

ENTENDER PLANTILLA “ACCIONES CON ACTORES/RAS”

Nombre de actor/ar:	
Expectativa / Motivación	Riesgo/ Miedo
Oportunidad	Acción a tomar

Si resulta más cómodo se puede cortar o doblar para utilizar la plantilla ↪

¿Para qué?

Para comprender expectativas, oportunidades, riesgos y definir las acciones a tomar.

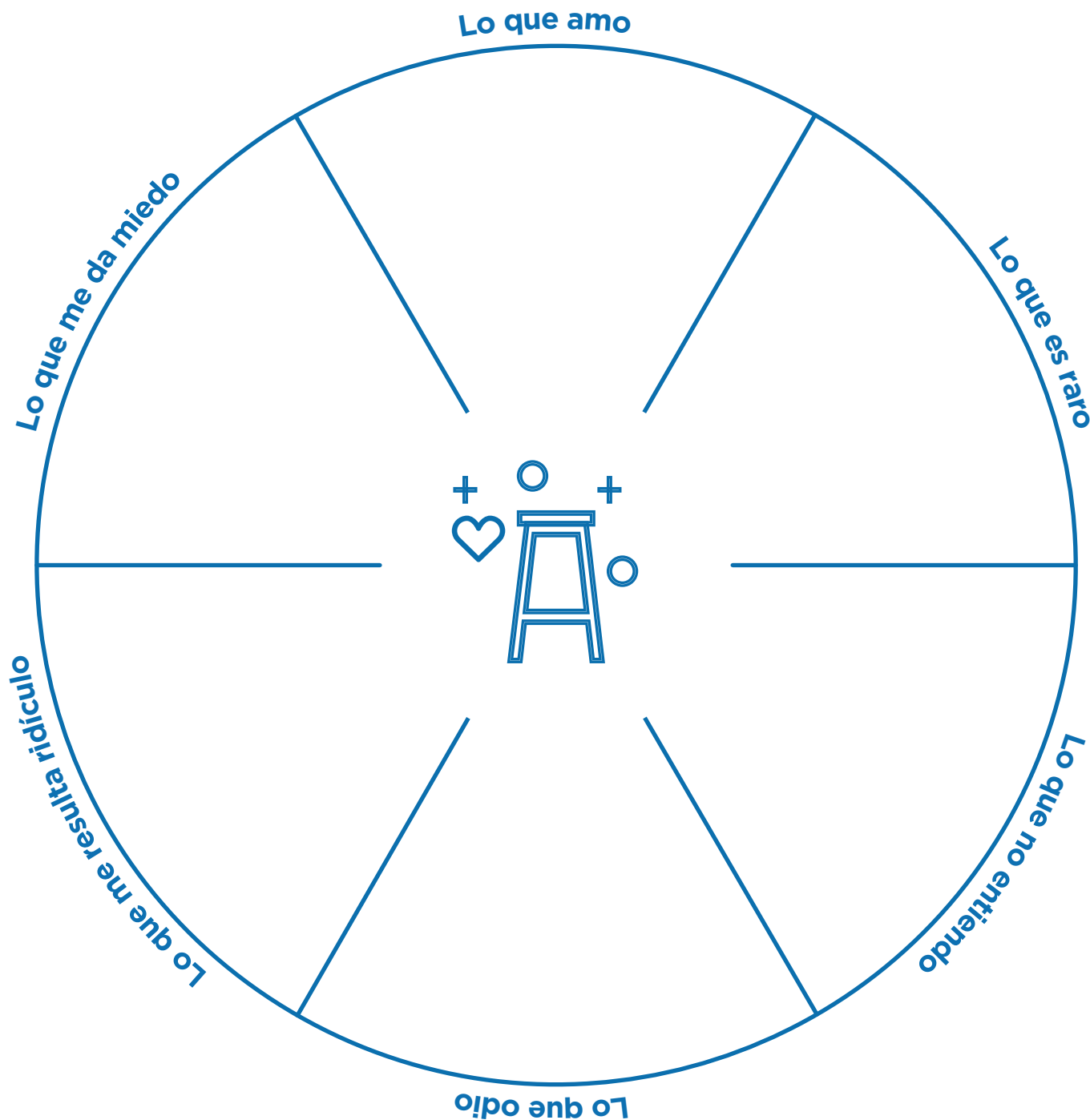
¿Cómo?

1. Completar plantilla al dorso, identificando para cada actor/a las expectativas y motivaciones, los riesgos, miedos y oportunidades para definir qué acciones se llevarán adelante.
2. Poner en común.

TIPS

Una vez identificadas las acciones definir los pasos a seguir hacia la acción.

EXPERIMENTAR PLANTILLA “STAND UP”



Si resulta más cómodo se puede cortar o doblar para utilizar la plantilla ↪

¿Para qué?

Expresar una idea o concepto en forma clara y concreta en poco tiempo, usando una técnica verbal y corporal.

¿Cómo?

1. Tomar esta plantilla y desarrollar la idea, problema o situación considerando estos seis sentimientos básicos; *Lo que odio*, *Lo que amo*, *Lo que me da miedo*, *Lo que me resulta ridículo*, *Lo que no entiendo* y *Lo que es raro*. Piensalo como un stand up o monólogo, con un inicio y un remate.
2. Compartir de forma oral usando la técnica de Stand Up; expresar lo identificado en un tiempo de 1 a 3 minutos.

TIPS

No tiene porqué ser gracioso. Para una versión express puedes enfocarte sólo en “lo que odio” y “lo que amo”.

CO-IDEAR PLANTILLA “HISTORIAS FELICES”

Nombre de la historia feliz:

Si resulta más cómodo se puede cortar o doblar para utilizar la plantilla

¿Para qué?

Expresar, prototipar y validar ideas de productos, servicios y procesos.

¿Cómo?

1. Completa esta plantilla dibujando las viñetas y describiendo éstas con un texto breve. Sugerimos comenzar por definir los tres momentos o instancias que representarán la idea, problema o solución. Luego, dibujar cada viñeta. Por último, escribir un breve texto o palabra y define un nombre para la historia feliz.
2. Poner en común. Se puede mostrar, representar o contar.

TIPS

Tomate el tiempo para dibujar, el dibujo es una poderosa e inspiradora síntesis de lo que debe ocurrir. Se puede agregar alguna viñeta si lo necesitas.

EXPERIMENTAR PLANTILLA “ESTA IDEA”

Esta idea...

Me hace sentir...

Me preocupa porque...

Me gusta porque...

Si resulta más cómodo se puede cortar o doblar para utilizar la plantilla 

¿Para qué?

Profundizar y/o validar ideas.

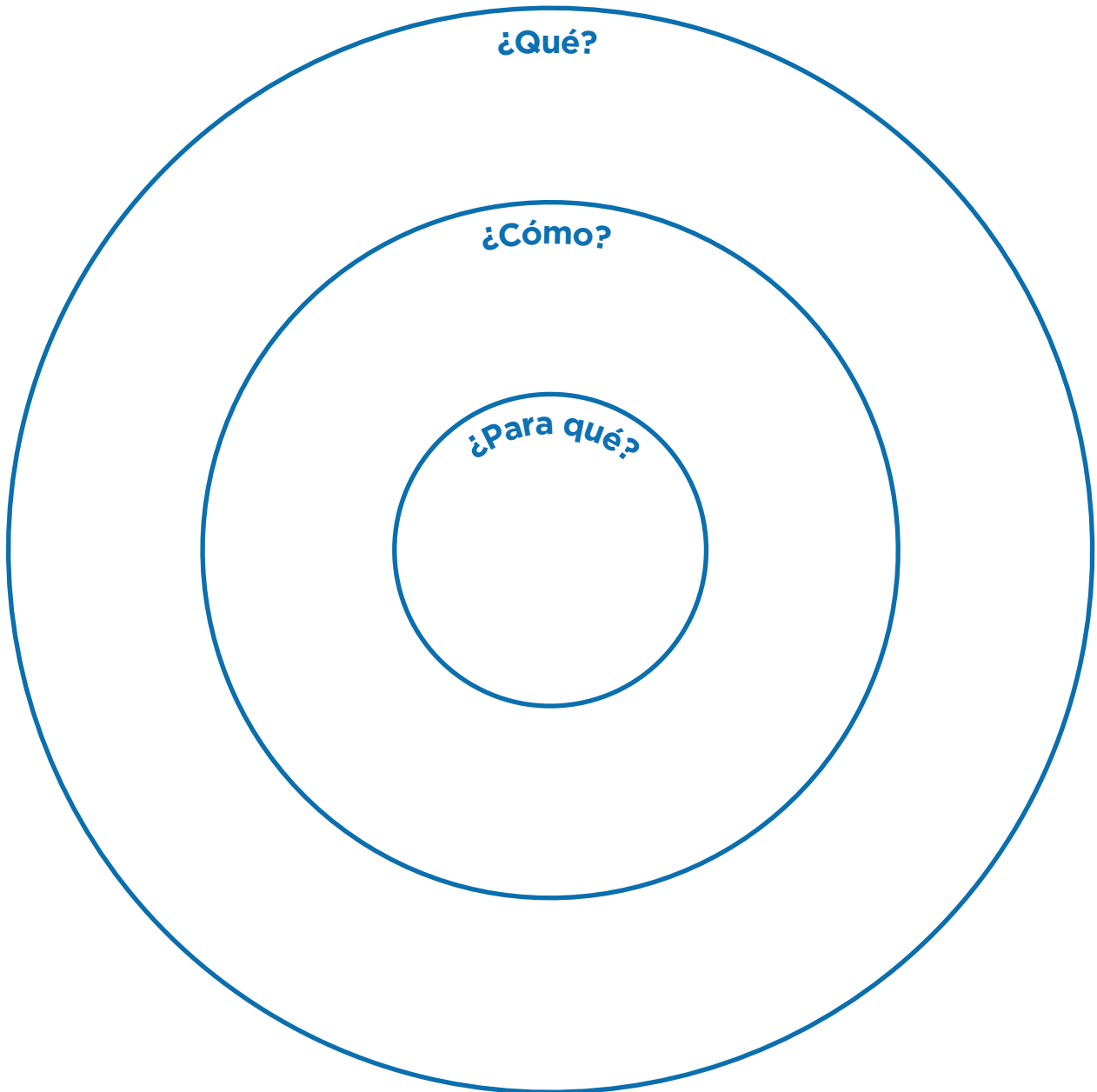
¿Cómo?

1. El/la dueño/a de la idea o concepto a validar debe escribir bajo “Esta idea...” una descripción que permita a cada persona o grupo completar los siguientes casilleros; *Me hace sentir...*, *Me preocupa porque...* y *Me gusta porque...* respecto a la idea o concepto.
2. Poner en común.

TIPS

Puedes partir de una lista de ideas trabajadas previamente con otra técnica. Se puede completar con Post It.

ENTENDER PLANTILLA “CÍRCULOS DE ORO”



Si resulta más cómodo se puede cortar o doblar para utilizar la plantilla ↪

¿Para qué?

Definición de alcance en conjunto con los principales interesados.

¿Cómo?

1. Tomar esta plantilla y completarla usando Post it. Primero, el *¿Para qué?*; razón de existencia, propósito, causa, creencia, motivación. Luego, el *¿Cómo?*; de qué manera logramos ese propósito. Por último, completa el *¿Qué?*; define que haces o que harás para desarrolla el “para qué” y el “cómo” del proyecto.
2. Poner en común.

TIPS

La técnica también funciona de forma individual y encontrando puntos en común de forma grupal.

ENTENDER PLANTILLA “INVESTIGACIÓN DE ESCRITORIO”

Material relevante	Referentes
Ejemplos internacionales / Nacionales	Tendencia

Si resulta más cómodo se puede cortar o doblar para utilizar la plantilla ↪

¿Para qué?

Para contextualizar de dónde partimos e identificar experiencias claves y referentes de la temática.

¿Cómo?

1. Buscar información sobre; *Material relevante, Referentes, Ejemplos nacionales e internacionales y Tendencias.*
2. Poner en común.

TIPS

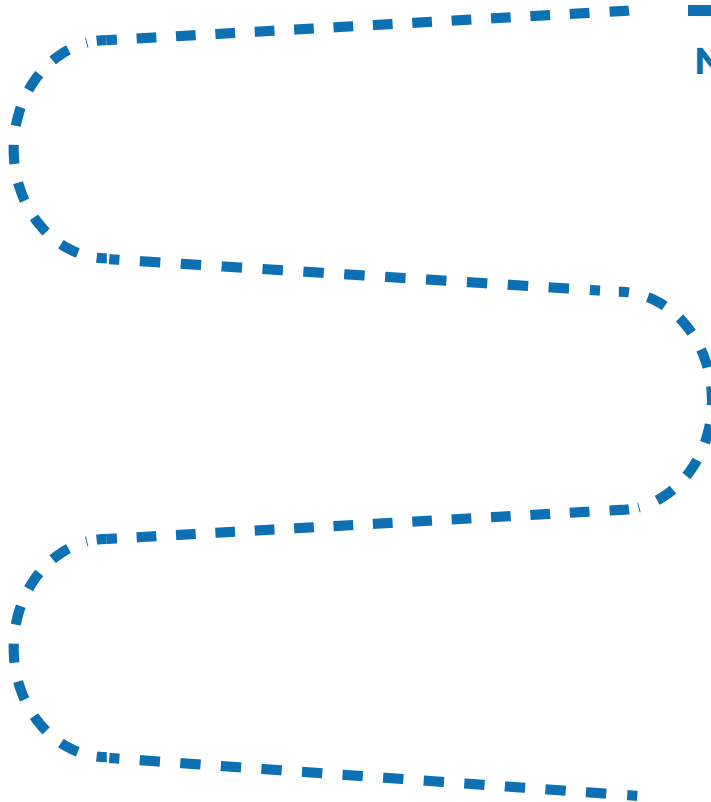
Prueba plataformas de investigación como Timbó o Gartner. Siempre valida la fuente. Prueba distintos filtros de búsqueda. Alternar entre investigación análoga y virtual.

EMPATIZAR PLANTILLA “JORNADA DE LA PERSONA”

Nombre de la persona:



NOMBRE



BENEFICIO DEL SERVICIO

Si resulta más cómodo se puede cortar o doblar para utilizar la plantilla ↪

¿Para qué?

Para facilitar la visualización de la experiencia del usuario con el producto, servicio y/o proceso.

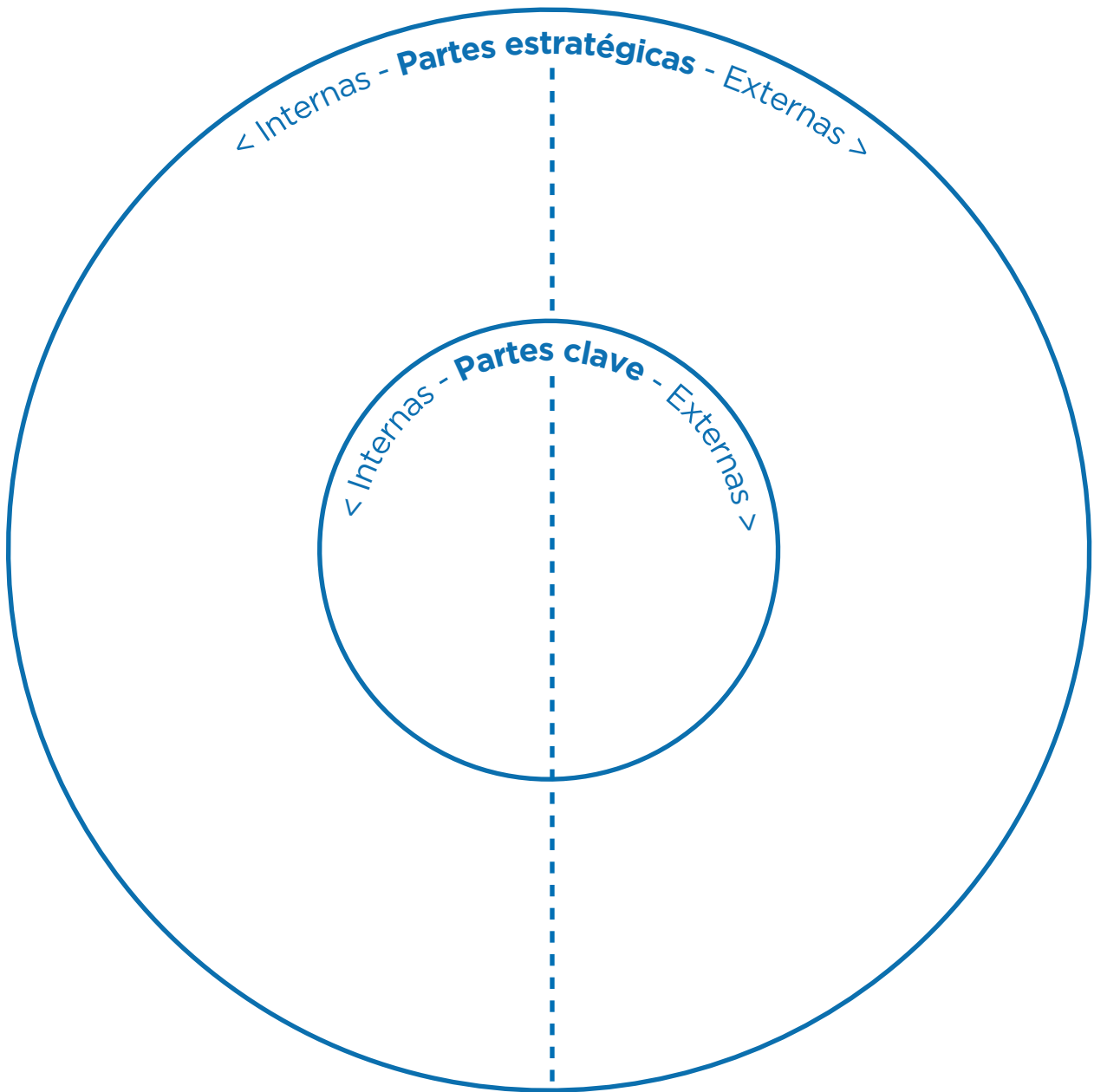
¿Cómo?

1. Elegir a una persona que use el servicio, producto o proceso y pedirle que describa su experiencia.
2. Registrar en orden cronológico en la línea punteada de esta plantilla, los hitos de la experiencia, junto a notas y dibujos.
3. Analizar y sistematizar. Puedes usar la tarjeta del Lab “Reconocimiento de patrones” para este paso.

TIPS

Realiza dibujos, usa colores y pegotines para visualizar la experiencia de la persona de forma gráfica.

ENTENDER PLANTILLA “MAPA DE PARTES ACTUANTES”



Si resulta más cómodo se puede cortar o doblar para utilizar la plantilla ↪

¿Para qué?

Para identificar a las distintas partes afectadas por el proyecto o relevantes para éste.

¿Cómo?

1. Tomar esta plantilla y completarla usando Post it. Identificá las *Partes clave*, actores/as esenciales para la supervivencia del proyecto y las *Partes estratégicas*, vincula a amenazas u oportunidades. Ubica a la izquierda en la sección de *Internas*, si tienen un vínculo directo con el proyecto o a la derecha *Externas*, si son sociedad civil, gobierno, medios de comunicación, grupos de presión/influencia, empresas entre otros.
2. Poner en común y definir acciones claves a realizar con cada parte usando la plantilla “Acciones con Actores/as”

TIPS

Una vez identificadas las partes, se abren oportunidades de trabajo con cada una. Puedes hacer una lista de expectativas para cada parte y oportunidades de trabajo.

CO-IDEAR PLANTILLA “IDENTIKIT DE IDEAS”

Dibuja tú idea o algo que la represente

Pensamos en (*describe para quiénes es el servicio*) _____

_____ que utilizarán ésta idea para
(*describe para qué*) _____

_____ el valor que genera
ésta es (*describe la idea y sus beneficios*) _____

Si resulta más cómodo se puede cortar o doblar para utilizar la plantilla ↪

¿Para qué?

Para profundizar e identificar el valor de las ideas.

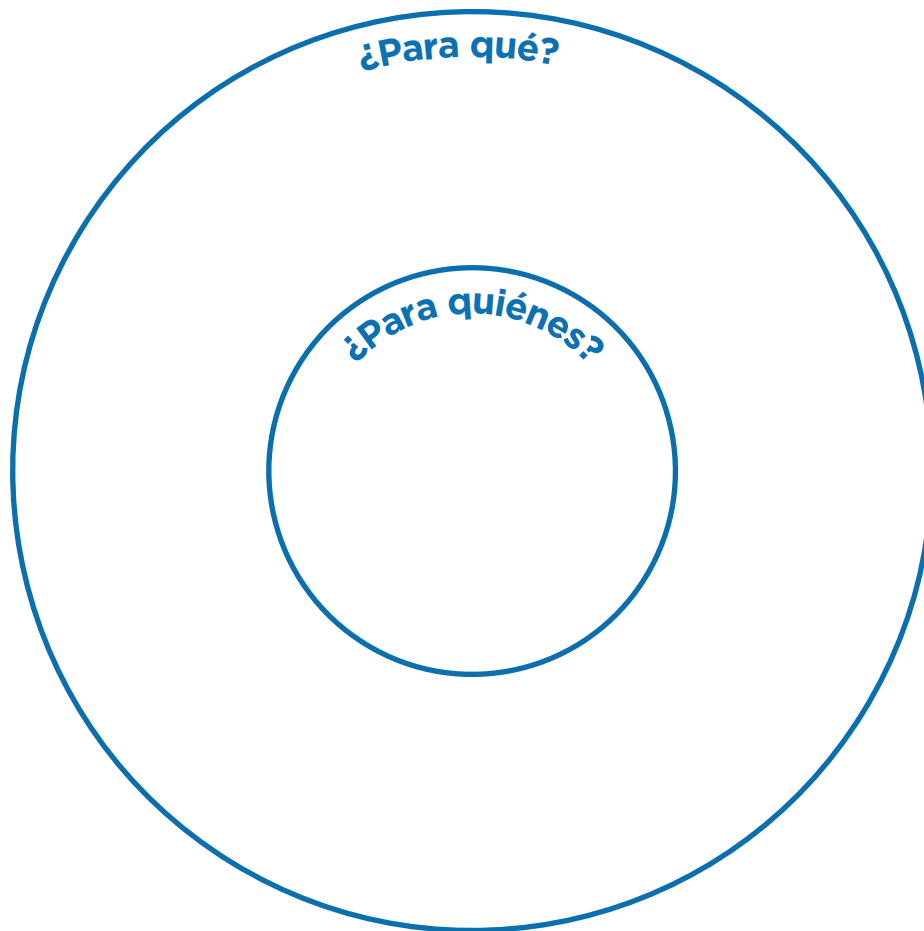
¿Cómo?

1. En grupos o de forma individual completar el modelo de esta plantilla. Primero, dibuja tu idea o algo que la represente. Luego, completa las líneas en blanco; *Pensamos en (describe para quiénes es el servicio), Que utilizarán ésta idea para (describe para qué), valor que genera ésta es (describe la idea y sus beneficios).*
2. Poner en común.

TIPS

Puedes partir de una lista de ideas trabajadas con otra técnica.

CO-IDEAR PLANTILLA “IDEAS, ¿PARA QUIÉNES?”



Nombre de la idea:
Tema / Categoría:
Descripción de la idea:

Si resulta más cómodo se puede cortar o doblar para utilizar la plantilla ↪

¿Para qué?

Para generar y/o profundizar en ideas con foco en las personas, y centrarse en quién la va a usar y qué necesita.

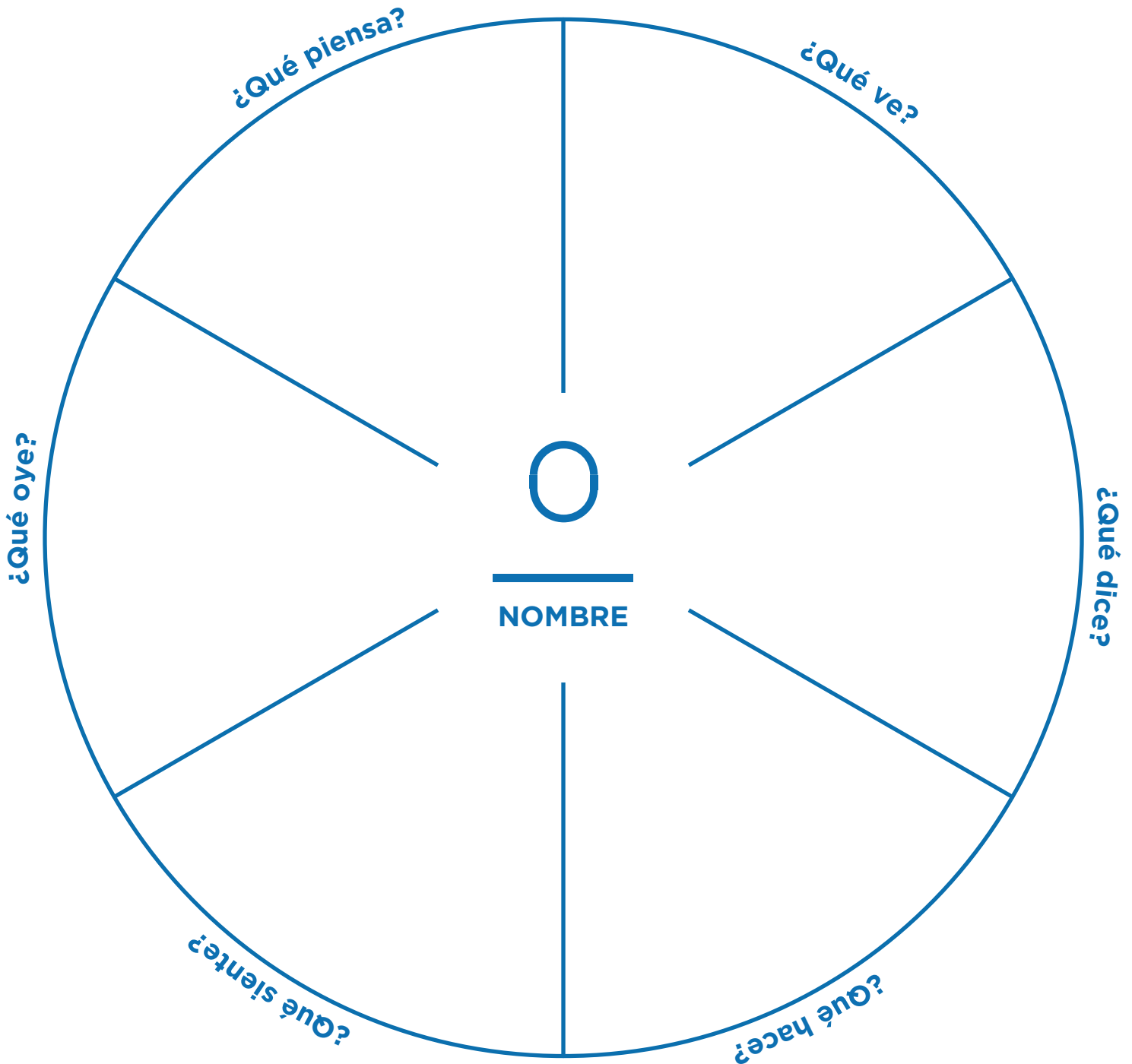
¿Cómo?

1. En grupos o de forma individual completa esta plantilla. Primero, *¿Para quiénes?*; personas que lo usan, beneficiarios/as. Luego, el *¿Para qué?*; valor, propósito y/o beneficio de uso. Por último, completa la ficha inferior; *Tema / Categoría*, a la que pertenece la idea/producto, *Nombre de la idea* y *Descripción de la idea*.
2. Poner en común.

TIPS

Se puede realizar la puesta en común usando la técnica de identikit de idea.

EMPATIZAR PLANTILLA “MAPA DE EMPATÍA”



Si resulta más cómodo se puede cortar o doblar para utilizar la plantilla ↪

¿Para qué?

Enfocarse en las personas, para comprender qué las motiva y definir su perfil.

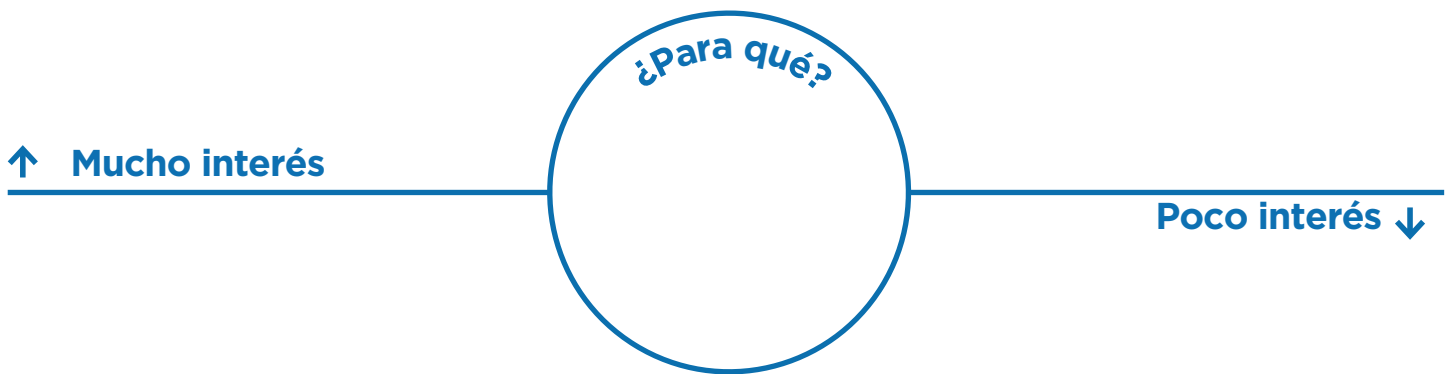
¿Cómo?

1. Tomar esta plantilla y completarla según las perspectivas de las personas. *¿Qué ve?*; su entorno, amistades, etc.. *¿Qué oye?*; que escucha, que dicen otras personas. *¿Qué piensa y siente?*; preocupaciones, emociones, inquietudes, aspiraciones. Por último, lo que *¿Qué dice y hace?*; actitud en público, comportamiento hacia los demás.
2. Poner en común.

TIPS

Ayuda que se imaginen y/o observen a personas en esa situación para responder las preguntas.

ENTENDER PLANTILLA “MAPA DE INTERESADOS/AS”



Si resulta más cómodo se puede cortar o doblar para utilizar la plantilla ↪

¿Para qué?

Para identificar a las distintas partes y personas interesadas por el proyecto y su relación con éste.

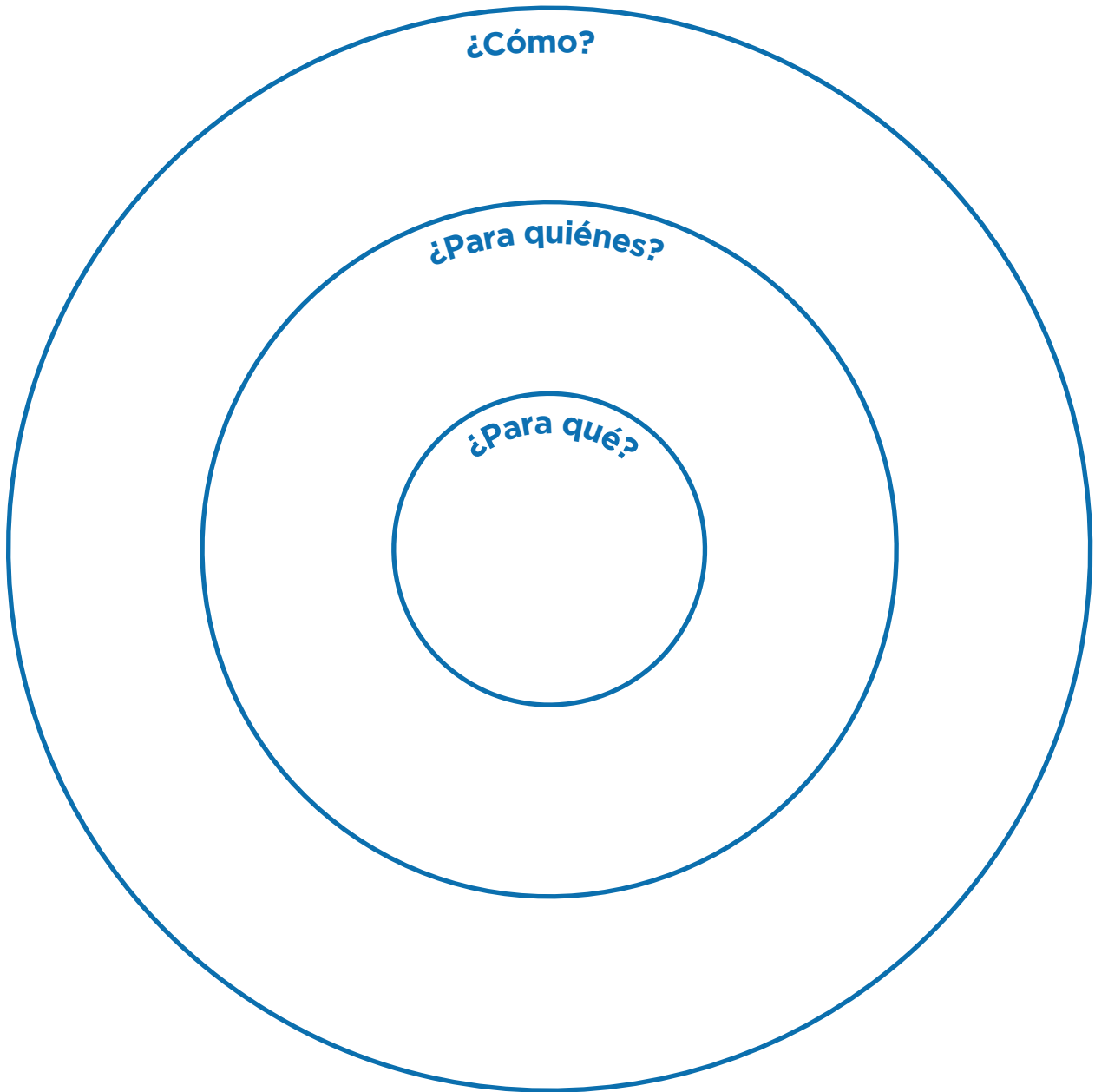
¿Cómo?

1. Tomar esta plantilla y completarla usando Post it. Primero, completa el *¿Para qué?*; escribe el propósito del proyecto. Luego, identifica todas partes y personas afectas por este propósito y ordénalas de acuerdo a su interés por el proyecto. Ubica arriba a quienes presenten *Mucho interés* por el propósito del proyecto y abajo quienes presenten *Poco interés*. Por último, marca o diferencia aquellos/as actores/as que representen mucho poder, estos son los/as actores/as clave para el éxito del proyecto.
2. Poner en común y definir las acciones a tomar.

TIPS

Para actores/as clave, identifica expectativas, miedos y oportunidades para diseñar acciones a tomar.

ENTENDER PLANTILLA “PARA QUÉ, PARA QUIÉNES Y CÓMO”



Si resulta más cómodo se puede cortar o doblar para utilizar la plantilla ↪

¿Para qué?

Para definir el alcance, los beneficiarios y la estrategia a seguir.

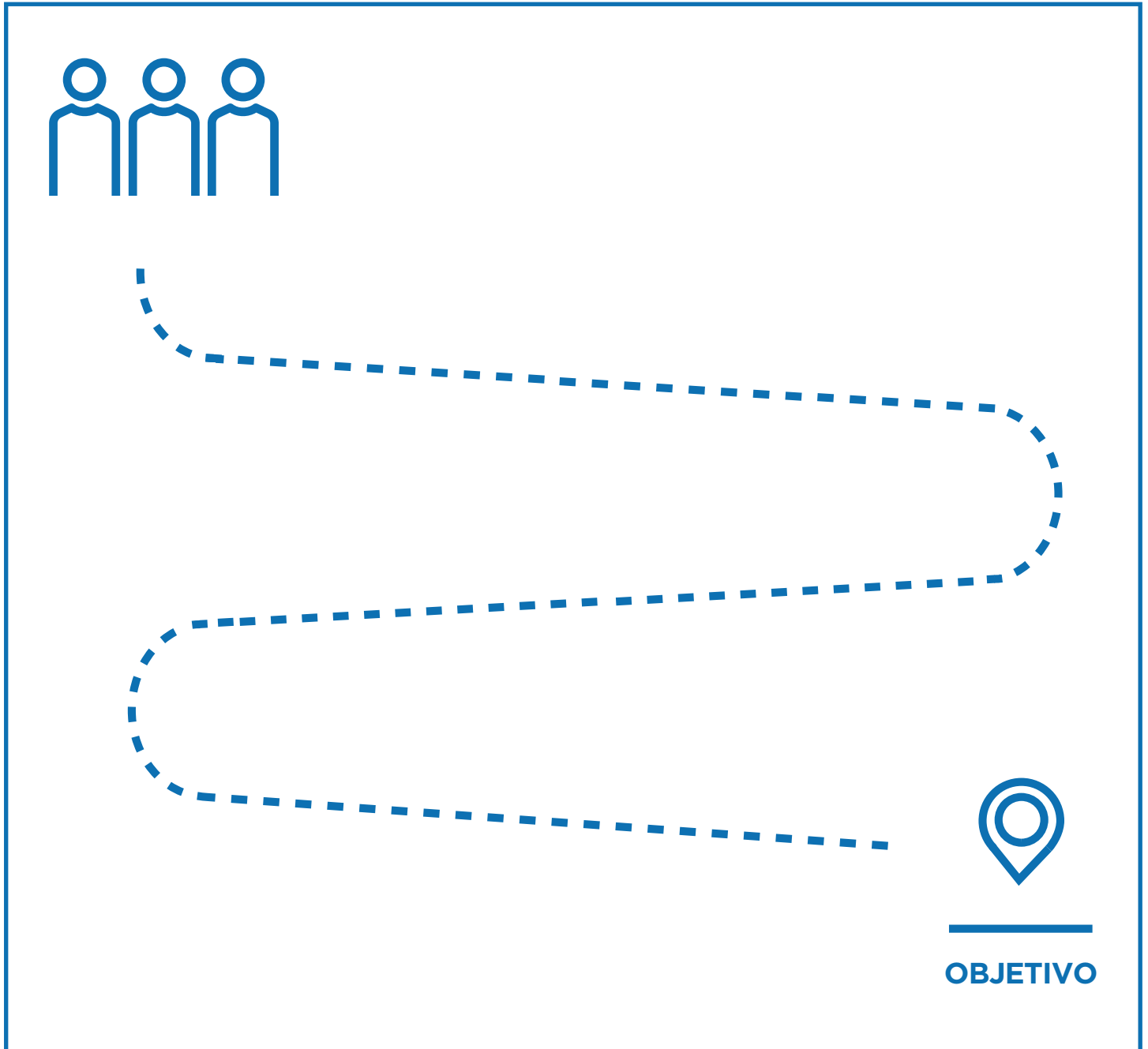
¿Cómo?

1. Tomar esta plantilla y completarla usando Post it. Primero, el *¿Para qué?*; razón de existencia, propósito, causa, creencia, motivación. Luego, el *¿Para quiénes?*; personas que lo usan, beneficiarios/as. Por último, completa el *¿Cómo?*; cómo lograr ese propósito.
2. Poner en común.

TIPS

Si surgen dudas sobre quiénes son tus interesados/as, aplica una técnica para identificarlos/as.

COMODÍN PLANTILLA “PASO A SEGUIR”



Si resulta más cómodo se puede cortar o doblar para utilizar la plantilla ↪

¿Para qué?

Para tener una visualización de las acciones del proyecto.

¿Cómo?

1. Tomarse 20 minutos para anotar todo lo que se necesita hacer para llevar adelante el proyecto. Dividir los pasos en tareas, productos a realizar y acciones concretas. Escribe cada ítem en un Post It, de forma que quede una lista de tareas simples. No dudes en sub dividir si es necesario.
2. Tomar los Post It y colocarlos en la línea punteada de esta plantilla en el orden que queremos que se realicen.
3. Poner en común identificando qué actividades son hitos o clave.

TIPS

Utiliza Post It para que sea cómodo intercambiarlos en el recorrido.

CO-IDEAR PLANTILLA “PELÍCULA”

Objetivo <i>¿Para qué?</i>	Nombre	Público objetivo	Escenografía Definición y uso del espacio
	Argumento <i>¿Qué ocurrirá?</i>		
Marco contexto, restricción, supuestos			Roles <i>¿Quién se ocupa y de qué?</i>
	Producción <i>¿Qué necesito para este argumento?</i>		Promoción Difusión, publicidad, convocatoria

Si resulta más cómodo se puede cortar o doblar para utilizar la plantilla ↪

¿Para qué?

Para conceptualizar una actividad o servicio.

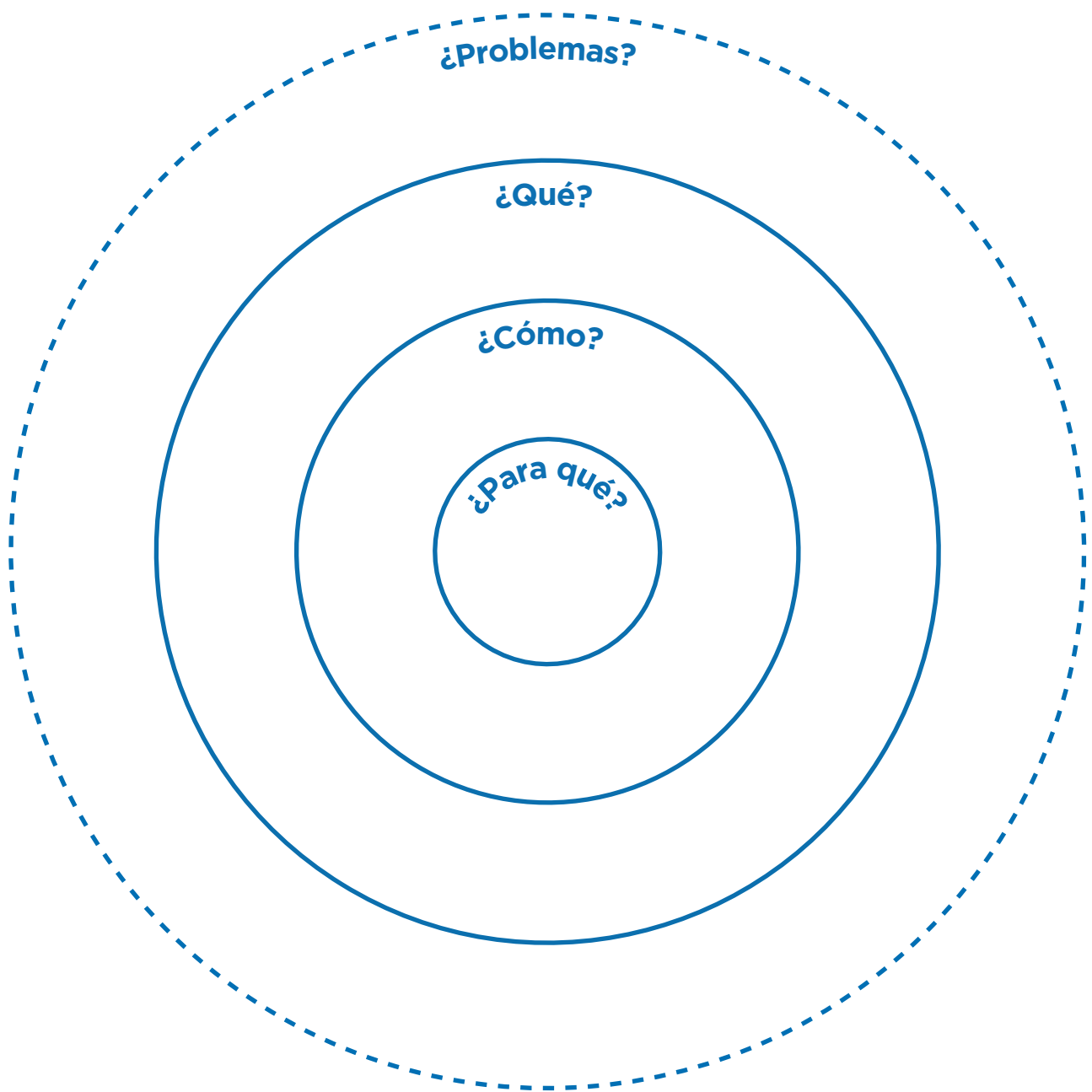
¿Cómo?

1. Completar en grupo este modelo; *Objetivo / ¿Para qué?, Marco (contexto, restricciones, supuestos), Nombre, Público objetivo, Argumento / ¿Qué ocurrirá?, Producción / ¿Qué necesito para este argumento?, Escenografía/ Definición y uso del espacio, Roles / ¿Quién se ocupa y de qué?, Promoción / Difusión, publicidad, convocatoria*
2. Poner en común.
3. Definir acciones a tomar. Se puede utilizar la plantilla “PASOS A SEGUIR”.

TIPS

Si existen restricciones o definiciones previas registrarlas en la casilla que corresponda.

ENTENDER PLANTILLA “¿PROBLEMAS?”



Si resulta más cómodo se puede cortar o doblar para utilizar la plantilla ↪

¿Para qué?

Definición de problemas asociados al propósito y los beneficiarios del proyecto.

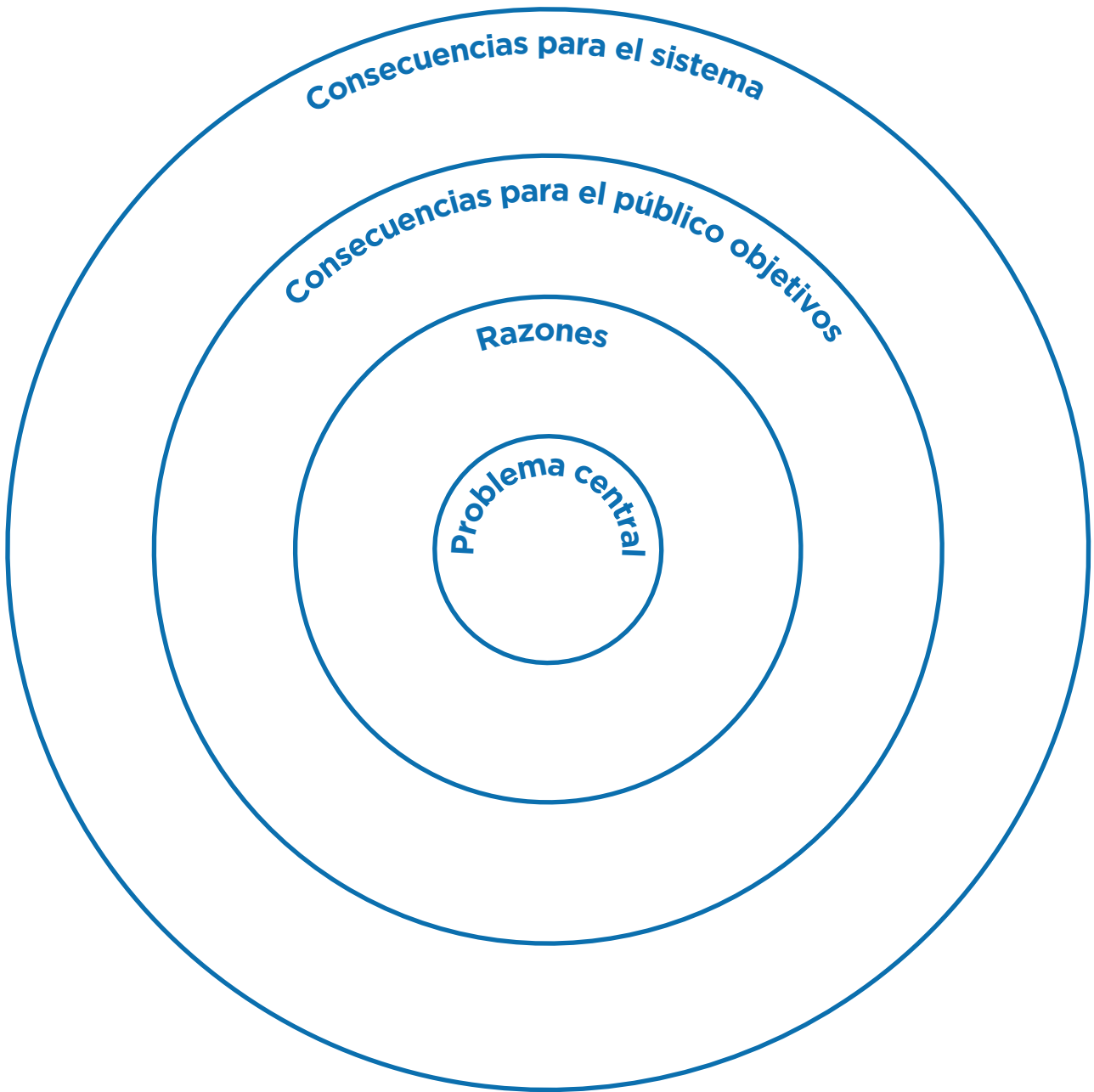
¿Cómo?

1. Tomar esta plantilla y completarla usando Post it. Primero, el *¿Para qué?*; razón de existencia, propósito, causa, creencia, motivación. Luego, el *¿Cómo?*; de qué manera logramos ese propósito. Continúa por el *¿Qué?*; define que haces o que harás para desarrollar el “para qué” y el “cómo” del proyecto. Por último, completa *¿Problemas?*; qué inconvenientes y/o restricciones identificas.
2. Poner en común para analizar e identificar patrones.

TIPS

Se puede comenzar desde el “¿Para qué?” o desde los “Problemas”. A partir de los resultados se pueden definir patrones y priorizar acciones a tomar.

ENTENDER PLANTILLA “PROBLEMA CENTRAL”



Si resulta más cómodo se puede cortar o doblar para utilizar la plantilla ↪

¿Para qué?

Identificar las razones y consecuencias de un problema central.

¿Cómo?

1. Tomar esta plantilla y completarla usando Post it. Primero, *Problema central*; definir brevemente el problema central. Luego, *Razones*; identificar las razones que causan el problema. Sigue con las *Consecuencias para el público objetivo*; identifica cómo impacta este problema en el público objetivo (personas involucradas directa e indirectamente, distintos usuarios). Por último, completa *Consecuencias para el sistema*; cómo impacta en el sistema (organismos, instituciones públicas o privadas, asociaciones civiles).
2. Poner en común.

TIPS

Si el problema central no está claro se puede comenzar por las consecuencias.

ENTENDER PLANTILLA “PRIORIZACIÓN 1 A 1”

	1	2	3	4	5	=
1						
2						
3						
4						
5						
=						

Si resulta más cómodo se puede cortar o doblar para utilizar la plantilla ↪

¿Para qué?

Para priorizar las ideas.

¿Cómo?

1. Comienza por enumerar la lista de ideas trabajadas. Luego, toma esta plantilla y prioriza una a una las ideas comparándolas entre sí, de acuerdo a los criterios definidos. En el casillero en donde se unen las dos ideas colocar el número de la idea prioritaria o más importante. Cuando termines de compararlas todas, cuenta cuántas veces aparece cada número. La idea que se repite con más frecuencia es la prioritaria.

TIPS

Previo a esta técnica utilizá una para generar gran volumen de ideas y priorizarlas en equipo.

ENTENDER PLANTILLA “PRESENTE Y FUTURO”

Presente	Futuro

Si resulta más cómodo se puede cortar o doblar para utilizar la plantilla ↪

¿Para qué?

Para identificar y describir problemas o situaciones del presente y detectar necesidades.

¿Cómo?

1. Completar la plantilla; Presente, identificar y/o describir problemas actuales y en la columna *Futuro*, escribe como debería resolverse este problema en el futuro.
2. Poner en común.

TIPS

El problema puede estar predefinido.

CO-IDEAR PLANTILLA “PREGUNTA LLAVE”

(1) Problema / Oportunidad	(2) Beneficiarios/as / Usuarios/as	(3) Ubicación / Alcance territorial	(4) Tecnología / Medio
PREGUNTA LLAVE ¿Cómo utilizar (4) para enfrentar/abordar (1) de (2) en/para (3)?			

Si resulta más cómodo se puede cortar o doblar para utilizar la plantilla ↩

¿Para qué?

Para definir el problema y delimitar el alcance.

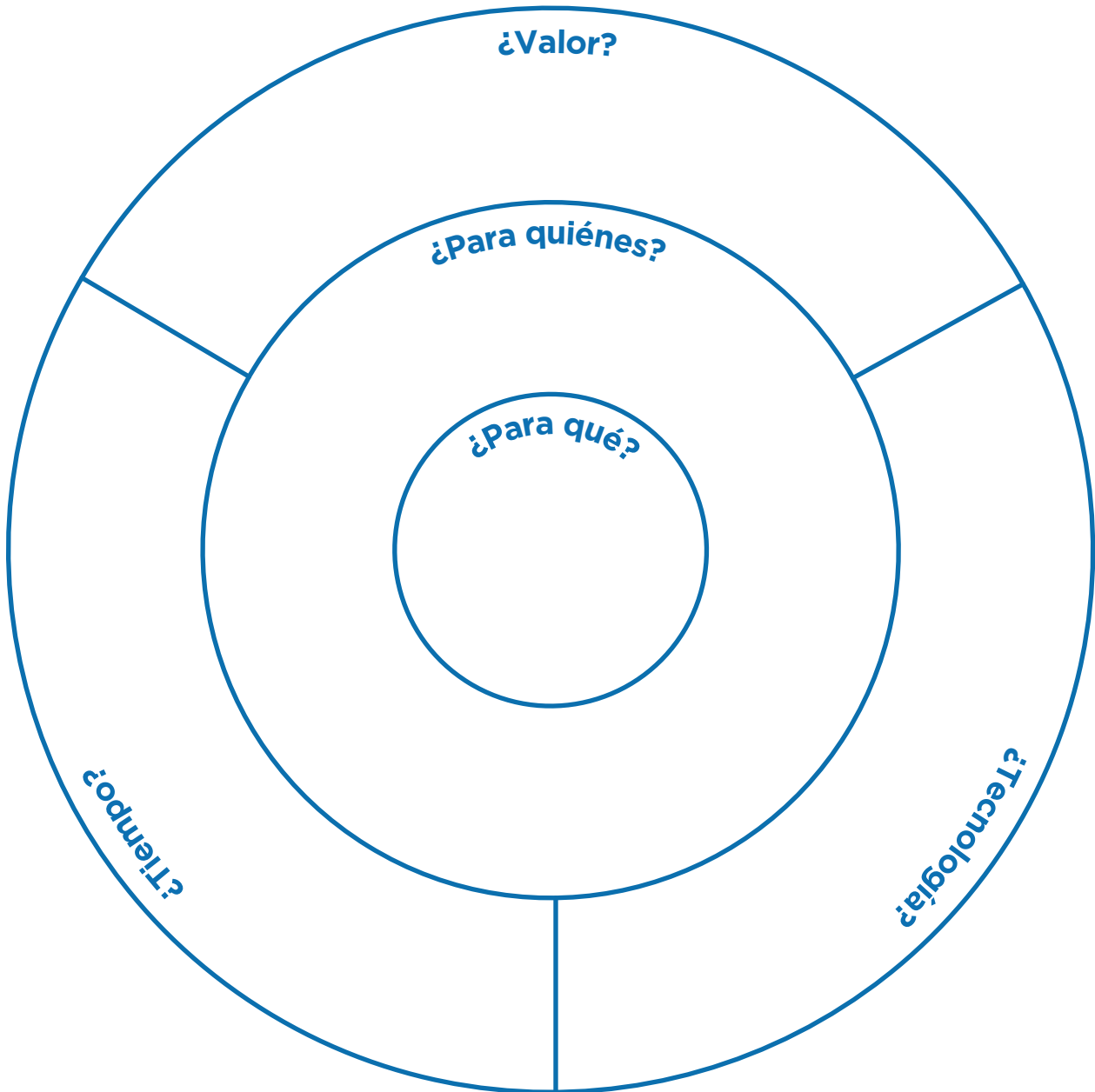
¿Cómo?

1. Primero completar esta plantilla usando Post It; *Problema / Oportunidad, Beneficiarios/as / Usuarios/as, Ubicación / Alcance territorial, Tecnología / Medio*. Si existen restricciones o definiciones previas registrar en la casilla que corresponda. Una vez definida y registrada la información en las casillas superiores, se debe formular la “Pregunta llave” tomando la información de estas.
2. Poner en común.
3. Definir pasos a seguir para co-crear una solución.

TIPS

Esta técnica funciona para trabajar con predefiniciones, por ejemplo, una determinada tecnología a utilizar.

ENTENDER PLANTILLA “PRIMERO PROPÓSITO, LUEGO ESTRATEGIA”



Si resulta más cómodo se puede cortar o doblar para utilizar la plantilla ↪

¿Para qué?

Definir propósito y beneficiarios/as, para luego construir la estrategia a seguir.

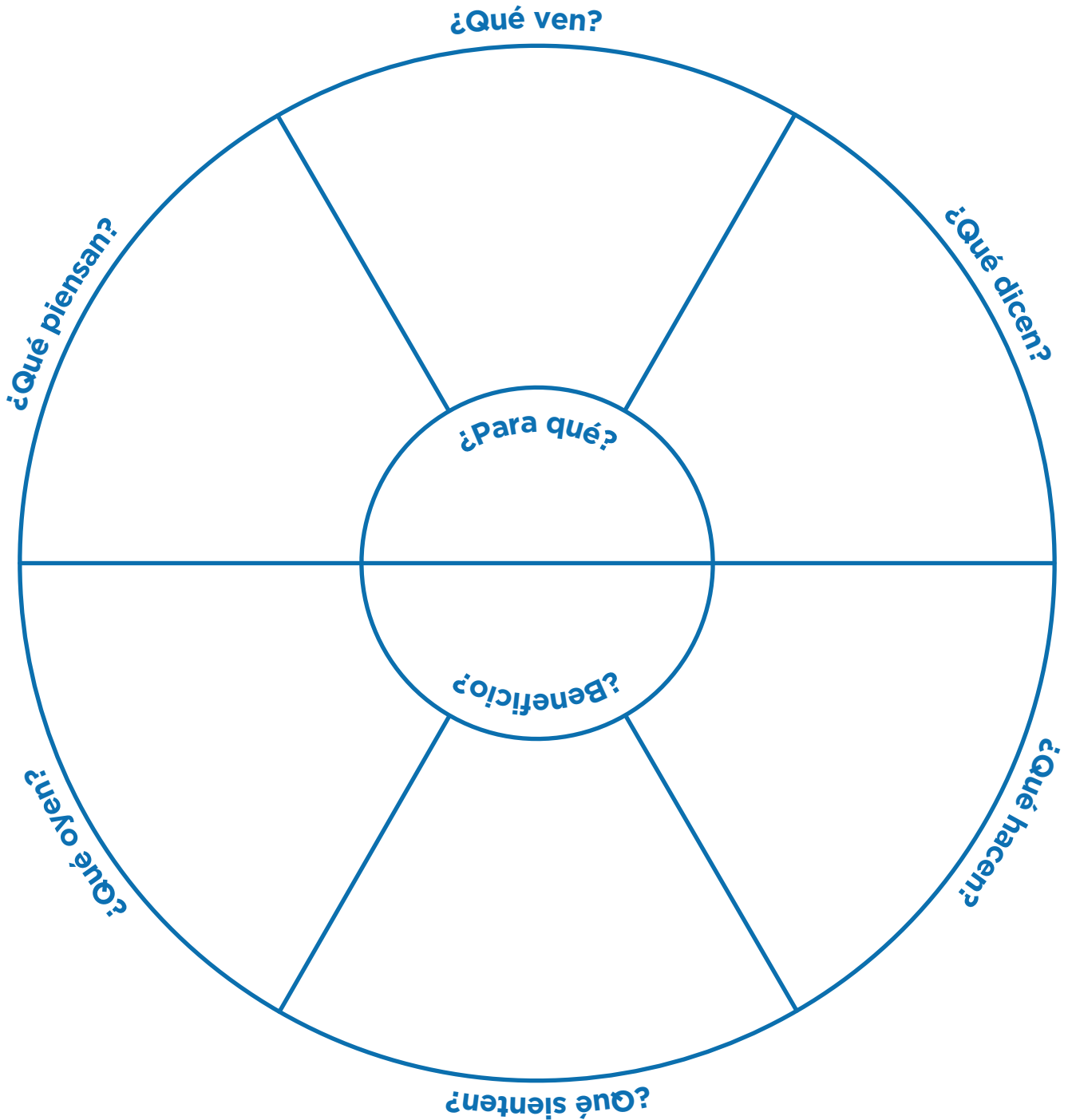
¿Cómo?

1. Tomar esta plantilla y completarla usando Post it. Primero, el *¿Para qué?*; razón de existencia, propósito, causa, creencia, motivación. Luego, el *¿Para quiénes?*; personas que lo usan, beneficiarios/as. Por último, el *¿Tiempo?*; el que tienes o te demandará, la *¿Tecnología?*; que usarás y el *¿Valor?*; que buscas generar.
2. Poner en común.

TIPS

Se puede realizar el ejercicio con alguno de los campos pre definido por ejemplo una tecnología ya elegida.

EMPATIZAR PLANTILLA “PROYECTO EMPÁTICO”



Si resulta más cómodo se puede cortar o doblar para utilizar la plantilla ↪

¿Para qué?

Enfocar el proyecto en las personas para comprender qué necesitan, cómo lo viven y qué beneficios obtienen.

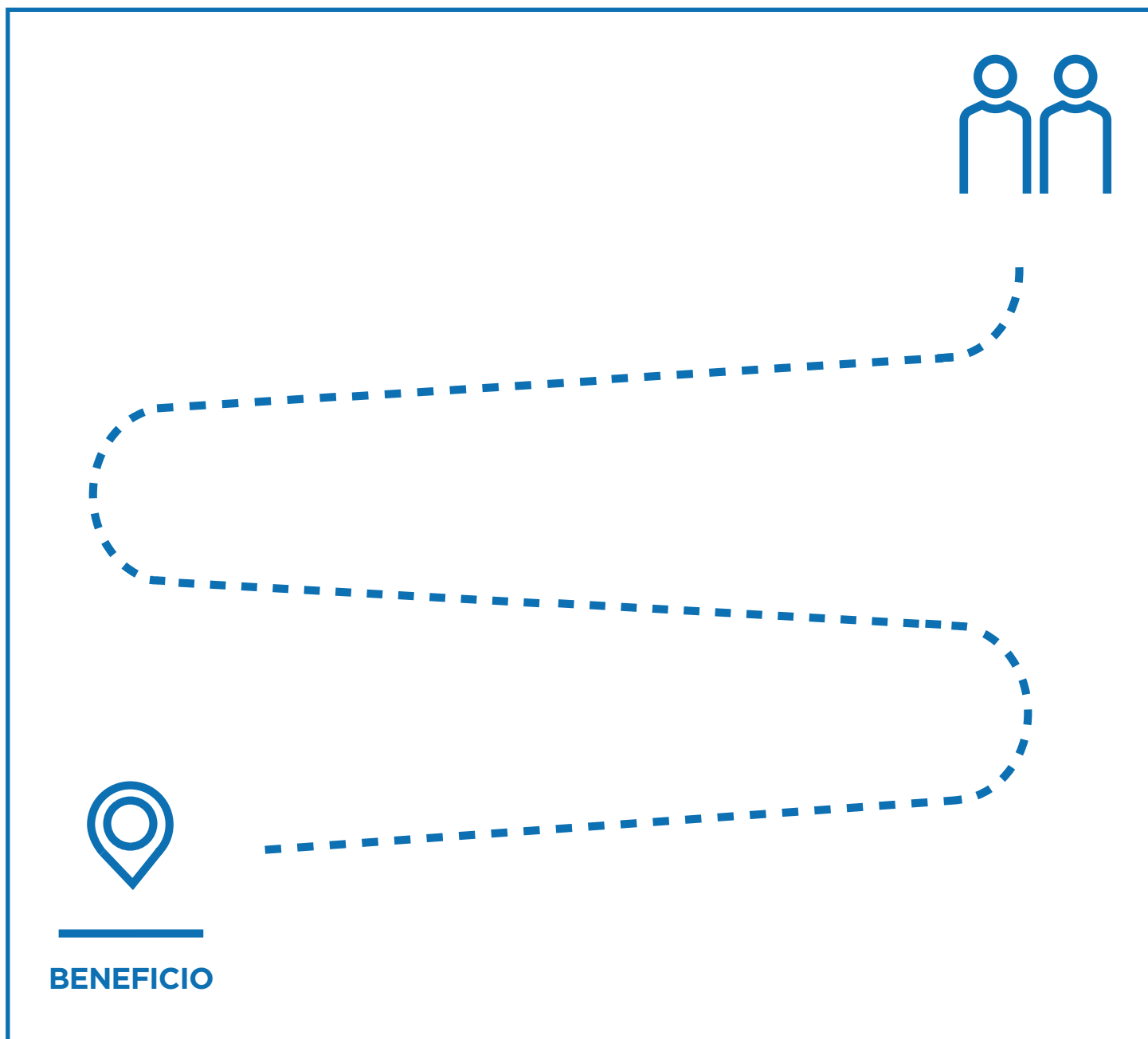
¿Cómo?

1. Tomar esta plantilla y completarla según las perspectivas de las personas. *¿Qué ven?*; su entorno, sus amistades. *¿Qué oyen?*; lo que escuchan o dicen otras personas. *¿Qué piensan y sienten?*; preocupaciones, inquietudes, aspiraciones. Por último, lo que *¿Qué dicen y hacen?*; actitud en público, comportamiento hacia los demás.
2. Poner en común.

TIPS

Ayuda que se imaginen y/o observen a personas en esa situación para responder las preguntas.

ENTENDER/EMPATIZAR PLANTILLA “SEGUIMIENTO DE EXPERIENCIA”



Si resulta más cómodo se puede cortar o doblar para utilizar la plantilla ↪

¿Para qué?

Para vivenciar y comprender la experiencia real de las distintas personas involucradas.

¿Cómo?


1. Solicitar permiso para acompañar a la persona. Si corresponde, solicitar permiso a la organización o institución. Acompañar a la persona sin interferir. Anotar preguntas que surjan para realizar después. Tomar notas y realizar dibujos rápidos sobre actitudes, gestos e impresiones generadas.
2. Analizar y sistematizar información.
3. Poner en común.

TIPS

Centrarse en comprender la experiencia y sus problemas. Si surgen posibles soluciones o ideas registrarlas y continuar con la comprensión del problema.

EMPATIZAR/EXPERIMENTAR PLANTILLA “SEIS SOMBREROS”

Sombrero blanco Visión objetiva, información y datos	Sombrero azul Visión ordenada, pensada/organizada
Sombrero verde Visión creativa, alternativas/propuestas	Sombrero amarillo Visión optimista, beneficios/ventajas
Sombrero rojo Visión sentimental, intuición/emociones	Sombrero negro Visión negativa, prevención/riesgos

Si resulta más cómodo se puede cortar o doblar para utilizar la plantilla 

¿Para qué?

Facilitar el análisis y/o resolución de problemas desde distintos puntos de vista.

¿Cómo?

Trabajar con estos sombreros permite abordar distintas perspectivas de pensamiento. Haz el ejercicio de pensar y charlar usando los sombreros, preguntate “¿Qué diríamos/haríamos si pensáramos con el sombrero color ?” Completa la casilla de cada sombrero con ideas, pensamientos, preguntas y conceptos que surjan.

TIPS

Los sombreros pueden ser figurativos o reales. Prueba pensar en equipo bajo un sombrero o asignarse uno y dialogar.

ENTENDER PLANTILLA “TIPOLOGIA DE USUARIO”

<p>Nombre:</p> <hr/>	<p>Representa con un dibujo/imagen</p>
<p>Edad:</p> <hr/>	
<p>Localidad:</p> <hr/>	
<p>Necesidad y motivaciones:</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	
	<p>Relación con la tecnología:</p> <p><input type="checkbox"/> Básica</p> <p><input type="checkbox"/> Intermedia</p> <p><input type="checkbox"/> Avanzada</p>

Si resulta más cómodo se puede cortar o doblar para utilizar la plantilla ↪

¿Para qué?

Para identificar los distintos tipos de usuarios/as y así generar una solución que los contemple a todos/as.

¿Cómo?

1. Completar y dibujar esta plantilla por cada tipo de persona identificada.
2. Analizar y sistematizar la información, identificando patrones y generando grupos si corresponde.

TIPS

El tipo de dato requerido para armar los perfiles puede variar en base al proyecto. Por ejemplo, datos de nivel educativo y género declarado pueden ser relevantes.

