

hiberus

LO PÚBLICO _____ SE MUEVE

Imaginamos la administración del futuro

**Diseño centrado
en las personas**

Simplificación

**Automatización
de trámites**

Servicios de IA

Conversaciones

Lou Downe

*Director of the School of Good
Services*

Luis Campos

*Director General de Gobierno
de Navarra*

Marián Rincón

*Directora General de Gobierno de
Aragón*

PRESENTACIÓN

En hiberus tenemos la certeza de que lo público avanza. Diariamente trabajamos con centenares de personas que están en sus administraciones esforzándose por ofrecer unos servicios públicos cada vez más eficientes, claros e inclusivos. El personal público es la fuerza que mueve la administración y lo hace por convicción en el servicio público y porque quiere mejorar nuestra sociedad y la vida de las personas.

Esta revista es un reflejo de esas personas y esas buenas prácticas que sirven para que cada día vivamos un poco mejor. Recogemos entrevistas, casos de uso y artículos de personas y administraciones que son capaces de aprovechar las oportunidades que brindan la tecnología, los marcos normativos y las estructuras organizativas para crear los mejores servicios públicos posibles.

Este es el espíritu que nos inspira, lo público se mueve.

SE MUEVE
LO PÚBLICO
BLICO SE MU
SE MUEVE
LO PÚBLICO
BLICO SE MU
SE MUEVE
LO PÚBLICO
BLICO SE MU
SE MUEVE
LO PÚBLICO



06

ENTREVISTA LOU DOWNE

Una conversación con Lou Downe,
Director of the School of Good Services y
referente mundial en diseño de servicios

12

ARTÍCULO

Alinear expectativas para diseñar
servicios en la Administración



20

CASO DE ÉXITO



**Gobierno
de Navarra**

Simplificación administrativa
en el Gobierno de Navarra



16

ENTREVISTA LUIS CAMPOS

Una conversación con Luis Campos, Director
General de Planificación, Coordinación,
Innovación y Evaluación de Políticas Públicas
del Gobierno de Navarra

24



ENTREVISTA MARIAN RINCÓN

Una conversación con Marian Rincón, Directora General de Administración Electrónica y Aplicaciones Corporativas del Gobierno de Aragón.



28

Banco de
Sangre y Tejidos
de Aragón



CASO DE ÉXITO

Rediseñamos la experiencia
de la donación de sangre

32



ARTÍCULO

Cómo el diseño transforma la
relación con la ciudadanía

34



Comunidad
de Madrid

CASO DE ÉXITO

Redefiniendo la experiencia
ciudadana con la Cuenta Digital



Senado
de España

CASO DE ÉXITO

Mejoramos la usabilidad y la
experiencia de usuario del
Senado

40

52

ARTÍCULO

Cómo ayuda la Inteligencia
Artificial en el Sector Público



46

ICEX

CASO DE ÉXITO

Revolucionando la operativa
del ICEX con Low Code

ENTREVISTA

Diseñar para las personas, la sociedad y el planeta

Una conversación con Lou Downe, Director of the School of *Good Services* y referente mundial en diseño de servicios.



[Ir a la entrevista en vídeo](#)

Lou Downe, referente mundial en diseño de servicios, se ha reunido con nuestro Global Lead of Public Digital Transformation, José Subero, para reflexionar sobre el papel del diseño en las Administraciones Públicas. Exploramos temas como el diseño centrado en el planeta y los principales desafíos a los que se enfrentan los diseñadores en este sector.

Lou Downe ha publicado *Good Services*, uno de los libros más vendidos sobre cómo diseñar servicios que funcionan. También fundó en 2020 y dirige la

School of *Good Services*, una organización que ayuda a las personas a adquirir las habilidades que necesitan para diseñar y ampliar grandes servicios.

Fue Director of Design and Service Standards en el Gobierno de Reino Unido, donde fundó la disciplina del diseño de servicios y convirtió un equipo de 2.000 diseñadores en uno de los mayores y más influyentes del Reino Unido, galardonado con el premio *Designs of the Year* y el *D&AD Lifetime Achievement Award*.

Vas a publicar un nuevo libro, *Bad Services*. Es interesante que hayas elegido el título opuesto a tu libro anterior. ¿Por qué este cambio?

Creo que lo primero que debería decir sobre los malos servicios es que no se trata solo de mirar los malos servicios. Creo que muchos diseñadores de servicios pueden aprender observando los servicios que salen mal. De hecho, ya hay suficiente de eso en *Good Services*.

Good Services, a pesar de su nombre positivo, está lleno de ejemplos de malos servicios y errores que debemos evitar. Irónicamente, *Bad Services* adopta un enfoque mucho más optimista: explora cómo podemos construir organizaciones capaces de diseñar y ofrecer mejores servicios, así como las razones por las que, con tanta frecuencia, terminamos atrapados en dinámicas que nos llevan a crear y mantener servicios deficientes.

Escribí este libro porque, después de impartir cientos —quizá miles— de horas de formación a innumerables profesionales, me di cuenta de que el verdadero desafío no está solo en comprender las lecciones de *Good Services*, sino en cómo negociarlas e integrarlas dentro de sus organizaciones.

¿Crees que la situación del sector público ha cambiado desde la publicación de tu primer libro?

En estos cuatro años, las cosas han cambiado mucho. Más allá de los cambios políticos en el Reino Unido, con un nuevo gobierno, hemos visto una tendencia global hacia políticas más conservadoras. Esto ha ejercido presión sobre los servicios públicos para que sigan siendo igualitarios, abiertos y centrados en la persona usuaria. Por otro lado, la digitalización de los servicios gubernamentales ha seguido avanzando. Es cierto que siempre habrá PDFs, líneas telefónicas, servicios presenciales o por correo, pero cada vez son menos. Hace diez años, lanzar un servicio digital era motivo de celebración; hoy, la mentalidad ha cambiado: si no lo hacemos, tendremos un problema. Este cambio de perspectiva ha ocurrido al mismo tiempo que los presupuestos se han ajustado aún más. Ahora, muchas organizaciones deben digitalizar los servicios más complejos —aquellos que habían



Bad Services trata sobre qué podemos hacer ante malos servicios

pospuesto— con menos recursos y menos personal. Debemos replantear el mensaje. No se trata solo de celebrar que los servicios estén en Internet, sino de preguntarnos: ¿cómo podemos ir más allá de digitalizar lo que ya existe? Es hora de aprovechar de verdad las ventajas de la tecnología digital para derribar silos organizacionales y eliminar barreras.

Como mencionaste, el diseño de servicios ha cambiado mucho en la última década. ¿Crees que hemos alcanzado una fase más madura? ¿Dirías que el diseño de servicios ha «llegado a la edad adulta» o todavía está en evolución?

Me parece interesante porque, con el tiempo, he escuchado muchas veces este debate. Recuerdo

haber oído algo similar hace ya una década. Estoy totalmente de acuerdo contigo, pero también creo que el diseño de servicios tiene un componente inherentemente optimista e, incluso, ingenuo. Y eso es algo que merece la pena preservar. Ese idealismo, esa creencia de que, aunque sea difícil, es fundamental lograr que todas las piezas de un servicio funcionen como una sola experiencia para las personas usuarias.

Me genera cierta ambivalencia la idea de alejarnos de ese espíritu. Aún lo veo presente en la industria: en quienes llevan 20 años en ella y en quienes están empezando. Sin embargo, parte de madurar en esta disciplina es reconocer que es un trabajo complejo.

Eso es algo que he empezado a notar más con el tiempo. Libros como *Bad Services* o *The Service Organization* de Kate Tarling, que es fantástico, nos ayudan a entender mejor los materiales con los que realmente diseñamos dentro de una organización. En lugar de imaginar cómo debería ser un servicio y luego toparnos con silos y stakeholders difíciles, debemos aceptar que esa es la realidad de la prestación de servicios y que nuestra labor es lidiar con ello.



Por qué existen los malos servicios y cómo evitarlos



Formar y capacitar a la gente en este aspecto es clave. Aprender a navegar estas dificultades es parte del trabajo.

Así que sí, veo un crecimiento en la industria, pero no quiero que este crecimiento nos lleve al cinismo. No quiero que la profesión adopte una mentalidad de «todo es complicado». Debemos seguir siendo optimistas.

¿Cuáles dirías que han sido los logros más importantes del diseño de servicios en estos años? Y mirando hacia adelante, ¿cómo imaginas su evolución? Más aún, ¿qué te gustaría que ocurriera en el futuro?

No puedo hablar en nombre de toda la disciplina del diseño de servicios, porque sus logros son amplios y diversos, y mi visión inevitablemente estaría influenciada por mi

propia perspectiva. Seguro que pasaría por alto muchas iniciativas increíbles que están ocurriendo en otros países, sectores y comunidades. Por eso, no me atrevería a hacer un resumen definitivo, pero si tuviera que destacar un gran avance colectivo, diría que hemos ganado visibilidad y, en muchos casos, credibilidad.

Y eso no ha sido fácil. Volviendo a lo que mencionaba sobre el optimismo y el idealismo, mantenerlos es difícil cuando una parte significativa de nuestro trabajo sigue siendo justificar nuestra propia presencia en la sala. Sin embargo, hemos conseguido que se hable más de las personas usuarias, que se entienda la importancia de diseñar pensando en ellas, aunque eso implique procesos costosos y largos. Esa persistencia, ese esfuerzo continuo como comunidad global, ha sido clave.

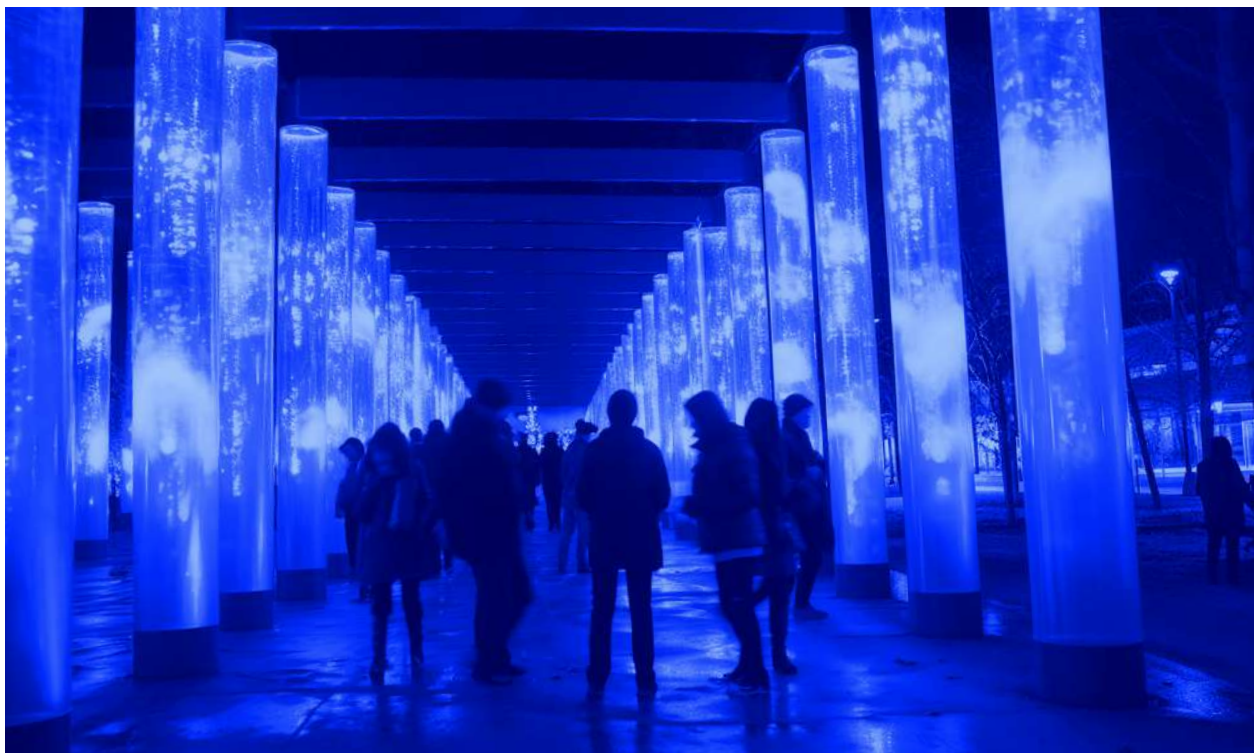
También destacaría la generosidad de la comunidad del diseño de servicios: el intercambio abierto de herramientas, metodologías, investigaciones y aprendizajes ha sido fundamental. Hubo un tiempo

A MENUDO, LO QUE TERMINAMOS

HACIENDO ES DISEÑAR MUCHAS

IDEAS GENIALES Y ESAS IDEAS NO

SE ENTREGAN



en que nuestra industria, como tantas otras, no era especialmente inclusiva, y eso llevó a errores. Pero ha habido avances, impulsados por personas con trayectoria que entendieron la necesidad de cambio y actuaron en consecuencia.

Dicho esto, lo mejor del diseño de servicios en la actualidad es su diversidad: se está aplicando en contextos muy distintos, con enfoques variados y con logros



increíbles en cada rincón del mundo. Y esa riqueza es, sin duda, uno de sus mayores éxitos.

Diseñar servicios sigue siendo complicado, pero el optimismo es clave

¿Cuáles consideras que son los principales desafíos que los gobiernos deben enfrentar para mejorar los servicios públicos en la actualidad?

Las cosas que necesitamos son bastante simples, pero en la práctica, muy difíciles de lograr. La primera es eliminar la suposición de que el liderazgo debe estar desconectado de los detalles de la entrega de sus ideas. Creo que esto es lo más perjudicial para la prestación de servicios. Necesitamos abandonar

esa mentalidad de los años 80 y 90 que aún persiste, porque es lo que genera una desconexión entre la toma de decisiones y la ejecución dentro de las organizaciones.

Esa mala traducción entre ambos ámbitos genera una desconexión: el equipo de ejecución ve los desafíos que enfrentan las personas usuarias y entiende cómo debe funcionar el servicio, pero se topa con una organización jerárquica que no los escucha. Esto no solo ocurre en el gobierno; el sector privado también es igualmente culpable.

La creencia de que la separación entre ideas y su implementación es algo positivo debe desaparecer.

Es necesario reconectar verdaderamente con las personas usuarias y sus necesidades, no solo como una investigación puntual para un cambio específico en el proyecto, sino como un ejercicio continuo de empatía. Esto debe ser parte de la cultura organizacional, ayudando a tomar decisiones más informadas y centradas en lo que las personas realmente necesitan. ¿Cómo impactan las personas usuarias en nuestras decisiones financieras? ¿De qué manera sus necesidades afectan nuestras operaciones? Todas estas preguntas deben estar presentes en nuestras decisiones, pero no siempre lo están.

La tercera cosa que mencionaría es la necesidad de desescalar nuestra aversión al riesgo. La situación financiera y política mundial ha llevado a muchas organizaciones a adoptar un enfoque excesivamente conservador. Están demasiado preocupadas por cometer errores o gastar dinero, lo que nos pone en una posición de parálisis, sin asumir los pequeños riesgos que, a largo plazo, aliviarán el gran riesgo de que nuestros servicios fracasen. Esta falta de experimentación nos está impidiendo mejorar los servicios y resolver problemas.

Añadiría un último punto: la alfabetización técnica dentro de la organización es fundamental. Necesitamos

crear un espacio seguro, libre de juicios, para ayudar a todos los miembros de la organización a comprender conceptos básicos, como “¿cómo funcionan los datos? ¿por qué son importantes? ¿Cómo sustentan nuestros servicios?”. Si no tenemos estas conversaciones, corremos el riesgo de tomar decisiones tecnológicas equivocadas, como firmar contratos largos de los que no podemos salir o confiar en que un motor de IA resolverá todos nuestros problemas.

La alfabetización técnica para todos es esencial. Solo así podremos hablar con confianza sobre la tecnología y los materiales de los que están hechos nuestros servicios.



¿Y cómo se genera este «mood de diseño» en una organización?

No creo que haya una única forma de lograrlo. Se trata de que todas las personas, en todos los niveles de la organización, sientan que tienen la capacidad de participar y contribuir al proceso de diseño. Esto no significa diseñar un servicio por consenso, sino asumir colectivamente la responsabilidad de garantizar que ese servicio funcione. La persona encargada de tomar decisiones sobre finanzas y recursos humanos debe comprender cómo sus decisiones impactarán al equipo encargado de la entrega del servicio, y esto no debe quedar en un plano abstracto.

Se trata de crear un ambiente en el que todos sientan que son parte de un proceso común, de la entrega de algo significativo.



A menudo, pasamos más tiempo enfocándonos en lo que podemos mejorar en un servicio y olvidamos celebrar lo que hemos logrado. Eso es crucial para generar el impulso necesario y para que todos se sientan motivados a ser parte de algo.

Recuerdo que en Gov.uk, cuando ganamos el premio al Diseño del Año y estuvimos en el UK Design Museum, nuestra percepción del diseño cambió por com-

Celebrar los logros es clave para generar impulso y sentido de pertenencia

pleto. Celebrar esos logros y mostrar el impacto de nuestro trabajo fue clave. En el equipo de diseño, gran parte de nuestro enfoque fue la comunicación: desde carteles y stickers hasta vídeos y artículos de blog. Queríamos que la gente se sintiera parte de eso y llevara nuestro trabajo consigo. Esa sensación de pertenencia fue fundamental.



Hablando de tendencias en diseño de servicios, has mencionado el diseño inclusivo, pero ¿estamos realmente listos para adoptar un diseño centrado en el planeta, como los principios del Departamento de Medio Ambiente del Reino Unido?

No estamos listos, pero debemos estarlo. Por eso lanzamos un curso sobre servicios sostenibles este año. Aunque la sostenibilidad hoy no es sostenible, el enfoque debe ser reducir nuestro impacto en el planeta, no seguir con el consumo actual.

Es fundamental pensar no solo en las personas, la sociedad y las organizaciones, sino también en el planeta. Cada esfuerzo, por pequeño que sea, cuenta. Debemos centrarnos en ayudar a las organizaciones a comprender y reducir su impacto planetario con cambios pragmáticos. Esta conversación debe continuar, aunque sea difícil. Es vital para el futuro.

**EL DISEÑO NO ES POR CONSENSO,
SINO UNA RESPONSABILIDAD
COMPARTIDA**

CÓMO ALINEAR EXPECTATIVAS PARA EMPEZAR A DISEÑAR SERVICIOS EN TU ADMINISTRACIÓN

Conoce cómo podemos ayudarte a mejorar la experiencia de la ciudadanía.

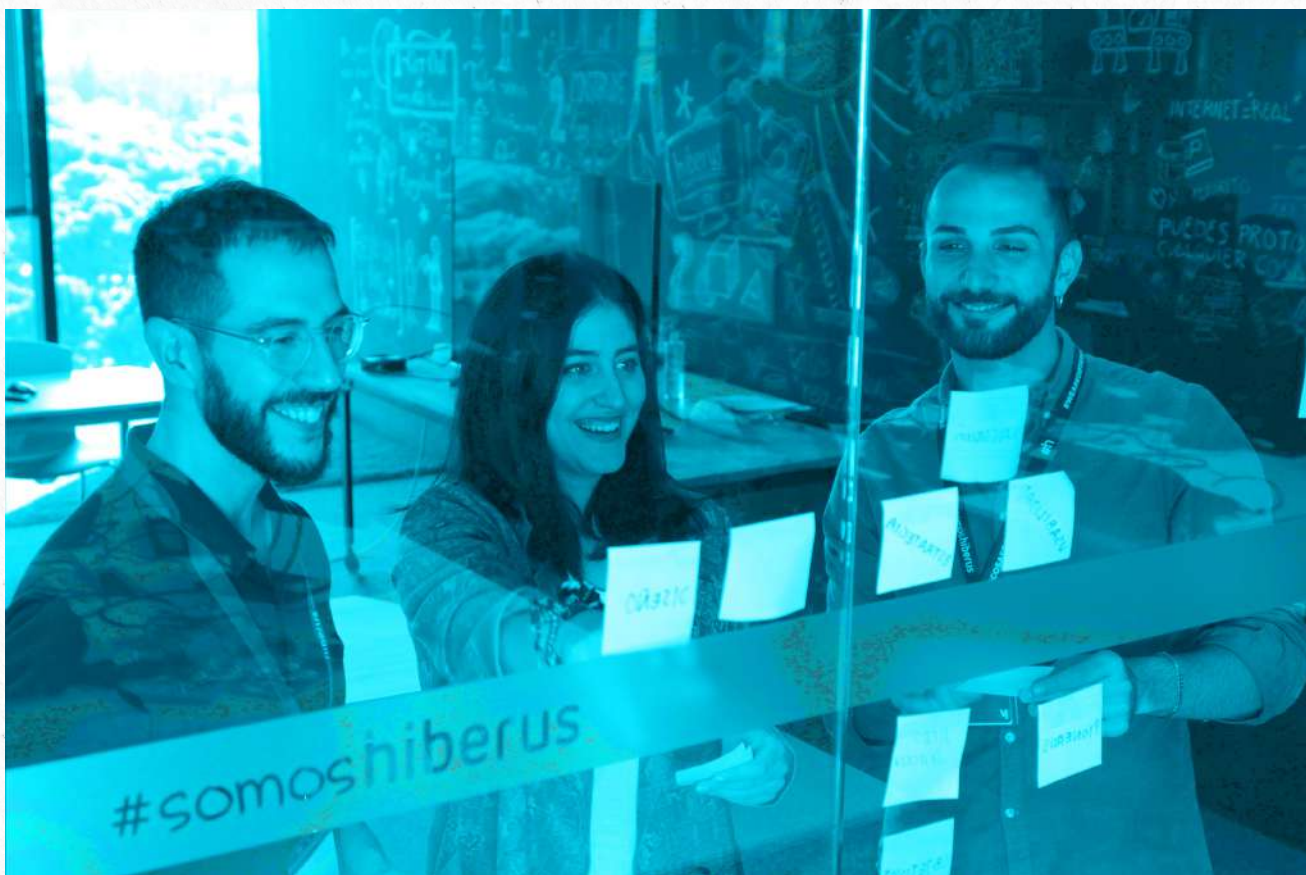


JOSÉ MARÍA SUBERO

GLOBAL LEAD OF PUBLIC DIGITAL

TRANSFORMATION AT hiberus

El diseño de servicios requiere la colaboración de muchas personas dentro de la Administración. Cada área tiene sus propios intereses y está centrada en cumplir objetivos específicos, lo cual hay que entender para iniciar un proceso de rediseño. Es crucial alinear las expectativas de todas las personas involucradas para garantizar que el diseño de servicios sea percibido como un apoyo y no como una imposición.



Como menciona Lou Downe, el 90% del tiempo dedicado al rediseño de un servicio se emplea en hacer que este sea posible, mientras que solo el 10% restante se utiliza para el diseño en sí. Puede parecer exagerado, pero lo cierto es que los Gobiernos son organizaciones complejas, y lo más difícil es poner de acuerdo a todos para trabajar hacia el mismo objetivo. Por lo tanto, es necesario recorrer un proceso de alineación de expectativas para que los proyectos sean exitosos.

Cada organización tiene su propia cultura, por lo que no existen soluciones universales, sino la necesidad de conocer el entorno, promover las ventajas del diseño de servicios y aprovechar las oportunidades que ofrece cada organización. Las personas que trabajan dentro de cada Administración son las que mejor comprenden cómo funcionan y son las clave para activar el proceso.

Aunque no haya una fórmula única, sí existen algunas recomendaciones que pueden ayudar a enfocar la estrategia y activar a los agentes más importantes dentro de la Administración.

Concienciar sobre la importancia del diseño de servicios

El primer paso es entender el estado de madurez de la organización en relación con el diseño de servicios. Si la Administración aún no ha trabajado con este enfoque, puede ser útil ofrecer formación o hacer una difusión previa. Esto facilitará la colaboración con las personas que estén dispuestas a involucrarse.

Establecer comunicación entre equipos y áreas de trabajo

Si ya contamos con una organización preparada para un rediseño, lo siguiente es trabajar directamente con los equipos implicados. Una recomendación clave es no dar por sentado que el área con la que vamos a trabajar conoce los procesos de rediseño. Es fun-

**Rediseñar un servicio es
90% alineación y 10%
diseño**

damental validar la metodología, revisar las tareas y acordar un calendario tentativo con fechas aproximadas para cada fase. Aunque la formación en metodologías como el design thinking sea valiosa, puede generar la idea errónea de que los plazos son más cortos de lo que realmente son. Por eso, es importante recalcar que el proceso requiere tiempo y maduración.

Tiempos realistas y equipos alineados, éxito asegurado



Es necesario definir claramente cómo se organizarán los equipos, reservar agendas y establecer herramientas de comunicación. Cuanto más detallada sea

la planificación del trabajo, más fácil será alinear a todos los involucrados. Es recomendable plasmar estos acuerdos por escrito para garantizar que todos comprendan la importancia de la metodología y para poder revisarlos si fuera necesario.

Despertar el interés y compromiso del organismo

La entidad responsable del servicio rediseñado es la que se encargará del servicio una vez finalizado el proceso, por lo que su apoyo es esencial. No basta con que haya una voluntad política de cambio, sino que es crucial que las Jefaturas de Sección, el personal administrativo y la persona responsable del servicio estén realmente comprometidos con la mejora.

Algunos servicios, como los de tecnología, función pública, servicios jurídicos o atención a la persona ciudadana, son transversales y comunes a toda la Administración, por lo que es importante mantener una buena relación con ellos.

Involucrarlos en el rediseño ayudará a que comprendan las necesidades y podrán realizar las acciones necesarias para mejorar los servicios públicos que se prestan.

Identificar puntos de mejora

Durante el proceso de rediseño surgirán puntos críticos en diferentes áreas, como las tecnológicas, organizativas o legales, que nos permitirán identificar qué actores necesitamos incluir en el cambio. Por ejemplo, si se detecta que se debe modificar una aplicación informática, será necesario incluir a personal de tecnología para evaluar la viabilidad de los cambios. Asimismo, si hay que modificar alguna normativa, será importante contar con los servicios jurídicos para entender hasta qué punto es posible modificarla.

En ocasiones, no se podrán hacer cambios inmediatos debido a que no existen las condiciones necesarias. El rediseño de servicios es un proceso a

largo plazo en el que será necesario crear mecanismos de colaboración con terceros para poder implementarlos.



Contar con apoyo y difusión políticos

Finalmente, es fundamental contar con el apoyo de los cargos políticos. Es recomendable tener un plan de difusión de las mejoras obtenidas mediante la reestructuración de los servicios públicos. La visibilidad pública de los logros ayudará a mejorar la imagen de la Administración y justificará políticamente las acciones realizadas. No debemos temer a difundir las mejoras, ya que su impacto positivo beneficiará a la ciudadanía, que es el objetivo final de cualquier proceso de rediseño de servicios públicos.

En resumen, alinear expectativas dentro de una Administración para rediseñar un servicio implica un proceso gradual de concienciación, comunicación y colaboración. No hay soluciones universales, pero mediante la sensibilización, el compromiso de todos los actores clave y el trabajo coordinado, podemos asegurar que los proyectos sean efectivos y beneficiosos para la ciudadanía.



La difusión política amplifica el impacto de las mejoras públicas



Innovación, simplificación y tecnología al servicio de la ciudadanía

Una conversación con Luis Campos, Director General de Planificación, Coordinación, Innovación y Evaluación de Políticas Públicas del Gobierno de Navarra.

Luis Campos, sociólogo y Director General en el Gobierno de Navarra, nos invita a explorar su visión transformadora sobre la planificación estratégica, la simplificación administrativa y la innovación tecnológica en las políticas públicas. Con una sólida carrera en el ámbito social y tecnológico, Campos destaca los avances de Navarra y las iniciativas clave que están configurando el futuro de su dirección general.

A lo largo de su carrera, Luis ha trabajado en el mercado laboral, políticas migratorias, formación y parti-

cipación ciudadana. Tras dirigir su propia consultora y liderar proyectos en el Departamento de Derechos Sociales, fue nombrado Director General de Digitalización y Telecomunicaciones en Navarra.

Hoy en día está al mando de una dirección general que busca integrar la tecnología como una herramienta estratégica para simplificar la administración y mejorar los procesos públicos. Para él, la tecnología no es un fin, sino una herramienta clave para conectar necesidades sociales con soluciones efectivas y sostenibles.

¿Podrías darnos una visión general de tu papel como Director General en el Gobierno de Navarra?

Uno de los mayores retos en los gobiernos es la excesiva departamentalización, que lleva a priorizar lo inmediato y dificulta la planificación a largo plazo.

Mi labor consiste en romper con estas dinámicas verticales y enfocarnos en temas transversales de manera constante. La simplificación administrativa, por ejemplo, no puede resolverse con medidas puntuales, sino con un enfoque continuo y respaldado por una planificación operativa y leyes que aborden temas complejos. Aunque hemos avanzado mucho, aún queda trabajo por hacer. En Navarra, contamos con una ley de evaluación de políticas públicas avanzada, pero para ser efectiva, necesitamos recursos y un cumplimiento constante.

LA SIMPLIFICACIÓN REQUIERE

UN ENFOQUE CONTINUO Y

PLANIFICACIÓN OPERATIVA

¿Por qué es crucial la simplificación administrativa para el funcionamiento del Gobierno Foral y el servicio a la ciudadanía?

La simplificación es clave tanto a nivel interno como externo. No podemos complicar más la relación de la ciudadanía con la administración.

Los procedimientos están lo suficientemente regulados, y debemos adaptarnos a una sociedad diversa en conocimientos y capacidades tecnológicas. Internamente, necesitamos mecanismos ágiles para no vernos retrasados por la burocracia y poder responder a las necesidades actuales con rapidez.

Nuestro objetivo principal es reducir la complejidad innecesaria, lo que aliviará la carga sobre la ciudadanía y permitirá a los empleados públicos dedicar más tiempo a tareas estratégicas de valor añadido.



¿Cuáles son los principales objetivos y áreas de trabajo definidos en el Documento Marco para la Simplificación Administrativa, en el que han estado trabajando en el Gobierno de Navarra?

El Documento Marco establece una hoja de ruta clara que se basa en planes operativos anuales, lo que nos permite ser transparentes y rendir cuentas sobre nuestros avances. En este sentido, trabajamos en la formación de personal y en proyectos que fomenten la simplificación. Además, promovemos el uso de un lenguaje claro y accesible, y estamos comprometidos con la mejora continua a través de guías de simplificación que estandaricen procesos. El objetivo es garantizar que estas metodologías se apliquen correctamente en el día a día de la administración.



Reducir la complejidad innecesaria para agilizar la administración

¿Cuáles son los elementos más singulares o innovadores de Navarra respecto a otras iniciativas similares?

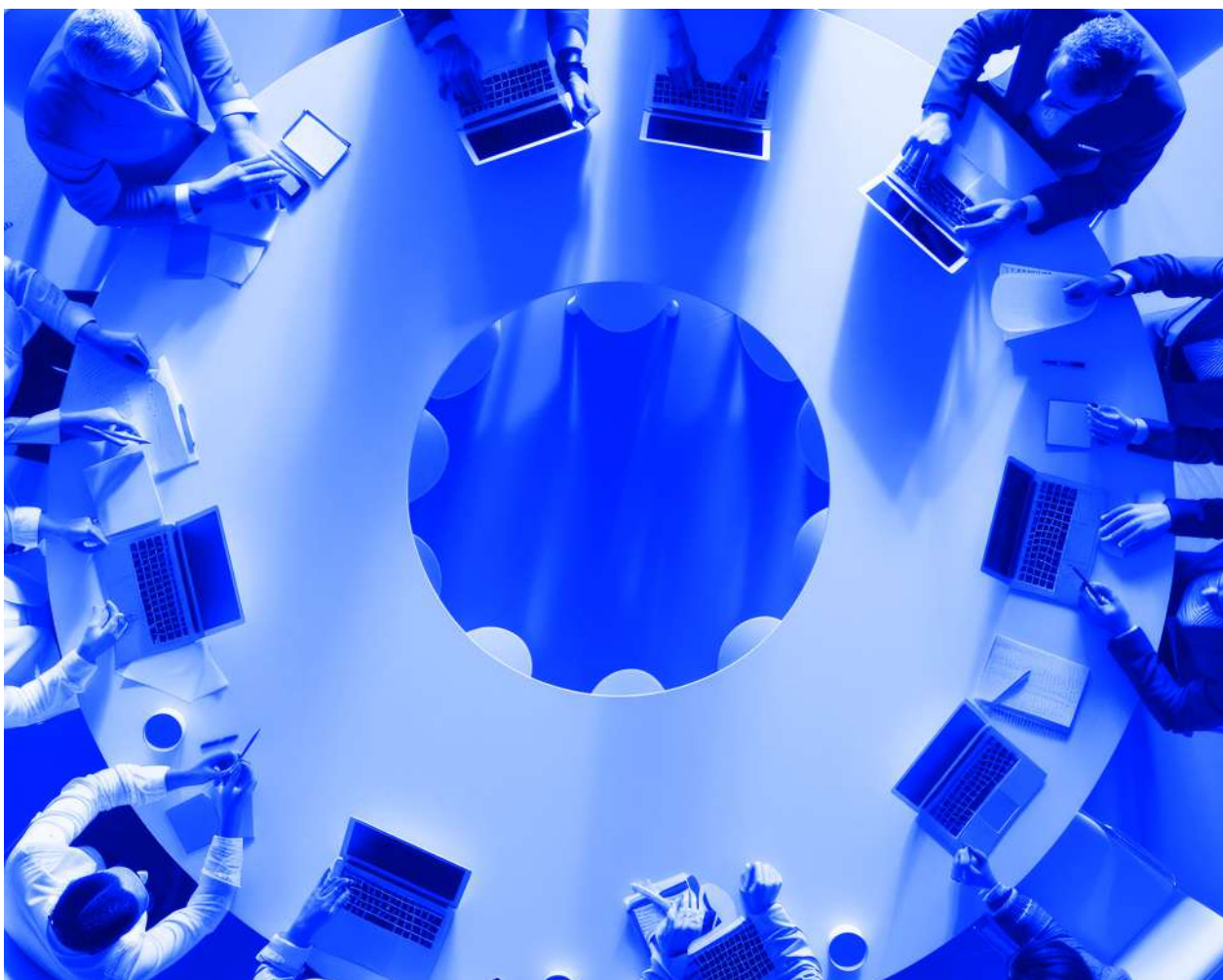
¿Podrías hablarnos de ejemplos concretos de rediseño de servicios públicos que hayáis trabajado?

Una de nuestras ventajas es el tamaño de la comunidad: somos pequeños, pero con una estructura administrativa robusta que nos permite coordinar iniciativas de manera eficiente. Además, nuestros planes operativos anuales serán públicos, lo que fomenta la transparencia hacia la ciudadanía y las empresas. Lo más innovador es que no abordamos la simplificación como un proyecto aislado, sino como una filosofía de trabajo que debe permear todas las áreas de la administración, garantizando un enfoque integral.

La simplificación no es un proyecto, sino una filosofía de trabajo



Un ejemplo destacado, en colaboración con hiberus, es la simplificación de la convocatoria para asociaciones de mujeres, que enfrentan barreras como el envejecimiento, la dispersión geográfica y el escaso conocimiento digital. Queremos facilitar tanto el proceso de presentación como la revisión interna de la documentación. Este proyecto no solo mejorará la experiencia de las asociaciones, sino que también optimizará los procesos internos, sirviendo de modelo para otras unidades técnicas y estableciendo una metodología replicable en toda la administración.



¿Qué papel dirías que juega la innovación y la tecnología en la creación de servicios públicos más eficientes, claros e inclusivos?

El diálogo entre tecnología, procesos y planificación es fundamental para mejorar la calidad de los servicios. La tecnología debe estar al servicio de las necesidades reales, ayudando a diseñar servicios accesibles y efectivos, y optimizando los recursos para hacerlos más sostenibles en el tiempo.

No debe verse como un fin en sí misma, sino como una herramienta estratégica que debe integrarse de manera colaborativa entre técnicos, gestores y usuarios, para lograr soluciones que realmente marquen la diferencia.

La tecnología debe estar al servicio de las necesidades reales, ayudando a diseñar servicios accesibles y efectivos.

En cuanto a proyectos destacados, ¿qué otros están siendo implementados en tu Dirección General, además de los relacionados con la simplificación administrativa?

En cuanto a otros proyectos, estamos avanzando en dos líneas clave. Por un lado, estamos trabajando para que la evaluación de políticas públicas sea parte integral del día a día de la administración. Esto implica la implementación de un plan específico con formación y herramientas prácticas para asegurar su eficacia. Por otro lado, hemos lanzado el Centro de Innovación Pública VIDAAS, que busca cambiar el paradigma de la administración, enfocándose en proyectos más manejables y con capacidad de seguimiento constante. El primer año ha sido crucial para sentar las bases, y ahora el reto es consolidar y expandir estas prácticas en toda la administración.

En resumen, Navarra se posiciona como un referente en la creación de soluciones eficientes, accesibles e inclusivas. La labor de Luis Campos

Debemos garantizar que las tareas más importantes no se vean relegadas por la burocracia

demuestra que la simplificación no es solo un objetivo, sino una verdadera filosofía de trabajo que impregna todas las áreas de la administración. Este enfoque está transformando el servicio público hacia un modelo más ágil, dinámico y, sobre todo, orientado a las necesidades de la ciudadanía, garantizando que la administración pública evolucione y se adapte constantemente a los retos de un mundo cada vez más digital y diverso.



INTEGRAR TECNOLOGÍA PARA

DISEÑAR SERVICIOS ACCESIBLES Y

SOSTENIBLES

CASO DE ÉXITO



Gobierno
de Navarra

Simplificación administrativa en el Gobierno de Navarra

La simplificación administrativa suele asociarse a grandes planes y normativas, alejados del día a día del personal público. Sin embargo, el Gobierno de Navarra apuesta por un enfoque innovador basado en pequeñas acciones con impacto real.



El Gobierno de Navarra ha desarrollado un Documento Marco de Simplificación Administrativa que establece un marco legal, objetivos y estrategias para agilizar la gestión pública de manera clara y efectiva. Este documento no es un extenso plan estratégico, sino una guía práctica orientada a la acción, enfocada en aspectos clave como servicios públicos, normativa, organización interna, herramientas digitales y gobernanza.

Para garantizar su aplicación, se ha instaurado un proceso anual de planificación en el que las Unidades Gestoras revisan avances y definen nuevas acciones. Además, se ha creado un Manual de Ayuda para la Simplificación Administrativa, dirigido al personal público, con indicaciones concretas y preguntas de autoevaluación para integrar la simplificación en la rutina diaria y fomentar una cultura organizativa más eficiente.

El reto

El Manual de Ayuda para la Simplificación de los Servicios del Gobierno de Navarra ofrece ayuda en cada una de las líneas estratégicas definidas en el Documento Marco de Simplificación, empoderando al personal público para actuar allí donde tiene capacidad. Para ello, definimos unas líneas estratégicas:

1. Rediseño de servicios públicos, procedimientos y trámites

Resulta clave diferenciar entre servicio y procedimiento: el servicio está dirigido a la ciudadanía, mientras que el procedimiento es la forma en que la administración lo gestiona. Se propone integrar trámites relacionados para ofrecer servicios más unificados, como agrupar altas, bajas y modificaciones en registros bajo un solo proceso.

El Manual plantea identificar y eliminar procedimientos innecesarios





2. Revisión normativa

Las leyes de simplificación general suelen ser complejas, pero es posible optimizar regulaciones dentro de cada área. El Manual plantea identificar y eliminar procedimientos innecesarios, como sustituir la emisión manual de certificados por plataformas de gestión de datos.

3. Adaptación organizativa

Difícilmente vamos a conseguir simplificar si somos las mismas personas haciendo lo mismo que hacíamos, por eso es importante preparar a la organización y contratar personas expertas en simplificación.

4. Herramientas para la transformación digital

Liferay DXP ofrecía la base perfecta para una migración exitosa. Antes de digitalizar, es necesario contar con equipos de diseño de servicios que revisen el conjunto de procedimientos y eliminen aquellos trámites innecesarios.

5. Gobernanza y colaboración interadministrativa

Además de los grandes órganos de dirección y la coordinación administrativa, existen tareas cotidianas que también requieren de una gobernanza. Por ejemplo, el reto de gobernar la información a la ciudadanía, estableciendo protocolos claros para la publicación de información en el Catálogo de servicios y la Sede electrónica.

***No hay que confundir
administración digital
con digitalizar sin
reflexión previa***



La acción de simplificación del Gobierno de Navarra es un proceso dinámico, enfocado en lograr servicios públicos más eficientes, claros e inclusivos a través de mejoras progresivas que agilicen los procesos. En lugar de establecer metas inalcanzables, **se busca visibilizar los avances y fomentar la integración de la simplificación en la gestión diaria, promoviendo así una cultura organizativa más eficiente y orientada a la acción.**





ENTREVISTA

Hacia una administración electrónica más accesible y eficiente

Una conversación con Marian Rincón, Directora General de Administración Electrónica y Aplicaciones Corporativas del Gobierno de Aragón.

Con una amplia trayectoria en la transformación digital del sector público, Marian Rincón nos comparte su visión sobre la digitalización de la administración pública y su impacto en la ciudadanía. Desde una perspectiva centrada en las personas usuarias, destaca la importancia de simplificar trámites, mejorar la accesibilidad y fomentar la colaboración público-privada para lograr una digitalización efectiva.

Durante su carrera profesional, ha trabajado en proyectos clave de modernización administrativa, impul-

sando estrategias que buscan mejorar la relación entre ciudadanía y administración a través de soluciones digitales innovadoras. Actualmente, lidera iniciativas que integran la tecnología como una herramienta para hacer la administración más eficiente, cercana y transparente, con el objetivo de facilitar la vida de las personas y optimizar los servicios públicos.

¿Cuál dirías que es tu principal reto como responsable de administración electrónica en el Gobierno de Aragón?

Mi principal reto es mejorar el funcionamiento actual de los servicios de Administración Electrónica tanto para la ciudadanía como para el personal público. Aunque las cosas se hagan bien, siempre se puede aspirar a la excelencia.

Mi objetivo es garantizar que los servicios se presten al ciudadano en tiempo y forma, mejorando y acercando estos servicios a la ciudadanía y también seguir con el proceso de transformación digital de los servicios y aplicaciones pensando en la mejora de la eficiencia. Además, quiero aprovechar las tecnologías emergentes como la inteligencia artificial para beneficiar a la administración y, por ende, a la ciudadanía.

El Gobierno de Aragón es una organización líder en muchos aspectos. Recientemente os habéis destacado en el diseño de servicios para la administración pública. ¿Por qué consideras que esto es importante?

Creo que el rediseño de servicios es clave.

En Aragón recibimos un premio nacional en diseño de servicios en el año 2022. Fue entregado por el rey al entonces Director General de Administración Electrónica y Sociedad de la Información y al equipo «Servicios Digitales de Aragón» (SDA). Este reconocimiento nos situó en el mapa y muchas administraciones, tanto autonómicas como locales, comenzaron a vernos como un referente.

Si nos remontamos unos años atrás, en el desarrollo de aplicaciones siempre comenzábamos con la toma de requisitos y el análisis previo, que hoy en día sigue siendo el punto de arranque a la hora de abordar un proyecto. Sin embargo, ahora el diseño ha tomado un papel fundamental: facilita mucho la comprensión por parte de la persona usuaria y es la base para asegurar el entendimiento entre el usuario y el técnico. Permite abordar una transformación digital ahorrándonos tiempos de “prueba y error”.



Los problemas tienen muchas soluciones, pero la solución óptima es la más sencilla



Hace 8 años casi no se hablaba de esto en las administraciones públicas, y ya en el Gobierno de Aragón se estaban dando pasos importantes en esa dirección. Ahora, el diseño forma parte de nuestro ADN.

Cuando afrontas un proceso de transformación digital, no se rediseña solamente el procedimiento: se rediseñan también las herramientas y, en definitiva, estamos rediseñando el lenguaje con el que nos dirigimos a la ciudadanía.

¿Puedes hablarme más sobre los «momentos vitales»?

Queremos acompañar al ciudadano en momentos clave de su vida, como, por ejemplo, cuando se convierte en padre, busca su primer trabajo o compra una vivienda. En estos casos, el ciudadano a menudo no sabe qué trámites debe realizar con la administración. Lo que hemos hecho ha sido agrupar toda la información relevante y los enlaces a los trámites necesarios, ya sean de la Comunidad Autónoma o de otros organismos, en un solo lugar. Las grandes ideas no surgen de la noche a la mañana; se desarrollan a través del trabajo constante y la mejora de lo existente.

¿Qué estáis trabajando vinculado a la IA?

Hemos comenzado a implementar inteligencia artificial en algunos proyectos, como el gestor de expedientes. Estamos buscando casos de uso efectivos y tenemos muchas buenas ideas que pronto veremos materializadas. Estoy muy ilusionada con el potencial de la inteligencia artificial, especialmente en el proyecto de atención a la ciudadanía, donde creo que también podremos integrar algunas aplicaciones de la IA.

Cómo estáis aplicando la gobernanza del dato en la aplicación «MiA, Mi Aragón»?

En «MiA Aragón» (MiA), apostamos por el uso de la inteligencia artificial. Pero, para que la IA funcione bien, no solo necesitamos buenos algoritmos, sino también datos de calidad. En este sentido, tenemos una plataforma de gobernanza de datos en la nube con la que estamos trabajando para consolidar la información existente en las múltiples bases de datos departamentales, en un espacio de datos único. De esta forma se puede compartir la información entre los departamentos y ofrecer a los ciudadanos la información que de ellos tiene la administración de manera segura y fiable.

En estos momentos, «MiA Aragón» permite a los ciudadanos consultar los expedientes abiertos con la administración, las deudas pendientes, los pagos realizados, y los carnets que poseen, como el carnet de juventud o discapacidad. También pueden consultar los procesos selectivos en los que estén participando y otras cosas más.

Vamos a seguir apostando por la calidad de los datos, por la plataforma de gobernanza de datos, y seguiremos incorporando nuevas consultas en la herramienta MiA.

Agrupamos trámites clave para acompañar a la ciudadanía en momentos vitales



¿Qué planes tenéis para seguir avanzando en la transformación digital?

Tenemos dos proyectos claros para este año: uno de ellos es la migración de nuestro sistema de gestión Económico Financiero y el de Recursos Humanos, basado en tecnología SAP, de la versión actual a la nueva versión en la nube. Este cambio va a suponer un gran avance para la gestión interna.

Otro proyecto importante es el de atención a la ciudadanía: vamos a implementar un nuevo sistema de relación con el ciudadano (CRM), omnicanal, con un único punto de contacto, y vamos a incorporar a la herramienta soluciones de inteligencia artificial. El rediseño ya se ha hecho y abarca tanto los servicios telemáticos como los presenciales, pues queremos asegurar que quienes no puedan acceder a los servicios en línea tengan una atención presencial eficiente. Estos son los dos principales objetivos para el año que viene junto con la mejora de los servicios prestados a través de la transformación digital de los servicios y procedimientos administrativos.

En resumen, Aragón avanza hacia una gestión pública más ágil y conectada, desarrollando herramientas digitales que optimizan procedimientos y eliminan barreras. Con una estrategia basada en el diseño de servicios y la aplicación de nuevas tecnologías, el Gobierno de Aragón busca transformar la manera en que la ciudadanía interactúa con la administración. Este planteamiento refuerza su compromiso con una gobernanza innovadora y adaptada a las exigencias del entorno digital.



Aragón apuesta por una gestión pública más ágil y conectada

CASO DE ÉXITO

Banco de
Sangre y Tejidos
de Aragón



Rediseñamos la experiencia de la donación de sangre

Para fortalecer la conexión con sus donantes y facilitar la comunicación, el Banco de Sangre y Tejidos de Aragón (BSTA) ha renovado su presencia digital, haciendo que el proceso sea más accesible, fluido y sencillo.

A microscopic view of several red blood cells, which are biconcave discs, against a dark background. The cells are illuminated from the side, creating a bright rim and a darker center, highlighting their characteristic shape. One cell is in sharp focus in the foreground on the left, while others are blurred in the background.

El Banco de Sangre y Tejidos de Aragón (BSTA), encargado de gestionar la sangre en la región, buscaba mejorar su comunicación con los donantes para garantizar las reservas necesarias. En colaboración con Servicios Digitales de Aragón e hiberus, el proyecto comenzó con la creación de un carné digital de donante en la plataforma MiA, pero evolucionó hacia una renovación digital más profunda. Como resultado, se ha transformado la percepción del BSTA y se ha simplificado el proceso de donación, colocando la comunicación en el centro de la estrategia.

El reto

El reto era **garantizar un nivel constante de donaciones en Aragón, fidelizar y atraer nuevos donantes, especialmente jóvenes, e implementar un carné digital en MiA.**

Para ello, el equipo de UX de hiberus seguimos una metodología basada en distintas fases:

La investigación

Para conocer la reputación del BSTA, realizamos una serie de técnicas exploratorias para investigar la situación. Llevamos a cabo 12 sesiones de trabajo, además de otras 2 en las instalaciones del propio Banco de Sangre, con personal público, incluyendo análisis de actores, sesiones de trabajo, estudios de la web y redes sociales, y entrevistas con donantes y personal del BSTA.

Los hallazgos

Los hallazgos clave revelaron que muchos donantes primerizos carecían de información clara sobre los requisitos, lo que provocaba rechazos. Además, la recogida de datos era un proceso manual y lento, propiciando el error humano y dificultando la comunicación con donantes. También se detectó que el carné de donante no tenía un uso práctico, más allá del sentido solidario, y que los donantes habituales carecían de un registro accesible para planificar sus donaciones.

La solución

Una vez determinados los puntos de mejora, se pudo avanzar hacia las siguientes fases del rediseño. Se ha realizado el prototipado y el testeo de las siguientes soluciones:

- **Área temática en MiA** con información clara, carné digital y recordatorios de donación.



- **Carné digital de donante** con trazabilidad y código de barras para identificación.
- **Cuestionario previo digital e imprimible** para agilizar la donación y reducir errores.
- **Diploma del promotor**, para fidelizar y atraer a jóvenes donantes.
- **Infografía** con requisitos y dudas comunes sobre la donación.
- **Nueva web unificada**, alineada con el sistema de diseño DESY del Gobierno de Aragón.



Clave del éxito

Se lanzaron la web y el área en MiA, optimizando la experiencia de donantes y del equipo interno. El éxito del proyecto se produjo por la colaboración del BSTA y a un enfoque integral que fue más allá de la digitalización del carné, mejorando procesos y la imagen de marca.

Resultados

El trabajo conjunto de hiberus y el Banco de Sangre y Tejidos de Aragón ha derivado en medidas necesarias para la agilización y digitalización de procesos, suponiendo una importante mejora en la experiencia de uso de los servicios, simplificando el trabajo de los empleados del Banco de Sangre y reduciendo el error humano en la recogida de datos.

Además, la unificación de todas las páginas web en una sola, asegurando también los estándares de accesibilidad, ha permitido una mayor usabilidad, optimizando los recursos y creando una identidad de marca consistente.

Próximos pasos

Los equipos del Banco de Sangre e hiberus continúan trabajando en la implementación de nuevas funcionalidades y mejoras. **Uno de los principales objetivos es la adopción generalizada del carné digital de donante**, agilizando su uso en los puntos de donación. Además, se está desarrollando la versión online del cuestionario previo a la donación, complementando la versión física ya optimizada para minimizar confusiones y errores.

Próximamente, se impulsará la difusión del nuevo espacio temático de donación en MiA, incorporando



Se ha reducido el error humano en la recogida de datos



apartados como “Mis carnets”, donde cada persona podrá gestionar sus documentos dentro de su espacio personal digital.

Finalmente, se realizará una **evaluación de las soluciones implementadas**. Los datos obtenidos permitirán al Banco de Sangre e hiberus seguir perfeccionando el servicio, garantizando una experiencia cada vez más eficiente y accesible para las personas donantes.



CÓMO EL DISEÑO TRANSFORMA LA RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA

Hablamos sobre las distintas perspectivas del diseño para sector público y su impacto en el futuro de las administraciones.



MERCEDES NÚÑEZ MAROÑAS

UX/UI DESIGNER EN hiberus

En un mundo en constante cambio, el diseño juega un papel fundamental en mejorar la relación entre las instituciones públicas y la ciudadanía. Pero, ¿qué pasa cuando combinamos Diseño Social, Diseño de Experiencia de Usuario (UX) y Diseño Centrado en la Ciudadanía? Nos da como resultado un marco que sitúa a las personas y sus comunidades en el centro de las soluciones.

Diseño Social: soluciones inclusivas para el bienestar colectivo

Esta orientación se dedica a resolver desafíos de impacto social, mejorando la calidad de vida con un abordaje centrado en la equidad, la sostenibilidad y el bienestar colectivo. Trasciende la creación de productos, priorizando la generación de cambios positivos en comunidades y sistemas sociales.



Diseño de Experiencia de Uso (UX): diseñando para experiencias humanas

El Diseño de Experiencia de Uso va más allá de la facilidad de uso, alineándose con los principios del diseño social. Un enfoque UX centrado en la ciudadanía considera el contexto de vida, las motivaciones y las barreras que pueden afectar la interacción con los servicios públicos. Para ello, es clave investigar las necesidades y comportamientos de las personas usuarias en entornos digitales y físicos. El objetivo es crear experiencias accesibles, intuitivas e inclusivas, garantizando facilidad de uso y satisfacción. Además, promueve la innovación para fortalecer la inclusión digital y mejorar la relación de la ciudadanía con la tecnología.

Diseño Centrado en la Ciudadanía: participación y equidad

En esta dirección, se consigue garantizar soluciones inclusivas y accesibles, teniendo en cuenta las necesidades, expectativas y derechos de la comunidad.

Este tipo de diseño considera las políticas públicas, las normas sociales y las dinámicas comunitarias, trabajando en estrecha colaboración con la ciudadanía para co-crear soluciones que respondan a sus necesidades reales, promoviendo la participación activa y asegurando el acceso equitativo a los servicios públicos.

¿Cómo conectamos estos tres enfoques?

Imaginemos una plataforma digital diseñada para presupuestos participativos:

- Desde el Diseño Social, resuelve la falta de voz en las decisiones comunitarias.
- Con UX, ofrece una interfaz fácil de usar, donde cualquier persona pueda participar.
- Al estar centrada en la ciudadanía, prioriza la equidad, accesibilidad y transparencia.

Creamos experiencias accesibles, intuitivas e inclusivas



Estos enfoques convergen en proyectos que buscan generar un impacto positivo en la sociedad mediante soluciones bien diseñadas y centradas en las personas. Juntos, permiten crear experiencias digitales que no solo satisfacen las expectativas funcionales, sino que también reflejan un compromiso real con la sociedad.

CASO DE ÉXITO



Comunidad
de Madrid

Redefiniendo la experiencia ciudadana con la Cuenta Digital

Una plataforma innovadora que refleja el compromiso
de Madrid con la modernización, la accesibilidad y la
mejora continua.



La digitalización ha transformado la forma en que las personas interactúan con la administración pública, convirtiendo las plataformas digitales en un pilar esencial para garantizar accesibilidad, eficiencia y cercanía. En un mundo donde cada vez más servicios se gestionan de manera online, las expectativas de la ciudadanía son claras: quieren herramientas intuitivas, inclusivas y capaces de simplificar trámites que antes requerían tiempo y esfuerzo.

En este contexto, la Comunidad de Madrid asumió el reto de repensar por completo su relación digital con la sociedad, creando una solución que no solo centralizara servicios, sino que también ofreciera una experiencia personalizada y eficiente. El resultado de este esfuerzo es la Cuenta Digital, una plataforma innovadora que refleja el compromiso de Madrid con la modernización, la accesibilidad y la mejora continua.

La Cuenta Digital no es solo una herramienta tecnológica, es un cambio en la forma en que las personas viven su interacción con los servicios públicos. Este caso de éxito muestra cómo, a través de un enfoque centrado en las personas y la colaboración entre equipos multidisciplinares, se puede transformar la relación entre una administración pública y su ciudadanía.

El reto

En un contexto en el que la vida diaria avanza al ritmo de la transformación digital, el reto es claro: **construir servicios públicos más cercanos, accesibles y eficientes**, con el objetivo de mejorar la experiencia de la ciudadanía y reducir barreras administrativas.

El Gobierno de la Comunidad de Madrid identificó la necesidad de ofrecer a la ciudadanía un espacio personal que centralizara la relación con la administración, unificando y simplificando los procesos y ofreciendo una experiencia personalizada y proactiva.

El desafío no solo era tecnológico, sino también social: crear una **solución inclusiva y accesible que fuera sencilla de usar**, adaptable a las necesidades de todas las personas y que fomentara una relación más fluida con la administración pública.

La solución

Para abordar este ambicioso objetivo, en hiberus colaboramos con la Comunidad de Madrid en la conceptualización, definición y diseño de la **Cuenta Digital**, una plataforma centralizada disponible como app móvil y web. El proyecto se planteó con una premisa clave: poner a la ciudadanía en el centro del diseño.



Ponemos a la ciudadanía en el centro del diseño.



La Cuenta Digital se diseñó como un espacio único que reúne más de 100 servicios públicos en una experiencia integrada, intuitiva y accesible. Su desarrollo no fue un simple cambio superficial, sino una transformación completa basada en:

- **Simplicidad:** eliminar pasos innecesarios y facilitar el acceso a los servicios.
- **Comunicación clara:** garantizar un lenguaje ciudadano e inclusivo comprensible para todas las personas.
- **Personalización:** ofrecer una experiencia adaptada a los gustos, necesidades y situación de cada persona usuaria.
- **Proactividad:** utilizar la información ya aportada a la Comunidad de Madrid para recomendar los servicios que más se adaptan a la ciudadanía
- **Diseño centrado en las personas:** escuchar a las personas usuarias para identificar puntos de dolor y necesidades reales.
- **Accesibilidad AA:** garantizar el acceso y uso de la Cuenta Digital a cualquier persona, sin importar sus circunstancias, ya sean temporales o permanentes.

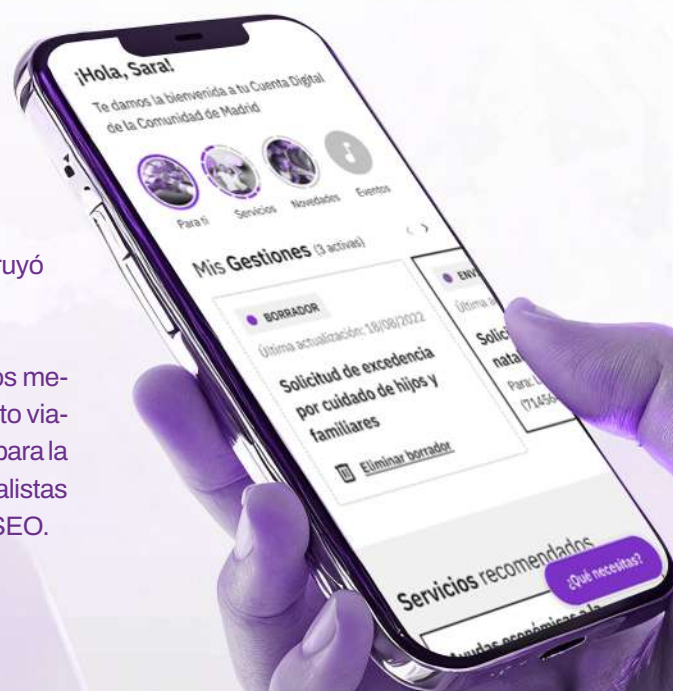
Para alcanzar el resultado final, nuestro equipo de Diseño de servicios y usabilidad utilizó metodología de diseño centrado en las personas basada en varias fases de acuerdo con los principios del Design Council. Se comenzó con un extenso trabajo de investigación de la mano de la ciudadanía para identificar puntos de dolor y funcionalidades esenciales. Con esta información, se construyó la base del espacio ciudadano.

Este proceso de ideación y diseño supuso varios meses de trabajo hasta alcanzar un mínimo producto viable con los aspectos básicos que se esperaban para la Cuenta Digital. Para ello, contamos con especialistas de nuestras áreas de Accesibilidad, Analítica y SEO.

Esta primera versión, además de aportar una nueva imagen al ecosistema digital de la Comunidad de Madrid, más fresco, moderno y vanguardista, ya incluyó funcionalidades como:

- **Mis gestiones:** sección donde hacer seguimiento de las solicitudes enviadas, así como consultar tus borradores y continuar con ellos en cualquier momento.
- **Mi tarjetero:** sección donde consultar todos los carnets autonómicos de manera digital. Esto incluye el carnet de familia numerosa, universitario, carnet joven o la acreditación de discapacidad.
- **Mi perfil:** sección donde visualizar, editar y verificar tus datos personales, además de configurar tus preferencias.
- **Mis notificaciones:** sección donde ver tu historial de notificaciones de manera digital y acceder a la lectura de cada una de ellas.
- **Qué necesitas:** buscador de trámites y servicios para encontrar los que estás buscando y solicitarlo de manera fácil y rápida.

Tras el diseño, el equipo de analítica tuvo un papel clave a la hora de reunir los datos de las personas usuarias y extraer conclusiones para la mejora continua de los prototipos y de la plataforma desarrollada.



Se comenzaron definiendo los KPIs y eventos a medir, principalmente las interacciones de las personas usuarias en la aplicación. Estos datos se traducían en cuadros de mando para que la Agencia Digital de Madrid visualizase las conclusiones de forma clara, permitiendo realizar cambios y optimizar la user experience.

Implementamos Matomo Analytics y Tag Manager para capturar datos de uso de forma centralizada, segura y automatizada. Los insights obtenidos se utilizaron para optimizar continuamente la experiencia y desarrollar nuevas funcionalidades.

La mejora continua de la mano de la ciudadanía fue y es un pilar clave para la evolución y optimización de la Cuenta Digital. **Realizamos técnicas de UX Research con ciudadanía como Think Aloud Test, entrevistas en profundidad, Five Second Test, encuestas...** que nos permiten seguir evitando fricciones y adecuando el espacio digital a las necesidades reales de las personas usuarias.



La mejora continua de la mano de la ciudadanía fue y es un pilar clave



Testing con personas usuarias

La solución no solo pasa por la conceptualización y diseño de la Cuenta Digital, sino también por el análisis del ecosistema digital de la Comunidad de Madrid. Para ofrecer una experiencia optimizada de principio a fin analizamos la Sede Electrónica y la adaptamos al nuevo paradigma de Cuenta Digital y al nuevo sistema de diseño. De esta manera conseguimos homogeneizar y unificar la experiencia de uso y navegación entre portales.



Clave del éxito

El éxito de la Cuenta Digital radica en la metodología centrada en las personas. Involucrar a la ciudadanía en todas las fases del proyecto fue esencial para garantizar que la plataforma respondiera realmente a sus necesidades. Además, la colaboración estrecha con la Comunidad de Madrid y el liderazgo de Madrid Digital permitieron una alineación estratégica que maximizó el impacto del proyecto.

Resultados

La Cuenta Digital representa un cambio radical en la forma en que la ciudadanía de la Comunidad de Madrid interactúa con los servicios públicos. Gracias a su diseño centrado en las personas, se han logrado los siguientes hitos clave:

- **Unificación de servicios:** Más de 100 servicios públicos han sido centralizados en una única plataforma digital, simplificando gestiones para ciudadanos y empresas. Esto incluye 65 trámites orientados a particulares y 35 destinados a empresas.
- **Ahorro de tiempo y eficiencia:** Procesos que antes requerían desplazamientos o documentación en papel ahora se realizan de forma digital, en pocos clics y desde cualquier dispositivo.
- **Proactividad en el servicio público:** Gracias al uso de analítica avanzada y funcionalidades personalizadas, la Cuenta Digital puede anticiparse a las necesidades de las personas usuarias, proponiendo servicios relevantes según sus perfiles.
- **Accesibilidad garantizada:** La plataforma cumple con el estándar de accesibilidad AA, lo que asegura que todas las personas, independientemente de sus capacidades, puedan interactuar con ella.
- **Homogeneización del ecosistema digital:** La integración de la Sede Electrónica con la Cuenta Digital ha permitido una experiencia de uso fluida y consistente en todos los portales de la Comunidad de Madrid.

El impacto de la Cuenta Digital no se mide solo en números, sino también en la transformación de la relación entre la administración pública y sus ciudadanos. Ahora, la interacción es más cercana, sencilla y eficiente. La inclusión de funcionalidades como el tarjetero digital, la creación de borradores o la consulta digital de las notificaciones no solo responde



a necesidades actuales, sino que establece un nuevo estándar en la gestión de servicios públicos.

El éxito de la Cuenta Digital demuestra que la transformación digital de los servicios públicos es posible cuando se trabaja con una visión clara,



centrada en las personas y apoyada en la colaboración entre sectores público y privado. En hiberus nos enorgullece haber contribuido a este cambio de paradigma junto a la Comunidad de Madrid y Madrid Digital, demostrando que una administración más cercana, accesible e inclusiva no solo es deseable, sino alcanzable.

La Cuenta Digital es mucho más que una plataforma tecnológica: es una herramienta para mejorar la calidad de vida de las personas y un ejemplo de cómo la tecnología puede humanizar los servicios públicos.

***Una administración
más cercana, accesible
e inclusiva no solo es
deseable, sino alcanzable***

CASO DE ÉXITO



Senado
de España

Mejoramos la usabilidad y la experiencia de usuario del Senado



[Ir a la entrevista en vídeo](#)

El Senado de España es un órgano constitucional que

representa al pueblo español y que, junto con el Congreso de

los Diputados, constituye el poder legislativo de la Nación.



El Senado de España es un órgano constitucional que representa al pueblo español y que, junto con el Congreso de los Diputados, constituye el poder legislativo de la Nación. El Senado cuenta con 256 senadores que componen la cámara y personal asociado a los grupos parlamentarios, funcionarios y personal laboral. Un total de cerca 900 usuarios que acceden casi a diario a la intranet y velan por el buen funcionamiento de este órgano constitucional. hiberus lleva colaborando con el Senado de España desde el año 2020, momento en el cual se comenzó el proyecto para migrar su intranet corporativa a Life-ray DXP. Actualmente, hiberus colabora en el desarrollo y mantenimiento de las aplicaciones Java del Senado, incluyendo aquellas que usan el framework Atlas, la web o la intranet de este órgano.

El reto

La **optimización de la comunicación y la colaboración interna** se ha vuelto esencial para el éxito de cualquier organización, y la implementación de una **intranet corporativa enfocada en las necesidades reales del personal del Senado y personalizada según su perfil** resultaba un punto de inflexión en este sentido.

Además, la anterior intranet contaba con una interfaz que **no favorecía una navegación fluida y una experiencia de uso satisfactoria**, y con un **árbol de navegación que complicaba el acceso a la información y dificultaba su utilización desde dispositivos móviles**. Estos dos puntos de mejora plantearon como reto clave la mejora de la usabilidad, **y la experiencia de uso** de distintos colectivos que utilizan la intranet del Senado de España.

Liferay DXP ofrecía, precisamente, la base perfecta para migrar los desarrollos, información y documentos alojados en el sistema anterior a una nueva plataforma de experiencias digitales que permite desarrollar una **solución orientada a servicios web**.

La solución

El camino hacia el éxito comenzó con una estrategia sólida por parte del Senado de España para mejorar la comunicación interna, la gestión de documentos y la colaboración entre departamentos, y vio en una arquitectura orientada a servicios web la oportunidad para lograrlo de manera eficiente.

Creación de un equipo experto certificado en Liferay DXP y UX/UI

Al comienzo del proyecto se impulsó la creación de un equipo multidisciplinar y altamente cualificado formado por especialistas UX/UI, analistas y desarrolladores certificados en Liferay DXP que se encargaron de definir los objetivos y necesidades de la nueva intranet.

Foco en la experiencia de uso

El equipo de especialistas en UX y UI realizó un análisis de la antigua intranet para detectar puntos de fricción y posibilidades de mejora de la experiencia de uso, así como una investigación sobre los diferentes perfiles (tanto de la Secretaría General como de los senadores y senadoras) para identificar cuáles eran sus necesidades del día a día y los problemas que se encontraban para resolverlas.

La intranet es el punto de acceso de todo el personal que trabaja en el Senado



Con esta información, realizaron un trabajo de **análisis de la estructura y navegación de contenidos** y diseñaron una **nueva arquitectura de la información** enfocada en la **mejora de la findability de la información y en las estructuras mentales de las personas**.



Posteriormente, el equipo UX/UI materializó las soluciones a los retos de diseño detectados a través de unos prototipos **“Mobile First”**, priorizando el diseño sobre dispositivos móviles como smartphones o tablets antes que pantallas con mayor resolución. Dichos prototipos se trabajaron conjuntamente con el resto de equipos implicados y permitieron **asentar la estructura, funcionalidades, interacciones y jerarquía de los contenidos**. Seguidamente, trabajaron el **User Interface (UI)**, donde definieron el **diseño visual basado en la imagen corporativa**, pero aportando un **aspecto más moderno y vanguardista** que, a su vez, estuviera totalmente alineado con la **optimización de la experiencia de uso**.

Arquitectura orientada a servicios web

El diseño centrado en las personas usuarias se complementó con la **implementación de servicios web** que facilitaron la **interconexión de distintos componentes de la intranet**. Para ello se aprovecharon las funcionalidades nativas de Liferay DXP y la alta capacidad de integración que esta plataforma de experiencias digitales ofrece para construir una **solución basada en la comunicación con servicios web desarrollados sobre el framework Atlas de la Comunidad de Madrid**.

Funcionalidades clave

La nueva intranet debía contar con una serie de funcionalidades que satisficieran las necesidades de las personas usuarias. A fin

de alinear los objetivos marcados, se puso el foco en **el uso de las capacidades nativas** que Liferay DXP nos ofrece y en el **desarrollo de componentes** que aseguraran el éxito del proyecto:

1.Nueva arquitectura de páginas. La nueva arquitectura está pensada para simplificar la navegación por el portal y hacer más accesible toda la información alojada en la intranet.

2.Diseño modular y enfoque “Mobile First”. El desarrollo modular permite componer páginas usando diferentes contenidos y funcionalidades del portal que se adaptan a la resolución del dispositivo. Dada la variedad de dispositivos desde los que se accede a la intranet, es esencial contar con un diseño “responsive” que se adapte a la pantalla y optimice el uso de la plataforma a la pantalla desde la cual se esté navegando.

La colaboración de diferentes disciplinas es clave para abordar el proyecto



3.Accesos rápidos. La intranet ofrece una gran variedad de funcionalidades, páginas y enlaces a aplicaciones externas, a pesar de que no todos los usuarios hacen uso de todas ellas. Para facilitar que cada persona usuaria tenga un acceso rápido a las funcionalidades que más usa y ofrecer una experiencia de uso única, disponen de un apartado de accesos rápidos que pueden configurar para tener siempre a mano los enlaces a sus aplicaciones o páginas.



Una herramienta desarrollada a medida

4.Migración y gestión de documentos.

Mediante una herramienta desarrollada a medida y haciendo uso del protocolo WebDav, Se migraron todos los documentos a Liferay DXP. La intranet proporciona un sistema de gestión de documentos que facilita la colaboración en tiempo real y garantiza la seguridad de los datos. A nivel visual también se han implementado mejoras que facilitan la navegación por el repositorio documental, así como un sistema de favoritos que facilita a las personas usuarias el acceso a ciertos documentos.



5.Desarrollo de componentes mediante una API REST. La capa de servicios web desarrollada en Atlas sirve como punto de acceso a la información relevante que las personas usuarias deben poder visualizar en la intranet.

6.Búsqueda avanzada. El motor de búsqueda Elasticsearch permite a los usuarios encontrar información crítica de manera rápida y eficiente.

7.Comunicación interna. Se han implementado foros y canales de comunicación interna en función de los diferentes órganos y equipos de trabajo que utilizan la intranet del Senado. Estas herramientas fomentan la colaboración entre equipos y permiten la difusión de información relevante por toda la organización.

8.Extensión de la capa de permisos. Se han extendido las capacidades nativas de Liferay para facilitar la gestión de permisos a los administradores del portal, aplicando una lógica de herencia de permisos o incluyendo resúmenes de permisos en todas las entidades.

El equipo de Liferay de hiberus llevó a cabo el diseño de la solución enfocando el desarrollo a la utilización de componentes provistos por Liferay DXP y desarrollando todas las integraciones con los sistemas de Senado existentes, para automatizar al máximo la explotación de la información.



Capacitación de las personas usuarias

Antes del lanzamiento de la intranet en Liferay se desarrolló una estrategia de capacitación integral. Las personas usuarias, tanto técnicas como administradoras, recibieron formación personalizada y se crearon recursos en línea, como guías, para facilitar la adopción de la nueva plataforma. Además, se promovió el uso de la intranet como un elemento esencial en la realización de las tareas diarias.

Resultados

El caso de éxito del lanzamiento de esta nueva intranet corporativa demuestra que un **diseño centrado en las personas usuarias** y un **enfoque en la capacitación y adopción** pueden llevar a una **transformación corporativa exitosa**. La intranet se ha convertido en una herramienta esencial en el día a día de los usuarios, mejorando la comunicación y la colaboración interna, y allanando el camino hacia el desarrollo de una **plataforma más eficiente, usable y escalable**.

Tras un año desde la puesta en producción de la nueva intranet, podemos afirmar que el grado de satisfacción de las personas usuarias y la respuesta obtenida al preguntar por la implantación de la nueva plataforma han sido muy positivos.

El éxito de la nueva intranet corporativa lo reflejamos en una serie de objetivos satisfechos:

1. Mejora de la usabilidad y navegabilidad: los distintos colectivos de usuarios han informado de una mejora significativa en su capacidad para navegar por la intranet de manera más eficiente y acceder a las funcionalidades que usan con más frecuencia de forma más directa gracias a la nueva interfaz y al desarrollo de los accesos rápidos, que son personalizables por cada persona.

2. Mayor colaboración: los equipos han comenzado a colaborar de manera más efectiva gracias a funcionalidades como los foros de discusión, la gestión de documentos centralizada o el uso de wikis.

3. Retención del conocimiento: la intranet sirve como un repositorio central de conocimiento, lo que facilita la retención de información o documentación crítica.

Entre los logros del proyecto, más allá de la consecución de objetivos planteados, cabe destacar la evolución tecnológica del personal del Área de Desarrollo del Senado gracias al grado de colaboración alcanzado y la implicación del personal de híberus en las tareas de transferencia de conocimiento entre ambos equipos a lo largo del proyecto. Esto ha permitido al equipo del Senado afrontar nuevos desarrollos como el espacio “Senado Cultural” que forma parte de la web del Senado.

Una plataforma más eficiente, usable y escalable



CASO DE ÉXITO

ICEX

Revolucionando la operativa del ICEX con Low Code

El Instituto de comercio Exterior (ICEX) es una entidad pública empresarial a nivel nacional cuyos fines son promover las exportaciones, apoyar a la internacionalización de la empresa española y mejorar su competitividad, además de atraer inversiones exteriores a España.



Desde el año 2023, ICEX se ha marcado como objetivo readaptar sus procesos por medio de una nueva plataforma e implantar el core de DigitalICEX, para lo cual se emplea Appian, una de las más exitosas plataformas Low Code del mercado. Esta implantación busca no solo migrar los procesos Ad-Hoc de Salesforce y SAP a una solución BPM más eficiente, sino también poder desarrollar nuevas iniciativas y proyectos siguiendo el Plan Estratégico de la entidad, refactorizando aplicativos existentes y creando nuevos instrumentos y herramientas para la gestión de la operativa y el negocio de ICEX. Con esta herramienta, hemos implementamos una plataforma de intermediación que se conecta con el Portal de la Administración Electrónica (PAe) de la Administración General del Estado (AGE), permitiendo consultar datos de empresas y cualquier otra información necesaria para el organismo.

También se ha procedido a modernizar otros sistemas informáticos, migrando su CMS a Adobe Experience Manager (AEM) e incorporando un Gestor Documental a su entorno digital para mejorar el orden y catalogación de sus archivos. Esta modernización está siendo un importante impulso en los proyectos que se realizan dentro de DigitalICEX, ya que su integración con Appian resulta simple y eficiente.

El reto



El proceso de transformación digital de ICEX Ha presentado varios desafíos significativos. En primer lugar, ha sido crucial diseñar una **estrategia de implantación y adopción que permita cambios dentro de la organización**. Se ha contado desde el primer momento con el compromiso de la dirección de la entidad, puesto que ICEX tiene que asegurarse de que todas las personas y partes interesadas comprendan los beneficios de la nueva plataforma y estén preparadas para adaptarse a los cambios en los procesos de trabajo.

Además, muchos de los procesos existentes son complejos y están profundamente integrados en las operaciones diarias de la entidad. Esto requiere un extenso **trabajo de reingeniería inversa** para desentrañar y comprender plenamente estos procesos antes de poder migrarlos y optimizarlos en la nueva plataforma de Appian. La reingeniería inversa implica un análisis detallado y minucioso de los sistemas actuales en Salesforce y SAP para identificar todas las funciones y flujos de trabajo involucrados.

La **coordinación entre los distintos equipos y departamentos** también ha representado un desafío significativo. La digitalización requiere una colaboración estrecha entre los equipos de TI, negocio,

operaciones, recursos humanos y otras áreas clave para asegurar que la transición sea lo más ágil y fluida posible y que no se interrumpan los flujos de trabajo de ICEX.

La reingeniería inversa implica un análisis detallado y minucioso



La solución

Con un gran trabajo de equipo entre la Dirección de Tecnologías de la Información (DTI) e hiberus, hemos realizado un plan de implantación gradual, empezando por procesos menos críticos para facilitar el proceso de adopción.

Al comienzo del proyecto, se plantea la búsqueda de Quick-Wins, es decir, implementaciones rápidas que inicien la actualización de la plataforma. Con un equipo de 4 personas y con 2 meses de plazo, se realizaron los primeros cambios:

- **Evaluación RR.HH.:** Digitalización del proceso anual para fijar y medir objetivos de los empleados de ICEX. Esta implementación incluye:

- Organigrama de ICEX, con responsables y categorías profesionales del personal, incorporado automáticamente desde el sistema de nóminas.
- Generación dinámica del PDF de la evaluación.
- Integración con el portafirmas, para certificar que cada persona del ICEX ha obtenido la definición de los objetivos que le han sido fijados. La integración con el portafirmas es un aspecto esencial para la realización de trámites en el sector público y está siendo incluida en multitud de procesos en otros proyectos de DigitalICEX.

Estudiantes en prácticas: Proceso de contratación de estudiantes para prácticas curriculares. En este proyecto, dotamos a las universidades de un proceso de invitación a los estudiantes a un **portal auto-registro**, suponiendo una menor carga de trabajo y menos errores en la captura de la información. También realizamos una integración para la **generación de documentos de Word de las plazas** solicitadas.



El objetivo principal consiste en automatizar trabajos que ayuden al personal del ICEX



Proyectos Core

El siguiente paso, en el que nos encontramos ahora mismo, es la digitalización de proyectos más centrales, donde el objetivo principal consiste en automatizar trabajos. Se comienza con el desarrollo del concepto de operador virtual, que ayudará al personal de ICEX a revisar la información, ofreciendo sugerencias que ayuden y simplifiquen la toma de decisiones:

- **Becas de internacionalización:** Gestión integral del proceso completo de las becas, que supone 4 años de duración, en sus diferentes etapas: inscripción, selección, máster, prácticas en Oficinas Económicas y Comerciales en el Exterior (OFECOMES) y prácticas en empresas. Las medidas implementadas son las siguientes:
 - **Publicación de APIs** para la integración con el portal ICEX.
 - **Modelo de datos mixto** Appian-Salesforce.
 - **Integración con SAP** (facturas y pagos).
 - **Generación automática** de documentación integrada con portafirmas para la publicación de admitidos.
 - **Recomendaciones** del operador virtual.



- **ICEX NEXT:** Desarrollo de un **framework de subvenciones** de ayudas a la internacionalización, con la parametrización para el programa ICEX NEXT, diseñado para admitir en base a parámetros todos los programas de subvenciones de ICEX en varias fases. Es decir, realiza un instrumento ómnibus que permite gestionar más eficientemente todo el proceso de dotación de ayudas para las empresas españolas que quieren dar el salto a la exportación. Se destacan los siguientes módulos:

- Portal de la empresa.
- Portal de consultores.
- Gestión de colas de trabajo de gestores.
- Integración SAP para la justificación de gastos.
- Integración con CRM.



***Un instrumento ómnibus
que permite gestionar más
eficientemente todo el proceso
de dotación de ayudas***



Un elemento clave: el operador virtual, formado por integraciones y AI Skills



La colaboración entre ICEX e hiberus continúa más allá de los proyectos principales, optimizando y actualizando todas las áreas y servicios con gestión de planes con entidades colaboradoras, **gestión de solicitudes de plazas de parking, gestión de viajes o gestión de contratación.**

Tanto estos últimos proyectos como los anteriormente mencionados están apoyados por un elemento clave: el **operador virtual**, formado por integraciones y AI Skills, permitiendo realizar las acciones como **cotejo automático de CSV, validación automática DNI, obtención datos de estar al corriente de pago con AEAT y TGSS, erificación de antecedentes penales ...**

La colaboración entre ICEX e hiberus está consiguiendo excelentes resultados gracias a la cooperación y apoyo de todas las partes implicadas, especialmente de la **Dirección de Tecnologías de la Información (DTI)**, quienes no han dudado en **apostar por la actualización, simplificación y modernización de sus soluciones, instrumentos y plataformas.**



CÓMO AYUDA LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN EL SECTOR PÚBLICO

Hablamos sobre las distintas perspectivas del diseño para sector público y su impacto en el futuro de las administraciones.



MARÍA RUIZ VALERO

DATA SCIENTIST AT hiberus

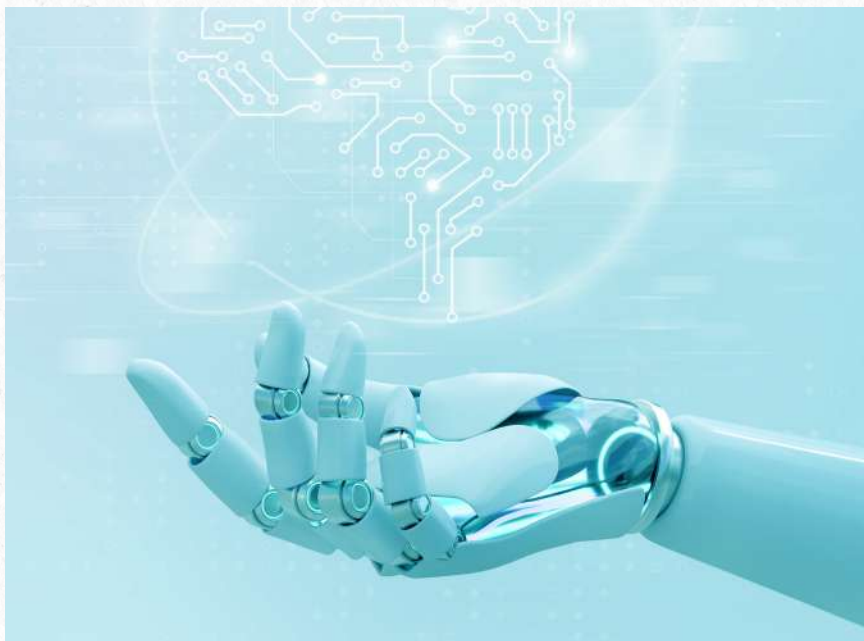
La Inteligencia Artificial (IA) ha irrumpido en todos los sectores con el potencial de transformar profundamente la manera en que operan y ofrecen sus servicios. El sector público no es una excepción. A través de la implementación de Inteligencia Artificial, las administraciones y organismos gubernamentales pueden mejorar sus procesos, optimizar recursos y ofrecer servicios más personalizados y eficientes a la ciudadanía.

La Inteligencia Artificial abre una variedad de oportunidades para el sector público. Algunos ejemplos de su uso incluyen:

- **La atención a la ciudadanía:** El uso de asistentes virtuales para gestionar la atención ciudadana en tiempo real y la resolución de sus dudas.
- **Automatización de trámites administrativos:** Descubrimiento automático de patrones en documentos y criterios de valoración y automatización de trámites asociados a la subsanación de defectos en la tramitación.
- **Generación automática de informes y análisis:** Herramientas basadas en IA que permiten procesar grandes volúmenes de datos y generar reportes personalizados para facilitar la toma de decisiones.
- **Optimización de recursos públicos:** Análisis predictivo que permita gestionar y distribuir recursos, como en la planificación de infraestructura o gestión de emergencias.

Metodología:
Cómo aplicar técnicas de Inteligencia Artificial en el sector público

A pesar del potencial de la IA, existe un riesgo considerable de que algunos de los proyectos basados en IA no lleguen a ponerse en producción. Para asegurar su éxito, es fundamental orientar a los órganos administrativos hacia los casos de uso adecuados y acompañarlos en cada etapa del proceso, desde la fase de descubrimiento de necesidades inicial hasta el piloto o prueba de concepto (POC) y, finalmente, la producción. Por ello, es crucial aplicar una metodología estructurada y contrastada por la experiencia.



Muchos organismos del sector público se preguntan ¿por dónde empezar? Aquí es donde entra en acción nuestra metodología de Discovery Workshop.

Para asegurar el éxito, es fundamental acompañar a los órganos administrativos en la identificación de los casos de uso y acompañarlos en su implantación



Discovery Workshop adaptado al sector público: Una Metodología para la Transformación

Discovery Workshop es una metodología interactiva y personalizada que hemos adaptado para ayudar a nuestros clientes del sector público a identificar casos de uso específicos en los que la IA Generativa puede ofrecer un valor tangible. A través de un proceso colaborativo, trabajamos codo con codo con las personas responsables de las administraciones para explorar cómo la tecnología puede optimizar procesos existentes y contribuir a alcanzar sus objetivos estratégicos.



Nuestra metodología se centra en identificar, priorizar e implementar casos de uso de IA en el sector público. Este proceso incluye sesiones de trabajo interactivas donde se analizan necesidades específicas, se generan ideas y se evalúan las soluciones más viables. De esta manera, los organismos públicos podrán maximizar las oportunidades que ofrece la IA, asegurando un retorno de inversión claro y medible.

Generativa antes de definir una solución concreta.

El objetivo principal del taller es identificar de **1 a 3 casos de uso** con alto retorno de inversión (ROI), que puedan implementarse rápidamente a través de una fase piloto o Prueba de Concepto (POC). Como resultados, tras finalizar el taller, habremos recorrido los siguientes aspectos:

- Exploración de IA Generativa: Las personas participantes adquieren conocimientos sobre los usos más comunes de la IA Generativa.
- Criterios de éxito definidos: Se establecen objetivos claros con un ROI definido y criterios de éxito específicos.
- Identificación de casos de uso: Se seleccionan casos de uso viables para implementar.
- Planificación del Piloto/POC: Se alinean las personas clave y se define la fase piloto o de prueba de concepto (POC).

Nuestra metodología se centra en identificar, priorizar e implementar casos de uso de IA en el sector público



Para conseguir llevar todo este proceso a cabo, ofrecemos nuestro **Use Case Discovery Workshop**, un taller de 1 o 2 días, idealmente en formato presencial, que utiliza los principios de **Design Thinking** para explorar las mejores soluciones basadas en IA. Este taller es de construcción colaborativa y se centra en explorar distintos enfoques mediante IA

Además, como parte del proceso, al finalizar el taller se generan un conjunto de entregables para facilitar la comprensión de los resultados obtenidos:

1. **Workshop resumen:**
Documento resumen de los casos de uso identificados y los resultados del taller.
2. **Diseño de arquitectura:**
Documento con el diseño detallado de la arquitectura de la solución.
3. **SOW (Statement of Work) para el Piloto/POC:**
Documento detallado que describe las tareas, recursos y cronograma para la fase piloto o POC.

este potencial, es crucial seguir una metodología estructurada que identifique y priorice los casos de uso más viables y con alto retorno de inversión. A través de herramientas de acompañamiento como nuestro Discovery Workshop, las administraciones públicas pueden adoptar un enfoque claro y estratégico, asegurando que los proyectos de IA se alineen con sus objetivos y se implementen de manera efectiva.

Radar de Oportunidades de Uso de IA: **Priorización de Casos de Uso**

Una vez completado el taller de Discovery Workshop, se elabora un «Radar de Oportunidades de Uso de IA» que permite visualizar y priorizar los casos de uso identificados. Este radar se organiza en dos dimensiones clave:

- **Impacto en Operaciones Internas o Ciudadanía:** Los casos de uso se posicionan según si su impacto principal está orientado a optimizar las operaciones internas o a mejorar la experiencia de la ciudadanía. Lo que se corresponde con el eje vertical del radar.
- **Grado de Innovación:** Los casos de uso se dividen entre aquellos que representan un uso cotidiano de la IA (Everyday AI) y aquellos que ofrecen una transformación significativa o IA disruptiva (Game Changing AI), con un mayor potencial de impacto y complejidad tecnológica. Este caso se corresponde con el eje horizontal radar.

Con esta metodología, se puede asegurar que los recursos se dirijan a las iniciativas que ofrezcan el mayor valor estratégico y operativo, maximizando así el impacto de la IA en el sector público.

En conclusión, la implementación de Inteligencia Artificial en el sector público representa una oportunidad significativa para optimizar procesos, mejorar la eficiencia y ofrecer servicios más personalizados a la ciudadanía. Sin embargo, para aprovechar al máximo

Con esta metodología, se puede asegurar que los recursos se dirijan a las iniciativas que ofrezcan el mayor valor estratégico y operativo



Mejor que IA, llamémosle transformación.

Aunque nunca he hecho surf, creo que una metáfora surfera puede ser la más oportuna para hablar de la IA. Las oportunidades se nos aproximan en la vida como las olas que quiere coger una persona que hace surf. Esta persona es la que debe decidir qué olas coge y qué olas deja pasar a la espera de otras mejores. En las Administraciones estamos acostumbrados a ver conceptos, políticas o tecnologías que pasan y que ayudan a que lo público se mueva. Pues bien, la IA es la siguiente gran ola, la IA es la ola de las playas de Nazaré, la ola que puede cambiarlo todo. O casi todo, para no parecer exagerado.

La IA no es tecnología, la IA es la próxima ola de transformación que puede cambiar las administraciones públicas y así hay que entenderla. Llevamos dos años viendo cómo los nuevos modelos de IA Generativa se van perfeccionando y cada uno son capaces de hacer más cosas, primero nos permitían interrogarlos sobre cuestiones generales, luego cambiaron de canal y empezaron a generar videos o audios, ahora nos permiten interactuar con los sistemas gracias a los agentes y seguro que, en breve, nos permitirán realizar otras acciones que ahora no alcanzamos a imaginar.

Estos dos años nos han permitido montar casos de uso y construir pruebas de concepto para entender el comportamiento de esta nueva tecnología. Después de estas experiencias, creo que estamos en condiciones de afirmar que la IA se ha convertido en el principal vector de transformación de nuestras Administraciones y debemos empezar a abordar nuevas aproximaciones que nos permitan abrazar el verdadero potencial de lo que tenemos delante.

No se trata tanto de ser los primeros en implantar absolutamente todo lo nuevo, sino en tener un enfoque basado en la adopción de la IA dentro de nuestras Administraciones y en establecer un marco de gobierno de la IA que nos permita gestionar aquello que ya está aquí y aquello que está por venir. La IA va a suponer un salto diferencial en la prestación de servicios a la ciudadanía y de mejora de eficiencia en la gestión de la tramitación comparable a la aparición de internet en los próximos años.

Es el momento de quitarnos los manguitos y de comenzar a nadar mar adentro para coger la nueva ola de transformación de nuestras administraciones.

José María Subero | Global Lead of Public Digital Transformation at hiberus



LO PÚBLICO
SE MUEVE
JEVELO PÚ
LO PÚBLICO
SE MUEVE
JEVELO PÚ
LO PÚBLICO
SE MUEVE
JEVELO PÚ
LO PÚBLICO
SE MUEVE

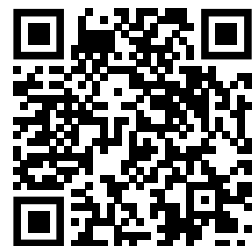
SE MUEVE
LO PÚBLICO
BLICO SE MU
SE MUEVE
LO PÚBLICO
BLICO SE MU
SE MUEVE
LO PÚBLICO
BL
SE MUEVE
LO PÚBLICO

Si quieres disfrutar de más contenidos y descubrir cómo LO PÚBLICO SE MUEVE, suscríbete a nuestra newsletter.



**Te ayudamos a crear servicios
públicos eficientes, claros e
inclusivos.**

hiberus



hiberus

LO PÚBLICO _____ SE MUEVE

IMAGINAMOS LA ADMINISTRACIÓN DEL FUTURO

Diseño centrado en las personas

Simplificación

Automatización de trámites

Servicios de IA

CONVERSACIONES

Lou Downe,

Director of the School The Good Services

Luis Campos,

Director General de Gobierno de Navarra

Marián Rincón,

Directora General de Gobierno de Aragón

hiberus

LO PÚBLICO SE MUEVE

IMAGINAMOS LA ADMINISTRACIÓN

DEL FUTURO

- Diseño centrado en las personas
- Simplificación
- Automatización de trámites
- Servicios de IA

CONVERSACIONES

- Lou Downe, Director of the School
The *Good Services*
- Luis Campos, Director General de
Gobierno de Navarra
- Marián Rincón, Directora General
de Gobierno de Aragón