

19 / 05 / 2023

Propuesta preparada para **Isdefe** por **Mineral Empathy**

Apoyo al diseño y testeo de un **prototipo de modelo de atención multicanal** a las **personas mayores** para las Oficinas de Información y Atención Ciudadana y las Oficinas de Apoyo en Materia de Registros de la **Administración General del Estado**.





# Acerca de Mineral Empathy

Somos un estudio de investigación y diseño comprometido con la mejora de los servicios públicos.

Colaboramos en cada proyecto con expertos en la materia para idear juntos, generando iniciativas a través de una mirada multidisciplinar y experimentada. Concretamente en esta propuesta contaremos con Carlos Romero y Sara Juste por su dilatada experiencia en estrategia y diseño de servicios públicos.

Sabemos que los cambios hacia afuera y adentro de la administración no se dan solos, por eso combinamos acciones de investigación, diseño y prototipado con la facilitación de procesos ágiles de *Design Thinking* en los que co-crear, analizar, generar visiones compartidas y planes de acción viables para el personal de la administración que mejoren los servicios públicos para la ciudadanía.

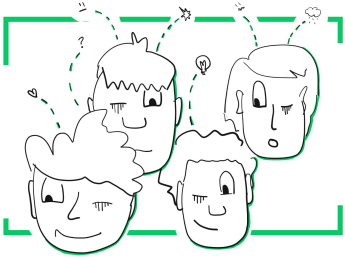
¡Te damos la bienvenida!



Nos encanta poner nuestras **manos**, **cabeza** y **corazón** en proyectos que transforman organizaciones y los servicios que prestan a sus personas usuarias.



# Nuestros servicios



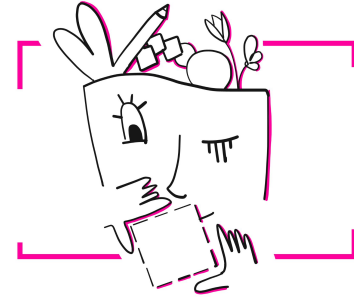
## Investigación con usuarios

Antes de levantar el lápiz para diseñar nos aseguramos de entender las motivaciones, frustraciones y necesidades más profundas de las personas. Sólo así el proceso de diseño podrá plantear soluciones viables a los retos identificados.



## Design Thinking en formato ágil

Involucramos a los equipos relevantes en los procesos de investigación y diseño, generando espacios de reflexión, creación y toma de decisiones consensuada a través de talleres clave a lo largo del proceso. Por ejemplo, sesión de Kick-off, talleres de análisis o co-creación, sesiones de priorización.



## Diseño de servicios y UX

Lideramos o acompañamos procesos de diseño que conectan la exploración con la definición de los principios, visión, misión y valores, conceptualización del servicio y procesos, diseño UX, prototipado, pilotaje, testeo y puesta en marcha de soluciones.

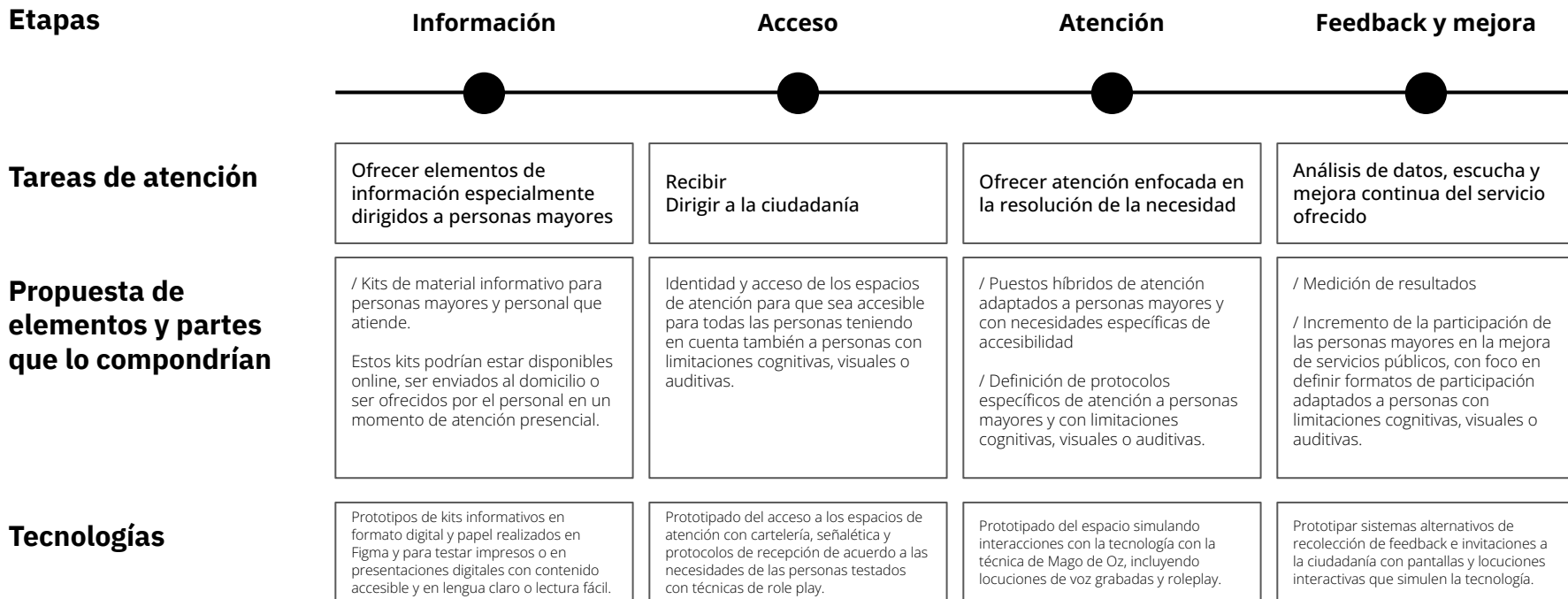


# Objetivos

1. Diseñar, de modo colaborativo, un **prototipo de modelo de atención** que facilite los principales problemas identificados en el diagnóstico y en el análisis de experiencia.
2. **Incluir** en el diseño del modelo de atención los puntos de vista de **personas mayores usuarias, asociaciones de personas mayores, y de responsables y personas empleadas en las OIAC y OAMR**.
3. **Testear y ajustar el prototipo** con grupos focales, públicos muestrales o casos determinados, y derivar conclusiones relevantes sobre el impacto y esfuerzo para su implantación.
4. Emitir **recomendaciones para el futuro diseño e implantación** del modelo prototipado a partir de los resultados del testeo.
5. **Documentar el prototipo** una vez haya finalizado su testeo, incluyendo la documentación de diseño y las evidencias de su testeo (por ejemplo, con material audiovisual).
6. Elaborar un **informe final** que describa la metodología y el proceso de trabajo realizado, el diseño del modelo prototipado, la construcción del prototipo, y los resultados de su testeo.



# Alcance preliminar del prototipo propuesto





# Alcance preliminar del prototipo propuesto 1/3

## Kits de material informativo para personas mayores y personal que atiende.

### **Kit digital para personas mayores:**

Carpeta ciudadana, sistemas de identificación y firma, seguridad en internet.

Identificar los **trámites más habituales realizados por personas mayores** (jubilación, prestaciones, imerso).



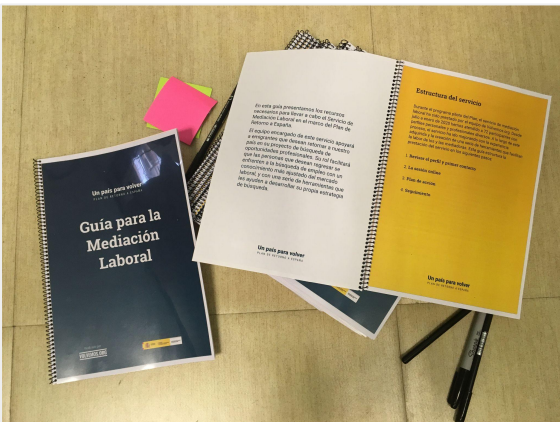
Atención telefónica



Atención presencial



Online

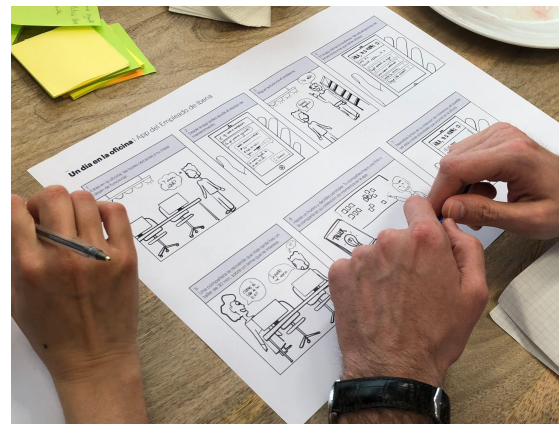


## Identidad de los espacios de atención.

Identificación de los puntos de información a la ciudadanía para que sean reconocibles (combinación de cartelera y señalética).



Atención presencial

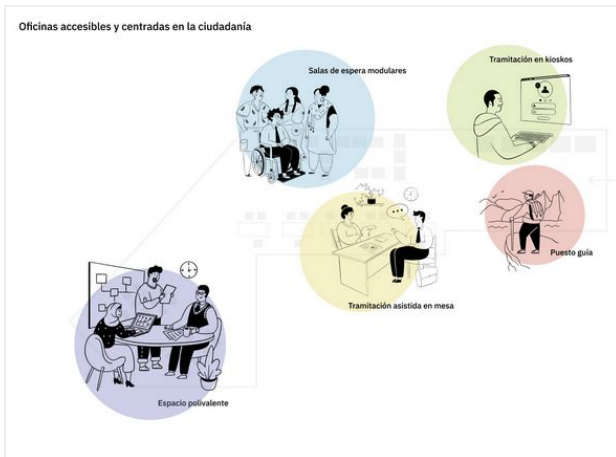




# Alcance preliminar del prototipo propuesto 2/3

## Puestos híbridos de atención adaptados a personas mayores y con necesidades específicas de accesibilidad.

Definición de distribución del espacio (y las pantallas) en los puestos de atención con integración de rol de funcionarios habilitados.



## Definición de protocolos específicos de atención a personas mayores.

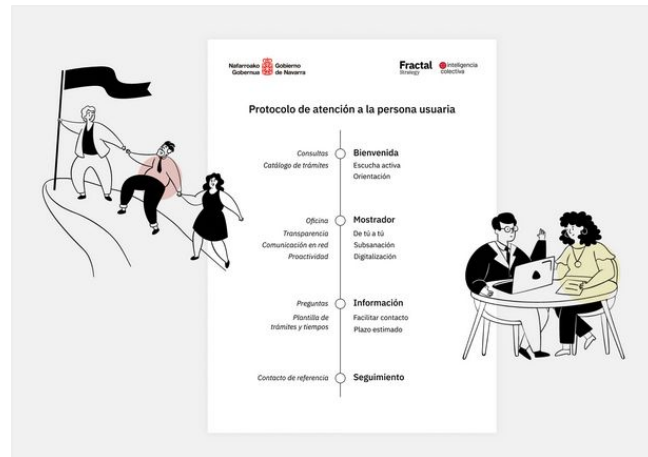
Desarrollo de protocolos específicos de atención centrados en resolver de forma eficiente y con empatía el caso concreto de atención.



Atención telefónica



Atención presencial





# Alcance preliminar del prototipo propuesto 3/3

## Medición de resultados.

Prototipar formas de medir los resultados de la atención a personas mayores para detectar aspectos a mejorar en los diferentes canales de atención.



Atención telefónica



Atención presencial



Online



## Incremento de la participación de las personas mayores en la mejora de servicios públicos.

Sistema de participación para que las personas mayores puedan involucrarse de forma activa y con acciones concretas según la fase del servicio.



Atención telefónica



Atención presencial



Online





# Casos de atención a prototipar

**Se definirán por completo en las sesiones de cocreación.** Teniendo en cuenta el alcance del proyecto, podrán ser los siguientes:

- Hacer una consulta de información
- Registrar un documentación
- Apoderamientos
- Conseguir una identificación y firma digital
- Realizar un trámite con ayuda del funcionario/a habilitada
- Notificación por comparecencia en oficina

Teniendo en cuenta los principales problemas identificados en el trabajo previo entre los escogidos al menos se incluirán: **conseguir una identificación y firma digital** y **hacer una consulta de información.**

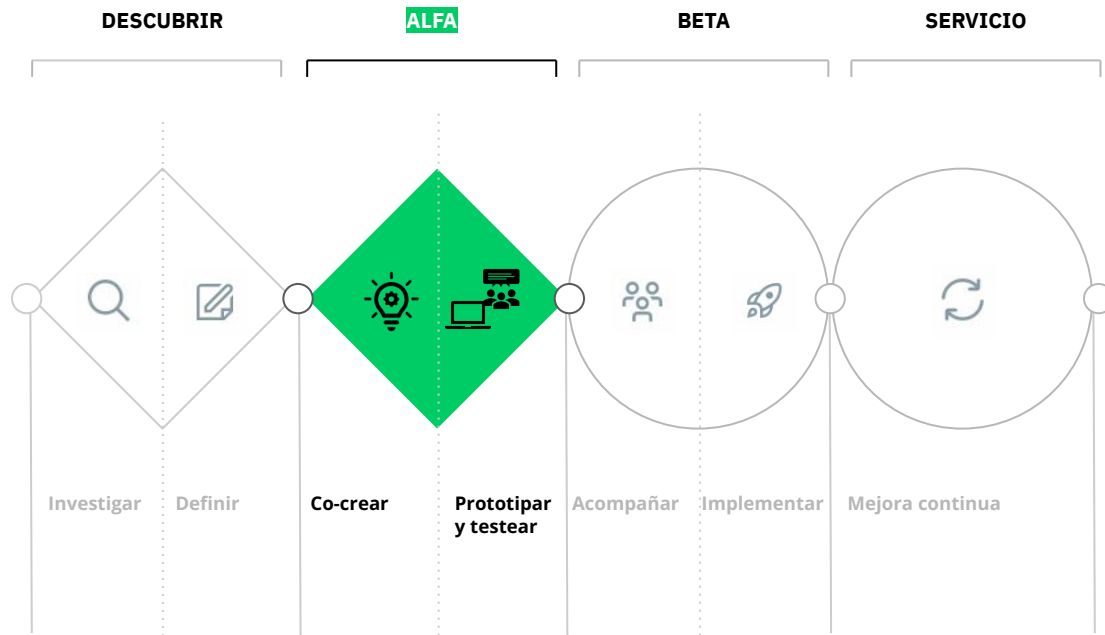
**Cualquiera de los casos mencionados se trabajará desde un enfoque multicanal** en la medida que sea posible involucrando los canales **telefónico, presencial y online.**



# Metodología SDA premiada en el diseño de servicios públicos

Tras la etapa Descubrir realizada con anterioridad, da comienzo la etapa Alfa. A través de las fases de co-creación, prototipado y evaluación construirán propuestas de mejora del servicio.

Utilizaremos la **metodología de SDA (Gobierno de Aragón)**, ampliamente testada y pionera en utilizar el diseño en la transformación de los **servicios públicos**, por lo que ha tenido mención especial en los **Premios Nacionales de Innovación y Diseño 2022**.





# Utilizaremos técnicas de *Design Thinking*

Para el proyecto utilizaremos distintos métodos de diseño, como el **Design Thinking** y el **Diseño Centrado en el Usuario**.

Los principios en que se basan estas metodologías son:

- El diseño está basado en la **comprensión explícita de usuarios, actividades y entornos** que se estudian principalmente mediante un enfoque cualitativo.
- Los **usuarios** están **involucrados** durante el proceso de diseño, colaborando en la identificación de problemas y co-creando posibles soluciones.
- El **proceso es iterativo**: es necesario realizar sucesivas versiones de diseño que permitan contrastar los avances y evolucionarlo.
- El **equipo de diseño incluye perfiles y perspectivas multidisciplinares** que permiten aportar diferentes puntos de vista y co-crear para dar lugar a nuevas soluciones.





# Fases y acciones clave del proyecto

<b>0 / Kick-off</b> Semana 1	<b>1 / Co-crear</b> Semanas 2 a 5	<b>2 / Prototipar</b> Semanas 6 a 14	<b>3 / Evaluar e iterar</b> Semanas 15 a 27
<p><b>Sesión de kick-off de proyecto</b></p> <p>/ Alineación de visión y objetivos de proyecto</p> <p>/ Evaluar riesgos y limitaciones para el prototipado</p> <p>/ Revisión de calendario propuesto inicialmente</p> <p>/ Establecer las <b>reuniones de seguimiento periódicas</b></p>	<p><b>4 Sesiones de co-creación</b></p> <p>/ Sesión online con <b>responsables de las OIAC y OAMR</b></p> <p>/ Sesión online con <b>personas empleadas</b> en las OIAC y OAMR (6-8 participantes)</p> <p>/ Sesión online con <b>representantes de asociaciones de personas mayores</b> (6-8 participantes)</p> <p>/ Sesión presencial con <b>personas mayores usuarias</b> (8 participantes)</p>	<p><b>Proceso de definición del servicio y prototipado</b></p> <p>/ Análisis de sesiones de co-creación</p> <p>/ <b>Diseño del prototipo de modelo de atención a las personas mayores.</b> Definición de <i>service blueprints</i> que recojan los puntos críticos de atención y las actividades y recursos clave a operar por parte de las personas empleadas en las OIAC y OAMR</p> <p>/ <b>Plan de testeo de los prototipos:</b> aspectos a testear, métodos, periodo de testeo, participantes, casos y datos a recoger.</p>	<p><b>Tests con usuarios</b></p> <p>Con <b>personas mayores</b> (6-8 participantes) y <b>personal de las OIAC y OAMR</b>. Los detalles para la ejecución de los test y la toma de datos se definirán en el Plan de testeo de los prototipos. Durante los test se realizarán ajustes y mejoras puntuales.</p> <p><b>Sesión informativa intermedia</b></p> <p>/ <b>Presentación online de 2h</b> de análisis de resultados intermedios obtenidos durante el periodo de testeo a <b>responsables de las OIAC y OAMR</b>.</p> <p><b>Documentar el prototipo y Presentación final</b></p> <p>/ Incluye la documentación de diseño, evidencias del test, descripción de las actividades de testeo, los resultados obtenidos, y las conclusiones sobre el impacto y esfuerzo necesario para la implantación y las recomendaciones relevantes para el diseño e implantación a futuro del modelo prototipado</p>



# Kick-off para alinear la visión y cohesionar al equipo

## O / Kick-off

- Alineación de visión y objetivos de proyecto entre las distintas personas que participan en el proyecto
- Escucha y alineamiento de expectativas
- Evaluación de riesgos y limitaciones para el prototipado
- Revisión de calendario propuesto inicialmente
- Establecer las reuniones de seguimiento periódicas

**Cuándo:** Semana 1 (29 mayo al 2 de junio)

**Duración:** 1 hora

**Formato:** Sesión online en sala virtual de ISDEFE

**Asistentes:** Equipo decisor y equipo de Mineral Empathy





# Co-creación, generar ideas relevantes para el personal de atención y las personas mayores

## 1 / Co-crear, 4 sesiones de co-creación

- Idear de forma colaborativa con responsables, personal de la administración, representantes de asociaciones de personas mayores y personas mayores.
- Estimular la creatividad y fomentar la creación de soluciones de mejora para los servicios de acuerdo a los problemas detectados

**Cuándo:** Semanas 2 a 5 inclusive (5 al 30 de junio)

**Duración:** 2 horas máximo cada sesión

**Formato:** 3 sesiones colaborativas online y 1 sesión presencial









## Co-crear

# Sesión presencial de co-creación con personas mayores

### Objetivos

- Involucrar a personas mayores en la fase de co-creación
- Generar ideas de mejora de los problemas detectados en las fases anteriores del proyecto
- En la captación se tratará de identificar perfiles diversos que representan el uso de los tres canales (presencial, telefónico y online)

### Tareas previas

- Definición de los criterios para selección de participantes
- Convocatoria a los participantes
- Recogida de perfil anonimizado de los participantes

### Métodos de trabajo

- Definición de los criterios para selección de participantes
- Convocatoria a los participantes
- Recogida de perfil anonimizado de los participantes
- Construcción de escenarios ideales de atención que resuelven los problemas detectados en la fase de descubrimiento
- Indagar en el tipo de apoyo esperado en los momentos más críticos (resolución de dudas, errores más comunes, dificultades para completar los procesos, etc.)
- Votación colaborativa

**Cuándo:** Semana 5 (26 al 30 de junio)

**Duración:** 2 horas máximo

**Formato:** Sesión presencial con desayuno y gratificación de 50€ a los participantes

**Facilitadores:** 1-2 facilitadores.

**Asistentes:** 6-8 participantes

### Ejemplo de resultado:





# Fase 2: Prototipar

## 2 / Prototipar

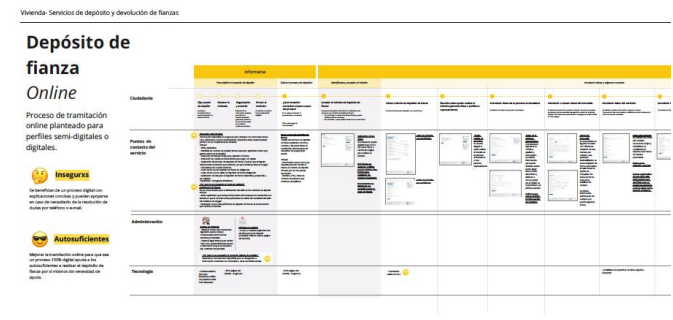
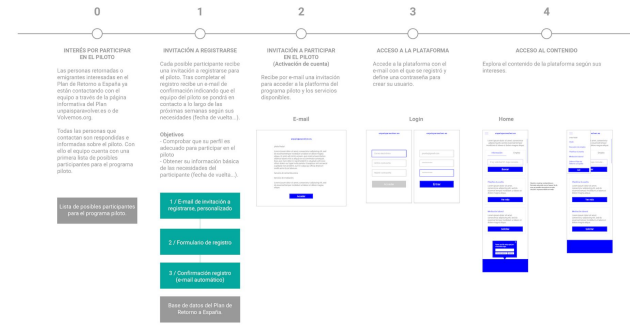
### Proceso de definición del servicio y prototipado

- Analizar las sesiones de co-creación
- Diseño del prototipo de modelo de atención a las personas mayores. Definición de service blueprints que recojan los puntos críticos de atención y las actividades y recursos clave a operar por parte de las personas empleadas en las OIAC y OAMR
- Plan de testeo de los prototipos: aspectos a testear, métodos, periodo de testeo, participantes, casos y datos a recoger.

**Cuándo:** Semanas 6 a 14 (3 de julio al 1 de septiembre)

**Formato:** Sesiones colaborativas internas del equipo de Mineral Empathy de definición del servicio, el blueprint y prototipado

**Asistentes a punto de control:** Equipo de decisores y de Mineral Empathy





## Fase 3: Evaluar e iterar

### 3 / Evaluar e iterar

#### Tests de usuario

Con **personas mayores** (8 participantes) y **personal de las OIAC y OAMR**. Los detalles para la ejecución de los test y la toma de datos se definirán en el Plan de testeo de los prototipos. Durante los test se realizarán ajustes y mejoras puntuales.

#### Sesión informativa intermedia

/ **Presentación online de 2h** de análisis de resultados intermedios obtenidos durante el periodo de testeo a **responsables de las OIAC y OAMR**.

#### Documentar el prototipo y Presentación final

/ Incluye la documentación de diseño, evidencias del test, descripción de las actividades de testeo, los resultados obtenidos, y las conclusiones sobre el impacto y esfuerzo necesario para la implantación y las recomendaciones relevantes para el diseño e implantación a futuro del modelo prototipado

**Cuándo:** Semanas 15 a 27 (4 de septiembre al 30 de noviembre)

**Formato:** Ver detalle en siguientes diapositivas.





# Selección de personas mayores

En la **captación de personas mayores se procurará reunir perfiles que incluyan diversidad de:**

- edades, a partir de los 65 años.
- sexo
- migrantes y no migrantes

Con el fin de obtener mayor riqueza en los resultados obtenidos y evitar resultados sesgados, además se hará hincapié en tener una selección diversa de participantes que cumplan las características de **los tres perfiles identificados para este proyecto de usuarios de los canales:**

- 1. Presencial**
- 2. Telefónico**
- 3. Online**

En esta oportunidad se les otorgará un incentivo de 50€ a las personas mayores en agradecimiento por su participación y aportación para mejorar el servicio de atención multicanal a las personas mayores.\*

\*El incentivo no está contemplado para la sesión con representantes de asociaciones de personas mayores.

## **Inclusión de perfiles diversos con necesidades cognitivas, visuales o auditivas específicas**

En el proceso de captación se tratará de incluir a asociaciones específicas de personas con limitaciones cognitivas, visuales o auditivas de forma que puedan participar tanto en las sesiones de co-creación como en el testeo de prototipos de forma que sus necesidades sean tenidas en cuenta a lo largo del proceso.



## Evaluar e iterar

# Tests con usuarios

Con **personas mayores** (6-8 participantes) y **personal de las OIAC y OAMR** (6-8 participantes). Los detalles para la ejecución de los test y la toma de datos se definirán en el **Plan de testeo de los prototipos**.

### Objetivos

- Involucrar a personal de las OIAC y OAMR y personas mayores en la fase de evaluación de prototipos
- Detectar posibles mejoras de los prototipos y el concepto de servicio de atención a personas mayores planteado desde el punto de vista del personal que atiende y en relación a las necesidades específicas de atención de las personas mayores

### Técnicas

- Role-play de escenarios clave de atención
- Con personal: Iteración en vivo de los prototipos con técnicas de improvisación teatral
- Con personas mayores: 'Think aloud', observación, y ronda de feedback y preguntas.
- Aumentar los artefactos clave del servicio para su iteración colaborativa: pantallas, carteles, protocolos de atención, etc.

**Cuándo:** Semanas 16 y 22 (semanas del 11 septiembre y 23 de octubre)

**Duración:** 2 horas aprox. A definir en el plan de testeo.

**Formato:** Sesión presencial colaborativa

**Asistentes:** 6-8 participantes de cada perfil



### PROTOTIPO VIVO

El testeo bajo una dinámica de formato vivo es una técnica cualitativa que permite detectar errores e inconsistencias en el diseño del prototipo.

- Se basa en la **observación de usuarios**, seleccionados de acuerdo a las necesidades del proyecto, mientras realizan tareas específicas en un espacio físico.
- La dinámica es otorgar espacio suficiente a cada persona para que realice las **tareas asignadas**, que tienen que ver con hitos **para alcanzar sus objetivos más habituales**, en función de los escenarios de uso identificados previamente en el proceso de diseño del prototipado.
- El **resultado de la realización de la tarea y la observación** en detalle de las acciones para llevarlas a cabo junto con las expresiones de las personas será tomado en cuenta para el análisis y la **iteración del prototipo**.



# Entregables

## **Presentación de informe final en formato videoconferencia a responsables de la Dirección General de Gobernanza Pública que incluye:**

- Descripción del proceso de trabajo realizado, incluyendo el número, fecha y participantes en las sesiones de co-creación (datos anonimizados), y los resultados de cada sesión.
- Descripción del calendario de trabajos efectivamente realizado, incluyendo hitos clave como las sesiones de co-creación, la finalización del diseño del prototipo, y las actividades de testeo.
- Diseño detallado del prototipo, incluyendo blueprints, elementos y partes que lo componen, y material de apoyo como documentos, imágenes o videos descriptivos.
- Descripción detallada de las actividades de testeo planeadas y realizadas, incluyendo los métodos de prueba, los participantes involucrados y los resultados de las pruebas.
- Evaluación del prototipo, incluyendo las conclusiones derivadas en cuanto a la complejidad de su implantación y la consideración de los principales problemas identificados



# Propuesta tentativa de calendario

Semana	Actividad	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
		semana de	semana de	semana de	semana de	semana de	semana de	semana de
		29	5 12 19 26	3 10 17 24	1 7 14 21 28	4 11 18 25	2 9 16 23	1 8 15 22 29
1	<b>Kick-off</b>							
	<b>Co-crear</b>							
2	Preparación de sesiones co-creación con empleados y responsables OIAC y OAMR							
3	<b>Sesiones de co-creación con personas empleadas y responsables OIAC y OAMR</b>							
4	Preparación de sesiones co-creación con representantes asociaciones y personas mayores							
5	<b>Sesiones de co-creación con representantes de asociaciones y personas mayores usuarias</b>							
	<b>Prototipar</b>							
6	Análisis sesiones co-creación							
7-12	Diseño del prototipo de modelo de atención a las personas mayores. Definición de service blueprints que recojan los puntos críticos de atención y las actividades y recursos clave a operar por parte de las personas empleadas en las OIAC y OAMR							
13-14	Plan de testeo de los prototipos: aspectos a testear, métodos, periodo de testeo, participantes, casos y datos a recoger.							
	<b>Evaluar e Iterar</b>							
15-16	Preparación sesiones de testeo y captación de participantes							
17	<b>Tests con personas empleadas en las OIAC y OAMR</b>							
18	Evaluación y análisis de los tests realizados							
19	<b>Sesión informativa intermedia con responsables de las OIAC y OAMR</b>							
20-21	Preparación sesión de testeo y selección de participantes							
22-23	<b>Tests con personas mayores (6-8 participantes)</b>							
24-26	Documentar el prototipo: Incluye la documentación de diseño, evidencias del test, descripción de las actividades de testeo, los resultados obtenidos, y las conclusiones sobre el impacto y esfuerzo necesario para la implantación y las recomendaciones relevantes para el diseño e implantación a futuro del modelo prototipado							
27	<b>Presentación de informe final en formato videoconferencia a responsables</b>							



# El equipo de Mineral Empathy para este proyecto



## Rosa Torguet

*Miembro del equipo de SDA*

**Dirección de proyecto, diseño de servicios, facilitación y prototipado**

Rosa es la fundadora de Mineral Empathy, tiene más de 13 años de experiencia haciendo consultoría de investigación y diseño en Alemania, Reino Unido, América Latina y España. Facilita procesos de innovación en el sector público, grandes corporaciones, start ups y fundaciones. Ha dedicado los últimos cinco años a diseñar servicios públicos y políticas para mejorar la vida de la ciudadanía. Ha trabajado con el Ministerio de Migraciones, el Departamento de Energía e Industria de Reino Unido, la Open University o la Royal Society of Arts.

### Cualificaciones

Master of Science, IT Product Design, Southern Denmark University  
Ingeniería Técnica en Diseño Industrial, Universidad de Zaragoza



## Carlos Romero

*Miembro del equipo de SDA*

**Diseño de servicios, facilitación y prototipado**

Carlos es socio de Fractal Strategy. Diseñador Estratégico, con 19 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.

### Cualificaciones

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



# El equipo de Mineral Empathy para este proyecto



## **Sara Juste**

*Miembro del equipo de SDA*

**Diseño de servicios, facilitación, prototipado y test**

Sara es diseñadora de servicios y experiencia de usuario en Fractal Strategy, con 6 años de experiencia. Ha trabajado para el ámbito privado e instituciones públicas, realizando proyectos e impartiendo formación sobre diseño de servicios y comunicación clara. Ha participado en la organización y facilitación de eventos para promover la transformación de las administraciones. En la actualidad también es profesora en la facultad de Ingeniería y Arquitectura de la Universidad de Zaragoza.

### **Cualificaciones**

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.



## **Verónica di Rico**

**Diseño de servicios, facilitación, prototipado y test**

Verónica es diseñadora de servicios y de experiencia de usuario en Mineral Empathy. Combina su experiencia como psicóloga y sus diez años en banca, con una mirada fresca hacia la investigación y los procesos de diseño tras especializarse en diseño de experiencias digitales en la UNIR.

Su curiosidad, creatividad y empatía radical hacen que se sitúe en tiempo récord ante cualquier nuevo reto.

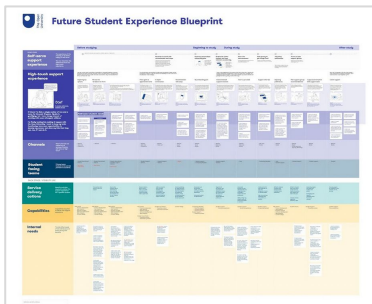
### **Cualificaciones**

Master Universitario en Diseño de Experiencia de Usuario, UNIR

Licenciatura en Psicología, Universidad de la Marina Mercante, Buenos Aires



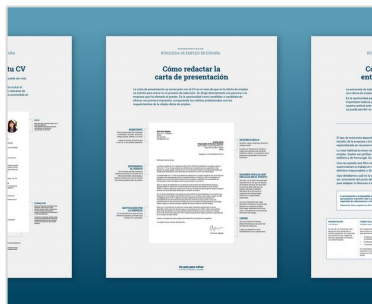
# Nuestra experiencia prototipando modelos de atención



## Open University (UK)

Una experiencia equitativa de atención para todos sus estudiantes

Realizamos una investigación con estudiantes vulnerables (neurodivergencias, salud mental, y diferentes tipos de discapacidades) en base a la que definimos y testamos un nuevo modelo de atención que cubre sus necesidades.



## Servicio online de atención a emigrantes españoles

Apoyo con resolución de trámites y servicio de mediación laboral para el retorno

Realizamos la investigación, elaboración de la estrategia, diseño de los servicios y gestión del programa piloto para 200 participantes.

<https://rosatorquet.com/proyectos-en-detalle/planreto-moespana>



## Diseño colaborativo del servicio de Atención a la Ciudadanía de Navarra

Definición de protocolos, espacios de atención y configuración de los puestos de trabajo.

Jornadas de codiseño con profesionales y ciudadanos, definición de retos, ideación, prototipado, test y desarrollo final de los elementos.

<https://somosfractal.com/casos/diseño-colaborativo-d-el-servicio-de-atencion-a-la-ciudadania-de-navarra>



## Codiseño de las Oficinas de Empleo.

Rediseño de los espacios de autoinformación en oficinas como vehículo para mejorar el servicio de INAEM.

observación, entrevistas y talleres participativos, mapa diagnóstico y conceptualización de propuestas. Prototipado, pilotaje y test en la oficina principal.

<https://somosfractal.com/casos/co-diseño-para-la-transformación-de-la-administración-pública>



# Nuestra experiencia diseñando y prototipando servicios públicos

- INAEM - Gestión del diseño del servicio de autoinformación de las oficinas de empleo del Instituto Aragonés de Empleo (2023 - actual)
- EsPublico - Conceptualización y diseño de una herramienta digital especializada para instituciones que gestionan servicios sociales. (2023 - actual)
- ISDEFE - 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. (2023)
- Instituto Aragonés de Servicios Sociales (IASS) - Proceso participativo y de codiseño para la Red de Hogares del IASS. (2022 - 2023)
- Servicios Digitales de Aragón (SDA) - Servicio de transformación digital del Gobierno de Aragón mediante la utilización de diseño centrado en las personas usuarias. (2022 - actual)
- Instituto Aragonés de Empleo (INAEM) - Diseño organizativo y de espacios del Centro de orientación, emprendimiento, acompañamiento e innovación en el empleo de Aragón. (2022 - 2023)
- Instituto Aragonés de Ciencias de la Salud (IACS) - Mapeo, evaluación y escalado de acciones innovadoras. (2022 - 2023)
- Instituto Aragonés de Servicios Sociales (IASS) - Proceso participativo, investigación y codiseño de la Oficina de Atención a la Infancia del IASS. (2021 - 2023)
- Hospital Universitario Miguel Servet - Implantación del diseño de servicios para la mejora de la experiencia del paciente oncológico. (2021 - 2022)
- Ingeniería de Sistemas para la Defensa de España (ISDEFE) - Diseño de servicios para el prototipo del Laboratorio Digital de Innovación. (2022)
- Gobierno de Navarra - Diseño participativo de servicios para las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Pamplona y Tudela. (2021 - 2022)
- Instituto Aragonés de Administración Pública (IAAP) - Introducción al Diseño de Servicios en la Administración Pública. (2018, 2019, 2020, 2021, 2022)
- Instituto Aragonés de Servicios Sociales (IASS) - Proceso participativo, investigación y codiseño de los Hogares de Mayores del IASS. (2021 - 2022)



# Nuestra experiencia diseñando y prototipando servicios públicos

- Gobierno de Aragón - Taller ¡Manos a la obra! Vamos a construir un servicio público (Curso “La transformación digital en la administración pública”). (2021)
- Gobierno de Aragón - Diseño y ejecución de la visualización web del organigrama del Gobierno de Aragón. (2021)
- Hospital Universitario Miguel Servet - Programa de desarrollo competencial para gestores de enfermería, orientación al usuario. (2021)
- Instituto Aragonés de Ciencias de la Salud (IACS) - Jornada OpenSpace para ITEMAS. (2021)
- Instituto Aragonés de Ciencias de la Salud (IACS) - Herramientas de diseño para mejorar los servicios públicos. (2021)
- LAAAB, CADI, Gobierno de Aragón - Gestión del Diseño del Servicio de Centros de Interpretación de la Naturaleza. (2020 - 2021)
- Servicios Digitales de Aragón (SDA) - Modernización de la gestión y tramitación administrativa del Gobierno de Aragón mediante la evolución de las herramientas que lo permiten a través de técnicas de diseño centrado en el usuario. (2019 - 2021)
- Dirección General de Derechos y Garantías de los Usuarios, Gobierno de Aragón - Análisis e impulso a las experiencias de humanización en el Sistema de Salud Aragonés. (2020)
- Instituto Aragonés de Ciencias de la Salud (IACS) - COVID19 y CPI. Participación ciudadana, necesidades y tecnologías pre-COVID y post-COVID. Agilidad en la CPI. (2020)
- Sarga - Investigación de usuarios y co-creación de propuestas de valor para el sector agroalimentario (Proyecto Europeo Odeón). (2019 - 2020)
- Hospital Universitario Miguel Servet - Diseño de servicios para la mejora de la experiencia del paciente oncológico. (2017 - 2019)
- LAAAB, CADI, INAEM, Gobierno de Aragón - Diseño del servicio de auto-información de las oficinas de empleo INAEM. (2019)
- Servicio de Administración Electrónica, Gobierno de Aragón - Rediseño de la experiencia de usuario del Catálogo de Procedimientos Administrativos del Gobierno de Aragón. (2018 - 2019)



## **Mineral Empathy SL**

B44993541

C/ San Delfin, 3, 8°C

Madrid (28019)

Email: [rtorguet@mineral-empathy.com](mailto:rtorguet@mineral-empathy.com)

Teléfono de contacto: 620204083

A hand-drawn diagram on a wooden surface. The diagram consists of several overlapping shapes: a large green triangle on the left, a yellow triangle in the center, and a blue triangle on the right. A ruler is placed diagonally across the top right, and a hand is holding a blue marker, ready to draw. The background is a light wood grain.

**Queremos aportar valor tangible a vuestro equipo.**

¿Continuamos la conversación?

