

2do Workshop Creativo

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

Fecha: 03 de junio de 2021

Modalidad: 100% Virtual

Desafío de trabajo planteado:

Como lograr mayor satisfacción del ciudadano al pagar

Metodologías aplicadas:

- Tips Brainstorming
- Ideación Heurística
- Analogías

Descripción General:

El taller se llevó a cabo en un formato virtual utilizando principalmente la herramienta Google Meet. Se contó con la activa participación de una audiencia de 18 personas de diferentes organizaciones e instituciones locales de la ciudad.

No todos los participantes residían al momento del taller bajo el ámbito del municipio capital aunque esto no generó problemas en la participación.

El taller tuvo una duración de 1 hora y media. Durante este tiempo se atravesaron diferentes instancias de “divergencia” / “generación de ideas creativas” en torno al desafío planteado, para luego pasar a instancias de “convergencia” / pulido / “aterrizaje” / mejora y selección las ideas. Para el proceso final de selección se utilizaron las variables de “impacto” y “factibilidad”.

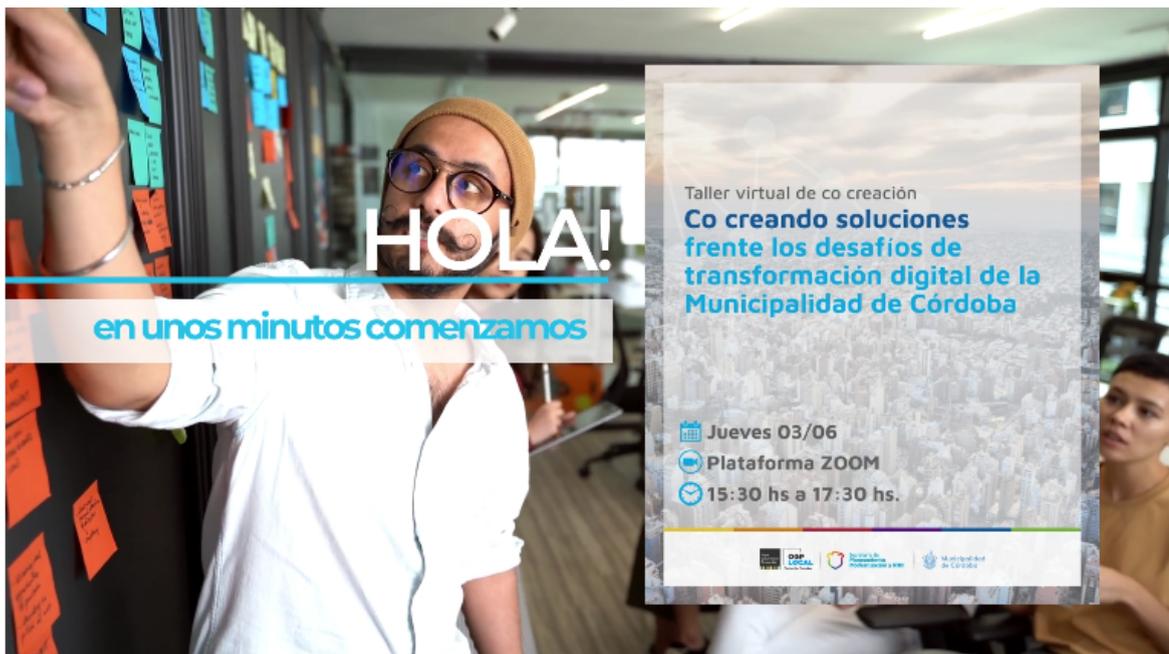
Luego de una recepción e introducción general, la audiencia fue dividida en 2 equipos de trabajo (siempre virtuales), los cuales trabajaron en “mesas virtuales” totalmente separadas. Cada mesa aplicó las metodologías, técnicas y herramientas indicadas anteriormente de manera poder para dar solución al desafío de **“Cómo lograr mayor satisfacción del ciudadano al pagar”**.

Cada mesa de trabajo virtual de manera independiente generó ideas, las mejoró y pulió de manera colaborativa para finalmente seleccionar 3 ideas “ganadoras” por mesa.

Se entregaron premios (libros de innovación y creatividad) a las 6 ideas ganadoras.

DESARROLLO DEL WORKSHOP (detalles)

- El workshop inició a las 15:30 hs con una bienvenida a cargo de la secretaria de planeamiento y modernización Alejandra Torres, quien además de introducir el desafío agradeció la presencia de todos los asistentes al encuentro realizado.
- Luego se dio lugar a la apertura del taller propiamente dicho por parte de Ramiro Buteler, quien utilizando diferentes mecanismos interactivos entre la audiencia generó el clima “descontracturado” e “informal” que predispuso a la audiencia para la aplicación posterior de las metodologías de ideación, pulido y selección de ideas.



- Para designar a los 2 equipos de trabajo se realizó una actividad en la que cada participante debía simular, utilizando su cámara, las diferentes figuras que Ramiro iba dibujando. De esta manera tan divertida y con excelente participación de la audiencia se les asignaron a cada participante un equipo de trabajo determinado asegurando grupos 100% espontáneamente, diversos y positivamente energizados para el desarrollo del resto del taller.
- Una vez identificados y constituidos ambos equipos se les brindó un nuevo link de trabajo de Google Meet al cual debieron conectarse para trabajar en las dinámicas seleccionadas para ellos.

- Cada mesa virtual de trabajo dio inicio a las actividades de elaboración de ideas propiamente dichas a cargo de los facilitadores: Ramiro Ortega / Agustín Romiti en una mesa virtual #1 y Celeste Viejo / Andrea Cornaglia en la mesa virtual #2.
- Cada sala trabajó y aplicó diferentes mecanismos y dinámicas de trabajo (pre-seleccionadas) para trabajar en paralelo el desafío “Cómo lograr mayor satisfacción del ciudadano al pagar”.

Detalles Dinámica Equipo 1:

Técnica utilizada: Analogías

Participantes: 9

Herramientas utilizadas: Google Meet y Google Jamboard

Ideas Totales: 54

- La dinámica propuesta a este grupo de personas fue el guionado de ideas mediante la técnica de “Analogías” que consiste en tomar diferentes industrias con similitudes, entendiendo su proceder o características a modo de inspiración para la generación de ideas forzadas de valor.

Divergencia / Generación de las ideas:

- Etapa 1: Exploratoria en donde se analizó qué actividades, industrias o procesos de compra están asociados a la “compra” 100% satisfactoria, con la característica puntual de la generación en el “cliente” una sensación de conformidad y bienestar con el hecho.

En este sentido los ejes analógicos definidos por la mesa fueron:

- Turismo: Viajes
 - Estética y bienestar: Masajes, Gimnasio
 - Gastronomía: Helados, comida
 - Entretenimiento: Parque diversiones, Recitales, servicios audiovisuales (Netflix, Amazon Prime, Spotify)
 - Educación y recreación: Hobbies/ capacitación
 - Servicios: Comisión vecinal (Conforme con la forma de trabajo, transparencia y prolijidad, justo, reciprocidad), Escuela Walddorf
 - Solidaridad: Contribución ONG rescate animal
 - Inmobiliario: Cuota Vivienda propia (No alquiler)
 - Conocimiento: Wikipedia: sostenimiento de servicio gratuito
- Etapa 2: En la segunda etapa se trabajó eje por eje, comprendiendo en primer lugar: ¿Qué me da o que genera que pague conforme estos “servicios, bienes, o productos”? Para luego idear en función a esos “insights”, propuestas que se anclen o puedan implementarse de cara a la lógica de contribuyente - municipio.

Link a IDEAS GENERADAS



Convergencia / Pulido y Selección de las Ideas:

- Se seleccionaron las ideas que mejor solucionaban el desafío y se procedió a votar entre las 2 que mejor respuesta daban al mismo. El listado de ideas seleccionadas fueron:

 1. Ciudadano al día, aporta %%%% a tal fundación o causa.
 2. Enlaces con programa de becas de las universidades o Eventos culturales con el pago de los impuestos al día.
 3. Que la muni me de descuentos en talleres por el pago al día de impuestos.
 4. Que la muni done un % y haga 100% transparente el proceso de donación a xxx organizaciones.
 5. Por cada pago que se realice sumar puntos. Con x cantidad de puntos que acumule poder ingresar a una membresía exclusiva.
 6. Aplicar el concepto de crowdfunding ayudar a grabar un disco o a editar un libro
 7. Si pagas al día podes exponer tu colección en xxx museo.
 8. Si pagas la entrada con ACTiva para ver La Mona, mejora el internet de todos los dispensarios.
 9. Conoce a tu idolo local: si pagas al día entras al sorteo para conocer a tu ídolo.
 10. Que los pagos de impuestos tengan asociadas millas.
 11. Si pagas al día anticipas del sorteo por un viaje o una experiencia (vuelvo de bautismo).

Ideas Finalistas Seleccionadas

- IDEA 1: Ciudadano al día, aporta un porcentaje a una determinada fundación o causa.
 - IDEA 2: Aplicar el concepto de crowdfunding ayudar a grabar un disco o a editar un libro, colaborando y dando impulso a artistas y emprendedores locales.
 - IDEA 3: Que la muni brinde descuentos en talleres por el pago al día de impuestos
- Para finalizar la dinámica, se procedió a realizar un sorteo de 2 libros distintos entre sí relacionados a las temáticas de innovación y agilidad. Para ello utilizamos la herramienta App sorteos <https://app-sorteos.com/es>.



Detalles Dinámica Equipo 2

Técnica utilizada: Ideación Heurística

Participantes: 9

Herramientas utilizadas: Google Meet y Google Jamboard

Ideas Totales: 40

- La dinámica propuesta a este grupo de personas fue la Ideación Heurística, la misma se usa para combinar las características principales de dos productos o servicios o soluciones propuestos de manera colaborativa para desarrollar nuevas ideas que solucionen el desafío planteado.

- Para ello primero se identificaron varios servicios o productos que “atienden” de forma positiva o bien tienen “resuelto” el aspecto de la satisfacción al momento del pago, es decir respondiendo y seleccionando entre todos a la pregunta “qué cosas, servicios o productos se pagan de manera satisfecha y por qué”
- A partir de ello y utilizando la herramienta Google Jamboard, el lienzo virtual se comenzó a llenar de post it virtuales con una gran diversidad de opciones, de las cuales el equipo optó por 3 para continuar con el ejercicio. Los objetos seleccionados como disparadores de soluciones fueron: INTERNET - VIAJES - COMIDA.



- De la misma manera y siempre utilizando el soporte de la herramienta Google Jamboard, el equipo procedió a identificar y seleccionar las características principales para cada uno de los objetos previamente seleccionados. De este modo para Internet el atributo identificado fue “Velocidad” para Viajes fue “Placer” y para Comida fue “Amistad”.
- Finalmente se procedió a comenzar a combinar objetos y atributos para comenzar a idear soluciones que pudiesen en alguna medida colaborar a resolver el desafío “Cómo lograr mayor satisfacción del ciudadano al pagar”.



[Link al cuadrante](#)

- A partir de esta dinámica surgieron **40 ideas creativas** de las cuales fueron algunas descartadas por el equipo y **21** pasaron por el filtro de **Factibilidad vs Impacto**. **3** de estas ideas fueron seleccionadas como las ganadoras.



IDEAS	FACT.	IMP.	TOTAL
Poder realizar mis pagos en locales gastronómicos (cuando almuerzo), por ejemplo a través de una app, pagar cuando estoy comiendo en cualquier lado	5	4	20
Vinculación y beneficios por zonas o grupos	4	4	16
Si dos amigos pagan en fecha, reciben descuento de un %	4	4	16
Descuentos en pagos de amigos o de grupos de personas.	4	4	16
Cuando varios amigos/estudiantes paguen en conjunto algún trámite, les genere algún tipo de descuento a la hora de abordar un colectivo para ir a estudiar.	4	4	16
Brindar descuentos en bienes culturales (entradas teatro, cineclub) al pagar con antelación	4	5	20
Si todos los amigos pagamos al día los impuestos tenemos descuentos en gastronomía.	4	3	12
Vías de acceso rápidas, autopistas en condiciones	4	2	8
La rapidez y la manera simple en la gestión on line.	3	3	9
Descuentos en impuestos al local que tenga el mejor servicio al ciudadano.	5	13	15
Elegir grupo de amigos y recibir beneficios o descuentos dependiendo la cantidad del grupo	4	3	12
“Más viajas menos pagas” Descuentos en peajes por convenios entre muni y red de peajes.	4	3	12

Una buena organización de la página donde se realiza el pago, que sea ágil y sencilla	3	3	9
Poder usar internet en la totalidad de los espacios al aire libre sin costo para el ciudadano	5	3	15
Descuentos en polo gastronómico al pagar con antelación -	4	3	12
Que al pagar un grupo de amigos en conjunto, accedan a algún tipo de descuento en sus trámites	5	3	15
Viajes grupales con amigos - el pago de familiares de tasas, reciben descuentos	4	3	12
Tickets de comida rápida (fast food), dados por la Muni al pagar una tasa.	4	3	12
Tener descuentos de internet cuando uso muchos gigas hablando con amigos.	1	2	2
Tener descuento por ser ciudadano modelo (como lo hace la provincia)	4	3	12
Programa de descuentos basado en pagos de impuestos al día regalan vouchers de restaurante.	4	3	12

Ideas Finalistas

- IDEA 1: Poder realizar mis pagos en locales gastronómicos (cuando almuerzo), por ejemplo a través de una app, pagar cuando estoy comiendo en cualquier lado
- IDEA 2: Brindar descuentos en bienes culturales (entradas teatro, cineclub) al pagar con antelación.
- IDEA 3: Cuando varios amigos/estudiantes paguen en conjunto algún trámite, se les genere algún tipo de descuento a la hora de abordar un colectivo para ir a estudiar.
- Cada idea tenía identificada la persona que la generó por lo que se procedió a regalarles 3 libros distintos entre sí relacionado a las temáticas de innovación, agilidad y emprendedorismo.



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 identificaron las 3 ideas que mejor resolvían el desafío propuesto.
- 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. Que exista una contraprestación evaluable contra el pago de la factura.
02. Que la muni me de descuentos en talleres por el pago al día de impuestos
03. Se paga si el servicio es efectivo en tiempo y forma.
04. Enlaces con programa de becas de las universidades o Eventos culturales con el pago al día.
05. Que la muni nos brinde formación financiera / Control de gastos / Organización de nuestros recursos.
06. Que la muni informe los logros educativos de las escuelas municipales, que informe sobre los cursos o talleres brindados a población que lo necesite. Saber en qué se usó el dinero que aportamos, ayudan a volver hacerlo.

07. Poder hacer uso de los espacios y las herramientas del municipio, como cuando alquilamos un privado. (Oficinas, salones)
08. Recibir educación en barrios acerca de reciclaje
09. Que el dinero aportado en tasas llegue en servicios a los ciudadanos que menos tienen, o cuya capacidad de aporte es menor a los servicios que consideramos esenciales
10. Comunicar los avances en los que se usó la plata donada (pagada).
11. El ciudadano al día aparece en una lista de donantes a determinadas fundaciones.
12. Que la muni haga 100% transparente el proceso de donación a xxx organizaciones
13. El ciudadano que paga en "Marzo" aporta al fondo "Mejoramiento del Marqués Anexo" por ejemplo y luego mostrar los resultados, la transformación.
14. Ciudadano al día, aporta %%% a tal fundación o causa..por cada pago que se realice sumar puntos. Con xx cantidad de puntos que acumule poder ingresar a una membresía exclusiva.
15. Si pagas al día entras en sorteos para conocer a personajes populares.
16. Poder acceder a los clubes de Córdoba con el pago de los impuestos.
17. Difusión de emprendimientos locales que tengan sus impuestos al día.
18. Poder participar de Hotsales específicos de impuestos.
19. Generar sentimiento de pertenencia a la ciudad al pagar mis impuestos - Posibilidad de cogestionar.
20. hacer una red social para generar comunidad y pagar por la misma!
21. Aplicar el concepto de crowdfunding ayudar a grabar un disco o a editar un libro
22. Si pagas al día entras en sorteos para conocer a personajes populares
23. Difusión de emprendimientos locales en que tengan sus impuestos al día
24. Poder acceder a los clubes de Córdoba con el pago de los impuestos.
25. Acceso a medios de prensa gratis.
26. Conoce a tu ídolo local: si pagas al día entras al sorteo para conocer a tu ídolo.
27. Por el pago de impuestos a término poder sentarse a opinar y debatir con figuras públicas.
28. Si sos cantante y pagas al día puedes dar conciertos organizados x la muni en las plazas de la ciudad.
29. La mitad de lo que se recauda para la entrada va al fondo para reparar escuelas.
30. Sos vecino al día? Si sos de los primeros 100 que sacan la entrada te sacas la foto con el artista.
31. Ver el dinero que pongo en impuestos en recitales gratuitos para la comunidad.
32. Si pagas la entrada con ACTiva para ver La Mona, mejora el internet de todos los dispensarios.
33. Por el pago del impuesto participar en sorteos para conocer a artistas locales. Sesiones con los artistas.
34. Servicios diferenciales en eventos: recitales, aeropuertos, restaurantes, eventos específicos.
35. Coleccionar pagos al día a cambio de algo (relacionándolo con los otros ejes, a cambio de una membresía o beneficio en xx cosa) - Coleccionar para alcanzar algo.
36. Destacar al coleccionista del mes en los impuestos.
37. Si pagas al día puedes exponer tu colección en xxx museo

38. Por pagar tener acceso a productos exclusivos.
39. Si pagas con tal herramienta financiera te llevas la "Fragata Libertad" para armar con tu familia.
40. Por pago de impuestos: cupones de descuento en entradas a museos de colecciones artísticas
41. Si pagaste al día, puedes retirar la colección tal de literatura.
42. Al llegar a una determinada cantidad de pagos de un servicio, obtener una bonificación o algo así.
43. Generar zonas arquitectónicas, ejemplo calle Belgrano, creando identidad. Barrio obrero de San Vicente, calle Los Andes.
44. Si pagas al día sumar puntos y elegir entre un catálogo (como en el banco).
45. Que la muni haga exposiciones de coleccionistas y sus colecciones en los diferentes ministerios.
46. Aumentar puntos en booking por pagar al día.
47. Pagar y que hagan una especie de "booking" para mostrar dónde fue a parar la plata invertida!
48. Sorteo entre quienes pagan al día de un día exótico en xxx lugar.
49. Nuevas experiencias / hacer algo diferente. Descansar (raro y triste pagar para descansar, pero es real).
50. Convenios con agencias de viajes, hoteles, transporte por estar al día con los impuestos.
51. Que los pagos tengan asociadas millas.
52. Acceder a descuentos en excursiones u hoteles por pagos al día de impuestos.
53. Acceso a programas especiales en Museos, Observatorio, trekking regionales.
54. Si pagas al día participas del sorteo por un viaje o una experiencia (vuelvo de bautismo).

Listado completo de IDEAS generadas por el EQUIPO 2

1. La posibilidad de que el ciudadano pueda pagar sus tasas, a través de portales web y en modo simple (placer).
2. Tener descuentos de internet cuando uso muchos gigas hablando con amigos.
3. Poder usar internet en la totalidad de los espacios al aire libre sin costo para el ciudadano
4. Tener descuentos por usar mucho internet.
5. Poder tener una reunión sin que se corte internet.
6. Una buena organización de la página donde se realiza el pago, que sea ágil y sencilla.
7. La rapidez y la manera simple en la gestión on line.
8. Descuentos en HOTSale
9. Descuentos en bienes culturales al pagar con antelación.
10. Vinculación y beneficios por zonas grupos
11. Llamar y chatear siempre gratis con los amigos. Elegir grupo de amigos.
12. Descuentos en salidas grupales.
13. Descuentos de tasas para tu grupo de amigos.

14. Descuentos por referidos en portales de pagos web - Si refiero a un amigo para que pague por este medio (portal, internet), de alguna forma me beneficie.
15. Descuentos en salidas grupales.
16. Que al pagar un grupo de amigos en conjunto, accedan a algún tipo de descuento en sus trámites.
17. Al pagar que te den descuentos para vos y tus amigos en parquímetro.
18. Tener descuentos cuando hablo con amigos.
19. Si 2 amigxs pagan en fecha, reciben descuento de un %.
20. Vías de acceso rápidas, autopistas en condiciones.
21. Que pueda pagar mis viajes de manera simple, rápida y cómoda.
22. Poder realizar mis pagos en locales gastronómicos (cuando almuerzo), por ejemplo a través de una app, pagar cuando estoy comiendo en cualquier lado.
23. Más viajes menos pagas en peajes.
24. Poder devolver los pasajes sin descuentos.
25. Viajar a un lugar lejano con pocas escalas.
26. Poder sacar pasajes y hacer cambios de manera rápida
27. Al pagar que se generen Descuentos en hoteles para una noche con tus amigos.
28. Cuando varios amigos/estudiantes paguen en conjunto algún trámite, les genere algún tipo de descuento a la hora de abordar un colectivo para ir a estudiar.
29. Tener destinos especiales cuando viajamos con amigos.
30. Cuando varios amigos/estudiantes paguen en conjunto algún trámite, les genere algún tipo de descuento a la hora de abordar un colectivo para ir a estudiar.
31. Tener destinos especiales cuando viajamos con amigos.
32. Descuentos para amigos que viajen a los mismos lugares en el mismo año.
33. Información on line, ofertas y descuentos.
34. Viajes grupales con amigos - el pago de familiares de tasas, reciben descuentos.
35. Tickets de comida rápida (fast food), dados por la Muni al pagar una tasa.
36. Descuentos en impuestos al local que tenga el mejor servicio al ciudadano.
37. Ser atendidos en no menos de 15 minutos cuando se ingresa a un lugar gastronómico.
38. Lugares donde la comida llegue rápido y bien hechas.
39. Descuentos en polo gastronómico al pagar con antelación.
40. Si pago mis impuestos al día que me regalan vouchers de restaurant
41. Tener descuento por ser ciudadano modelo.
42. Descuento en la futura salida en ciertos locales.
43. Si todos los amigos pagamos al día los impuestos tenemos descuentos en gastronomía

Conclusiones principales y finales del Workshop:

- La audiencia fue muy participativa y se adaptó al formato virtual lo cual fue fundamental para el desarrollo del taller.
- 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 “competían” entre sí para lograr la mayor y mejor cantidad de iniciativas.
- Se generaron una gran cantidad de ideas, en función de lo esperado al ser un formato virtual; no obstante no todas se ajustaban a dar respuesta al desafío

planteado. El rol del facilitador fue fundamental para en todo momento recordar el objetivo del taller y enfocar a la audiencia.

- 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.