

# Reestructurando Mentes Para La Innovación Social Pública

Natalia Hernández Pinilla 28 August 2017

## Resumen

Es conocido que la cultura de las entidades públicas tiene un enfoque restrictivo para el desarrollo de la innovación. Sin embargo, LABcapital, el Laboratorio de Innovación para la Gestión Pública de la Veeduría Distrital, le apuesta a la construcción de una cultura de innovación en Bogotá. Para ello, y con el ánimo de promover la innovación en la gestión pública, ha diseñado el primer Curso Virtual de Innovación para Servidores Públicos, que aborda temas como qué es innovación, cultura de innovación, innovación en la gestión pública y herramientas para innovar, y un ejercicio práctico transversal.

LABcapital cree firmemente que la innovación es una herramienta que día a día adquiere más relevancia tanto en la vida de los ciudadanos, como en la gestión pública por el valor que genera. Entonces, ¿por qué no abordar los retos públicos aún no resueltos a través de la innovación? ¿Por qué no atreverse a desafiar el estatus quo e innovar desde el sector público? El Curso Virtual de Innovación que ofrece LABcapital, es un primer paso para

ello.

**Palabras clave:** innovación, gestión pública, curso virtual, servidores públicos.



## **Reestructurando mentes para la innovación pública**

El Laboratorio de Innovación para la Gestión Pública (LABcapital) es un proyecto estratégico de la Veeduría Distrital, entidad de control preventivo que promueve el control social, fortalece la transparencia y la lucha contra la corrupción para el mejoramiento de la gestión pública en Bogotá.

LABcapital tiene la misión de completar el proceso de control preventivo. Además de la generación de alarmas y

el acompañamiento y seguimiento a políticas públicas, se proponen ideas innovadoras co-creadas entre ciudadanos y/o servidores públicos para ser implementadas por entidades públicas de Bogotá, buscando generar valor positivo en la calidad de vida de los ciudadanos y prevenir la materialización de riesgos de corrupción e ineficiencias administrativas.

El Laboratorio promueve la innovación en la gestión pública para generar un impacto y generar valor en los habitantes de Bogotá mediante:

- Intercambio de conocimiento con redes de innovación a nivel nacional e internacional,
- Herramientas de fácil acceso y entendimiento para la co-creación y colaboración entre entidades, servidores públicos y ciudadanos y,
- Fomento de la generación de nuevas ideas y su incubación por parte de las entidades públicas.

Es precisamente la articulación de estos tres objetivos lo que llevó a LABcapital a desarrollar un curso virtual de innovación mediante el cual los servidores públicos de Bogotá pudieran comenzar a aproximarse a la innovación como medio para identificar oportunidades y explorar soluciones a necesidades o problemáticas sin resolver. Adicionalmente, el Laboratorio permite hacer frente a la creciente necesidad de fortalecer las competencias requeridas para mejorar el desempeño y para tener niveles de excelencia en la prestación de los servicios,

como lo indica el Plan Institucional de Capacitación de la Veeduría Distrital<sup>1</sup>.

No se puede desconocer que los procesos formativos actuales se están reorientando hacia modelos más flexibles que utilizan metodologías colaborativas y participativas<sup>2</sup> basados en la innovación, la gratuidad en términos de acceso y la masificación de contenidos basados en lo audiovisual. Siguiendo este enfoque, fue diseñado, durante el segundo semestre de 2016, el Curso Virtual de Innovación para Servidores Públicos, siguiendo la premisa de "aprender haciendo", propia de John Dewey, filósofo, pedagogo y psicólogo estadounidense, quien afirma que la educación no es un asunto de narrar y escuchar, sino un proceso activo de construcción, por lo tanto, hay que llevarlo a la práctica.

El curso diseñado fue inicialmente piloteado y evaluado por un grupo de servidores públicos de la Veeduría Distrital durante el último trimestre de 2016. Este ejercicio le permitió a LABcapital comprender que era necesario:

- a). ampliar la duración del curso, b). realizar seguimiento personalizado a través de tutores o mentores expertos en innovación, c). proporcionar herramientas y guías específicas para la identificación y caracterización de retos públicos, d). facilitar espacios presenciales.

Estos aprendizajes, que incluyen temas que van aspectos conceptuales hasta la experiencia de usuario, llevaron a realizar una primera iteración como parte del proceso de

innovación, determinando lo que se encuentra hoy en línea y al servicio de los estudiantes.

El curso está compuesto por dos fases denominadas Hablemos de Innovación e Innovación en Acción, y un ejercicio transversal práctico que se desarrolla a lo largo de las 9 semanas del curso. Cada fase está compuesta por 2 módulos a través de los cuales se abordan los siguientes contenidos:

**Qué es innovación:** A lo largo del primer módulo el estudiante adquiere conceptos teóricos de innovación desde el ámbito empresarial, científico-tecnológico y público, creatividad, generación de valor, así como algunas estrategias para la generación de ideas. Se enfoca principalmente en la innovación en su vida diaria, personal o laboral y reconociendo el impacto y valor que genera.

**Cultura de innovación:** Con el segundo módulo, se busca que el estudiante entienda la importancia y el valor de una cultura orientada a la innovación, identifique los principales elementos que la componen, y sea capaz identificar y plantear algunas acciones que impacten el entorno, la organización los equipos y/o las personas, promoviendo una cultura de innovación en su entidad.

**Innovación en la gestión pública:** A través del tercer módulo, el estudiante reconoce posibilidades de innovación en procesos de la gestión pública,

reflexionando, a partir de casos de laboratorios de innovación a nivel mundial, sobre sus implicaciones y los principales desafíos. Asimismo, identifica tipos de innovación, inhibidores y estrategias para generar procesos novedosos en diferentes ámbitos de la gestión pública.

**Herramientas para innovar:** El cuarto y último módulo del curso proporciona al estudiante metodologías y herramientas como pensamiento de diseño, diseño de servicios, mapa de actores, customer journey map, dot voting, service blue print, entre otros, para facilitar procesos de innovación. Se presentan guías y ayudas audiovisuales para una mejor comprensión y aplicabilidad de las mismas.

El proceso de aprendizaje se desarrolla no sólo por medio de los contenidos y herramientas audiovisuales que proporciona el curso, sino también, a través de la generación de herramientas realizadas por el estudiante como videos, fotografías, análisis de casos y foros. La investigación de Bakia, Murphy y Anderson de 2011, que resalta que las competencias de los estudiantes mejoran cuando participan en el desarrollo de sus propios contenidos, reforzando su proceso de aprendizaje<sup>3</sup>, refuerza la estrategia utilizada.

Por otra parte, el Ministerio de Educación Nacional afirma que los contenidos educativos digitales, así como las plataformas de apoyo académico y otras aplicaciones,

sólo tienen éxito en el mejoramiento del aprendizaje cuando incorporan la retroalimentación de los resultados, el desarrollo de problemas, generan pensamiento crítico y tienen conexión con el mundo real<sup>4</sup>. Hallazgos como los del Ministerio demuestran la necesidad, en primera instancia, de contar con un tutor virtual y mentores expertos en innovación que orienten y faciliten, a través de la plataforma virtual del curso y medios digitales complementarios, el diálogo, análisis, reflexión y puesta en marcha de las ideas e iniciativas gestadas durante los hitos que se manifiestan a lo largo del curso.

Por otra parte, el énfasis en lo vivencial y el entendimiento del contexto en el cual se encuentran inmersos los gobiernos actuales, hace imperativo abordar maneras innovadoras de gestionar lo público y analizar las mejores prácticas para entregar a la ciudadanía bienes y servicios con oportunidad y alta calidad, logrando cumplir con el objetivo de que los ciudadanos recuperen paulatinamente la confianza y legitimidad de las instituciones<sup>5</sup>.

De acuerdo con esto, y de manera colaborativa, se busca que los estudiantes identifiquen un reto de la entidad a la cual pertenecen para que, durante 7 semanas, logren aproximarse a una solución que pueda ser presentada como algo factible ante los directivos de su propia entidad. Por ello, el ejercicio transversal del curso está pensado para guiar a un grupo de estudiantes a través de las 6 fases de la metodología de LABcapital (observar, interactuar, escuchar, definir, crear, implementar y

entregar), desarrollada con base en el pensamiento creativo en el diseño de servicios. Son metodologías que tienen un enfoque centrado en el usuario y que motivan procesos de co-creación con los actores involucrados, facilitando tanto el entendimiento de las necesidades o problemáticas, como el proceso de diseño de la solución.

Precisamente, 50 servidores públicos de la Personería de Bogotá, la Contraloría de Bogotá y la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos (UAESP), durante el segundo trimestre de 2017, se atrevieron a explorar y entender la innovación no sólo como un medio para dar solución a los diferentes problemas que enfrenta la ciudad, sino como un concepto que podría incidir en la cultura de su organización, convirtiéndose en la primera promoción del Curso Virtual de Innovación de LABcapital.

El pasado mes de julio, presentaron a los directivos de sus respectivas entidades ideas y soluciones a retos orientados a: optimizar el trámite de derechos de petición de la Contraloría de Bogotá, promover el trabajo colaborativo entre las dependencias de la UAESP, optimizar el proceso de historias laborales de la Personería de Bogotá, y fomentar la participación de los jóvenes en el control social y fiscal que ejerce la Contraloría de Bogotá.

**Natalia Hernández Pinilla**

**Diseñadora Industrial de la Universidad Javeriana, especialista en Gestión Estratégica de Diseño y Administración de Proyectos de la Universidad de Buenos Aires. Actualmente lidera el componente de promoción de innovación para la gestión pública en el equipo de LABcapital de la Veeduría Distrital.**

## **Notas**

1. Veeduría Distrital, Plan de Capacitación Institucional 2016, revisado el 8 de junio, 017,  
<http://veeduriadistrital.gov.co/sites/default/files/planeacion/Plan%20Capacitaci%C3%B3n%202016.pdf>
2. McAuley, Stewart, Siemens y Cormier, 2010, Experiencia de innovación educativa con curso MOOC, revisado el 9 de junio, 2017,  
<http://www.ugr.es/~recfpro/rev181ART7.pdf>
3. Ministerio de Educación Nacional, La innovación educativa en Colombia, buenas prácticas para la innovación y las TIC en educación, pag 6, revisado el 8 de junio, 2017,  
<http://aprende.colombiaaprende.edu.co/ckfinder/userfiles/files/Libro%20Innovacion%20MEN%20-%20V2.pdf>
4. BID, pag 18.
5. Veeduría Distrital, Documento de Formulación Proyecto de inversión 1060, Laboratorio de Innovación para la Gestión Pública Distrital, revisado el 8 de junio, 2017,

[http://www.veeduriadistrital.gov.co/sites/default/files/files/Documento\\_formulaci%C3%B3n\\_proyecto\\_1060.pdf](http://www.veeduriadistrital.gov.co/sites/default/files/files/Documento_formulaci%C3%B3n_proyecto_1060.pdf)