



INGENIERIA INDUSTRIAL
UNIVERSIDAD DE CHILE



CENTRO DE SISTEMAS PÚBLICOS
Ingeniería Industrial | Universidad de Chile

SEMINARIO INTERNACIONAL

INNOVACIÓN PÚBLICA: MUCHO RUIDO, ¿Y LAS NUECES?

Santiago, Viernes 3 de octubre de 2014

Colaboración Pública

PROYECTO FONDEF D10I1034

SISTEMA DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO PARA LA CO-
CREACIÓN DE INNOVACIONES Y PRÁCTICAS DE GESTIÓN
ENTRE GOBIERNOS LOCALES

Mario Waissbluth

DIRECTOR DE PROYECTO

ENFOQUE INICIAL: TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO



RESULTADOS DEL ENFOQUE INICIAL

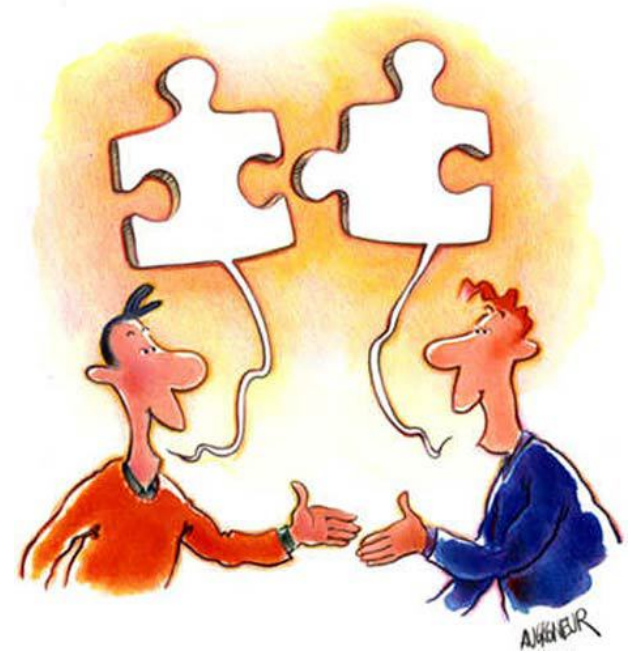
- Bajo incentivo a materializar prácticas “de otros”
 - Not invented here
 - Beautiful, but NIMBY
- Las “buenas prácticas” a veces no son “tan buenas”
 - Polinización cruzada



NECESIDAD DE UN NUEVO ENFOQUE

BÚSQUEDA DE UN NUEVO ENFOQUE

En Dinamarca, Finlandia, Islandia, Noruega y Suecia, entre un **70% y 80%** de las organizaciones públicas que han innovado lo han hecho adoptando y adaptando la experiencia de otras organizaciones tanto públicas como privadas.



CO-CREACIÓN: Proceso donde nuevas ideas son diseñadas **con** las personas, y no **para** ellas.

Bason (2010), basado en Prahalad y Ramaswamy (2004)



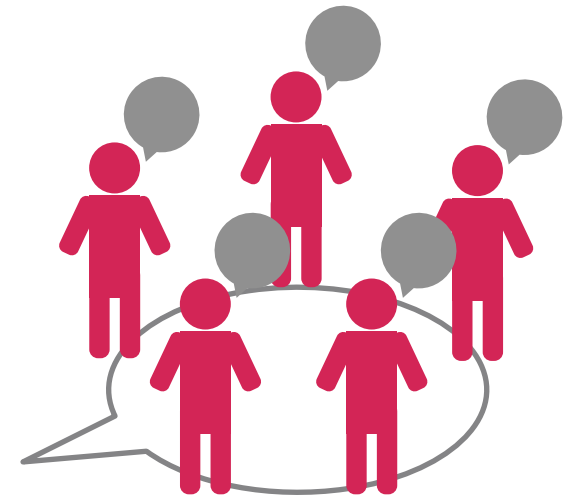
ENFOQUE ACTUAL: CO-CREACIÓN DE INNOVACIONES

FUZZY FRONT END DE LA
INNOVACIÓN



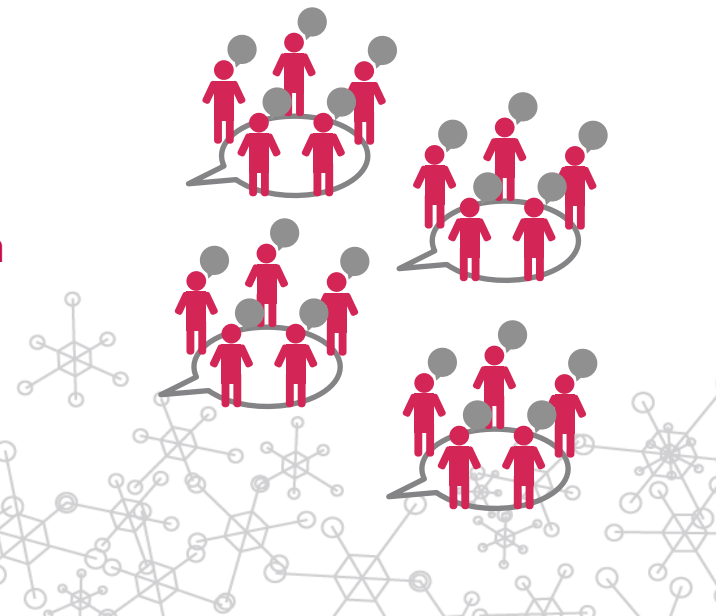
CÍRCULO DE INNOVACIÓN

Espacio de **diálogo abierto y ameno** entre **pares** provenientes de entidades que cumplen similar función. El diálogo es moderado para que los participantes cuenten sus experiencias y conocimiento respecto a un **desafío**, con el fin de **co-crear** soluciones incrementales y de **acordar compromisos** que permitan **implementar** las soluciones en las propias áreas u organizaciones.



INNOVATONES

Jornada de medio día que reúne distintos “Círculos de Innovación” paralelamente y que permite que entre 40 a 60 profesionales **visibilicen** su quehacer, **reflexionen** acerca de ello, **coordinen** trabajo conjunto, **intercambien** documentos y fuentes de información, **aumenten** su red de contactos y se **animen** mutuamente.



RESULTADOS DE LAS 4 INNOVATONES EN APS

- **183** participantes distintos (**54%** funcionarios de CESFAM) de **62** instituciones distintas (**25** CESFAM y **22** municipalidades diferentes)
- **24** mesas sobre desafíos específicos de APS
- Más de un **85%** de los participantes se fue muy satisfecho del evento
- Más de un **87%** de los participantes se fue con ideas y experiencias concretas para materializar una mejora

RESULTADOS CONCRETOS

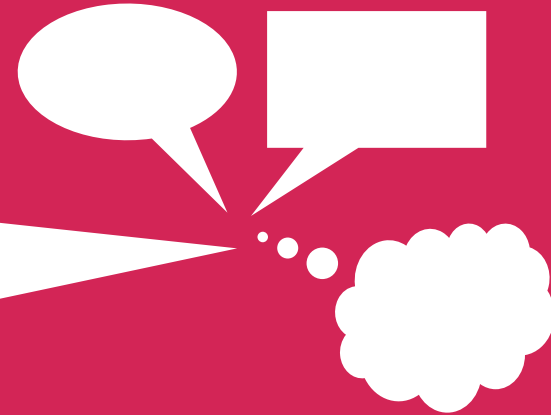
- ✓ **16** Nuevos documentos compartidos
- ✓ **5** Visitas guiadas
- ✓ **22** Nuevas actividades de co-creación
- ✓ **14** Compromisos de cambio



PERCEPCIÓN DE PARTICIPANTES SOBRE INNOVATONES

“(...) Falta el tiempo para conversar porque estamos muy inmersos en el trabajo, en el día a día (...) ellos nos invitan en estos espacios a reflexionar y comunicarnos”

(Directivo APS).



“(...) Tú puedes tener un abanico de posibilidades y estando allá se te amplía. Es como una instancia de visibilización de otras experiencias”

(Directivo APS).



NUEVA DISCIPLINA: GESTOR DE CAMBIOS

Algunas de sus funciones:

- Gestionar compromisos.
- Identificar las mutaciones necesarias para implementar.
- Definir plan de implementación.
- Medir ex-ante y ex – post.
- Apoyar en la gestión del cambio de la implementación.
- Apoyar en la gestión del conocimiento de la implementación.

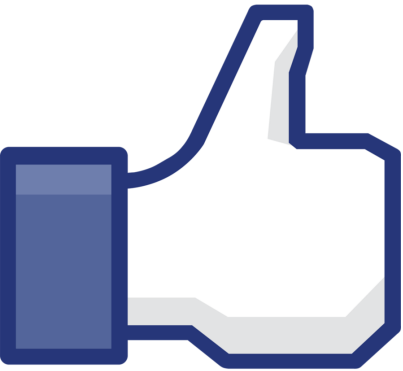
*“(...) es un ente externo que nos permite entregar e ir **guiando muchas de las iniciativas que se han ido formando** en algún lugar e ir las compartiendo en otros. Da un hilo conductor...”*

(Directivo APS)

*“**Hay un apoyo técnico, sobre todo en el tema de las mediciones** hay un apoyo técnico que nosotros no tenemos (...)”*

(Directivo APS)

EL CRUCIAL PERFIL DE GESTOR DEL CAMBIO



- ✓ Empáticos.
- ✓ Proactivo.
- ✓ Elevadas relaciones interpersonales.
- ✓ Familiarizados con la labor de funcionarios públicos pero no pensar como uno de ellos.

MESA DE AYUDA

- ✓ Diversidad entre las personas que conforman equipo.
- ✓ Profesionales con conocimiento temático en el sector.
- ✓ Debe existir alguno especialista en procesos y mediciones.
- ✓ Debe existir un *community manager*.



SOPORTE DE LAS TIC Y REDES SOCIALES

Plataforma
web

 **Síguenos en**
twitter
@colaboracionaps

www.sistemaspublicos.cl

saludaps.colaboracionpublica.org

SÍGUENOS  

Colaboración Pública
SALUD

PORTADA CONÓCENOS DESAFÍOS BIBLIOTECA CONTÁCTANOS

Destacamos

Los dilemas de las Unidades de Farmacia en los Centros de Salud

Las Unidades de Farmacia de los Centros de Salud, deben lidiar a diario con diferentes inconvenientes, pero el principal es el reclamo constante de los usuarios por el tiempo de espera para recibir sus respectivos medicamentos, siendo un aspecto que...

MÁS INFORMACIÓN →

Desafíos

Mejorar la Gestión del Expendio de Medicamentos

Eventos

VIE 04 JUL Innovatón en SSMSO

Buscamos compartir y co-crear soluciones para los desafíos de la Atención Primaria de Salud

Puedes visitar todo el contenido del sitio, pero para participar debes **registrarte**.

Ingresa con:  **Conectar** o también

Usuario

Contraseña

Regístrate Olvidé mi contraseña **INGRESA**

362 INTEGRANTES
CONÓCELOS →

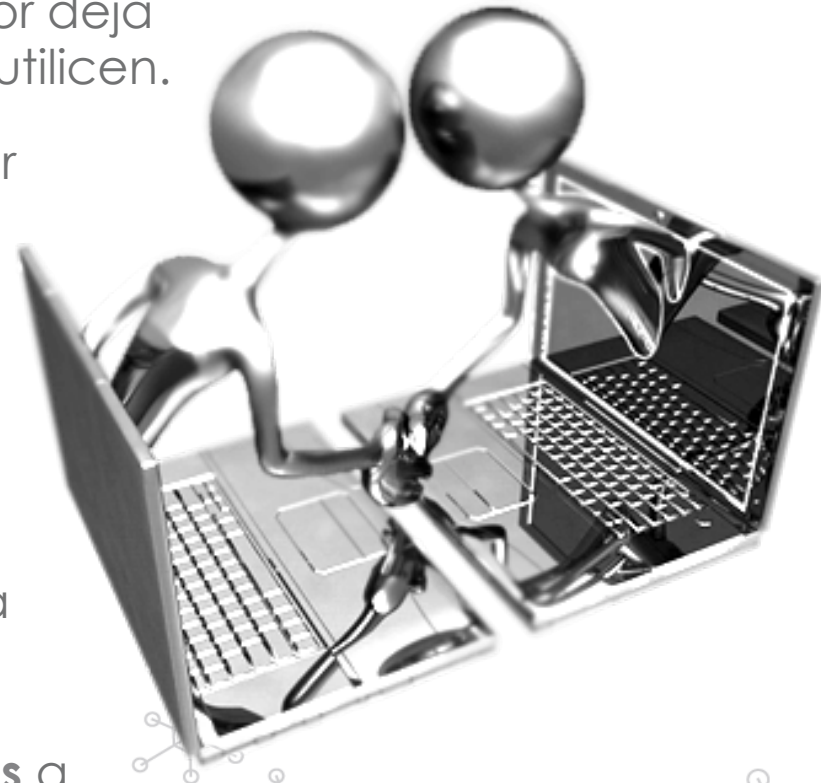
6 DESAFÍOS
PARTICIPA EN ELLOS →

18 EVENTOS
ASISTE A UNO DE ELLOS →

Síguenos en redes sociales

OBJETIVO DE LA PLATAFORMA

- El actual modelo del sitio web busca propiciar y generar espacios colaborativos de construcción, más que un repositorio en el que un emisor deja información para que receptores la utilicen.
- Para ello ha sido fundamental contar con una gestión de la comunidad virtual mucho más proactiva, contactando a los usuarios a través visitas presenciales, llamados telefónicos, mail y redes sociales, particularmente twitter.
- El diseño del nuevo sitio (estrenado a mediados de junio) buscó ser más cercano y amigable al usuario, resaltando algunas **Noticias** y **Eventos** a realizar por el proyecto



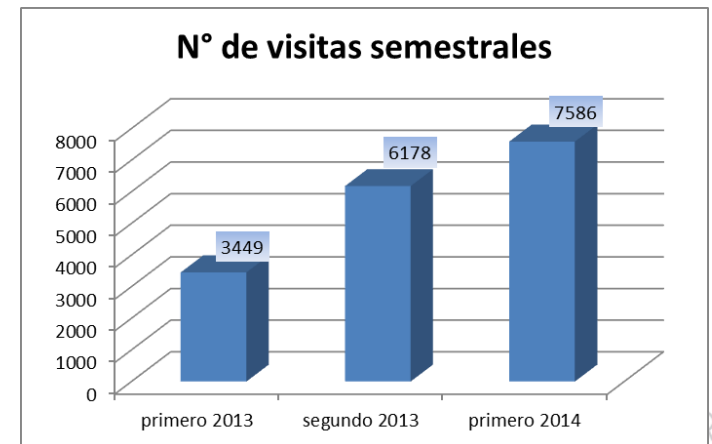
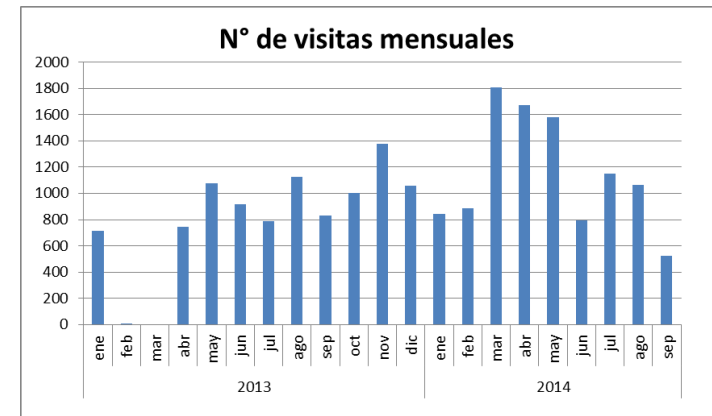
NUESTRO SITIO EN CIFRAS

En todo 2013 el sitio web tuvo **9.604 visitantes**.

El sitio web a lo largo de 2014 lleva **10.329 visitas**, superando en un **7,5%** ya los visitantes del año pasado.

En promedio las visitas al sitio en 2013 hasta septiembre fueron de **688 visitas** mientras que en el mismo período del presente año ya se registran **1147**, esto refleja un alza de un **66,7%**.

Twitter es un apoyo a la difusión de nuestra página, donde tenemos **1355 seguidores**. A fines de febrero de 2014 nos seguían **390 twitteros**. Es decir, en siete meses se han triplicado los seguidores.



APRENDIZAJES DE LA PLATAFORMA

1. No basta con tener una plataforma estática
2. Se debe tener un equipo que difunda nuevas experiencias que puedan ser implementadas por otros
3. El twitter es la forma más rápida de dar a conocer lo nuevo que se publique en la página, si no es POCO probable que la gente visite el sitio
4. Al ser un sitio en salud, cuesta contar con la participación de los médicos
5. Lo anterior tiene directa relación con las dificultades externas de los equipos (campaña de invierno)
6. Como con resistencias internas (escaso manejo de tecnología)
7. Lo que más cuesta es tener “comentarios” de los desafíos o noticias
8. Un aspecto positivo es que gente implementa algunos mecanismos mirando la página...pero que el equipo de CP no siempre se entera
9. En dos años podría establecerse una cultura a los usuarios sobre las utilidades de la plataforma.

PROYECTO DE CONTINUIDAD

SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR ORIENTE

NÚMERO DE ASISTENTES POR MESA EN INNOVATONES

DESAFÍOS	CORDILLERA	LA FLORIDA	SANTA ROSA	TOTAL POR MESA
Diabetes	10	5	7	22
Hipertensión	7	7	6	20
Pie diabético	8	6	5	19
Enfermedad renal crónica	9	7	5	21
TOTAL	34	25	23	82

- ✓ 30 acuerdos concretos entre los que se destacan futuros Círculos de Innovación, intercambio de documentación relevante, compartir criterios de derivación y capacitaciones a la APS por parte de los especialistas.
- ✓ Se definió un equipo de seguimiento de compromisos que se reúne semanalmente apoyando en materializaciones y mediciones de mejoras post-innovatones.

EFFECTOS COLATERALES

2do CONCURSO DE GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN EN EL SECTOR PÚBLICO, CORFO

Tres proyectos ganados



EFECTOS COLATERALES

Curso de Innovación Pública ya diseñado (60 hr. de duración).

Propósito: transmitir conceptos generales sobre innovación en el sector público, y proveer herramientas concretas para la incubación, materialización y medición de impacto de mejoras y cambios.

Proyecto SUBDERE en discusión para 2015

Formación de capacidades para la implementación de mejoras en materias de gestión municipal.

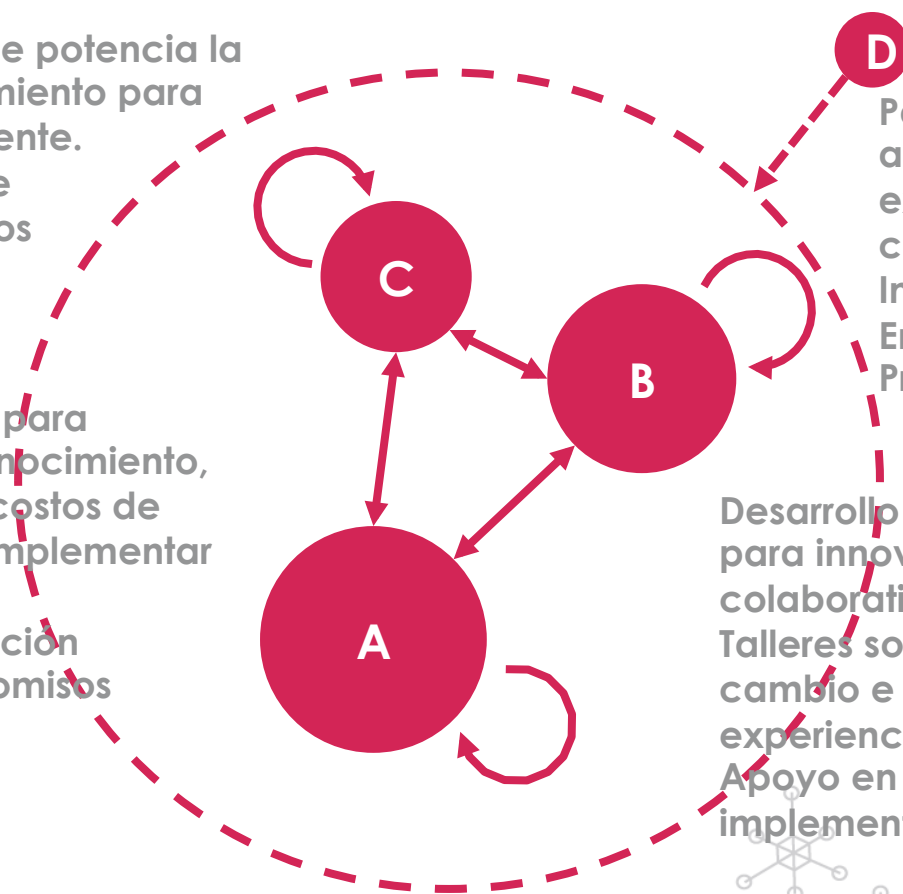
POTENCIALIDAD DEL PROYECTO PARA CUALQUIER SISTEMA DE INNOVACION

Institucionalidad que potencia la gestión del conocimiento para mejorar continuamente.

- Equipo de soporte
- Equipo de expertos
- Plataforma web

Métodos efectivos para intercambiar el conocimiento, disminuyendo los costos de transacción para implementar mejoras

Círculos de Innovación
Gestión de compromisos



Participación para aumentar el volumen de experiencia y conocimiento.
Innovaciones
Entrevistas
Premios

Desarrollo de capacidades para innovar de manera colaborativa
Talleres sobre gestión del cambio e innovación con experiencias concretas
Apoyo en proyectos de implementación

EL MODELO DE GESTION DE UN SISTEMA DE INNOVACION

SOCIOS ESTRATÉGICOS	ACTIVIDADES CLAVE	PROPUESTA DE VALOR	RELACIÓN CON USUARIOS	USUARIOS
- Con autoridad territorial. - Con autoridad técnica. - Organismos internacionales. - Instituciones relacionadas en la cadena de valor de cada grupo de desafíos. - Entidades financieras del Estado. - Redes sociales.	- Definición de desafíos. - Instancias de co-creación. - Reuniones de seguimiento. - Visitas a terreno. - Talleres. - Apoyo a implementación. - Registro de experiencias. - Gestión de comunidad. - Entrevistas. - Difusión de logros y noticias relevantes - Administración de la plataforma.	- Catalizar la generación de mejoras e innovaciones en el ámbito público - Mejorar la efectividad e impacto de las mismas en la ciudadanía - Diseminar mejoras e innovaciones con vista a su incorporación y adaptación en entidades similares - Constituirse en una herramienta eficaz de mejoramiento del clima laboral y motivación de los funcionarios.	- Co-creación de mejoras en base a una gestión del conocimiento personalizado (cara-a-cara). - Gestión de comunidad.	- Ciudadanos (beneficiarios). - Instituciones relacionadas a un Sistema de Servicios Públicos interesados en implementar un Sistema de Innovación (usuario intervenido: profesionales y funcionarios). - Autoridad o institución político administrativa (usuario patrocinador y/o financiero). - Usuarios de página web y redes sociales.
	RECURSOS CLAVES - Recursos humanos. - Espacio físico. - Página web. - Comité directivo. - Acceso a datos institucionales. - Financiamiento para conectividad, reuniones y transporte.		CANALES DE DISTRIBUCIÓN - Presenciales - A distancia	
COSTOS SOCIALES - Costos de inversión. - Costos de recursos humanos. - Costos de operación. - Costos de apoyo experto, y participación de instituciones en la identificación de los desafíos y sus soluciones, así como en la materialización de las mismas.			BENEFICIOS SOCIALES - Medición de outputs y outcomes. - Valoración del impacto alcanzado en cada implementación. - Mejoras de clima organizacional y actitud innovadora en las entidades participantes.	

ASPECTOS CRÍTICOS PARA INNOVAR EN SISTEMAS DE SERVICIOS PÚBLICOS



Financiamiento permanente y estable de la mesa de ayuda para sus recursos humanos, plataformas tecnológicas, presupuestos de diseminación y difusión, infraestructura física, seguimiento y apoyo los acuerdos adoptados.



Sitio web y community manager que presten soporte y dedicación por diversos canales.

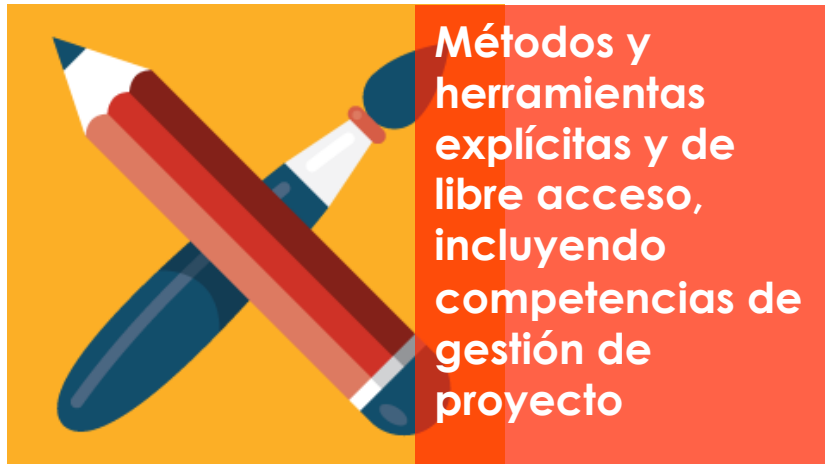
Gobernanza clara y transparente de esta institucionalidad, con representantes ministeriales y/o de agencias públicas, expertos en los temas sectoriales, y en gestión de innovación y procesos.



Personal y directivos con un perfil nítido de proactividad, emprendimiento, conocimientos básicos de gerencia pública y gestión de la innovación, complementado por personal con especialidad en los temas sectoriales relacionados con dicha iniciativa.



ASPECTOS CRÍTICOS PARA INNOVAR EN SISTEMAS DE SERVICIOS PÚBLICOS



Tiempo para demostrar resultados, estabilizar el sistema y generar “efecto demostración” (los primeros intentos puedan encontrarse con dificultades y tropiezos que puedan conducir al rechazo por parte de los sectores menos entusiastas o proclives al cambio).



INGENIERIA INDUSTRIAL
UNIVERSIDAD DE CHILE



CENTRO DE SISTEMAS PÚBLICOS
Ingeniería Industrial | Universidad de Chile

SEMINARIO INTERNACIONAL

INNOVACIÓN PÚBLICA: MUCHO RUIDO, ¿Y LAS NUECES?

Santiago, Viernes 3 de octubre de 2014

Colaboración Pública

PROYECTO FONDEF D10I1034

SISTEMA DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO PARA LA CO-
CREACIÓN DE INNOVACIONES Y PRÁCTICAS DE GESTIÓN
ENTRE GOBIERNOS LOCALES

Mario Waissbluth

DIRECTOR DE PROYECTO