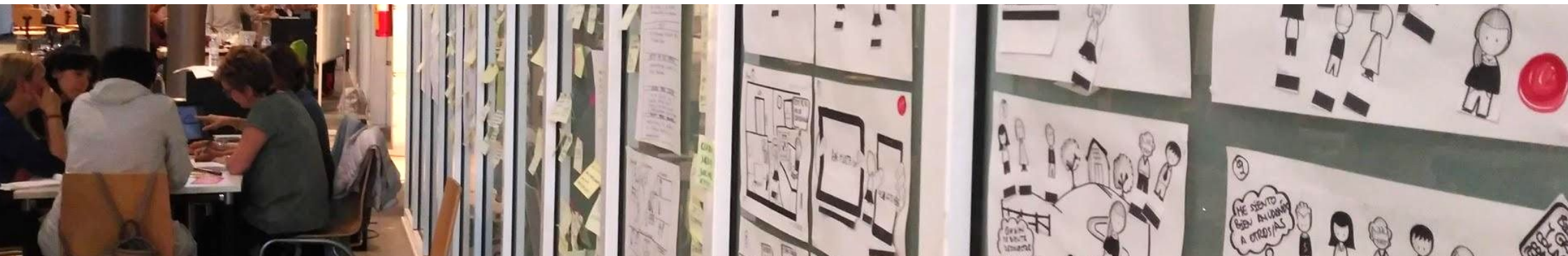


ISDEFE - DISEÑO DE SERVICIOS

Desarrollo de un modelo para la atención multicanal a las personas mayores para el acceso a los trámites de la Administración General del Estado. Análisis del Problema.

Enero de 2023



Descripción del perfil profesional
de las personas propuestas para
prestar el servicio.

Carlos Romero Piqueras

Socio de Fractal Strategy. Diseñador Estratégico. Diseño de Servicios y Experiencia de Usuario. 17 años de experiencia.

Ha trabajado para el ámbito privado e instituciones públicas, tanto nacionales como internacionales, realizando proyectos e impartiendo formación y charlas sobre diseño estratégico y de servicios. Colabora en la organización de eventos para promover la transformación de las administraciones.

Profesor asociado de la Universidad de Zaragoza, impartiendo docencia relativa a metodologías de diseño. Investigador en diseño de servicios públicos, ha participado en diversos congresos nacionales e internacionales sobre diseño, autor de capítulos de libro sobre diseño de servicios y diseño de experiencia de usuario.

Máster Universitario en Diseño de Experiencia de Usuario (UNIR). Grado en Ingeniería en Diseño Industrial y Desarrollo de Producto (Universidad de Zaragoza).

<https://www.linkedin.com/in/carlos-romero-piqueras/>

Sara Juste Lasierra

Diseñadora en Fractal Strategy. Diseño de Servicios y Experiencia de Usuario. 6 años de experiencia.

Ha trabajado para el ámbito privado e instituciones públicas, realizando proyectos e impartiendo formación sobre diseño de servicios. Ha participado en eventos para promover la transformación de las administraciones.

Máster Universitario en Innovación y Emprendimiento en Tecnologías para la Salud y el Bienestar (Universidad de Zaragoza). Grado en Ingeniería en Diseño Industrial y Desarrollo de Producto (Universidad de Zaragoza).

<https://www.linkedin.com/in/sarajustelasierra/>

Alba Ugencio Alloza

Diseñadora en Fractal Strategy. Diseño de Servicios y Experiencia de Usuario.

Ha trabajado para el ámbito privado e instituciones públicas, realizando proyectos e impartiendo formación sobre diseño de servicios. Ha participado en eventos para promover la transformación de las administraciones.

Título Superior de Enseñanzas Artísticas Superiores de Diseño en la especialidad de Diseño de Producto. Grado Superior en Proyecto y Dirección de Obras de Decoración por la Escuela de Arte de Zaragoza.

<https://www.linkedin.com/in/albaugencio/>

Victoria Artigas Ortega

Diseñadora en Fractal Strategy. Diseño de Servicios y Experiencia de Usuario.

Ha trabajado para el ámbito privado e instituciones públicas, realizando proyectos y facilitando talleres sobre diseño de servicios. Ha participado en eventos para promover la transformación de las administraciones.

Grado en Ingeniería en Diseño Industrial y Desarrollo de Producto (Universidad de Zaragoza).

<https://www.linkedin.com/in/victoriaartigasortega/>

Metodología de trabajo
propuesta.

Objetivos.

- **Determinar y describir los arquetipos** relevantes para el acceso a trámites de la AGE por parte de personas mayores a través de los canales presencial, telefónico y online.
- Describir los pasos y las interacciones que dichos arquetipos realizan para acceder a dichos trámites, y **analizar su experiencia** como usuarios.
- Identificar y **seleccionar los aspectos que suponen una peor experiencia** para cada arquetipo en cada canal, para su tratamiento en posteriores fases del proyecto.
- Incorporar en el análisis los **puntos de vista de personas empleadas en oficinas de atención**, de **asociaciones** de la sociedad civil centradas en personas mayores, y de **personas mayores** representativas de los arquetipos definidos.

Metodología.

Distintos métodos de diseño, para la innovación centrada en las personas, tales como el **Design Thinking y el Diseño Centrado en el Usuario**, son adaptados a las necesidades del proyecto en cuestión.

Los principios bajo los que se trabaja son:

1. Las **necesidades y requerimientos de los distintos grupos de interés del proyecto**, se estudian desde un enfoque principalmente cualitativo mediante **técnicas etnográficas y procesos participativos**.
2. Los proyectos se abordan en **grupos de trabajo multidisciplinares** en los que las diferentes personas **identifican problemas y cocrean soluciones**.
3. El servicio o proceso se estudia como una secuencia de sucesos, identificando **momentos de la verdad y puntos de mejora**.
4. Se trabaja bajo un enfoque holístico que permite una **visión global del servicio o proceso** en su contexto.

Sesión 1

Trabajo con **asociaciones** centradas en personas mayores para la definición de los arquetipos de personas mayores a considerar en cada canal (1 arquetipo por canal).

Sesión online.

Duración aproximada de la sesión: 2h.

Preparación + análisis: 15h.

1 facilitador/a.

The screenshot displays a Zoom meeting interface. At the top, the meeting title is "Ignacio iturralde y 23 más" with a participant count of 30 and a time of 13:18. The main workspace is a collaborative board with a grid of yellow sticky notes. The notes are organized into columns representing a process flow: Contacto, Mostrar itinerario, Inicio trámites, Propuesta, Selección, Evaluación, Resolución, Revisión, and Valoración final. A "Guest Developer" label is positioned above the first row. Below the main grid, there are additional sticky notes detailing contact methods (e.g., "web, teléfono, espacio físico de la oficina o videollamada") and specific actions like "revisión de la agenda" and "gestión del contrato". On the right side, a vertical list of participants is visible, with several names obscured by large yellow circles. At the bottom, the Zoom control bar shows icons for mute, video, and chat, along with the text "Jesús Betrán está presentando".

Sesión 2

Trabajo con **personas mayores** seleccionadas para la validación de la definición de los arquetipos considerados.

Sesión presencial.

Duración aproximada de la sesión: 2h.

Preparación + análisis: 15h.

1 facilitador/a.



Sesión 3

Trabajo con **personas empleadas en oficinas de atención** para la definición y el análisis de la experiencia de usuario en los canales presencial, telefónico y online.

En salas paralelas se realizarán 3 sesiones:

- 3.1. grupo presencial.
- 3.2. grupo teléfono.
- 3.3. grupo online.

Sesión online.

Duración aproximada de la sesión: 2h.

Preparación + análisis: 45h.

3 facilitadores/as.



Sesión 4

Trabajo con **personas empleadas en oficinas de atención** para la definición y el análisis de la experiencia de usuario en los canales presencial, telefónico y online.

En salas paralelas se realizarán 3 sesiones:

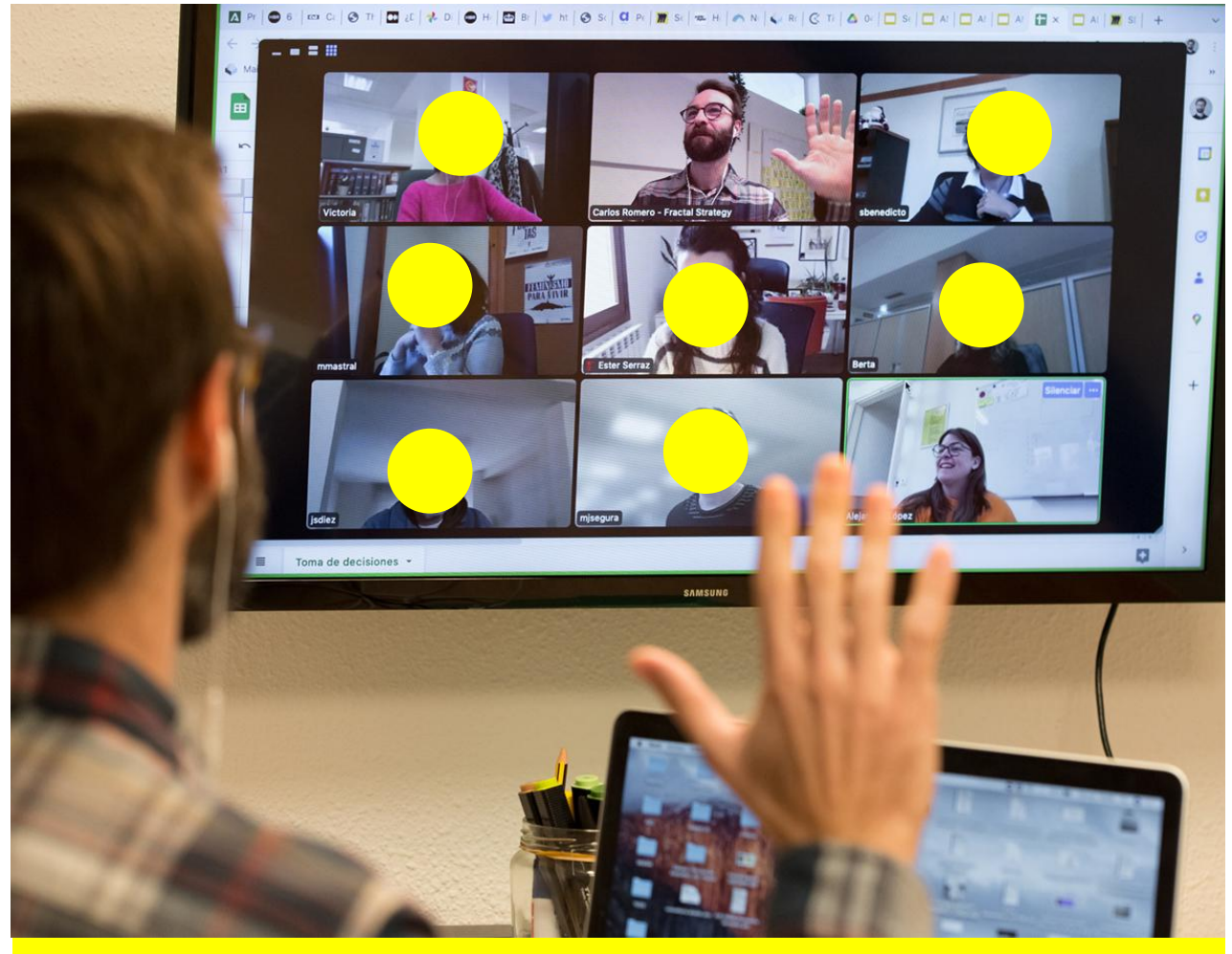
- 4.1. grupo presencial.
- 4.2. grupo teléfono.
- 4.3. grupo online.

Sesión online.

Duración aproximada de la sesión: 2h.

Preparación + análisis: 45h.

3 facilitadores/as.



Sesión 5

Trabajo con **asociaciones** centradas en personas mayores para el análisis de los aspectos que suponen una peor experiencia en cada uno de los canales. Se realizará una sesión por cada canal.

En salas paralelas se realizarán 3 sesiones:

- 5.1. grupo presencial.
- 5.2. grupo teléfono.
- 5.3. grupo online.

Sesión online.

Duración aproximada de la sesión: 2h.

Preparación + análisis: 45h.

3 facilitadores/as.



Sesión 6

Trabajo con **personas mayores** seleccionadas para la validación de los aspectos que suponen una peor experiencia en el acceso a los trámites de la AGE.

Sesión presencial.

Duración aproximada de la sesión: 2h.

Preparación + análisis: 15h.

1 facilitador/a.



Planificación de los trabajos.

Sesión 1 - Entregable: arquetipos y sus necesidades.

Febrero primera quincena.

Sesión 2 - Entregable: arquetipos y sus necesidades versión 2.

Febrero segunda quincena.

Sesión 3 - Entregable: 3 mapas de experiencia de usuario uno por canal.

Marzo primera quincena.

Sesión 4 - Entregable: 3 mapas de experiencia de usuario uno por canal versión 2.

Marzo segunda quincena.

Sesión 5 - Entregable: Hallazgos de los puntos clave a mejorar en las experiencias.

Abril primera quincena.

Sesión 6 - Entregable: Hallazgos de los puntos clave a mejorar en las experiencias versión 2 contrastada.

Abril segunda quincena.

Fractal Strategy SL

B99532525

c/ Baltasar Gracián 6, entlo. D
50005 Zaragoza

657 301 742

hola@somosfractal.com

