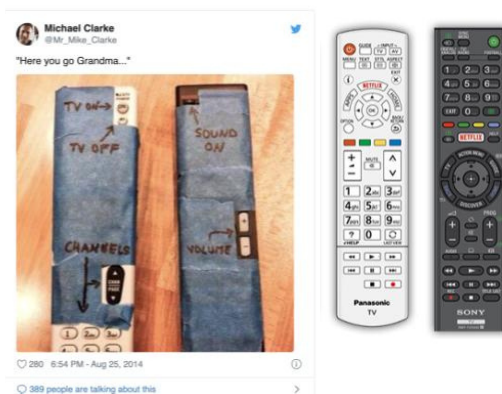


# Métodos de innovación para el sector público

## una breve introducción

Los controles de TV son inventos que han simplificado la vida humana y detrás de ellos hay un enorme entramado de tecnología, sin embargo, el 50% de los botones no son de utilidad y hasta entorpecen la funcionalidad del elemento.

Michael Clarke en twitter muestra cómo adaptó los controles para su abuela. Al hacerlo el usa de manera intuitiva el concepto de innovación centrada en las personas.



### Innovación centrada en las personas :

Cuando la experiencia de usuario (necesidades, emociones, percepciones) de la persona usuaria del producto, proceso o servicio es asociada a lo largo del proceso de concepcion de la solución.

## ¿Cómo escoger un método de innovación ?

### Clasificación NESTA

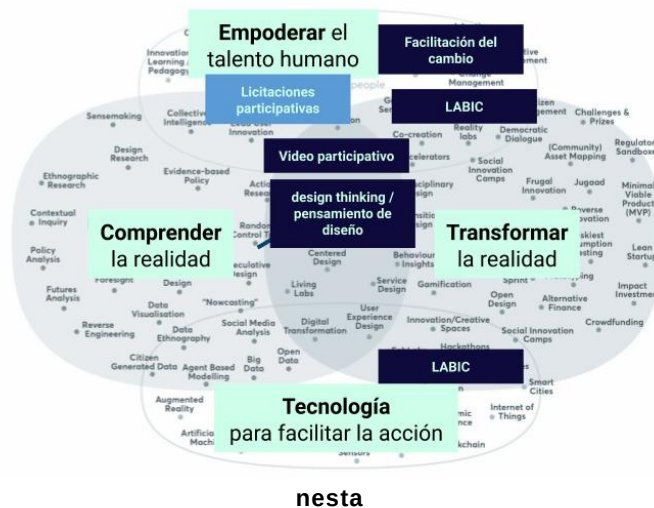
**Comprender la realidad** ayudan a entender la causas y efectos de los problemas e identificar oportunidades. Las actividades están guiadas por la curiosidad y el pensamiento analítico.

**Transformar la realidad** permiten crear, prototipar y testear soluciones en contexto. Las actividades están guiadas por una forma de pensar generativa y una actitud emprendedora buscando cambiar la realidad.

**Empoderar el talento humano** movilizan el talento, desarrollan competencias técnicas y de liderazgo, y aumentan la capacidad de adaptación de las organizaciones.

**Tecnología para facilitar la acción:** fomentan el cambio y el paso a la acción con herramientas digitales y métodos basados en datos (en la intersección con los métodos para “comprender la realidad”).

**Comprender-Transformar:** la intersección entre los espacios de comprender y transformar la realidad hacen muy bien el vínculo entre los dos. Encuentran soluciones pertinentes partiendo de un alto grado de ambigüedad.



### Clasificación OPSI

**Innovación orientada al mejoramiento incremental** resolver la pregunta, “¿cómo podremos nosotros hacer X mejor?”. No se trata de cuestionar lo que se hace sino cómo se hace y si se puede hacer de una manera diferente, ojalá mejor. algunos ejemplos incluyen

**Innovación orientada a una misión** Se trata de resolver “¿cómo podremos lograr X?”, siendo X un objetivo que puede ir de “ir a la luna” hasta “asegurar mejores servicios”. Comienza con la ambición de lograr un objetivo sin embargo, el “cómo” no es claro ni grabado en mármol.

**Innovación adaptativa** resuelve “¿cómo el nuevo contexto cambia la manera de hacer X?”, es adaptarse a los cambios drásticos del contexto.

**Innovación anticipativa:** resuelven “¿cómo las tendencias emergentes van a cambiar fundamentalmente X?”, donde X una actividad o respuesta que es pertinente en el momento de establecer la pregunta. La innovación anticipativa busca esencialmente reconocer y abordar la incertidumbre, no sólo de lo que funciona, sino también de lo que es apropiado o posible.



# Métodos de innovación ¿para qué ?

193 países se pusieron de acuerdo en la agenda 2030 objetivos de desarrollo sostenible, un llamado universal a la acción para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y mejorar las vidas y las perspectivas de las personas en todo el mundo.

En América Latina la crisis de confianza en las instituciones

hace que la adhesión a este llamado planetario sea baja o no compartida. No queremos seguir a aquellos en quienes no confiamos.

La innovación en sus múltiples facetas puede ayudarnos a recobrar esa confianza a través no sólo del discurso sino de la acción efectiva.

## Historias de cómo estos métodos pueden ser usados

### Agua potable en Galápagos

Explorar soluciones para mejorar la experiencia de acceso a agua potable en la comunidad de El Progreso con equipos multidisciplinares. Antes de encontrar soluciones los equipos deben entrar en empatía con las personas por las cuales van a innovar. Se usó design thinking para comprender la experiencia de los usuarios. La empatía propia del método hizo que los equipos multidisciplinares se transformen, en equipos transdisciplinares capaces de enfocarse en encontrar una solución y no en ser, individualmente, los autores de la solución.

**Empatía, capacidad de sentir la necesidad del otro como propia**

**Pensamiento de diseño / design thinking** : busca encontrar soluciones a la intersección de lo que es deseable para el ser humano, lo que es realizable con la tecnología a disposición y lo que es viable o durable en el tiempo.

### #EquiposConEmpatía

### Los basureros en Val Fourré

En Val fourré se instalaron basureros de última tecnología en un barrio catalogado como sensible. El uso de video participativo permitió comprender la problemática más importante para la comunidad y dotar a los participantes de técnicas para poder hacer escuchar su voz en diferentes instancias del gobierno. Entre otros, los habitantes lograron mostrar la dificultad en el uso de los basureros, el estado actual de la comunidad y las propuestas de solución que crearon. El proceso les ayudó a priorizar, grabar y comunicar sus problemáticas

**Participativo, que ofrece a los grupos de interés la posibilidad y los medios de involucrarse en la toma de decisiones de un proceso.**

**Video participativo** : método que busca dotar a los participantes de competencias de producción de video y en el proceso inculcar de manera lúdica valores de trabajo en equipo, técnicas de priorización de ideas y construcción de objetivos comunes.

### #ParticiparEnLaSolución

### Nariño

Hablar con quienes están inconformes no es suficiente. Deben ellos tener un poder de actuar. Con el uso de video participativo se logró formar agentes del servicio público y restablecer las relaciones de confianza entre el gobierno regional de Nariño y la comunidad indígena de los pastos. Con una confianza reforzada se pudo hacer un Laboratorio Ciudadano que entre otras, pudo crear de manera rápida sistemas de aspersores con elementos caseros. La facilidad de construcción de la solución y la postura del equipo de facilitadores permitió expandir el alcance a más de 14 comunidades rurales.

**Ágil, capacidad de hacer evolucionar una solución manteniendo lo que funciona y transformando de manera positiva lo que no funciona.**

**Laboratorio ciudadano**: Espacio de cooperación adaptado a la búsqueda de soluciones en tiempo corto en equipos multidisciplinares compuestos por personas de diferentes países e incluyendo usuarios finales de las soluciones que se buscan.

### #PoderDeHacer

### Ministerio de trabajo en Francia

Se realizaron licitaciones públicas con participación de la ciudadanía en los jurados de selección. El estado pasa de un rol de financiación y evaluación a una de financiación, facilitación y aprendizaje con la creación de un laboratorio de 6 personas a tiempo completo y una capacidad de movilización de consultorías de hasta 16 millones de euros.

**Facilitación del cambio**: postura de catalizador de transformación privilegiando el empoderamiento de los grupos de interés y la búsqueda de soluciones en la relación humana auténtica.

### #EstadoParticipativo

## Referencias bibliográficas



Herramientas en línea para el proceso de diseño, Universidad Oberta de Catalunya

[https://aprenentatge.recursos.uoc.edu/design\\_toolkit/es/index.html](https://aprenentatge.recursos.uoc.edu/design_toolkit/es/index.html)



- Declaración de innovación en el sector público OECD <https://oecd-opsi.org/projects/innovationdeclaration-2/>
- Think-Tank de la OECD sobre la innovación en el sector público <https://oecd-opsi.org/>
- **Twitter:** @OPSIgov
- Lista de metodologías de innovación según NESTA <https://www.nesta.org.uk/blog/landscape-innovation-approaches-introducing-version-2/>

Encuentra más recursos aquí  
<https://cutt.ly/IPenIB-metodos>