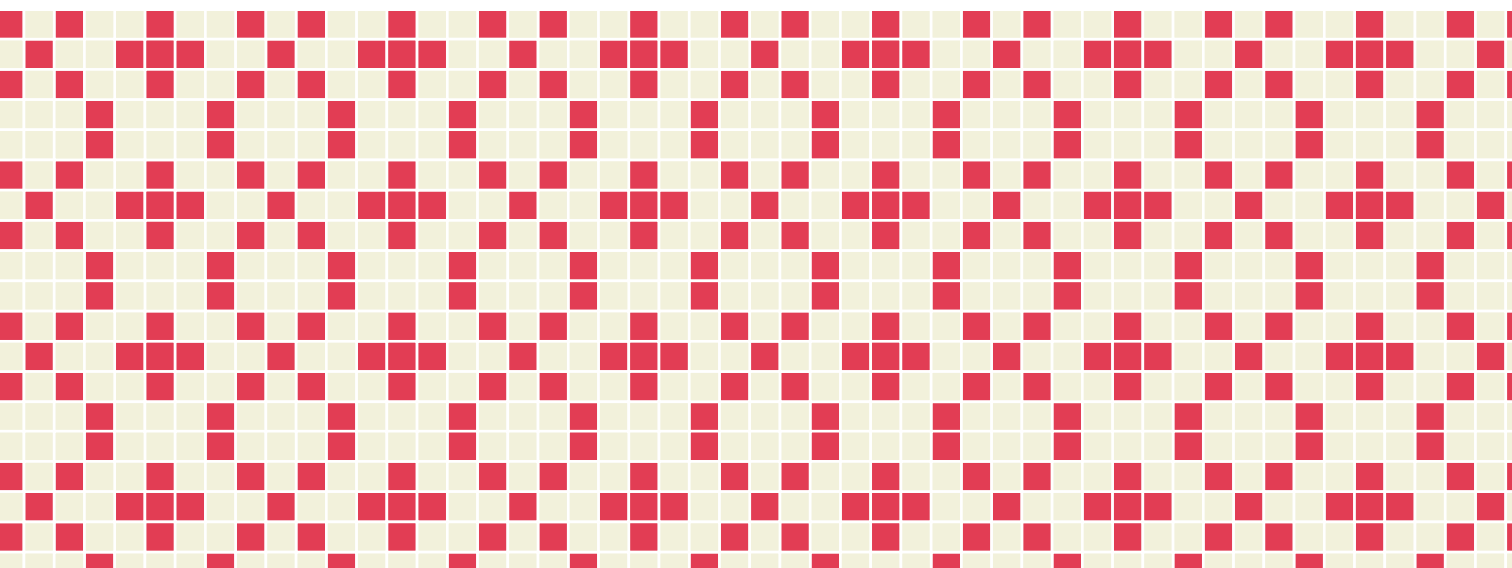


Cuatro miradas

SOBRE DISEÑO Y IBEROAMÉRICA

FOUR PERSPECTIVES ABOUT DESIGN AND IBERO-AMERICA





ESTADO / *GOVERNMENT*

Juan Felipe López E.

INNOVAR PARA EL ESTADO / *INNOVATE FOR THE GOVERNMENT*

Gianitsa Corral G.

LA CULTURA COMO EJE DEL DESARROLLO HUMANO /
CULTURE AS THE AXIS OF HUMAN DEVELOPMENT

INTERNACIONAL / *INTERNATIONAL*

Gobierno de México

LABORATORIO PARA LA CIUDAD / *GOVERNMENT LABORATORY*

Centro Metropolitano de diseño de
Buenos Aires

INNOVAR, EMPRENDER Y CREAR COMUNIDAD / *INNOVATE,
UNDERTAKE AND CREATE COMMUNITY*

Cámara de diseño de Uruguay

COOPERAR SIN DEJAR DE COMPETIR / *COOPERATE WHILE
CONTINUING TO COMPETE*

ACADEMIA / *ACADEMIA*

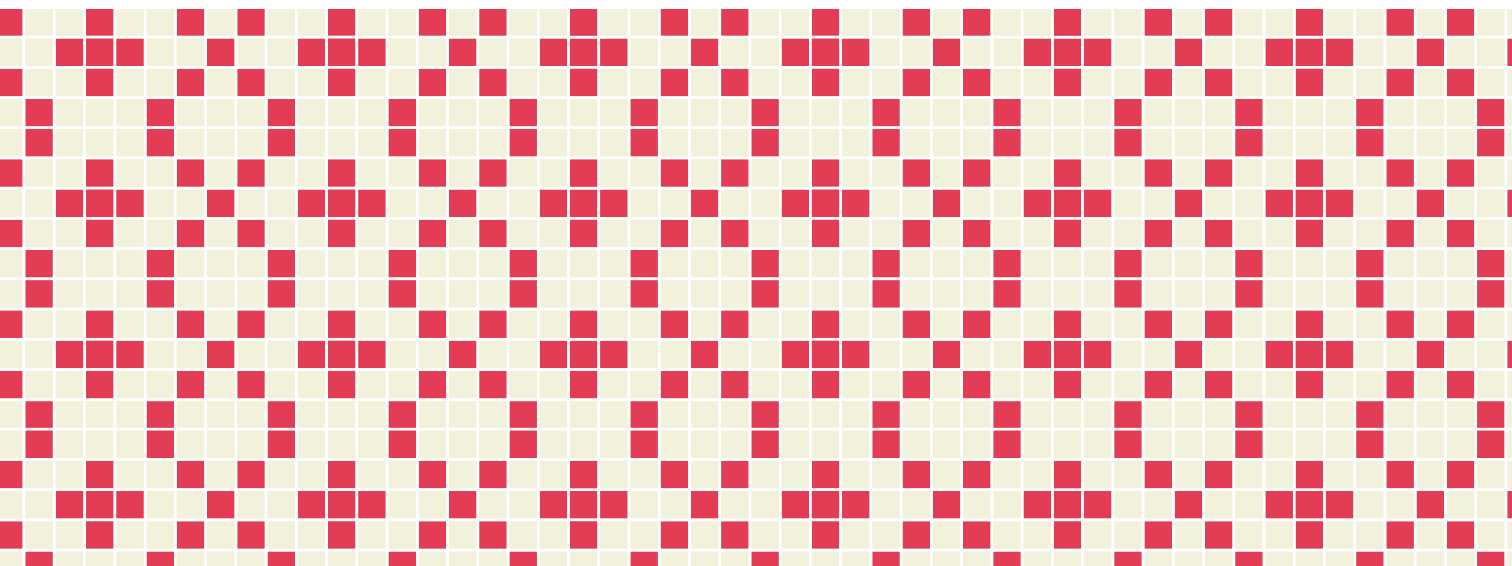
Paulina Contreras C. y Hernán Díaz G.

PROYECTO TID: TRANSFERENCIA - INNOVACIÓN - DISEÑO DESDE
LA REGIÓN DEL BIOBÍO / *TID PROJECT: TRANSFER - INNOVATION -
DESIGN FROM THE BIOBÍO REGION*

DISCIPLINA / *DISCIPLINE*

Néstor Damían Ortega

HECHO EN LATINOAMÉRICA (GOOD DESIGN IS GOOD BUSINESS) /
MADE IN LATINOAMERICA (GOOD DESIGN IS GOOD BUSINESS)



LABORATORIO DE GOBIERNO DE CHILE

INNOVAR PARA EL ESTADO

INNOVATE FOR THE GOVERNMENT

Por Juan Felipe López E.

FOTOGRAFÍAS_PHOTOS: ARCHIVO LABORATORIO DE GOBIERNO DE CHILE

EL LABORATORIO DE GOBIERNO CHILENO COMENZÓ SUS OPERACIONES EN 2015 Y SU PRINCIPAL OBJETIVO HA SIDO MODERNIZAR LA GESTIÓN PÚBLICA. PARA LOGRARLO, SE HAN UTILIZADO METODOLOGÍAS DE DISEÑO.

THE CHILEAN GOVERNMENT LABORATORY STARTED ITS OPERATIONS IN 2015 AND ITS MAIN OBJECTIVE HAS BEEN TO MODERNIZE PUBLIC MANAGEMENT. DESIGN METHODOLOGIES HAVE BEEN USED TO ACHIEVE THIS.

El 21 de mayo de 2014, la presidenta Michelle Bachelet anunció la creación del Laboratorio de Gobierno. Su mandato es modernizar el Estado, entendido como la provisión de servicios mínimos con los cuales los ciudadanos pueden interactuar de manera regular, e innovar en aquellos problemas que se han transformado en recurrentes. Administrativamente, es un comité de la Corporación de Fomento de la Producción (Corfo), con un directorio compuesto por representantes de esta misma institución, de cinco ministerios y del servicio civil.

Así, tanto la génesis de este organismo como su institucionalidad ha sido inusual, ya que en la experiencia internacional este tipo de laboratorios ha aparecido como iniciativas contraculturales, con poco respaldo.

El Laboratorio está fundado sobre tres imperativos respecto de la innovación. El primero, que permita entender la complejidad de los problemas sobre la que opera el sector público. El segundo, que ayude a tener un Estado más productivo, con mejores servicios e iguales o menores recursos. Y, el tercero, que construya y renueve el vínculo entre el Estado y la ciudadanía.

Su estrategia está compuesta por dos pilares:

1. Ayudar al Estado a entender y solucionar sus problemas públicos.
2. Entrenar y movilizar actores, ya sea dentro o fuera del Estado.

On May 21, 2014, president Michelle Bachelet announced the creation of the Government Laboratory. Its mandate is to modernize the State, understood as the provision of minimum services with which citizens can interact on a regular basis, and innovate in those problems that have become recurrent. Administratively, it is a committee of the Corporation for the Promotion of Production (CORFO), with a directory composed of representatives of the same institution, five ministries and the civil service.

Thus, both the genesis of this organism and its institutionalization have been unusual, since the international creation of this type of laboratories has appeared as countercultural initiatives, with little support from the government.

The Laboratory is based on three imperatives regarding innovation. The first one is to enable the understanding of the complex problems on which the public sector operates. The second one, to contribute to the creation of a more productive state, which can provide better services and equal or less resources. And the third, that builds and renovates the link between the State and the citizens.

Its strategy is composed of two pillars:

1. *Help the State to understand and solve their public problems.*
2. *Train and mobilize actors, either inside or outside the State.*



Participantes de una jornada del Laboratorio de Gobierno

JUAN FELIPE LÓPEZ EGAÑA

Ex director del Laboratorio de Gobierno de Chile. Posee una Licenciatura en Historia de la Pontificia Universidad Católica de Chile y un Master en Administración Pública (MPA) en Política Pública y Social de la London School of Economics and Political Science.

Former director Executive Director of the Government Laboratory. Holds a Bachelor's degree in History from the Pontificia Universidad Católica de Chile, and a Master of Public Administration (MPA), in Public and Social Policy from the London School of Economics and Political Science.

CÓMO INNOVAR EN EL SECTOR PÚBLICO

Con la claridad de la tarea, el Laboratorio ha tenido la misión de lograr que los funcionarios públicos innoven en los servicios que entregan a la ciudadanía. Esto significa que su labor se aboca a la gestión pública y a mejorar el trabajo del Estado.

Considerando que hay escenarios inamovibles –como las estructuras organizacionales de los ministerios, los presupuestos y los plazos–, la pregunta que surge es cómo innovar teniendo restricciones. En toda implementación de una política pública, hay un proceso natural de diseño, donde primero se detecta una necesidad, se realiza un diagnóstico, se crea un plan que se ejecuta, se implementa y se evalúa.

El diseño, en cuanto a disciplina, aporta cuatro principios fundamentales que permiten operacionalizar las prácticas de gestión pública de una manera distinta (ver tabla 1).

Estos cuatro principios se pueden transformar en lógicas operacionales, tanto para los pilares de la gestión como para el proceso lineal de diseño en la implementación de políticas públicas. De este modo, en un taller de cocreación o de

HOW TO INNOVATE IN THE PUBLIC SECTOR

With the clarity of the task, the Laboratory has had the mission of motivating and making public officials innovate in the services they deliver to the public. This means that their work focuses on public management and improving the work of the State.

Considering that there are irremovable scenarios—such as the organizational structures of ministries, budgets and deadlines—the question that arises is how to innovate while having those restrictions. In any implementation of a public policy, there is a natural design process, where a need is first detected, a diagnosis is made and a plan is created, executed, implemented and evaluated.

Design, in terms of the discipline, provides four fundamental principles that allow operationalizing public management practices in a different way (see table 1).

These four principles can be transformed into operational logics, both for the pillars of management and for the linear process of design in the implementation of public policies. In this way, in a co-creation or discovery workshop to understand a certain problem, a minister, an official and a user, work together and no one can distinguish who the authority is. All weigh the same with

TABLA 1: CUATRO PRINCIPIOS FUNDAMENTALES QUE PERMITEN OPERACIONALIZAR PRÁCTICAS DE GESTIÓN PÚBLICA /
TABLE 1: FOUR FUNDAMENTAL PRINCIPLES THAT ENABLE OPERATIONALIZING PUBLIC MANAGEMENT PRACTICES

1

El foco en los usuarios, no solamente en quienes reciben el servicio, sino también en quienes lo proveen. Existe una fuente altísima de talento en los funcionarios públicos, pero pocas veces se les pregunta qué mejoras harían para entregar un mejor servicio.

The focus on users, not only on those who receive the service, but also on those who provide it. There is a very high source of talent among public officials, but they are rarely asked about what improvements would they make to deliver a better service.

2

Pensar sistémicamente. Por ejemplo, en diseño para hacer una silla no solamente hay que entender que va bajo una mesa, sino que la silla es para una situación donde la gente interactúa y se sienta, que hay un cuerpo y que hay otras personas. Es necesario reflexionar respecto del contexto donde se opera. Sin embargo, en general, las políticas públicas se piensan desde los silos. De ese modo, es muy difícil resolver problemas que para los usuarios son relevantes.

Thinking systemically. For example, when designing a chair, you not only have to understand that it goes under a table, but that the chair is needed for a specific situation where people interact and sit, that there is a body and that there are other people. It is necessary to reflect on the context where it operates. However, in general, public policies are thought from the silos. In this way, it is very difficult to solve problems that are relevant to users.

3

La lógica de la congregación. Un principio fundamental del diseño es la preocupación por incorporar a los usuarios, invitándolos a colaborar en el proceso de innovación.

Logic of the congregation. A fundamental principle of design is the concern to incorporate users, inviting them to collaborate in the innovation process.

4

Experimentación. Poner en un escenario real lo que se ha creado

Experimentation. Inserting what has been created in a real scenario.

descubrimiento para entender una problemática donde se convoca a un ministro, a un funcionario y a un usuario, no se distingue quién es la autoridad. Todos pesan lo mismo con su voto, con su idea, con su opinión. Si se está convencido de que la congregación es relevante, ya no son solamente algunas autoridades quienes definen las modificaciones, sino que también son los funcionarios, los usuarios y nuevos actores.

En este sentido, las perspectivas respecto de ciertas restricciones cambian. Desde el diseño, los presupuestos no solamente están para planificar y después ejecutar: están para probar. Si se trata de reglas, no solo son barreras, sino que fronteras habilitantes. Un ejemplo son las farmacias populares que hizo el alcalde Daniel Jadue, en Recoleta: para lograrlo no cambió ninguna ley; leyó dictámenes de la Contraloría, reglamentos y no modificó nada. Sin embargo, las farmacias populares han sido posibles y son una de las innovaciones públicas más importantes que se hayan hecho en los últimos diez años.

their vote, with their idea, with their opinion. If you are convinced that congregation is relevant, it is not only some authorities who define the changes, but also the officials, users and new actors.

In this sense, the perspectives regarding certain restrictions change. From the point of view of design, budgets are not only for planning and executing; they are also for testing. If it is about rules, they are not only barriers, but also enabling frontiers. An example is the popular pharmacies that Mayor Daniel Jadue created in Recoleta: to achieve it, he did not change any law; he read the reports of the Contraloría, and specific regulations and did not change anything. Nevertheless, popular pharmacies have been possible and are one of the most important public innovations that have been made in the last ten years.

Regarding the deadlines, innovation can be perfectly developed, leveraging these four principles. This was the case in the challenge that was given to the Laboratory to clarify and make transparent the light consumption bills for consumer, in order to generate greater confidence. This requirement was executed in the

Respecto de los plazos, perfectamente se puede desarrollar innovación, apalancando estos cuatro principios. Así ocurrió en el desafío que se le entregó al Laboratorio de clarificar y transparentar las cuentas de la luz, para que generaran mayor confianza. Se logró realizar en el tiempo comprometido, ya que se involucró rápidamente a los actores con lógicas de colaboración, testeando rápidamente.

El diseño permite teñir con un contenido distinto la lógica de la gestión pública y cambiar prácticas operacionales de ella.

ENTENDER AL USUARIO

Una de las tareas pendientes del diseño en el sector público es entender que hay un usuario que se llama funcionario, a quien hay que explicarle en su lenguaje que –incorporando ciertas tareas desde el diseño de servicios– se puede mejorar la gestión.

La pregunta es cómo se puede influir efectivamente en las prácticas recurrentes de las personas. El diseño ha dado buenas pistas, pero se ha fracasado cuando solo se habla desde él. Por lo tanto, lo importante es que el Estado funcione mejor, independiente del nombre de la disciplina que lo facilite. Hay muchos laboratorios en el mundo que están atravesando por este dilema. Entre los que ya no existen, el problema fue casi siempre el mismo: nunca pudieron comunicar efectivamente lo que hacían, porque de lo único que hablaron fue de diseño, de metodología, de herramientas, y nunca se preocuparon de entender quiénes eran sus usuarios.

¿Cómo se es un buen diseñador, que entiende que también hay un problema cognitivo con los usuarios, con los cuales se tiene que intervenir y trabajar?

Lo paradójico es que el diseño inherentemente está atravesado por una empatía disciplinar, pero cuesta ponerla en práctica. En la interacción con otras disciplinas, esa interfaz de empatía se pierde. Ahí está la dificultad.

Los principales usuarios son funcionarios públicos, con procedimientos, rutinas y prácticas permanentes del sector público que es muy difícil cambiar. Ahí está el desafío del diseño: ninguna otra disciplina aporta principios estructurantes que permitan intervenir en las prácticas recurrentes del servicio.

Para conseguir comunicarse mejor con los usuarios, el Laboratorio de Gobierno prototipa todas las secciones que realiza con terceros. Esto significa que antes de realizar un taller, por ejemplo, se prueba con personas del equipo que no estén participando en él ni estén familiarizadas con el tema. De esta manera, se reciben opiniones y se hacen los ajustes necesarios. La crítica hacia lo que se efectúa es fundamental para interactuar con otras personas.

En este mismo sentido, los profesionales invierten tiempo en entender y descubrir en qué entorno

committed time, since the actors were quickly involved with logics of collaboration, and able to test quickly.

Design enables to dye with a different content the logic of public management contributing to change its operational practices.

UNDERSTANDING USERS

One of the pending tasks of design in the public sector is to understand that public officials are also users, who must understand explained in his/her own language that he/she can incorporate certain tasks from the perspective of services design to improve management.

The question is how can recurrent human practices be effectively influenced? Design has given good clues, but it has failed by speaking only to design audiences. Therefore, it is important that the State works better, regardless of the name of the discipline that facilitates it. There are many laboratories in the world going through this dilemma. Among those that no longer exist, the problem was almost always the same: they could never effectively communicate what they were doing, because the only thing they talked about was design, methodology, tools, and they never bothered to understand who their users were.

How can we be good designers, who understand that there are also cognitive barriers within the users, which have to be taken into account to intervene and work?

The paradox is that design is inherently based on empathy, but it is difficult to put it into practice. When interacting with other disciplines, interacting with empathy is lost. There is the difficulty.

The main users are public officials, with procedures, routines and permanent practices of the public sector that are very difficult to change. That is the challenge for design: no other discipline provides structuring principles that enable intervening in the recurrent practices of public service.

In order to communicate better with users, the Government Laboratory prototypes all the sections that it carries out with third parties. This means that before conducting a workshop, for example, it is tested with team members who are not participating in it or are not familiar with the subject. In this way, opinions are received and the necessary adjustments are made. A critical standpoint to what is being done is fundamental to interact with other people.

In this same line, professionals invest time in understanding and discovering the work environment of public officials by a methodology defined as "Process of institutional exploration". This information enables us to understand how to build a real implementable project and to install in the users the skills that will make it work.

In general, institutions make decisions with little information. What the Laboratory intends to do is to try to implement a different logic for decision making, through Design.

Una de las tareas pendientes del diseño en el sector público es entender que hay un usuario que se llama funcionario, a quien hay que explicarle en su lenguaje...

One of the pending tasks of design in the public sector is to understand that public officials are also users, who must understand facts explained in their own language...

EN CHILE Y EL MUNDO / IN CHILE AND WORLDWIDE

El Laboratorio de Gobierno chileno busca hacerse cargo de los bajos niveles de confianza, dada la incapacidad que se había demostrado para entender los problemas.

En otros países también existen instituciones como esta. Por ejemplo, los de las ciudades de México y Buenos Aires, Brasil, Perú y Uruguay. Además, existe el *mindlab* de Dinamarca, el de la 27ª Región de Francia, el *Police Lab* de Reino Unido y el *PS41* de Singapur.

The Chilean Government Laboratory seeks to take charge of low levels of confidence, given the inability that had been shown to understand the problems.

In other countries there are also institutions like this, for example, those in the cities of Mexico and Buenos Aires, Brazil, Peru and Uruguay. In addition, the mindlab of Denmark, the one of the 27th Region of France, the Policy Lab of the United Kingdom and the PS41 of Singapore.

COLABORACIÓN CON PRIVADOS / COLLABORATION WITH THE PRIVATE SECTOR

La innovación en el sector público no le corresponde solamente a los funcionarios. Por eso, existen convocatorias para los estudiantes, los académicos y los privados, para que a través del desarrollo o del diseño de productos o servicios se puedan incorporar. El vínculo con estos actores posibilita el conocimiento de ideas útiles que están fuera del Estado.

La convocatoria Aula –pensada para estudiantes– entrega un brief de una institución pública, con desafíos en torno a ella. En tanto, las convocatorias de la línea *Impacta*, atraen a emprendedores y a los mismos funcionarios públicos. Estos procesos abiertos permiten, por una parte, estructurar la oferta, pero también organizar la demanda.

Innovation in the public sector is not only responsibility of the officials. Therefore, there are calls for students, academics and the private sector, which can participate through the development or design of products or services to incorporate. The link with these actors enables the knowledge of useful ideas that come from outside of the State.

The Aula call–designed for students–delivers a brief of a public institution, with challenges around it. Meanwhile, the calls of the Impacta line attract entrepreneurs and public officials themselves. These open processes enable, on the one hand, to structure the offer, and on the other hand, to organize the demand.



Material gráfico Innovadores Públicos



Jornadas de trabajo del Laboratorio con temas relevantes para el sector público

trabajan los funcionarios públicos en una etapa denominada “Proceso de exploración institucional”. Esa información es la que permite comprender cómo construir un proyecto para que llegue a puerto y para dejar instaladas en los usuarios las habilidades que lo harán funcionar.

En general, las instituciones toman decisiones con poca información. Lo que el Laboratorio intenta hacer es que ello se efectúe con una lógica distinta, a través del Diseño.

ÁREAS DE INNOVACIÓN

En cuanto a las áreas en las que se innovará, el Laboratorio busca combinar temas que sean relevantes para el sector público –como seguridad y transporte– con otros relacionados con la vanguardia –como energía y turismo.

Es el directorio quien decide qué proyectos priorizar. Sin embargo, para tener un contacto directo con las problemáticas se cuenta con dos iniciativas que permiten entregarle herramientas al sector público y a los ciudadanos y, a su vez, recoger inquietudes. Esto son: el programa Experimenta, abierto a todas las instituciones del sector público, que genera capacidades para innovar; y la Red de innovadores públicos, que funciona a nivel de personas, a quienes se les otorga acceso a participar de una oferta de talleres, charlas y encuentros.

Los concursos Aula e Impacta, en tanto, basan sus temáticas de acuerdo a necesidades de las instituciones públicas, o bien, en la detección de conflictos que haya efectuado el Laboratorio. Gracias al constante contacto con los ministerios y sus servicios, se han podido determinar aquellas áreas críticas del sector público, donde se requiere de mucha innovación. Es el caso de la evasión del pago en el transporte público.

En la actualidad, el diagnóstico acerca de qué temáticas debiera ir tomando el Laboratorio, apunta hacia los modelos de atención de público y todo aquello que sea considerado como multisectorial. Es en esa complejidad donde la innovación se hace indispensable.

El Estado no está sometido solamente a una ciudadanía más demandante, sino que a una que requiere soluciones más inmediatas, frente a determinados tipos de servicios. La ciudadanía se ha complejizado desde el punto de vista del usuario.

INNOVATION AREAS

As for the areas in which the laboratory will innovate, it seeks to combine topics that are relevant to the public sector (such as security and transport), with others related to the vanguard (such as energy and tourism).

It is the directory that decides which projects to prioritize. Nevertheless, in order to have direct contact with the problems, there are two initiatives that provide tools to gather concerns from the public sector and citizens. These are: the Experimenta program, open to all public sector institutions, which generates capacities to innovate; and the Network of Public Innovators, which operates at the level of the people, who are granted access to participate in a range of workshops, talks and meetings.

The Aula and Impacta competitions, meanwhile, base their themes according to the needs of public institutions, and on the other hand, in the detection of conflicts that the Laboratory has made. Thanks to the constant contact with the ministries and their services, it has been possible to determine those critical areas of the public sector, where much innovation is required. This is the case of the evasion of payment in public transport.

Currently, the diagnosis about the areas that the Laboratory should be taking care of, points to public attention models and everything that is considered multisectorial. It is in this complexity that innovation becomes indispensable.

The State is not subjected only to a more demanding citizenship, but to one that requires more immediate solutions, compared to certain types of services. Citizenship has become more complex from the point of view of the user.



Asistentes al Encuentro Innovadores Públicos

¿Qué es?

Impacta es el programa de concursos abiertos de innovación pública del Gobierno de Chile, llevado adelante por el Laboratorio de Gobierno. Su convocatoria busca movilizar a un público amplio de la sociedad civil y del ecosistema de innovación, incluyendo: personas naturales, juntas de vecinos, gremios profesionales, estudiantes, universidades, organizaciones sociales, ONGs, PYMES y emprendedores.

Objetivo

Abrir el Estado al talento privado con un desafío público prioritario; activar un ecosistema diverso de emprendedores chilenos y extranjeros con ideas innovadoras; incubar soluciones y transformaciones en prototipos con sus modelos de negocios validados; y transformar en política pública del gobierno las mejores soluciones que se ajustan a la realidad y restricciones de la problemática dada.

Participación

3.525 emprendedores de Chile y el mundo han participado ya en las dos versiones anteriores de Impacta.

Ocho equipos son los ganadores que han trabajado de la mano de los ministerios de Salud y de Energía, implementando soluciones que buscan mejorar la calidad de vida de los chilenos.

Hemos trabajado junto a 250 funcionarios públicos y 30 instituciones del estado generando soluciones para problemáticas como salud y energía.

15 regiones han invertido en buscar soluciones innovadoras para mejorar la vida de los ciudadanos.

SOMOS VECINOS

¿Cómo generar mayor cooperación entre vecinos para aumentar la confianza y la seguridad en barrios vulnerados?

Buscamos propuestas dirigidas a incentivar soluciones cooperativas entre vecinos, que busquen responder problemas comunes que afecten sus relaciones cotidianas, con el fin de colaborar a mejorar sus percepciones de seguridad en el barrio.

Viva el barrio

¿Cómo mejorar la infraestructura pública para que las comunidades se identifiquen con sus barrios?

Queremos encontrar soluciones orientadas a reconocer aspectos distintivos de cada barrio, con el fin de dotar de una identidad común a la infraestructura pública que usan diariamente las comunidades en sus barrios.

What is it?

Impacta is the program of open competitions for public innovation of the Government of Chile, carried out by the Government Laboratory. Its call seeks to mobilize a broad public of civil society and the innovation ecosystem, including: natural persons, neighborhood associations, professional guilds, students, universities, social organizations, NGOs, SMEs and entrepreneurs.

Objective

To open the State to private talent with a priority public challenge; activate a diverse ecosystem of Chilean and foreign entrepreneurs with innovative ideas; incubate solutions and transformations in prototypes with their validated business models; and to transform the best solutions—that conform to the reality and restrictions of the given problem—into government public policy.

Participation

3,525 entrepreneurs from Chile and the world have already participated in the two previous versions of Impacta.

Eight teams have been the winners who have worked hand in hand with the ministries of Health and Energy, implementing solutions that seek to improve the quality of life of Chileans.

We have worked together with 250 public officials and 30 state institutions generating solutions for problems such as health and energy.

15 regions have invested in finding innovative solutions to improve the lives of citizens.

WE ARE NEIGHBORS

How can we generate greater cooperation among neighbors to increase confidence and security in damaged neighborhoods?

We seek proposals aimed at encouraging cooperative solutions between neighbors, with the objective of responding to common problems that affect their daily relationships, in order to help improve their perceptions of security in the neighborhood.

Enhance neighborhoods

How can we improve public infrastructure so that communities identify with their neighborhoods?

We want to find solutions aimed at recognizing distinctive aspects of each neighborhood, in order to provide a common identity to the public infrastructure used daily by the communities in their neighborhoods.

¿Qué es Experimenta?

El programa de desarrollo de capacidades para innovar experimenta fue creado por funcionarios públicos para funcionarios públicos, y busca instaurar el concepto y prácticas de innovación dentro de las instituciones del sector público, generando habilidades, conocimientos y motivaciones en los funcionarios, que a su vez permitan desarrollar, apoyar y sostener en el tiempo procesos de innovación en el interior de las instituciones.

Durante el año 2015 y 2016 se contactaron a más de 345 funcionarios, correspondientes a 70 instituciones públicas aproximadamente, en donde, a través de entrevistas, talleres y workshop, se realizó un levantamiento de sus necesidades en torno a temáticas de innovación.

¿Qué busca?

A través del aprendizaje experiencial, se busca que los equipos aborden desafíos institucionales definidos estratégicamente por los servicios participantes del programa y, utilizando las metodologías proporcionadas por el laboratorio de gobierno y un equipo experto, desarrollen un proyecto de innovación, el que pretende dejar instaladas prácticas permanentes de innovación en equipos de la institución del sector público.

Los resultados esperados abordan tres campos:

- Generar conocimientos y capacidades para innovar en los funcionarios.
- Que los equipos de funcionarios a su vez sean capaces de hacer transferencia de estos conocimientos adquiridos a sus pares dentro del servicio.
- Estrategias de implementación de los proyectos de innovación desarrollados, diseñados por los mismos funcionarios participantes.

Experimenta se estructura en cuatro módulos:

Los módulos serán cuatro, uno por cada una de las fases de la metodología de innovación pública: descubrimiento del desafío, generación de ideas, prototipado y testeado, gestión de la innovación.

Cada módulo estará compuesto de talleres:

Estos son instancias colectivas, en donde facilitadores trabajarán contenidos y experiencias con una secuencia lógica para desarrollar los aprendizajes esperados por cada uno de los módulos.

Además existirán mentorías

Serán instancias más personalizadas donde cada institución se reunirá con un mentor que apoyará de manera permanente y continua durante todo el programa, para así asegurar el cumplimiento de los resultados del aprendizaje de cada equipo.

Hitos de transferencia de capacidades a la institución

Al finalizar cada módulo, cada equipo participante deberá desarrollar una actividad con miembros de su institución y sus autoridades, con el fin de transferir los principales conocimientos y habilidades adquiridas en cada módulo. Esta instancia será co-diseñada e implementada con ayuda del mentor y apoyada por talleres para desarrollar habilidades de transferencia, y aprender técnicas de facilitación que se desarrollarán durante el transcurso del programa.

¿Por quiénes será coordinado?

El Programa será implementado en alianza entre Laboratorio de Gobierno y expertos metodológicos del mundo privado y de la sociedad civil, quienes, en conjunto, serán los encargados de coordinar y ejecutar Experimenta y cada uno de sus módulos.

What is the Experimenta program?

Experimenta is the capacity development program to innovate created by public officials for public officials, and seeks to establish the concept and practices of innovation within public sector institutions, generating skills, knowledge and motivations in the officials, which in turn enable to develop, support and sustain innovation processes inside institutions over time.

During 2015 and 2016 more than 345 employees were contacted, corresponding to 70 public institutions, where their needs regarding innovation themes, were raised through interviews and workshops.

What is its objective?

Through experiential learning, teams are expected to address institutional challenges defined strategically by the participating services of the program and—using the methodologies provided by the Government Laboratory and an expert team—to develop an innovation project, which aims to leave permanent innovation practices in place for teams of the public sector institution.

The expected results address three fields:

- Generate knowledge and innovation skills in officials.
- That the teams of officials in turn are capable of transferring this acquired knowledge to their peers within the service.
- Strategies to implement the innovation projects developed, designed by the participating officials themselves.

Experimenta is structure in four modules:

The modules will be four, one for each of the phases of the public innovation methodology: discovery of the challenge, generation of ideas, prototyping and testing and innovation management.

Each module will be composed of workshops

These are collective instances, where facilitators will work with content and experiences with a logical sequence to develop the learning expected by each of the modules.

There will also be mentoring

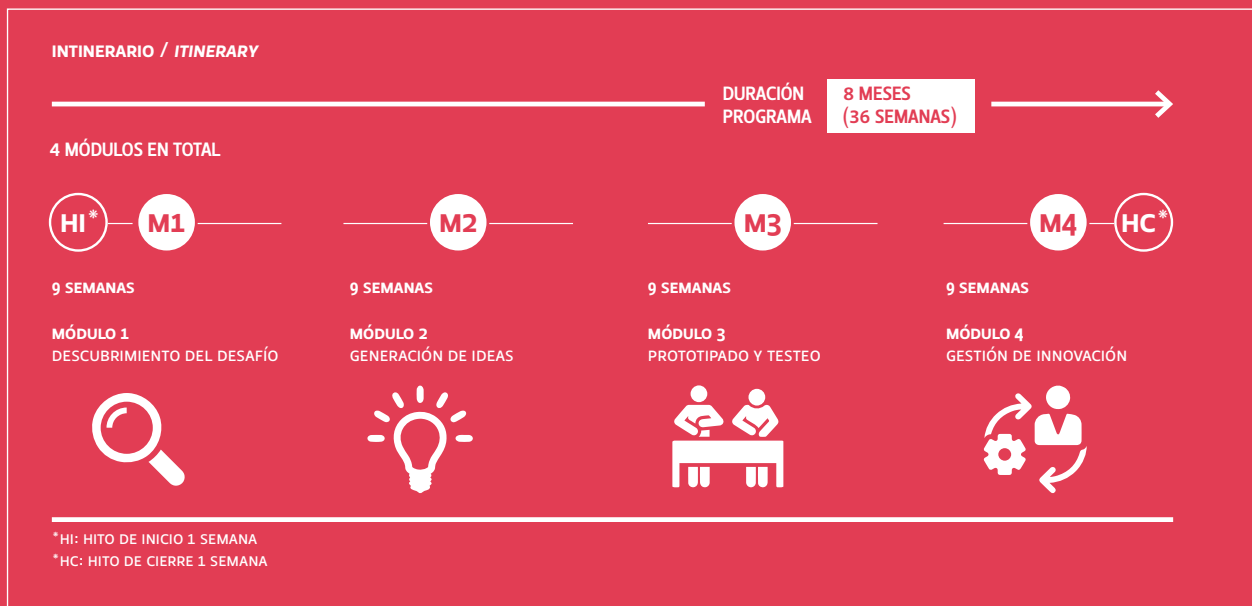
They will be more personalized instances where each institution will meet with a mentor that will support them permanently and continuously throughout the program, in order to ensure compliance with the learning results of each team.

Milestones for the transfer of skills to the institution

At the end of each module, each participating team must develop an activity with members of its institution and its authorities, in order to transfer the main knowledge and skills acquired in each module. This instance will be co-designed and implemented with the help of the mentor and supported by workshops to generate transfer skills and learn facilitation techniques that will be developed during the course of the program.

Who will coordinate this program?

The Program will be implemented in partnership between the Government Laboratory and methodological experts from the private sector and civil society, who in conjunction will be responsible for coordinating and executing Experimenta and each of its modules.



PROGRAMA AULAB / AULAB PROGRAM

¿Qué es el Aulab? Conéctate con los desafíos de Chile

Aulab busca conectar las ideas del mundo académico con la agenda de futuro y problemáticas del país. La segunda convocatoria de proyectos de innovación de la plataforma Aulab está pensada para estudiantes, docentes y administrativos de la educación superior, como una forma de generar soluciones para desafíos públicos claves para el país.

Sus objetivos son:

- Movilizar a estudiantes, académicos y funcionarios públicos de múltiples disciplinas a trabajar colaborativamente para generar soluciones para desafíos relevantes del país.
- Dinamizar constantemente el espacio del trabajo público, introduciendo nuevos talentos e ideas dentro del Estado.
- Converger investigaciones académicas hacia desafíos y problemáticas pertinentes y prioritarias para la ciudadanía.
- Invertir en ciencia, tecnología e innovación, con un financiamiento orientado en el desarrollo productivo y social de Chile.

Estado Futuro

Para imaginar cómo deben ser nuestros Estados y gobiernos en el futuro, necesitamos partir desde las personas: Estado Futuro fue una invitación a ciudadanos, funcionarios públicos, políticos, académicos y empresarios para pensar juntos el futuro de los servicios públicos.

Estado Futuro fue una conferencia internacional, organizada en conjunto con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OECD) el 30 y 31 de marzo en el GAM, que abordó temáticas de innovación en el sector público. Más de 300 expertos y actores –como ministros, jefes de servicio, funcionarios, académicos e innovadores públicos– compartieron experiencias sobre los desafíos que enfrentan hoy los gobiernos para diseñar e implementar sus agendas de innovación pública.

What is the Aulab? Connect with the challenges of Chile

Aulab seeks to connect the ideas of the academic world with the future and problematic agenda of the country. The second call for innovation projects of the aulab platform is designed for students, teachers and higher education administratives, as a way to generate solutions for key public challenges for the country.

Its objectives are:

- Mobilize students, academics and public officials of multiple disciplines to work collaboratively to generate solutions for relevant challenges in the country.
- Constantly revitalize the space of public work by introducing new talent and ideas within the state.
- Converge academic research towards relevant and priority challenges and problems of the citizens.
- Invest in science, technology and innovation, with financing oriented to the productive and social development of Chile.

Future development

To imagine how our states and governments should be in the future, we need to start from the people: Estado Futuro was an invitation to citizens, public officials, politicians, academics and businessmen to think together the future of public services.

Estado Futuro was an international conference, organized in conjunction with the Organization for Economic Cooperation and Development (OECD) on March 30 and 31 at the GAM, which addressed issues of innovation in the public sector, where more than 300 experts and actors –as ministers, heads of service, officials, academics and public innovators– shared experiences on the challenges faced by governments today to design and implement their public innovation agendas.

¿Qué es la Red?

La Red de Innovadores Públicos es un movimiento de servidores públicos motivados por compartir herramientas, experiencias y enfoques que faciliten el desarrollo de innovaciones que mejoren los servicios públicos que el Estado entrega a las personas.

Se enmarca dentro de la estrategia del Laboratorio de Gobierno orientada a movilizar y entrenar, y busca ser un espacio donde los servidores públicos se encuentren y puedan compartir a nivel nacional y multisectorial. De esta manera, la Red actúa en tres ejes:

- **Aprendiendo colectivamente:** facilitaremos espacios de aprendizaje entre pares, donde sea posible compartir conocimientos, enfoques y metodologías, además de buenas prácticas en el sector público, que permitan el desarrollo de nuevos procesos e iniciativas.
- **Conectando motivaciones por innovar:** organizaremos instancias de generación de redes entre los distintos miembros de la Red, a través de encuentros y talleres para fomentar la colaboración e incrementar el capital social.
- **Visibilizando innovaciones públicas:** haremos más visibles las experiencias de innovación pública de los servidores públicos chilenos, comunicando y difundiendo diversas iniciativas de los actores de la Red que motiven a otros a innovar en el sector público.

¿Qué puedes hacer en la plataforma web de la Red ?

La Plataforma de la Red de Innovadores Públicos es un espacio donde puedes:

- Publicar en el muro de inicio todas las novedades en innovación pública y estar al tanto de todas las actividades y opiniones relacionadas.
- Conocer, conectarte y compartir con todos los integrantes de la Red.
 - Puedes buscar a las personas que la integran, conocer sus perfiles y escribirles directamente.
 - Puedes buscar a las instituciones que la integran y saber quiénes son parte de ellas.
- Inscribirte en las actividades que se realizarán en tu región y ver el detalle de cada una de estas instancias.
- Descargar el material utilizado en cada una de las actividades y conocer a las personas que participaron de esta instancia.
- Publicar tus propias actividades y difundirlas entre todos los miembros de la Red.

Además, próximamente podrás:

- Encontrar mucha bibliografía relacionada, y conocer distintas herramientas y metodologías de innovación que te ayuden a potenciar tu rol innovador.
- Conocer casos de innovación pública y publicar tus propios casos que serán una fuente de aprendizaje para todos los servidores públicos del país.

Cuentas claras, simples y transparentes

Este proyecto liderado por el Ministerio de Energía, por medio de la Subsecretaría de Electricidad y Combustibles, en colaboración con el Ministerio de Economía, a través de Sernac, y con el apoyo del Laboratorio de Gobierno, trabajó en una nueva cuenta de electricidad que fue lanzada a nivel nacional por la presidenta Michelle Bachelet, en diciembre del 2016, y que llegará a seis millones de hogares.

Esta cuenta, cocreada con vecinos de diversas regiones pretende ser más clara, didáctica y útil para así lograr una mejor gestión y economía de los hogares chilenos.

What is the network?

The Network of Public Innovators is a movement of public workers motivated to share tools, experiences and approaches that facilitate the development of innovations that improve public services that the State gives to people.

It is part of the strategy of the Government Laboratory aimed at Mobilizing and Training, and seeks to be a space where public workers meet and can share nationally and multisectorially. In this way, the Network acts on three axes:

- **Learning collectively:** we will facilitate learning spaces between peers, where it will be possible to share knowledge, approaches and methodologies, as well as good practices in the public sector, which enables the development of new processes and initiatives.
- **Connecting motivation to innovate:** we will organize instances of network generation among the different members of the Network, through meetings and workshops to encourage collaboration and increase social capital.
- **Making public innovations visible:** we will make public innovation experiences of Chilean public workers visible, communicating and spreading diverse initiatives of the actors of the Network that motivate others to innovate in the public sector.

What can be done in the web platform of the Network?

The Platform of the Network of Public Innovators is a space where you can:

- Publish all public innovation in the wall and be aware of all activities and related opinions.
- Know, connect and share with all the members of the Network.
 - You can look for members, revise their profiles and write to them directly.
 - You can look for the institutions that are part of it and know who is part of that institution.
- Enroll in the activities that will be carried out in your region and see the detail of each one of these instances.
- Download the material used in each of the activities and know the people who participated in this instance.
- Publish your own activities and disseminate them among all members of the Network.

In addition, soon you will be able to:

- Find a sum of related bibliography, and know different tools and innovation methodologies that help you boost your innovative role.
- Revise cases of public innovation and publish your own cases that will be a source of learning for all public workers in the country.

Clear, simple and transparent accounts

This project led by the Ministry of Energy, through the Undersecretariat of Electricity and Fuels, in collaboration with the Ministry of Economy, through Sernac and with the support of the Government Laboratory, worked on a new electricity bill that was launched at a national level by president Michelle Bachelet in December 2016 and that will reach six million homes.

This new bill co-created with neighbors from different regions, aims to be clearer, more didactic and useful in order to achieve a better management and economy of Chilean households.

**Ahí está el desafío del diseño:
ninguna otra disciplina aporta
principios estructurantes que
permiten intervenir en las
prácticas recurrentes del servicio.**

*That is the challenge for design: no other discipline
provides structuring principles that enable intervening in
the recurrent practices of public service.*

