

## Seminario internacional

# CO-CREACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS: INNOVANDO CON LOS USUARIOS PARA CREAR VALOR PÚBLICO

### Propósito

El Sector Público enfrenta grandes desafíos que lo están llevando a re-pensarse, quizás, incluso, re-fundarse. La inestabilidad de la economía internacional, las constantes olas de crisis, por un lado, y el empoderamiento de una ciudadanía más exigente en sus demandas de servicios de calidad, por otro, están llevando a las administraciones a repensar si lo que hacen pueden y deben hacerlo de manera distinta.

Así que, si alguna vez hubo un dilema para el innovador público, este es el siguiente: ¿cómo pueden las organizaciones gubernamentales encontrar nuevas formas de prestación de mejores servicios y resultados a un costo significativamente más bajo? Burocracias públicas grandes, complejas y politizadas rara vez son máquinas de alto rendimiento e innovación. Sin embargo, la creación de nuevas soluciones, con la gente -no para ellos- tiene un potencial significativo para impulsar el tipo de cambio social que podría ocasionar un corto-circuito del dilema de la innovación en el sector público. Y, dados los desafíos que nos ocupan, los gestores públicos nunca han estado probablemente más dispuestos a adoptar un enfoque diferente para hacer frente a los problemas que se enfrentan todos los días.

Evidencias recientes muestran que las metodologías de diseño pueden impulsar la innovación en los servicios públicos. Prototipar rápidamente aumenta la eficiencia mediante el diseño de los problemas a tiempo, y la naturaleza colaborativa de proyectos de diseño pueden participar trabajadores del sector público, personal de primera línea y los usuarios en el desarrollo y suministro de nuevos servicios.

Este **seminario internacional**, organizado por el Instituto de Gestión Pública de la Universidad Central y, apoyado por la SEGPRES y el BID, tiene por propósito instalar en las mentes y prácticas de los gestores públicos chilenos la co-creación con usuarios como metodología para innovar los servicios públicos del país, generando mejoras en la calidad y satisfacción de estos.

### Fecha y lugar

- » 4 de julio de 2013
- » Sala de Conferencias 1 del Centro Cultural Gabriela Mistral, Avenida Libertador Bernardo O'Higgins 227, Santiago Centro.

## Destinatarios

Gestores públicos de diversos servicios y ministerios que tengan altos niveles de responsabilidad y capacidad de decisión para llevar adelante proyectos innovadores y para socializar la innovación en sus servicios. Se espera que asistan entre 80-100 participantes.

## Ponentes

- » **Xavier Marcet** (España). Presidente de LTC - Lead ToChange. Experto en estrategias públicas de innovación
- » **Carmina Sánchez** (España). Socia de InnovationGarage. Experta en gestión de la innovación en el Sector Público
- » **Andrés Bustamante**, Director de Gobierno Digital en la Unidad de Modernización y Gobierno Digital del Ministerio Secretaría General de la Presidencia
- » **Marcelo Lasagna**, profesor de la Universidad Central, y socio de InnovationGarage. Experto en gestión del conocimiento e innovación pública. Ha realizado consultorías de innovación pública en Chile, Ecuador y Paraguay.

## Programa

- 09:00 - 09:15hrs.: Presentación **Marco Moreno**, Decano Facultad de Ciencias Políticas Y Administración Pública de la Universidad Central de Chile
- 09:15- 09:45hrs.: Xavier Marcet  
**¿Por qué Innovar en los servicios públicos?**
- 09:45 - 10:15hrs.: Carmina Sánchez  
**¿Cómo co-diseñar servicios públicos?: metodologías y casos de éxito**
- 10:15 - 10:45hrs.: Debate
- 10:45 - 11:00hrs.: Coffe-break
- 11:00 - 11:30hrs.: Andrés Bustamante  
**El i-lab chileno: La Unidad de Modernización como laboratorio de innovación**
- 11:30 - 12:00hrs.: Marcelo Lasagna  
**La co-creación de servicios como acelerador de la innovación en el sector público**
- 12:00 - 12:30hrs.: Debate

**Se entregará diploma de asistencia**

---

Inscripciones: [obarra@ucentral.cl](mailto:obarra@ucentral.cl) o al teléfono (+56 2) 2582 6601