

Workshop Creativo

## **Co Creando soluciones frente a los desafíos de transformación digital de la Municipalidad de Córdoba**

Fecha: 12 de Mayo de 2021

### **Objetivo:**

**Identificar oportunidades de mejora para la fluidez y transparencia de la comunicación entre la municipalidad y el ciudadano.**

### **Técnicas aplicadas:**

- Tips Brainstorming
- Ideación Heurística
- 6 sombreros para pensar adaptada
- PNI

### **Descripción General:**

El taller se llevó a cabo en el Jardín Botánico de Córdoba y contamos con la participación de una audiencia de 21 personas de diferentes organizaciones e instituciones locales de la ciudad.

El taller tuvo una duración de 3 horas, durante las cuales se atravesaron instancias de “divergencia” y generación de ideas para luego pasar a instancias de “convergencia” para de este modo pulir, “aterizar”, mejorar y seleccionar las ideas más destacadas en terminos de impacto y factibilidad.

La audiencia fue dividida en 2 equipos, los cuales aplicaron distintas técnicas y herramientas para dar solución al mismo desafío de **“Cómo hacer para mejorar la comunicación entre los ciudadanos y la Municipalidad de Córdoba”**.

### **DESARROLLO DEL WORKSHOP (detalles)**

- El workshop inició a las 15:40 hs con una bienvenida a cargo de Ignacio Fichetti, quien agradeció la presencia de todos los asistentes al encuentro realizado. Luego se dio lugar a la apertura del taller por parte de Ramiro Buteler, quien además obró como moderador durante el mismo.

- Aprovechando el hecho de que el workshop fue realizado en el Jardín Botánico de Córdoba, para designar los 2 equipos de trabajo se utilizaron flores naturales de distintos colores (amarillas y violetas). De esta manera tan espontánea la audiencia quedó dividida en los 2 grupos de acuerdo al color de la flor que cada participante seleccionó durante el proceso de introducción. Los grupos fueron generados 100% espontáneamente asegurando la diversidad de los mismos.



- Una vez conformados los equipos se dieron inicio a las actividades de elaboración de ideas propiamente dichas a cargo de los facilitadores Ramiro Ortega, Celeste Viejo, Belén Flores y Andrea Cornaglia.
- Cada mesa trabajó y aplicó distintas dinámicas (pre-seleccionadas) para brindar soluciones al desafío “Cómo mejorar la comunicación entre el ciudadano y la Municipalidad de Córdoba”.

#### **Detalles Dinámica Equipo 1: Técnica 6 sombreros para pensar (adaptada)**

- La dinámica propuesta a este grupo de personas fue el guionado de ideas mediante la técnica de 6 sombreros para pensar (De Bono) adaptada.

**1- Primera vuelta de generación de ideas:** (Aclaración: Bajo este tipo de CHP (Cómo hacemos para) genéricos, y en conjunción con el tipo de técnica utilizada es posible que muchas de la ideas se identifiquen más con insights o borradores de ideas (también llamados “destello de consciencia) que con acciones o propuestas

concretas. Esto está directamente relacionado a la naturaleza genérica del disparador y la amplitud de abordaje que presenta)

Ronda de ideación basada en personajes:

Se le brindó a los participantes un mazo de tarjetas con fotos de personajes diferentes. El desafío era pensar:

¿Cómo lo haría xxxx personaje?



[Link a IDEAS GENERADAS](#)

**2. Segunda vuelta de generación de ideas:** (Aclaración: Bajo este tipo de CHP (Cómo hacemos para) genéricos, y en conjunción con el tipo de técnica utilizada es posible que muchas de la ideas se identifiquen más con insights o borradores de ideas (también llamados “destello de consciencia) que con acciones o propuestas concretas. Esto está directamente relacionado a la naturaleza genérica del disparador y la amplitud de abordaje que presenta)

Ronda de ideación basada en el disparador “países/ cultura”:

Se le brindó a los participantes imágenes y musicalización de distintos países. El desafío era pensar:

¿Cómo se haría en XXX país?

[Link a IDEAS GENERADAS](#)

CÓMO LO HARÍA



**Etapas Convergente:**

- A continuación, y para entrar en la etapa de convergencia, compartimos las ideas seleccionadas por el equipo 1 para analizar con la técnica PNI que se utilizó en la jornada.
- Su objetivo es poner bajo la lupa cada idea preseleccionada mediante votación por el equipo, y definir si tiene más características positivas que negativas, para establecer un filtro lógico.

**Las ideas preseleccionadas por votación fueron:**

- Plataforma de seguimiento de reclamos. CRM Abierto al ciudadano
- Perspectiva feminista en todas las comunicaciones. Empatía profunda
- Descentralización de destinatarios específicos y diseñada por profesionales
- Explicar en los bailes populares como gestionar diferentes trámites o reclamos para concurrentes
- Plataforma gaming respecto a la ciudad. Sumas puntos y generas descuentos
- Aprovechamiento de la comunicación vía dispositivos móviles
- Lenguaje de señas en toda comunicación audiovisual
- Buscar interlocutores con alto prestigio en la sociedad
- QuejARTE: expresar la queja mediante el arte. Luego se resuelve y se hace muestra
- Espacio Muni en la tele: la muni atiende y escucha reclamos y necesidades en programa de tv local

De esta preselección, 3 ideas pasaron por votación al esquema de análisis PNI



[Link a IDEAS pre-seleccionadas](#)

### Detalles Dinámica Equipo 2: Técnica Ideación Heurística

- La dinámica propuesta a este grupo de personas fue la Ideación Heurística, la misma se usa para comparar las características de dos productos o servicios aparentemente no relacionados para desarrollar nuevas ideas.
- Las ideas generadas se realizaron a partir de unir el servicio que resuelve el tema del desafío (ejemplo Mercado Libre) con el atributo de otro servicio (el atributo de Celular es que es universal), por lo tanto se generaron ideas a partir de Mercado Libre con el atributo Universal, luego con el atributo Balance y luego con el atributo Confianza (siempre con foco con ideas para resolver el desafío "Como mejorar la comunicación entre el ciudadano y la Municipalidad").
- A partir de ello surgieron **73 ideas** de las cuales **12** pasaron por el filtro de **Factibilidad vs Impacto** y **7** fueron a **votación** para obtener **3** como las ideas **seleccionadas**.
- El cuadrante realizado quedó de la siguiente manera:



[Link al cuadrante](#)



- **Etapa de Convergencia:**

Se identificaron las ideas que resolvían mejor el desafío, que se salían de lo común, que tenían un diferencial y un determinado impacto.

Una vez seleccionadas las ideas se puntuaron del 1 al 5 en función de Factibilidad e Impacto:

<b>IDEAS</b>	<b>FACT.</b>	<b>IMP.</b>	<b>TOTAL</b>
Radios barriales por comunidad	3	4	8
Reclamos: generar una alerta y mandar un código de verificación	2	4	12
Usuario familiar para CIDI	4	3	12
Comunicación por grupos de edad	2	3	6
Delegados: autorizar a personas de confianza a ser voceros	2	4	8
Customizar menú de tu llamado (que la app de acuerdo a tus datos te sugiera qué trámites realizar)	2	2	4
Hacer conexiones que respondan al orden lógico de la comunicación	2	4	8
Plataforma como Alexa pero de la Municipalidad TUMUNI para explicar cualquier trámite sobre la municipalidad	4	3	12
Instructivo especificando las funciones y habilidades	4	3	12
Plataforma co-administrada por ciudadanía	5	1	5
Buzón electrónico de sugerencias en paradas de bus	4	3	12
Tu APP: hacer paradas donde pueda la gente entrar a su app	3	4	12
Ciudadano Móvil: Representante de la Municipalidad en la calle con App	5	4	20
Dejar número de registro que te llega al whatsapp con datos de lo que consultaste y acceso al portal	5	3	15
Por cada trámite virtual resuelto el municipio destine \$1 para forestación de espacios verdes	5	4	20
Que el lenguaje sea cercano, ameno y familiar	5	3	15
Sistema digital de puntuación o validación la confianza sobre funcionarios, organismos, trámites, etc	4	4	16
Códigos para hacer trámites o compartir información	3	5	15
Foro online ciudadanos determinados días del mes	4	5	20

- Una vez realizado este ejercicio, se tomaron las ideas que habían obtenido un puntaje alto y sobre ellas se procedió a realizar una votación para a partir de la misma quedarse sólo con las 3 ideas más votadas por el equipo.



IDEAS	FACT.	IMP.	TOTAL	VOTOS
Ciudadano Móvil: Representante de la Municipalidad en la calle con App	5	4	20	10
Dejar número de registro que te llega al whatsapp con datos de lo que consultaste y acceso al portal	5	3	15	4
Por cada trámite virtual resuelto el municipio destine \$1 para forestación de espacios verdes	5	4	20	10
Que el lenguaje sea cercano, ameno y familiar	5	3	15	1
Sistema digital de puntuación o validación la confianza sobre funcionarios, organismos, trámites, etc	4	4	16	7
Códigos para hacer trámites o compartir información	3	5	15	1
Foro online ciudadanos determinados días del mes	4	5	20	10

### Ideas Finalistas

- IDEA 1: Por cada trámite virtual resuelto el municipio destine \$1 para forestación de espacios verdes.
- IDEA 2: Hacer un Foro Online con ciudadanos en determinados días del mes
- IDEA 3: Implementar un “Ciudadano Móvil”: Representante de la Municipalidad en la calle con App

---

### Contexto de Trabajo:

A los fines de fomentar una atmósfera de creatividad, la imaginación e inventiva participó del encuentro Germán Massimino actuando como Mimo y ayudando con su presencia a los participantes a pensar de forma disruptiva.





### Presentación de las Ideas

- Cada equipo atravesó por una etapa de divergencia, de generación de ideas, creatividad e innovación; luego por una etapa de convergencia, de identificar y seleccionar las ideas más resonantes y que mejor resolvían el desafío. Finalmente se designaron voceros para que pudiesen contar frente a toda la audiencia las 3 ideas seleccionadas por el equipo.
- Como resultado del taller se indican a continuación el listado COMPLETO de las ideas generadas por cada equipo:

### Listado Completo de IDEAS generadas por el EQUIPO 1

01. Concurso de talentos que aporten soluciones a problemáticas.
02. Buen trato con personas mayores, bajar mensajes para compartir a municipales.
03. Murales comunicativos hacia el ciudadano. El arte en toda comunicación.
04. Sistemas participativos de los ciudadanos para modificar su entorno. Reuniones barriales.
05. Comunicación clara, aprovechamiento al 100% la tecnología.
06. Llegada a todos los sectores mediante un lenguaje que sea comprendido por todos los segmentos sociales.
07. Haciendo un baile y que por medio del canto se comunique como gestionar tramites y reclamos. CANTARTE.
08. Uso del lunfardo en la comunicación para la empatización con sectores puntuales.
09. Comunicación Transparente
10. Espacios de encuentro alegres con la ciudadanía. El positivismo predispone mejor.

11. Rambo se comunica con un lenguaje claro, firme, 100% transparente. Imitar ese tipo de comunicación que evita y casi limpia cualquier error o ruido.
12. Comunicación sponsoreada por personajes populares, o de la cultura popular.
13. Osvaldo Gross buscaría altos estándares artísticos en la comunicación, jugando sobretodo con lo visual y puramente estético.
14. Murales populares y artísticos.
15. Comunicación no visula ni tradicional. Música.
16. Posicionamiento amigable de gobernantes
17. Puestos digitales de consulta y creación de reclamos
18. Radio abierta ciudadana en plazas, te escuchamos y lo compartimos. Transparencia.
19. Espacios de diálogo Muni-ciudadanos en eventos culturales
20. Comunicación promotora de paz e igualdad.
21. Comunicación directa en eventos, bailes a domicilio
22. Visitas sorpresa o programadas con personajes populares en barrios de la ciudad para difundir buenas práctica vecinales
23. El ciudadano envía imagenes a la muni con problemáticas que va encontrando. Se abre concurso. FotografiARTE. Luego se expone el antes y el después. Arte + reclamos.
24. Portal de la muni como plataforma de gaming. Entrás y jugas antes de hacer tu pedido o gestión, sumas puntos y obtenes descuentos en impuestos. Juegos de preguntas y respuestas.
25. Comunicación de generacion en generacion: Encuentro entre jovenes y mayores para confrontar opiniones y visiones y buscar soluciones a problemáticas actuales
26. Canales informales y espontáneos para llegar a la muni
27. Muestras artísticas en la web de la muni. Acceso a vistas virtuales a museos de la ciudad con tus impuestos al día.
28. Que el ciudadano envía fotos o dibujos artísticos de su queja. Se resuelven y se hacen muestras. QuejARTE.
29. Comunicación con elementos reciclados
30. Focus group con ciudadanos o líderes barriales. Cómo resolverían ellos sus problemas?
31. Que todos los canales de atención tengan las mismas herramientas.
32. 2.2 Comunicación simple gráfica y directa
33. 2.3 Comunicación a tiempo y concisa
34. 2.4 Comunicación cosmopolita
35. 2.5 Mezclar lo tradicional con lo moderno, no perder la costumbre
36. 2.6 Reforzar wifi en las ciudades, para abrir paso al acceso a portales ciudadanos
37. 2.7 Aprovechar los momentos de reunión y dispersión de los ciudadanos para lograr una comunicación directa. Ej. Partido de fútbol
38. 2.8 Comunicación al aire libre. Playas, carnavales...
39. 2.9 Atención con robot
40. 2.10 Comunicación con holograma
41. 2.11 Comunicación mediante baile tradicional
42. 2.12 Espacios urbanos intervenidos artísticamente por ciudadanos. La ciudad tomada por el arte.

## Listado completo de IDEAS generadas por el EQUIPO 2

1. Hacer un portal de mensajería sin conexión o consumo de datos
2. Crear un canal de whatsapp llamadas respondiendo consultas
3. Hacer una tarjeta de débito con información QR
4. Comics que enseñen a usar la plataforma
5. Plataforma automatizada para fácil acceso y entendimiento
6. Generar respuestas certificadas como cuentas de instagram
7. Tu lenguaje: lenguaje único por usuario
8. Uso de huella digital. Que se encuentre en un solo lugar
9. Plataforma con comando de voz en la que solo aparezca información a demanda y que sea armónica la presentación de la información
10. Plataforma con una sola opción con todas las funciones
11. Secciones que te permita identificar por colores y logos
12. Realizar encuestas por whatsapp sobre la atención
13. Implementar métodos de seguridad con reconocimiento facial, huellas o los ojos
14. Que se haya protección de datos
15. Lenguaje con manos y dibujos, no con letras
16. Realizar programa de formación de ciudadanos conectores (articuladores)
17. Antecedentes exitosos - Validación de datos de usuarios
18. Que haya una validación automática (con huella, cara, código)
19. Generar accesos rápidos de más buscados
20. Sistema de información en proximidad vía bluetooth
21. App de contacto directo con el municipio
22. Mesa de ayuda virtual, entrada con atención sincrónica. Meet o Zoom
23. Persona que hable con pocas palabras, rápido, simple y concreto
24. Desarrollo de una APP, unificación de datos personales, profesionales, etc
25. Búsqueda acorde a preferencias
26. Whatsapp con soluciones mensuales y acceso a plataforma
27. Generar un bot para cidi
28. Realizar un menú de opciones a elección del usuario
29. Poner música de espera linkeada a la lista de reproducción de Spotify
30. Integrarse con otras herramientas
31. Que la app tire tips de control de stress antes de iniciar un trámite virtual
32. Notificar solo si el usuario lo solicita
33. Organizar por turnos y que aparezca el tiempo para ser atendido
34. Generar convenios con lugares de toda la ciudad para relajar, conectar, soñar (en alianza con comercios, ongs, universidades, etc)
35. Poder validar que lo que se reclamó o se pidió llegue a quien debe ser
36. Herramientas de protección de datos parciales
37. Tener acceso a la información política
38. Generar círculos de conversaciones en todos los barrios y CPCs
39. Para notificar a través de la App que se encienda un llamado de atención y aparezca una opción
40. Espacios verdes de carga de celular con wifi y con información de las necesidades
41. Anuncios públicos en altura, cerca de señales de tránsito
42. Abrir espacios verdes en la Municipalidad con asesores con tablets
43. Hacer edificaciones con techos verdes y árboles

44. Generar espacios periódicos de diálogo intersectorial por barrio, con facilitadores y profesionales
45. Comunicación en lugares estáticos de reunión pública, asientos, venta de artesanos
46. Realizar ciclos periódicos de preguntas y respuestas (ciudadanía muni)
47. Implementar Ciber monolito en sectores de parques para transmitir información
48. Almuerzos colectivos entre la Municipalidad y la Ciudadanía en los mercados
49. Implementar una casilla por familia de comunicación directa con la Municipalidad
50. Gestionar conjuntamente proyectos a reclamos que afectan al mismo grupo de personas
51. Aplicación de gastos compartidos
52. Estímulos para nietos que hacen trámites virtuales a sus abuelos
53. Un dispositivo fijo para realizar consultas por familia para hacer reclamos, pedidos, etc.
54. Una persona responsable para comunicarse con las familias por manzana
55. Radios barriales por comunidad
56. Reclamos generados
57. Usuario familiar para CIDI
58. Comunicación por grupos de edad
59. Delegados: autorizar a personas de confianza a ser voceros
60. Customizar menú de tu llamado
61. Hacer conexiones que respondan al orden lógico de la comunicación
62. Plataforma como Alexa pero de la Municipalidad TUMUNI para explicar cualquier trámite sobre la municipalidad
63. Instructivo especificando las funciones y habilidades
64. Plataforma coadministrada por ciudadanía
65. Buzón electrónico de sugerencias en paradas de bus
66. Tu APP: hacer paradas donde pueda la gente entrar a su app
67. Ciudadano Móvil: Representante de la Municipalidad en la calle con App
68. Dejar número de registro que te llega al whatsapp con datos de lo que consultaste y acceso al portal
69. Que por cada trámite virtual resuelto el municipio destine \$1 para forestación de espacios verdes
70. Que el lenguaje sea cercano, ameno y familiar
71. Sistema digital de puntuación o validación la confianza sobre funcionarios, organismos, trámites, etc
72. Códigos para hacer trámites o compartir información
73. Foro online ciudadanos determinados días del mes

### **Conclusiones principales y finales del Workshop:**

- La participación de la audiencia fue natural y fundamental para el desarrollo del mismo.
- Las dinámicas propuestas fueron interpretadas y llevadas a cabo por los grupos de trabajo de manera impecable.
- La atmósfera de trabajo fue divertida y colaborativa 100%. Los equipos creaban y a la vez “competicion” entre sí para lograr la mayor y mejor cantidad de iniciativas.-
- El lugar fue de mucha ayuda y facilitó las dinámicas a lo largo de todo el proceso.
- La cantidad de las ideas generadas ha sido excelente.

- Algunas de estas ideas merecen la pena ser revisitadas y tenidas en cuenta como disparadores para iniciativas concretas mientras que otras fueron más parte del proceso creativo y si bien podrían llegar a usarse necesitan ser re-elaboradas para poder dejarlas realistas e implementables
- El objetivo de trabajar entre todos, abrir la conversación a la comunidad y co-crear enfocados en un desafío concreto planeado desde el municipio ha sido cumplido.