

Cátedra Diseño de Servicios para la Ciudadanía

Entidad colaboradora:

Ayuntamiento de Zaragoza.

El Ayuntamiento de Zaragoza tiene entre sus objetivos estudiar de forma prospectiva nuevos servicios a prestar a la ciudadanía, siempre de acuerdo a sus competencias, o realizar propuestas de mejoras en los servicios ya existentes –bien de la eficacia, la eficiencia, la satisfacción de los usuarios o la forma de prestación–; actividades que pueden impulsarse a través de la colaboración con la Universidad.

Alcalde de Zaragoza:

Pedro Santistevé Roche.

Creación:

14 de diciembre de 2017.

Director:

Rubén Rebollar Rubio (Escuela de Ingeniería y Arquitectura).

Contacto:

Rubén Rebollar Rubio
rebollar@unizar
tel.: 976 761 910



Objetivos:

Realizar trabajos para el diseño de nuevos servicios a los ciudadanos por parte del Ayuntamiento de Zaragoza, como para la mejora de los ya existentes. Trabajos e informes vinculados a la organización y forma de prestación, eficacia, eficiencia y satisfacción de las personas en los servicios seleccionados. Desarrollar políticas de formación práctica y de divulgación, dirigidas tanto a los estudiantes universitarios como a los profesionales del sector público y al conjunto de la sociedad, en el ámbito de diseño de servicios para la ciudadanía. Aprovechar la prestación de los servicios municipales en Zaragoza como campo y escenario de aprendizaje e investigación de los alumnos de la Universidad en esta materia (trabajos de la asignatura «Diseño de Servicios» del Master Universitario en Ingeniería de Diseño de Producto, trabajos fin de grado, trabajos de investigación y/o tesis doctorales, prácticas...). Crear, a medio plazo, el Observatorio de Funcionamiento de Servicios del Ayuntamiento, que permita realizar una serie de estudios periódicos sobre el funcionamiento de los servicios que presta el Ayuntamiento de Zaragoza.

Actividades del curso 2017-2018:

Docencia:

- ◆ *Charla de Ion Iriarte Azpiazu sobre «Casos de Éxito en Implantación de diseño de servicios» en la asignatura Diseño de Servicios del Master Universitario de Ingeniería de Diseño de Producto. Enero.*

I+D+i:

- ◆ *Estudio sobre los servicios de recogida de basuras y limpieza viaria del Ayuntamiento de Zaragoza. Abril a diciembre de 2018.*

Cursos y jornadas:

- ◆ *Curso «Diseño de Servicios» para personal del Ayuntamiento de Zaragoza. Junio.*

Difusión:

<http://otri.unizar.es/es/catedra/catedra-diseno-de-servicios-para-la-ciudadania>

Cátedra Diseño de Servicios para la Ciudadanía

Entidad colaboradora:

Ayuntamiento de Zaragoza.

El Ayuntamiento de Zaragoza tiene entre sus objetivos estudiar de forma prospectiva nuevos servicios a prestar a la ciudadanía, siempre de acuerdo a sus competencias, o realizar propuestas de mejoras en los servicios ya existentes –bien de la eficacia, la eficiencia, la satisfacción de los usuarios o la forma de prestación–; actividades que pueden impulsarse a través de la colaboración con la Universidad.

Alcalde de Zaragoza:

Jorge Azcón Navarro.

Creación:

14 de diciembre de 2017.

Director:

Rubén Rebollar Rubio (Escuela de Ingeniería y Arquitectura).

Contacto:

Rubén Rebollar Rubio
rebollar@unizar.es
tel.: 976 761 910



Objetivos:

Realizar trabajos para el diseño de nuevos servicios a los ciudadanos por parte del Ayuntamiento de Zaragoza, como para la mejora de los ya existentes. Trabajos e informes vinculados a la organización y forma de prestación, eficacia, eficiencia y satisfacción de las personas en los servicios seleccionados. Desarrollar políticas de formación práctica y de divulgación, dirigidas tanto a los estudiantes universitarios como a los profesionales del sector público y al conjunto de la sociedad, en el ámbito de diseño de servicios para la ciudadanía. Aprovechar la prestación de los servicios municipales en Zaragoza como campo y escenario de aprendizaje e investigación de los alumnos de la Universidad en esta materia (trabajos de la asignatura «Diseño de Servicios» del Master Universitario en Ingeniería de Diseño de Producto, trabajos fin de grado, trabajos de investigación y/o tesis doctorales, prácticas...). Crear, a medio plazo, el Observatorio de Funcionamiento de Servicios del Ayuntamiento, que permita realizar una serie de estudios periódicos sobre el funcionamiento de los servicios que presta el Ayuntamiento de Zaragoza.

Actividades del curso 2018-2019:

I+D+i:

- ◆ Realización del trabajo de investigación: «Rediseño del servicio de recogida de residuos y limpieza en la ciudad de Zaragoza».
- ◆ Realización del trabajo de investigación: «Análisis de la gestión municipal del cementerio de Zaragoza y sus servicios funerarios».
- ◆ Realización del trabajo de investigación: «Análisis de la gestión municipal del servicio de grúa de Zaragoza».

Cursos y jornadas:

- ◆ 2.ª edición del Curso «Diseño de Servicios para la Ciudadanía», dirigido a personal del Ayuntamiento de Zaragoza. Duración: 20 horas. Número de estudiantes: 20. Escuela de Ingeniería y Arquitectura, noviembre.
- ◆ 3.ª Edición del Curso «Diseño de Servicios para la Ciudadanía», dirigido a áreas de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Zaragoza. Duración: 20 horas. Número de estudiantes: 13. Escuela de Ingeniería y Arquitectura, junio.

Otros:

- ◆ Charla «Service Design: Aprendizajes», a cargo de Ion Iriarte, profesor de la Universidad de Mondragón, dirigida a estudiantes de la asignatura «Diseño de Servicios», del Master Universitario en Ingeniería en Diseño de Producto, 14 de enero.
- ◆ Presentación de tres comunicaciones en el Congreso Internacional de Ingeniería de Proyectos acerca de los trabajos de investigación realizados. Málaga, julio.

Difusión:

<http://catedraserviciosciudadania.unizar.es/>

Cátedra Diseño de Servicios para la Ciudadanía

Entidad colaboradora:

Ayuntamiento de Zaragoza.

El Ayuntamiento de Zaragoza tiene entre sus objetivos estudiar de forma prospectiva nuevos servicios a prestar a la ciudadanía, siempre de acuerdo a sus competencias, o realizar propuestas de mejoras en los servicios ya existentes –bien de la eficacia, la eficiencia, la satisfacción de los usuarios o la forma de prestación–; actividades que pueden impulsarse a través de la colaboración con la Universidad.

Alcalde de Zaragoza:

Jorge Azcón Navarro.

Creación:

14 de diciembre de 2017.

Director:

Rubén Rebollar Rubio (Escuela de Ingeniería y Arquitectura).

Contacto:

Rubén Rebollar Rubio
rebollar@unizar.es
tel.: 976 761 910



Objetivos:

Realizar trabajos para el diseño de nuevos servicios a los ciudadanos por parte del Ayuntamiento de Zaragoza, como para la mejora de los ya existentes. Trabajos e informes vinculados a la organización y forma de prestación, eficacia, eficiencia y satisfacción de las personas en los servicios seleccionados. Desarrollar políticas de formación práctica y de divulgación, dirigidas tanto a los estudiantes universitarios como a los profesionales del sector público y al conjunto de la sociedad, en el ámbito de diseño de servicios para la ciudadanía. Aprovechar la prestación de los servicios municipales en Zaragoza como campo y escenario de aprendizaje e investigación de los alumnos de la Universidad en esta materia (trabajos de la asignatura «Diseño de Servicios» del Master Universitario en Ingeniería de Diseño de Producto, trabajos fin de grado, trabajos de investigación y/o tesis doctorales, prácticas...). Crear, a medio plazo, el Observatorio de Funcionamiento de Servicios del Ayuntamiento, que permita realizar una serie de estudios periódicos sobre el funcionamiento de los servicios que presta el Ayuntamiento de Zaragoza.

Actividades del curso 2019-2020:

Docencia:

- ◆ Realización de trabajos prácticos por los estudiantes de la asignatura «Diseño de Servicio» del Master Universitario en Ingeniería de Diseño de Producto. Temáticas: Deslocalización de la grúa, nueva tarjeta familiar de transporte colectivo, satisfacción de los usuarios de los centros de fitness municipales y nuevo centro social de Zaragoza Vivienda en Parque Goya.
- ◆ Realización de trabajos de módulo por los estudiantes de 3.º del Grado en Ingeniería de Diseño Industrial y Desarrollo de Producto. Temáticas: La soledad no deseada, el nuevo servicio Bizi y nuevos conceptos de contenedores de residuos.

I + D + i:

- ◆ Realización del proyecto de investigación «Diseño de una plataforma para la gestión de las concesiones demaniales» para el Área de Servicios Públicos y Movilidad del Ayuntamiento de Zaragoza.
- ◆ Realización del proyecto de investigación «Diseño de una plataforma de co-creación ciudadana Zaragozaidea» realizada para la Oficina Técnica de Participación, Transparencia y Gobierno Abierto del Ayuntamiento de Zaragoza.

Cursos y jornadas:

- ◆ 4.ª edición del Curso «Diseño de Servicios para la Ciudadanía». 20 horas de duración, dirigido al Área de Instalaciones Deportivas y Zaragoza Deporte Municipal, 17 alumnos. Escuela de Ingeniería y Arquitectura, diciembre.

Otros:

- ◆ Premio Caixabank «Entra en Acción», otorgado en la Gala de los Premios del Deporte Aragonés 2019, celebrada en febrero de 2020.
- ◆ Presentación de una comunicación en el Congreso Internacional de Ingeniería de Proyectos, acerca de las barreras para la introducción del diseño de servicios en las administraciones públicas. Alcoy (Alicante), julio.

Difusión:

<http://catedraserviciosciudadania.unizar.es/>