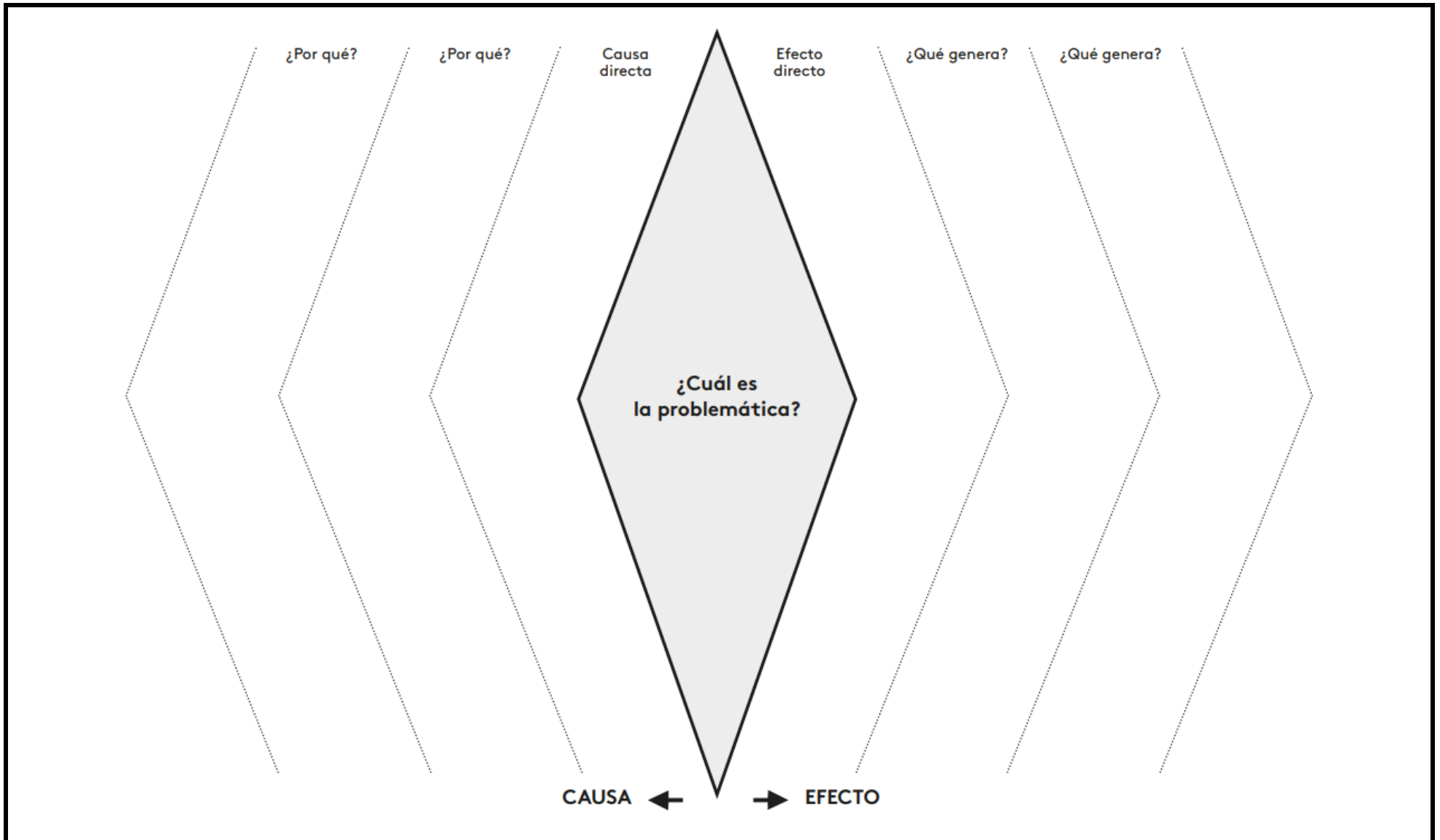


CRITERIOS PARA ELEGIR UN BUEN PUNTO DE PARTIDA

PROBLEMAS	NIVEL DE CONOCIMIENTO SOBRE:			¿ES UN BUEN PUNTO DE PARTIDA?
	CAUSAS DEL PROBLEMA	SOLUCIONES PARA RESOLVER EL PROBLEMA	IMPACTO DE RESOLVER EL PROBLEMA	

Fuente: Laboratorio de Gobierno (2018) Guías para transformar el Estado chileno ¿Cómo podemos resolver problemas públicos a través de Proyectos de Innovación?

ANÁLISIS CAUSA – EFECTOS



Fuente: Laboratorio de Gobierno (2018), Guías para transformar el Estado chileno ¿Cómo podemos resolver problemas públicos a través de Proyectos de Innovación?

EXPLORACIÓN DE USUARIAS/OS

Perfil demográfico: edad, estado civil, familia, hijos, educación, ocupación, nacionalidad-etnia, enfermedad, situación de discapacidad	<i>Dibuja aquí tu persona</i> 	Una cita que lo caracterice
Perfil geográfico: dónde vive, dónde trabaja/estudia, en qué viaja	Nombre: 	Expectativas: ¿cuál es su experiencia ideal con el servicio?
Perfil tecnológico: usuario internet, dispositivos, aplicaciones, redes sociales, juegos, cable, prepago/plan, etc.	Perfil conductual: intereses, actividades, hobbies, personalidad, valores, creencias	

DEFINICIÓN DE DESAFÍO

PROBLEMA U OPORTUNIDAD

DEFINICIÓN DEL DESAFÍO (PREGUNTA DE DISEÑO)

- | | | |
|--|--|--|
| ☐ Aumentar alcance. | ☐ Focalizar emociones. | ☐ Llevar a un extremo. |
| ☐ Explorar lo opuesto. | ☐ Cuestiona un supuesto. | ☐ Crear una analogía. |

Elemento deseable + Espacio de acción acotado (usuarios, espacio geográfico, temporalidad, etc.).

¿Cómo podríamos _____ ?

IMPACTO QUE SE BUSCA LOGRAR

RESUMEN DE LA SOLUCIÓN

¿Qué es la solución?	¿Para quién es la solución?
¿Para qué es la solución?	¿Qué valor agrega a los usuarios respecto de lo que hoy existe?

Principales acciones de los usuarios				
Principales puntos de contacto				
Principales acciones de la institución				

Fuente: Laboratorio de Gobierno (2018) Guías para transformar el Estado chileno ¿Cómo podemos resolver problemas públicos a través de Proyectos de Innovación?

DISEÑO DE PROTOTIPO CONCEPTUAL ORIENTADO A LA EMPATÍA

¿Qué conductas, formas de pensar, creencias se buscan comprender mejor? <i>Qué se desea aprender sobre las personas. Cuáles son los supuestos que se desean testear.</i>	Tareas y participación <i>¿Qué harán las personas para generar insights necesarios? Estas tareas pueden ser creadas, o bien pueden ser cosas que ocurren a diario en sus vidas.</i>	¿Qué funcionó? ¿Qué podría mejorar?
¿Con quién se probará el prototipo? <i>Personas que van a experimentar o probar el prototipo. Individualizar por nombre o grupo según categorías, comportamiento, contexto, etc.</i>	Captura <i>Cómo se van a capturar los resultados para que puedan ser observados y discutidos.</i>	¿Qué preguntas surgieron? ¿Qué nuevas ideas surgieron?

DISEÑO DE PROTOTIPO SENSORIAL ORIENTADO A LA SOLUCIÓN

¿Qué solución vas a prototipar?	Escenario <i>Contexto, lugar, o situación.</i>	¿Qué funcionó?
¿Con quién se probará el prototipo? <i>Personas que van a experimentar o probar el prototipo. Individualizar por nombre o grupo según categorías, comportamiento, contexto, etc.</i>	Artefactos <i>Cosas físicas o digitales en la experiencia.</i>	¿Qué podría mejorar?
¿Qué hipótesis se están testeando? <i>Qué debe ser validado para que tu solución funcione.</i>	Roles <i>Personas involucradas en la creación de la experiencia.</i>	¿Qué preguntas surgieron? ¿Qué nuevas ideas surgieron?

VIAJE DEL USUARIO

USUARIO: _____ SERVICIO: _____

	ANTES	DURANTE	DESPUÉS
¿Qué hace el usuario? 			
¿Con qué / quiénes interactúa el usuario? <i>(canales, funcionarios, objetos, puntos de contacto)</i>			
Emociones ¿Cómo se siente?	    		

Fuente: Laboratorio de Gobierno (2018) Guías para transformar el Estado chileno ¿Cómo podemos resolver problemas públicos a través de Proyectos de Innovación?

STORYBOARD

 Nombre: _____ Edad: _____ Ocupación: _____ Motivación interna: _____		Historia/contexto:	
1	2	3	4
5	6	7	8

MATRIZ DE RIESGO

Categoría	Descripción	Probabilidad Alto – Medio – Bajo	Impacto Alto – Medio – Bajo	Riesgo Probabilidad x Impacto	Acción de mitigación o contención
Políticos y comunicacionales					
Administrativos					
Técnicos					
Organizacionales					
Otros					

PLAN DE IMPLEMENTACIÓN

ENTENDIMIENTO

1. ¿Qué problema/oportunidad tiene la organización? [problemas]
2. ¿A quién/es afecta? [usuarios/beneficiarios]
3. ¿Cuáles son las causas del problema? [causas]

OBSERVACIÓN

4. ¿Existe evidencia que justifique el problema? ¿Cómo se podría obtener esta evidencia? [evidencia]

PUNTOS DE VISTA

5. ¿Cómo se podrían resolver el problema? [posibles soluciones]
6. ¿Cuál es la lógica causal que permite argumentar que los problemas pueden ser resueltos con esas soluciones? [teoría del cambio]
7. ¿Cuáles serían los principales indicadores para medir el cambio? [métricas]
8. ¿Qué personas/instituciones estarían dispuestas a apoyar la solución? [adeptos]
9. ¿Qué personas/instituciones podrían verse afectadas por la solución? [críticos]

IDEACIÓN

10. ¿Cómo funcionarían las soluciones? [experiencia usuaria]
11. Para que esto ocurra, ¿quién dentro de dónde tiene que hacer qué? [actores de cambio]
12. ¿Con quién se debería establecer una relación estratégica? [aliados]
13. ¿Por qué hacer esta solución ahora? [tiempo]
14. ¿Existen actores que podrían verse 'afectados' por la solución? [efectos secundarios]
15. ¿Qué está faltando en esta solución? [brechas no cubiertas]
16. ¿Qué recursos físicos, humanos, intelectuales y monetarios se requieren? [recursos y actividades]

PLANIFICACIÓN

17. ¿Cuál es el programa a 2 años para materializar las soluciones? [próximos pasos]
18. ¿Cuál es la estructura de costos, sustentabilidad financiera y beneficios sociales asociados? [beneficios y costos sociales]
19. ¿Qué puede salir mal? [riesgos]
20. ¿Cómo lograr el compromiso para adoptar el cambio? [compromiso]