

**Capacitación y acompañamiento institucional para la innovación pública para el diseño de procesos, productos y servicios con el enfoque de ciencias del comportamiento, “Design Thinking” y diseño centrado en las personas las personas.**

**Presentada por Impacto Colectivo-AED**

**Objetivo** El objetivo de esta capacitación es brindar herramientas a las instituciones públicas para diseñar productos y servicios e implementar procesos institucionales **el enfoque de ciencias del comportamiento, “Design Thinking” y diseño centrado en las personas las personas.**

**Periodo** 22 de octubre- 05 de diciembre de 2018.

Al finalizar la capacitación, se desarrolla una sesión de evaluación el día 5 de diciembre.

**Lugar** Sede de AED en Sabana Sur, Oficentro la Sabana, edificio 6, piso 2

**Horario** De 8:30 a.m. a 3:30 p.m.

**Cupos** 18 personas.

**Costo por persona: US\$1755\***

\*Descuento de 5% para grupos de 5 y más personas.

## Presentación

Cada vez más se hace necesario que las instituciones públicas tengan las habilidades en materia de diseño, planificación, implementación y mejora de servicios innovadores que pongan a disposición de la ciudadanía la información y las herramientas necesarias para integrar actitudes y comportamientos innovadores en los diferentes ámbitos de su vida cotidiana.

Los desafíos sociales, económicos y culturales planteados por una cultura de innovación pública en Costa Rica, exigen soluciones sistémicas que logren comprender la relación entre toma de decisiones y los comportamientos de las personas y la influencia los contextos en los que actúan las y los usuarios de los servicios de los diferentes servicios públicos. Igualmente, es importante revisar los productos y servicios dirigidos a la ciudadanía desde el lente del diseño universal, para desechar diseños basados en posibles prejuicios y suposiciones.

La Alianza Empresarial para el Desarrollo (AED) es una organización sin fines de lucro que busca la sostenibilidad y competitividad del país, a través de la promoción de modelos de negocios responsables y sostenibles en las empresas.

AED guía al sector empresarial público y privado a considerar principios de sostenibilidad como parte de su gestión, reduciendo impactos negativos y maximizando impactos positivos en la sociedad, el ambiente y la economía (AED, 2017).

AED ofrece un proceso de capacitación de ocho sesiones interdependientes. Mediante esta capacitación se brindan herramientas y habilidades para la innovación de servicios, productos y/o procesos institucionales mediante el enfoque de ciencias del comportamiento, “Design Thinking” y el diseño centrado en las personas usuarias de los servicios públicos y productos.

A continuación, se presentan los principales elementos de las metodologías de capacitación para la innovación, que propone desarrollar AED para el diseño de soluciones innovadoras en los servicios públicos y procesos institucionales

## 1. Capacitación en temas de Innovación pública

Innovar en materia de servicios públicos y procesos institucionales requiere nuevas formas de hacer las cosas. Innovar hacia “dentro” implica reflexionar sobre los procedimientos y la conceptualización que guían el diseño de productos y servicios. Al integrar procesos de diseño centrado en las personas, las instituciones llegan a la conclusión de que también se puede innovar al rediseñar la forma en que se organizan los recursos financieros y las habilidades y los conocimientos de los funcionarios públicos que trabajan en los distintos departamentos implicados en un proceso o en un producto.

Pensar la innovación hacia “afuera” implica diseñar tomando en cuenta los comportamientos, los hábitos y las actitudes de las personas usuarias en los distintos ámbitos de su vida cotidiana. Igualmente implica innovar la construcción de alianzas y la co creación con múltiples actores institucionales, empresariales, académicos y de la sociedad civil.

El proceso de innovación no puede ser exitoso si no abarca los primeros pasos: el encuadre (framing) o la forma en que se leen los contextos de las personas y se diagnostican los desafíos en materia de los servicios públicos y la respuesta institucional que requiere la ciudadanía. Este

encuadre es clave pues marca la pauta en que se diseñan los servicios y en que se gestionarán las comunicaciones institucionales hacia los usuarios. Si el diseño parte de un encuadre errado o parcializado, no importa cuántos fondos y tiempo se inviertan, los procesos de innovación no serán efectivos.

En la primera sesión de la capacitación, las personas se apropian de los componentes de innovación en el sector público y conocen experiencias exitosas de innovación pública en diferentes continentes. Además, se promueve una reflexión distinta -desde el enfoque de ciencias del comportamiento- sobre las barreras que pueden estar obstaculizando que la oferta institucional esté siendo aprovechada de forma oportuna por los usuarios y usuarias y las razones – ya sea de diseño, planificación de los servicios o bien, hábitos y comportamientos de los usuarios o una combinación de estos factores- que pueden estar limitando el impacto de los servicios y programas institucionales en la vida de las personas. Esta reflexión previa permitirá tener en cuenta los contextos y las condiciones en que las personas se desempeñan -o no- integrando comportamientos y actitudes como usuarios de los servicios públicos, entre otros.

---

## 2. Capacitación en el Enfoque de las ciencias del comportamiento

La sesión dos de la capacitación se dedica a que las personas se apropien del enfoque de las ciencias del comportamiento y las puedan aplicar de forma específica al ámbito de acción de su institución pública u organización.

Conocido en inglés como Behavioural Economics, el enfoque de las ciencias del comportamiento es una herramienta clave para el éxito de las políticas públicas y programas que buscan impactar el comportamiento de las personas. Este enfoque orienta a las y los tomadores de decisión a basar el diseño de políticas, programas y servicios, en la evidencia que existe sobre los mecanismos más efectivos para transformar de forma permanente, el comportamiento de las personas.

Este enfoque parte de la evidencia de que muchas acciones de las personas responden a actos automáticos que no se basan en decisiones racionales ni en el análisis de información y/o evidencias, sino en hábitos profundamente interiorizados que se expresan en una actitud de “default” (Fuente: [NESTA](#))

Entre otras cosas, se advierte sobre la insuficiencia de distribuir información clara o visibilizar estadísticas. Más bien, se señala que para transformar los hábitos es necesario comprender cómo opera el peso del contexto y de los actos automatizados en las personas y facilitar el camino para que los nuevos comportamientos se integren cuanto antes como hábitos, de forma que se constituyan en actos automáticos (actitud default).

Un aliado importante en la transformación de los comportamientos es el aprendizaje entre pares tiene peso a lo largo de toda la vida. Por ello, incluso en la edad adulta se siguen adquiriendo actitudes y comportamientos al observar y emular a otras personas.

Las ciencias del comportamiento especifica cuatro factores que deben tener las políticas que quieran generar cambios efectivos y permanentes en el comportamiento de las personas:

- a. **Fácil:** las personas van a elegir las opciones que impliquen menos esfuerzos, por ello suelen actuar “en automático” más de lo que suelen tomar decisiones racionales basadas en datos y evidencias. Es necesario que las actitudes que se buscan promover desde los productos o servicios públicos se constituyan en hábitos igualmente sencillos que no impliquen un gran esfuerzo de toma de decisión.
- b. **Atractivo:** cuando se quieran promover buenas prácticas en la vida cotidiana, se deben idear mecanismos para llamar y retener la atención de las personas. Vincular las ofertas de las políticas y los mensajes clave al diseño de espacios y la atracción visual suelen mejorar el éxito de las mismas.
- c. **Social:** mostrar que una acción o actitud es popular y ha sido exitosa en alguna parte de la población, genera mayores posibilidades de que otras personas las integren en sus hábitos, pues hay un fuerte peso del aprendizaje entre pares.
- d. **A tiempo:** existen momentos en que las personas estarán más receptivas a integrar cambios, por ejemplo el inicio del año, algunas festividades socioculturales, etc. La temporalidad también es un factor clave para lograr transformaciones en el comportamiento de las personas.

El enfoque de las ciencias del comportamiento permite descifrar las causas para que una persona integre o no prácticas seguras y actitudes que se buscan promover desde distintos servicios públicos y productos. Este enfoque puede mejorar la forma en que se diseñan, implementan y se adaptan los servicios y los productos pensados para promover actitudes y comportamientos en las personas, de forma que se integren soluciones para una fácil apropiación de las prácticas seguras por parte de las y los usuarios de los servicios públicos y distintos productos y de diversos grupos sociales, en general.

### 3. Capacitación para el diseño de soluciones, productos y servicios con la metodología “Design Thinking ” y el diseño centrado en las personas las personas.

De la sesión 3 a la sesión 8, la capacitación se centra en el proceso de “Design Thinking”, incorporando elementos de las ciencias del comportamiento.

El Design Thinking es una metodología que toma elementos de los procesos industriales y del pensamiento sociológico y etnográfico, para diseñar soluciones, productos y servicios que respondan a las realidades de las personas usuarias, aprovechando los recursos tecnológicos para idear diseños universales y accesibles.

El Design Thinking tiene como punto de partida el contexto de las personas para quienes se está diseñando el servicio. Requiere en primer lugar una profunda empatía con las personas para y con quienes se diseña, la generación de una gran cantidad de ideas –y la selección de algunas-, la construcción de muchos prototipos, poner en discusión las ideas y prototipos que se han logrado diseñar.

En la última década, el Design Thinking ha sido más utilizado para diseñar propuestas de servicios públicos, promoviendo la co creación de soluciones junto con la ciudadanía y aprovechando la diversidad de recursos tecnológicos presentes en los países.

Los procesos de diseño y planificación de los productos y servicios mediante el Design Thinking incluye cinco fases: empatizar con usuarios, definir el problema, idear soluciones, prototipar y por último, testeo y evaluación. La propuesta de capacitación puede requerir ajustes algunos de los pasos y actividades previstas y se pueden adaptar según las necesidades de cada institución.

Para ofrecer soluciones relevantes y efectivas en materia de servicios públicos, es necesario conocer la realidad de las y los usuarios y clientes. Por ello, las y los funcionarios requieren estar capacitados para diseñar servicios públicos, programas institucionales o productos con una mirada de empatía. La empatía es clave para entender que el desafío que se trata de resolver no se puede diseñar desde el escritorio de una institución, sino que se requiere co crear con la ciudadanía.

De la forma en la que se aborda y se piensa el diseño de la solución, depende la posibilidad de llegar a soluciones innovadoras o no. Un elemento central debe ser la capacidad de poner las ideas a prueba y de esta forma, poder recibir la realimentación de usuarios/as y/o clientes. Por ejemplo, implementar prototipos (pequeña escala) de las propuestas de producto, servicios o nuevos procedimientos y probar si van a funcionar o no. El diseño centrado en las personas puede mejorar la efectividad de un servicio o un producto de la institución, y permite replantear el momento en que se conceptualiza y se anuncia (publicita) hasta el momento en que se brinda el servicio a las personas usuarias.

Los cinco pasos del enfoque de “Design Thinking” son:

1. **Empatía:** propone que las personas que están diseñando una solución innovadora vayan al espacio en el que se encuentran las personas para quienes diseñan la solución, aprender a observar los contextos, establezcan conversaciones horizontales con estas personas y logren entender sus perspectivas y sus necesidades. La respuesta del cómo y el qué la tienen las personas a quienes está dirigida la solución diseñada.
2. **Definición:** encuadrar y definir el desafío de forma correcta es la única vía para que la solución propuesta también sea la correcta. Se busca tener un punto de vista (PV) sobre el desafío viable y tener claro el desafío del proyecto de innovación.
3. **Idear:** a partir de la definición del desafío, se pueden diseñar múltiples ideas. Se combinan pensamientos racionales y la imaginación y se descubren áreas inesperadas en las que las personas participantes tiene capacidad de innovar.
4. **Prototipar:** el prototipado es un proceso de mejora que permite generar aún más ideas mientras que se construyen objetos, artefactos, tecnologías que acercan las personas participantes a lograr una solución innovadora. Es ideal que los prototipos diseñados puedan tener interacción con las y los usuarios, ponerse a prueba, adaptarse y mejorarse con base en la realimentación de las personas para quienes se diseña una solución.

El proceso de prototipado permite poner a prueba las soluciones con un costo manejable y generar conversaciones y reflexiones sobre cómo alcanzar la solución más efectiva.

5. **Evaluar/ Testear:** evaluar las soluciones diseñadas permite redefinir y afinar el Punto de Vista sobre el desafío acordado en el paso 2 (PV). En la fase de testeo es ideal generar un ambiente para que tanto funcionarios como usuarias/os de los servicios públicos puedan interactuar con los prototipos. Lo ideal es que en esas interacciones no medien explicaciones que puedan predisponer los resultados de la evaluación. La fase de testeo brinda más oportunidades para aprender de las y los usuarios y acercarse a las soluciones más adecuadas. (Fuente: [Stanford Design School](#)).

AED incluye un acompañamiento para diseñar la estrategia de comunicación sobre la iniciativa de innovación y se elaboraría un documento que sistematice el proceso. Las personas que participen en el proceso de capacitación podrán desarrollar las primeras cuatro fases del Design Thinking. El acompañamiento de AED se extiende hasta la planificación del proceso de testeo y evaluación de los prototipos diseñados por las personas capacitadas.

La fase de testeo y evaluación de las soluciones que han sido diseñadas es clave, pues los procesos de innovación más efectivos están basados en la experiencia de los usuarios, buscan construir desde las perspectivas y las necesidades de las personas para quienes se busca la solución innovadora y promueven una participación abierta en la que instituciones y público en general puede integrarse al proceso de testeo y evaluación de las distintas soluciones.

Al finalizar el proceso de capacitación, la institución puede definir diseño sus propios mecanismos para integrar la innovación en más procesos y servicios, y para implementar la solución diseñada a una mayor escala.

El proceso de Design Thinking necesariamente hará que las personas que se capaciten tengan mejores herramientas para:

- a) **Aprender de los fracasos:** los errores han sido experimentos para alcanzar la solución efectiva.

- b) **Hacer:** las ideas deben moverse del ámbito de la teoría hacia algo tangible, de forma que las ideas se traduzcan en servicios, tecnología o artefactos con los que las personas puedan interactuar y puedan dar realimentación.
- c) **Confianza creativa:** es necesario confiar en las ideas y en la capacidad de concretarlas.
- d) **Aceptar la incertidumbre:** aunque no es cómodo, es importante aceptar que el proceso exploratorio hacia una solución innovadora está cargado de dudas.
- e) **Liderazgo optimista:** Quienes lideran la búsqueda de la innovación deben mantener una visión optimista y confiar en las posibilidades que encierra el proceso que se ha emprendido. La innovación es posible si los equipos responsables de innovación presentan una actitud optimista, constructiva y experiencial.

Es fundamental que en el proceso hacia una solución innovadora dentro de una institución u organización, se puedan romper no solamente las metodologías tradicionales, sino también algunos esquemas mentales y algunas perspectivas, incluso dentro de los equipos responsables de la innovación.

El enfoque de “Design Thinking” aporta rutas efectivas para la innovación social. En el caso de la innovación pública, este enfoque permite centrar el diseño en las necesidades y las realidades de las personas, quienes en última instancia, deben ejercer las acciones y actitudes preventivas.

El objetivo de esta capacitación es brindar herramientas a las instituciones públicas para diseñar productos y servicios e implementar procesos institucionales **el enfoque de ciencias del comportamiento, “Design Thinking” y diseño centrado en las personas las personas.**

#### Actividades de la capacitación

Las actividades descritas en la Tabla 1 incluyen tareas relativas a la comunicación del proceso de innovación. Cuando las soluciones diseñadas arrojan buenos resultados y estos logran comunicarse de manera estratégica, resulta más sencillo obtener apoyo y en los diferentes niveles de la institución, el gobierno y las y los usuarios.

Durante las dos primeras semanas de la capacitación, es necesario sostener dos sesiones semanales.

A partir de la tercera semana, existen tareas que deben cumplirse entre una sesión presencial y otra -especialmente lecturas cortas- lo cual explica las distancias de ocho días entre algunas sesiones.

Si bien, las sesiones de capacitación terminan el 28 de noviembre, se solicita a las personas que participaron del proceso, que asistan a una sesión final en la que se evalúa el proceso y se presenta una sistematización del mismo. En este caso, dicha sesión se ha programado para el 5 de noviembre.

## 1. Actividades, descripción, alcance y roles de AED

A continuación se describen los objetivos de las actividades, así como los alcances que cada actividad en la capacitación en innovación pública mediante el Design Thinking, las ciencias del comportamiento y el diseño centrado en las personas. Se agregan las tareas de AED para cada una de las actividades.

Tabla 1. Actividades, descripción, alcance y roles de AED				
ACTIVIDAD	FECHA	OBJETIVOS	ALCANCES DE LA ACTIVIDAD	TAREAS DE AED
Taller de introducción al Enfoque de innovación Pública: Parte 1	22-10	<p>Conocer y analizar las características y tendencias en innovación pública.</p> <p>Revisar condiciones necesarias para las experiencias exitosas de innovación pública.</p> <p>Discutir los escenarios que conforman un proceso de innovación con el diseño centrado en las personas: incertidumbre, sensibilización, intercambios entre análisis abstractos y prototipado, etc.</p>	Familiarizar a las personas participantes con los enfoques de ciencias del comportamiento, "Design Thinking" y diseño centrado en las personas para la innovación de servicios, productos y procedimientos para la innovación.	<p><u>Previo a la sesión:</u> Preparar la metodología de la reunión de asistencia técnica.</p> <p><u>En la sesión:</u>  Presentar los contenidos del enfoque de innovación pública y diseño centrado en las personas.</p> <p><u>Facilitar la sesión. Posterior a sesión:</u> Sistematizar la metodología y los resultados de la actividad.</p>

<p>Taller de introducción al Enfoque de innovación Pública</p> <p>Selección del área desafío que requiere una respuesta de innovación: Parte 2</p>	<p>22-10</p>	<p>Delimitar el desafío que requiere una respuesta o solución innovadora.</p> <p>Delimitar el desafío con base en acuerdos sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• el área a abordar.</li> <li>• Población</li> <li>• Elemento o elementos a atender con las soluciones de innovación (procedimientos institucionales, productos, servicios, comportamientos, etc.).</li> </ul>	<p>Conocer los mecanismos planteados por el enfoque de economía del comportamiento y de “Design Thinking” para definir el desafío a atender.</p> <p>Se define el desafío siguiendo el método de preguntas centradas en el objetivo de la innovación.</p> <p>Se toma en cuenta que el desafío debe ser objeto de una o un conjunto de soluciones que puedan ser prototipado.</p>	<p><u>Previo a la sesión:</u> Preparar la metodología de la reunión de asistencia técnica.</p> <p><u>En la sesión:</u> Orientar la delimitación del desafío siguiendo la metodología de “Design Thinking”. Facilitar la sesión.</p> <p><u>Posterior a la sesión:</u> Sistematizar la metodología y los resultados de la actividad.</p>
<p>Taller de introducción al Enfoque de innovación Pública: Parte 3</p> <p>Caracterizar el ecosistema en el que se ubica el desafío</p>	<p>22-10</p>	<p>Analizar datos, diagnósticos y evidencias disponibles sobre el desafío seleccionado.</p> <p>Identificar actores vinculados al desafío seleccionado.</p>	<p>Se revisan experiencias previas de programas que buscaban atender el desafío seleccionado.</p> <p>Se analizan estas experiencias previas desde la perspectiva de la Ciencias del comportamiento y el “Design Thinking”.</p> <p>Se proponen formas de adaptar y re adecuar estas experiencias.</p>	<p><u>Previo a la sesión:</u> Preparar la metodología de la reunión de asistencia técnica.</p> <p><u>En la sesión:</u> Aportar herramientas metodológicas para la caracterización del desafío desde la perspectiva de diseño centrado en las personas.</p> <p>Facilitar la revisión y actualización de los datos y diagnósticos existentes.</p>

			<p>Se complementa la delimitación del desafío con la identificación de más actores vinculados.</p> <p>Se revisan las habilidades necesarias en un equipo de innovación pública.</p>	<p><u>Posterior a la sesión:</u> Sistematizar los resultados de la actividad.</p>
<p>Sesión 2.</p> <p>Introducción a las ciencias del comportamiento</p>	<p>25 - 10</p>	<p>Se discuten los elementos de la ciencias del comportamiento.</p> <p>Se promueve la apropiación de dichos elementos mediante la aplicación de los mismos al ámbito de los servicios y productos de las instituciones públicas que participan en la capacitación.</p>	<p>Se pone en discusión la innovación en servicios y programas desde el enfoque de Ciencias del comportamiento. Se revisan los principios básicos de este enfoque como son: <b>Fácil, Atractivo, Social y a Tiempo.</b></p> <p>Se conocen los elementos del mapa de empatía y las preguntas para acercarse al Punto de Vista del Usuario.</p>	<p><u>Previo a la sesión:</u></p> <p>Preparar la metodología de la reunión de asistencia técnica.</p> <p><u>En la sesión:</u></p> <p>Brindar la inducción a las personas participantes con apoyo de personas expertas en Ciencias del comportamiento y Diseño centrado en las personas.</p> <p><u>Posterior a la sesión:</u> Sistematizar la metodología y los resultados de la actividad.</p>
<p>Sesión 3.</p> <p>Diálogo con usuarios mediante las preguntas del Mapa de Empatía y las preguntas para acercarse al Punto de Vista del Usuario.</p>	<p>29- 10</p>	<p>Se implementan procesos de entrevistas a usuarios y usuarias de servicios y programas que brinda la institución.</p> <p>(salida al “campo”)</p>	<p>Se obtienen datos sobre las experiencias y necesidades de las personas usuarias.</p>	<p><u>Previo a la sesión:</u></p> <p>Preparar las preguntas del Mapa de empatía y las preguntas para acercarse al Punto de Vista del Usuario.</p> <p><u>En la sesión:</u></p> <p>El personal de AED no participa directamente de la sesión.</p> <p><u>Posterior a la sesión:</u> Promover la integración de los datos recopilados en el proceso de capacitación en Design Thinking y diseño centrado en las personas.</p>



<p>Sesión 4. Inducción a la metodología de Design Thinking.</p> <p>Implementación del paso 1 y 2.</p>	<p>1-11</p>	<p>Inducción al “Design Thinking ” y Diseño centrado en las personas aplicados a la innovación de productos y procesos institucionales.</p> <p><b>Implementación del Paso 1</b></p> <p><b>Empatía:</b> propone que las personas que están diseñando una solución innovadora vayan al espacio en el que se encuentran las personas para quienes diseñan la solución, aprender a observar los contextos, establezcan conversaciones horizontales con estas personas y logren entender sus perspectivas y sus necesidades. La respuesta del cómo y el qué la tienen las personas a quienes está dirigida la solución en materia de Se aplican ejercicios en torno a la empatía y definición del problema.</p> <p>En el paso de empatía se implementa el Persona Map, el Mapa de Empatía, el ejercicio para establecer el Punto de Vista de Usuario y el ejercicio para establecer las necesidades ocultas del usuario.</p> <p><b>Implementación del Paso 2</b></p> <p><b>Sesión para la Definición:</b> encuadrar y definir el desafío de forma correcta es la única vía para que la solución propuesta también sea la correcta. Se busca tener un punto de vista (PV) sobre el desafío viable y tener claro el desafío del proyecto de innovación.</p> <p>En el paso de definición se implementa el ejercicio de saturación y el paso de agrupar y relacionar.</p> <p>Durante ambos pasos se implementa el ejercicio de identificación de necesidades y hallazgos ocultos.</p>	<p>Se discuten las iniciativas de innovación pública y programas institucionales desde el “Design Thinking ” y el diseño centrado en las personas. Se revisan los principios básicos de este enfoque como son:</p> <p><b>Empatía, Definir, Idear, Prototipar, Testear.</b></p> <p>Se define el proceso de trabajo.</p> <p>Se definen las poblaciones a las que se quieren incluir en el planteamiento de soluciones.</p> <p>Se definen las técnicas con las que se desarrollará el proceso de empatía.</p> <p>Se inicia un trabajo de campo: observación, diálogo y reconocimiento de la perspectiva de las y los usuarios.</p>	<p><u>Previo a la sesión:</u></p> <p>Preparar la metodología de la reunión de asistencia técnica.</p> <p><u>En la sesión:</u></p> <p>Brindar la inducción a las personas participantes con apoyo de personas expertas en “Design Thinking ” y Diseño centrado en las personas.</p> <p><u>Posterior a la sesión:</u> Sistematizar la metodología y los resultados de la actividad.</p>
---	-------------	--	---	---

<p>Sesión 5.</p> <p>Implementación de paso 3 de Design Thinking</p> <p>Ideación</p>	<p>9-11</p>	<p><b>Implementación del Paso 3</b></p> <p><b>Taller para Idear:</b> a partir de la definición del desafío, se pueden diseñar múltiples ideas.</p> <p>Se combinan pensamientos racionales y la imaginación y se descubren áreas inesperadas en las que las personas participantes tienen capacidad de innovar.</p>	<p>Se hace lluvia de ideas sobre productos, servicios y procesos.</p> <p>Las personas participantes eligen las ideas que deben prototiparse.</p> <p>Se define un cronograma para el proceso de prototipado.</p> <p>Se toman acuerdos sobre los recursos necesarios para el proceso de prototipado.</p>	<p><u>Previo a la sesión:</u> Preparar la metodología para el Paso 3 ideación</p> <p><u>En la sesión:</u> Facilitar la sesión para garantizar que el diseño del plan genere las condiciones para implementar el enfoque de “Design Thinking”.</p> <p><u>Posterior a la sesión:</u> Sistematizar los resultados de la sesión.</p>
<p>Sesión 6.</p> <p>Implementación de paso 4 de Design Thinking</p> <p><b>Prototipado</b></p>	<p>21-11</p>	<p><b>Implementación del paso 4 Prototipar:</b> el prototipado es un proceso de mejora que permite generar aún más ideas mientras que se construyen objetos, artefactos, tecnologías que acercan a las personas capacitadas a lograr una solución innovadora.</p> <p>Es ideal que los prototipos diseñados puedan ser sometidos a interacción con las y los usuarios, ponerse a prueba, adaptarse y mejorarse con base en la realimentación de las personas para quienes se diseña una solución. El proceso de prototipado permite poner a prueba las soluciones con un costo manejable y generar conversaciones y reflexiones sobre cómo alcanzar la solución más efectiva.</p>	<p>Se construyen y “arman” las ideas seleccionadas.</p> <p>Se reorienta constantemente el diseño de dichas soluciones al enfoque de ciencias del comportamiento, “Design Thinking”, así como a las posibilidades de prototipado.</p> <p>Estos prototipos deben tener características que permitan que usuarias/os interactúen con los prototipos (servicios, productos, etc).</p>	<p><u>Previo a la sesión:</u> Preparar la metodología para el Paso 4 prototipar</p> <p><u>En la sesión:</u> Facilitar la sesión para garantizar que el diseño del plan genere las condiciones para implementar el enfoque de “Design Thinking”.</p> <p><u>Posterior a la sesión:</u> Sistematizar los resultados de la sesión.</p>
<p>Sesión 7.</p> <p><b>Planificación de la implementación del paso 5</b></p> <p>Planificación para la implementación del quinto paso con el enfoque de “Design Thinking” aplicado a la innovación pública.</p>	<p>28-11</p>	<p>Se ponen en discusión los prototipos y la relevancia de los mismos.</p> <p>Se seleccionan prototipos con las características para ser escalados.</p> <p><b>Planificación de la implementación del paso 5</b></p> <p><b>Evaluar/ Testear:</b> evaluar las soluciones diseñadas permite redefinir y afinar el Punto de Vista sobre el desafío acordado en el paso 2 (PV).</p> <p>En la fase de testeo es ideal generar un</p>	<p>Se hace una evaluación conjunta de las soluciones de innovación.</p> <p>Se define el cronograma y el presupuesto.</p> <p>Se proponen mecanismos para integrar la realimentación de las y los usuarios y los resultados de la evaluación.</p> <p>Se proponen estrategias para escalar los prototipos exitosos.</p>	<p><u>Previo a la sesión:</u> Preparar la metodología para el Paso 4 prototipar</p> <p><u>En la sesión:</u> Facilitar la sesión para garantizar que el diseño del plan genere las condiciones para implementar el enfoque de “Design Thinking”.</p> <p><u>Posterior a la sesión:</u> Sistematizar los resultados de la sesión.</p>

		<p>ambiente para que tanto funcionarios como clientes puedan interactuar con los prototipos. Lo ideal es que en esas interacciones no medien explicaciones que puedan predisponer los resultados de la evaluación.</p> <p>La fase de testeo brinda más oportunidades para aprender de las y los usuarios y acercarse a las soluciones más adecuadas. (Fuente: <a href="#">Stanford Design School</a>).</p>		
<p>Sesión 8.</p> <p>Presentación de la sistematización y valoración del proceso</p>	5-12	<p>Conocer la sistematización del proceso. Brindar retroalimentación y recomendaciones.</p>	<p>AED entrega una sistematización del proceso que acompañó y facilitó.</p> <p>Se valora la relevancia del proceso de capacitación para las personas y sus instituciones u organizaciones.</p> <p>Se establecen recomendaciones para nuevos procesos similares.</p>	<p>Preparar un informe de sistematización del proceso.</p> <p><u>En la sesión:</u></p> <p>Presentar el informe del proceso de asistencia técnica</p> <p>Recomendaciones a las organizaciones e instituciones en relación al proceso y siguientes pasos.</p>