

APLICACIÓN DEL PENSAMIENTO DE DISEÑO E INNOVACIÓN PARA MEJORA DE SERVICIOS MUNICIPALES POST COVID

24 de noviembre de 2020

EVIDENCIA FOTOGRAFICA

Irazú Anguiano

angelica.esca...

Rosa Laura ...

jose luis palacio...

curso design thinking 2.pdf - Adobe Acrobat Pro DC

Inicio Herramientas material del curso d... x

7 / 13 72.8%

2. Lecciones aprendidas: cambios en los sistemas gubernamentales:

LA MAYOR PARTE DE NUESTROS SERVICIOS NO ESTÁN PREPARADOS PARA DAR UN BUEN SERVICIO A LA DISTANCIA.

NO HEMOS CAPACITADO A LA MAYOR PARTE DE NUESTROS SERVIDORES PARA LA POSIBILIDAD DE ATENDER DE MANERA REMOTA.

CUANDO SE JUNTAN LOS FACTORES DE PROBLEMAS DE INFRAESTRUCTURA, DE CAPACITACIÓN DE LOS FUNCIONARIOS, DE LA ADAPTACIÓN DE LOS MANUALES Y PROCESOS A TRAVÉS DE LA FORMA REMOTA; EMPEZAMOS A OBSERVAR COMO LAMENTABLEMENTE EL SISTEMA PÚBLICO NO ESTÁ PREPARADO PARA ENFRENTAR UNA CONTINGENCIA QUE IMPLICA QUE EL CIERRE PARCIAL DE LAS VENTANILLAS EN NUESTRO PAÍS

LA CULTURA DIGITAL EN EL PAÍS NO FACILITA EL TRÁNSITO HACIA LA NUEVA NORMALIDAD

LAS POLÍTICAS FEDERALES Y ESTATALES Y MUNICIPALES NO HAN COINCIDIDO

INCREMENTO DEL TRABAJO HOME OFFICE

LOS ESQUEMAS TRADICIONALES DE HORARIOS NO SON FUNDAMENTALES; IMPORTAN LOS RESULTADOS...

Participantes (109)

Buscar un participante

- IA Irazú Anguiano (Yo)
- A adelaida.mogollan (Anfitrión)
- j jose luis palacios blanco
- 5 5693073675
- AR Adán Rogelio Guerrero Ríos

Invitar Unmute Me

Chat

De gabriela zamora a Todos:
La tecnología nos esta rebasando a todos los que somos generaciones pasadas y está haciendo una sociedad pasiva físicamente.

De Ale Gómez a Todos:
exacto, todo fue improvisado con necesidad de estar dentro del servicio digital

Enviar a: ana.aguilard (En privado)

Escribir mensaje aquí...

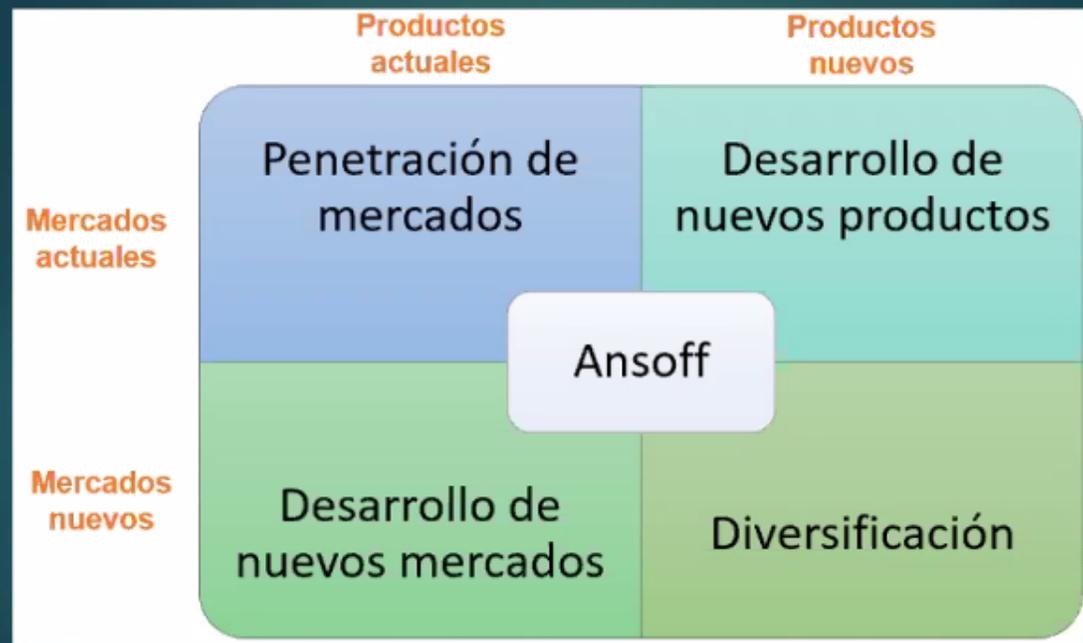
Cancelar silenciar ahora Iniciar video Participantes 109 Chat Compartir pantalla Grabar Reacciones Salir

Irazú Anguiano adelaida.mo... jose luis palacio... viridiana pimentel

curso design thinking 2.pdf - Adobe Acrobat Pro DC

Inicio Herramientas material del curso d... x

11 / 13 72.8%



Participantes (110)

Buscar un participante

- IA Irazú Anguiano (Yo)
- A adelaida.mogollan (Anfitrión)
- j jose luis palacios blanco
- AR Adán Rogelio Guerrero Ríos
- AO Adriana Ortiz

Invitar Unmute Me ...

Chat

operativa y nos corresponde inhibir eventos sociales y desalojar el lugar si no tienen el permiso correspondiente y si nos agreden ya que no creen en su totalidad que exista el virus y además infracción a los establecimientos por no cumplir con los horarios de cierre en cuanto a la venta de bebidas alcohólicas y nos cuestionan de que van a vivir

Enviar a: Todos

Escribir mensaje aquí...

Cancelar silenciar ahora Iniciar video Participantes 110 Chat Compartir pantalla Grabar Reacciones Salir

Participantes (107)

Buscar un participante

- A adelaida.mogollan (Anfitrión, yo)
- j jose luis palacios blanco
- 5 5693073675
- AR Adán Rogelio Guerrero Ríos
- AO Adriana Ortiz
- A AHML

Invitar Silenciar a todos

107

Seguridad Participantes Nueva función Poner en paus Anotar Control remoto Más

Está compartiendo la pantalla

Chat de grupo de Zoom

NO LO INTENTAN POR MIEDO

De Yolanda Gomez a Todos:
conuerdo con Nathaly, el sistema es amigable

De Montserrat López G. a Todos:
es claro para quienes están acostumbrados a usar internet, pero para muchos adultos mayores, es complicado y los hijos hicimos los trámites por ellos

De Paola Lopez IMJU a Todos:
la gente se tiene que acostumbrar a hacer las cosas diferentes

Enviar a: Todos (en sala de espera)

Escribir mensaje aquí...

eleró la pand

ancieros en México son y

La política pública del gobierno federal, innovación, sino al contrario, la inhibirá.

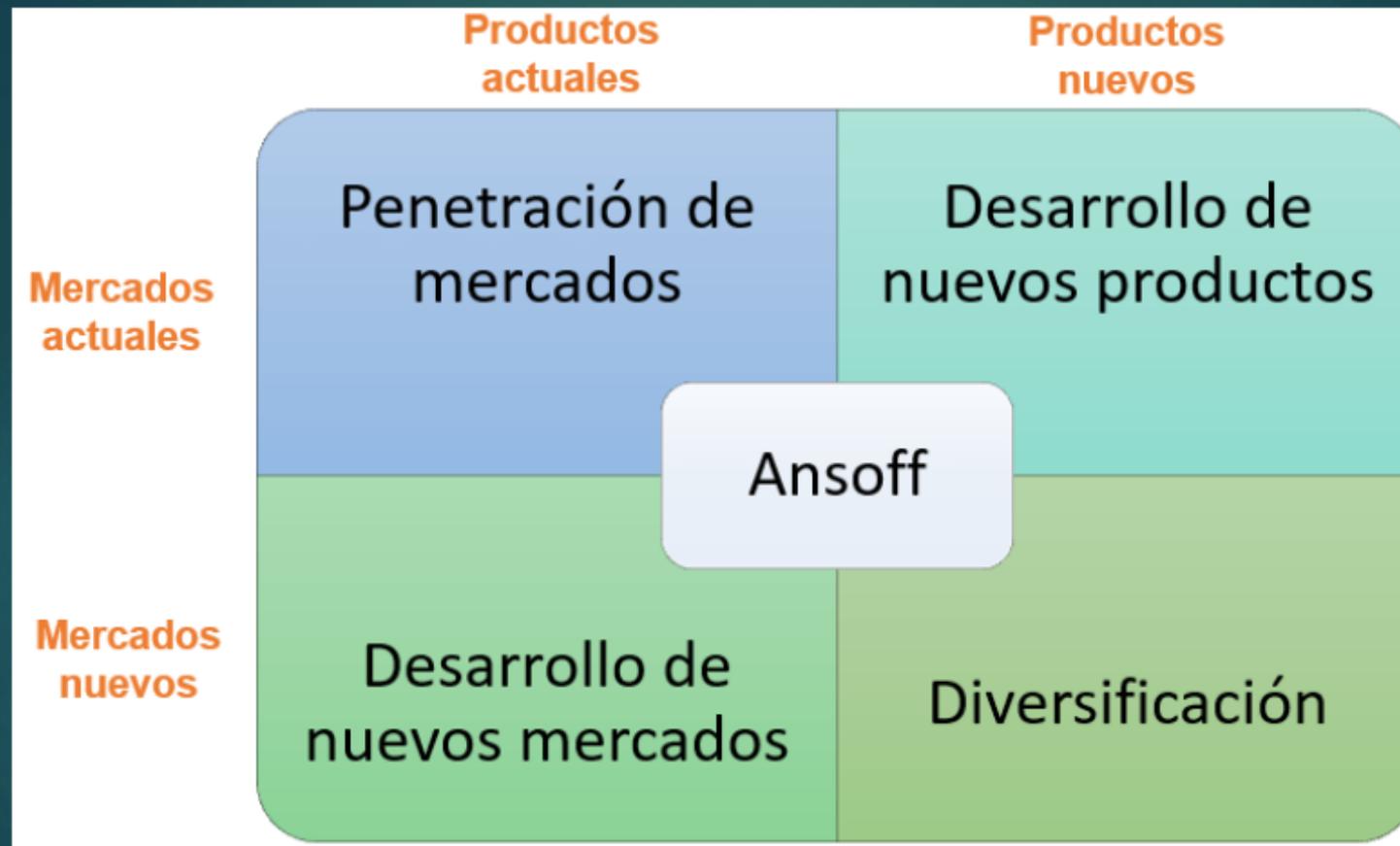
- ▶ Guanajuato y otros estados del Bajío y de economías más prósperas, buscarán alic de comercio.
- ▶ Los estados y municipios tendrán que general más ingresos propios y desregular, desregular, desregular.
- ▶ Los municipios como célula básica de convivencia tendrá que ser eficiente en el uso de recursos financieros.
- ▶ Construir ecosistemas de aprendizaje será la principal estrategia para esta transición

adelaida.mogollan

Rosa Laura Gomez ...

jose luis palacios blanco

Leslie Orozco

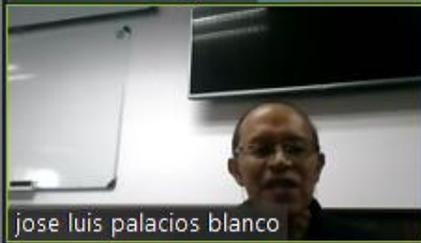


Video call interface showing three participants:

- adelaida.mogollan (top, muted)
- jose luis palacios blanco (middle)
- Diana Pérez Cárden... (bottom)

viridiana pimentel (bottom, muted)

adelaida.mogollan

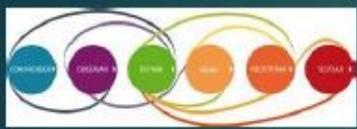


jose luis palacios blanco

Gilberto Garcia...



Nathaly Gonzalez Va...



- Definir el problema
- Aclarar quién es el usuario
- Priorizar este proyecto en términos de urgencia
- Determinar qué va a hacer de este proyecto un éxito
- Establecer un glosario de términos

Compre
r

Chat de grupo de Zoom

De Karla Arguello a Todos:
pero aquí estamos

De MA. DEL ROSARIO MARTINEZ RIVAS a Todos:
aquí estamos

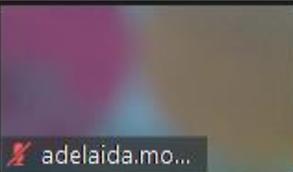
De Montserrat López G. a Todos:
no tenemos cámara :(

De Karla Arguello a Todos:
:D

De Ale Gómez a Todos:
sí

Enviar a: **Monserrat** (En privado)

Escribir mensaje aquí...



adelaida.mo...



jose luis palacio...



DANIELA LIB...



Ing Maria Libert...



Carlos Fernánde...



Activar el sonido original



Alejandra Rico Pérez

Participantes (108)

Buscar un participante

- MA MARCO A GONZALEZ ARIAS
- M marco.ortega
- M Maria Fernanda Guizar Núñez
- Mariana Murguía
- M mariana.murguia

Invitar Silenciar a todos

Chat de grupo de Zoom

traen patrones que se van quedando obsoletos.

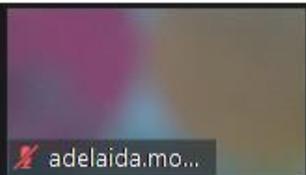
De Carlos Alberto Hernández Jaime a Todos: No lo alcance a anotar...

De Karla Arguello a Todos: yo tampoco :(

De Paola Lopez IMJU a Todos: hay que ser creativos para hacer el ejercicio

Enviar a: Monserrat (En privado)

Escribir mensaje aquí...



adelaida.mo...



Alejandra Rico P...



DANIELA LIB...

Ing Maria Libert...

Carlos Fernánde...



jose luis palacios blanco

Participantes (107)

Buscar un participante

- M marco.ortega
- M Maria Fernanda Guizar Núñez
- M Mariana Murguía
- M mariana.murguia
- MT Mauricio Torres

Invitar Silenciar a todos

Chat de grupo de Zoom

traen patrones que se van quedando obsoletos.

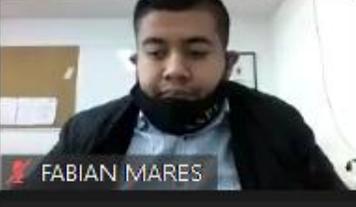
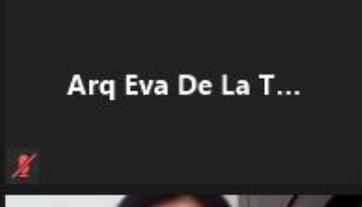
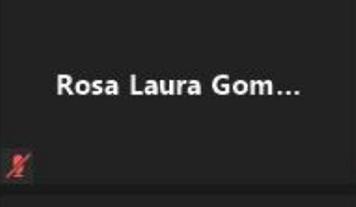
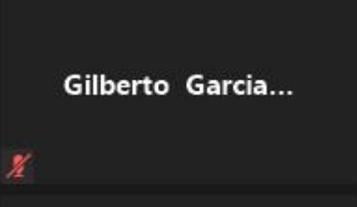
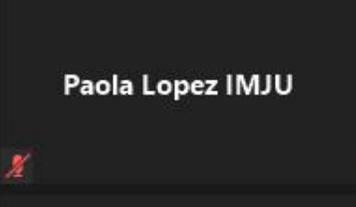
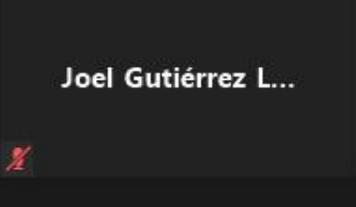
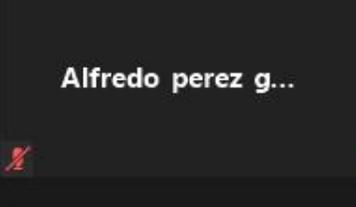
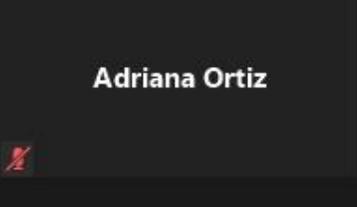
De Carlos Alberto Hernández Jaime a Todos: No lo alcance a anotar...

De Karla Arguello a Todos: yo tampoco :(

De Paola Lopez IMJU a Todos: hay que ser creativos para hacer el ejercicio

Enviar a: Monserrat (En privado)

Escribir mensaje aquí...

 Alejandra Rico Pérez	 adelaida.mogollan	 jose luis palacios bl...	 Diana Pérez Cár...	 angelica.escalante
 FISCALIZACION Y...	 Yael Judith Salda...	 Leslie Orozco	 Ana Landeros	 Adán Rogelio Gu...
 Araceli Piñón Vega	 FABIAN MARES	 Beto Quiroz	 Leticia Calderon ...	 Noé Chávez A...
 Arq Eva De La T...	 Rosa Laura Gom...	 Gilberto Garcia...	 Paola Lopez IMJU	 Alma Aidee Vall...
 Nathaly González	 Joel Gutiérrez L...	 Andrea Viridiana...	 Alfredo perez g...	 Adriana Ortiz

1/5

1/5

APLICACIÓN DEL PENSAMIENTO DE DISEÑO E INNOVACIÓN PARA MEJORA DE SERVICIOS MUNICIPALES POST COVID

25 de noviembre de 2020

EVIDENCIA FOTOGRAFICA

Material del curso design thinking 2.pdf - A

Archivo Edición Ver Firmar Ventana A

Inicio Herramientas Design_Thinking 1... Material del curso

Cancelar silen Iniciar video Seguridad Participantes Nueva función Poner en paus Anotar Control remoto Más

Está compartiendo la pantalla Deja de

3 / 13 73%

Contenido:

- ▶ 0. Presentación (9:00)
- ▶ 1. La nueva realidad
- ▶ 2. Lecciones aprendidas y construcción de escenarios.
- ▶ Receso (10:15 a 10:30)
- ▶ 3. La metodología DESIGN THINKING
- ▶ 4. Exposición de necesidades
- ▶ 5. Construcción de ejemplos.

Irazú Anguian

jose luís palacios blanco

Aaron Vera

Paco Marroquín

ES 09:14 a.m. 25/11/2020

1. Contexto: la nueva realidad

- ▶ la pandemia ha cambiado las actividades de la sociedad, empresas y gobierno y nos encontramos en la búsqueda de nuevas estrategias para la continuidad del servicio, en un escenario de reducción de presupuesto público en todos los niveles de gobierno.
- ▶ Son las épocas de cambio e incertidumbre donde se deben reinventar los procesos de servicio y la innovación como actitud vital, permite aplicar metodologías para diseñar creativamente...

Irazú Anguian

Daniel - IMJU

Hortensia Sánchez R...

Jose Luis Palacios Blanco

	Irazú Anguiano			luz patricia varg...
Yolys				
ANGELICA V SA...				
	Martín Esparza			
				lizette.corporales

Participantes (91)

Q Buscar un participante

- IA** Irazú Anguiano (Anfitrión, yo)
- j** jose luis palacios blanco
- LE** Luis Enrique López
- AA** Aarón Alvarado
- AV** Aaron Vera

Invitar Silenciar a todos ...

Chat

Cidovias

De **Gisela Sánchez Moreno** a **Todos**:
usarlas correctamente

De **jose.jimenez** a **Todos**:
En la Zona entre piletas, San Jose obrero, granada y San antonio existe un espacio que se instauró como espacio deportivo y se ha convertido en centro de distribución de drogas.

Enviar a: Todos

Escribir mensaje aquí...

	Irazú Anguiano			luz patricia varg...
Yolys				
ANGELICA V SA...				
Héctor Daniel G...				
				lizette.corporales

Participantes (91)

Q Buscar un participante

- IA** Irazú Anguiano (Anfitrión, yo)
- j** jose luis palacios blanco
- LE** Luis En... **Desactivar audio** **Más >**
- AA** Aarón Alvarado
- AV** Aaron Vera

Invitar Silenciar a todos ...

Chat

... ciudadanos peguen ahí sus anuncios y se evite que los pongan en el mobiliario urbano

De [graciela.gutierrez](#) a Todos:
INCLUIR AL CIUDADANO LE DA MAYOR CONFORMIDAD DE ATENCION

De [Héctor Daniel García](#) a Todos:
En el que se han ha obtenido muy buenas propuestas

Enviar a: Todos

Escribir mensaje aquí...

Participantes (92)

Buscar un participante

- IA Irazú Anguiano (Anfitrión, yo)
- Johana Berenice Martínez R...
- HD Héctor Daniel García
- j jose luis palacios blanco
- LE Luis Enrique López

Invitar Silenciar a todos

Chat

De Pablo Cesar Meza Rico a Todos:
Gracias Doctor, muy interesante.

De ANGELICA V SANTARUZ a Todos:
GRACIAS POR COMPARTIR SUS
CONOCIMIENTOS. SALUDOS A TODOS.

De luz patricia vargas lopez a Todos:
Muchas gracias!!!!

De SANDRA MEDINA a Todos:
Gracias muy interesante

Enviar a: Nelly Desarrollo S... (En privado)

Escribir mensaje aquí...

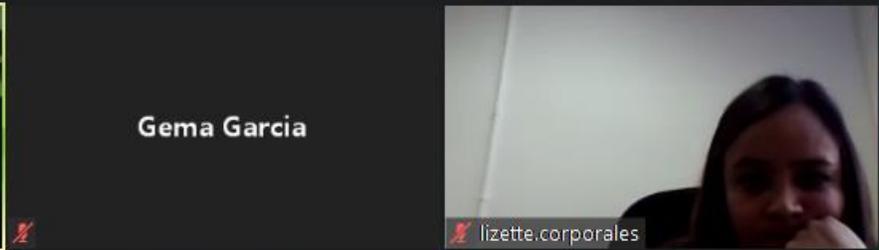


Video thumbnails for other participants:

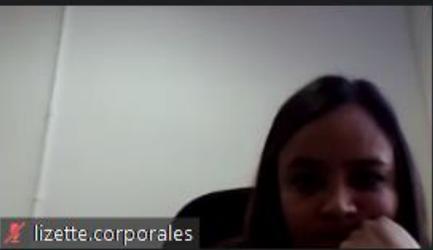
- Top right: Gema Garcia (video off)
- Middle left: lizette.corporales
- Middle right: Brenda E. Puente Ser...
- Bottom left: Debora Rendón
- Bottom right: Adriana Muñoz



jose luis palacios blanco



Gemma Garcia



lizette.corporales



Brenda E. Puente Servin



Debora Rendón



Adriana Muñoz



viridiana pimentel



Aurora Rey



Paco Marroquín



iPad (2) luz elena



Beatriz Adriana Garcia Neri



Daniel - IMJU



Hortensia Sánchez Rodríg...



kitziáh.hernandez



Miriam Arellano



Oscar Rojas



Héctor Daniel García



Octavio Boy



Rafael Centeno



Johana Berenice Martínez ...



Fabian Alcalá PC



Iván Escoto Lobato



Edgar Alexis Jiménez Nava...



Gisela Sánchez Moreno



Monserrat Gonzalez Buen...

LIC. MAYA

Karen Paulina H...

guadalupe.garcia

Nelly Desarrollo...

ANGELICA V SA...



Verónica Murguía

José Rodríguez

graciela.gutierrez

Luis Fabian Alcal...

Luis Enrique López



Lucia Horta



Monserrat Lemus



Nayeli Karina Ramirez Per...

ERIKA RAMIREZ...

ELIZABETH RAM...



MANUEL ALEJA...

pedro.tovar

CARTASNA

Juan Pablo Alvar...

Lourdes Armas

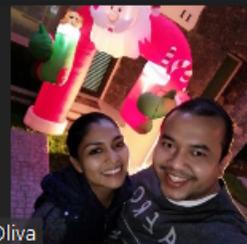


daniel.alcasio

Daniel Arriaga



Laura Lopez Munoz



Fatima Oliva

Victoria Barrientos



1. Contexto: la nueva realidad

- ▶ la pandemia ha cambiado las actividades de la sociedad, empresas y gobierno y nos encontramos en la búsqueda de nuevas estrategias para la continuidad del servicio, en un escenario de reducción de presupuesto público en todos los niveles de gobierno.
- ▶ Son las épocas de cambio e incertidumbre donde se deben buscar procesos de servicio y la innovación como actitud aplicar metodologías para diseñar creativamente...



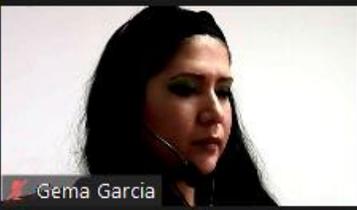
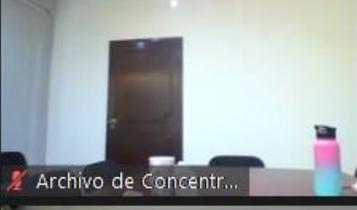
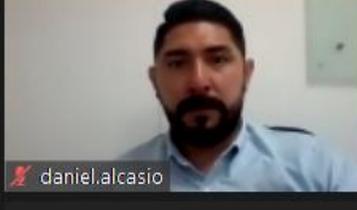
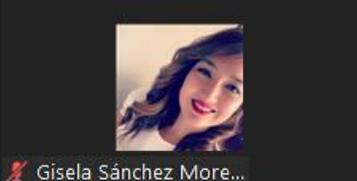
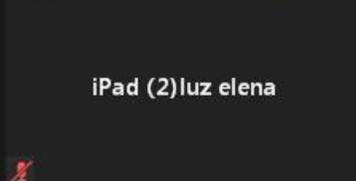
Aurora Rey

Participantes (91)

Buscar un participante

GG	Gema Garcia (Yo)		
IA	Irazú Anguiano (Anfitrión)		
AR	Aurora Rey		
j	jose luis palacios blanco		
AA	Aarón Alvarado		
AV	Aaron Vera		
AP	Abril Perez Picon		
	Adriana Muñoz		
A	agueda.valtierra		
AB	Alejandrina Becerra		
AV	ANGELICA V SANTARUZ		
AD	Archivo de Concentración		
BA	Beatriz Adriana Garcia Neri		
BE	Brenda E. Puente Servin		
CL	carolina Lopez		
C	CARTASNA		
CL	Claudia Lizbeth Moreno Ornelas		
D	DAH08		

Invitar Reactivar mi audio Levantar la mano

 jose luis palacios blanco	 Gema Garcia	 Brenda E. Puente Ser...	 viridiana pimentel	 Aurora Rey
 Paco Marroquín	 Hortensia Sánchez R...	 Oscar Rojas	 Héctor Daniel García	 Octavio Boy
 Iván Escoto Lobato	 Archivo de Concentr...	 jose jimenez	 Beatriz Adriana Garc...	 Adriana Muñoz
 kitziah.hernandez	 Miriam Arellano	 Montserrat Gonzalez ...	 daniel.alcasio	 Rafael Centeno
 Fabian Alcala PC	 Gisela Sánchez More...	 Oscar Fabian Sal...	 Verónica Murguía	 iPad (2) luz elena

¿Qué aceleró la pandemia del COVID 19?

- Los recursos financieros en México son y serán más limitados.
- La política pública del gobierno federal, no fomentará la inversión, sino al contrario, la frenará.
- Guatemala y otros estados del Sur y del Norte, por ser las economías más prósperas, buscarán escapar y crear región interna de comercio.
- Los estados y municipios tendrán que generar más ingresos propios y desarrollar, desarrollar, desarrollar.
- Los municipios como célula básica de convivencia tendrán que ser eficiente en el uso de recursos financieros.
- Construir resiliencia de aprendizaje será la principal estrategia para esta transición.

Material del curso design thinking 2.pdf - Adobe Acrobat Pro DC

Inicio Herramientas Design_Thinking 1... Material del curso ...

Favor alejar esta ventana de la pantalla

Cambios en los servidores públicos:

- ▶ Horarios flexibles.
- ▶ Esquemas de resultados y desempeño
- ▶ Disponibilidad de personal calificado en el entorno
- ▶ Contratos temporales vs contratos de base
- ▶ Reducción de prestaciones
- ▶ Importancia en entorno de salud y seguridad e higiene
- ▶ Importancia de prepararse y capacitarse y certificarse
- ▶ Enfermedades e incapacidades...

Grid of video thumbnails:

- jose luis palacios ...
- Gema Garcia
- Juan Pablo Alva...
- Victoria Barrien...
- Aurora Rey
- Paco Marroquín
- Hortensia Sánc...
- Oscar Rojas
- Héctor Daniel ...
- Octavio Boy
- Iván Escoto Lo...
- Archivo de Con...

Chat

comenzar a acutuar para que el cambio sea más fluido

De [Verónica Murguía](#) a Todos:
Es difícil para los ciudadanos en situación vulnerable el contar con los medios de tecnología y de preparación para integrarse a lo digital

De [Patricia Elías](#) a Todos:
Es correcto, hay que adaptarnos a trabajar por metas, proyectos son más visibles los resultados

De [Miriam Arellano](#) a Todos:
Es verdad los cambios son muchos, sin embargo parte de la adaptación es buscar la forma de hacerlo y no solo esperar a que nos den las herramientas que alguien más lo haga por mi o simplemente no hacer nada porque no hay los medios..

De [pedro.tovar](#) a Todos:
Aquí la clave de mucho de todo esto es y va ser a mi punto de vista sin lugar a dudas ser empatico y ponernos en los zapatos del usuario o ciudadano..al final de cuentas también nosotros que tenemos la gran oportunidad de ser servidores públicos somos ciudadanos!! *empaticos

De [LIC. MAYA](#) a Todos:
SUGERENCIA: QUE SE PUDIREA EN CADA DEPENDENCIA, APOYO PARA HACER TRÁMITES DE PLATAFORMA PARA QUIENES SE LES COMPLICA ESTE TIPO DE PROCESOS...

Cancela silenciar ahora Detener video Participantes 99 Chat Compartir pantalla Grabar Reacciones Salir