

**ENSEÑANZAS DE CO-CREACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
PARA LAS CIUDADES INTELIGENTES AMERICANAS:
EL CASO DE ALICANTE (ESPAÑA)**

por

Antonio Sánchez Zaplana

Jefe de Tecnología, Aguas de Alicante, E.M.

RESUMEN

La ciudad de Alicante (España) ha desarrollado en los años 2016/17 una innovadora iniciativa de mejora e innovación y transparencia de los servicios públicos mediante un proceso de co-creación de nuevos servicios con ciudadanos mediante talleres colaborativos con la metodología de Design Thinking. Los resultados del proceso de co-creación fueron la generación de nuevas soluciones de comunicación y servicios para el ciudadano donde el uso de las TIC es fundamental, que al nacer de las necesidades del ciudadano expuestas durante el proceso y de su diseño conjunto en reuniones posteriores con los participantes han supuesto un éxito en su implantación en la ciudad. La acción ha sido desarrollada por la Concejalía de Innovación del Ayuntamiento de Alicante y la empresa mixta Aguas de Alicante.

ABSTRACT

The city of Alicante (Spain) has developed in the years 2016/17 an innovative initiative of improvement and innovation and transparency of public services through a process of co-creation of new services with citizens through collaborative workshops with the Design Thinking methodology. Co-creation process results were generation of new communication solutions and services for the citizen where the use of ICT is fundamental, that when born of the needs of the citizen exposed during the process and of their joint design in later meetings with the participants have been a success in its implantation in the city. The action has been developed by Alicante City Innovation Department and Aguas de Alicante.

PALABRAS CLAVE:

Design Thinking, Co-creación, TIC, Taller, Exposición

Introducción

Government is not a vending machine, with bureaucrats dispensing services, but a platform—like Facebook, Twitter, and the iPhone—where citizens can build their own apps and interact with one another and come up with their own solutions.—

George Packer

Aguas de Alicante y el Ayuntamiento de Alicante, dentro de su política de colaboración con los ciudadanos, han realizado durante los años 2016/17 diversas acciones de acercamiento de forma innovadora a la ciudadanía. A principios de 2016, se celebró una exposición cultural denominada “*Open Water Days*” en el Centro Cultural municipal “Las Cigarreras”, durante la cual se realizó un para diseñar soluciones a los retos de futuro del uso eficiente del agua en la ciudad, orientado a estudiantes y personal creativo mediante metodología *Design Thinking* y la *Co-Creación* de servicios públicos innovadores colaborativos. Durante este artículo se expondrá el proyecto y uno de los siete proyectos desarrollados por los ciudadanos relacionado con las soluciones TIC. Debido al éxito esta experiencia se repitió a finales de 2016 con otro taller sobre servicios públicos de limpieza y obras.



Figura 1. Alcalde, Concejales y Directivos de Aguas de Alicante inaugurando los "Open Water Days".

Mitos de la participación ciudadana

En base a una información de la empresa holandesa CitizenLabⁱ en inglés sobre participación ciudadana electrónica, donde se hacen unas reflexiones aplicables a cualquier entorno y país, independientemente de su legislación interna, la cultura participativa, etc.

1. “La participación ciudadana es cara”

Existe una opinión popular entre las ciudades de que la participación ciudadana es cara. Puede ser el caso en su forma actual porque todavía se basa exclusivamente en procesos largos y costosos tales como buzones de ideas a bolígrafo y papel o reuniones presenciales en instalaciones municipales.

Sin embargo, la participación ciudadana no tiene que ser cara: hoy en día algunas herramientas digitales permiten a los responsables municipales reunir las ideas de un gran número de ciudadanos con mínimos esfuerzos. Recopilar y procesar las ideas de los ciudadanos se hace simplemente a través de la automatización y no requiere mucho tiempo ni mano de obra. Por lo tanto, se puede ahorrar reasignando parte de la fuerza de trabajo (y presupuesto) a otros proyectos.

2. “La participación ciudadana siempre involucra a la misma gente”

¿Tiene que ser la democracia participativa el privilegio de unas pocas personas? Bueno, si fuera el caso, seguiría siendo participativo pero no democrático, ¿verdad? Así que la respuesta definitiva a esa pregunta parece ser “no”. La mayoría de las reuniones de ayuntamientos son atendidas por grupos de mayores, lo que significa que las ciudades tienen que encontrar otras maneras de involucrar a los jóvenes en su gobierno.

Afortunadamente, la era digital ofrece muchas oportunidades para alcanzarlos efectivamente y superar su problema más crítico: las limitaciones de tiempo. El mayor grupo de usuarios de plataformas de “*civic engagement*”

electrónicas son jóvenes profesionales con un horario extenso. Les da la posibilidad de interactuar directamente con los gobiernos locales y sus conciudadanos como nunca antes.

3. “La participación ciudadana obliga a nuestro gobierno local a implementar las ideas que han recogido”

Algunos servidores públicos y/o responsables políticos de las ciudades creen que la participación ciudadana electrónica pondrá una presión insoportable sobre los gobiernos locales para llevar a cabo las ideas propuestas por los ciudadanos. Nuestra experiencia a este respecto es que se debe gestionar las expectativas. Las ciudades deben enfatizar que el objetivo final de una iniciativa de participación ciudadana es enriquecer el proceso de toma de decisiones con una voz adicional y comentarios valiosos de la multitud, no para vincularlos en términos de resultados.

Al final, la participación ciudadana es un acuerdo ganador: por un lado las ciudades toman mejores decisiones gracias a los aportes valiosos de los ciudadanos y, por otro lado, los ciudadanos tienen voz en la gestión de su ciudad.

4. “Las iniciativas de participación ciudadana sólo recogen quejas”

La creencia de que los ciudadanos en su mayoría utilizan herramientas de participación electrónica para escribir quejas a los funcionarios de la ciudad es uno de los mitos más grandes que existen.

De hecho, la mayoría de la gente adopta una actitud realmente constructiva hacia la participación y trata de proporcionar su mejor solución para mejorar la calidad de vida no sólo en su vecindario, sino también en toda la ciudad. Para las ciudades también es una forma de mantener a los ciudadanos informados y empoderados, por lo tanto, reduce el número de quejas después de la toma de decisiones ya que los ciudadanos ya dieron su opinión anteriormente.

5. “La participación ciudadana electrónica requiere de un intenso trabajo humano o altamente cualificado para que sea implementada y manejada”

A pesar de que la participación “presencial” necesita un muchas personas para organizarse adecuadamente (reuniones del ayuntamiento / vecindario, ...), no es necesariamente el caso de la participación ciudadana electrónica.

Plataformas de participación electrónica permiten a los funcionarios públicos aprovechar el conocimiento de la multitud de una manera que no es equivalente al tiempo ni las personas que consumen. Dichos softwares combinan automáticamente las ideas de los ciudadanos y no requieren que los usuarios tengan conocimientos técnicos.

Descripción del proyecto

Las tres grandes cuestiones que han hecho que sea imperativo que los gobiernos a todos los niveles redefinan la naturaleza de sus relaciones y el compromiso con los ciudadanos en la resolución de problemas son las siguientes:

1. La austeridad fiscal motiva nuevas formas de resolución de problemas en el gobierno de forma “imaginativa”.
2. La naturaleza compleja de los problemas en la sociedad actual exige enfoques más colaborativos tanto con el sector empresarial como con los ciudadanos.
3. Las nuevas tecnologías de la información facilitan la conexión con los ciudadanos y reducen el gasto en la colaboración en la resolución de problemas.

La confluencia de estas tres fuerzas ha marcado el contexto para redefinir el papel de los ciudadanos en los Servicios: -un cambio en la que el ciudadano pasa de ser un beneficiario pasivo de servicios a la de un socio activo, informado o co-creador de innovación en el servicio público y la resolución de problemas.

Aguas de Alicante en colaboración con el Ayuntamiento de Alicante, ha desarrollado en los años 2016/17 una innovadora iniciativa de mejora e innovación y transparencia de los servicios medioambientales en la ciudad de Alicante

mediante un proceso de co-creación de nuevos servicios con ciudadanos, mediante talleres colaborativos con la metodología de Design Thinking y la Co-creación de soluciones en los llamados “*Open Water Days*” (OWD) dentro del Proyecto DAIAD¹ financiado por el 7ºPM de la Unión Europea. El proyecto básicamente consiste en colocar un pequeño dispositivo digital (Amphiro B1) en la ducha conectada con un móvil inteligente para monitorizar el consumo de la misma. El usuario puede ver en tiempo real su consumo no solo en litros de agua sino también en energía y le permite tomar conciencia del consumo real que se hace en la ducha. Estos datos se transmiten automáticamente vía una aplicación en el móvil a los investigadores quienes generan unas estadísticas muy exhaustivas del consumo de agua. Los usuarios tienen acceso a esas estadísticas y pueden conocer su posicionamiento en relación con las demás familias participantes para recabar una idea precisa de su consumo en función de las características de su hogar. El dispositivo digital tiene una parte lúdica orientada a los niños de las familias para involucrarlos en el ahorro de agua.

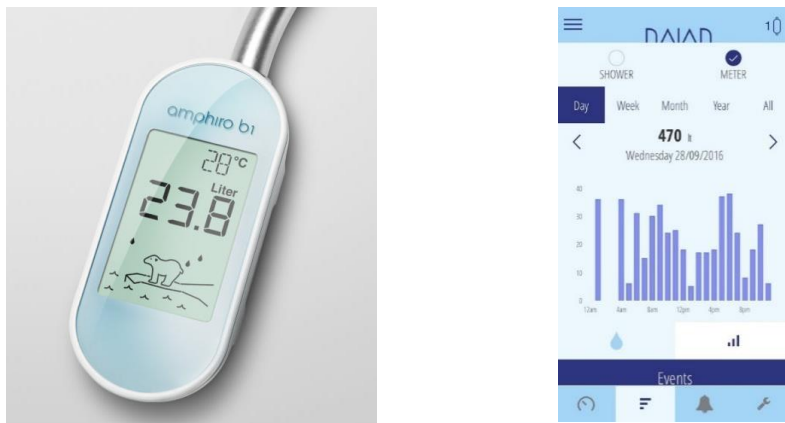


Figura 2. Dispositivo Amphiro B1 y captura de la APP de control.

Enmarcados como actividad vinculada al Proyecto Europeo DAIAD, los OWD se presentaron como unas Jornadas de divulgación y concienciación en torno a la utilización eficiente del recurso agua, alineada con los objetivos y aspiraciones de DAIAD, celebrándose en Alicante del 10 al 12 de junio de 2016 en el Centro Cultural Municipal de las Cigarrera³. Los asistentes pudieron interactuar en directo en una Exposición Multimedia con diferentes retos sobre el agua, y descubrir así la

cantidad de agua que hay en el planeta o cómo afecta el cambio climático a la disponibilidad de la misma.



Figura 3. Exposición cultural durante los *Open Water Days*

Además, adicionalmente durante los OWD, se desarrolló un Workshop en un formato de trabajo en Grupos de 8-10 ciudadanos, y previa la definición de una serie de retos (visualización, experiencia de usuario, integración, enfoque global, huella y co-responsabilidad, etc) y bajo la guía del equipo de mentores/facilitadores expertos, desplegándose una dinámica de co-creación de soluciones. El Workshop comprendió estas tres fases:

01	02	03
CAPACITACIÓN (1hr)	IDEACIÓN (1'5 hrs)	PROTOTIPADO & RESULTADO
CAPACITACIÓN EXPRESS EN INNOVACIÓN A TRAVÉS DEL DISEÑO	APLICACIÓN DE RESOLUCIÓN CREATIVA DE PROBLEMAS	REFINAMIENTO DE IDEAS - SELECCIÓN DE BUSINESS DESIGN
<ul style="list-style-type: none"> Para sentar las bases de un lenguaje de trabajo común, se propone la realización de una capacitación express en metodologías de Innovación a través del diseño. Dicha capacitación versará sobre las habilidades, herramientas y procesos necesarios para abordar retos de innovación desde el Diseño Estratégico 	<ul style="list-style-type: none"> El trabajo práctico de la sesión se realiza sobre la base de aprendizajes anterior. Se propone poner en marcha un proceso de Resolución Creativa de problemas para ir de lo difuso a lo concreto. Se generarán hechos, retos y, finalmente, ideas que busquen soluciones a la situación de partida. 	<ul style="list-style-type: none"> Obtenidas y seleccionadas las ideas, se refinarán con técnicas de Business Design. Los participantes desarrollarán un prototipo ágil de alto nivel con el que articularán la exposición de resultados de la jornada. El prototipo de servicio, inicia la solución será el output evaluado

Figura 4. Fases del *Workshop del Open Water Days*.

La tercera fase del taller tuvo como objetivo tangibilizar las ideas generadas y convertirlas en posibles modelos de negocio o servicio. Estos modelos

se usan a modo de prototipo que sirvió a los participantes para defender sus trabajos y aproximaciones al reto del agua y ser evaluados por el jurado del evento.

Los Proyectos desarrollados por los Grupos fueron los siguientes:

- ‘*SHOWER REUSE*’
- ‘*ALICANTE, WATER FRIENDLY HUB*’
- ‘*HOTELES WATER FRIENDLY*’
- ‘*BANCO DEL AGUA*’
- ‘*SAVE THE WATER*’
- ‘*WATER ADVENTURE*’
- ‘*LA VIDA DE LA GOTA*’

Como colofón a la Jornada de Trabajo se planteó la actividad de Exposición de los logros y soluciones desarrolladas por los equipos, en formato elevator pitch y bajo la atenta mirada y valoración de un Jurado experto que valoraron las soluciones propuestas bajo parámetros de creatividad, *problem solving* y alineación de las respuestas con los retos previamente definidos.



Figura 5. Momento del Taller y Grupo de Participantes del OWD.

Metodología *design thinking* y co-creación de servicios

La innovación concebida desde un enfoque de diseño ha probado su eficacia como facilitadora de la generación de ideas disruptivas que ayudan a articular soluciones a retos colectivos, fomentando el trabajo en equipo y la creatividad como herramientas para el progreso comunitario.

CO-CREACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS EN CIUDADES DE SOLUCIONES TIC MEDIANTE DESIGN THINKING

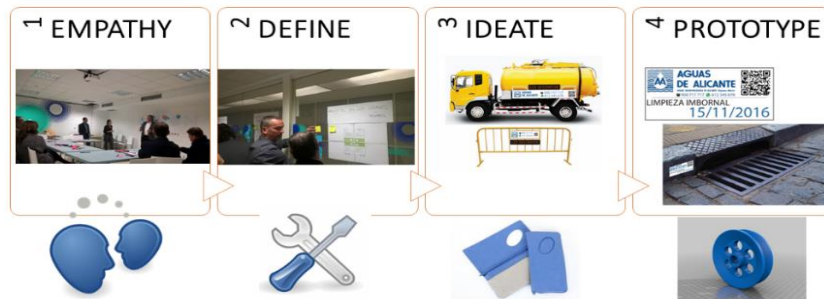


Figura 6. Fases del Proceso de *Design Thinking* realizado en Alicante

El *Design Thinking* es una metodología para generar ideas innovadoras que centra su eficacia en entender y dar solución a las necesidades reales de los usuarios. Proviene de la forma en la que trabajan los diseñadores de producto.

El *Design Thinking* se ha erigido en los últimos tiempos como una herramienta de gran utilidad enfocada a fomentar la innovación en las organizaciones de una forma eficaz y exitosa. Esto se debe a que, gracias a su aplicación, se generan importantes beneficios en el diseño de soluciones, permitiendo a las empresas obtener mejores resultados en su comercialización.

La Co-Creación emerge principalmente como resultado de dos aspectos: (1) la evolución del concepto de participación del cliente/ciudadano y (2) la creciente importancia adquirida por la creación de valor. En este ámbito, tradicionalmente se ha considerado que el cliente/ciudadano tenía un rol pasivo, centrándose en la recepción y destrucción de valor mediante el consumo. Por el contrario, la empresa emergía como la principal creadora de valor, realizando actividades de producción y de apoyo en la cadena de valor. Sin embargo, esta visión ha sido cuestionada por diferentes trabajos que han puesto de manifiesto la importancia de la participación activa del cliente en este proceso.

El uso combinado de las dos metodologías *Design Thinking*+ Co-Creación para el diseño de servicios públicos colaborativos relacionados con las TIC es un aspecto innovador del cual no se han encontrado referencias.

Resultados: *water adventure*, ¿cómo podríamos hacer que ahorrar agua fuera un juego online?



Figura 7. Elevator-pitch del proyecto.

Como resultado del taller, por la extensión limitada de esta comunicación, vamos a exponer el resultado de uno de los siete proyectos: “*Water Adventure*”. El grupo convirtió en un juego al acto de ahorrar agua, destinándolo principalmente a los niños de edades comprendidas entre los 6 y los 12 años (aunque esbozaban distintas versiones en función del perfil de usuario). Se establecían competiciones cuyos resultados se socializaban a través de avatares en las redes sociales y se diseñaban códigos numéricos, sonoros y visuales que facilitaban la toma de conciencia de los avances en el ahorro del agua. Además, la información obtenida a través del dispositivo DAIAD, se convertía en información significativa para el usuario con el fin de que ayudase a cambiar hábitos de consumo.

Las Acciones de diseño de la solución TIC para el proyecto “*WATER ADVENTURE*” fueron:

<p>Convirtiendo en un juego el acto de ahorrar agua. Compitiendo contra otros. Compitiendo contra uno mismo</p> <p>Competición social. Ver los datos de los demás ayudan a hacerte una idea de tu actual consume.</p> <p>Trabajar un relato transmedia del consumo del recurso.</p> <p>RECURSO -> CONSUMO -> FACTURA -> APP -> INTERFAZ</p> <p>Mostrar los datos en cifras puramente económicas. Sobre todo Predicciones</p> <p>Utilizar la cantidad de agua que pasa por el sensor y transformarla en un estímulo sonoro.</p> <p>Convirtiendo el dato en una afirmación sobre la conducta del usuario. Ejemplo: "Hoy has ahorrado x litros, eres un consumidor eficaz"</p> <p>Convirtiendo los datos en información significativa para el usuario. Ejemplo: Con el agua ahorrada, podrás regar x macetas de tu jardín</p> <p>Conectar consumo con otros parámetros. Métricas.</p> <p>Trabajar sobre el documento de la factura (Colores según consumo)</p> <p>Código de señales luminosas, acústicas, dinámicas.</p> <p>Estímulos externos que muestren el consumo como iluminación y música</p> <p>Datos metafóricos: No enseñar</p>	<p>Traducirlo a euros (El consumo)</p> <p>Diseñar un recibo único dinámico (Agua + Ibi + W7)</p> <p>Huella Hogar (Con primas/ Bonificaciones)</p> <p>Para niños: Gamificación: Mascota en el teléfono que varíe su estado en función de los datos.</p> <p>Socializar mediante avatares +</p> <p>Convertir el agua ahorrada en jardines y huertos virtuales</p> <p>Logos: Gamificación (Abono de agua, Nivel de ahorro de agua...)</p> <p>Realizar un challenge virtual</p> <p>Compartir tus logros</p> <p>Ofreciendo un sistema fácil de consume de datos mediante herramientas que permitan interactuar con ellos.</p> <p>Visualizar el consumo de agua como un recurso (puntos, dinero ficticio o no, un deposito virtual de agua,...) que crece o decrece conforme a nuestro gasto.</p> <p>Crear un ranking público de hogares/ edificios /manzanas/barrios según consumo.</p> <p>Crear un código de signos/señales físicas para situarlas en los edificios según consume.</p> <p>Dirigirse de formas diferentes a sectores diferentes (Ejemplo: Edad)</p> <p>Generando una experiencia de usuario responsable:</p>
--	--

<p>números, ni gráficos. Sólo una metáfora visual.</p> <p>Traducir ahorros individuales en inversiones (%) sociales de la compañía de aguas.</p> <p>Facilitar un código de signos (semáforo?) según el consumo.</p> <p>Convirtiendo el dato en una recomendación para el usuario.</p> <p>Ejemplo: Has gastado más de lo normal. ¿Quieres que la próxima vez te avisemos cuando te estés excediendo?</p>	<p>Personalizada (edad, sexo, cultura, aficiones) y desafiante (que rete al usuario, que lo compare).</p> <p>Visualizar los volúmenes de agua mediante imágenes (cubos, piscinas, lagos...)</p> <p>Usar widgets que nos informan de nuestro progreso de forma continua (pulseras, wearables...).</p>
---	--

Tabla I. Resumen de acciones para proyecto "WATER ADVENTURE".

El modelo de la solución TIC propuesta por el grupo para el juego online fue la siguiente:

1. 6-12 años. Niños autosuficientes (no adolescentes):
 - Juego + Experiencia total (luz y sonido) en tiempo real (en la ducha)
 - Personaje que guía al niño en las fases de la ducha (enjabonado, aclarado), representándolas en el tiempo objetivo (consumo)
 - Luces led de colores integradas en el teléfono (alcachofa) de la ducha, que cambian de colores conforme al consumo.
 - Sonidos: música cuyo ritmo se acelera conforme nos acercamos al límite. g
2. De 12 años hasta la edad adulta:
 - Competición en tiempo real.
 - Competición con uno mismo (sombra).
 - Luces led colores en la ducha que cambian según el consumo.
 - Sonidos, pitidos música y ritmos que varían según el consumo.

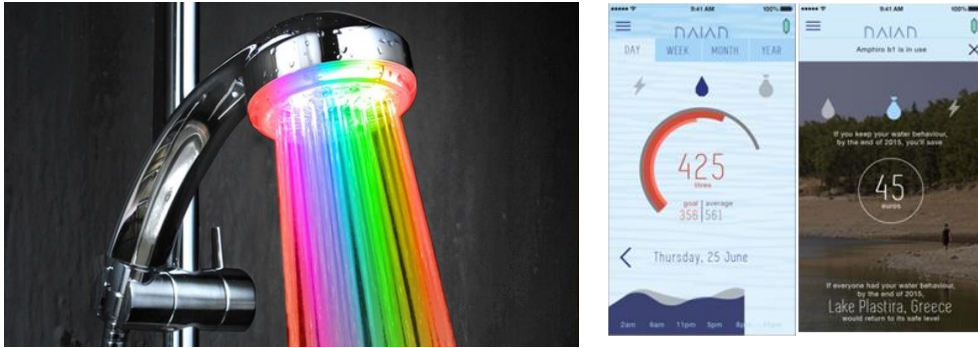


Figura 8. Ejemplos de gadgets y pantallas del Proyecto Water Adventure.

Resultados: taller colaborativo de gestión de limpieza

Como segundo ejemplo de la aplicación de esta metodología, Aguas de Alicante en colaboración con y Aguas Andinas ha desarrollado en 2016/17 una innovadora iniciativa de mejora e innovación de los servicios del agua y saneamiento en la ciudad de Alicante mediante un proceso de co-creación de nuevos servicios con ciudadanos, asociaciones de vecinos, empresarios, técnicos municipales mediante talleres colaborativos con la metodología de *Design Thinking*.

1.- Metodología empleada:

La metodología empleada ha sido dividida en 3 pasos diferenciados:

1. Se selecciona y convoca a los stakeholders de una forma activa, invitándolos a participar de la iniciativa de forma abierta y libre.
2. Se celebra un primer Workshop de *Design Thinking* en una instalación externa a la empresa concesionaria (instalación municipal). Los Stakeholders determinan mediante *brainstorming* de forma libre y sin participación de personal interno de la concesionaria cuáles son los retos del Servicio y la comunicación. La raíces de cada reto colaborativo debería ser encontradas.






3. Se celebra un segundo *Workshop de Design Thinking* con personal interno donde se tratan de centrar primero los retos surgidos del primer *Workshop*, y posteriormente se diseñan las soluciones propuestas a los retos.



2.- Resultados de las acciones:

1. Problemáticas detectadas por los Stakeholders:

1.	<p>FALTA DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN</p> <p>Los distintos grupos de interés - <i>ciudadanos, administración, juntas de distrito, barrios, administradores de fincas, organizaciones empresariales de comerciantes y restauradores</i> - ven la falta de información y de comunicación, como un problema recurrente que desencadena fallos en la coordinación con otros servicios y desorientación entre los usuarios. Específicamente, se demanda:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Información de los mantenimientos previstos en un Plan Anual: Calendarización y plazos • Finalidad de la obra: Conocer la justificación de los motivos / necesidad • Visibilidad de actuaciones clave: baldeos, limpieza imbornales, desinsectación,... para conocer los trabajos realizados • Interlocutor de referencia para dudas, quejas o sugerencias 		2.	<p>PROBLEMAS DE MOVILIDAD Y MOLESTIAS EN LAS CALLES</p> <p>Las molestias más frecuentes derivadas del proceso de limpieza de alcantarillado son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aparición de plagas • Malos olores de los imbornales • Aguas estancadas y charcos que dificultan la movilidad y afectan a la seguridad vial e higiene 	
			3.	<p>MOLESTIAS EN HOGARES Y LOCALES</p> <p>Las molestias que se producen en los recintos particulares derivan, parcialmente, de las molestias ocasionadas en las calles, específicamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aparición de plagas en hogares y locales • Malos olores procedentes de tuberías e inodoros • Filtraciones de aguas residuales • Cortes de agua en horario laboral de manera sucesiva 	

2. Retos internos definidos en base a las problemáticas:

Definir una nueva Cultura de la comunicación: Vencer el “miedo” a comunicarse con el usuario, de manera cordial y proactiva
Crear una Ventanilla única: Definir un único interlocutor al que el cliente pueda dirigir sus quejas o peticiones
Dar visibilidad a las actuaciones realizadas: Poner en valor las actuaciones preventivas de valor para el usuario final
Trabajar en la Pedagogía Interna: Capacitar al equipo internamente para mejorar la comunicación tanto en el Back Office como en el Front Office
Buscar la Corresponsabilidad: Implicar activamente al ciudadano en el buen mantenimiento de alcantarillado
Mejorar la coordinación: Mejorar la coordinación con otros agentes o servicios que hacen actuaciones en las calles para minimizar molestias
Aprender a Gestionar Excepciones
Conocer nuevos canales de comunicación

3. Propuestas de soluciones a los retos planteados: se plantearon las 10 soluciones siguientes:



4. Estudio de soluciones: se dividieron el estudio de la implantación de las soluciones por responsables, definiendo la prioridad y las posibles acciones que ya estaban en marcha:

ÁMBITO GENERAL SOLUCIONES	SOLUCIÓN DISEÑADA EN TALLER	RESPONSABLE	COMENTARIOS
COORDINACIÓN	1 Coordinación Interna con el ayuntamiento	Miguel Rodríguez/Jose Ramón Moya	Largo plazo
	2 Coordinación Externa con otros agentes implicados	Miguel Rodríguez/Jose Ramón Moya	Comenzar por Mancomunidad L'Alacantí
VISIBILIDAD DE LA PREVENCIÓN	3 Visibilidad Procesos: Hemos estado aquí	Luis Cutillas/Antonio Sánchez	Piloto UTE Drenaje
	4 Video Demostrativos: Trabajamos para vosotros	Antonio Sánchez/Luis Cutillas/J.L.Mtnez García	Piloto UTE Drenaje
	5 Concienciación del usuario para la prevención	Angel Domingo	Monstruo de las toallitas móvil
COMUNICACIÓN DURANTE LA ACTUACIÓN	6 Visibilidad en las calles	Amelia Navarro	Vallas/Carteles sin logo AMAEM
	7 Operarios como canal	Eduardo Montero/Amelia Navarro	Aprovechar videos ya hechos
	8 Canales Bidireccionales	Eduardo Montero	Estudio en ComunicaLab
CAMBIO DE CULTURA COMUNICATIVA	9 Integrar la voz del cliente	Eduardo Montero/Ángel Domingo	Medio Plazo
	10 Nueva política de comunicación	Eduardo Montero/Ángel Domingo	Jornadas de "Conoce tu empresa" 2017

5. Presentación a Stakeholders: se presentan a los stakeholders las soluciones estudiadas y el calendario de acciones a realizar futuras:



6. Ejecución de pilotos de soluciones en colaboración con *stakeholders*

Conclusiones

Las principales conclusiones de la experiencia pionera del diseño de soluciones TIC uniendo en una sola metodología el *Design Thinking* y la Co-creación son las siguientes:

- La colaboración público-privada-ciudadana es una fórmula de éxito en este tipo de proyectos innovadores.
- Con el objeto de centrar el proceso de negocio que queremos tratar en el primer taller con los *stakeholders*, se recomienda realizar una exposición VISUAL y DIDÁCTICA con la celebración del primer taller (*posters, power point, demostración in situ* del servicio).
- Es recomendable invitar a representantes de los servicios técnicos municipales al primer taller como parte del proceso de creación.
- Para la dinamización de ambos talleres se requiera una DIRECCIÓN PROFESIONAL Y EXPERTA con experiencia en procesos de diseño creativo.
- Para el segundo taller interno, se recomienda la mayor participación posible de personal de diferentes áreas funcionales y sociedades para enriquecer las soluciones a proponer.
- NO HAY QUE TENER MIEDO a lo que los ciudadanos propongan: los ciudadanos tiene buenas ideas.

AGRADECIMIENTOS

Al Proyecto DAIAD. Innovación en Aguas de Alicante (Ignacio y Alejandro). A la Consultora Eolex Citylab por su trabajo en la organización de los *Open Water Days*.

REFERENCIAS

- (1) Proyecto DAIAD <http://daiad.eu/>
- (2) <https://www.citizenlab.co/>

(3) Convocatoria del *Open Water Days* <http://www.alicante.es/es/agenda/open-water-days-centro-cigarrerasdel-10-al-12-junio-necesaria-inscripcion>
