



# Programa Innovadores Públicos

Informe del año 2022



Unidad de Gestión de la  
**PRESIDENCIA  
DE LA REPÚBLICA**

**CONSEJO NACIONAL  
DE CIENCIA  
Y TECNOLOGÍA**

**PROINNOVA**  
PROGRAMA DE INNOVACIÓN EN EMPRESAS PARAGUAYAS



**EN** ESTRATEGIA  
NACIONAL DE  
INNOVACIÓN



**GOBIERNO  
NACIONAL**

Apoyo técnico:





# Programa Innovadores Públicos

Informe del año 2022





# Impulsores del Programa Innovadores Públicos

## Representantes del Gobierno

### Autoridades Nacionales

**Raquel Román**

Ministra de la Unidad de Gestión de Presidencia de la República - UGPR

**Eduardo Felippo**

Ministro Presidente del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología- CONACYT

### Equipo Técnico

**Luis Rojas**

Coordinador General de la Estrategia Nacional de Innovación

**Yenny Marin**

Directora de Innovación y Desarrollo Tecnológico del CONACYT

**Ana Lucía Giménez**

Coordinadora de Innovación Social y Pública de la Estrategia Nacional de Innovación

## Representante de Organismos Internacionales

**Silvia Morimoto**

Representante Residente del PNUD Paraguay

**Fernando Adames Villamil**

Representante Residente Adjunto del PNUD Paraguay

**Edma Armendariz**

Representante del BID Paraguay

### Equipo Técnico

**Cristhian Parra**

Jefe de Experimentación del Laboratorio de Aceleración del PNUD

**Mónica Ríos**

Jefe de Exploración del Laboratorio de Aceleración del PNUD

**Gustavo Setrini**

Jefe de Soluciones del Laboratorio de Aceleración del PNUD

**Claudia Montanía**

Investigadora Asociada del Laboratorio de Aceleración del PNUD

**Patricia Lima**

Especialista de Trabajo de Campo y Metodologías Mixtas del Laboratorio de Aceleración del PNUD

### Consultores

**Cristian Escobar Decoud**

Especialista en I+D+i

**Claudia Spinzi**

Especialista en I+D+i

**Jorge Luis Lane**

Articulador del Ecosistema de Innovación Pública



# Contenido

<b>Resumen Ejecutivo</b>	<b>1</b>
<b>Antecedentes</b>	<b>3</b>
<b>El Programa Innovadores Públicos</b>	<b>7</b>
¿Qué busca el programa?	8
¿Cómo se abordan los desafíos más apremiantes?	8
¿Cómo encontrar soluciones que generen un impacto significativo?	8
¿Cuáles son los principios clave de la innovación en el sector público?	10
¿Cuáles son las etapas del Programa Innovadores Públicos?	11
¿Cómo fue el Programa Innovadores Públicos en su primera edición?	13
Diez soluciones efectivas para la gestión pública del Estado	14
<b>Transformando el sector público: Implementación de las soluciones ganadoras del Programa Innovadores Públicos 2022</b>	<b>25</b>
Registro Único del Trabajador (RUT)	25
Funcionamiento de RUT	26
Evaluación del piloto de RUT	27
Aprendizajes y Conclusiones	28
Sistema de Alerta y Respuesta Inmediata (SARI)	29
¿Qué es SARI?	29
Evaluación del piloto de SARI	30
Aprendizajes y Conclusiones	31
<b>Reflexiones finales</b>	<b>32</b>





# Resumen Ejecutivo

La incorporación de la innovación a la gestión pública en Paraguay encuentra su origen en el desarrollo de la Política Nacional de Ciencia y Tecnología 2017-2030 desde el CONACYT y en la creación de la Estrategia Nacional de Innovación (ENI) en 2019 a través de un proceso participativo con miembros de la academia, gobierno, el sector privado y la sociedad civil. Con el apoyo del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y la ENI define desafíos prioritarios de innovación para el país de manera participativa, a través de talleres de co-diseño en distintos puntos del país. En 2020, la pandemia de COVID-19 evidenció la necesidad de articular las iniciativas ciudadanas que se generaron para enfrentar la cuarentena y surge Wendá, una plataforma socio-técnica de articulación, promoción y fortalecimiento. El CONACYT también articula su política CTI para lanzar las primeras convocatorias de innovación social, orientadas al abordaje de problemas y desafíos de la pandemia. Los aprendizajes de Wendá llevan a la ENI y sus aliados a lanzar dos ciclos de aprendizaje exploratorios y experimentales sobre Seguridad Alimentaria y Producción Flexible, poniendo en práctica herramientas de investigación, desarrollo, e innovación (I+D+i) pública y social para desarrollar servicios y políticas públicas innovadoras. Concurrentemente, las convocatorias de innovación social del CONACYT se constituyen en un espacio de colaboración cercana con la ENI (desde la UGPR) y el PNUD.

La consecuente alianza estratégica entre la UGPR y el CONACYT permite en 2022 la creación del primer Programa de Desarrollo de Capacidades de Innovación “Innovadores Públicos”, dirigido a servidores públicos, que apunta al aprendizaje de metodologías y herramientas de innovación para el diseño y gestión de políticas públicas centradas en el usuario, así como para el desarrollo de prototipos de innovación, diseño y testado que contribuyan a políticas públicas innovadoras y a la mejora de los servicios a la ciudadanía.

En el año 2021, se llevó a cabo el inspirador Bootcamp de Innovadores Públicos, que contó con la participación de 50 servidores públicos provenientes de 7 instituciones distintas. Este evento marcó el comienzo de la primera edición del Programa Innovadores Públicos, donde 50 funcionarios públicos provenientes de 10 instituciones se unieron con entusiasmo a esta iniciativa (5 funcionarios por institución). Durante este programa, los participantes tuvieron la oportunidad de recibir 15 capacitaciones gratuitas en diseño de procesos de innovación y políticas públicas centradas en el usuario. Equipados con conocimientos y herramientas innovadoras, los equipos de cada institución se sumergieron en el desafío de desarrollar propuestas de soluciones creativas que mejoraran los servicios ofrecidos por sus respectivas instituciones.

El viaje no terminó ahí. Estas propuestas innovadoras fueron sometidas a evaluación por un panel de expertos provenientes del sector público, privado y académico. Además, la voz de la ciudadanía también tuvo un papel fundamental, ya que se tuvo en cuenta su voto público en el proceso de selección. Como resultado, se seleccionaron dos soluciones para llevar a cabo su implementación piloto, con un presupuesto de 15.000 USD cada uno.

Una de las soluciones ganadoras es el Registro Único del Trabajador (RUT), una plataforma digital desarrollada por servidores públicos del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (MTESS) que permite a los trabajadores y trabajadoras del sector privado visualizar en formato de curriculum vitae los datos de su trayectoria



laboral, contribuyendo de esta manera a monitorear el cumplimiento de los derechos laborales. La segunda solución innovadora implementada fue el Sistema de Alarma y Respuesta Inmediata (SARI), desarrollada por funcionarios de la Unidad Técnica del Gabinete Social de la Presidencia de la República (UTGS) y el Ministerio de la Niñez y Adolescencia (MINNA) como herramienta de reporte sobre casos de niños, niñas y adolescentes en situación de vulnerabilidad en la vía pública, que busca optimizar el tiempo de respuesta del Estado como garante de derechos y ofrecer mejor retorno a quienes realizan la denuncia.

Algunas de las ventajas desarrolladas por estas innovaciones fueron el aumento de la confianza de los usuarios y usuarias en las instituciones públicas, la optimización del tiempo de respuesta, mejora de la experiencia del usuario, optimización de la gestión de los datos y seguimiento más efectivo de los reportes. De los resultados de la evaluación, emergieron recomendaciones a tener en cuenta para consolidar los sistemas propuestos. En ambos casos se mencionó la necesidad de una campaña de difusión dirigida a usuarios internos y externos con un fuerte componente de alfabetización digital y sensibilización hacia las temáticas atendidas y un proceso de mejora continua para garantizar los ajustes en las plataformas de manera a optimizar los procesos que sustentan la interacción estado-ciudadanía. Adicionalmente, la ejecución de los pilotos permitió cerrar un proceso completo de experiencia directa de funcionarios del sector público en la aplicación de metodologías y herramientas I+D+i a desafíos misionales de sus instituciones, identificados y focalizados por ellos mismos a través del proceso. Esto deja un activo intangible de capacidades y experiencias ganadas dentro de las instituciones participantes que esperamos genere en futuras ediciones del programa un efecto derrame de capacidades de innovación y el surgimiento de una red de innovadores públicos que impulse, mejore y fortalezca a las instituciones del Estado.



# Antecedentes

El Programa Innovadores Públicos tiene sus orígenes en dos rutas distintivas de políticas públicas que contribuyen a la construcción de un sistema nacional de innovación. La ruta más histórica corresponde al **desarrollo de la Política Nacional de Ciencia y Tecnología 2017-2030**<sup>1</sup>, que pone foco en una estrategia integral para promover **la ciencia, la tecnología y la innovación como motores para el desarrollo económico del país**. Toda la historia de las políticas públicas sobre ciencia e innovación en Paraguay durante las últimas décadas, construyó progresivamente los componentes de esta política, que nace y se articula desde el **Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT)** a través de, programas de inversión directa en investigación, desarrollo e innovación (I+D+i) como el Programa Paraguayo para el Desarrollo de la Ciencia y Tecnología (PROCIENCIA) y el Programa de Innovación en Empresas Paraguayas (PROINNOVA). La segunda ruta, más cercana en origen, inicia en noviembre del 2018, momento en que comienza el proceso de construcción de la Estrategia Nacional de Innovación (ENI), impulsada por la Unidad de Gestión de la Presidencia de la República (UGPR), la ENI parte con el objetivo de **identificar desafíos prioritarios y desarrollar una estrategia nacional** para encararlos **a través de procesos de innovación**, que pueda a su vez contribuir a la orientación misional de otros programas de I+D+i dentro del sistema. La ENI nace formalmente el 8 de agosto de 2019 con el Decreto Presidencial N° 2314/2019 conformándose un **Equipo Impulsor y un Equipo Operativo**<sup>2</sup>, este último se encuentra dentro de la UGPR, integrando a ministerios, representantes del sector académico, del sector empresarial, y de la sociedad civil.

Con el impulso de este equipo y el apoyo del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), la ENI empieza a tomar forma de manera participativa a finales del 2019, a través de talleres de co-diseño con miembros de la sociedad civil, gobierno, sector privado y academia, en distintos puntos del país. **Cinco grandes desafíos** emergen de este proceso: (1) el desarrollo de un **Paraguay, protegido y resiliente**, (2) el desafío del **agua y la energía para el futuro**, (3) el avance hacia una **nación creativa y cultural**, (4) la construcción de **ciudades sostenibles**, y (5) el desarrollo del **Paraguay como productor de productos verdes**. Los desafíos abrieron la oportunidad para crear **hojas de ruta** que promuevan y fortalezcan a las instituciones y ecosistemas de investigación, desarrollo, e innovación, desde una lógica de innovación misional<sup>3</sup>, pero la llegada del COVID-19 puso un freno temporal al desarrollo de las hojas de ruta, poniendo al primero de estos desafíos en el centro de atención. El CONACYT, por su parte, desarrolla la Agenda Nacional de CTI<sup>4</sup>, dónde ya incorpora también algunos de estos desafíos como parte integral de una propuesta de agenda misional para el desarrollo de la ciencia y la tecnología.

En respuesta a la pandemia, una gran cantidad de iniciativas empezaron a proliferar en el territorio nacional con la intención de paliar las necesidades inmediatas de las comunidades más afectadas por la cuarentena. Muchas de ellas se iniciaron sin

<sup>1</sup>[https://www.conacyt.gov.py/sites/default/files/upload\\_editores/u38/Politica-de-CTI-publicación.pdf](https://www.conacyt.gov.py/sites/default/files/upload_editores/u38/Politica-de-CTI-publicación.pdf)

<sup>2</sup><https://innovacion.gov.py/equipo/>

<sup>3</sup><https://oecd-opsi.org/work-areas/mission-oriented-innovation/>

<sup>4</sup><https://www.conacyt.gov.py/documentos-agenda-nacional-ciencia-tecnologia-innovacion>

conocer la problemática en profundidad y carecían de direccionamiento estratégico y articulación. Esto motivó al equipo de la ENI a asumir un rol articulador con el objetivo de ayudar a optimizar los recursos disponibles y potenciar las diferentes iniciativas provenientes del sector público, sector privado y sociedad civil. A través de un proceso participativo de exploración y diseño, en colaboración con el Laboratorio de Aceleración del PNUD, involucrando principalmente a organizaciones de la sociedad civil, de la cooperación internacional y del equipo impulsor de la ENI, nació la **plataforma socio-técnica Wendá**<sup>5</sup>.

Wendá fue un espacio de articulación, promoción y fortalecimiento de iniciativas ante los desafíos del COVID-19, que concentró las capacidades de la ENI en el marco del primero de sus desafíos, generando aprendizajes claves en el proceso. Constituyó una experiencia de práctica complementaria a la construcción de las hojas de ruta para cada desafío, que permitió comprender mejor la diversidad de formas de innovación emergentes que podían articularse desde la lógica misional de la ENI, posicionándola incluso como generadora de innovaciones durante la pandemia para organizaciones internacionales como la OECD<sup>6</sup>.

Concurrentemente, a partir del año 2020, el CONACYT diseña y articula **las convocatorias a proyectos de innovación social**<sup>7</sup>, con el fin de aplicar ciencia y tecnología a retos que están enmarcados también en el primer desafío: abordar los problemas de la pandemia y desarrollar un Paraguay más protegido y resiliente ante las epidemias. Estas convocatorias constituyen el primer espacio en el que las dos rutas que llevan a innovadores públicos se cruzan, cuando se suman al proceso la ENI y el PNUD para aportar aprendizajes y mentorías para fortalecer el desarrollo de las propuestas. Por las temáticas y los participantes, son también los **primeros procesos institucionales de innovación en el que funcionarios públicos participan y colaboran** de manera interdisciplinaria al abordaje de desafíos y problemas misionales de sus instituciones, aplicando herramientas y metodologías de I+D+i.

Los aprendizajes de Wendá en el 2020, llevaron a la ENI y sus aliados a lanzar **dos ciclos de aprendizaje exploratorios y experimentales**, en los que se pusieron en práctica procesos de I+D+i pública y social para **desarrollar servicios y políticas públicas innovadoras** que atiendan a problemas concretos que emergieron del mapeo y articulación de iniciativas para responder a la pandemia. Durante el 2021, el equipo de Wendá desarrolló junto con diferentes instituciones públicas, mercados locales, empresas y sociedad civil la implementación de procesos de experimentación para abordar problemas de **Seguridad Alimentaria**<sup>8</sup> y **Producción Flexible**<sup>9</sup>, logrando así responder a las necesidades de políticas públicas en alimentación y reactivación económica, ejes claves para construir un **Paraguay protegido y resiliente**. A través de estos ciclos de aprendizaje, trabajaron en conjunto más de 10 instituciones públicas, 4 dependencias o programas presentes en territorio, 3 organismos internacionales, 2 gobiernos locales, 30 representantes de la sociedad y academia, en el marco de 2 pilotos experimentales que evaluaron el impacto de políticas públicas basadas en evidencia.

---

<sup>5</sup><https://wenda.org.py/>

<sup>6</sup><https://oecd-opsi.org/covid-response/wenda-a-paraguyan-platform-to-connect-strengthen-and-scale-covid-19-solutions-and-needs/>

<sup>7</sup><https://www.conacyt.gov.py/node/30977>

<sup>8</sup>El blog "Alimentación para todos": estrategia para mejorar el acceso a alimentos saludables resume lo aprendido en el ciclo de aprendizaje de Seguridad alimentaria.

<sup>9</sup>El informe "Confeccionando calidad textil en Yaguarón" contiene los detalles sobre la intervención realizada y los resultados de la evaluación de impacto. Un resumen del mismo se puede leer en el blog "Producción flexible: una apuesta para fortalecer a pequeños talleres de confeccionistas de Yaguarón."

La historia y desarrollo de la Política Nacional CTI, la identificación participativa de desafíos nacionales, el mapeo y articulación de iniciativas de innovación ciudadana y de convocatorias de innovación social, el desarrollo de ciclos de aprendizaje I+D+i aplicados a problemas concretos. Todo este mosaico de experiencias de cooperación nos trajo finalmente hasta la **Metodología ágil de Innovación Pública**: la investigación desde y para el diseño de innovaciones públicas desde una lógica de aprendizaje desde la acción, orientada a desafíos misionales estratégicos para la nación. El espíritu colaborativo y abierto de los procesos I+D+i participativos aterrizaron con éxito al territorio de las innovaciones públicas y sociales, sembrando la semilla para la creación del **Programa Innovadores Públicos**, co-diseñada y co-creada a través de una **alianza estratégica entre la UGPR y el CONACYT**. Esta alianza capitaliza los aprendizajes combinados de las experiencias mencionadas con los distintos aliados de cooperación, para establecer las bases y dotar de recursos al primer **Programa de Desarrollo de Capacidades de Innovación “Innovadores Públicos”** orientado a servidores públicos del país. Este programa implementa una capacitación en herramientas y metodologías de investigación, desarrollo e innovación, adaptados al desafío del desarrollo de servicios y políticas públicas, conocida como el **Modelo Ágil de Innovación Pública**, inspirado en un modelo del Laboratorio de Gobierno de Chile (2021).

El programa busca generar capacidad instalada dentro de las instituciones, ofreciendo a funcionarios públicos de carrera la oportunidad de “aprender haciendo” herramientas y metodologías para el diseño y gestión de políticas públicas centradas en el usuario. Parte del programa consiste en el desarrollo de prototipos de innovación testeados que contribuyan con servicios y políticas públicas innovadoras. Durante el año 2021, se llevó a cabo un Bootcamp de Innovación Pública que contó con la participación de siete instituciones y cincuenta servidores públicos, que son parte integral de la Estrategia Nacional de Innovación. Este Bootcamp fue un mecanismo fundamental para validar el interés de las instituciones y brindar un espacio para la construcción conjunta del programa con los funcionarios públicos. La experiencia fue altamente enriquecedora, permitiendo la generación de nuevas ideas y soluciones innovadoras para mejorar la prestación de servicios públicos.

En el 2022, se realizó la primera edición de Innovadores Públicos, logrando convocar a 55 servidores públicos pertenecientes a 13 instituciones. El programa culminó con el diseño listo para la implementación de 10 soluciones innovadoras, generando así una base de profesionales con conocimientos en metodologías y herramientas de innovación aplicadas al diseño de políticas públicas y mejora de servicios para la ciudadanía. Esta iniciativa resultó sumamente exitosa al formar parte del desarrollo y fomento de la cultura de la innovación en el sector público.

Este documento, resume los componentes principales del Programa Innovadores Públicos, además de presentar los resultados y aprendizajes principales de sus dos primeros pilotos, como base para que futuras administraciones de gobierno puedan continuar su desarrollo y evolución, con el fin de impulsar la investigación, el desarrollo y la innovación hacia las misiones y desafíos estratégicos que enfrenta nuestra nación.



# El Programa Innovadores Públicos

La situación de la innovación pública en Paraguay es desafiante. El estudio “Habilidades de Innovación en el Sector Público de Paraguay” realizado en 2020 por la organización The GovLab, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación (MITIC) mostró que los servidores públicos en Paraguay tienen un conocimiento parcial de las habilidades de innovación y que la implementación de estas habilidades es limitada. Además, no podemos desconocer los desafíos que se tiene con respecto a la simplificación de trámites dentro de los procesos en las instituciones públicas. Esto dificulta las respuestas rápidas y ágiles a la ciudadanía y la implementación de políticas públicas y servicios innovadores.

No obstante, hay iniciativas que apuntan a enfrentar estos desafíos. El Programa Innovadores Públicos busca generar capacidad instalada dentro de la función pública paraguaya en habilidades de innovación y procesos más ágiles para el diseño de políticas públicas y mejores servicios para la ciudadanía. Dentro de este programa, llamamos innovación pública a la aplicación efectiva de estas habilidades para resolver los diferentes desafíos que enfrenta el sector público o para desarrollar soluciones que generan valor público.

En este sentido, es importante impulsar la innovación pública en Paraguay desde el Estado por varias razones:

**Mejora la calidad de vida de la ciudadanía:** La innovación pública puede permitir a las instituciones públicas ofrecer servicios más eficientes y efectivos, que respondan de manera más pertinente a las necesidades y los problemas de las personas.

**Aumenta la transparencia y la participación ciudadana:** Las soluciones innovadoras ofrecen caminos, productos y procesos donde los usuarios pueden participar más activamente y recibir retroalimentación oportuna, lo que puede mejorar la confianza de la ciudadanía hacia las instituciones públicas.

**Contribuye al desarrollo económico y social:** La innovación pública puede generar oportunidades para el desarrollo económico y social del país, ya que puede impulsar la creación de nuevas empresas y la generación de empleo.

**Permite enfrentar desafíos emergentes:** La incorporación de nuevos productos, procesos y servicios es esencial para enfrentar los riesgos actuales, como los cambios en las condiciones climáticas, la pandemia de COVID-19 y los cambios tecnológicos. La innovación puede permitir a las instituciones públicas adaptarse y responder a estos desafíos de manera efectiva.

## ¿Qué busca el programa?

El Programa Innovadores Públicos busca generar capacidad instalada dentro de la función pública en metodologías y herramientas de innovación para el diseño y gestión de políticas públicas centradas en el usuario, así como para el desarrollo de prototipos de innovación, diseño y testado que contribuyan a políticas públicas innovadoras y a la mejora de los servicios a la ciudadanía.

Esto se logra mediante la capacitación y entrenamiento de los funcionarios públicos en habilidades de innovación y la implementación de proyectos piloto que permiten aplicar estas habilidades en la práctica.

Al mejorar la capacidad instalada de los funcionarios públicos en innovación, el programa busca fomentar una cultura de innovación en el sector público y promover la adopción de nuevas formas de trabajar que permitan una respuesta más eficiente y efectiva a las necesidades de la ciudadanía. Además, la implementación de proyectos piloto permite probar y validar soluciones innovadoras antes de su implementación a gran escala, lo que reduce los riesgos y aumenta las posibilidades de éxito.

## ¿Cómo se abordan los desafíos más apremiantes?

Durante el entrenamiento brindado a los funcionarios públicos, se busca que los mismos propongan soluciones innovadoras para resolver los problemas estratégicos y prioritarios que enfrentan sus instituciones, y que tengan potencial de factibilidad e impacto ciudadano. Estos problemas deben estar vinculados a uno o más de los cinco desafíos de la Estrategia Nacional de Innovación (ENI), mencionados anteriormente:

1. Paraguay, protegido y resiliente;
2. Agua y energía para el futuro;
3. Paraguay, Nación creativa y cultural;
4. Ciudades sostenibles del Paraguay;
5. Paraguay, productor mundial de alimentos verdes.

## ¿Cómo encontrar soluciones que generen un impacto significativo?

En el marco teórico que sustenta este modelo de I+D+i aplicado a la gestión pública<sup>10</sup> se plantean 12 tipos de innovación para generar soluciones que impacten a niveles estratégicos, de servicios, operativos y a nivel organizacional. Estos procesos de innovación pueden ayudar a gobiernos y organizaciones a resolver problemas y mejorar la generación de políticas públicas más eficientes.



<sup>10</sup>Adaptado de la experiencia del Laboratorio de Gobierno de Chile, publicada en 2021



A continuación, se describen los 12 tipos de innovación<sup>11</sup>, cada uno de los cuales se explica a través de una serie de preguntas que permiten identificar los desafíos específicos que se deben abordar. Al considerar la problemática a resolver y el desarrollo de la solución propuesta, se pueden determinar las innovaciones relacionadas que son necesarias para alcanzar el éxito en el proyecto de innovación.

1. Lineamientos Institucionales	2. Redes de colaboración
¿Cuáles son los lineamientos institucionales que guían la innovación orientada a los usuarios y qué acciones estratégicas son necesarias para lograrlos? ¿Cómo podemos garantizar la alineación de los distintos equipos para cumplir con estos objetivos?	¿Cómo podemos fortalecer nuestras conexiones y colaboraciones con otras entidades públicas, privadas o de la sociedad civil para lograr un mayor impacto en nuestras iniciativas?
3. Normativa	4. Propuesta de Valor
¿De qué manera la regulación y la normativa pueden contribuir a mejorar el servicio al usuario? ¿Cuáles son las reformas legales, administrativas y financieras necesarias para garantizar la factibilidad y sostenibilidad de la innovación?	¿Cómo podemos aumentar el valor público de los productos y servicios entregados por las instituciones para que cumplan con las expectativas de los usuarios?
5. Modelo de Atención	6. Comunicación
¿Cómo podemos mejorar la experiencia del usuario al recibir el servicio? ¿De qué manera podemos integrar y coordinar la interacción del usuario con los diferentes canales de atención disponibles?	¿De qué manera podemos comunicar de forma clara los servicios e innovaciones a los usuarios? ¿Cómo podemos difundir y popularizar las soluciones para aumentar su alcance y conocimiento?
7. Comportamiento de Usuarios	8. Procesos
¿De qué manera podemos fomentar la aceptación de las soluciones por parte de los usuarios y promover comportamientos positivos en relación a los servicios? ¿Qué estrategias podemos implementar para lograr una mayor adopción de las innovaciones?	¿Cuáles son las estrategias para mejorar la eficiencia, eficacia y oportunidad en la entrega del servicio? ¿Cómo podemos optimizar nuestras actividades operativas para ofrecer el valor esperado de manera más efectiva?
9. Tecnología	10. Gestión de uso de datos
¿Cómo podemos aprovechar la tecnología para optimizar la entrega de servicios? ¿Qué herramientas tecnológicas pueden ser útiles para la implementación y mantenimiento de las soluciones?	¿Cuáles son los datos más relevantes que debemos gestionar para mejorar la entrega del servicio? ¿Cómo podemos utilizar la información interna y externa para tomar decisiones estratégicas que impulsen la innovación en nuestro servicio?
11. Diseño Organizacional	12. Roles y competencia
¿Cómo podemos integrar y consolidar la solución en la cultura organizacional? ¿Qué estrategias son necesarias para la organización y trabajo en equipo a fin de lograr los objetivos esperados?	¿Cuáles son las habilidades y competencias que se requieren de los miembros del equipo de trabajo para ofrecer el servicio esperado? ¿Qué acciones específicas se deben tomar para fomentar y mejorar estas habilidades y competencias en el equipo?

<sup>11</sup>Elaborado en base a información del Laboratorio de Gobierno de Chile: Otro Ángulo: ¿Cuál es el modelo chileno de innovación pública? Seis años del Laboratorio de Gobierno (2021).

## ¿Cuáles son los principios clave de la innovación en el sector público?

La innovación pública es un enfoque que busca mejorar los servicios públicos y el bienestar de la ciudadanía mediante la aplicación de nuevas ideas y tecnologías. Para alcanzar este objetivo, se han definido algunos principios que guían la innovación pública en todo el mundo, y que se usaron de marco durante el proceso de aprendizaje del Programa Innovadores Públicos. Algunos de estos principios<sup>12</sup> son:

### Centrarse en las necesidades de la ciudadanía:

La innovación pública debe enfocarse en resolver los problemas reales de la ciudadanía, y no solo en cumplir con las normativas o requisitos internos del sector público.



**Trabajar en colaboración:** La innovación pública se logra mejor cuando se trabaja en colaboración con otras organizaciones y la ciudadanía. La participación activa y la coproducción de soluciones son fundamentales.

**Fomentar la creatividad:** La innovación pública se beneficia de una cultura de creatividad y experimentación. Las soluciones innovadoras a menudo provienen de la capacidad de pensar fuera de lo común y de probar nuevas ideas.



### Aprender y adaptarse continuamente:

La innovación pública es un proceso continuo que requiere aprendizaje y adaptación constante. Es importante estar dispuesto a aprender de los errores y a adaptarse a los cambios en el entorno.

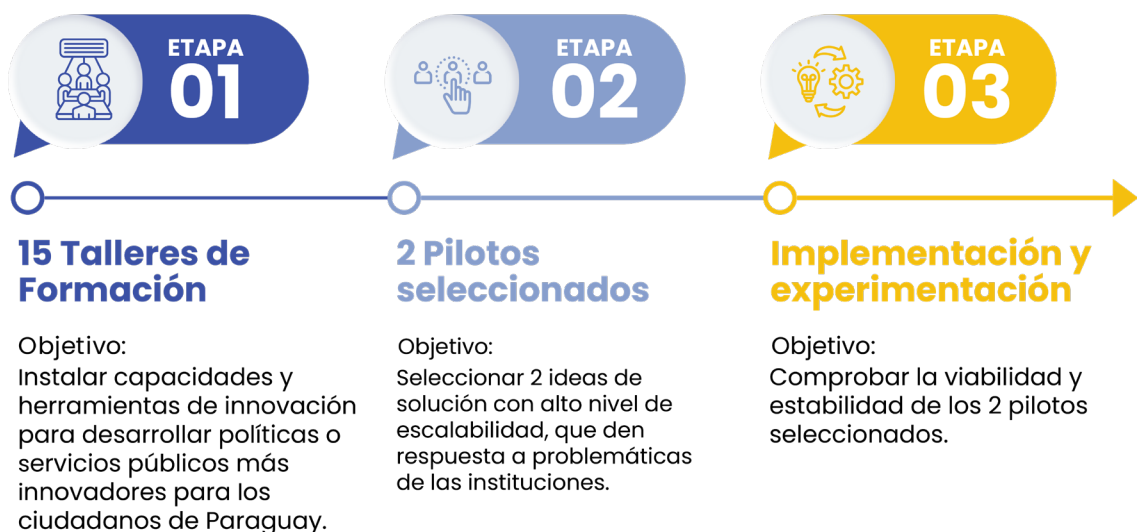
**Medir y evaluar el impacto:** La innovación pública debe medirse y evaluarse regularmente para asegurarse de que está teniendo un impacto positivo en la ciudadanía. La medición y evaluación también permiten mejorar y perfeccionar las soluciones a medida que se implementan.



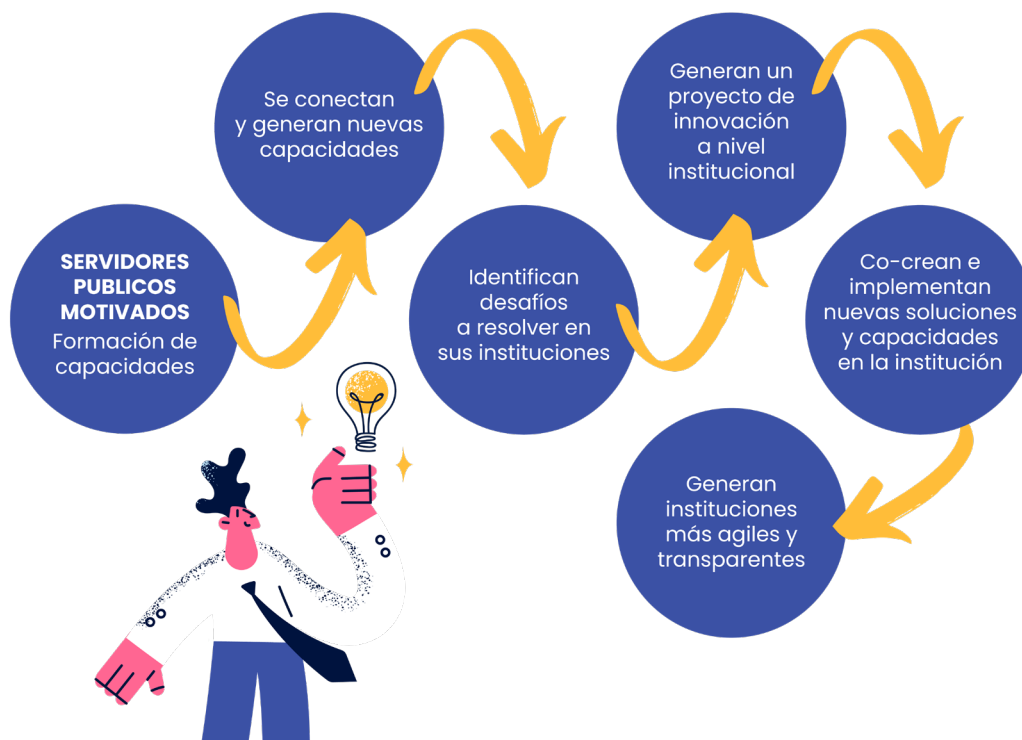
<sup>12</sup>Elaborado en base a datos de Public sector innovation: A review of the literature. Publications Office of the European Union, European Commission (2018).



## ¿Cuáles son las etapas del Programa Innovadores Públicos?



Este programa innovador fue diseñado para ayudar a las instituciones públicas a mejorar su gestión y brindar un mejor servicio a la ciudadanía. Por ello, el programa se desarrolló en **tres etapas**. En la primera, se impartieron 15 talleres gratuitos liderados por expertos en gestión de innovación pública para formar a las instituciones públicas. Cada institución designó a un equipo de 5 servidores públicos para participar de los talleres.



Proceso de formación desarrollado a través de los talleres

En la segunda etapa, un jurado compuesto por diversos representantes del sector público, privado y academia evaluó los proyectos presentados por las instituciones. Además, la ciudadanía votó por el piloto que consideró que mejoraría los servicios públicos de la manera más innovadora. De esta forma, se seleccionaron los proyectos que pasaron a la tercera etapa. En la primera edición fueron seleccionados dos proyectos.

En la tercera y última etapa, se implementaron los proyectos piloto seleccionados para probar su eficacia y evaluar los resultados. Con esta metodología, el programa buscó mejorar la innovación en las instituciones públicas y promover proyectos que tengan un impacto positivo en la ciudadanía.



Logros obtenidos en el Programa

## ¿Cómo fue el Programa Innovadores Públicos en su primera edición?

Mediante el proceso descrito anteriormente, en la edición 2022 del Programa Innovadores Públicos se formó a 50 servidores públicos como agentes de cambio, con nuevas capacidades institucionales. Además, se diseñaron y testearon 10 soluciones con planes de pilotaje e implementación. También se generaron redes y colaboración público-privada para innovar en este ámbito. Los participantes de la primera edición fueron representantes de diez instituciones públicas que forman parte del Equipo Impulsor de la Estrategia Nacional de Innovación y del Equipo Económico Nacional:



## Diez soluciones efectivas para la gestión pública del Estado

Estas fueron las propuestas elaboradas en el marco de la capacitación:



### 1. Sistema de Gestión de Transporte de Funcionarios Públicos del Área Metropolitana - Ku'e App

Secretaría Técnica de Planificación del Desarrollo Económico y Social (STP)

Se trata de una aplicación web y móvil (Ku'e APP) que optimizará el uso de los medios de transporte en la administración pública dentro del área metropolitana. Será administrada por la STP donde tendrán participación otras instituciones públicas a través de convenios firmados. Esta aplicación funcionará de forma parecida a plataformas como Uber, MUV, Bolt, etc; en donde los funcionarios públicos podrán solicitar los servicios de manera inmediata. Con esta solución se busca promover el uso eficiente de los vehículos del Estado, disminuir la emisión de dióxido de carbono, reducir el uso de papel en la gestión pública (Ley 6562/2020) y mejorar la transparencia gubernamental.





## 2. Sistema de Gestión de Expropiación (SGE)

Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones (MOPC)

Se trata de un sistema de gestión online mediante el cual, personas afectadas por procesos de expropiación para la ejecución de obras viales podrán conocer en tiempo real el estado de su expediente dentro del MOPC. De la misma forma, mediante esta solución, los usuarios internos del MOPC, contarán con información sistematizada sobre la situación socioeconómica de cada familia afectada de manera a abordar los procesos resolutivos, acortando así el tiempo de respuesta. De esta forma, se busca una mayor transparencia y confianza en los procesos de liberación de franjas de dominio del MOPC.





### 3. SPI + i: Decisiones inteligentes basadas en datos

Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT)

El SPI+i es una funcionalidad basada en datos, que extrae conjuntos de datos del Sistema de Postulación a Instrumentos del CONACYT (SPI), los transforma y los presenta en un cuadro de mandos con el fin de disponer de información específica para mejorar la eficiencia en el seguimiento y minimizar los retrasos en los tiempos de ejecución de proyectos financiados por el CONACYT y otras instituciones que utilizan el SPI para la gestión de fondos públicos. Con esta innovación, se busca mejorar el cumplimiento de los plazos de proyectos y de esa manera aumentar los niveles de satisfacción de los usuarios.







#### 4. RUT – Registro Único del Trabajador

Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (MTESS)

Es una plataforma digital (web) que permite al trabajador del sector privado cargar su historial laboral y vincular información contenida en las bases de datos de diferentes instituciones públicas. Permite también acceder a un pliego completo de derechos y seguridad laboral, realizar denuncias por incumplimientos de pago de haberes y beneficios por parte de las empresas y calcular el monto de las liquidaciones. Esta innovación propone generar una plataforma que permita la trazabilidad completa del ciclo de vida laboral de un trabajador, desde sus inicios (la mayoría de las veces) en el sector informal, hasta su incorporación al sector formal.



## 5. SARI - Sistema de Alertas de Respuesta Inmediata

Unidad Técnica de Gabinete Social (UTGS) y Ministerio de la Niñez y Adolescencia (MINNA)

Es un sistema que permite la identificación, atención y respuesta inmediata a Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en situación de vulneración de sus derechos en la vía pública. El sistema recibe las denuncias de casos desde la ciudadanía y registra datos georreferenciados en tiempo real. Esta información será procesada por equipos interdisciplinarios del Ministerio de la Niñez y la Adolescencia (MINNA) y la Unidad Técnica del Gabinete Social (UTGS). Esta innovación busca establecer un sistema de atención inmediata a estas alertas y contar con información precisa para el diseño de políticas públicas de cuidado y atención de NNA.

sari

TETĀ REKUÁI  
GOBIERNO NACIONAL

Paraguay  
de la gente

FORMULARIO DE ALERTA INMEDIATA

¡Gracias por utilizar nuestro Sistema de Alertas!  
Con tu ayuda, podemos geolocalizar a niñas, niños y adolescentes en situación de calle para que nuestros promotores sociales puedan asistirlos.

¿ESTÁS LISTO?... EMPEZAR >



## 6. CUENTA SIMPLE: Igualdad de acceso a servicios financieros a inversionistas nacionales y extranjeros

Encabezado por el Ministerio de Industria y Comercio (MIC), con la colaboración de la Secretaría de Prevención de Lavado de Dinero o Bienes (SEPRELAD), el Ministerio de Hacienda y el Banco Central del Paraguay

Una plataforma digital que permite reducir la demora en abrir una cuenta bancaria de 45 a 5-10 días. La plataforma tiene dos componentes: 1. Un formulario de solicitud online de apertura de cuenta bancaria que podrá ser remitido a todos los bancos del sistema y 2. Información útil para que el inversionista pueda acceder a servicios financieros, como los requisitos para abrir una cuenta bancaria, normativas e información consolidada del sistema financiero paraguayo y la oferta de servicios financieros existente en Paraguay. Esta innovación también permitirá visualizar que el sistema bancario paraguayo está regido por regulaciones que le dan formalidad y seguridad, así como la solidez y el respaldo que brinda el sector al desarrollo económico del país.





## 7. Sistema Inteligente de Apoyo a las Exportaciones (SIEX)

Ministerio de Relaciones Exteriores (MRE)

Es un software que utiliza Inteligencia Artificial y métodos de búsqueda refinados para obtener la información requerida y relevante en el proceso de promoción comercial al cual se accede mediante un enlace disponible en la página oficial del MRE. Los usuarios (Agentes Comerciales) podrán acceder a un módulo de Inteligencia Comercial que les permitirá realizar búsquedas asistidas por inteligencia artificial, cuyo resultado contará con la información más actual y relevante posible. Esta innovación, busca optimizar la eficiencia en el manejo de la información para aprovechar al máximo las oportunidades comerciales en beneficio de los exportadores nacionales.





## 8. Portal de Servicios MITIC #TransformaciónDigital

Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación (MITIC)

Se trata de una multiplataforma que transmitirá todos los productos y oportunidades ofrecidos por el MITIC para que la ciudadanía tenga un rol más participativo y pueda sugerir necesidades en el área de tecnología de capacitaciones y demás. Se busca que esta innovación tenga un alcance nacional e impacte positivamente en la alfabetización digital ciudadana, tanto en niveles básicos como en programas más avanzados, según el tipo de usuario. También se busca un alcance internacional a través de los servicios ofrecidos a empresas de tecnología que desean invertir, ofreciéndoles personas capacitadas a través de esta multiplataforma.





## 9. Municipio Nendive

Ministerio de Hacienda (MH)

Es una propuesta integral que busca mejorar la planificación y ejecución presupuestaria en municipios de Paraguay. Consiste en un acuerdo intergubernamental (MH-Municipio) para presencia de perfiles identificados en los municipios y elegidos con la plataforma "Paraguay concursa" de la Secretaría de la Función Pública (SFC). Esta innovación plantea: a) Definir perfiles de expertos en planificación, administración y compras públicas, b) Construir una aplicación (APP) para formación y acceso a datos relevantes de indicadores demográficos y socioeconómicos y c) Entrenar de forma ágil, co-creando con los municipios el esquema más útil para absorber conocimiento en las áreas identificadas.

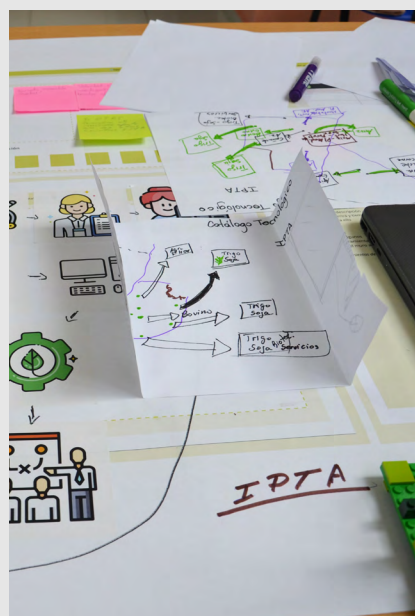




## 10. IPTA INNOVA: Catálogo de tecnologías y servicios agrarios

Instituto Paraguayo de Tecnología Agraria (IPTA) - Ministerio de Agricultura (MAG)

Catálogo de tecnologías y servicios que pondrá a disposición de los usuarios información detallada sobre las tecnologías generadas y servicios ofrecidos por cada uno de los 4 Centros de Investigación del IPA, así como servicios tecnológicos de investigación ofrecidos por la institución. Esta solución busca mejorar el acceso a la información de innovaciones tecnológicas y a los investigadores responsables de las mismas. Permitirá que los usuarios accedan a la fuente primaria y se apropien de paquetes tecnológicos adaptados a sus realidades, mejorando de esta manera sus sistemas productivos con un enfoque de sostenibilidad para que los mismos sean económicamente viables, socialmente justos y ambientalmente sostenibles.



Como se mencionó anteriormente, estas soluciones fueron presentadas en un evento público, donde el jurado de expertos conformado por miembros del sector público, privado y la academia, evaluaron estas soluciones en términos de pertinencia, factibilidad y potencial de impacto. La ciudadanía también otorgó su voto y teniendo en cuenta ambos criterios (la del jurado y la del voto público) se eligieron dos soluciones para su implementación. Las iniciativas ganadoras fueron el **Registro Único del Trabajador (RUT)** desarrollado por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTESS) y el **Sistema de Alarma y Respuesta Inmediata (SARI)**, propuesta por la Unidad Técnica de Gabinete Social (UTGS) y Ministerio de la Niñez y Adolescencia (MINNA).

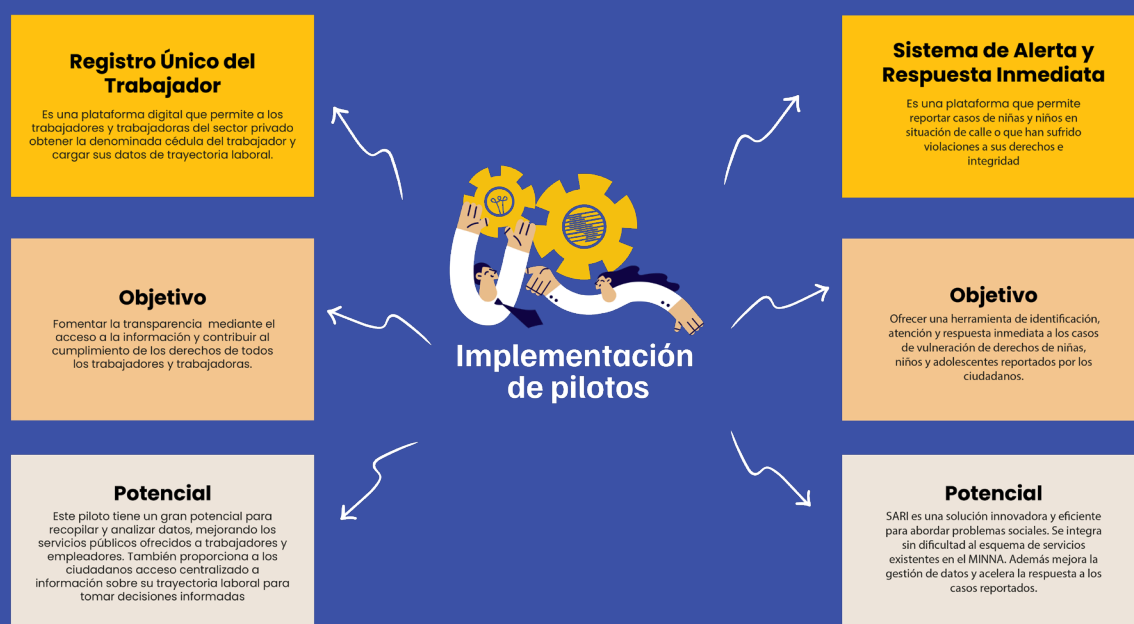
**En la siguiente sección, abordaremos todos los detalles de la implementación de estas dos soluciones, sus características y los aprendizajes derivados de la evaluación realizada.**





# Transformando el sector público: Implementación de las soluciones ganadoras del Programa Innovadores Públicos 2022

En la fase de implementación de soluciones del Programa Innovadores Públicos, los equipos ganadores contaron con un presupuesto de 15.000 USD, financiado por los cooperantes, para el desarrollo de las mismas. Además, ambos equipos recibieron el acompañamiento continuo de dos especialistas en I+D+i para el diseño de las metodologías de evaluación y estrategias de recolección de datos necesarios para analizar el funcionamiento y escalabilidad de las soluciones. Ambos pilotos fueron desarrollados en un plazo de 15 semanas. A continuación, presentamos las dos soluciones seleccionadas para su implementación.



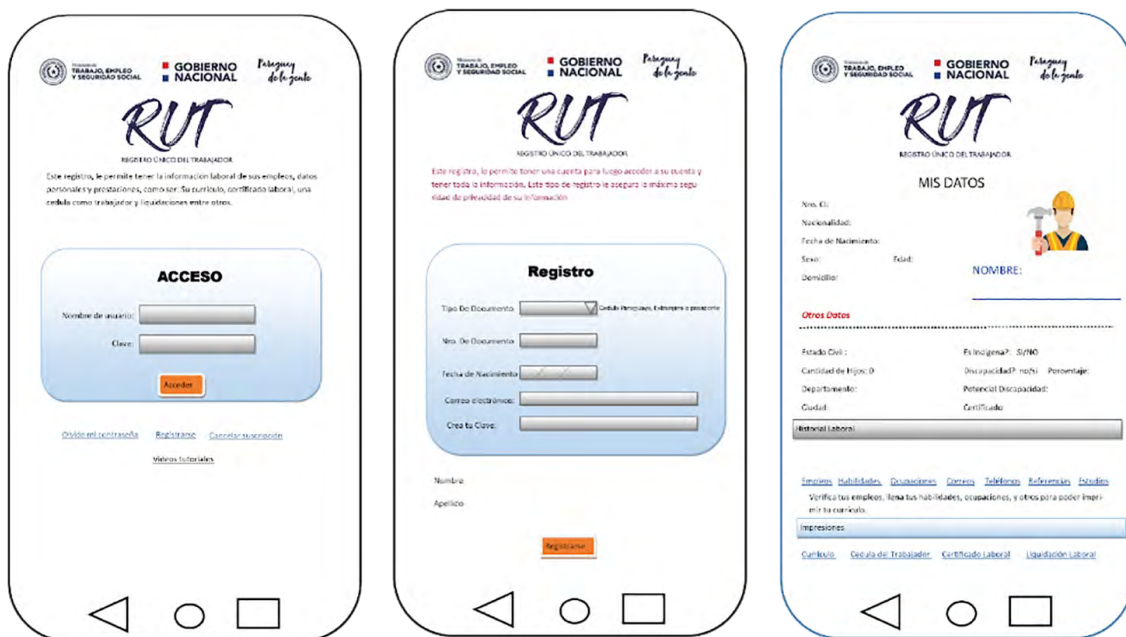
## Registro Único del Trabajador (RUT)

En los últimos años, el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (MTESS) ha estado trabajando en desarrollar herramientas que transparenten la información y contribuyan al cumplimiento de los derechos de todos los trabajadores y trabajadoras. Una de las soluciones ganadoras del piloto del programa de Innovadores Públicos, el **Registro Único del Trabajador (RUT)**, fue ideada por servidores públicos de esta institución con el objetivo de facilitar el acceso de los trabajadores y trabajadoras del sector privado a su propia información laboral, contribuyendo a que los mismos puedan monitorear el cumplimiento de sus derechos laborales y tomar decisiones informadas.

## Funcionamiento de RUT

**RUT** es una plataforma digital que permite a los trabajadores y trabajadoras del sector privado obtener la denominada *cédula del trabajador* y cargar sus datos de trayectoria laboral, generando un documento en formato de Curriculum Vitae. La plataforma se alimenta de bases de datos del *Registro Obrero Patronal (REOP)* para determinar si el usuario o usuaria ha sido inscripto como trabajador de una empresa registrada en el REOP, *del Instituto de Previsión Social (IPS)* para saber si el usuario o usuaria tiene acceso a seguridad social, y finalmente, del *Sistema Nacional de Formación y Capacitación Laboral (SINAFOCAL)* y del *Servicio Nacional de Promoción Profesional (SNPP)*, que recogen datos sobre las formaciones profesionales realizadas por los trabajadores y trabajadoras.

Si el usuario o usuaria tiene trabajos registrados en el REOP, estos aparecen automáticamente, y en caso contrario, tienen la opción de cargar manualmente su historial laboral. RUT permite que el trabajador formal pueda seleccionar la empresa (registrada en el MTESS y vinculada al IPS) en la cual presta servicios, detallando su puesto y una breve descripción de sus tareas y obtener un certificado laboral respaldado por el MTESS sin necesidad de recurrir al empleador. Así también, permite que el trabajador informal pueda cargar de forma manual los datos del empleo que no figura en el REOP. Además, RUT ofrece la posibilidad de pedir constancias de formaciones profesionales recibidas por el trabajador por parte de las diferentes secretarías dependientes del MTESS.



Visualización general de la plataforma RUT

El registro a la plataforma se puede realizar de dos maneras, (1) por medio de la identidad electrónica y (2) con datos de la cédula de identidad, asegurando la privacidad absoluta de toda la información sobre los trabajadores. RUT refleja la trazabilidad completa del ciclo de vida laboral de un trabajador, desde sus inicios –la mayoría de las veces– en el sector informal, hasta su incorporación al sector formal,

permitiéndole generar su hoja de vida o currículum vitae. También el usuario puede realizar cargas manuales a su historial y hacer reclamos si dentro de la plataforma se registran informaciones con las que no esté de acuerdo.

Este piloto busca determinar si la digitalización **contribuye a generar una mejor identificación de presuntos casos de informalidad laboral en el sector privado**, a partir de una gestión más eficiente de los datos y facilitando la interacción entre la ciudadanía y el Estado. Además, tiene como objetivo fortalecer el acceso de trabajadores del sector privado a servicios digitales institucionales del MTESS, permitiendo fomentar la instalación de la cultura de la digitalización curricular y académica.

## Evaluación del piloto de RUT

El piloto fue implementado durante 4 semanas entre el mes de noviembre y diciembre del año 2022, en los departamentos de Capital y Central. Como parte del proceso de implementación, el Programa Innovadores Públicos incluye una fase de evaluación de los pilotos, para determinar si el diseño de la solución funciona tal como se pensó, identificando y mitigando las incertidumbres y supuestos iniciales y ajustando los componentes de la solución que sean necesarios antes de su escalamiento e implementación definitiva.

A continuación, se puede visualizar el diseño de la evaluación del piloto de RUT, compuesto por 3 estrategias de recolección de datos: (1) **grupos focales** con usuarios externos de RUT (trabajadores del sector privado), (2) **entrevistas semi-estructuradas** con usuarios internos de RUT (funcionarios del MTESS), y (3) una **evaluación heurística** realizada con un grupo de expertos en experiencia de usuario (UX). Toda la información recolectada fue utilizada como insumo para proponer mejoras a la plataforma RUT, con el fin de que responda a las necesidades de los usuarios internos y externos.



Proceso de evaluación del piloto de RUT

Por otro lado, **el proceso de transferencia de conocimientos y adopción de la plataforma RUT dentro del MTESS** se dio en dos fases: en **la primera - la fase de pilotaje** - los técnicos participaron como usuarios internos de la herramienta, además de que directivos de las diferentes áreas involucradas en la implementación de RUT acompañaron de manera continua el proceso de diseño, testeó y evaluación. En la **segunda fase -la adecuación de la plataforma de acuerdo a los resultados de la evaluación** - fue acompañada por el equipo técnico, quienes recibieron capacitaciones para el uso y adopción de RUT.

## Aprendizajes y Conclusiones

Los usuarios internos y externos que participaron de la evaluación mencionaron que **RUT mejora los servicios ofrecidos a la ciudadanía principalmente de tres maneras:**

1. consigue vincular documentaciones que se encuentran dispersas en plataformas o bases de datos de distintas instituciones,
2. logra una optimización del tiempo, ya que se pueden realizar gestiones de distinta índole sin necesidad de acudir de manera presencial a las instituciones y,
3. ofrece herramientas que ayudan de forma asertiva a que el usuario o la usuaria tenga acceso a un currículum en línea, y que esté vinculado a instituciones como la SINAFOCAL o el SNPP, registrando los progresos que hayan tenido, es decir si concluyeron algún curso o capacitación.

En cuanto a las recomendaciones, los participantes de la evaluación manifestaron **tres vías que requieren atención para mejorar la experiencia del usuario:**

**1. Los usuarios externos recomendaron** facilitar el acceso a la plataforma, disminuyendo la complejidad (en el caso de que se acceda con la identidad electrónica), aumentando la seguridad (en el caso de que se acceda con el número de la cédula de identidad), y realizando ajustes para que personas con discapacidad visual puedan utilizarla.

**2. La principal sugerencia de los usuarios internos** que participaron de la evaluación está relacionada con la estrategia de comunicación. Se considera imprescindible una buena difusión de la plataforma, y al mismo tiempo brindar capacitaciones e instructivos sobre la utilidad y usabilidad del RUT.

**3. Los expertos en UX** mencionaron que es necesario realizar cambios en la arquitectura de la navegación y el diseño de interfaz de usuario, que facilite el control y libertad de la interacción de las personas con la plataforma, de manera que los campos sean claros y que la navegación se pueda realizar de manera intuitiva.

El Registro Único del Trabajador (RUT) del MTESS tiene un gran potencial para la recopilación y análisis de datos que pueden ser utilizados para mejorar los servicios que se ofrecen a los trabajadores y empleadores del sector privado. Así también, permite que los ciudadanos tengan acceso en un solo lugar a una cantidad cada vez mayor de información sobre su trayectoria laboral, lo que les permite tomar decisiones informadas. De esta forma, se puede fortalecer el vínculo ciudadanía y estado y mejorar la calidad de los servicios públicos en general. En este sentido, se puede decir que el desarrollo de este tipo de herramientas digitales contribuye al cumplimiento del [Plan Nacional de Desarrollo 2030](#), específicamente en el **eje número 2** "Crecimiento Económico Inclusivo" y a los **objetivos estratégicos 2.1** "Promover el Empleo y la Seguridad Social" y **2.2** "Propiciar la Competitividad y la Innovación."

## Sistema de Alerta y Respuesta Inmediata (SARI)

La **innovación pública** es necesaria para mejorar la capacidad de actuación de las personas y las instituciones y para hacer frente a todas las barreras al desarrollo sostenible que enfrentamos en nuestro país. Uno de los desafíos más grandes que enfrenta el gobierno paraguayo es la atención a los Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en situación de vulnerabilidad. El equipo de innovadores públicos conformado por funcionarios de la Unidad Técnica del Gabinete Social de la Presidencia de la República (UTGS) y el Ministerio de la Niñez y Adolescencia (MINNA), abordaron esta problemática a través del **Sistema de Alarma y respuesta Inmediata (SARI)**, una de las soluciones innovadoras ganadoras de la primera edición del programa Innovadores Públicos.

### ¿Qué es SARI?

Actualmente, el reporte de casos de Niñas, Niños y Adolescentes (NNA) en situación de vulneración de sus derechos en la vía pública se realiza a través del 147 FONOAYUDA, la línea de ayuda del Ministerio de la Niñez y Adolescencia. Sin embargo, debido a la gran cantidad de casos reportados, el sistema se encuentra sobrecargado. Con el objetivo de descongestionar esta línea, se desarrolló SARI, una plataforma web que permite la identificación, atención y respuesta inmediata a los casos de vulneración de derechos de NNA que son reportados por los ciudadanos.

Para realizar el reporte, SARI solicita una descripción del caso y la georreferenciación del mismo. Además, de manera opcional, se pueden agregar fotografías que ayuden a identificar con mayor rapidez la zona donde ocurre la vulneración. Otra particularidad de SARI, es que la plataforma solicita la identificación del usuario o usuaria que realizó el reporte, con el fin de que pueda dar el seguimiento correspondiente al caso que reportó. Este seguimiento se da mediante mensajes de texto que informan a los usuarios y usuarias sobre el resultado del abordaje en terreno realizado por las instancias pertinentes.

Los reportes realizados a través de SARI facilitan al MINNA el acceso a datos en tiempo real y la localización exacta del lugar donde se encuentran los niños, niñas y adolescentes en situación de peligro. Estos reportes son procesados por equipos interdisciplinarios del MINNA, a fin de dar una atención inmediata a estas alertas. De esta manera, los ciudadanos se convierten en actores clave del proceso de garantizar el cumplimiento de los derechos de niñas, niños y adolescentes.

SARI **busca identificar si la digitalización de la interacción entre la ciudadanía y el MINNA, contribuye a mejorar la experiencia de los usuarios** que reportan sobre casos de NNA en situación de vulnerabilidad en la vía pública, optimizando el tiempo de respuesta del estado como garante de derechos.



Proceso de funcionalidad de SARI

## Evaluación del piloto de SARI

El piloto fue implementado durante 4 semanas, entre los meses de noviembre y diciembre del año 2022 en los departamentos de Capital y Central. Como mencionamos anteriormente, el programa de Innovadores Públicos propone una fase de evaluación de los pilotos implementados, buscando recoger información sobre la funcionalidad de la solución innovadora, para así idear estrategias de mitigación y los ajustes que sean necesarios antes de su escalamiento e implementación definitiva dentro de la institución pública donde se aloja.

**La evaluación de SARI constó de 4 fases**, que incluyeron técnicas de recolección de datos tales como (1) **grupos focales** con usuarios externos de SARI, (2) **entrevistas semi-estructuradas** con usuarios internos (funcionarios de la UTGS y el MINNA) y (3) **evaluaciones heurísticas** realizadas con expertos en experiencias de usuario (UX). Los hallazgos que emergieron de esta evaluación permitieron contar con una guía de modificaciones que mejoren la experiencia de los usuarios de SARI y se adapten a sus necesidades y expectativas.



Proceso de evaluación del piloto de SARI

Para garantizar la **transferencia de la innovación a la institución**, durante todo el proceso de testeo y evaluación, se contó con la participación activa del equipo técnico del MINNA y la UTGS, que trabaja en las diferentes instancias que están implicadas en dar respuesta a un reporte de asistencia a niños, niñas y adolescentes en situación de calle. También, participaron funcionarios con cargos ejecutivos para garantizar que la institución se apropie de la innovación y la adopte como parte de su cartera de servicios.

## Aprendizajes y Conclusiones

Las diferentes estrategias utilizadas para la evaluación, apuntan que SARI representa una mejora en la interacción directa entre la ciudadanía y el Estado, para dar seguimiento a casos de niñas, niños y adolescentes en situación de vulnerabilidad en la vía pública:

- Los usuarios externos manifestaron que la digitalización de la interacción **genera una buena experiencia de usuario**, ya que valoraron positivamente que SARI les permita realizar un seguimiento efectivo de sus reportes.
- De acuerdo con los resultados de las entrevistas semi-estructuradas realizadas, SARI **permite que los funcionarios encargados de la atención de los casos en terreno (usuarios internos), tengan una mejor gestión de los datos** que, a su vez, facilita una localización y abordaje más eficiente de los casos reportados.
- En la evaluación heurística, **los expertos en experiencia de usuarios destacaron que SARI se encuentra muy bien diseñada**, proponiendo solamente cambios mínimos para mejorar el control y la libertad que tiene el usuario para moverse dentro de la plataforma.

De los resultados de la evaluación, también emergen **dos recomendaciones a tener en cuenta para consolidar en el tiempo este sistema de respuesta inmediata**:

- Una campaña de difusión dirigida a usuarios internos y externos con un fuerte componente de alfabetización digital y sensibilización hacia la temática atendida.
- Un proceso de mejora continua donde se vayan realizando ajustes permanentes en la plataforma de manera a optimizar los procesos que sustentan esta interacción estado-ciudadanía.

Este piloto entrega una solución novedosa a un problema social, abordando la problemática de una manera efectiva y eficiente. La innovación también es una herramienta sostenible y que se ajusta a las soluciones existentes en el MINNA. Es decir, de acuerdo a los usuarios internos que participaron de la evaluación, SARI no agrega complejidad a los mecanismos de respuesta de la institución, sino que, por el contrario, contribuye a una mejor gestión de datos y reducción del tiempo de respuesta a los casos reportados.

La implementación de este piloto ha demostrado que las herramientas tecnológicas pueden contribuir al cumplimiento del [Plan Nacional de Desarrollo 2030](#), específicamente en **el eje número 1: "Reducción de pobreza y desarrollo social"**, y el **objetivo estratégico 1.1: "Lograr un desarrollo social equitativo"**. Desde el Programa Innovadores Públicos, buscamos que los pilotos financiados en la primera edición escalen, transformándose en un insumo para el diseño o rediseño de programas sociales públicos y de políticas públicas.

# Reflexiones finales

El Programa Innovadores Públicos muestra potencial como estrategia para generar capacidad instalada en innovación dentro de las instituciones públicas, fortaleciendo los servicios ofrecidos a la ciudadanía, así como los procesos internos de cada institución pública. Además, pone de manifiesto la importancia del enfoque de investigación-acción dentro de las instituciones públicas, como un aliado para ofrecer soluciones que cumplan con los objetivos misionales de cada una de ellas.

El camino recorrido desde el desarrollo de la política nacional de CTI y la definición de los desafíos de la ENI, la creación de la plataforma socio-técnica Wendá, los primeros ciclos de aprendizaje experimentales de investigación-acción desarrollados, las convocatorias de innovación social en pandemia, hasta la creación del Programa Innovadores Públicos, trae consigo aprendizajes y sinergias que pueden ser capitalizados en futuras propuestas de trabajo articulado entre instituciones interesadas en seguir invirtiendo en aprender haciendo dentro de las instituciones públicas del Paraguay, contribuyendo al desarrollo de un sistema integral y nacional de innovación para el desarrollo sostenible del país.

A través del Programa Innovadores Públicos quedó demostrado que existe capacidad interna institucional para generar cambios innovadores a fin de brindar soluciones a la población usuaria de los servicios públicos. Es por eso que al 2023 se realiza la segunda edición del programa a fin de dar continuidad a esta metodología y avanzar en los procesos de innovación en la función pública.









Unidad de Gestión de la  
**PRESIDENCIA  
DE LA REPÚBLICA**

 **CONSEJO NACIONAL  
DE CIENCIA  
Y TECNOLOGÍA**  
CONACYT

**PROINNOVA**  
PROGRAMA DE INNOVACIÓN EN EMPRESAS PARAGUAYAS



**ESTRATEGIA  
NACIONAL DE  
INNOVACIÓN**



**GOBIERNO  
NACIONAL**

Apoyo técnico:



laboratorio  
de innovación  
PN  
UD



**BID**  
Banco Interamericano  
de Desarrollo