



## SEXTA REUNIÓN DE LA MESA DE INNOVADORES PÚBLICOS

### Agenda

**Lugar:** Salón 3er Nivel, Ministerio de Finanzas Públicas (MINFIN)  
**Fecha:** 8 de noviembre 2022  
**Hora:** 09:00 am - 12:30 pm

HORA	TEMA	RESPONSABLE
9:00 - 9:10	- Palabras de bienvenida	Ingeniero Carmelo Duran / GAE
9:10 - 9:40	- <b>¿Qué es Diseño de Servicios?</b> - Introducción al Diseño de Servicios y la relación con la Ley de Simplificación	Ximena Matus Red Ciudadana
9:40 - 10:10	- <b>Hablemos de nuestras prioridades</b> - Discusión sobre las prioridades que cada ministerio ha identificado.	Ximena Matus Red Ciudadana
10:10 - 10:30	- Coffee Break	Todos los participantes
10:30 - 12:00	- <b>Service Blueprint</b> - Utilización de herramienta de Diseño de servicios para poder visualizar el mapa del proceso, el viaje del usuario y los puntos importantes para poder analizar un servicio.	Ximena Matus Red Ciudadana
12:00 - 12:30	- Presentación de Plataforma de Innovadores Públicos	Ing. Guillermo Castañeda GAE



## **SEXTA REUNIÓN DE LA MESA DE INNOVADORES PÚBLICOS**

### Agenda

#### **Objetivo General**

- Brindarle a los participantes la oportunidad de conocer sobre el Diseño de Servicios, y aprender a utilizar herramientas claves que la metodología presenta, como el Service Blueprint.

#### **Objetivo Específico 1**

- Sensibilizar a los funcionarios sobre la metodología del Diseño de Servicios públicos y la relación con la Ley de Simplificación

#### **Objetivo Específico 2**

- Promover el uso de metodologías de Diseño de servicios para poder visualizar el mapa del proceso, el viaje del usuario y los puntos importantes para poder analizar un servicio público.

#### **Objetivo Específico 3**

- Presentación de Plataforma de Innovadores Públicos

### Bio – Ximena Matus

- Ximena Matus es diseñadora industrial y de servicios. Trabaja en temas de experiencias de aprendizaje y en iniciativas para acelerar emprendimientos. Colaboró con la creación de cursos como Diseño para la Innovación Social y Diseño de Servicios en la Universidad Rafael Landívar. También trabajó en temas de diseño de servicios e innovación, con entidades locales como la Embajada Británica en Guatemala, y otras organizaciones políticas y sector privado. Es parte de Cacao Capital, una firma de inversión ángel que fundaron con su familia, con el propósito de apoyar proyectos en Latinoamérica que generen un impacto positivo. Ella nos cuenta del reto del Index Project Award y como usaron esto dentro de la educación formal, en la universidad. Y de su colaboración con Red Ciudadana en temas de participación.

### Metodología

- El propósito del taller es brindarle a los participantes la oportunidad de conocer sobre el Diseño de Servicios, y aprender a utilizar herramientas claves que la metodología presenta, como el **Service Blueprint**.
- El taller les dará la oportunidad de ser más práctico que teórico, y poder utilizar los servicios que han seleccionado como insumo para trabajar durante el taller.
- Al participante se le está entregando una serie de documentos, antes y durante el taller, que le permitirán, no solamente priorizar los servicios a trabajar, sino poder visualizarlos de una manera más clara, con lo que podrá tomar mejores decisiones para la simplificación

### Materiales

Materiales necesarios por participante:

- Pliegos de papel kraft (2 por ministerio)
- Marcador o lapicero por participante

### Presentación de Plataforma de Innovadores Públicos

- **¿Qué es?**
- La plataforma de Innovadores públicos tiene como objetivo brindar recursos, herramientas y metodologías de innovación pública, compartir y visibilizar experiencias y soluciones innovadoras y conectar a servidores públicos entre sí y con otros actores sociales.
- **¿Qué recursos se encontrarán?**
- Mesas de trabajo y presentaciones
- Investigaciones
- Plan de Gobierno Digital
- Documentos Públicos / Enlaces
- **Enlace**
- [innovadores.redciudadana.org/](http://innovadores.redciudadana.org/)