

# Innovación en el Sector Público

Álvaro V. Ramírez Alujas / @redmatriz

Orlando Rojas Romero / @orlan2rojas

Clase 2

18 marzo 2021

# Antes de comenzar

1. Designar **co-anfitrión**.
2. Asegurar que clase se esta **grabando**.
3. Por favor usar **nombre y apellido**.
4. Por favor solo **prender micrófonos** cuando necesitamos hablar.
5. Por favor **levantar la mano** para avisar que deseamos hablar.

# **Metodología de innovación basada en el pensamiento de diseño**

**¿A qué nos referimos con  
innovación basada en el  
pensamiento de diseño?**



User experience

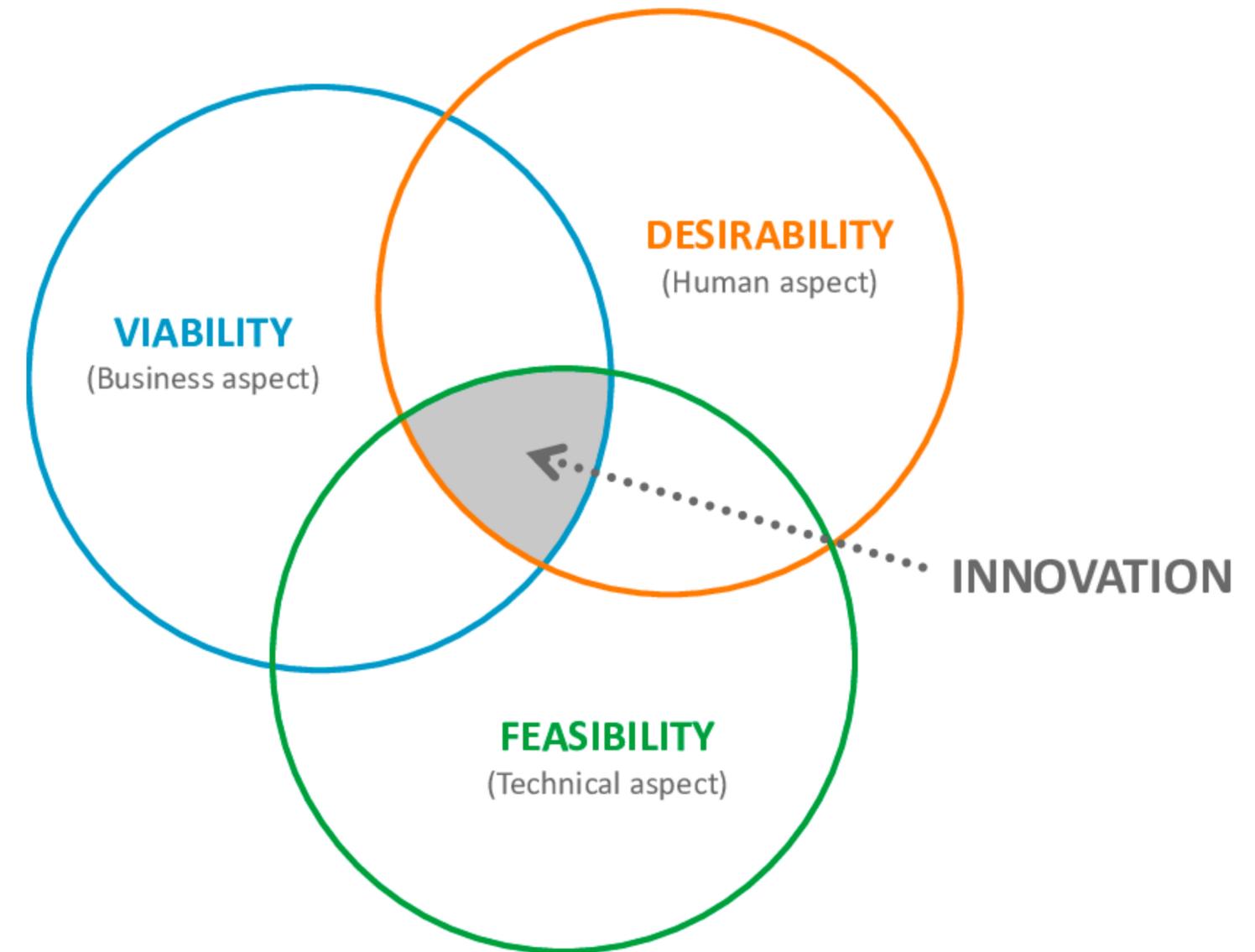
Design

*“Las personas ignoran el diseño que ignora a las personas”*

*Frank Chimero*

“El pensamiento de Diseño (Design Thinking) es un enfoque de innovación centrado en las personas, que se basa en un conjunto de herramientas de los diseñadores para integrar las necesidades de las personas, las posibilidades de la tecnología, y los requisitos para el éxito del negocio”

*Tim Brown, CEO de Ideo*



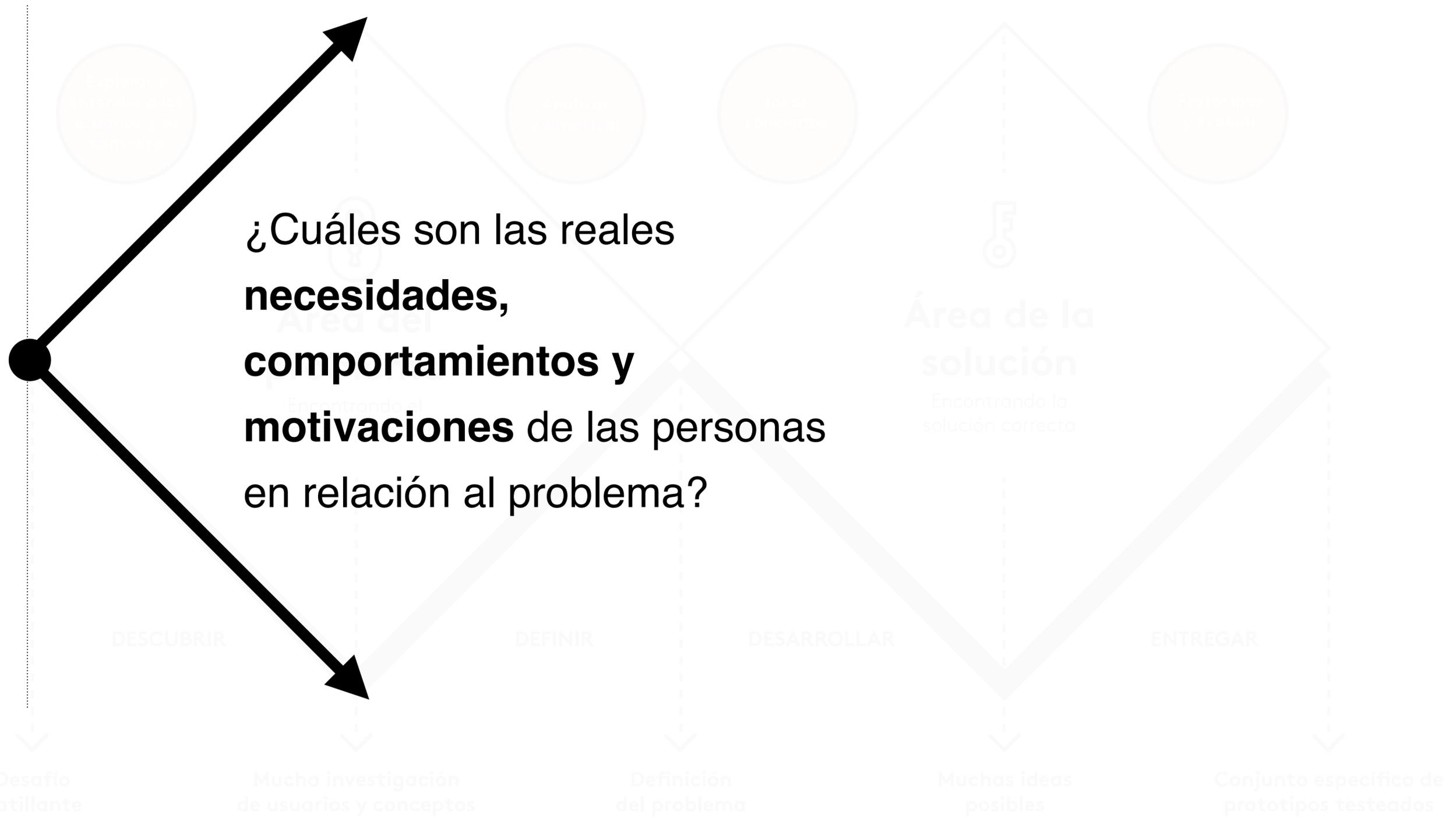
**¿Cuál es la forma habitual de abordar a un problema?**



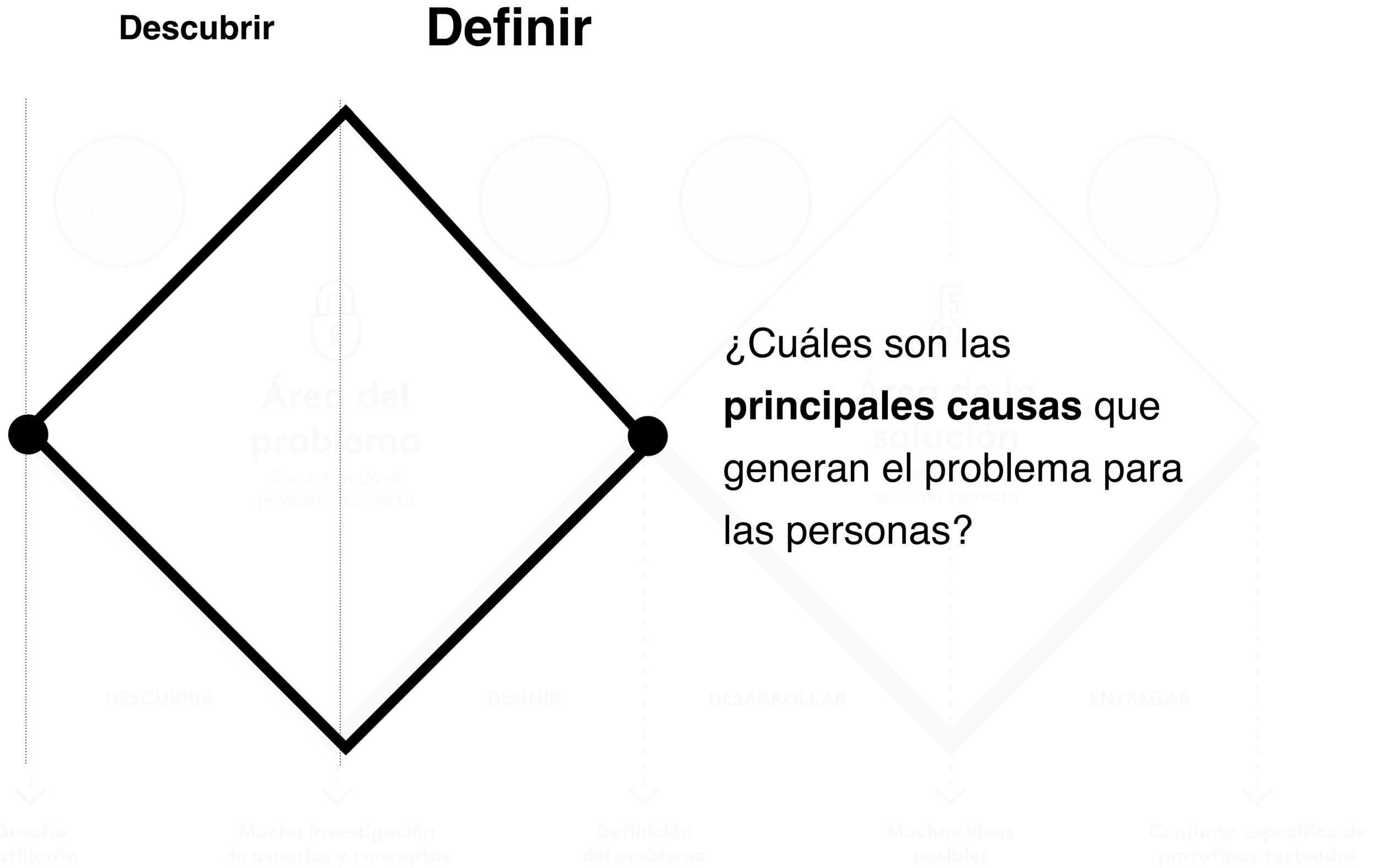
**¿Cómo sería la forma de  
resolver un problema  
desde el pensamiento de  
Diseño?**

# Aplicando el pensamiento de diseño

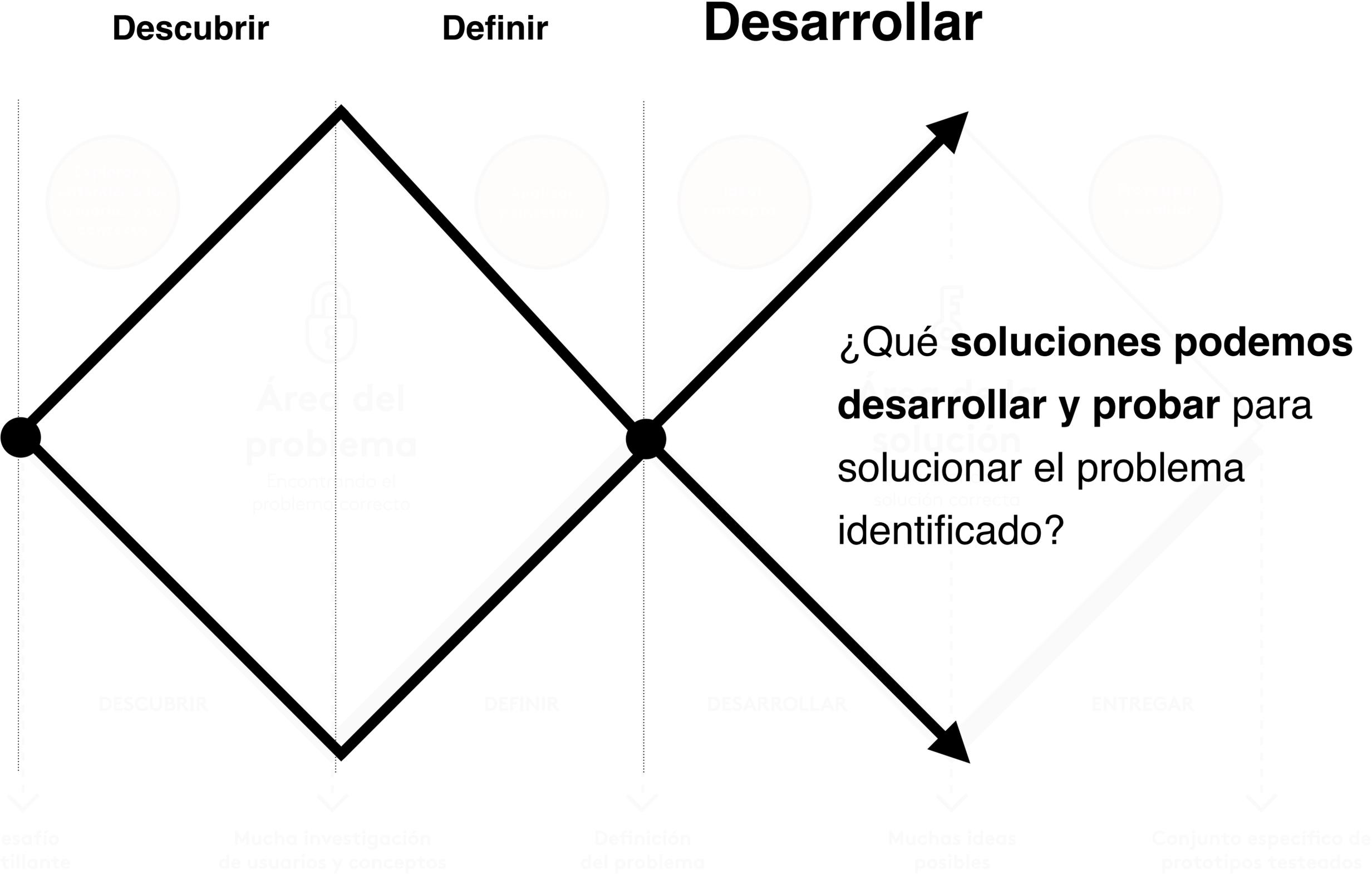
## Descubrir



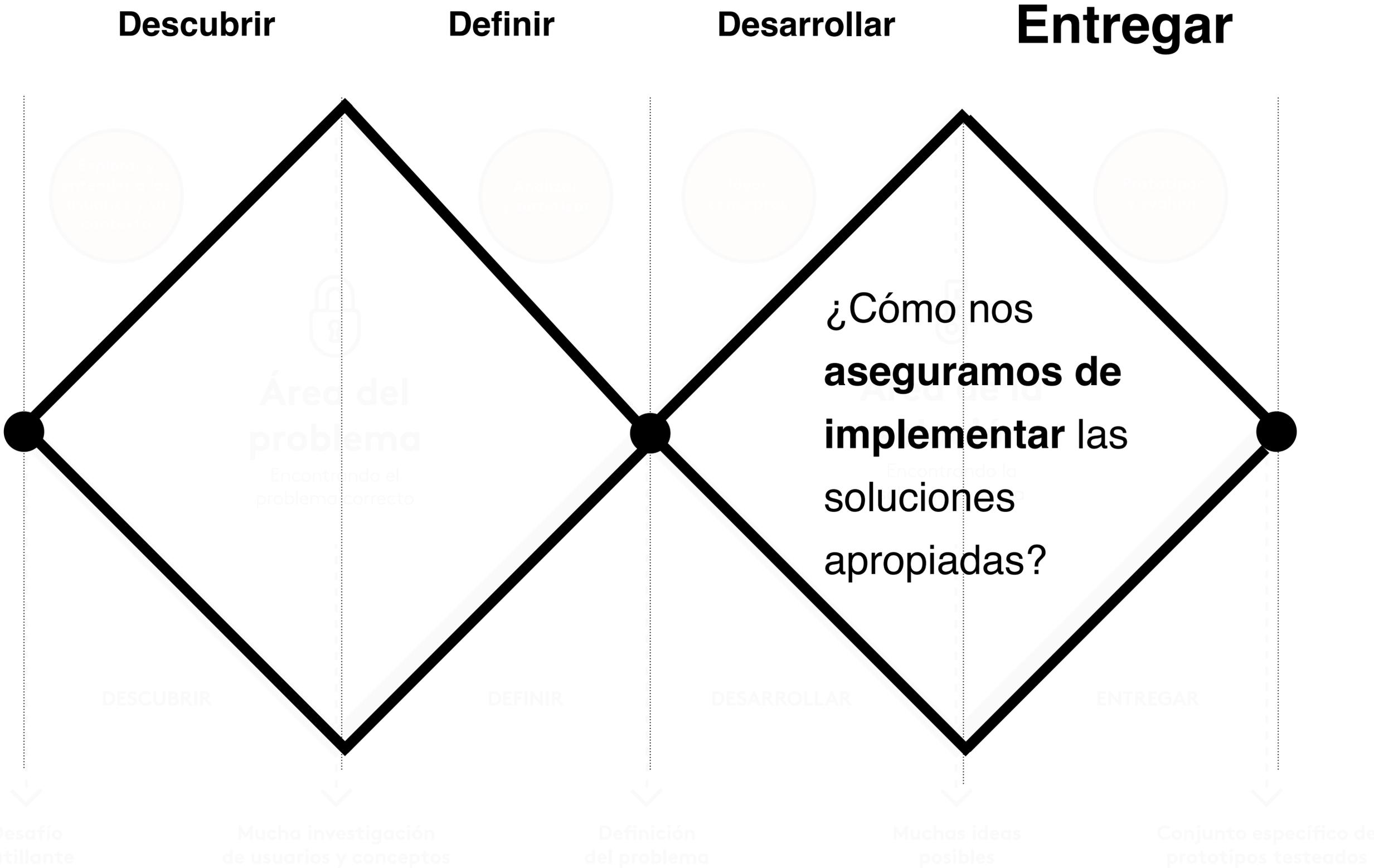
# Aplicando el pensamiento de diseño



# Aplicando el pensamiento de diseño



# Aplicando el pensamiento de diseño



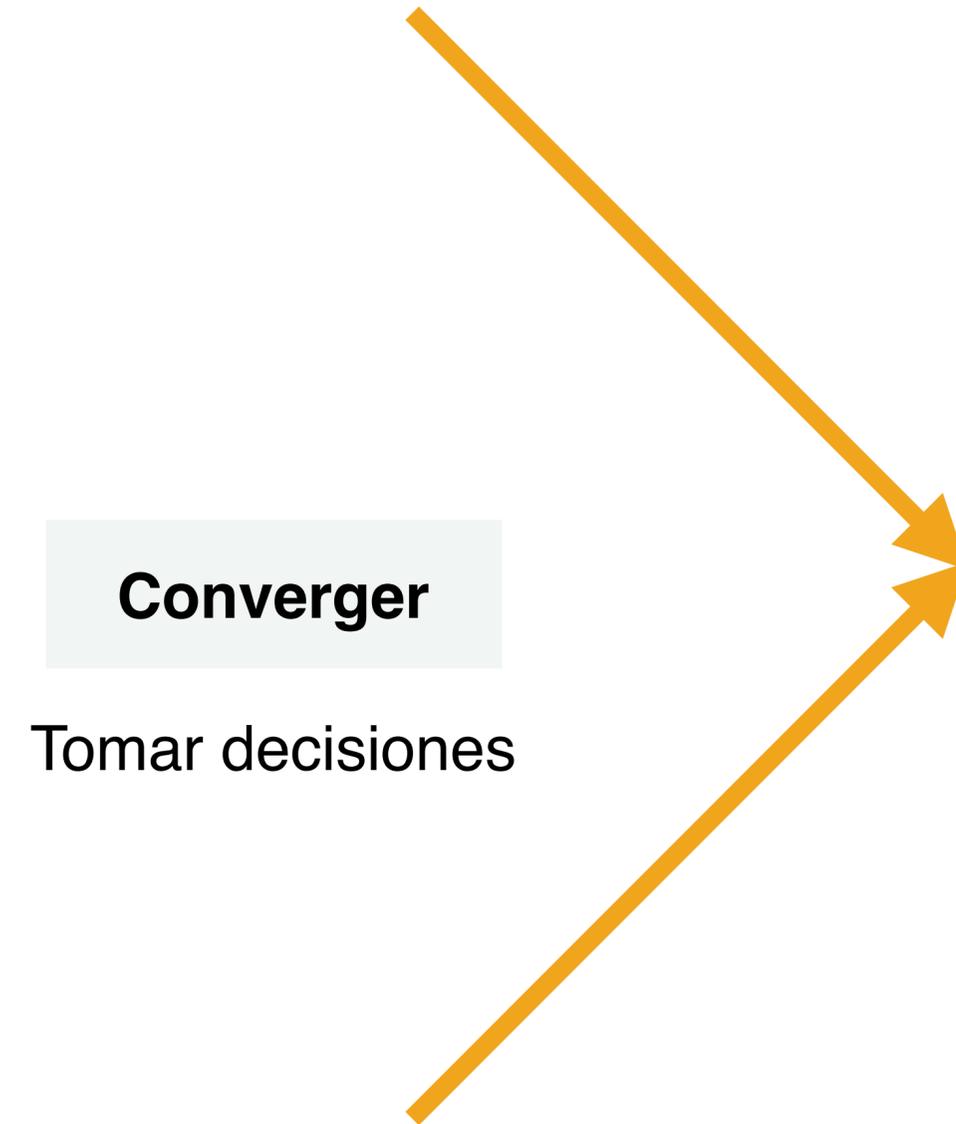
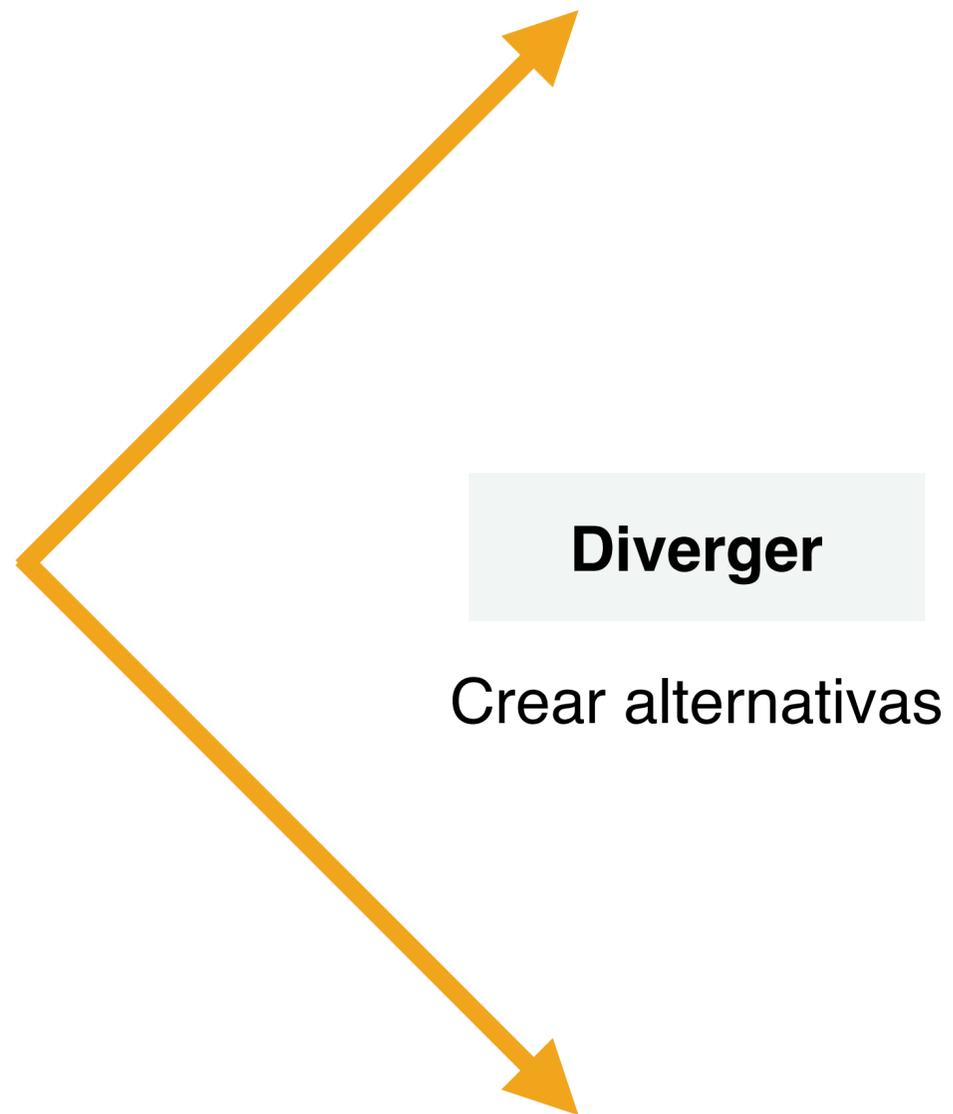
# Modelo de Doble Diamante

Design Council, 2007

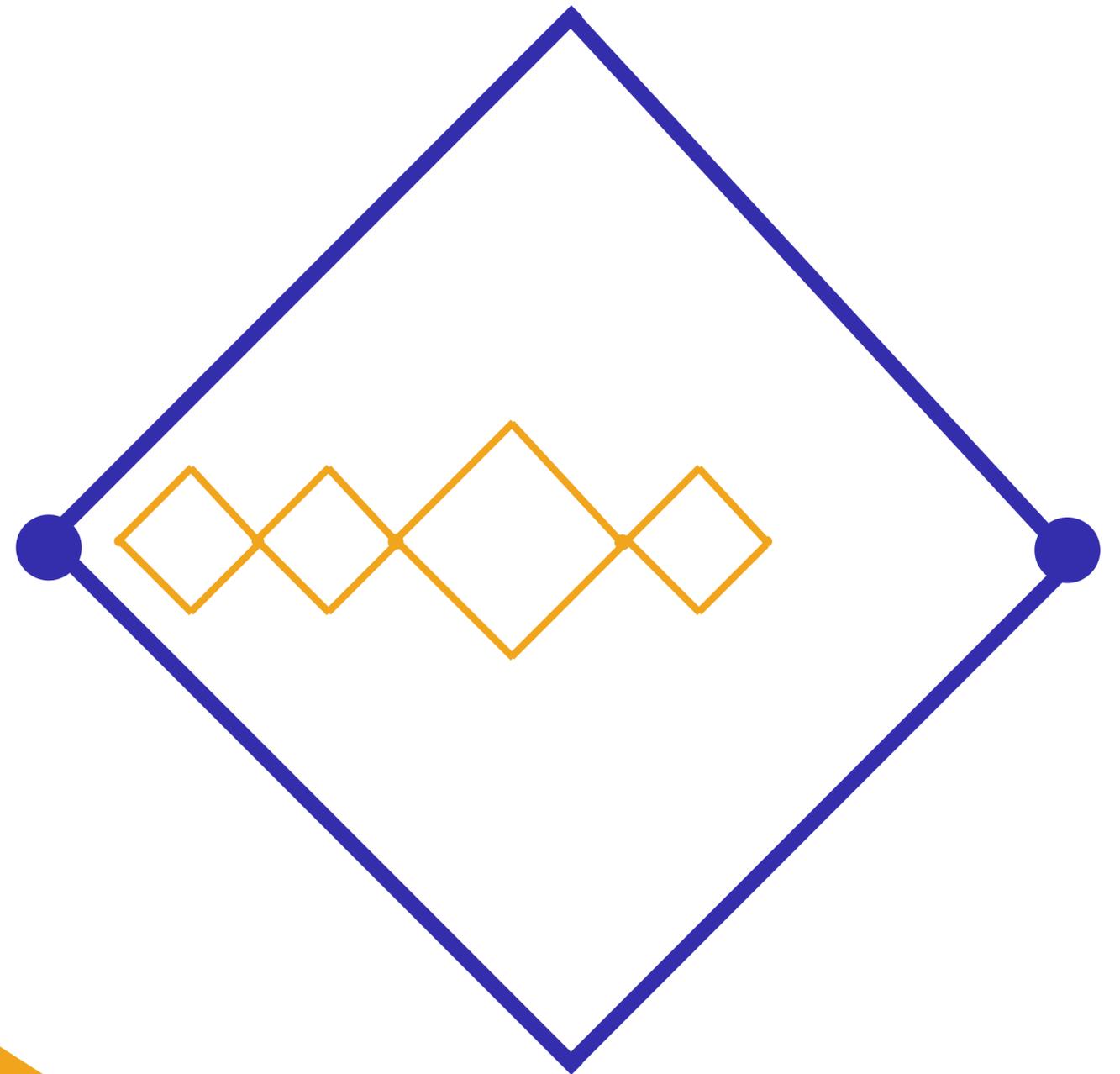
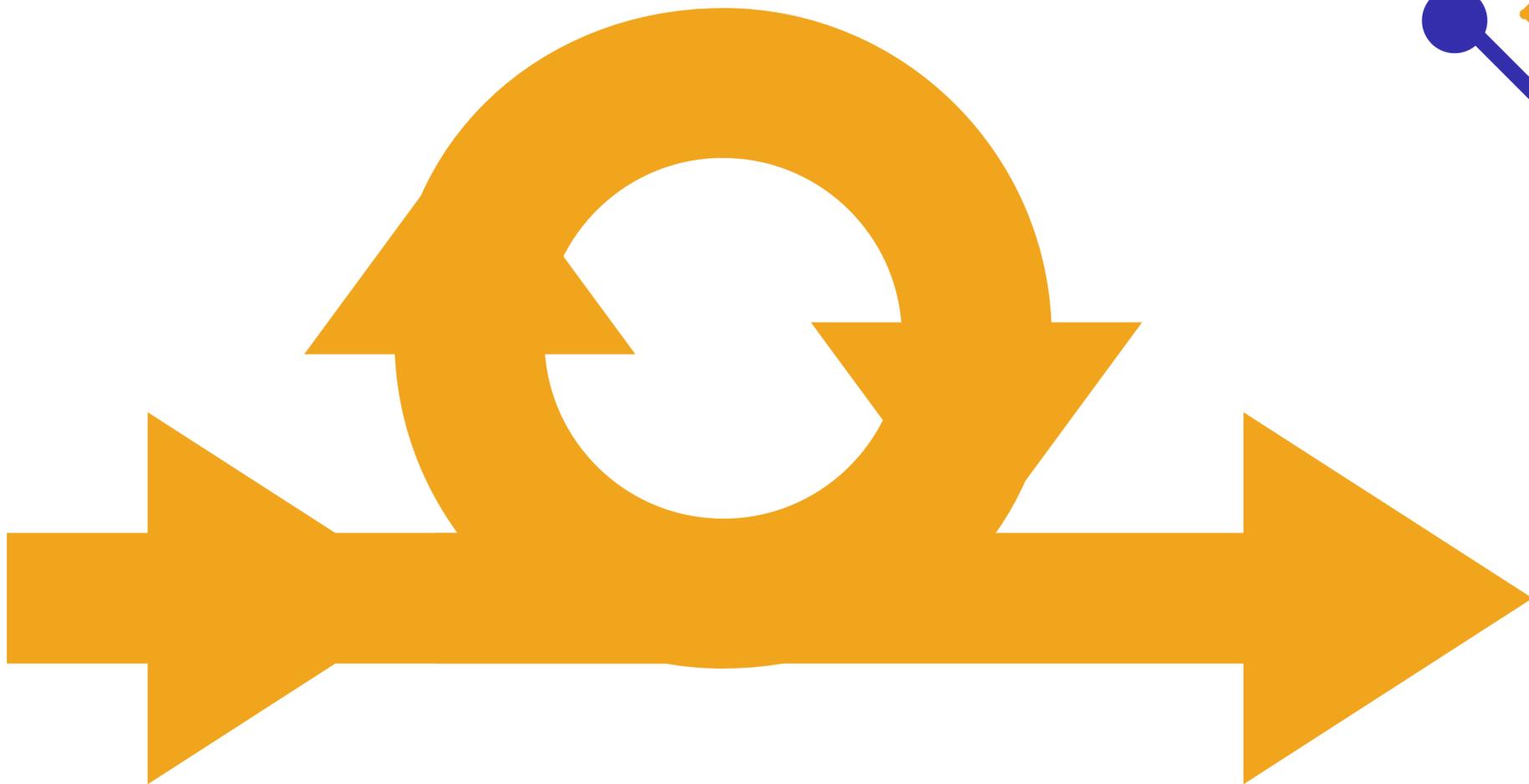


**¿Por qué usar este enfoque?**

Abordar la resolución de problemas  
utilizando el **pensamiento divergente y  
convergente**

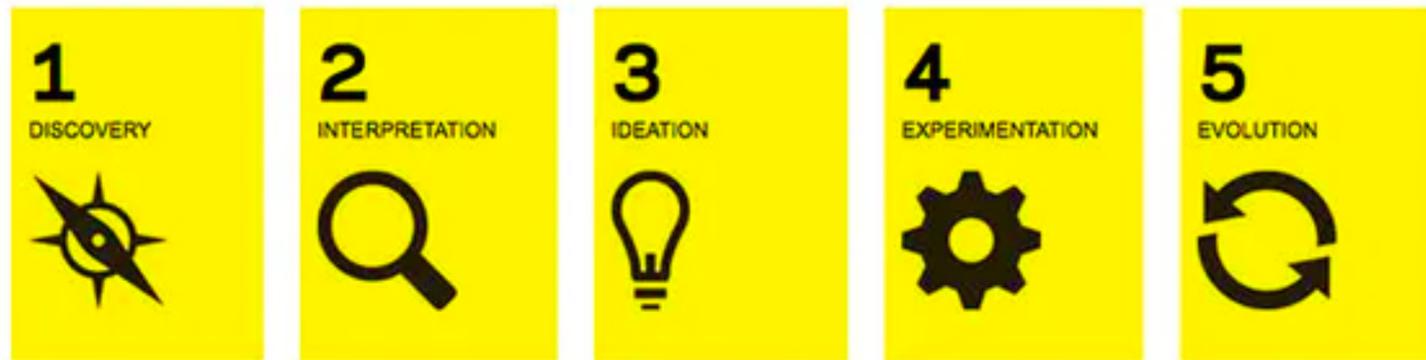


Abordar la resolución de problemas realizando un **desarrollo iterativo e incremental**



**Existen muchas  
adaptaciones  
metodológicas**

# Otros modelos



**1**  
I have a challenge.  
How do I approach it?

**2**  
I learned something.  
How do I interpret it?

**3**  
I see an opportunity.  
What do I create?

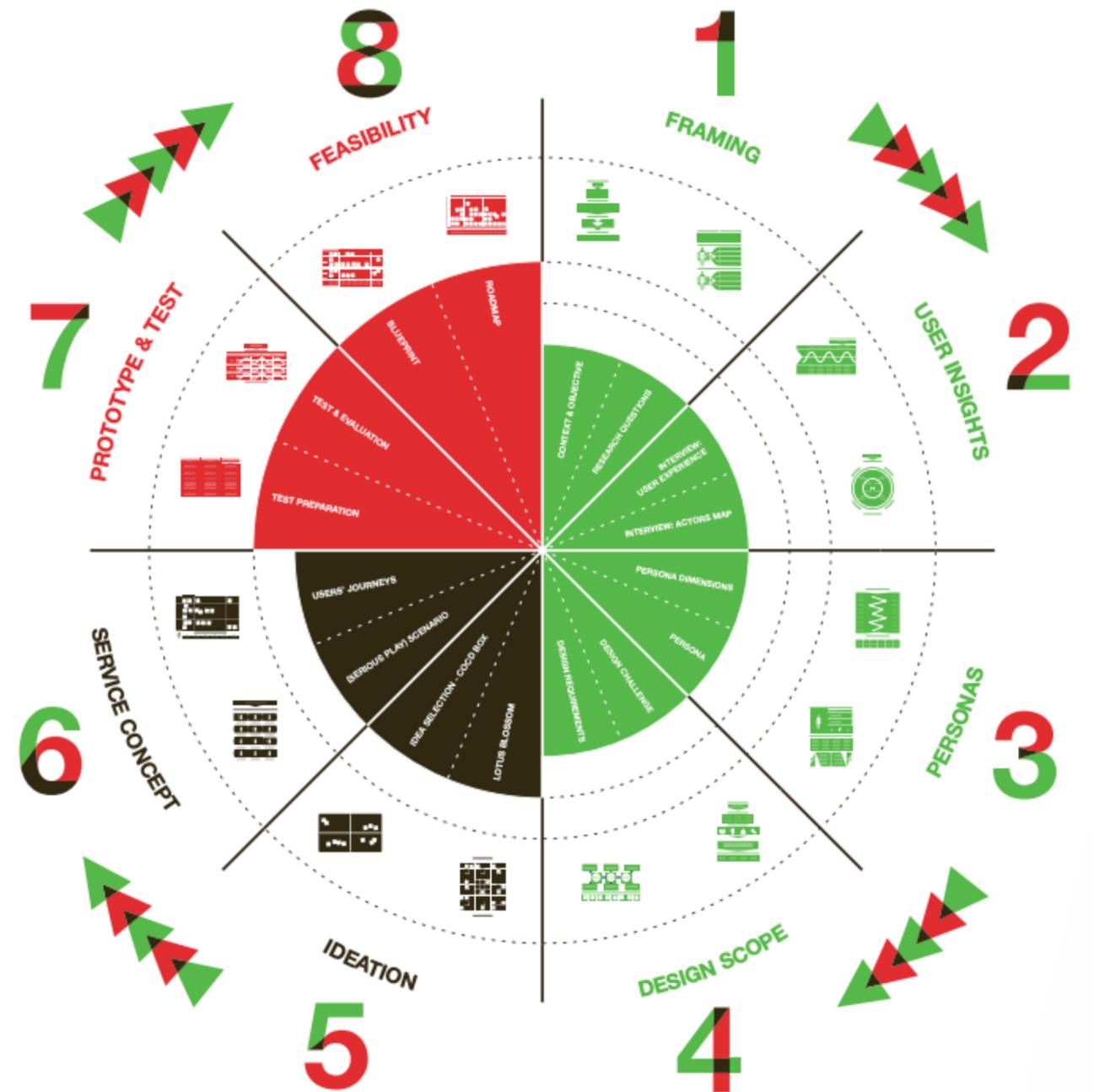
**4**  
I have an idea.  
How do I build it?

**5**  
I tried something.  
How do I evolve it?

## IDEO

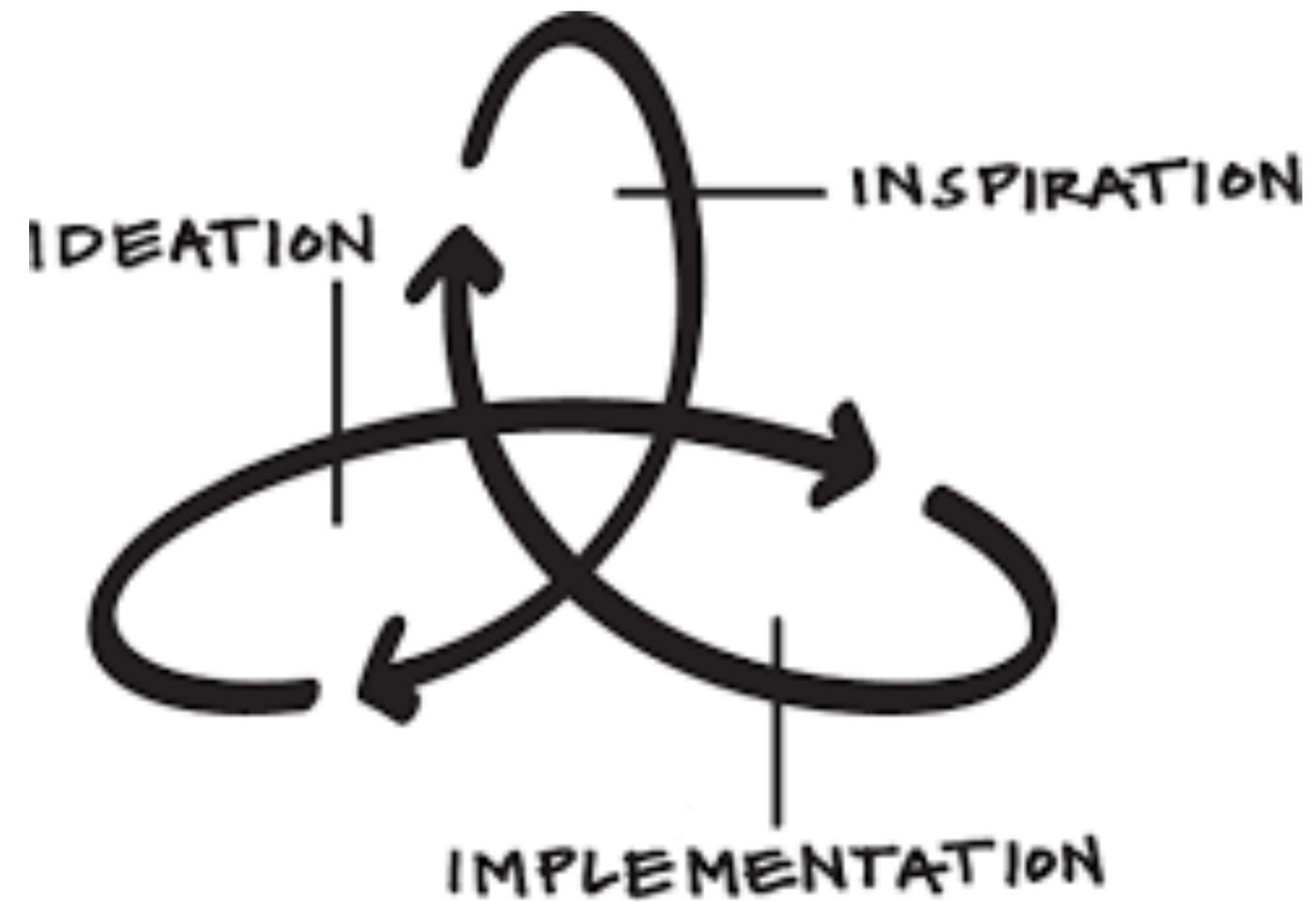


Stanford D.School



Service Design Toolkit

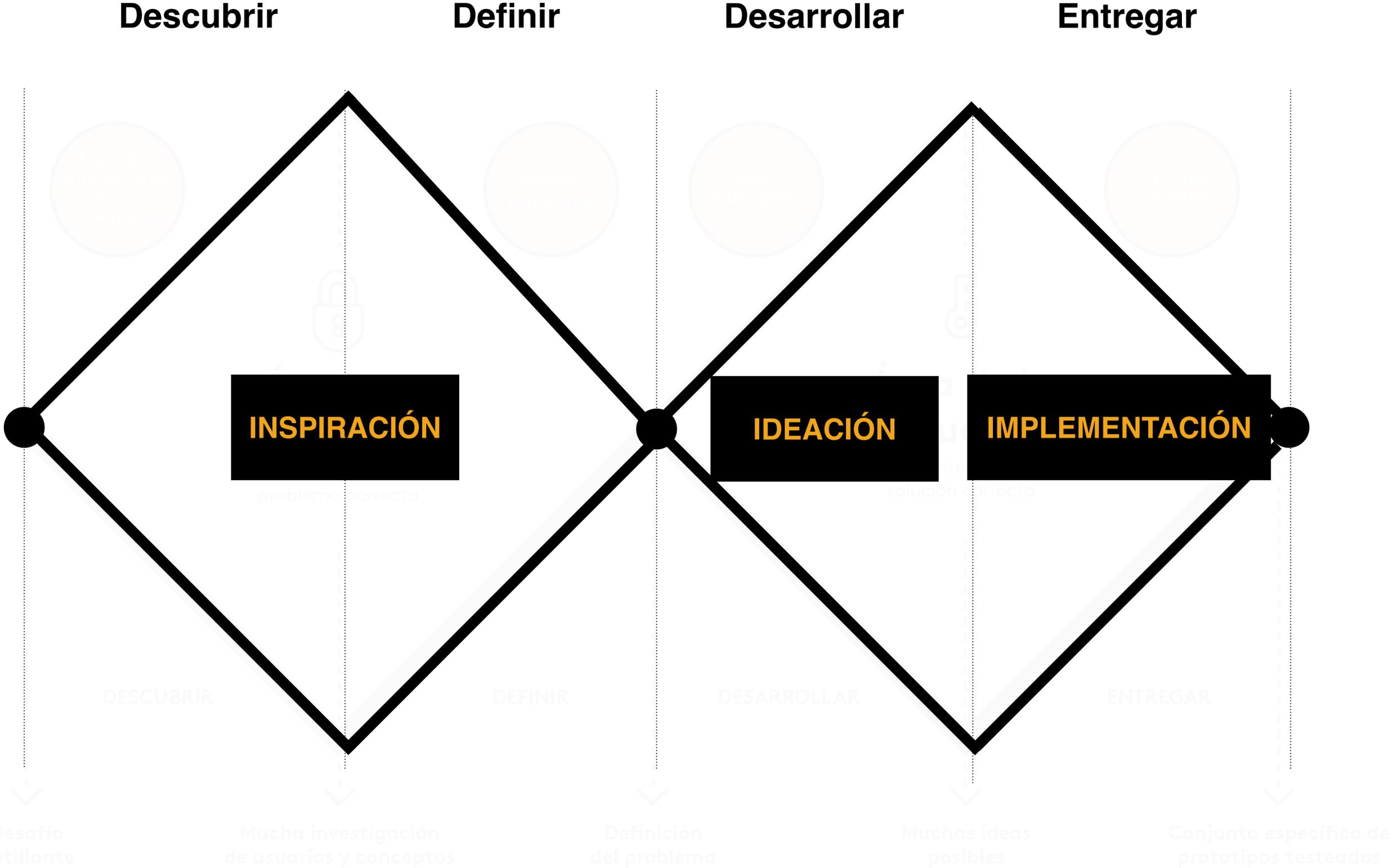
# Una gran filosofía en común



Tim Brown, CEO de IDEO

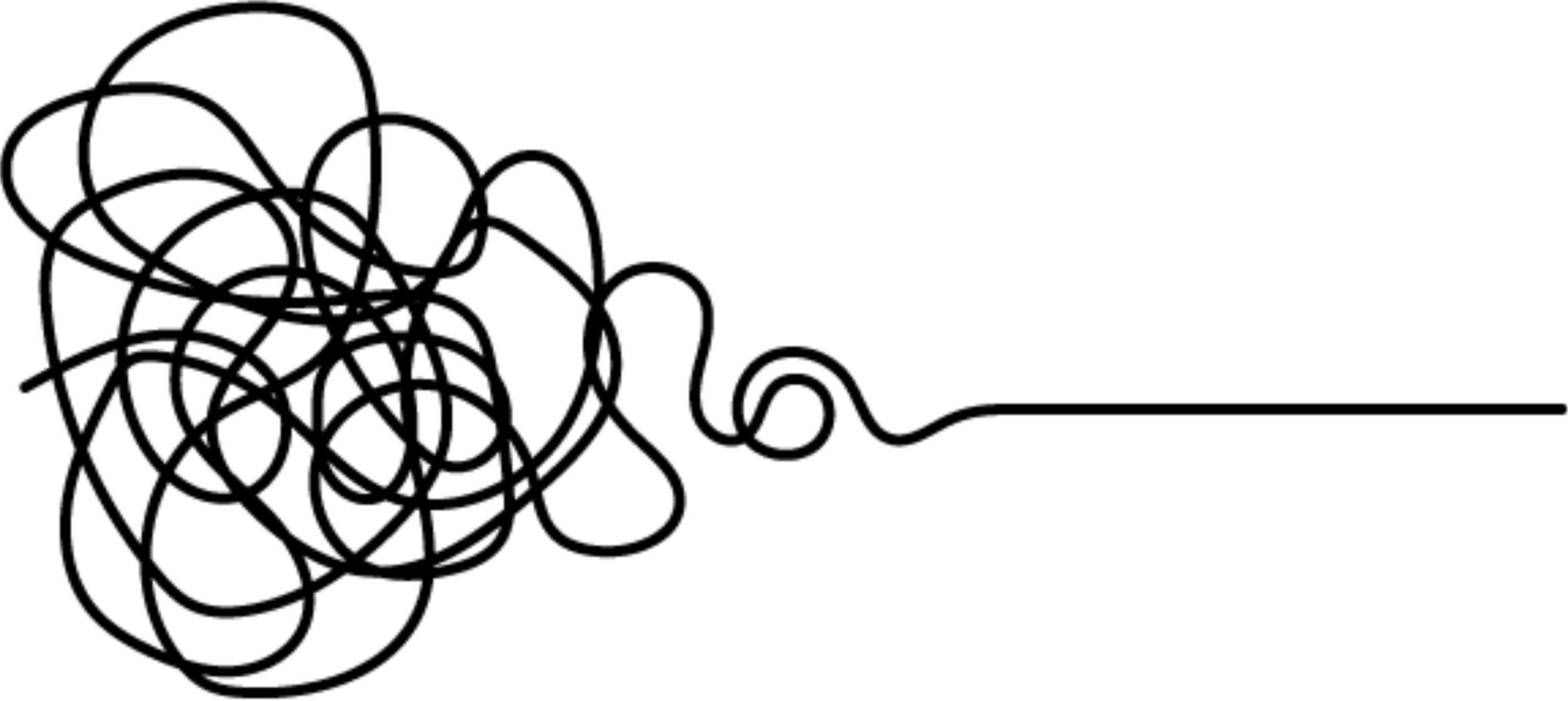
# Modelo de Doble Diamante

Design Council, 2007



**¿Será un proceso  
incierto?**

# Incierto y enredado



**Descubrir**

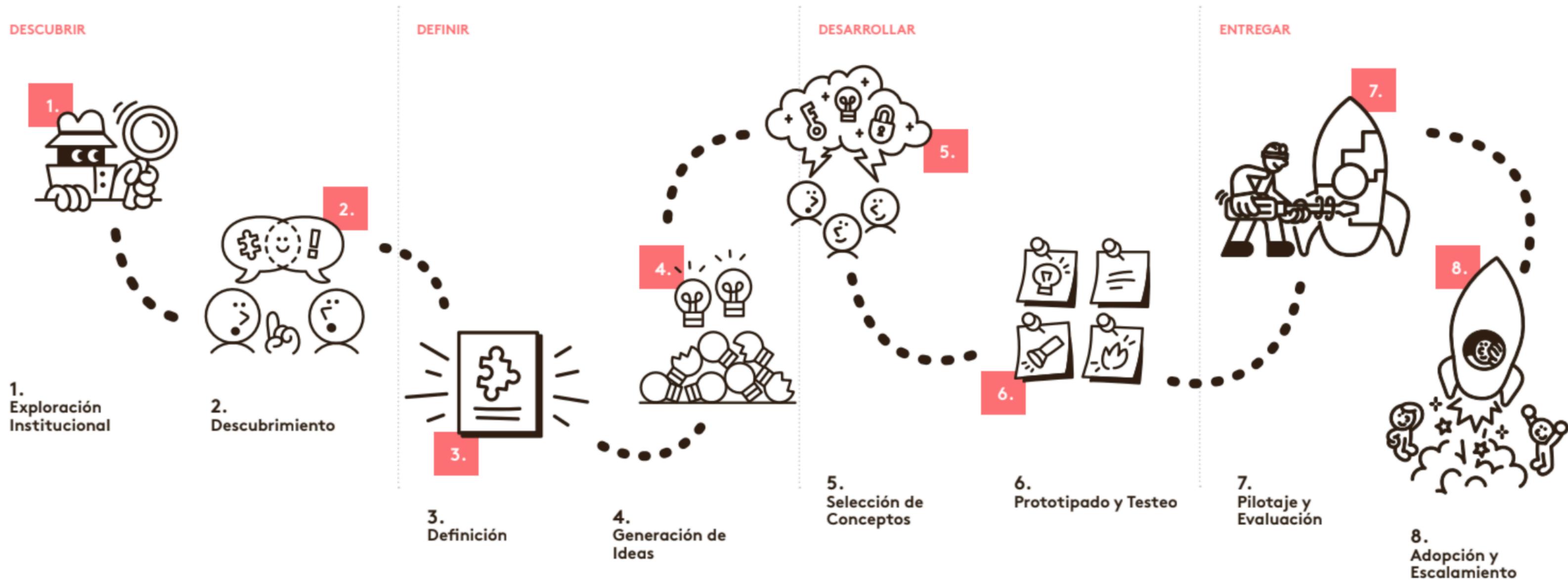
**Diseñar**

**Entregar**

**Debemos confiar en  
el proceso**

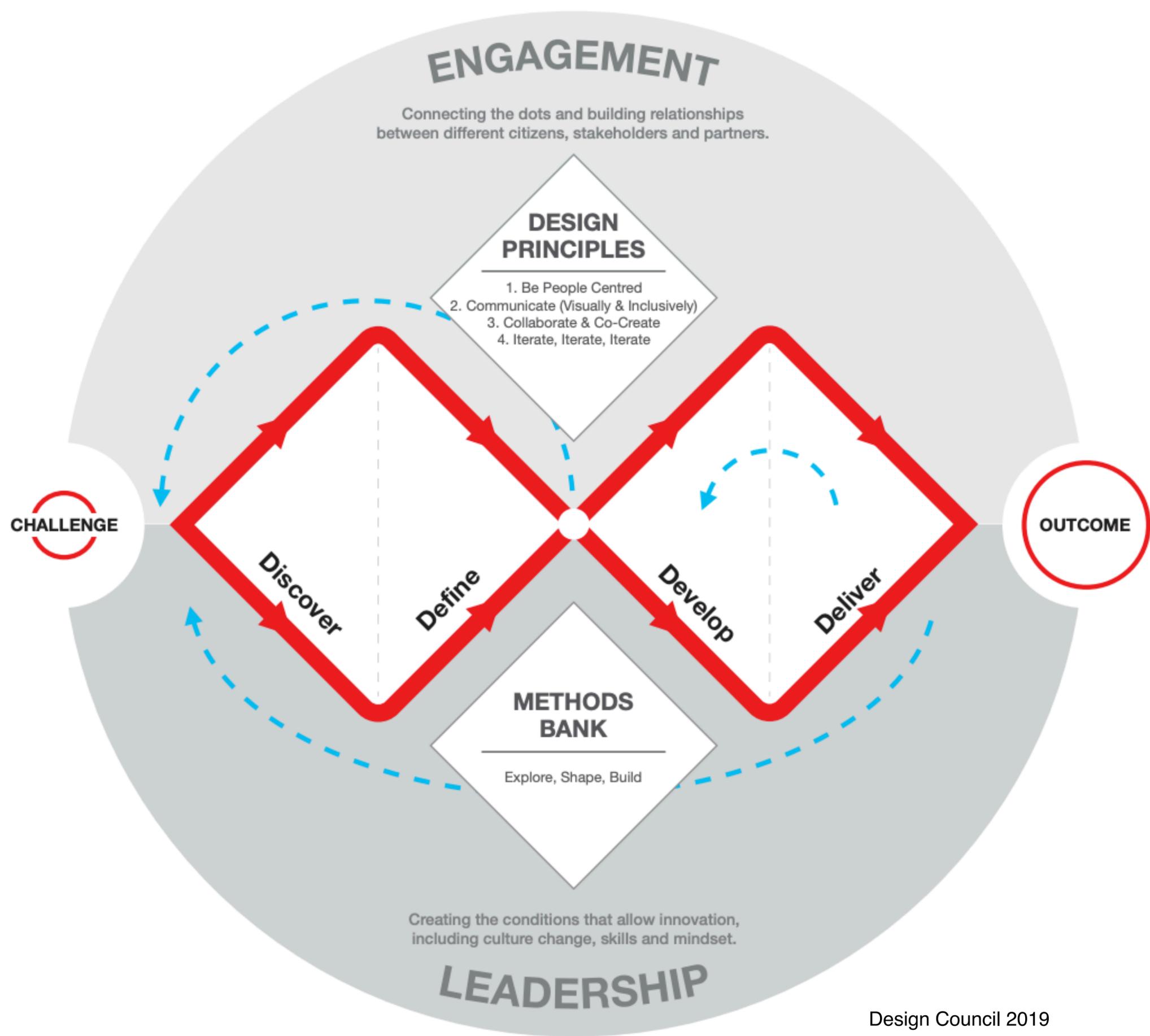
# ¿Cómo se ve un proceso completo de innovación Pública?

Laboratorio de Gobierno, 2018



**Però no sólo es una  
metodología**

...desde el pensamiento de diseño se rescatan principios, métodos y herramientas sistematizadas que nos ayudan a guiar el proceso de innovación.



# Principios de innovación como guía transversal

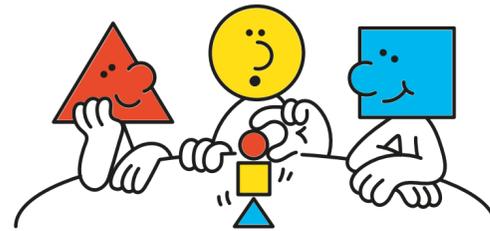
# 5 principios de Innovación Pública

Laboratorio de Gobierno, Chile.



## Foco en las personas

Ciudadanos  
Funcionarios



## Enfoque sistémico

Múltiples miradas  
Multisectorial



## Co-Creación

Colaboración  
Participación



## Experimentación

Aprender haciendo  
Prototipar



## Foco en la experiencia

Procesos guiados  
Vivencias

# Foco en las personas



## Foco en las personas

Ciudadanos  
Funcionarios

Situar a las personas al centro de las preocupaciones de manera de entender sus necesidades, motivaciones y capacidades para ser agentes del proceso de innovación.

### Clave:

- No solo es foco en el usuario final

# Enfoque sistémico



## Enfoque sistémico

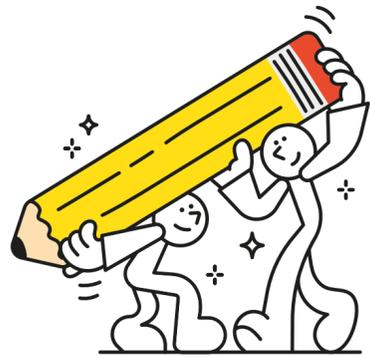
Múltiples miradas  
Multisectorial

Integración de múltiples perspectivas a través de una mirada holística a los problemas y las soluciones.

### Clave:

- No solo es en términos de disciplina.
- Incorpora sectores; actores; perfiles socio-demográficos, entre otros.

# Co-creación



## Co-Creación

Colaboración  
Participación

Colaboración y participación activa entre diversos actores en el proceso de innovación.

### Clave:

- Es en todo el proceso de innovación; no solo en el testeo de prototipos

# Experimentación



## Experimentación

Aprender haciendo  
Prototipar  
Evaluar

Enfoque de “aprender haciendo” en donde se genera conocimiento que mejora y hace factibles las soluciones, al descartar las malas ideas y potenciar las buenas.

### Clave:

- Implica no sólo poner a prueba los prototipos, sino también evidenciar su beneficio final.

# Foco en la experiencia



## Foco en la experiencia

Procesos guiados  
Vivencias

Nuevas formas de comunicar, basadas en historias y en el pensamiento visual, para lograr una experiencia integral y positiva en las personas.

### Clave:

- Todo producto y servicio se transforma en una experiencia completa.

# Innovación en el Sector Público

Álvaro V. Ramírez Alujas / @redmatriz

Orlando Rojas Romero / @orlan2rojas

Clase 2

18 marzo 2021