

¿Cuál es el rol del diseño estratégico en el sector público?

Transferencias 2020

Beatriz Belmonte Acero
IE PublicTech Lab

Mesa redonda de cierre, día 1
Málaga, 13 de febrero de 2020

El papel del diseño como elemento de mejora y crecimiento ha sido objeto de estudio en los últimos años desde consultoras, universidades y centros especializados. Las empresas que incorporan el diseño en su organización y cultura son más rentables y generan más valor, tanto a la empresa y a sus empleados, como a las personas que compran o utilizan sus servicios.

En el ámbito de las administraciones y el sector público, la forma de pensar y trabajar desde el diseño está encontrando un terreno fértil en aproximaciones contemporáneas a la gobernanza donde la sociedad civil está cada vez más implicada. A esto se añade la emergencia de una cultura donde la empatía y la colaboración son cada vez más frecuentes a la hora de afrontar problemas complejos, entendiendo estos como situaciones en las que lo que se puede hacer no funciona, y lo que funciona no se puede hacer.

En los últimos 20 años, los gobiernos y las administraciones públicas han pasado de sistemas basados en papel a sistemas electrónicos y plataformas digitales en los que las expectativas y los comportamientos de la ciudadanía, las empresas y los propios empleados públicos han cambiado por completo. En el camino, sin embargo, han quedado pendientes una serie de transformaciones relacionadas con los sistemas de gestión y prestación de servicios, los modelos de definición de políticas, y la cultura organizativa y de trabajo de la administración.

El rol del diseño en las administraciones públicas supone la incorporación de maneras de hacer y de pensar que nos son las dominantes en el sector público. La dinámica de trabajo planteada desde el diseño desafía a las inercias administrativas presididas por el trámite, la cultura de las competencias, y la aversión al riesgo y a la crítica pública. El diseño empatiza con las personas y las sitúa en el centro de sus procesos, es interdisciplinar, concilia análisis y acción, tiene una capacidad de transformación constante, utiliza la co-creación y la investigación cualitativa para entender en profundidad los cambios del entorno y establecer los mecanismos para cooperar eficientemente con el resto de agentes civiles.

El diseño entendido como práctica contemporánea, más allá de las diferentes disciplinas, es una aproximación que facilita el acceso y fomenta la transparencia, la participación y la relevancia de los servicios creados. Su capacidad de creación de valor es doble, produciendo cambios internos desde fuera hacia dentro y viceversa. Por este motivo, nos encontramos procesos de transformación que han arrancado de distintos lugares: de un encargo de comunicación, del rediseño de un espacio, de la creación de un nuevo servicio o de la definición de una nueva política.

A nivel internacional existen cada vez más referentes de la incorporación del diseño a la función pública. Inglaterra, Dinamarca, Portugal o Italia, por nombrar algunos ejemplos cercanos, están marcando el camino y alimentando la discusión disciplinaria sobre el valor generado, así como los requisitos necesarios al aplicar aproximaciones de diseño desde el interior de los gobiernos.

En España no existe una unidad o equipo similar a los que funcionan en otros países. Es ahora, en estos últimos años, cuando más hemos oído a hablar del rol del diseño en el sector público. Gracias a este interés y al esfuerzo realizado tanto desde el sector del diseño como desde algunas áreas de la propia administración, han salido a la luz experiencias que ejemplifican distintas maneras en las que el diseño contribuye a la transformación de las organizaciones públicas: el portal de servicios digitales de Aragón ⁽¹⁾, la definición de una nueva política de retorno ⁽²⁾, los programas de emprendimiento e innovación en Extremadura ⁽³⁾ o el rediseño de la experiencia de pacientes de un hospital de día en Madrid ⁽⁴⁾. Estos y otros casos permitieron abordar algunos de los temas clave de la conversación:

- la importancia del contexto institucional para que se produzca la transformación.
- la insistencia y perseverancia necesarias para llevar a cabo los cambios necesarios en la administración.
- la necesidad de entender las realidades y barreras que existen entre la conceptualización (políticas) y la implementación (servicios) para abordar los retos de la administración y de lo público desde el diseño.
- la experimentación y las mecánicas de pilotaje paciente de diferentes propuestas y alcances en los niveles de la administración.

- la necesidad de formación e innovación metodológica en el diseño para trabajar en el sector público y en las administraciones.
- el rol de los proyectos de diseño como vehículo de formación y capacitación interna.
- la capacidad de transformación sistémica y transversal de los proyectos de diseño estratégico.
- la creación de nuevos equipos internos para la sostenibilidad de los proyectos de diseño.

Además de estos ejemplos, existen más casos y proyectos que se están desarrollando en distintas administraciones españolas pero que no se difunden lo suficiente como para generar un intercambio saludable que permita crecer y fortalecer una función pública del diseño en cualquier ámbito de la administración.

En la sociedad actual, la transformación y la innovación pública no son tareas exclusivas de la administración si no que implican a toda la sociedad. El encuentro de Málaga dejó claro que en el sector del diseño hay experiencia, capacidad y voluntad de contribuir a la transformación y la definición de nuevos modelos de relación y servicios entre gobiernos, empresas y ciudadanía.

Participantes en la mesa redonda

- Rosa Torguet, Volvemos.org, Madrid.
- Pedro Garrido, Asociación de comerciantes y hosteleros del distrito de la Chana, Granada.
- Juan Aguilar, Estación diseño, Granada.
- Javier Fernández, Fractal, Zaragoza; José María Subero, Gobierno de Aragón.
- Alberto Palacios, Garaje de ideas, Madrid.
- Gelo Álvarez, Oopen Studio, Madrid.
- David Sánchez, PayPerThink, Badajoz.
- José Francisco García, IED, Madrid.

Enlaces

- (1) [Servicios digitales de Aragón](#)
- (2) [Un país para volver](#)
- (3) [Programa de ideas innovadoras en el mundo rural](#)
- (4) [Experiencia de paciente del hospital de día médico \(Hospital Universitario Ramón y Cajal\)](#)

Presentaciones del encuentro: <https://transferencias.design/ediciones/2020-2/>