



**HERRITARRAK ARDATZ DITUEN
BERRIKUNTZARI BURUZKO
JARDUNALDIA**

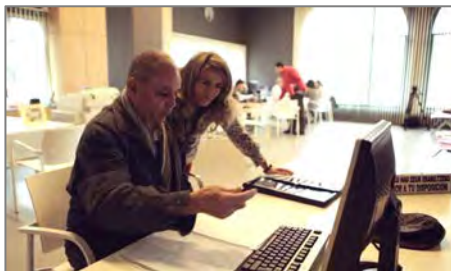
**JORNADA SOBRE INNOVACIÓN
CENTRADA EN LA CIUDADANÍA**

Bilbao, 17 DE FEBRERO DE 2015

INTRODUCCIÓN / *Cómo hemos llegado hasta aquí*

Euskadi ha hecho de la innovación una de las **estrategias clave** para construir su futuro. Y la innovación, al menos su invocación, también ha alcanzado el ámbito de las administraciones públicas.

La Atención a la Ciudadanía es un ámbito prioritario para los Municipios Vascos que se incorpora como eje específico en el **Plan de Acción de EUDEL** la presente legislatura 2011-2015. Este objetivo se materializa en un programa de formación y acompañamiento a los ayuntamientos, impulsado en colaboración por EUDEL y el IVAP.



Diagnóstico y Agendas de Innovación (AIL)

En el periodo 2009-2014, EUDEL apoya las agendas de innovación de **41 ayuntamientos vascos**, y en 2012 se realiza un **diagnóstico de autoevaluación** dirigido al conjunto de ayuntamientos de la CAE para conocer su situación de partida en el ámbito de la innovación pública local.

Del análisis del diagnóstico y de las Agendas se identifica el interés de la mayoría de los municipios por implantar y/o avanzar en los servicios de atención integral a la ciudadanía: concentrar la atención, mejorar la accesibilidad y la comunicación, agilizar procedimientos y trámites, etc.



Red de SAC

Para dar respuesta a esta necesidad, en mayo de 2012 se crea la Red de SAC. Un espacio de intercambio de **experiencias y aprendizaje** mutuo entre ayuntamientos que desean desarrollar o innovar en la mejora de sus servicios de atención ciudadana.

En los últimos dos años (2013-2015), **16 ayuntamientos** han participado en el "Plan de Formación con Acompañamiento" para implantar **servicios integrales** de atención a la ciudadanía.



Proyecto colaborativo entre municipios (**trabajo en red**)

- **Formación, metodología práctica y asesoramiento** político y técnico
- **Proceso** de un año de duración para diseñar, implantar y evaluar el Servicio de Atención a la Ciudadanía en el municipio.

Resultados de la Evaluación:



- **Interno: cambio cultural, organización**

El proceso de puesta en marcha, en general, es recordado como un gran esfuerzo por el personal político y técnico municipal, por el cambio que supuso a todos los niveles: formación, procedimientos y trámites, espacio físico, organización interna...

- **Externo: mejora de la percepción ciudadana**

La ciudadanía percibe una mejora, que de entrada identifica con cambios en aspectos tangibles, por ejemplo, el diseño de la oficina o los materiales informativos. La posibilidad de recibir toda la atención en el mismo punto y la reducción del "papeleo" son aspectos especialmente valorados.

EFICIENCIA: en todo servicio público, la búsqueda de modos más eficientes de prestación es siempre un objetivo.

TRANSPARENCIA: la mejora y el avance en los servicios de Atención Ciudadana con un enfoque integral (todo tipo de servicios) y eje transversal (en todas las áreas) se vislumbra como una **herramienta clave, necesaria** para mejorar la transparencia, participación y colaboración ciudadana en la gestión municipal.



Supone también una oportunidad de renovación y rediseño de los procesos internos de las administraciones que incorpore la interacción tanto personal como virtual con la ciudadanía y las empresas como instrumentos de **inclusión social**

Metodología y pensamiento de diseño

Incorporar la perspectiva de las personas que utilizan un servicio no es fácil, sin embargo cada vez más entidades, públicas o privadas, lo consideran imprescindible.

Una de las corrientes más difundidas en los últimos años es el *design thinking* o **pensamiento de diseño**. Supone la aplicación del diseño a todo tipo de retos y problemas. El pensamiento de diseño pone el foco en las personas como motor de la innovación, y considera que el terreno más fértil para innovar surge en la confluencia entre lo que quieren las personas (lo deseable), lo factible desde el punto de vista de la tecnología (TICs), del marco jurídico-normativo, y lo económicamente viable.

Formación en Innovación

Los ayuntamientos del siglo XXI no pueden anquilosarse, si quieren evitar ser desbordados por los continuos cambios sociales. Para transformarse necesitan formación, sobre todo, nueva **formación** en innovación.



Innovación es promover la construcción colectiva de conocimientos y soluciones orientadas a la acción. *Desde el autodescubrimiento de la necesidad y de las propias capacidades.*

Desde el conocimiento de las respuestas que otros le están dando a dicha necesidad.

INNOVACIÓN CENTRADA EN LA CIUDADANÍA

En los últimos programas en el ámbito de la Atención Ciudadana (SAC), EUDEL ha comenzado a recoger también la **valoración cualitativa** de la propia ciudadanía usuaria de los servicios municipales SAC. El objetivo es testar y desarrollar una **metodología de evaluación** cualitativa, específica para la administración local, que permita a los ayuntamientos medir el grado de satisfacción con el servicio prestado e incorporar la perspectiva ciudadana en el rediseño de tanto de servicios en marcha como de futuros proyectos.

La idea de aplicar las aproximaciones de la innovación abierta y el pensamiento de diseño en la Administración pública no surgen en un único lugar. Uno de los referentes más reconocidos es el **Mindlab danés**, cuya misión es "implicar a la ciudadanía en el desarrollo de soluciones innovadoras para la sociedad". Fue en el Mindlab donde se acuñó el término de *Citizen Centered Innovation* o **Innovación Centrada en la Ciudadanía**.

En realidad, debemos ver la incorporación de estas aproximaciones en un contexto más amplio, el de la transformación de la Administración hacia un modelo distinto, que se ha dado en llamar la **Administración abierta**: aquella que acepta la complejidad, en lugar de resistirse a ella; construye alianzas con su entorno, en lugar de optar por la acción unilateral; y, sobre todo, pone el foco en la ciudadanía, en vez de ponerlo en el sistema. Los ciudadanos y las ciudadanas son quienes protagonizan el cambio, ya que comienzan a implicarse en la creación y producción de trámites, procedimientos, servicios, programas, políticas, etc.

JORNADA

Herritarrak ardatz dituen berrikuntza

Data: 2015eko otsailaren 17a

Tokia: EUDELen egoitza, (Bilbo)

Helburua:

Zabalkunderako hitzaldi bat eta tailer tekniko (worklab) bat programatu dira, Europako joera eta esperientzia berriak Euskal Udalei ezagutaratzeko asmoz eta zerbitzu publikoak (bir)diseinatzeko prozesuan herritarren ikuspegia sartzeko erak lantzen hasteko.

Innovación centrada en la ciudadanía

Fecha: 17 de febrero de 2015

Lugar: sede de EUDEL, (Bilbao)

Objetivo:

Se han programado una conferencia divulgativa y un taller técnico (worklab) con el objetivo de dar a conocer a los Ayuntamientos vascos las tendencias y experiencias en el ámbito de Europa en torno a la incorporación de la perspectiva ciudadana al diseño/rediseño de servicios.

PROGRAMA

10.00-11.15 Hitzaldia (Rowena Young)

Sarrera, joera berriak eta benchmarkinga herritarrak ardatz dituen zerbitzu publikoak diseinatzeko

11.15 Atsedenaldia

11.30-13.30 Tailer teknikoa (Worklab)

Ekintzetarako metodologia eta tresnak: citizen journey map eta pertsonak edo arketipoak

10.00-11.15 Conferencia (Rowena Young)

Introducción, nuevas tendencias y benchmarking en el diseño de servicios públicos centrados en la ciudadanía

11.15 Descanso

11.30-13.30 Taller técnico (Worklab)

Metodología y herramientas para la acción: citizen journey map y personas o arquetipos

PONENTE: ROWENA YOUNG



Rowena Young dirige el trabajo de la organización británica The Young Foundation en el campo de la sanidad y la asistencia social. Tiene más de 15 años de experiencia en iniciativas de innovación social, tanto en la Administración como en la Academia, la empresa privada y el mundo asociativo. Ha contribuido a la generación de soluciones creativas para fomentar la agricultura comercial en comunidades pobres, lograr que parados de larga duración accedan al mercado de trabajo o combatir la obesidad a partir del cambio de comportamientos, entre otros temas.

The Young Foundation es una entidad sin ánimo de lucro que se define como un think tank especializado en la "innovación social para hacer frente a la desigualdad estructural".

Gracias a sus programas de innovación social, se han convertido en un referente internacional en el diseño de servicios público y sus recomendaciones son muy consideradas por entidades como el Gobierno Británico o la Unión Europea.

TALLER WORKLAB

El taller técnico (Worklab) tiene varios **objetivos**:

- **Aprender haciendo.** Trabajar por equipos en un proyecto común de ICC
- Ir del “por qué” al “cómo”. Ver el proceso, la metodología y algunas técnicas habituales (‘**citizen journey map**’ y ‘**personas o arquetipos**’)
- Compartir la **experiencia**. Poner en común los resultados y evaluar entre todos/as
- **Reflexionar.** Intercambiar opiniones en torno a la ICC

Dinámica

Para trabajar, las personas asistentes se dividen en grupos de unos 5/6 asistentes, que reciben el seguimiento y el apoyo del equipo de dinamización a lo largo de todo el ejercicio. Como en un WOKA, una persona de cada grupo asume el rol de “**secretario/a**”, y se encarga de completar **las fichas** elaboradas ad hoc para el ejercicio; así como de presentar el proyecto al resto de grupos al final de la sesión.

Contenido

El ejercicio programado intercala teoría y práctica. La parte práctica pretende ser un “simulacro” de un proyecto de ICC y está estructurada en **10 pasos** lógicos, fáciles de comprender y de seguir para el grupo. Teoría y práctica avanzan en paralelo, como se muestra en el siguiente esquema:

Contenido “teórico”

- Presentación personal
- Innovar en la Administración
- Objetivos de la sesión
- La actitud de diseño
- El proceso de diseño
- La fase de observación
- Técnica “personas o arquetipos”
- **Técnica “journey map”**
- La fase de creación

Ejercicio práctico

- Paso 1: **Escoger un servicio**
- Paso 2: Formular un reto
- Paso 3: Definir un arquetipo
- Pasos 4 y 5: Crear el journey map
- Paso 6: Analizar el journey map
- Paso 7: De oportunidades a ideas
- Paso 8: **Presentar el proyecto**
- Paso 9: Evaluar el trabajo realizado
- Paso 10: Debate

Debate y conclusiones

Al final del taller, se abre el debate en torno a la Innovación Centrada en la Ciudadanía y las posibilidades que puede ofrecer a los Ayuntamientos para la mejora en el diseño y desarrollo de sus servicios públicos, tanto los específicos de SAC como los del resto de áreas municipales.



¿Qué puede aportar esta nueva aproximación, la *Innovación Centrada en la Ciudadanía*, aplicada a un **servicio integral** como el **SAC**, para el conjunto **ayuntamientos** de Euskadi?