales efectos para la entidad

- Se promovieron espacios de participación ciudadana.
- Se logró conectar demanda y oferta en el desarrollo de soluciones para el sector turístico y cultural del departamento del Tolima.
- Se estimuló el uso de las TICs.

Principales efectos para los usuarios

- Creación de soluciones puntuales a las necesidades plasmadas por ellos mismos.
- Acercamiento con la administración del departamento del Tolima.
- Priorización y visibilidad de sus problemas y necesidades.

³ En Colombia, los planes de desarrollo son la herramienta que orienta las acciones gubernamentales durante los

LO QUE SIGUE HACIA EL FUTURO

Indudablemente, la Gobernación del Tolima tiene como objetivo seguir aplicando esta plataforma para la priorización de necesidades, en diferentes sectores de relevancia para el desarrollo social.

Así mismo, esta herramienta ha sido utilizada para la construcción de planes de acción de las diferentes secretarías de despacho.

Es importante resaltar que esta Plataforma puede ser utilizada a futuro para la construcción de los Planes de Desarrollo³, tanto municipal como departamental, debido al proceso de interacción con la comunidad.

Este último, aspecto promueve la continuidad de la plataforma en el tiempo.

PRINCIPALES APRENDIZAJES

Principales factores de éxito

Dentro de los factores de éxito se pueden destacar la amplia participación de los diferentes actores sociales implicados de

periodos de administración de las distintas entidades gubernamentales (alcaldías, departamentos y

manera directa o indirecta en una necesidad actual.

Así mismo, poder generar empleo para quienes a partir de estas priorizaciones, desarrollarán un producto al servicio del ciudadano, lo cual contribuye al desarrollo de la industria TIC de la región.

Ideas para potenciar los resultados positivos

Los resultados positivos se pueden potenciar a través de la socialización de los logros de esta herramienta a la hora de brindar soluciones específicas a los diferentes sectores.

COMPARTIENDO LA EXPERIENCIA

El principal factor que hace posible que esta experiencia inspire a otras entidades con necesidades u objetivos similares, es que se trata de una herramienta participativa e incluyente que integra conceptos e ideas de los diferentes sectores.

presidencia); se establecen para periodos de 4 años, coincidiendo con los espacios de gobierno.

La invitación a otras entidades consiste en generar espacios de participación que a su vez permitan sistematizar ideas, conceptos o problemáticas que apunten al desarrollo de las regiones, mediante el uso de las TICs y la adecuada planeación.



Información adicional

CONTACTE A LOS PROMOTORES

Fabián Zabala,

Director de Planeación y TIC,
Gobernación del Tolima,
fabian.zabala@tolima.gov.co

Edna Carolina Mora,

Directora TIC,
Gobernación del Tolima,
carolina.mora@tolima.gov.co

FUENTES:

- Gobernación del Tolima (2013). *Documentación candidatura Premios a la Excelencia en Gobierno en línea EXCEL GEL 2013*, Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, noviembre.
- Gobernación de Tolima, Sala de Prensa, <http://www.tolima.gov.co/>, visitado el 22 de octubre del 2014.
- Gobernación de Tolima, Secretaría de Desarrollo Económico, <http://www.tolimaturismo.gov.co/> Visitado el 22 de octubre del 2014.

LOS ARTÍFICES

Estos son los agentes que han hecho parte del proyecto y su contribución.

NOMBRE	ROL
Gobernación del Tolima - Secretaría de Planeación y TIC.	Dirección del proyecto. Generación de idea, aporte de recursos técnicos y económicos, seguimiento de resultado, implementación y difusión de la plataforma.
Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – Vive Digital regional	Colaborador. Aporte técnico y económico.
Universidad de Ibagué - Tolima Vive Digital	Aliado. Generación de Idea, Aporte de recursos técnicos, implementación.

LOS HITOS

Los momentos clave de la experiencia presentada son los siguientes:

AÑO	MESES	FASES	HITOS
2012 - 2013	Mayo	Diseño	Generación de idea (Mayo de 2012)
			Reuniones de planeación con el equipo diseñador. (Octubre de 2013)
2013 - 2014	Noviembre	Implementación	Lanzamiento Plataforma ETHOS (Noviembre de 2013)
			Identificación de Problemas y Soluciones (Noviembre de 2013)
			Feria TIC APPS Digital Tolima. (Septiembre de 2014)