

# Ficha de proyecto

<b>Elaborador de la ficha</b> Susana Barriga Corregidor		
<b>Denominación del proyecto</b> <b>Codiseño de servicios públicos</b>		
<b>Breve descripción del proyecto:</b>	<p>Las relaciones de la ciudadanía con las administraciones son complejas, con servicios públicos en ocasiones diseñados exclusivamente desde la perspectiva del funcionariado sin tener en cuenta la orientación a las personas usuarias. Ello implica dificultades para la ciudadanía a la hora de acceder a la información, utilizar una web, o la realización de trámites tan sencillos como puede ser pagar una multa.</p> <p>El programa de Diseño Colaborativo de Servicios Públicos del LAAAB buscar repensar los servicios públicos, rediseñarlos, adaptarlos a la sociedad de la información y el conocimiento y hacerlo contando con la participación de la ciudadanía. La metodología a aplicar, está basada en la filosofía de trabajo de design thinking.</p> <p>El principal cambio implica pasar de un diseño exclusivo del servicio por parte de expertos burócratas a un diseño en el cual la fuente de información primordial son las personas y lo que estas experimentan en relación a un tema en concreto directamente relacionado con el servicio público.</p> <p>Objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Modernizar los servicios públicos poniendo a las personas en el centro</li><li>- Promover la participación del personal al servicio de la Administración y de la ciudadanía en la creación y reflexión de los servicios públicos para incrementar la confianza entre ambos</li></ul>	
<b>Palabras clave del proyecto:</b>	Innovación, servicio público, participación ciudadanía	
<b>Organismos responsables del proyecto:</b>	Gobierno de Aragón; Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales; Dirección General de Gobierno Abierto e Innovación Social	
<b>Otras entidades participantes:</b>	-	
<b>Punto de contacto del proyecto:</b> gobiernoabierto@aragon.es	<b>Localidad del punto de contacto del proyecto:</b> Zaragoza	<b>Año de finalización del proyecto:</b> -
<b>Documentación de interés</b>	-	
<b>Enlaces de interés</b>	<a href="https://www.laaab.es/categoria/disenio-colaborativo-de-servicios/">https://www.laaab.es/categoria/disenio-colaborativo-de-servicios/</a>	
<b>Observaciones</b>	-	

# Ficha de proyecto

## Temas clave

Identifique un mínimo de 3 y un máximo de 6 temas clave para los que el proyecto pueda considerarse como un ejemplo de su puesta en práctica

- El proyecto tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos, por ejemplo:
  - El proyecto tiene por objetivo resolver problemas de los ciudadanos
  - El proyecto tiene por objetivo la mejora en los servicios e instituciones públicas
  - El proyecto tiene por objetivo la implantación de políticas públicas
  - El proyecto tiene por objetivo resolver situaciones de crisis o sobrevenidas
- El proyecto cuenta con el respaldo de promotores y recursos, por ejemplo:
  - El proyecto cuenta con el impulso de intraemprendedores o de promotores clave
  - El proyecto cuenta con el compromiso visible de las partes interesadas
  - El proyecto cuenta con recursos económicos dedicados a la innovación
  - El proyecto cuenta con una cobertura normativa aplicada con efectividad
- El proyecto responde a un enfoque sistemático de innovación, por ejemplo:
  - El proyecto plantea una estrategia y una visión específica sobre la innovación
  - El proyecto plantea horizontes a medio y largo plazo más allá del ciclo político
  - El proyecto plantea un enfoque de innovación abierta y de abajo a arriba
  - El proyecto plantea la innovación como parte de los procesos de gestión
- El proyecto fomenta capacidades y actitudes para la innovación, por ejemplo:
  - El proyecto fomenta la formación en competencias para la innovación
  - El proyecto fomenta la creatividad, la proactividad y la apertura de mente
  - El proyecto fomenta la especialización de personal en técnicas de innovación
  - El proyecto fomenta los incentivos y la puesta en valor de las personas innovadoras
- El proyecto utiliza metodologías y herramientas para la innovación, por ejemplo:
  - El proyecto utiliza marcos de trabajo o modelos específicos para la innovación
  - El proyecto utiliza metodologías y herramientas que facilitan la innovación
  - El proyecto utiliza soluciones tecnológicas para la innovación
  - El proyecto utiliza y gestiona conocimiento especializado en innovación
- El proyecto vence las barreras organizativas y culturales a la innovación, por ejemplo:
  - El proyecto vence las estructuras jerarquizadas y estancas
  - El proyecto vence las rutinas burocráticas de las administraciones públicas
  - El proyecto vence la resistencia y la ansiedad asociada a los cambios
  - El proyecto vence las actitudes reactivas de algunas partes interesadas
- El proyecto incorpora a la ciudadanía en los procesos de innovación, por ejemplo:
  - El proyecto incorpora a la ciudadanía en sus procesos de diseño y de decisión
  - El proyecto incorpora a la ciudadanía en espacios compartidos para la innovación
  - El proyecto incorpora la transparencia y rendición de cuentas en la innovación
  - El proyecto incorpora la percepción de la ciudadanía en la innovación
- El proyecto conecta con aliados, y con ecosistemas y redes para la innovación, por ejemplo:
  - El proyecto conecta y trabaja con otras organizaciones aliadas para la innovación
  - El proyecto conecta con ecosistemas de organizaciones innovadoras
  - El proyecto conecta con redes profesionales y académicas sobre innovación
  - El proyecto conecta con innovadores del sector privado y de la sociedad civil
- El proyecto construye espacios de participación y colaboración para la innovación, por ejemplo:
  - El proyecto construye laboratorios de innovación para la colaboración
  - El proyecto construye centros de innovación especializados en temáticas específicas
  - El proyecto construye mecanismos de participación para la innovación
  - El proyecto construye espacios de diálogo y reflexión para la innovación
- El proyecto desarrolla sistemas de anticipación, de exploración y de pruebas para la innovación, por ejemplo:
  - El proyecto desarrolla sistemas de innovación anticipativa frente a escenarios futuros
  - El proyecto desarrolla sistemas de exploración de nuevos ámbitos y soluciones
  - El proyecto desarrolla sistemas de pruebas seguras (por ejemplo, entornos "sandbox")
  - El proyecto desarrolla experimentos para comprender mejor problemas y soluciones
- El proyecto promueve un ambiente favorable a la asunción de riesgos para la innovación, por ejemplo:
  - El proyecto promueve la aportación de sugerencias innovadoras
  - El proyecto promueve las iniciativas de lanzar e implantar soluciones innovadoras
  - El proyecto promueve la aceptación de fallos en las actuaciones innovadoras
  - El proyecto promueve el cuestionamiento del estatus quo con visiones innovadoras
- El proyecto utiliza procesos de aprendizaje y mejora continua de la innovación, por ejemplo:
  - El proyecto utiliza mecanismos de aprendizaje mediante la retrospectiva
  - El proyecto utiliza repositorios de prácticas de referencia en innovación
  - El proyecto utiliza redes entre pares para el aprendizaje sobre la innovación
  - El proyecto cuenta con sistemas de mejora continua de los procesos de innovación
- El proyecto organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación, por ejemplo:
  - El proyecto organiza repositorios de conocimiento para la innovación
  - El proyecto organiza comparativas cruzadas de prácticas entre innovadores
  - El proyecto organiza la investigación y la divulgación científica sobre la innovación
  - El proyecto organiza la difusión de resultados y lecciones aprendidas en la innovación
- El proyecto incorpora mecanismos de evaluación de la innovación, por ejemplo:
  - El proyecto incorpora la evaluación ex-ante y ex-post en las actuaciones innovadoras
  - El proyecto incorpora la evaluación por agentes externos e independientes
  - El proyecto incorpora a la ciudadanía en la evaluación de actuaciones innovadoras
  - El proyecto incorpora la evaluación en la toma de decisiones sobre la innovación
- El proyecto hace visibles los resultados de la innovación, por ejemplo:
  - El proyecto hace visibles iniciativas innovadoras mediante premios o reconocimientos
  - El proyecto hace visible la innovación a la ciudadanía con acciones de comunicación
  - El proyecto busca casos de éxito de la innovación para su visibilización
  - El proyecto hace visible al sector público como referente en innovación