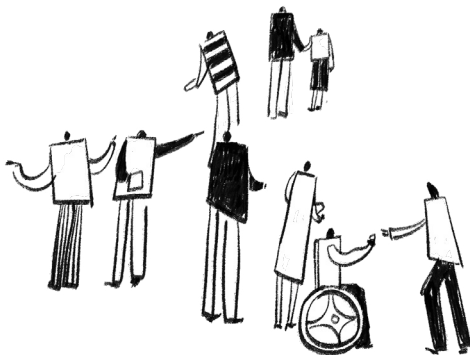


# Diseñando mejores

→ servicios  
públicos



---

El enfoque del **PASTEL DE CAPAS** para **IMPULSAR CAMBIO DE COMPORTAMIENTO** en los **SISTEMAS GUBERNAMENTALES**.

# ¿Cómo podemos...

Asegurar que las familias con estudiantes de alta necesidad puedan colaborar con el personal de las escuelas públicas y equipos de transporte escolar?

Ayudar a los neoyorquinos sin hogar a encontrar una vivienda permanente?



En Public Policy Lab (PPL), diseñamos políticas y servicios que ayudan a las personas a construir mejores vidas, priorizando poblaciones históricamente marginadas y con acceso limitado a recursos.

Ayudar a los veteranos a navegar el complejo panorama de los beneficios del Departamento de Asuntos de Veteranos?

Ayudar a que más emprendedores de comunidades poco representadas se involucren en la innovación?

Ayudar a las personas sobrevivientes de violencia doméstica a acceder a los servicios sin tener que relatar sus experiencias personales una y otra vez?

Agilizar los cambios en políticas y servicios trabajando con y para los adultos mayores?

Apoyar a las familias estadounidenses durante experiencias clave de la vida, como el parto y la primera infancia?

Ayudar a los jóvenes en hogares temporales de crianza a acceder a servicios de salud mental y bienestar que respeten y reflejen su cultura?

# Cómo se prestan los servicios públicos

Los servicios esenciales se entregan a la población a través de un sistema dinámico con diferentes capas de **PERSONAS** y de **PODER**.

En PPL, hemos observado e interactuado con numerosos sistemas gubernamentales a lo largo de una década. Para ilustrar cómo funcionan estos sistemas (y para identificar dónde los diseñadores podrían aportar productos útiles) hemos diseñado el **PASTEL DE CAPAS DE POLÍTICAS PÚBLICAS**.

En cada capa del pastel hay distintos tipos de personas:

- 1 Personas que utilizan e interactúan con el servicio, como los **MIEMBROS DE LA POBLACIÓN**;
- 2 Personas que permiten que el servicio funcione, como el **PERSONAL DE ATENCIÓN DIRECTA**, los **SUPERVISORES DEL SERVICIO**, los **DIRECTORES DE PROGRAMAS**, y los **FUNCIONARIOS PÚBLICOS**;

Y las personas que ayudan a diseñar mejores servicios, incluyendo diseñadores(as) como nosotros(as).



▲ Capa de uso y prestación del servicio.

Dentro de estas capas, ocurren **INTERACCIONES VISIBLES** entre la población y el personal del gobierno, así como **ACCIONES INTERNAS** realizadas por el personal.

Generar un cambio real de comportamiento dentro de estos sistemas requiere **TRABAJAR EN TODAS LAS CAPAS**.

Trabajamos con personal del gobierno para crear herramientas, modelos y servicios integrales. También colaboramos con miembros de la población para integrar sus perspectivas en la toma de decisiones.

Nuestro objetivo es un futuro donde todos los servicios públicos se hagan con y para las personas.

**#PORLASPERSONAS**

# Pastel de capas de políticas públicas

## USO DEL SERVICIO

Los miembros de la población usan e interactúan con servicios para suplir sus necesidades

DISEÑADORES PUEDEN CREAR

Productos de uso de servicios, como una plataforma de inscripción fácil de usar

## PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El personal de atención directa interactúa con miembros de la población para representar y prestar servicios

DISEÑADORES PUEDEN CREAR

Herramientas para el aprendizaje y la prestación de servicios, como un sistema de seguimiento de clientes o un curso de capacitación

## MODIFICACIÓN DEL SERVICIO

Los miembros de la población sugieren cambios sobre cómo se ofrecen los servicios

DISEÑADORES PUEDEN CREAR

Herramientas de cambio en los servicios, como métodos para que los usuarios den su opinión

## OPERACIONES DEL SERVICIO

Los supervisores del servicio gestionan al personal de atención directa y los procesos operativos

DISEÑADORES PUEDEN CREAR

Protocolos de servicio y herramientas de datos, como un marco de elegibilidad o una plataforma de visualización de datos

## PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Los miembros de la población participan en decidir cómo se organizan y ofrecen los servicios

DISEÑADORES PUEDEN CREAR

Herramientas para tomar decisiones comunitarias, como una plataforma de presupuesto participativo

## PROGRAMAS Y SISTEMAS

La dirección del programa desarrolla programas y sistemas (incluyendo aspectos legales, de datos y tecnológicos) para administrar servicios.

DISEÑADORES PUEDEN CREAR

Modelos de implementación de políticas, como un modelo de colaboración entre agencias

## PARTICIPACIÓN POLÍTICA

Los miembros de la población elijen a los responsables de formular políticas e influir en las prioridades políticas

DISEÑADORES PUEDEN CREAR

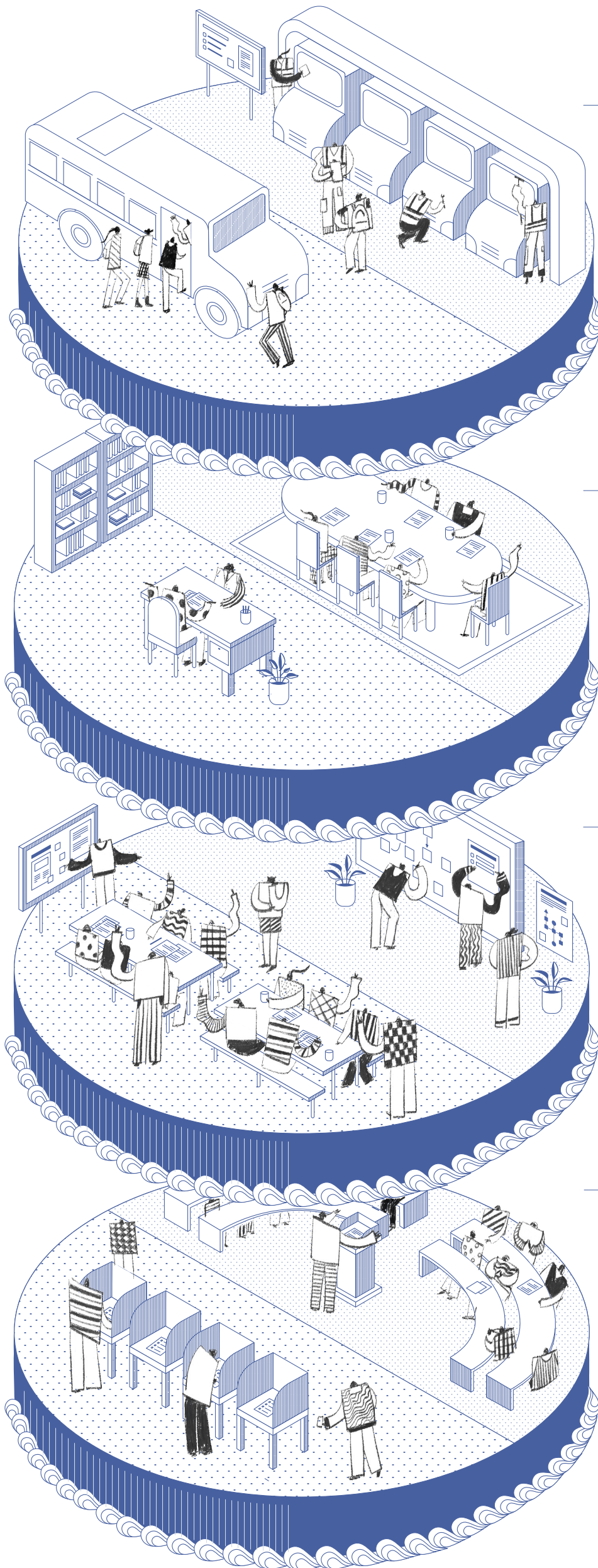
Productos de participación política, como un sistema de votación rediseñado

## POLÍTICAS PÚBLICAS

Los funcionarios públicos legislan políticas que determinan la creación de programas y sistemas

DISEÑADORES PUEDEN CREAR

Ideas de políticas públicas, como un nuevo fondo para financiar programas



# ¿Le interesa



trabajar  
con  
nosotros?

**¡CONTÁCTENOS!**

[publicpolicylab.org](http://publicpolicylab.org)

[@publicpolicylab](https://twitter.com/publicpolicylab)

[info@publicpolicylab.org](mailto:info@publicpolicylab.org)

---

**MEJORES SERVICIOS** para las **PERSONAS**