

INTERLINK: democratizando la cocreación de servicios públicos

Un servicio público es cualquier servicio destinado a satisfacer necesidades específicas de los miembros de una comunidad¹. Los servicios públicos están a disposición de las personas dentro de una jurisdicción gubernamental, ya que se prestan directamente a través de organismos del sector público o a través de la financiación pública a empresas privadas u organizaciones voluntarias. Incluso cuando los servicios públicos no se prestan ni se financian públicamente, suelen estar sujetos a una regulación que va más allá de la que se aplica a la mayoría de los sectores económicos por razones sociales y políticas.

El proyecto INTERLINK H2020 pretende superar las barreras que impiden a las Administraciones Públicas reutilizar y compartir servicios públicos con agentes externos (empresas, centros de investigación o ciudadanía) combinando las ventajas de dos enfoques a menudo opuestos:

- > Enfoque «*descendente/top-down*» en el que la Administración Pública tiene la responsabilidad principal de crear estos servicios de acuerdo con las directivas de la UE, buscando a veces el apoyo de la ciudadanía para tareas específicas de diseño o prestación.
- > Enfoque «*ascendente/bottom-up*» en el que la ciudadanía se autoorganiza y presta servicios de base en los que el Gobierno/Administración Pública no desempeña ningún papel activo en las actividades cotidianas, pero puede proporcionar un marco facilitador.

Para ello, INTERLINK fomenta la:

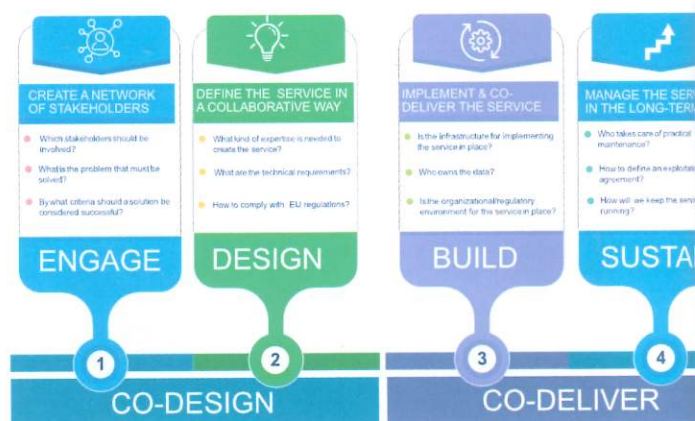
- > **COLABORACIÓN Y REUTILIZACIÓN.** La plataforma INTERLINK ofrece un entorno digital colaborativo que facilita la gestión integral de los procesos de coproducción entre las

Administraciones Públicas, los agentes privados y la ciudadanía, y promueve la reutilización del *software* y conocimiento para la prestación de servicios públicos. Los INTERLINKERS son piezas de conocimiento o *software* que un equipo de cocreadores puede reutilizar y personalizar para prestar servicios.

- > **CODISEÑO Y COPRESTACIÓN.** INTERLINK ofrece una guía paso a paso para la coproducción y la coprestación de servicios públicos, junto con directrices, consejos y plantillas que facilitan la colaboración de los diferentes actores.

La principal contribución de Deusto en INTERLINK ha sido el diseño y creación del Entorno de Colaboración, una herramienta web diseñada para guiar a equipos de cocreadores a aplicar la metodología de coproducción de INTERLINK y facilitar su adopción y aplicación en la coproducción de nuevos servicios públicos.

Julen Badiola
Daniel Silva
Roberto Carballedo
Igone Porto
Noémi Kalocsay
Diego López-de-Ipiña
 DEUSTEK5-MORElab



¹ <https://doi.org/10.2307%2F975969>