

# PROGRAMA CODISEÑO DE SERVICIOS PÚBLICOS - DCS



**LWV3**  
Laboratorio de Aragón [Gobierno] Abierto.

**Cadi**

 **GOBIERNO  
DE ARAGON**

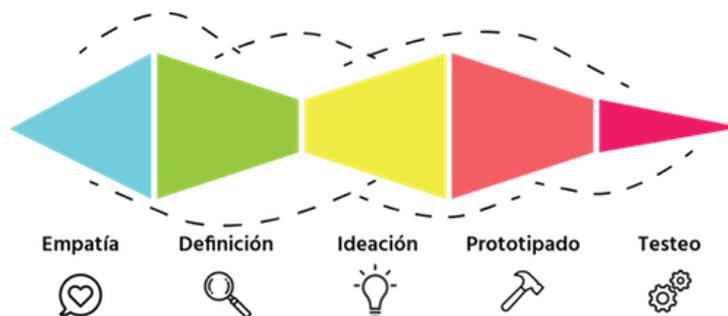
## PROGRAMA DE DISEÑO COLABORATIVO DE SERVICIOS - DCS

El **Laboratorio de Aragón [Gobierno] Abierto – LAAAB** es un proyecto de la Dirección General de Gobierno Abierto e Innovación Social para fomentar la participación ciudadana en la sociedad de la información y el conocimiento. Un laboratorio de innovación democrática para el diseño abierto y colaborativo de políticas públicas.

Dentro de su Línea “Procesos participativos. Diseño abierto y colaborativo de políticas públicas” se incluye tanto la realización de procesos participativos en torno a leyes, reglamentos o planes, como el diseño colaborativo de servicios públicos incorporando la visión de los ciudadanos.

La metodología a aplicar, en el marco de la filosofía de trabajo de design thinking, es la de diseño colaborativo de servicios, que supone la realización de las fases que se describen al final del documento para el diseño o re-diseño de los servicios públicos.

### Fases en un proceso de *Desing Thinking*



El principal cambio de perspectiva respecto al tradicional diseño de servicios públicos en la administración es que se debe 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.

En este sentido, la Dirección General de Gobierno Abierto e Innovación Social cuenta con sobrada experiencia en el ámbito de la participación ciudadana, vital en cualquier proceso de diseño. Para completar su experiencia en todas las fases de diseño se ha buscado la alianza estratégica con el **Centro Aragonés de Diseño Industrial (CADI)**, centro de referencia de carácter técnico, del Departamento de Industria, Competitividad y Desarrollo Empresarial del Gobierno de Aragón.

El CADI tiene como objetivo mejorar la posición de las organizaciones, fomentando entre ellas la adopción del diseño como un valor estratégico, que proporciona innovación a

los productos y a los servicios, a los soportes en que estos se presentan al mercado, y que contribuye a fijar una imagen de las organizaciones diferenciada y moderna, en un entorno cada vez más competitivo y globalizado. Así mismo, el CADi es un elemento para que a través suyo se pueda profundizar en la utilización del diseño desde los diferentes ámbitos de la Administración en el desempeño de sus respectivos programas de actuación con relación a los ciudadanos.

A este respecto, el LAAAB y el CADi realizaron un proyecto piloto de diseño de servicios en 2019, para el que contaron con la colaboración del Instituto Aragonés de Empleo (INAEM) y que estuvo basado en la mejora de los espacios de auto-información para el ciudadano en su red de oficinas de empleo. La información de este proyecto se puede consultar en <http://www.laaab.es/2019/07/codisenoserviciospublicos/> y se incluye en anexo al presente documento.

El éxito de este programa piloto, que va a llevar a que el INAEM extienda progresivamente el nuevo modelo de puntos de autoinformación a toda su red de oficinas nos anima a continuar desarrollando esta línea de trabajo.

## **CONVOCATORIA ABIERTA DE REDISEÑO DE SERVICIOS PÚBLICOS**

Con vistas a 2020 el LAAAB ha decidido realizar una convocatoria interna a los órganos y entidades del Gobierno de Aragón que deseen realizar un diseño colaborativo de sus servicios públicos.

De esta convocatoria, el LAAAB y el CADi seleccionarán un **máximo de tres proyectos** anuales a los cuales se les ofrecerá el siguiente soporte:

- Asesoría por consultoras especializadas en procesos de participación ciudadana y estudios de diseño especializados en diseño de servicios. (El LAAAB asumirá los costes económicos derivados de las contrataciones necesarias)
- Apoyo y seguimiento durante el proceso del LAAAB y el CADi.

**Los órganos y proyectos seleccionados deberán comprometerse a aplicar la metodología del proyecto de Diseño Colaborativo de Servicios en un calendario máximo de 12 meses y a realizar una difusión de los resultados del proyecto en las jornadas y medios de difusión que establezca el LAAAB. La implicación de la organización y de su personal en el desarrollo de las actividades a realizar resulta imprescindible para el éxito del proyecto.**

## Metodología del DISEÑO COLABORATIVO DE SERVICIOS - DCS

Metodología para garantizar la participación del usuario final en el proceso de creación de propuestas de mejora.

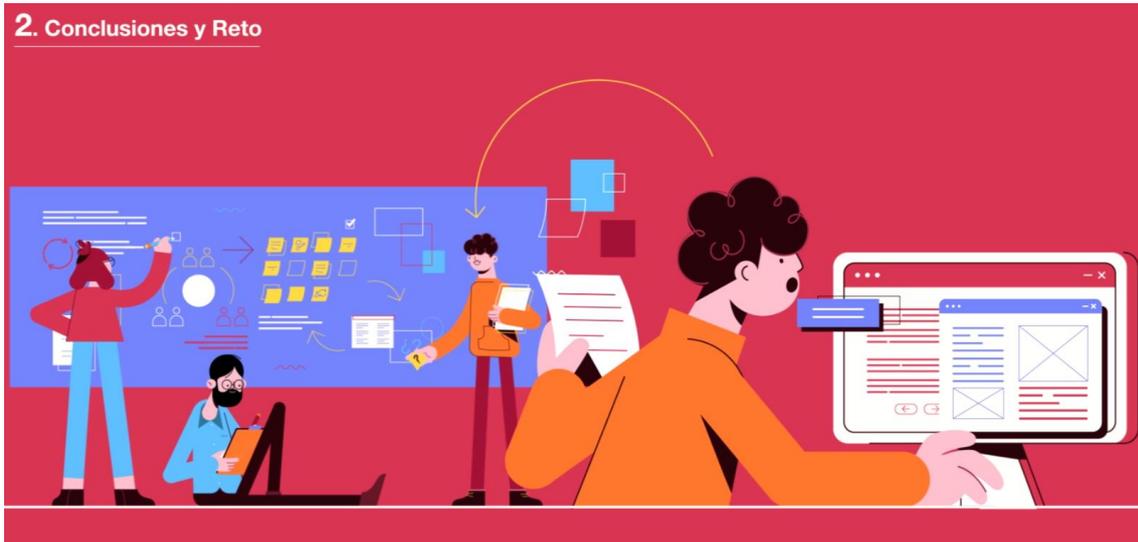
### Fase 1: Investigación



- Reunión con la organización, diseño de un plan de investigación sobre los usuarios.
- Aplicación de técnicas de investigación de usuarios.
- Confección del 'mapa del viaje del cliente' con los puntos de contacto y las emociones del usuario sobre la experiencia actual.

Se hará énfasis en la medición del grado de satisfacción del usuario respecto al servicio existente. En esta fase se establecerá contacto con los usuarios del servicio, tanto trabajadores como usuarios beneficiarios o finales. Todos participarán activamente de la investigación. Se realizará la dinámica más adecuada al tipo de servicio que se esté trabajando y a sus características como usuarios (dinámica, taller, entrevista...), potenciando aquellas más cualitativas, que nos ayuden a realizar mapas de empatía.

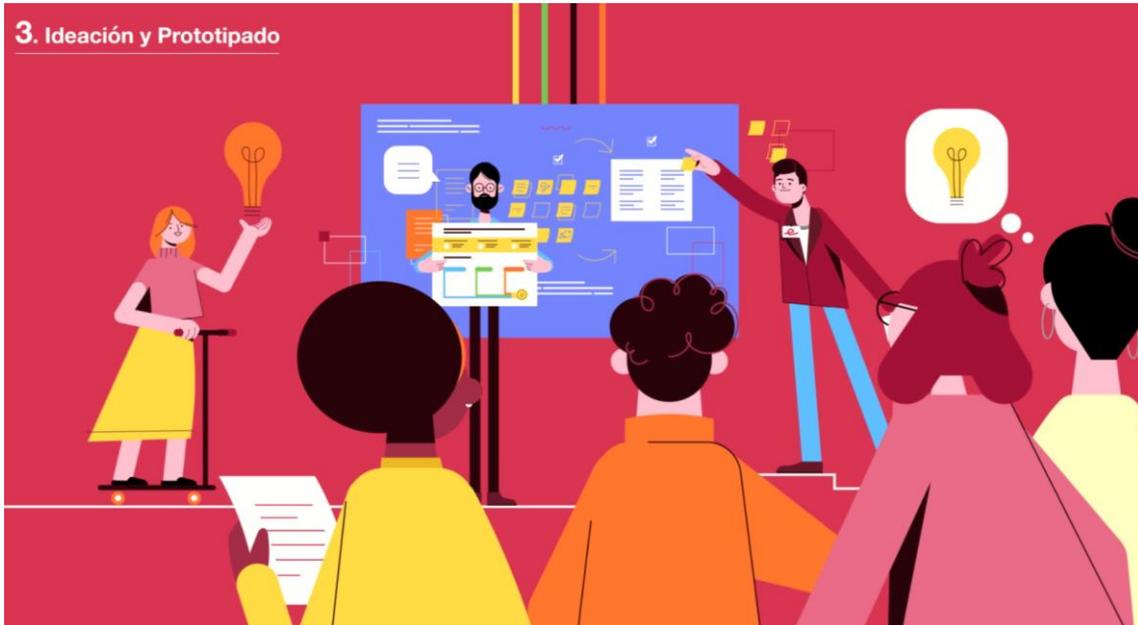
## Fase 2: Conclusiones y selección del reto



- Presentación de las conclusiones de la investigación, haciendo especial hincapié en los aspectos clave, necesidades y objetivos de los usuarios.
- Propuesta de al menos tres aspectos del servicio o retos de actuación sobre los que diseñar nuevas soluciones, jerarquizando las acciones en función de los intereses de los usuarios.
- La empresa de diseño entregará un informe del proceso seguido, las conclusiones y recomendaciones para continuar con el proceso de diseño.
- La organización determinará en colaboración con la empresa de diseño que reto abordar en la siguiente fase.

En esta fase, a los usuarios (trabajadores y beneficiarios) se les presentarán los retos detectados para que jerarquicen su importancia según su experiencia, o puedan proponer otros retos de su interés en base a los objetivos planteados.

### Fase 3: Ideación. Prototipado. Test. Iteración



- Desarrollo de una fase de ideación, co-creación con usuarios y selección de propuesta/s.
- Realización de un/os prototipos rápidos para la nueva propuesta del servicio.
- Ejecución de un test de la/s idea/s seleccionada/s con los usuarios finales.
- Evolución de la idea por la incorporación de la información de los test.
- Definición final de la misma.

Durante esta fase se realizarán talleres de co-creación con los usuarios, tanto trabajadores como usuarios finales. Se medirá el grado de satisfacción del usuario respecto al nuevo concepto, con base al prototipo o prototipos desarrollados.

## Fase 4: Definición del servicio



- Elaboración de un mapa o blue print básico de la idea desarrollada con descripción de las principales necesidades.
- Diseño de modelos/plantillas para los puntos de contacto necesarios para la implementación del servicio, que permitirán a la organización, el desarrollo posterior de las mismas.<sup>1</sup>
- Recomendaciones para su puesta en marcha.
- Elaboración de un dossier de resultados, entregable del proyecto, que recoja la voz del usuario final (con citas, vídeos de entrevistas gravadas con opiniones de los usuarios finales...), visual y atractivo, que sea útil como herramienta de difusión de resultados.

---

<sup>1</sup> En los casos en los que el diseño del servicio suponga el desarrollo de funcionalidades digitales para configurar la experiencia del usuario, estas deberán quedar definidas y documentadas con el alcance de un prototipo no funcional. Si por su parte en el desarrollo del proyecto de diseño del servicio la definición del local físico adquiriese especial relevancia deberá quedar definido en el plano físico con el alcance de un prototipo no funcional, y en el gráfico deberán quedar definidos los rasgos sustanciales de manera que posibiliten un desarrollo final posterior. En los casos en que se considerasen relevantes ambos aspectos habrá que elegir uno para su definición.

**FICHA DE SOLICITUD DE PARTICIPACIÓN EN EL PROGRAMA 2020 DE  
CODISEÑO COLABORATIVO DE SERVICIOS PÚBLICOS (recepción de solicitudes  
hasta el 29 de noviembre)**

Órgano o entidad:
Departamento:
Responsable político de la unidad:
Datos de contacto:
Responsable técnico:
Datos de contacto:
Nombre del servicio público a codiseñar:
Existente en la actualidad (Sí/No):
Descripción del servicio público:

Normativa de referencia:
Nº de trabajadores implicados en la prestación del servicio:
Descripción de la estructura territorial y digital de prestación del servicio:

Don \_\_\_\_\_, en calidad de (*Director General o asimilado*), de la (*Dirección General, Entidad de Derecho Público u Organismo Autónomo*) del (*Departamento de \_\_\_\_\_*) del Gobierno de Aragón, SOLICITA su participación en la convocatoria 2020 de proyectos de Diseño Colaborativo de Servicios Públicos, comprometiéndose a la colaboración de su organización en el buen desarrollo del proyecto, a facilitar los contactos y la participación de los ciudadanos destinatarios del servicio público y a finalizar el proyecto en un plazo máximo de 12 meses desde el inicio del proyecto.

En \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2019



DIRECTOR GENERAL DE GOBIERNO ABIERTO E INNOVACIÓN SOCIAL