
Herramienta para comprender el contexto



VIGILANCIA ESTRATÉGICA

**Permite evaluar,
mapear y analizar
el entorno de
manera prospectiva**

#1

Planificar

Definir el equipo de trabajo, los interesados y/o expertos en las áreas para la vigilancia estratégica.

#2

Clarificar

Esclarecer qué se quiere buscar para una recuperación efectiva y eficiente de la información.

#3

Buscar y recuperar

Determinar cuáles son las fuentes de información relevantes y cuáles son los recursos a utilizar.

#4

Analizar y validar

Realizar la selección oportuna y adecuada para la toma de decisiones de la organización.

#5

Difundir

La información debe darse a conocer y resultar oportuna y adecuada a las necesidades del usuario.

VIGILANCIA ESTRATÉGICA

EN- TEN- DER.

[Primera etapa]



EQUIPO

→ *Acordar el equipo según temáticas a trabajar*



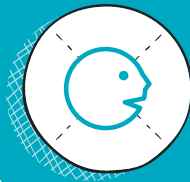
TIEMPO

→ *Dependerá según la temática a profundizar*



MATERIALES

→ *Dispositivos electrónicos / Internet*
→ *Acceso a bibliotecas*



MAPA DE EMPATÍA

**Indaga en la personalidad del usuario:
qué piensa, ve,
dice, hace, oye
y siente**



#1

Planificar

Determinar el propósito principal, establecer el conograma y definir al usuario o persona que se mapeará.

#2

Definir al usuario

Mapear a la persona.

#3

Investigar

Reunir la información cualitativa que se utilizará para alimentar el mapa de empatía.

#4

Sumar

A medida que cada miembro del equipo internaliza los datos, pueden llenar notas adhesivas que se alinean a los cuadrantes.

#5

Converger

En forma colaborativa, agrupar las notas similares que pertenecen al mismo cuadrante.

MAPA DE EMPATÍA

EN- TEN- DER.

[Primera etapa]



EQUIPO

→ Acordar el equipo según temáticas a trabajar



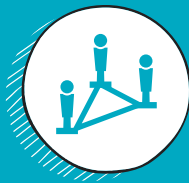
TIEMPO

→ 30 minutos



MATERIALES

→ Pizarra / plantilla
lienzo / rotafolio
→ Notas adhesivas
→ Lápices / lapiceras



ECOSISTEMA DE RELACIÓN ENTRE ACTORES

**Permite identificar
todo el entorno que
afecta directa
o indirectamente
al proyecto**



#1

Listar

Identificar y elaborar una lista de los actores involucrados.

#2

Agrupar y priorizar

Los actores en tres grandes grupos: los internos, los que tienen una conexión directa y los externos. Luego priorizarlos en función del interés y del poder de influencia.

#3

Investigar / analizar

Conocer los intereses y motivaciones de los actores.

#4

Determinar las relaciones

Establecer el tipo de relación estratégica entre cada actor.

#5

Ponderar

Introducir criterios para poder priorizar en función al poder y al interés que tienen los actores sobre el proyecto.

#6

Identificar

Detectar cuál es el valor que cada actor aportará y de qué manera.

ECOSISTEMA DE RELACIÓN ENTRE ACTORES

EN- TEN- DER.

[Primera etapa]



EQUIPO

→ Se puede pensar grupos entre 4/5 personas



TIEMPO

→ 30/60 minutos
Dependerá del conocimiento que se tenga de los actores



MATERIALES

→ Pizarra / plantillas
lienzo / rotafolio
→ Notas adhesivas
→ Lápices / lapiceras



DOCUMENTO PARA EL DESARROLLO DE UN PROYECTO *BRIEF*

Permite conocer la
esencia del proyecto
a desarrollar, cuán
estratégico es, qué
factores están claros
y cuáles no

#1

Listar
Datos básicos de la organización.

#2

Definir
El propósito y el tono deseado del proyecto a desarrollar.

#3

Estimar
Cuál es el tiempo y los recursos para desarrollar el proyecto

#4

Establecer
Los actores para los cuales se estará trabajando.

#5

Destacar
Los puntos que no deben olvidarse.

#6

Consensuar
Debatir junto con el equipo de trabajo sobre quiénes y con qué criterio se aprobará y medirán los resultados del proyecto.

DOCUMENTO
PARA EL DESARROLLO
DE UN PROYECTO
BRIEF

EN- TEN- DER.

[Primera etapa]



EQUIPO

→ Se podrá pensar en distintos grupos en el paso #1 como a grupo total en el paso #6



TIEMPO

→ 20/30 minutos



MATERIALES

→ Anotador
→ Lápices / lapiceras



TORMENTA DE IDEAS

**Herramienta
de construcción
colectiva que dispara
la creatividad de
los participantes**

#1 Definir y convocar
Cuál será el fin que conducirá la sesión y cuál será la meta y convoque al grupo que participará.

#2 Establecer reglas
Comparta con el equipo las reglas para la dinámica y promueva la participación.

#3 Articular
Lleve adelante la actividad. Guíe a través de preguntas y estimule la generación de ideas.

#4 Puesta en común
Compartir con los participantes el resultado de la actividad y pregunte si las ideas les disparan otras.

TORMENTA DE IDEAS

I-DE-AR.

[Segunda etapa]



EQUIPO

→ + de 8 personas



TIEMPO

→ 25 minutos



MATERIALES

→ Lápices / lapiceras
→ Tarjetas / rotafolio
o pizarrón



SCAMPER

**Técnica de creatividad
basada en una lista de
preguntas que estimulan
la generación de ideas**

#1

Definir el problema
Establecer el problema sobre el que se trabajará.

#2

Preguntar
Realizar las preguntas, guiándose en los siete conceptos que conforman la sigla: sustituir, combinar, adaptar, modificar, permutar, eliminar y reordenar.

#3

Evaluar
Definir criterios para ordenar las ideas, agruparlas y trabajar sobre ellas.

#4

Explorar
De las ideas que considere potentes, indague y explote nuevos caminos.

SCAMPER

I- DE- AR.

[Segunda etapa]



EQUIPO

→ + de 8 personas



TIEMPO

→ 60 minutos

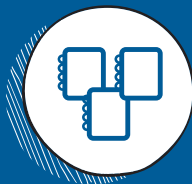


MATERIALES

→ Lápices, lapiceras
→ Tarjetas
→ Rotafolio o pizarrón

Herramienta para comprender el contexto

CUADERNO COLECTIVO



**Método de creación
colectiva para la
generación de ideas**

#1

Enunciar

Limitar el problema sobre el cuál se trabajará y el tiempo que dispondrán los participantes.

#2

Convocar

Tranferir a los participantes la metodología de trabajo y su finalidad.

#3

Motivar

Estimular al equipo a trabajar sobre el cuaderno. Es importante que no lo dejen para último momento y trabaje con ellos para orientarlos.

#4

Reflexionar

Al fin del ejercicio, cada participante deberá presentar un breve resumen de su trabajo y caminos recorridos.

#5

Compile

Recuperar todos los cuadernos, clasificar las ideas y generar un resumen. Haga una devolución al equipo y ponga a disposición todos los cuadernos.

CUADERNO
COLECTIVO

I-
DE-
AR.

[Segunda etapa]



EQUIPO

→ 4/5 personas



TIEMPO

→ 1 semana



MATERIALES

→ Lápices, lapicera,
cinta de papel
→ Tarjetas / Rotafolio
o pizarrón



VISUALIZACIÓN Y PONDERACIÓN DE IDEAS

**Ordena de una
manera primaria las
ideas considerando
los tres ejes del pen-
samiento de diseño**

#1

Preparar

Luego de la lluvia de ideas, convoque al equipo. Prepare los materiales. Puede imprimir o dibujar el esquema.

#2

Categorizar

Ordene las ideas según los tres ejes.

#3

Ordenar

Disponga las ideas sobre la plantilla, ordenando hacia el centro las que van implicando la otra variable.

#4

Analizar

Reflexione con el equipo sobre el resultado y defina por dónde empezar, marcando las ideas destacadas con un color diferente.

VISUALIZACIÓN Y PONDERACIÓN DE IDEAS

I- DE- AR.

[Segunda etapa]



EQUIPO

→ Todos



TIEMPO

→ 20/60 minutos



MATERIALES

→ Planilla, cinta,
hojas, notas
→ Marcadores
→ Pizarra

PROTOTIPOS EN PAPEL



**Prueba y debate
rápido que permite
anticipar problemas
de interacción y fun-
cionalidad de inter-
face digital**



#1

Planificar y construir
Define los objetivos a validar
y dibuja las diferentes
pantallas de la interface.

#2

Designar
Comunica las acciones a realizar
al usuario y recuerda armar los
diferentes perfiles del equipo.

#3

Interactuar
Cuando el usuario interactúe
con las pantallas, observa y
toma nota de su accionar.

#4

Poner en común
Finalizada la prueba, compartan
las apreciaciones y elabora un
informe con posibles mejoras.

PROTOTIPOS EN PAPEL

MA- TE- RIA- LI- ZAR.

[Tercera etapa]



EQUIPO

→ + de 4 personas



TIEMPO

→ 40 minutos

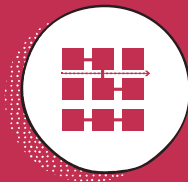


MATERIALES

→ Lápices de colores
lapicera
→ Cuaderno de notas
→ Papeles
→ Grabadora
→ Cámara de video

Herramienta para materializar las ideas

BLUE PRINT



**Representación visual
que detalla los aspectos
de un servicio incorpo-
rando las percepciones
del usuario**



<http://bit.ly/30Qhqnx>

INTI - ASORA

#1

Identificar usuarios
Reconocer a los usuarios más representativos.

#2

Determinar las acciones
Se comienza por hacer una línea de tiempo con las acciones que hace el usuario en el momento en que interactúa con el servicio.

#3

Mapear acciones
Definir los componentes de soportes que intervienen en cada una de las acciones (*front-stage*).

#4

Determinar actividades
Establecer las actividades que debe ejecutar la organización «tras bambalinas» (*back stage*).

#5

Añadir evidencia
Evidenciar las actividades que el usuario va realizando en cada paso.

#6

Determinar los procesos
Incluir aquellas acciones que respaldan el servicio que se encuentran por debajo de la línea de interacción interna.

BLUE PRINT

MA- TE- RIA- LI- ZAR.

[Tercera etapa]



EQUIPO

→ + de 4 personas



TIEMPO

→ 40 minutos



MATERIALES

→ Lápices de colores
lápiz
→ Plantilla
→ Papeles
→ Grabadora
→ Cámara de video

Herramienta para materializar las ideas



MAQUETAR

**Verifica y testea
ideas de productos
tangibles**

#1

Bocetar

Bocete la idea y revise que cumpla los items del listado de requisitos.

#2

Dibujar las piezas

Dibuje sobre el cartón las distintas partes a ensamblar y córtalas.

#3

Construir

Con los materiales que creas necesario y tengas a la mano.

#4

Intervenir las piezas

#5

Comunicar y testear

Con la maqueta terminada se puede realizar una puesta en común para testear y escuchar opiniones.

MAQUETAR

MA- TE- RIA- LI- ZAR.

[Tercera etapa]



EQUIPO

→ + de 4 personas



TIEMPO

→ 40 minutos



MATERIALES

→ Cartón
→ Tijera / trincheta
→ Pegamento
cinta adhesiva
→ Papeles



STORYBOARD

**Relato visual y
secuencial de una
situación similar
a una historieta**



#1

Decidir

Tener en claro qué parte del proceso se quiere comunicar y/o verificar.

#2

Narrar

Generar el guión gráfico a través de la elección de una técnica (dibujo, collage, fotografía, etc.).

#3

Graficar

Realizar gráficamente las pantallas.

#4

Poner en común

Compartir con el resto del equipo el resultado enfocado en el objetivo o punto a resolver.

#5

Informar resultados

Recuerde tomar nota de los comentarios que hayan surgido de la puesta en común e informe los resultados de la herramienta.

STORYBOARD

MA- TE- RIA- LI- ZAR.

[Tercera etapa]



EQUIPO

→ + de 4 personas



TIEMPO

→ 40 minutos



MATERIALES

→ Cartón
→ Tijera / trincheta
→ Pegamento
cinta adhesiva
→ Papeles