

## RESUMEN DE INSPIRA SENADIS



### 1. CONTEXTO DE LA INNOVACIÓN PÚBLICA

El Laboratorio de Gobierno, creado en 2014 para crear una nueva relación entre el Gobierno y la Ciudadanía promoviendo procesos de innovación en servicios públicos, creó el Concurso de Gestión de la Innovación en el Sector Público (GIP), al cual SENADIS en conjunto a la Entidad Experta Lead to Change se lo adjudicaron el año 2015 para implementar un proyecto de innovación durante el año 2016.

### 2. PROYECTO DE INNOVACIÓN: INSPIRA SENADIS

#### ¿Qué se quiere lograr?

Sistematizar la innovación en SENADIS e integrar en la cultura organizacional la perspectiva de la innovación para afrontar los **desafíos de la inclusión**, generando valor público para los usuarios y colaboradores, mediante el uso intensivo de metodologías e instrumentos para incentivar y gestionar la práctica de la innovación; potenciando el talento público; centrándose en el usuario y sensibilizando a través del entrenamiento, la experimentación y la visualización de los resultados de la innovación.

#### ¿Para qué?

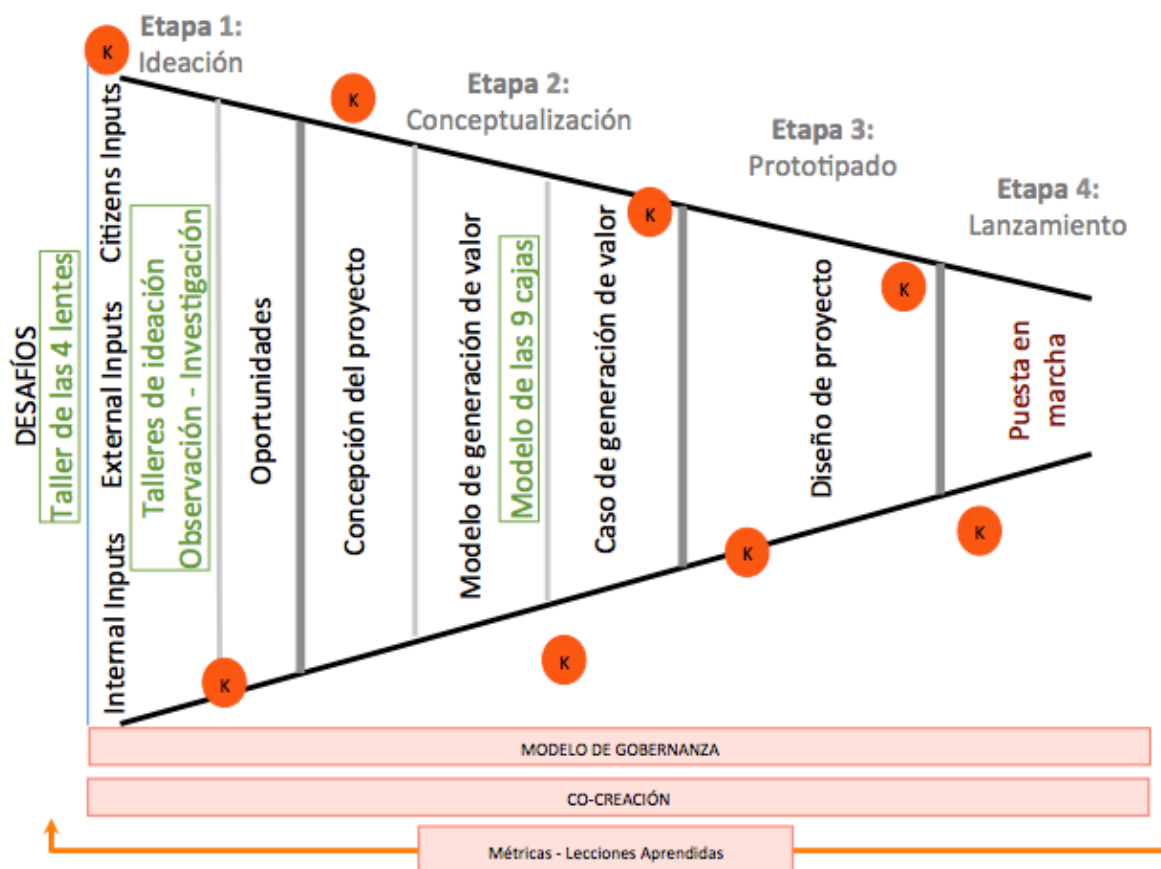
Se quiere mejorar los servicios de valor de SENADIS, especialmente, en la garantía de la inclusión de las personas en situación de discapacidad, ampliando la oferta o mejorando la existente a través de la incorporación del usuario en su diseño, tanto de los beneficiarios finales como de la acción transversal con otros servicios públicos. **La inclusión es un proceso de co-creación, ya que se hace partícipes a las personas con discapacidad en el diseño de las políticas, programas y servicios que provee la institución.**

#### ¿Cómo se hará?

La metodología propuesta para llevar a cabo la gestión de la innovación se basa en 4 dimensiones fundamentales: cultura, gobernanza, estrategia y proceso. Esta metodología enfatiza que la mejor

manera de crear cultura innovadora es a través de la práctica, acompañando al Servicio en todo el proceso de innovación:

- La **cultura** hace referencia a todas las actividades que se realizarán para generar un cambio cultural, entendidas como entrenamiento, generar una lengua franca en innovación, difundir y visualizar las actividades, crear un ambiente de tolerancia al fracaso responsable, comunicar los resultados de la innovación y dar protagonismo a los1 ‘emprendedores públicos’, gestores y todas las personas involucradas en el proyecto.
- La **gobernanza** implica todas las acciones que se realizan para diseñar un sistema de gestión y de toma de decisiones ágil, dentro de la estructura existente, para que la gestión de la innovación sea una instancia flexible, con una toma de decisiones y una asunción de riesgos consensuada.
- La **estrategia** tiene que ver con la realización de un encaje entre la planificación estratégica existente en la organización y el foco de la innovación. Los responsables de la gestión de la innovación velarán por definir de manera coherente los desafíos de innovación, para que apunten a la misma misión que la estrategia existente, aportando agilidad y teniendo en cuenta los cambios del entorno.
- El **proceso** es la hoja de ruta que nos va a permitir establecer una serie de pasos a seguir y de metodologías para poder alcanzar los desafíos propuestos. Desde la captación y generación de ideas hasta la puesta en marcha de los proyectos innovadores. Un proceso claro y bien definido nos ayudará a sistematizar la gestión de la innovación para que el modelo quede instalado de manera sostenible. El modelo a utilizar para llevar a cabo el proceso es el método de funnel o embudo siguiente:



### 3. ETAPAS DE INSPIRA SENADIS:

#### ETAPA 1: IDEACIÓN

Esta etapa consiste en recolección de ideas de acuerdo a los tres desafíos planteados por el Servicio, dentro de los cuales dos son internos y uno abierto. Estos desafíos serán los polos atrayentes de ideas, los cuales son:

- Desafío interno: Sólo podrán subir ideas los funcionarios del Servicio, sin embargo las ideas se pueden generar en conjunto con usuarios.
  - i. ¿Cómo generamos servicios de calidad involucrando a nuestro@s usuari@s?
  - ii. ¿Cómo potenciamos el talento innovador en Senadis?
  
- Desafío Abierto: Podrá participar toda la ciudadanía (incluyendo a los funcionarios)
  - i. ¿Qué soluciones permiten propiciar la autonomía de las personas con discapacidad?

Las ideas se tendrán que subir a la plataforma de Socialab, donde se puede interactuar, comentar y votar por las ideas favoritas.

En el caso del desafío interno, se premiará a la participación de la generación de ideas a las siguientes categorías:

1. La idea más apoyada por los funcionarios.
2. La región más participativa (nº de ideas de la región/nº de funcionarios de la región)
3. Las 3 ideas con mayor puntuación de acuerdo a los criterios técnicos.

Por otro lado, se seleccionarán las mejores ideas, de acuerdo a criterios técnicos, las cuales pasarán a la siguiente etapa. Cabe señalar que las ideas premiadas no necesariamente pasarán a la siguiente etapa, ya que el paso a la etapa 2 depende sólo de la evaluación técnica.

En el caso del desafío abierto, no existirá premiación por participar en la generación de ideas, si no que solamente se seleccionarán ideas según criterios técnicos para pasar a la siguiente etapa.

Finalmente, durante esta etapa llevaremos a cabo un taller de ideación en todas las regiones del país, para revisar el funcionamiento de la plataforma, motivar a las regiones para subir ideas y generar una masa crítica para los desafíos.

#### ETAPA 2: CONCEPTUALIZACIÓN

Esta etapa consiste en convertir las ideas seleccionadas en proyectos que se puedan implementar. Para esto llevaremos a cabo talleres de conceptualización en cada macro región, donde participarán el autor o autores de las ideas y se les enseñará una metodología para lograr la maduración de su proyecto.

Al igual que en la etapa anterior, existirán criterios de selección para elegir a los proyectos que pasan a la siguiente etapa.

### ETAPA 3: PROTOTIPADO

Un gran aporte de la innovación enfocada hacia fuera, es considerar al usuario en la creación de los productos y/o servicios que elaboraremos. Es por esto que en esta etapa se testearán los proyectos con usuarios reales del Servicio, donde se obtendrá la retroalimentación de ellos, la cual se incorporará en los proyectos.

Finalmente, se generará una estrategia para la factibilidad de implementación.

#### **4. REGIONES**

Con el objetivo de tener una mejor planificación se han agrupado las regiones en macro regiones, las cuales son:

- Macro-región Norte: Arica y Parinacota, Tarapacá y Antofagasta.
- Macro-región Central: Atacama, Coquimbo, Valparaíso, Metropolitana y O'Higgins.
- Macro-región Sur: Maule, Bío-Bío y Araucanía.
- Macro-región Austral: Los Ríos, Los Lagos, Aysén y Magallanes.

Así mismo para facilitar la comunicación entre el equipo de innovación, la entidad experta y las regiones, cada región ha escogido a un embajador, quien es el encargado de bajar la información dentro de cada territorio, sin embargo, no son los responsables de realizar todo el trabajo en regiones, ya que Inspira es un proyecto que involucra a todo el Servicio.

#### **5. INFORMACIÓN ADICIONAL**

##### **¿Cuál es el aporte de valor respecto de otras iniciativas que la Institución Pública esté llevando a cabo?**

En este contexto, se debe lograr entregar los beneficios desde SENADIS, en formato de bienes y servicios o financiamiento de proyectos, de una forma eficiente, sobre todo de calidad, considerando la diversidad de tipos y grados de discapacidad existentes, a modo de garantizar un acceso simple, idóneo y oportuno a nuestros beneficiarios. Para esto es necesario que los funcionarios y funcionarias del Servicio cuenten con las herramientas necesarias para diseñar los mecanismos de participación de los usuarios de manera inclusiva y accesible, respondiendo a la diversidad de las personas con discapacidad, ya sea para la entrega de beneficios y atención de usuarios.

En materia de movimientos sociales relacionados a discapacidad existe una frase que reúne las demandas sociales de este colectivo: **“Nada sobre nosotros sin nosotros”**. Esta frase busca que tanto las políticas públicas, como los programas y proyectos que se desarrollan en torno a discapacidad, sea dialogada, diseñada y ejecutada **CON** las mismas personas con discapacidad. Este proyecto viene a responder frente a esta demanda ciudadana, al hacer que la co-creación de servicios con la ciudadanía, plasmada en iniciativas concretas, se transformen en **inclusión**, ya que la co-creación con PcD, estará incluyéndoles en el diseño de las políticas públicas, programas y servicios.

La Innovación hace un aporte relevante a dar coherencia al proceso y desarrollo de la **planificación estratégica** en la que se encuentra el servicio, así como a la **policía de gestión de personas**, y a

dar sistematicidad a la búsqueda de **soluciones innovadoras** que hace SENADIS. Asimismo, desde la innovación se hace una aporte significativo al proceso de transformación del Servicio en el que se encuentra en este momento. Todas estas iniciativas institucionales quedan integradas en un modelo robusto y coherente.

El valor que entregaría esta iniciativa es que los funcionarios tendrán herramientas que permitan concretar la entrega de beneficios que presta el Servicio, bajo el concepto de colaboración con sus beneficiarios directos que son las PcD. Estas herramientas y metodologías de innovación apuntan a crear valor en los servicios que entrega SENADIS, principalmente ampliando la oferta de servicios, mejorando el conocimiento del usuario/beneficiario, cambiando los métodos de intervención y abriendo la cobertura de los servicios hacia aquella población en situación de discapacidad que no es atendida por el Servicio.

### **¿Cuál es el impacto potencial en los usuarios externos (ciudadanía) e internos?**

Un modelo de gestión de la innovación puede generar cuatro tipos de resultados:

- Los “inputs” del proceso. Se refiere a la generación de insumos, en forma de ideas, para provocar la innovación
- El proceso mismo. Se refiere a las distintas etapas del funnel de innovación
- Los “outputs” del proceso. Se refiere a los resultados del proceso mismo: los proyectos innovadores
- Los “outcomes” del proceso. Se refiere a los impactos generados por estos proyectos.

En lo interno, los profesionales de SENADIS tendrán los siguientes impactos positivos:

- Una organización más transversal y colaborativa. Se crearán espacios que promoverán más e intensas interacciones entre unidades organizacionales.
- Más espacios para la creatividad colectiva, basada en un sistema de incentivos, motivación y reconocimiento.
- Una mejor gestión del conocimiento organizacional, generando más inteligencia colectiva. La innovación crece en la medida que hay una mejor gestión del conocimiento
- Nuevas capacidades y herramientas para diseñar servicios CON los usuarios
- Más cercanía y conocimiento del usuarios, incluso de nuevos beneficiarios
- Una cultura de trabajo más lúdica (gameificación) y efectiva
- Mayor transparencia y conocimiento de lo que hacen los otros

En lo externo, los ciudadanos y usuarios/beneficiarios serán impactados positivamente de la siguiente forma:

- Un impacto potencial en los usuarios externos es que se avanzaría en el cambio de imagen que tienen la mayoría de las personas con discapacidad sobre SENADIS, que actualmente consideran que sus demandas, sugerencias y recomendaciones no son escuchadas, que creamos mecanismos de entrega de beneficios de manera compleja sin considerar sus requerimientos específicos, como por ejemplo las brechas de comunicación de personas sordas.
- Un SENADIS más abierto y cercano a las necesidades y expectativas de sus usuarios
- Un mayor nivel de satisfacción de necesidades.
- Recibirían una oferta más adecuada y focalizada en sus necesidades, las que deberán segmentarse a través del proceso innovador.

- Unos servicios más accesibles (menos burocratizados) y sensibles a su tipo de discapacidad (“customización” de la oferta)
- Más información y mejor comunicación por canales diversos de la oferta del servicio
- Ciudadanos/usuarios más empoderados de sus derechos
- Organizaciones intermediarias mejor articuladas e involucradas en el proceso de diseño, producción (si cabe) y entrega de servicios.