

Caja de Herramientas de Innovación - GOLAB

Control de cambios

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
01	28 de junio de 2023	Creación del documento

Método de Elaboración	Revisa	Aprueba
El presente documento se construyó en mesas de trabajo con los integrantes del Laboratorio de Innovación GOLAB de la Subsecretaría de Gobernabilidad y Garantía de Derechos, con el apoyo de Diana Zambrano del equipo de Gestión de Conocimiento y Observatorios de la Oficina Asesora de Planeación.	Daniel René Camacho Sánchez Subsecretario para la Gobernabilidad y Garantía de Derechos Yamile Espinosa Galindo Profesional OAP – Analista del proceso	Gabriel Felipe Angarita Serrano Jefe Oficina Asesora de Planeación Caso Hola No. 328040

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”

1. INFORMACIÓN GENERAL

Propósito

El presente instructivo es un conjunto de orientaciones para el uso de herramientas de innovación en la Secretaría Distrital de Gobierno que tienen como fin combinar la creatividad y la colaboración de los servidores públicos de la entidad, lo que permitirá entender desafíos públicos complejos, cambiantes, ambiguos e inciertos, en entornos que presenten diferentes retos o desafíos en cuanto a la disponibilidad de recursos (tiempo, infraestructura, presupuestos, tecnologías, etc.) y construir nuevas respuestas ante ellos.

Las herramientas pueden ser usadas en cualquier entorno donde sea propicio innovar. Para ello, se requiere que la unidad de innovación presente un pensamiento motivado y dispuesto a ampliar el horizonte para encontrar siempre la mejor ruta frente a los retos que se presentan en su área o dependencia.

Responsable

Subsecretario(a) para la Gobernabilidad y Garantía de Derechos
Jefe(a) Oficina Asesora de Planeación

Glosario

- **Facilitación:** es un esfuerzo transparente caracterizado por la honestidad y la intención positiva. Un facilitador cree que todos poseen una sabiduría innata que puede aprovecharse y canalizarse para el bien de la sociedad. Con esta premisa, un espacio de facilitación siempre tendrá como objetivo fomentar la cooperación y el compromiso. Los facilitadores abogan por el empoderamiento y la participación para que los grupos transiten en conjunto sus preguntas o retos y se apropien de manera colectiva de los resultados de sus deliberaciones.
- **Unidades de innovación:** Espacios para promover la innovación. Dependiendo de las necesidades y requerimientos de la Alcaldía Local, pueden ser centros de innovación o laboratorios de innovación.

Siglas

- **GOLAB:** Laboratorio de Innovación de la SDG.
- **OAP:** Oficina Asesora de Planeación de la SDG
- **SDG:** Secretaría Distrital de Gobierno

2. INSTRUCCIONES

1. ORIENTACIONES GENERALES

Las herramientas de innovación a las que refiere este instructivo tendrán valor en la medida que sean utilizadas en un contexto de facilitación.

En el libro “Advanced Facilitation Strategies Tools Techniques to Máster Difficult” de Ingrid Bens, se encuentran conceptos y estrategias que recomendamos tener presente en estos ejercicios de facilitación.

A continuación, proveemos los mínimos recomendados y necesarios para llevar a cabo un proceso de facilitación:

1. Adelanta la preparación de la logística, así como la selección de los métodos y herramientas que se ajusten mejor al contexto, pero es flexible para cambiarlos cuando se hace necesario.
2. Demuestra empatía y asertividad frente a los sentimientos de las personas, conectando desde la emoción para trabajar luego desde la razón.
3. Reconoce la importancia de las dinámicas de la entidad.
4. Se comunica de forma efectiva, seleccionando las preguntas apropiadas, observando y escuchando activamente a los participantes.
5. Promueve el respeto por los valores de los demás.
6. Hace planes, pero está dispuesto a cambiarlos.
7. Entiende que es importante divergir para converger, pero también ve lo micro y lo macro.
8. Reconoce e identifica las expectativas de los participantes y ajusta los objetivos y el alcance del ejercicio para obtener los mejores resultados, sin olvidar que hay valor en los detalles.
9. Considera que el estilo de liderazgo es importante.
10. Promueve un clima de motivación y optimismo realista, alentando el buen humor.
11. Recuerda a los participantes el objetivo principal constantemente.
12. Provoca la participación con preguntas poderosas y escucha activa.
13. Evalúa los ejercicios realizados y valora la retroalimentación de los participantes.
14. Captura y documento las reacciones, emociones y visiones de las conversaciones entre líneas.
15. Promueve la participación de todas las personas, procura que se sientan cómodas, y que reconozcan los comentarios y experiencias de los demás.
16. Se hace responsable del desarrollo sistemático y constante de sus habilidades y conocimientos

2. CICLO DE INNOVACIÓN ASOCIADAS AL USO DE LAS HERRAMIENTAS

El conjunto de herramientas de innovación presentadas por medio de estas instrucciones están asociadas a los momentos del Ciclo de Innovación detallado dentro del Manual GCN-M007 *Manual del Laboratorio de Innovación-GOLAB*, y permiten desarrollar lo previsto en el procedimiento GCN-P005 *Generación, producción y cultura de compartir y difundir el conocimiento dentro de la entidad*, el cual se constituye en dos grandes partes: por un lado, la comprensión del problema a través de la empatía para generar inspiración en servidores públicos y usuarios y de allí, por otro lado, poder idear soluciones, probarlas y escalarlas de acuerdo con los resultados obtenidos; de esta manera herramientas como: Mapa de empatía, Journey Mapping, Mapa de Actores, Hechos y percepciones, permiten generar inspiración sobre los actores involucrados en el proceso o servicio que se busca comprender,

Caja de Herramientas de Innovación - GOLAB

mientras que herramientas como AEIOU, Carnaval de ideas, Canva, Teoría del Cambio, fomentan la posibilidad de generar ideas, converger en ellas o clarificarlas para tener soluciones a los diferentes problemas o retos en los que se busca innovar.

Esta orientación no implica que el área o dependencia deba desarrollar un ciclo de innovación para utilizar una de las herramientas presentadas, sino que es una explicación de como está asociada la herramienta dentro del ciclo de innovación planteado por el Laboratorio de Innovación -GOLAB, e igualmente se recomienda complementar las herramientas de manera que puedan surtir un proceso creativo.

3. INSTRUCCIONES DE USO DE CAJA DE HERRAMIENTAS DE INNOVACIÓN GOLAB

Una vez comprendido el papel de la innovación y la relevancia de los procesos de facilitación para desarrollar espacios de diálogo, participación y co-construcción, se detalla cada una de las nueve herramientas de esta caja y como se relacionan con el ciclo de innovación.

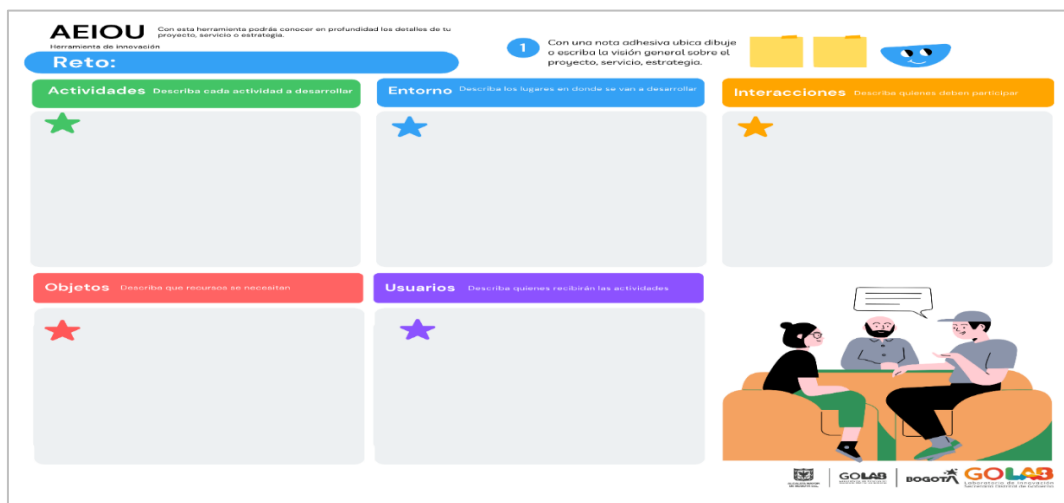
Cabe señalar que los usos aquí expuestos son sugerencias, con base en las aplicaciones más comunes de acuerdo con las metodologías de innovación más populares; sin embargo, como todo en la innovación, se puede ajustar y adaptar al uso que se considere apropiado según la metodología que se elija y de acuerdo con cada contexto particular.

4. HERRAMIENTAS DE INNOVACIÓN

a) HERRAMIENTA AEIOU

¿De qué se trata la herramienta?

El instrumento AEIOU (actividades, entornos, interacciones, objetos y usuarios) permite llevar a cabo observación e interpretación para ampliar la comprensión del contexto práctico en el cual tiene lugar el reto que se quiere solucionar.



AEIOU Con esta herramienta podrás conocer en profundidad los detalles de tu proyecto, servicio o estrategia.

Reto: Con una nota adhesiva ubica dibuje o escriba la visión general sobre el proyecto, servicio, estrategia.

Actividades Describe cada actividad a desarrollar

Entorno Describe los lugares en donde se van a desarrollar

Interacciones Describe quienes deben participar

Objetos Describe que recursos se necesitan

Usuarios Describe quienes realizan las actividades

GOLAB BOGOTÁ

Caja de Herramientas de Innovación - GOLAB

¿Para qué es?

Es una herramienta que permite comprender el contexto propio del proceso que se está analizando. Permite codificar hechos y datos, y crear modelos que permitirán la construcción de un producto, servicio o solución innovadora.

¿Cuándo usarla?

Es una herramienta útil cuando es necesario ampliar la comprensión de los factores del contexto que influyen una situación o proceso determinado

¿Qué se necesita para aplicarla?

Lienzo AEIOU, Papel, Bolígrafo.

Duración estimada:

2 horas.

¿Cómo se usa?

1. Conformar un grupo de usuarios o protagonistas del reto que tenga información clave del proceso y el contexto sobre el cual se va a trabajar.
2. Organiza un encuentro que tenga como objetivo la recopilación de la información. Se recomienda que los participantes representen visualmente su propio entorno, así como sus actividades.
3. Organiza toda la información en el lienzo de trabajo, dentro de las 5 categorías AEIOU:

Actividades	¿Qué están haciendo los usuarios? ¿Cuál es su tarea?
Entorno	¿Dónde pasan su tiempo? ¿Cómo es su entorno? ¿Qué más está pasando en su entorno?
Interacciones	¿Cómo interactúan con su entorno? ¿Cuáles son las interfaces (canales que facilitan la interacción)?
Objetos	¿Quién usa qué dispositivo u objeto? ¿Qué dispositivos y objetos se están utilizando? ¿En qué entorno se utilizan los objetos y dispositivos?
Usuarios	¿Cuáles son las características del usuario? ¿Quiénes son? ¿Cuál es su papel? ¿Quién o qué les influye?

4. Evalúa los hallazgos. Anota cuáles de las categorías están relacionadas entre sí, se influyen entre sí o interactúan entre sí.

¿Qué sigue?

Con esta información es posible llevar a cabo una adecuada y profunda comprensión del problema a partir del análisis de la información recogida. También puedes utilizar estos datos como punto de partida para un proceso

de ideación.

Resultado

Comprensión y codificación del contexto para una comprensión del problema y definición del reto.

b) HERRAMIENTA JOURNEY MAP

¿De qué se trata la herramienta?

El Journey Map o Travesía de Usuario es una herramienta que permite mapear los diferentes puntos de contacto que tienen mis clientes o beneficiarios en la prestación de mi servicio y de esta manera poder identificar cuáles generan mayor satisfacción y cuáles deben ser replanteados para mejorar la experiencia.

Journey Mapping – Viaje de experiencia

Herramienta de innovación

Con esta herramienta podrás identificar las experiencias de tus interesados en los procesos o servicios.

Reto:

1 Define cada una de las fases de acuerdo al viaje de experiencia, asignándole un título por cada columna, si requiere aumentar las fases utilice otro lienzo y luego júntelos para tener un plano general.

2 Usando una nota adhesiva por acción, ubíquela de acuerdo con la experiencia bien sea positiva, neutral o negativa. Las "secciones de la experiencia" se refieren a actividades; los "puntos de contacto" son puntos de interacción líneas que permite unir las acciones de experiencia, navegue hasta llegar al final del viaje.

	Fase:	Fase:	Fase:	Fase:	Fase:
Experiencia Positiva					
NEUTRAL					
Experiencia Negativa					
Oportunidades					










¿Para qué es?

Identificar los diferentes puntos de contacto en la prestación de un servicio para mapear los aspectos positivos, neutros y negativos en cada punto. Así mismo, para tener claridad qué experiencias adicionales se pueden

Caja de Herramientas de Innovación - GOLAB

desarrollar para mejorar la interacción del ciudadano/funcionario o beneficiario con nuestra solución. Incluir la experiencia dentro de las fases de desarrollo de nuestra solución.

¿Cuándo usarla?

Cuando se requiere diseñar una experiencia única al cliente o beneficiario.

¿Qué se necesita para aplicarla?

Lienzo Journey map, marcadores y post-its.

Duración estimada:

3 horas.

¿Cómo se usa?

1. Elige una persona para usar en el mapa de viaje del cliente o beneficiario y comparte la historia de la persona con el equipo de diseño.
2. Elige un escenario o trabajo a realizar. ¿Qué hace la persona y cuál es el contexto? Puede ser una experiencia de extremo a extremo o una parte de ella.
3. Define lo que sucede ANTES, DURANTE y DESPUÉS de la experiencia real para asegurarse de que se incluyan los pasos más importantes. Marca todos los pasos de la experiencia.
4. Decide qué interacciones deben asignarse, dónde y cómo. La plantilla nos da espacio para el recorrido típico y las acciones respectivas.
5. Complementar con lo que piensa la persona y la emoción que siente. Captura el estado emocional (positivo y negativo) de cada paso con puntos de pegamento de colores o emoticones. Poder mapear las emociones de los usuarios a lo largo del servicio es uno de los elementos clave de esta herramienta.
6. Define áreas potenciales de mejora y las personas responsables de la acción/proceso dentro de la organización. Una vez que surge una imagen clara de la experiencia, el equipo de diseño plantea automáticamente preguntas, nuevos conocimientos y posibles mejoras.

¿Qué sigue?

Diseño de la solución

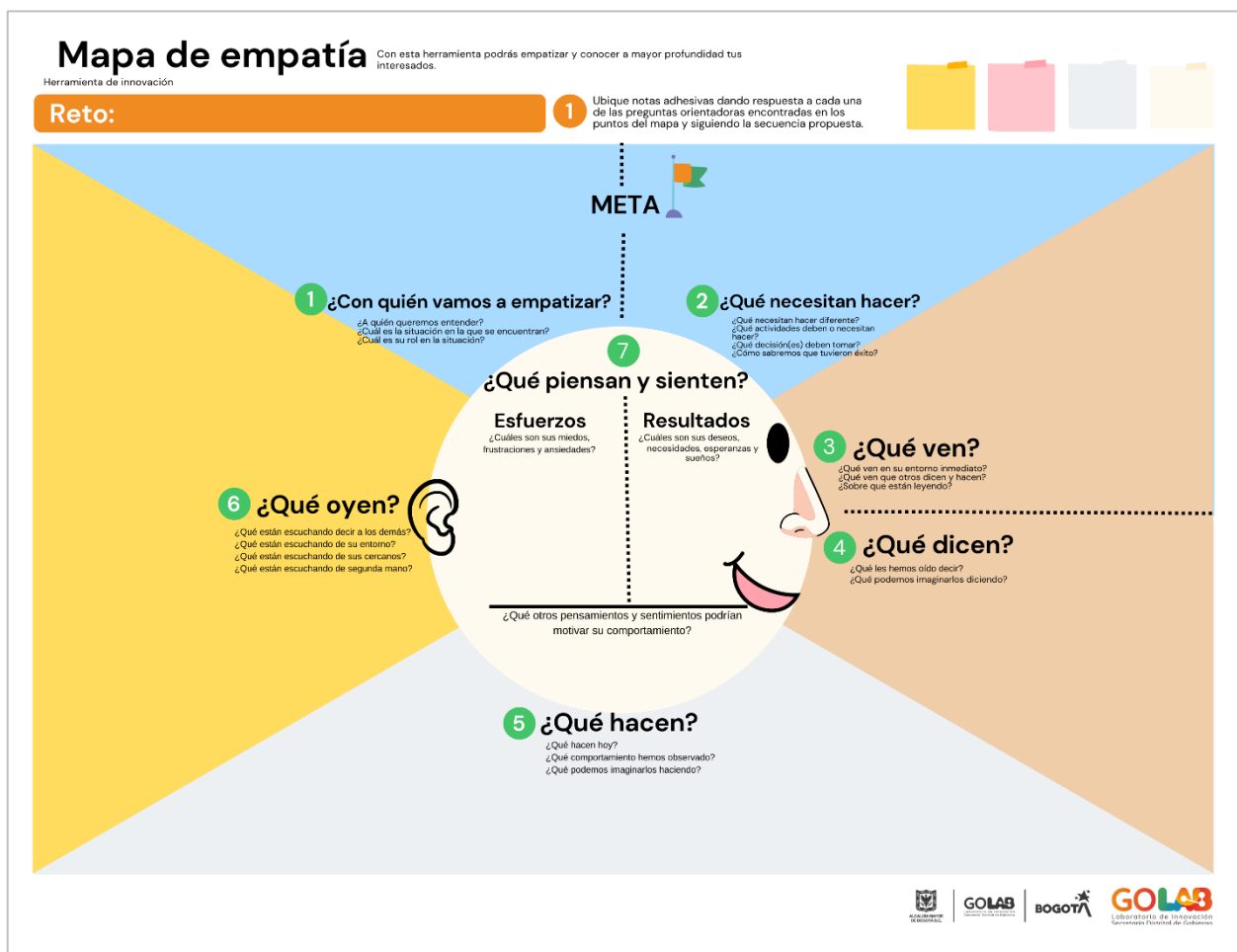
Resultado

Diseño de experiencia del cliente o beneficiario.

c) HERRAMIENTA MAPA DE EMPATÍA

¿De qué se trata la herramienta?

El mapa de empatía es la piedra angular de un proceso de diseño centrado en el humano. Puede ser utilizado para diseñar servicios para el ciudadano. Ideal en procesos de la formulación de políticas públicas. Empatizar es la capacidad de identificarse con otra persona y entenderla. Las políticas públicas deben ser diseñadas con las personas, no solo para las personas.



¿Para qué es?

Esta herramienta permite reconsiderar creencias que damos por hechas.

¿Cuándo usarla?

Cuando se requiera crear soluciones alineadas con las verdaderas necesidades de usuarios y beneficiarios.

¿Qué se necesita para aplicarla?

Lienzo Mapa de Empatía y marcadores Post-it.

Duración estimada:

1 a 2 horas.

¿Cómo se usa?

1. Define quién será el sujeto del Mapa de empatía, es decir, la persona que buscamos beneficiar para analizar sus comportamientos.
2. Define sus características: edad, género, situación laboral, intereses, entre otros.
3. En el lienzo “mapa de empatía” se diligenciarán, con frases o palabras puntuales y clave, las siguientes preguntas:
 - Para empezar, dirijámonos a la sección ¿Qué es lo que la persona piensa y siente? Esto en torno a la situación problema que se está analizando.
 - Luego dirígete a ¿Qué es lo que oye? Teniendo en cuenta lo que dice su círculo cercano, familiares y/o amigos.
 - ¿Qué es lo que ve? Es decir, en cuanto a la situación problema ¿cuál es la realidad a la que están enfrentados?
 - ¿Qué es lo que dice y hace? Aquí haremos referencia a como el futuro beneficiario/a actúa frente a la realidad expuesta.
 - ¿Cuáles son sus dolores? Es decir, los problemas que enfrenta, los miedo y frustraciones en torno a lo expuesto.
 - Y finalizaremos con ¿Cuáles son sus necesidades? Aquí se busca comprender qué encajaría perfectamente a sus necesidades.
 - Luego, analiza y sintetiza todo el mapa y conoce la realidad a la que están expuestos tus posibles beneficiarios.
 - Cuando encuentres revelaciones en el mapa de empatía que puede darte luces en qué enfocarte, pregúntate “¿por qué?” cuando hay datos sorprendentes. Escribe tus ideas.

¿Qué sigue?

Idear soluciones al reto priorizado teniendo en cuenta las visiones del usuario.

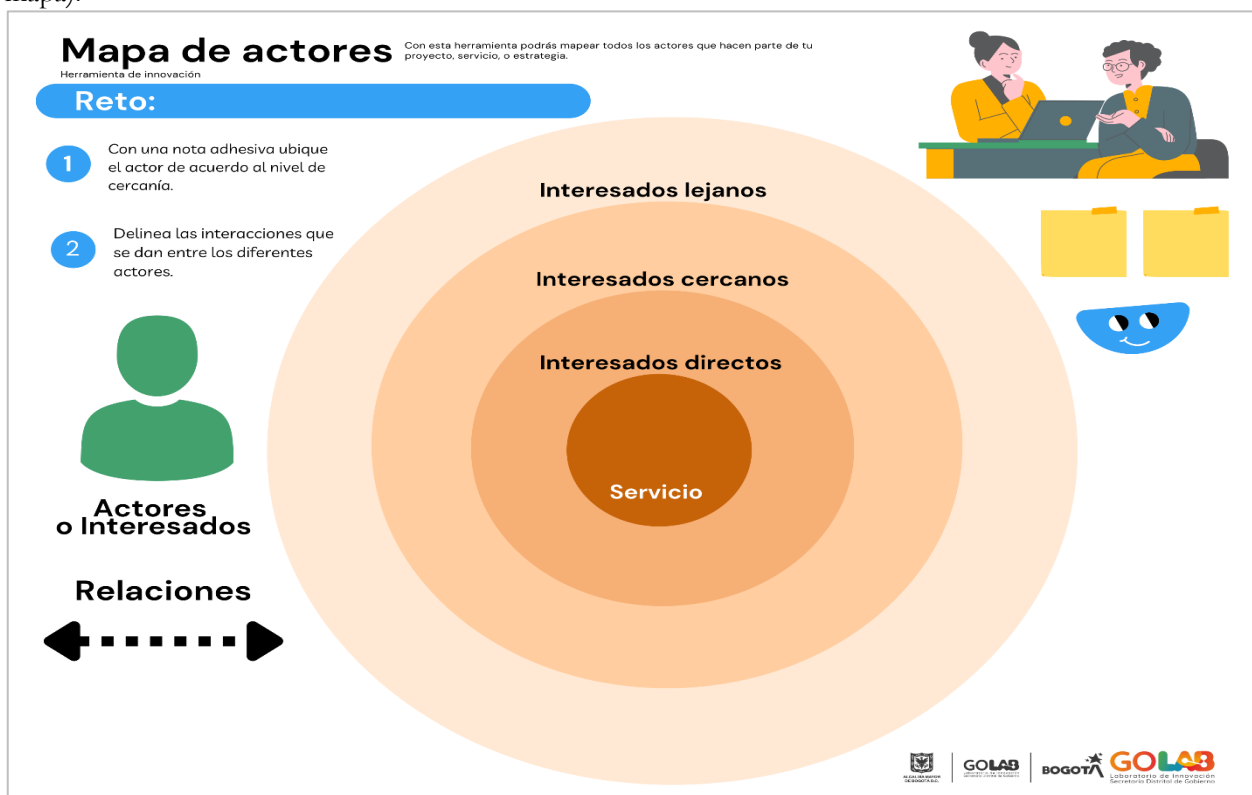
Resultado

Perfilamiento del usuario y conocimiento sobre el mismo y sus necesidades.

d) HERRAMIENTA MAPA DE ACTORES

¿De qué se trata la herramienta?

Es un primer esbozo de la situación de todo el entorno que tiene contacto directo o indirecto (pero que también puede influir) con nuestra institución/ciudadano/funcionario/producto/proyecto/servicio (epicentro del mapa).



¿Para qué es?

Es el panorama sobre todos los actores que afectan a nuestro principal objetivo. Aquí entenderemos sobre el entorno del problema para determinar el arranque de la investigación dando cabida a todos los agentes o entidades cercanos, así como definir un contexto en la concepción de patrones o nuevas oportunidades.

¿Cuándo usarla?

En el origen del proyecto, en una reflexión para determinar cómo creemos que es nuestro entorno de acción o después de haber hecho el primer contacto con los usuarios, los expertos en el tema y todo actor o elemento que nos interese.

¿Qué se necesita para aplicarla?

Lienzo Mapa de actores y marcadores Post-it.

Duración estimada:

1 a 6 horas.

¿Cómo se usa?

1. Se debe anotar el problema u oportunidad para innovar en el centro del mapa.
2. Una vez hecho esto, el equipo puede darse unos minutos para identificar todos los actores que tienen alguna relación con el tema y su nivel de participación.
3. Se debe escribir un actor por post-it y ubicarlos en el mapa, considerando la cercanía o lejanía respecto al problema u oportunidad.
4. Se debe verificar que no se haya excluido ningún actor.
5. Se debe revisar si existen relaciones entre ellos y plasmar estas relaciones en el mismo mapa a través de líneas dibujadas entre ellos. Esto nos ayudará a visibilizar las interacciones entre ellos

¿Qué sigue?

Formulación de objetivos, estrategia, acciones.

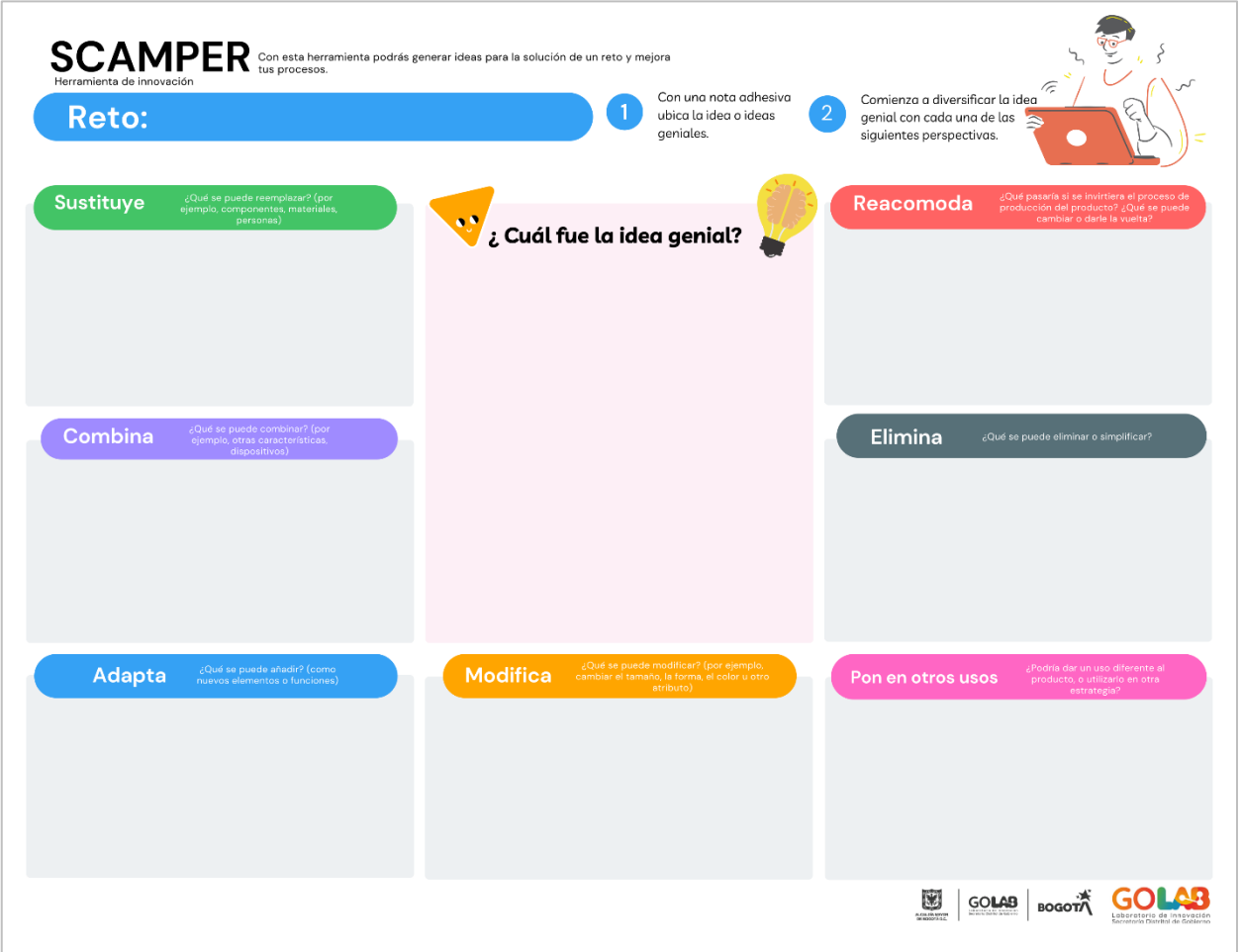
Resultado

Visualizar rápidamente y de una manera global las complejidades que nos afectan representando los diversos actores implicados.

e) HERRAMIENTA SCAMPER

¿De qué se trata la herramienta?

Es un método que facilita el proceso de ideación a través de la formulación de preguntas para imaginar variaciones de una posible solución.



SCAMPER
Herramienta de Innovación

Con esta herramienta podrás generar ideas para la solución de un reto y mejora tus procesos.

1 Con una nota adhesiva ubica la idea o ideas geniales.

2 Comienza a diversificar la idea genial con cada una de las siguientes perspectivas.

Reto:

Sustituye ¿Qué se puede reemplazar? (por ejemplo, componentes, materiales, personas)

Combina ¿Qué se puede combinar? (por ejemplo, otras características, dispositivos)

Adapta ¿Qué se puede añadir? (como nuevos elementos o funciones)

Modifica ¿Qué se puede modificar? (por ejemplo, cambiar el tamaño, la forma, el color u otro atributo)

Reacomoda ¿Qué pasaría si se invirtiera el proceso de producción del producto? ¿Qué se puede cambiar o darle la vuelta?

Elimina ¿Qué se puede eliminar o simplificar?

Pon en otros usos ¿Podría dar un uso diferente al producto, o utilizarlo en otra estrategia?

¿Cuál fue la idea genial?



El método SCAMPER refleja ideas mediante la formulación de preguntas de siete formas diferentes: sustituir, combinar, adaptar, modificar, dar otro uso, eliminar y revertir. El objetivo es comprender cómo se pueden mejorar las ideas, productos o servicios existentes o cómo se puede facilitar el proceso de generación de ideas.

¿Para qué es?

Permite la generación de ideas mediante la formulación de preguntas desde los siguientes siete ángulos: sustituir, combinar, adaptar, modificar, dar otro uso, eliminar y revertir. El objetivo es comprender cómo se pueden

mejorar las ideas, productos o servicios existentes o cómo se puede facilitar el proceso de generación de ideas.

¿Cuándo usarla?

Durante el proceso de ideación. Es muy útil para fortalecer el proceso de convergencia después de una lluvia de ideas o cuando se busca mejorar una solución seleccionada.

¿Qué se necesita para aplicarla?

Lienzo SCAMPER, papel, lápices o marcadores.

Duración estimada:

1 a 6 horas.

¿Cómo se usa?

1. El método SCAMPER se puede utilizar solo o en equipo. Si está trabajando en equipo, determine qué idea, producto o servicio, etc. desea evaluar con el método antes de comenzar. Ya sea digital o analógico, se puede usar un papel o la hoja de trabajo SCAMPER prefabricada.
2. Ahora los siete pasos del método SCAMPER se procesan uno tras otro, comenzando con "sustituir". Pregunta qué partes del producto, idea o servicio podrían ser reemplazadas por otra cosa. ¿Qué se puede reemplazar para lograr la optimización? ¿Se puede reemplazar la forma, el olor, el peso, el nombre, el material o similar? ¿Puedo cambiar o reemplazar a los interesados?:
 - Combinar: ¿Se pueden combinar partes del producto con otras cosas? ¿Cómo se pueden combinar partes del producto para crear un producto diferente? ¿Qué materiales, formas, etc. se pueden combinar? ¿Qué se puede combinar para aumentar el beneficio o número de usuarios?
 - Adaptar: ¿Cómo personalizar el producto? ¿Qué necesita ser personalizado para resolver un problema específico? ¿Qué partes del proceso se pueden adaptar? ¿Se puede adaptar el grupo de usuarios o el grupo objetivo?
 - Modificar: ¿Qué componentes se pueden ampliar o reducir? ¿Qué modificación podría mejorar los resultados? ¿Se puede simplificar el proceso o hacerlo más eficiente? ¿Qué se puede quitar sin perder el valor? ¿Qué características pueden ser más lentas, más rápidas, más grandes, más pequeñas, más ruidosas, más silenciosas, etc.?
 - Dar otro uso: ¿Qué elementos del producto se pueden utilizar para otro fin? ¿Es útil también el uso del producto en otra zona? ¿Pueden otros grupos objetivo utilizar el producto o servicio? ¿Puede ser utilizado por niños o personas con discapacidad?
 - Eliminar: ¿Qué parte del concepto se puede descuidar o dejar de lado sin cambiar el valor? ¿Cómo se puede simplificar el producto? ¿Cuánto se puede minimizar el concepto?

Caja de Herramientas de Innovación - GOLAB

- Inversa: ¿Se puede cambiar el orden de los elementos o el proceso? ¿Puedo cambiar la apariencia para que los resultados mejoren?
3. Si ha trabajado en equipo, ahora pueden discutir los resultados juntos. ¿Qué ideas se pueden extraer de este ejercicio para el proceso posterior? ¿Qué parte del concepto ha demostrado ser poco importante o indispensable? Registre los resultados por escrito, si corresponde.

¿Qué sigue?

Definición de solución, prototipado

Resultado

Puntualizar una solución o mejorar un producto derivado del proceso de ideación.

f) HERRAMIENTA CARNAVAL DE IDEAS

¿De qué se trata la herramienta?

Este ejercicio permite a los participantes entrar en varias mentalidades y estilos de pensamiento.



¿Para qué es?

Permite cambiar la perspectiva de muchas maneras posibles, lo que también les ayuda a salir de sus propios hábitos de pensamiento. Aunque hay que animar constantemente a todos los participantes a que sigan su papel, lo normal es que se diferencien entre los seis "sombreros" siguientes:

1. Sombrero blanco: Se interesa por la información que se conoce o se necesita, sólo por los hechos.
2. Sombrero amarillo: Es optimista y confiado, por lo que explora los aspectos positivos.
3. Sombrero Negro: Juzgará cada detalle y tratará de averiguar lo que puede no funcionar.
4. Sombrero Rojo: Se deja llevar por los sentimientos y la intuición. Buscará los miedos, lo que le gusta, lo que no le gusta, el amor y el odio.
5. Sombrero verde: El creativo. Busca posibilidades, alternativas y otras ideas.
6. Sombrero Azul: El facilitador que supervisa si todos se mantienen en su papel.

¿Cuándo usarla?

Durante el proceso identificación de la problemática. Ayuda a cambiar el punto de vista de los actores permitiendo ver los procesos desde otra perspectiva diferente la cotidiana.

¿Qué se necesita para aplicarla?

Lienzo Carnaval de Ideas, tarjetas sombreros lápices o marcadores.

Duración estimada:

1 a 3 horas.

¿Cómo se usa?

Prepara una pregunta (sencilla) que deba debatirse. Como alternativa, este ejercicio puede realizarse de forma consecutiva a una sesión de lluvia de ideas para poder reevaluar las conclusiones de ese ejercicio

1. Prepara las seis insignias de identidad (por ejemplo, sombreros o escudos, etc.).
2. Anuncia el tiempo previsto (por ejemplo, 20 minutos) y distribuye los sombreros a los participantes.
3. Durante la sesión, apoya al sombrero azul (o incluso sé tú mismo el sombrero azul) y vigila que todos se mantengan en sus roles.
4. En lugar de una ronda larga, también puedes hacer varias rondas más cortas y dejar que los participantes cambien de rol entre las rondas.

Caja de Herramientas de Innovación - GOLAB

¿Qué sigue?

Proceso de ideación.

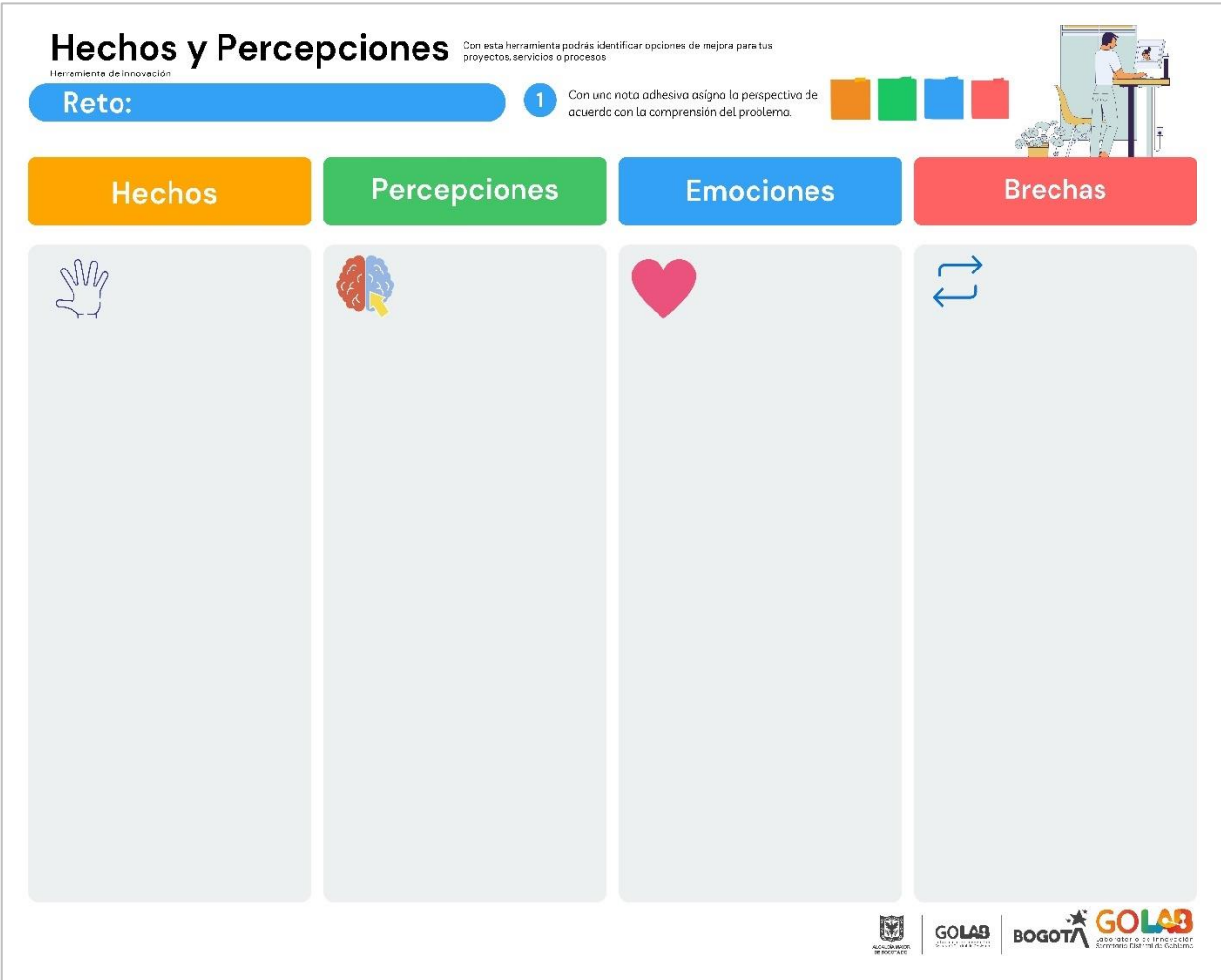
Resultado

Recolectar una gran cantidad de opiniones, ideas y problemáticas.

g) HERRAMIENTA HECHOS Y PERCEPCIONES

¿De qué se trata la herramienta?

Es una herramienta que permite identificar oportunidades de mejora o formas de cerrar brechas frente a un evento ocurrido o un planteamiento de un problema o situación a intervenir, a partir de la distinción entre hechos, percepciones, emociones y brechas.



Hechos y Percepciones
Herramienta de innovación

Con esta herramienta podrás identificar opciones de mejora para tus proyectos, servicios o procesos

Reto:

1 Con una nota adhesiva asigna la perspectiva de acuerdo con la comprensión del problema.

Hechos **Percepciones** **Emociones** **Brechas**



¿Para qué es?

Es ideal para identificar y separar, frente al problema o reto en cuestión, los factores objetivos de los subjetivos y evaluar que incidencia tienen entre sí. También es una herramienta muy apropiada para comprender cuales son las experiencias que se presentan en un proceso o situación y su relación con factores prácticos o emocionales y perceptivos. Puede ser utilizada en contextos de resolución de conflictos o mejora de un proceso o servicio.

¿Cuándo usarla?

Durante el proceso de empatía y definición del problema.

¿Qué se necesita para aplicarla?

Lienzo Hechos y percepciones, papel, lápices o marcadores.

Duración estimada:

1 a 3 horas.

¿Cómo se usa?

Una vez identificado el reto de innovación, se debe convocar a los actores relevantes y aplicar la herramienta partir de la formulación de preguntas que lleven a pensar sobre los aspectos determinantes del reto.

1. Convoca a los actores relevantes y garantiza que todos comprendan cual es el reto de innovación a trabajar.
2. Identifica los aspectos más relevantes de la situación o proceso que compone el reto.
3. Frente a cada aspecto los participantes deben identificar los siguientes aspectos:
 - Hechos: Deben hacer un ejercicio objetivo de descripción de las acciones concretas que tienen lugar en la situación a evaluar.
 - Percepciones: Los participantes deben traer a mente la experiencia que sucedió al hecho e indagar en las diferentes percepciones que se tienen frente a una misma situación. Para esto es importante que asuman diferentes puntos de vista.
 - Emociones: Identificar las emociones que les genera cada percepción o experiencia identificada o las diferentes emociones que se pueden identificar en los usuarios o sujetos vinculados a los hechos.
 - Brechas: Identificar cuáles son las oportunidades de mejora para cerrar las brechas que se dan entre los hechos y las percepciones para mejorar las emociones.

Caja de Herramientas de Innovación - GOLAB

- De este ejercicio se pone en evidencia cuales son los puntos sobre los cuales se debe orientar la comprensión del problema para que sea lo más objetivo posible y dar el lugar adecuado a las percepciones y emociones.

¿Qué sigue?

Proceso de ideación.

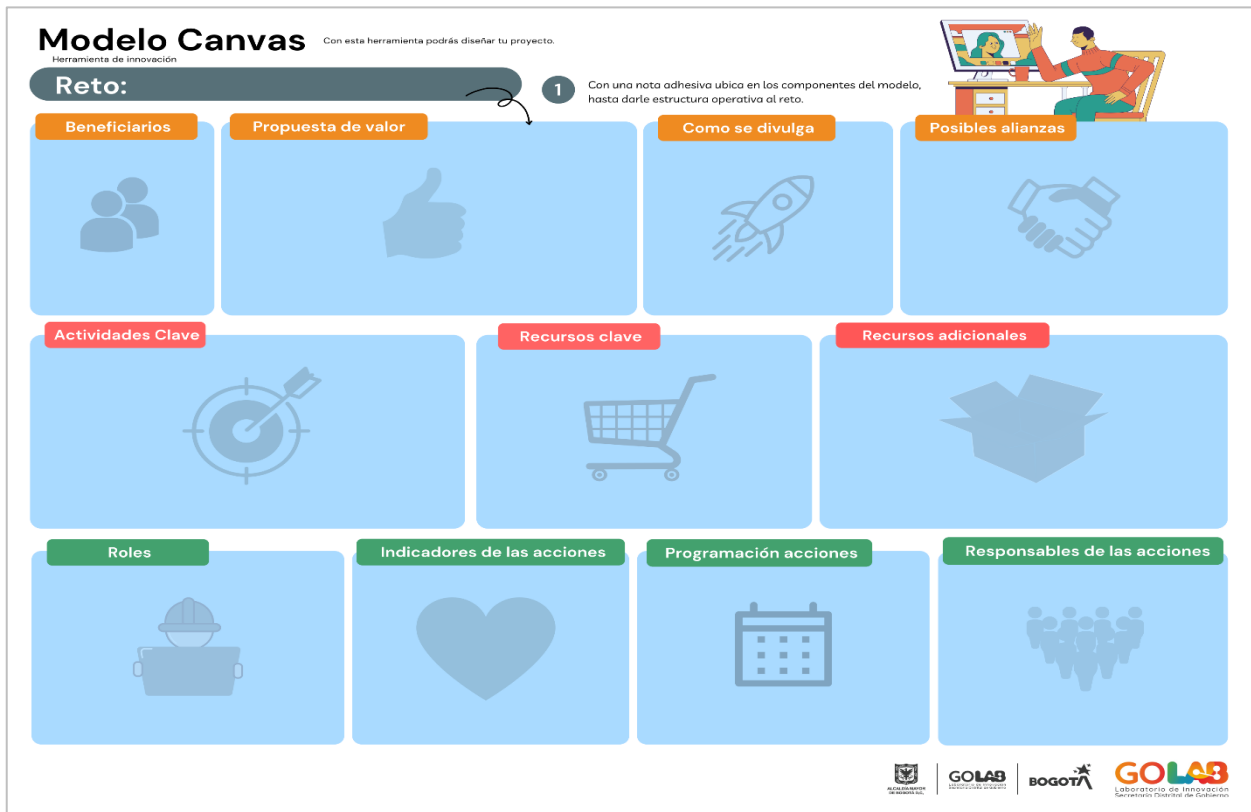
Resultado

Separar los hechos de las subjetividades.

h) HERRAMIENTA MODELO CANVAS

¿De qué se trata la herramienta?

Es un diagrama de flujos entre el ciudadano/funcionario y la institución/proyecto que describe cómo una institución/proyecto genera y entrega valor. El lienzo se divide en 9 bloques que determinan un análisis estratégico de la situación de partida de manera visual, lo que permite entender con exactitud el funcionamiento actual de la institución/proyecto para comenzar a comprender qué áreas podríamos o deberíamos acometer estableciéndose como hipótesis de partida.



¿Para qué es?

Identificar los recursos, actividad, aliados necesarios para el desarrollo de una propuesta de valor y determinados clientes y usuarios. De manera holística.

¿Cuándo usarla?

Cuando queremos visualizar de una manera esquemática el funcionamiento de nuestra institución/proyecto de manera comprensible y sobre lo que se puede conversar y discutir.

¿Qué se necesita para aplicarla?

Lienzo o el block del Modelo de negocio Canvas, Marcadores, Post-its.

Duración estimada:

2 a 5 horas.

¿Cómo se usa?

Un modelo de negocio describe las bases sobre las que una empresa crea, proporciona y capta valor. Para tener este panorama será importante contar con el lienzo que encontrarás en esta guía, allí encontrarás nueve módulos que reflejarán la lógica de cómo una idea, organización y/o proyecto deben conseguir sus recursos para aplicarlas en sus estrategias.

1. **SEGMENTO DE USUARIOS:** ¿A quién ayudarás? Pueden ser varios segmentos de beneficiarios, por ejemplo: Mujeres, educadores, universitarios. etc. Si son diferentes segmentos lo más recomendable es hacer un Canva por cliente para que haya más claridad de qué queremos ofrecer a cada uno de estos.
2. **PROPUESTA DE VALOR:** ¿Qué quieres ofrecer de manera diferente? Su objetivo es solucionar los problemas de los usuarios y satisfacer sus necesidades mediante propuestas de valor.
3. **CANALES:** ¿Cómo llegaré a cada uno de ellos? ¿Por qué medios? Las propuestas de valor llegan a los usuarios a través de canales de comunicación, distribución y venta.
4. **RELACIÓN CON USUARIOS:** ¿Cómo mantendré la comunicación con mis usuarios? Se establecen y mantienen de forma independiente en los diferentes segmentos de los usuarios.
5. **FUENTES DE INGRESOS:** ¿Cómo obtendré constantemente ingresos? Se generan cuando los usuarios adquieren las propuestas de valor ofrecidas.
6. **RECURSOS CLAVE:** ¿Qué recursos tangibles e intangibles requiero para poner en marcha mi idea/política/ proyecto? Son los activos necesarios para ofrecer y proporcionar los elementos antes descritos.
7. **ACTIVIDADES CLAVE:** ¿Qué actividades debo tener en cuenta a la hora de poner en marcha el modelo de negocio?

Caja de Herramientas de Innovación - GOLAB

8. ASOCIACIONES CLAVE: Algunas actividades y recursos se externalizan por lo que se requiere de aliados clave.
9. ESTRUCTURA DE COSTES: ¿Cuánto podría costar? Costos directos, costos indirectos, costos fijos y costos variables.

¿Qué sigue?

La validación de la propuesta de valor y las hipótesis establecidas.

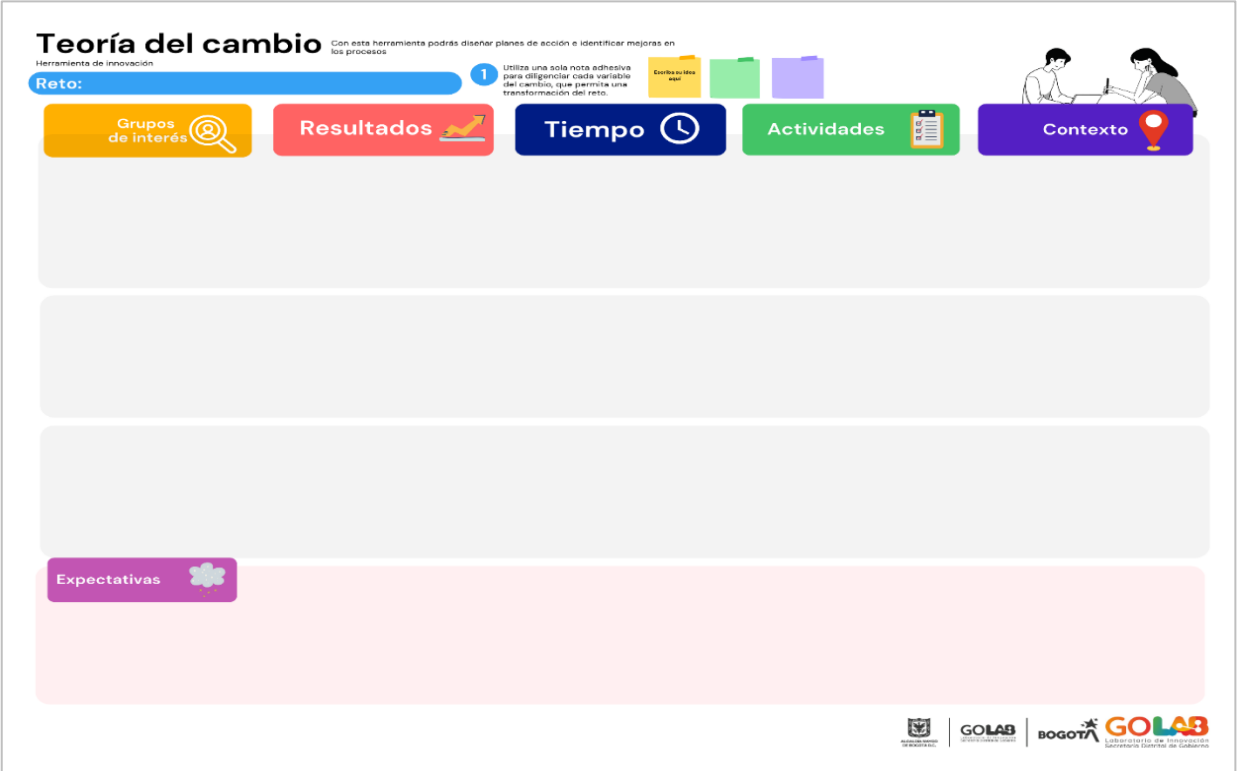
Resultado

El funcionamiento y visualización holística del proyecto o la organización.

i) HERRAMIENTA TEORIA DEL CAMBIO

¿De qué se trata la herramienta?

Es una herramienta para el diseño y evaluación de programas que nos permite analizar en forma teórica si estos nos llevan, o no, a resolver el problema en un periodo de tiempo determinado, esto se plantea durante la evaluación de necesidades de nuestra población objetivo.



¿Para qué es?

Identificar los grupos de interés que serán el foco del reto, las actividades que se requieren, el tiempo y los resultados esperados cuando se establece el cronograma.

¿Cuándo usarla?

Cuando queremos definir para un grupo de interés un plan de acción con actividades y tiempo plenamente determinado.

¿Qué se necesita para aplicarla?

Lienzo Modelo de negocio de Teoría del Cambio, Marcadores, Post-its.

Duración estimada:

2 a 5 horas.

¿Cómo se usa?

Primero debemos:

1. Definir hacia quien va orientada nuestra propuesta de servicio o producto. Es supremamente importante definir nuestro grupo de interés.
2. Debemos establecer cómo se va a alcanzar los resultados esperados en nuestra población objetivo, en este punto preguntemos cuáles serán los objetivos a corto, mediano y largo plazo.
3. Cuando se definan los objetivos o resultados esperados, debemos definir el tiempo que nos tomará cumplir cada uno de ellos. Por lo anterior, para poder ejecutar nuestros objetivos debemos pensar de inmediato en las actividades que se realizarán para cumplir a cabalidad.
4. Una vez definido el tiempo y las actividades que se realizarán para cumplir con nuestra meta, debemos siempre tener una expectativa de la experiencia de este proceso. Por eso es bueno considerarla, toda vez que nos permite comparar los hechos supuestos con el resultado final de nuestro producto o servicio.
5. El contexto es un ítem transversal en este ejercicio, toda vez que debe considerarse en todo momento, desde la definición de los grupos de interés hasta la concertación de los resultados esperados.

¿Qué sigue?

La validación de los resultados esperados, el tiempo de ejecución y las actividades. Se pone en marcha el plan de acción.

Resultado

Un plan de acción determinado

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

3.1 Documentos Internos

Código	Documento
GCN-M007	Manual del Laboratorio Innovación -GOLAB
GCN-P005	Generación, producción y cultura de compartir y difundir el conocimiento dentro de la entidad

3.2 Normatividad vigente

Norma	Año	Epígrafe	Artículo(s)
Decreto 2573	2017	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones	Título I "...promover la innovación y la creación de comunidades más seguras con el propósito que el gobierno sea más transparente, sensible, responsable y eficaz
Decreto 1499	2017	Modelo Integrado de Planeación y Gestión	2.2.22.2.1. Políticas de Gestión y Desempeño Institucional – Gestión del conocimiento y la innovación

3.3. Documentos externos

Nombre	Fecha de publicación o versión	Entidad que lo emite	Medio de consulta
N/A	N/A	N/A	N/A