

Metodología para el Diseño de Servicios Públicos

MsC. Julia María Fernández

Dra. C María Isabel Romero Sarduy



Metodología para el diseño de servicios públicos (Desing Thinking)

- Se precisa crear un equipo de trabajo y definir los roles, este será el responsable del diseño del SP. Si existe en el municipio el grupo de gestión del desarrollo local, podría liderar este proceso.
- La solución se basa en conocer a usuarias y usuarios para lo cual hay que interactuar con ellos, escuchar sus inquietudes, sus malestares, observar la situación que les preocupa e idear soluciones, siempre con su participación.
- Es importante saber ¿qué opinan las personas (mujeres, hombres, niños, niñas, adolescentes, adultos mayores)? ¿qué les gusta? ¿qué les incomoda?
- Basado en esas experiencias y opiniones se desarrollan posibles soluciones e ideas, probando y co-creando con las personas, desde la participación.
- Se trata de gestionar las soluciones en colectivo partiendo siempre de las necesidades de los diferentes grupos poblacionales.

Pasos del Diseño de Servicio en el sector público



Paso 1: Identificar el problema

- Consiste en saber **cuáles son los problemas** que refieren las personas sobre los servicios públicos de su municipio. Esas inquietudes e insatisfacciones van develando los **temas** a trabajar, con la finalidad de convertirlos en **retos o áreas de desarrollo**.
- Se pueden utilizar como **fuentes**: los planteamientos realizados por los electores en sus asambleas de rendición de cuenta, en los despachos con los delegados, diagnósticos comunitarios, a través de la web del municipio u otras.

Ejemplo

- Las personas se quejan de las demoras en las colas y su mala organización cuando van a comprar productos básicos en las tiendas TRD de su municipio.
- A partir de esta situación, el **problema** (tema) a trabajar por el equipo de diseño del servicio público sería **las colas en el municipio** lo que llevaría a la pregunta: ¿cómo disminuir las colas en el municipio? y a partir de él, habría que formular un **reto o área de desarrollo**.

Preguntas importantes en este paso

- ¿Quiénes están afectados/as por este problema? ¿qué grupos poblacionales?
- ¿Para quién/quienes esto es un problema/reto?
- ¿En qué contexto se desarrolla?
- ¿Qué experiencias exitosas se conocen alrededor del tema?
- ¿Se sabe si estamos trabajando con el reto “correcto”?
- ¿Este reto es parte de la solución?
- ¿El reto es lo suficientemente amplio como para que se incluyan nuevas ideas y posibilidades?

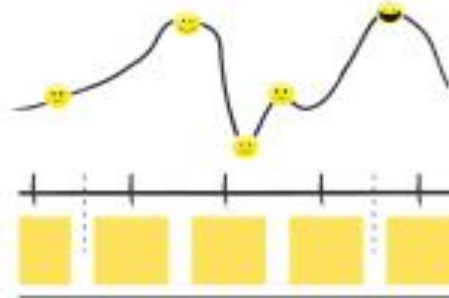
Paso 2: Investigar/empatizar

- El propósito de este paso es encontrar una buena manera de entender a usuarios / usuarias y comprender la razón detrás del problema identificado, la pregunta "por qué" es muy importante.
- Para realizar las indagaciones y profundizar, se debe encontrar al usuario en el **entorno** en el que se halla cuando utiliza el servicio o proceso. Se sugiere salir y hablar con ellos/as, hacer llamadas telefónicas, conversaciones en grupos, entre otros.
- Es importante definir bien, lo que se va a averiguar. Elaborar preguntas abiertas que permitan profundizar: ¿qué experiencia viviste la última vez que hiciste una cola? ¿Cómo fue el proceso desde que llegaste hasta que compraste? ¿Cuánto tiempo estuviste? ¿Cómo fue la organización? ¿Cómo fue la atención? ¿Por qué demoró tanto la cola?

Técnicas a utilizar



Safari del servicio
Sea usted un usuario y use el servicio



El viaje del usuario
Mapee el camino del usuario cuando usa el servicio



Observación
Observe y participe en la vida diaria del usuario



Entrevista
Pregunte para entender e identificar las causas detrás



Diario
El usuario documenta solo sus vivencias y experiencias durante un tiempo

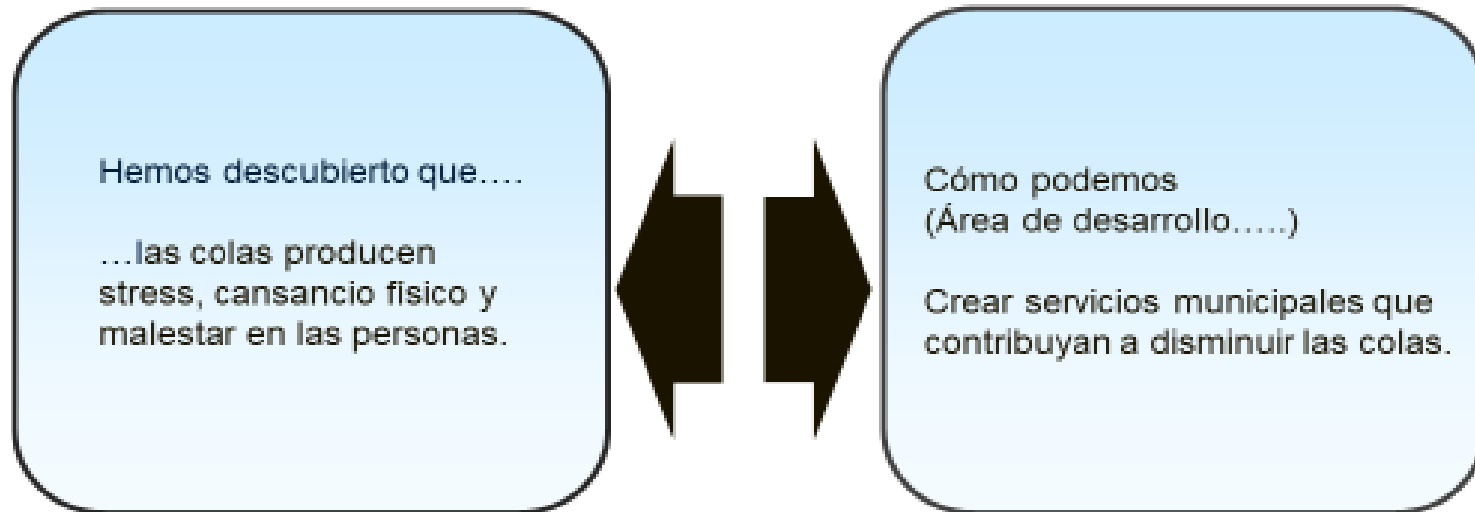
Elija el método para entender de mejor manera a su grupo

Paso 3: Definir

- El propósito de este paso es obtener una clara dirección para continuar el trabajo de desarrollo del servicio identificado e investigado.
- En este paso se traducen los **descubrimientos** (Hemos descubierto que...) en **Áreas de desarrollo** (¿Cómo podemos...?) y se elige en qué áreas de desarrollo comenzar a trabajar.
- Es bueno aclarar que la investigación puede aportar varios descubrimientos y varios retos para el problema de las colas.

Ejemplo

Convertir los descubrimientos en áreas de desarrollo



Paso 4: Idear

- Consiste en **proponer soluciones e ideas** a partir de los retos o áreas de desarrollo identificados.
- Deben convocarse personas de los grupos poblacionales afectados por el problema y otros actores que radican en el municipio y están relacionados con el problema (administrador/ra de la tienda, grupo empresarial de comercio interior, investigadores/as de centros de gestión del conocimiento, organizaciones sociales, entre otros) y realizar talleres donde pueden usarse técnicas idóneas para este paso.

Técnicas a utilizar

Fertilizando ideas

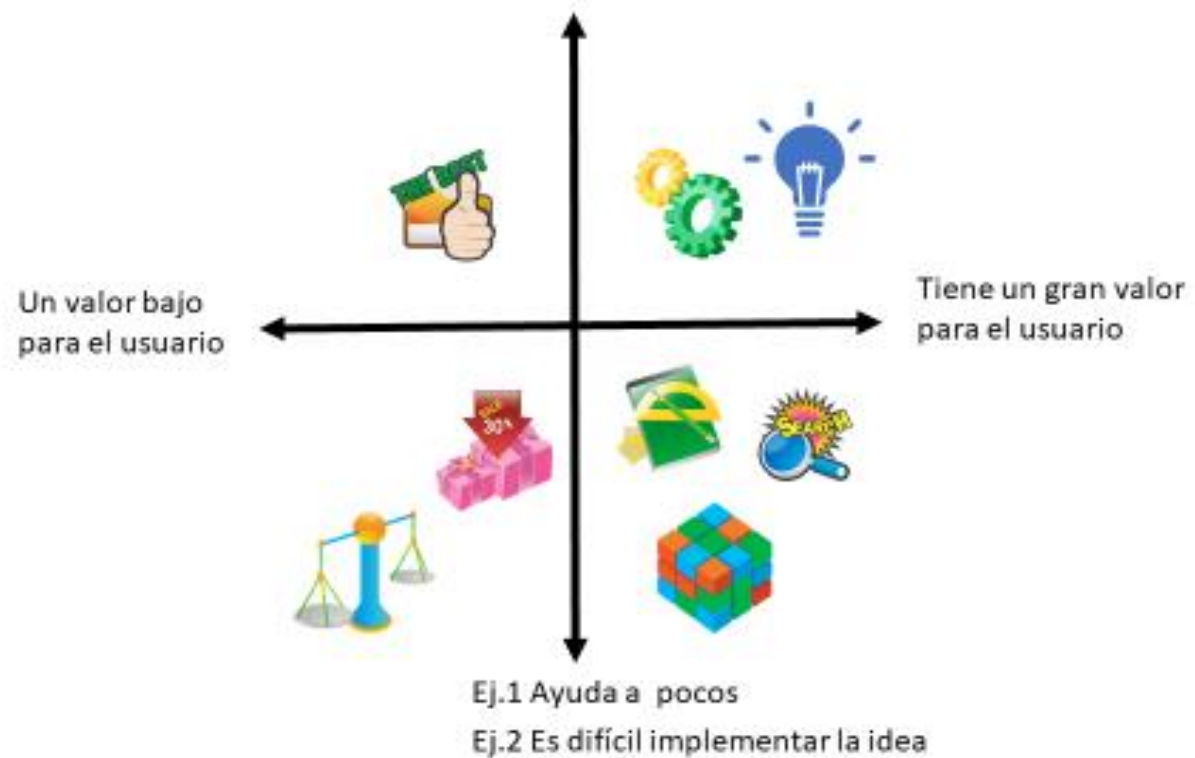
- Se invitan a cuatro grupos de personas para trabajar el reto de mejorar las colas en el municipio.
- Se le pide a las personas de cada grupo que escriban 4 ideas de soluciones en tarjetas (también puede usarse un papelógrafo u hojas de papel).
- Luego se rotan las tarjetas, papelógrafos u hojas de manera que cada grupo va desarrollando más las ideas que recibe o añadiendo nuevas ideas (en otras tarjetas).
- Cuando cada grupo recibe sus ideas enriquecidas por el resto, analizan si hay algunas de esas soluciones que se pudieran desarrollar.
- Probablemente como resultado del ejercicio se proponen más de 10 ideas y como son muchas hay que priorizar.

Matriz para priorizar ideas

Priorizar ideas

Ej.1. Ayuda a muchos

Ej.2. Es fácil implementar la idea



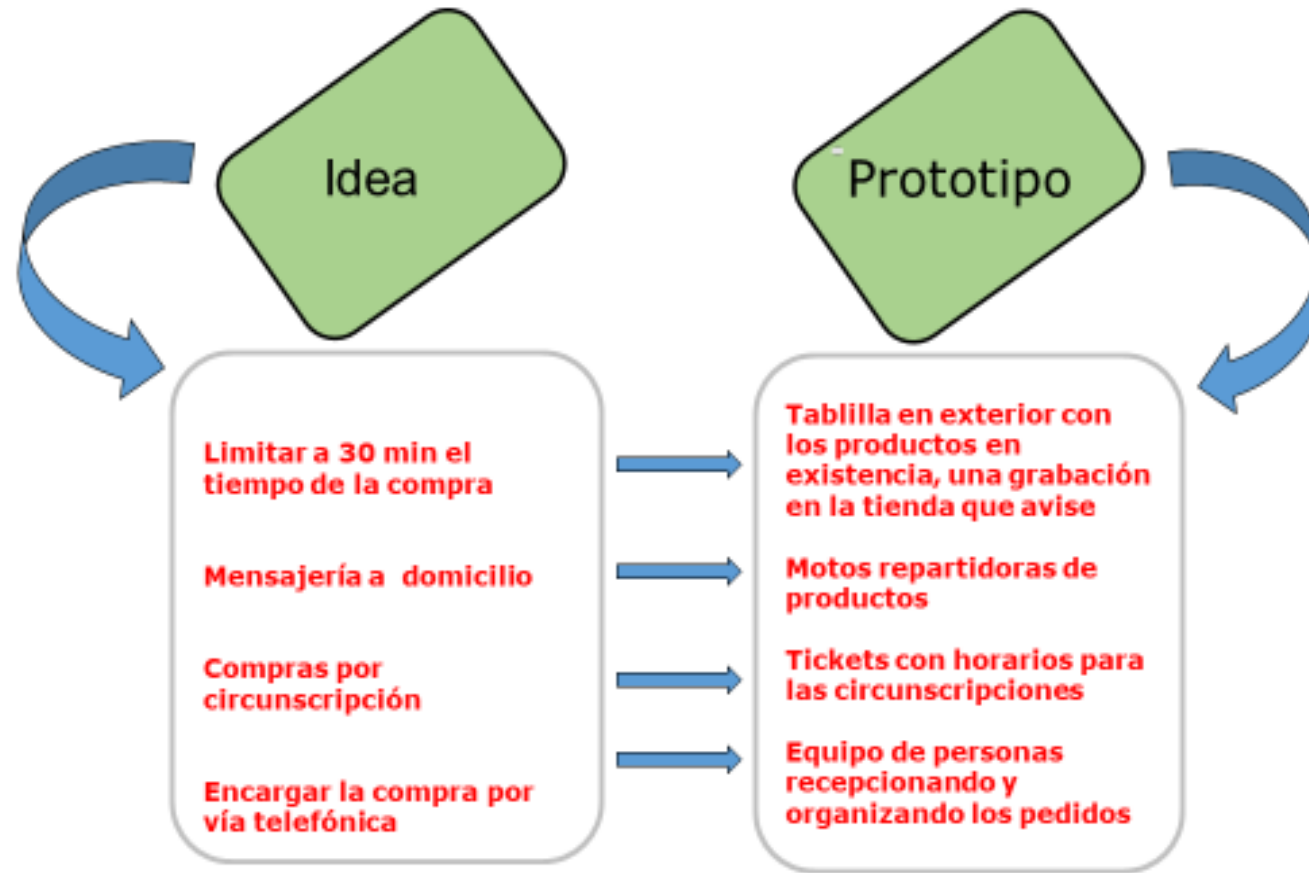
Paso 5: Prototipar

- El propósito del prototipo es **visualizar una idea**, no con palabras sino con imágenes. Trabajarlo grupalmente propiciará un prototipo más cercano a lo que necesitan los usuarios.

Consejos para este paso:

- Visualizar la idea tal y como quedó en el paso anterior.
- Recibir retroalimentación y hacer ajustes.
- Realizar una pequeña prueba a ver cómo funciona con usuarios/as que demandan el servicio.

Ejemplos de prototipos



Paso 6. Validar

- En este paso **se prueba la solución** y para ello se hace un pequeño pilotaje o prueba donde los usuarios expresen ¿cómo se sienten con los nuevos servicios que ofrece el municipio?, ¿cómo mantener los cambios que se proponen? ¿qué se puede hacer para que funcione lo mejor posible?
- El éxito estará en la motivación con el servicio, superar los obstáculos que se presenten, y la receptividad que muestren las personas beneficiarias.

Ejemplo de validación

- Probar el funcionamiento de la cooperativa de mensajería a domicilio. La cooperativa se encargará del reparto de los productos por circunscripción. La prueba se realizará en un Consejo Popular.
- Después de realizada se le pregunta a las personas usuarias y a las encargadas del servicio: ¿Cómo se sintieron? ¿Habría algo que cambiar? ¿Habría algo que sugerir? ¿Cómo mantener este nuevo servicio?
- A partir de las respuestas se tiene una retroalimentación, se realizan los ajustes correspondientes y se continúa el pilotaje o ensayo en otros Consejos Populares.

Conclusiones

- El buen funcionamiento del SP representa un indicador de buen gobierno y de gestión del desarrollo local - comunitario. No se puede perder de vista que una administración pública de calidad tiene como horizonte la satisfacción y bienestar de la población.
- La metodología presentada favorece que servidoras y servidores públicos den respuestas innovadoras a la gama de demandas identificadas en los despachos con los delegados, las reuniones de rendición de cuenta, los diagnósticos comunitarios, los análisis estratégicos, las redes sociales y páginas web de los gobiernos, y así diseñar nuevos y mejores servicios municipales.