1ª Reunión de la Red de funcionarias y funcionarios de parlamento abierto: Taller de *Design Thinking*

Ciudad de Panamá, 04.12.19

César Bazán

Innovación para el Desarrollo

ParlAmericas

Hoy

10:00 - 10:15	Bienvenida y rompehielo
10:15 - 10:35	Design Thinking: "Teoría" + 03 experiencias exitosas
10:35 - 11:15	a) Reto
	b) Empatizar (Inc. Mapa de la empatía)
11:15 - 11:50	c) Definir (Inc. Customer Journey Map)
11:50 - 12:10	d) Idear
12:10 - 12:20	e) Prototipar (Solo teoría, por tiempo)
12:20 - 12:30	f) Evaluar
12:30 - 12:45	Elevator pitch
12:45 - 13:00	Conclusiones

I. Rompehielo

I. Rompehielo

Nombre + País + Responder una de estas preguntas:

1. ¿Qué es lo más vergonzoso que has hecho en una cita?
2. Cuando eras pequeño, ¿quién era tu héroe favorito y por qué?
3. ¿Cuál es el peor regalo que has recibido?
4. ¿Quién es tu persona favorita?
5. ¿A dónde te encantaría ir de vacaciones?

II. Design Thinking: Teoría

II. Design Thinking: Padres

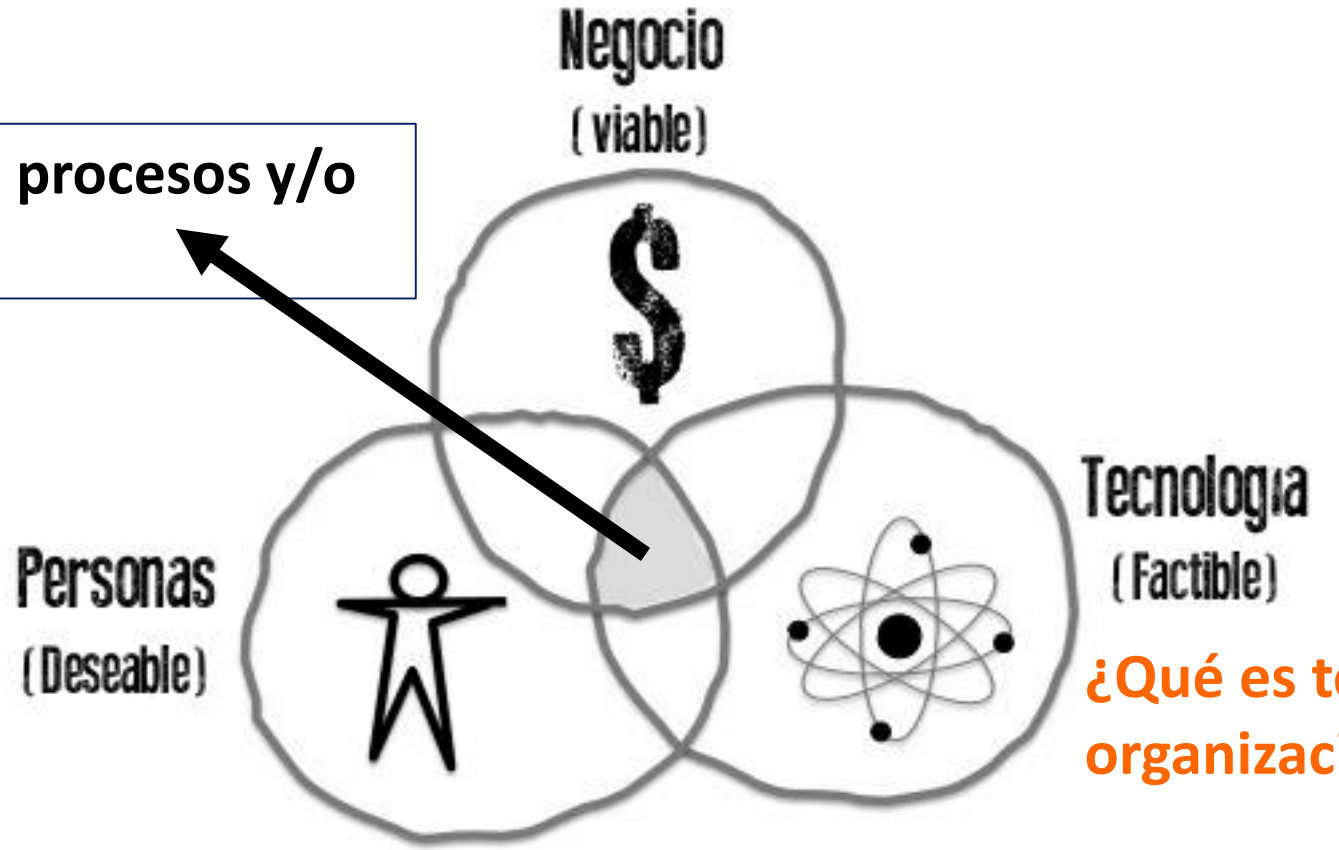
David Kelley: Creador del concepto a finales de los 80s + Lideró la escuela de diseño de Stanford + Cofundó la empresa consultora de innovación IDEO.

Tim Brown: Catedrático de la escuela de Ingeniería de Stanford, presidente y CEO de IDEO.

II. Design Thinking: Definición

¿Qué puede ser financieramente viable?

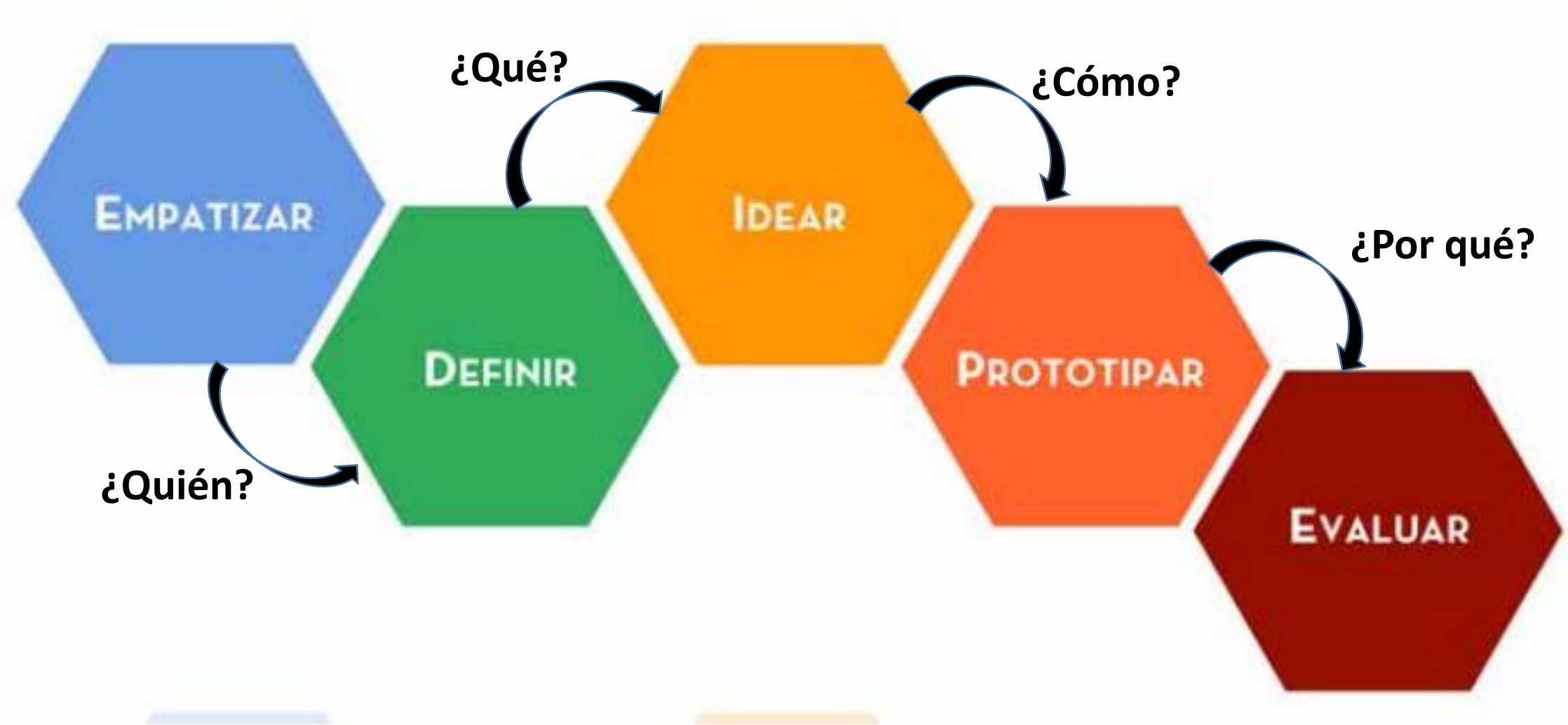
Productos, servicios, procesos y/o modelos de negocio



¿Qué es técnica y organizacionalmente posible?

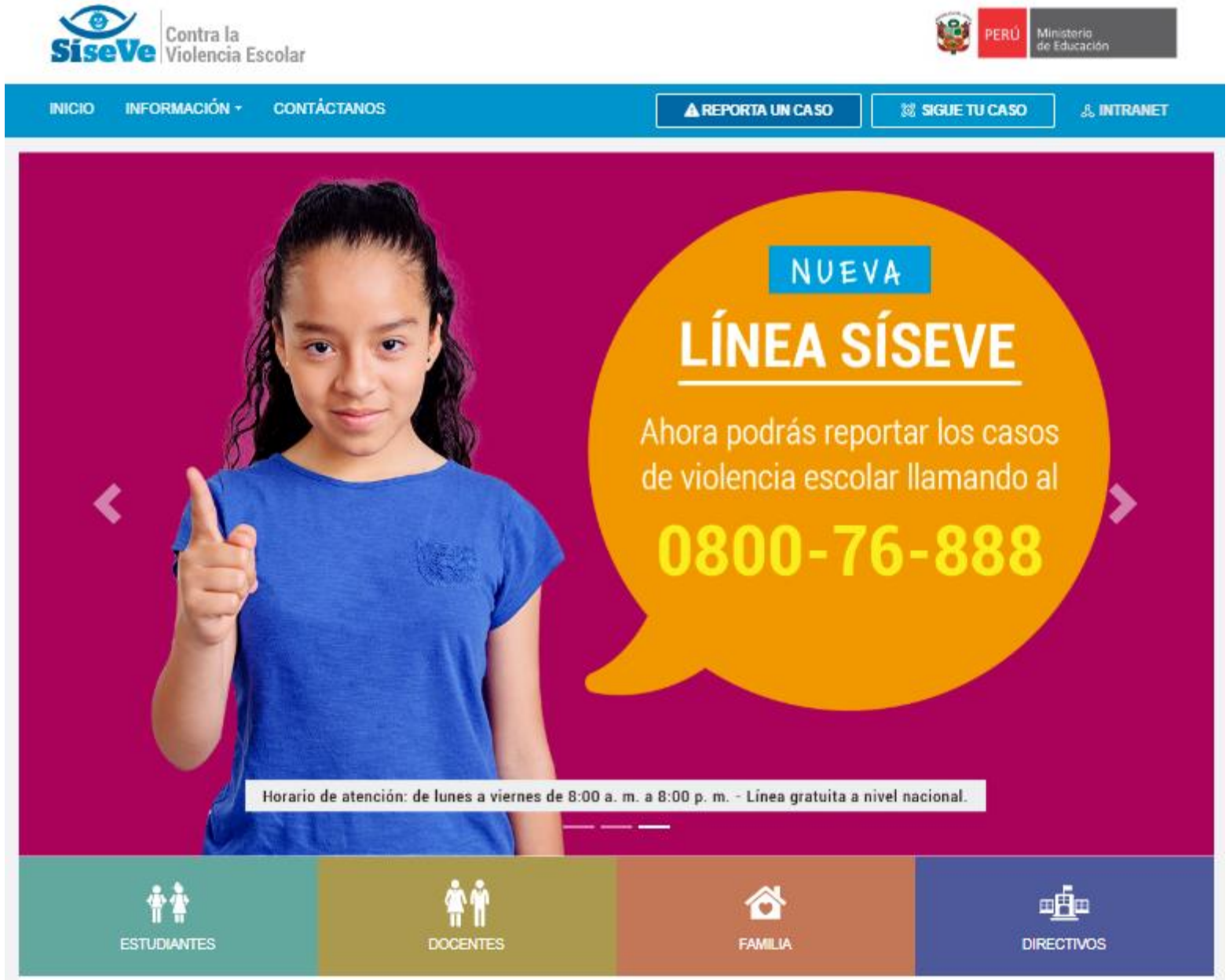
¿Qué quiere la gente?

II. Design Thinking: Etapas



II. Design Thinking: Bancos

II. Design Thinking: Escuelas



i4d innovación para el desarrollo

UNESCO

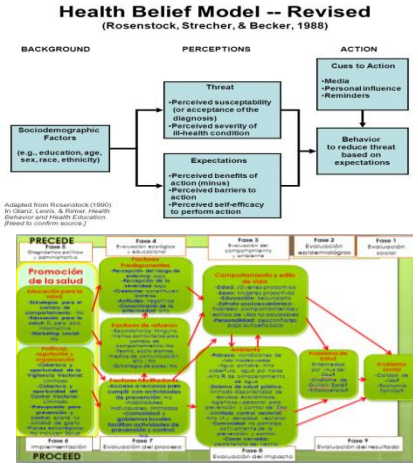
Special Representative of the Secretary-General on Violence against Children

Observatoire International de la Violence à l'Ecole

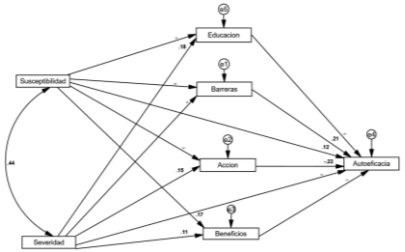
CREATIVIDAD EMPRESARIAL 2014

Premio 2014 BUENAS PRÁCTICAS EN GESTIÓN PÚBLICA

Empatiza

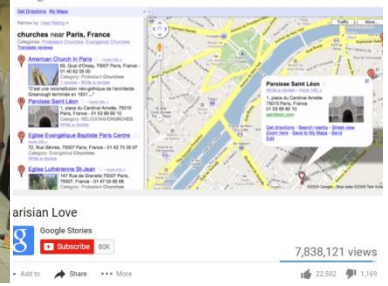


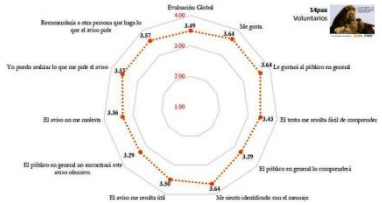
- **82% of women do not know Zika is an STI**
- **People think you get Zika when you drink mosquito eggs. So, they boil it.**



Women need to take care of their babies from Zika. Yet, they do not:

- Know Zika is an STI
- Have good info
- Feel pampered by health personnel
- Supported by their community





II. Design Thinking: Promoción de la salud

i4d
innovación para el desarrollo

¡ Cuídalo del ZIKA !

Usa repelente.
Usa mallas en tus ventanas.
Usa condón.

Más información en www.Zikario.com

USAID care

¡Desahuévate!

Para eliminar los huevos del zancudo que transmite el ZIKA, pregúntale al personal de salud cómo usar el polvito mágico.

Cuida a tu familia del ZIKARIO

Más información en www.Zikario.com

USAID care

II. Design Thinking: Conclusiones

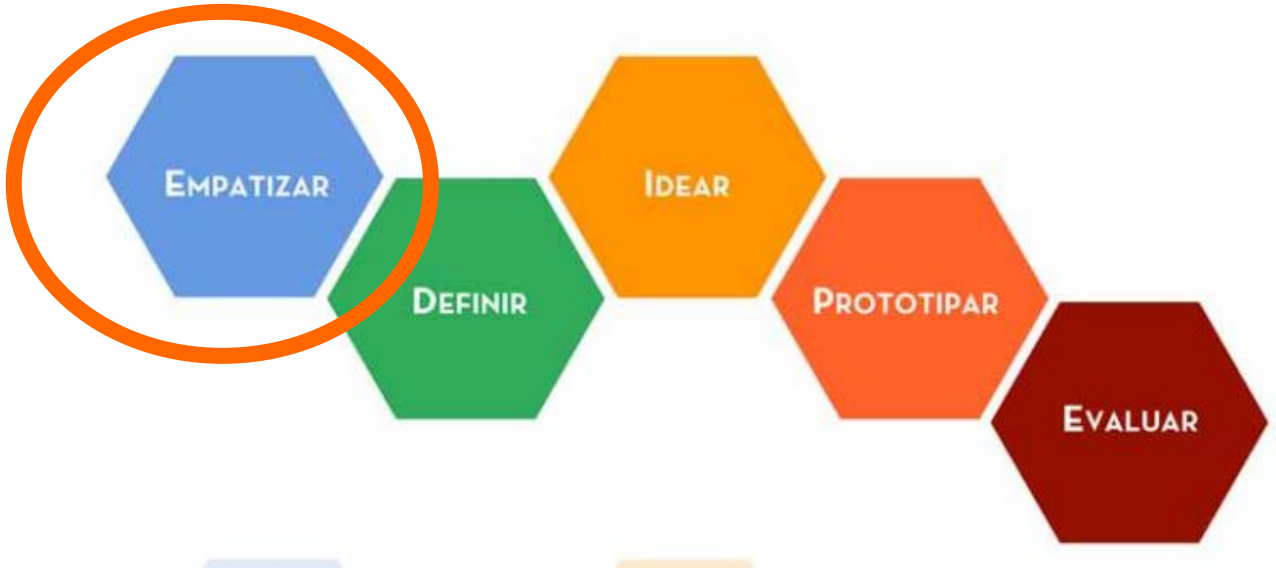
innovación para el desarrollo

El plan es equivocarse rápido.

III. Design Thinking: (a) Reto

III. DT: a) Reto

País	"LÁTIN" es un país de las Americas, que cuenta con una población de 19,8MN de habitantes (>80% Católico o Evangélico) y que está por cumplir 200 años. Su parlamento es unicameral y su constitución fue promulgada hace 32 años.					
Tema	Por violencia escolar nos referimos a toda forma de violencia física o psicológica, lesiones y abuso, abandono o trato negligente, malos tratos o explotación, incluido el abuso sexual que ocurre entre escolares, entre adultos y escolares y contra la propiedad, tanto dentro de la escuela como también en sus inmediaciones, entre la escuela y el hogar y a través de las nuevas tecnologías de información y comunicación (Facebook, YouTube, mensajes de texto, por ejemplo). Existen distintos tipos de violencia escolar: disciplina violenta y humillante, violencia física, emocional, sexual y por género, además de intimidación					
Grupo	**Historia**	**Sub-tema**	**Protagonista**	**ol parlamentari**	**Acento en**	**Reto**
1	A.L (niña, 10 años) fue abusada sexualmente por su docente. Este último se había ganado la confianza de la familia y le venía dando clases particulares de matemáticas. La familia se pregunta si vale la pena el esfuerzo de dejar de trabajar para viajar a la ciudad más cercana, a cumplir con las investigaciones (fiscal y legal). Después de todo, esos trayectos hacen que la niña vuelva a experimentar todo de nuevo. Las ONGs están divididas entre "Con mis hijos no te metas" y "las feministas" que promueven "Educación Sexual Integral" y el "enfoque de género".	Abuso sexual	Representante de la sociedad civil	**Presupuestal**	Ciudadanía	**Desde el Congreso, ¿cómo fiscalizar el gasto público (entre "conservadores" y "liberales") para prevenir este tipo de casos?**
2	Desde que se puso brackets (piezas metálicas que se adhieren a la superficie del diente), M.R (niño, 13 años) fue victimizado por sus compañeros de escuela. Comenzaron llamándolo "Transformer". Pocos días después, comenzaron a golpearlo y a quitarle su lonchera. Hoy en día, M.R. no quiere volver a la escuela y su mamá quiere que expulsen a los agresores.	Bullying	Mamá	**Fiscalización**	Ciudadanía	**¿Cómo involucrar a la ciudadanía para que la Ley atienda/prevenga mejor estos casos?**
3	"Hace tres años que sufro bullying en mi colegio. Me llaman maricón, me tocan mis partes íntimas y me dicen que me van a matar. Ya no quiero regresar al colegio". Además de contar este testimonio de uno de sus alumnos, el Director F.R. (53 años) está preocupado porque sus maestros justifican ese comportamiento alegando "el niño no debería ser tan escandaloso". Se queja además porque junto a otros Directores han pedido audiencia en el Congreso y se han tomado 10 días en responderle que vuelva en un mes. Mientras tanto, dice, el Ministerio tampoco lo atiende. No	Homofobia	Director	**Legislativo**	Proceso parlamentario	**¿Cómo gestionar mejor y más rápido las quejas y solicitudes de audiencia en el Parlamento?**
4	El alumno A.T. (niño, 15 años) recientemente fue entrevistado por Canal 8. Durante la entrevista narró cómo P.P. (15) le disparó a J.C. (14). "Todo parecía una broma, hasta que disparó y todos salimos corriendo menos ellos dos: J porque murió y P porque no podía creerlo. Eran buenos amigos." Hoy en día, P.P. está privado de su libertad por presunto delito de homicidio culposo. A partir de esta historia, los periodistas no dejan de demandar leyes más estrictas (Ej. Detector de metales, Policías para las escuelas, Carcel para padres tenedores de armas cuyos hijos disparen).	Homicidio	Periodista	**Difusión**	Proceso parlamentario	**¿Cómo hacer una ley basada en evidencia (y no populista) si ni siquiera los periodistas saben bien cómo se formula una Ley?**



III. Design Thinking: (b) Empatizar

III. DT: b) Empatizar: Definición

Esfuerzo por comprender sus necesidades físicas y emocionales y cómo estas se conectan con sus comportamientos y con aquello que tanto valoran.

Observa

Analiza sus comportamientos, no te entrometas.

Involúcrate

Genera una conversación. Siempre pregunta ¿por qué? y ¿para qué?

Escucha

Aprende a escuchar activamente.

Para crear innovaciones significativas necesitas conocer a tus usuarios y preocuparte por sus vidas.

III. DT: b) Empatizar: Métodos

Persona

Permite conectar con
el público objetivo

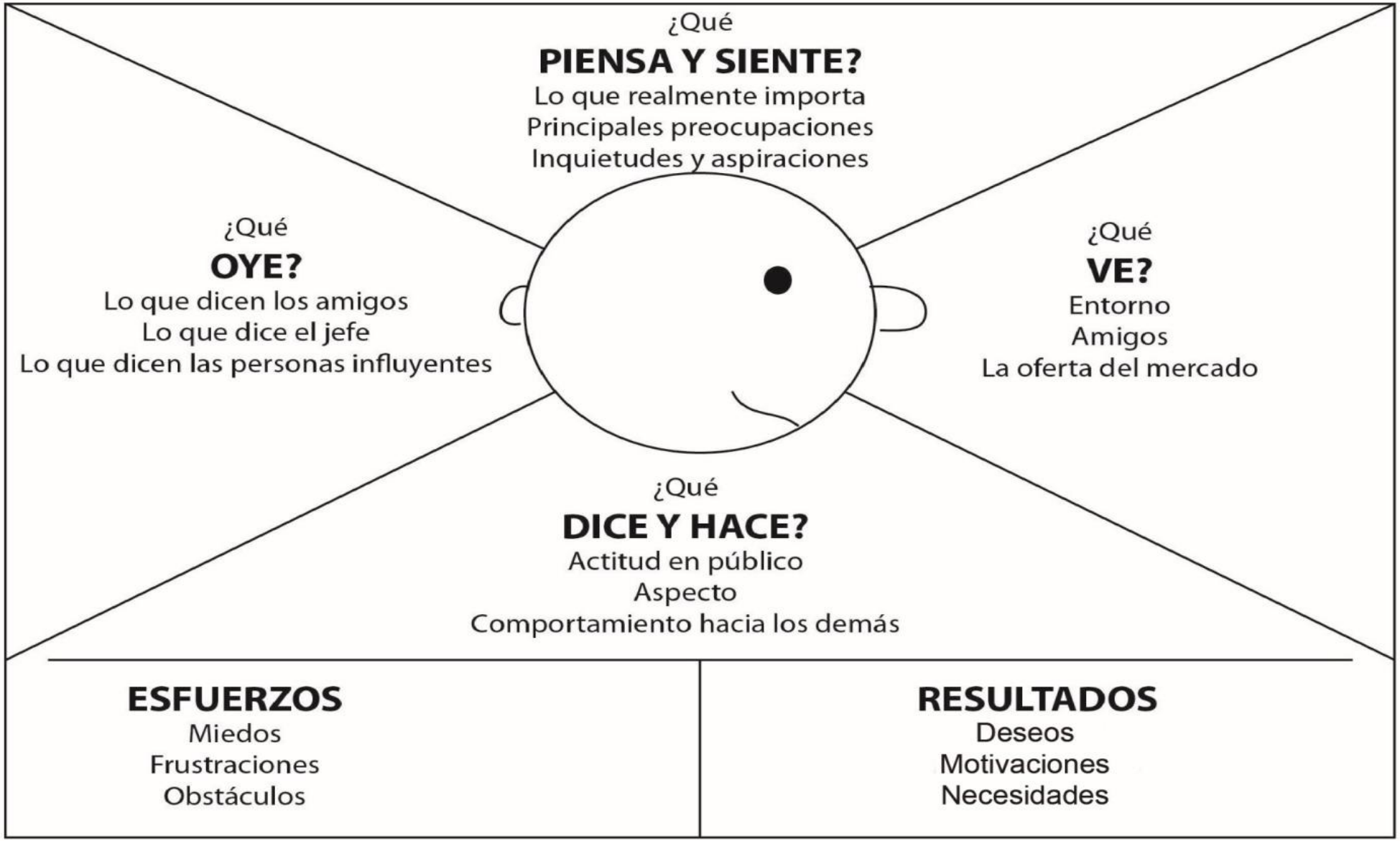
Rol

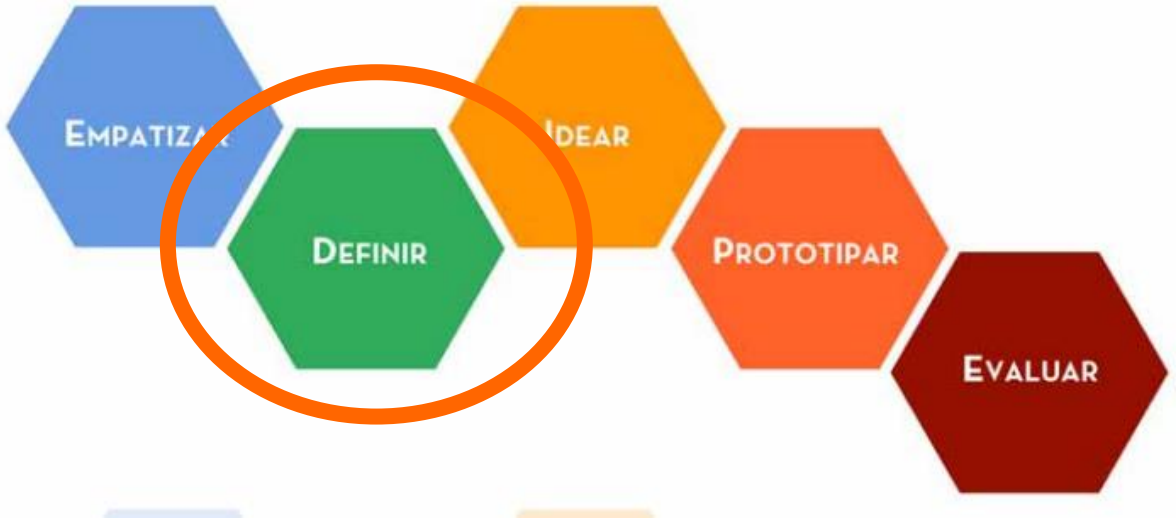
Martín (43)
Tres hijos.
Viudo.

Alegre, Bromista

Ingresos mensuales: US$XXX

III. DT: b) Empatizar: Métodos





III. Design Thinking: (c) Definir

III. DT: c) Definir: Definición

Evaluar toda la información recopilada en la etapa anterior y conservar sólo aquella que realmente aporte valor y sea relevante para poder conocer a los usuarios, así como tener una idea más exacta de su vida diaria.

Inspira

Que inspire para el equipo

Cautiva

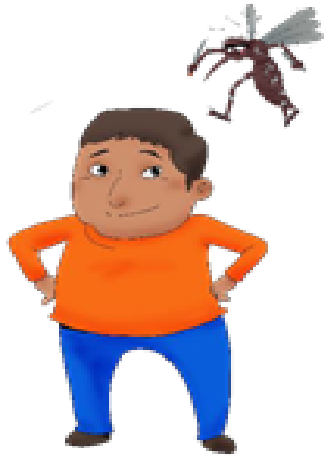
Que capture las mentes y corazones de las personas que has estudiado

Soluciona

Que ayude a resolver un problema común.

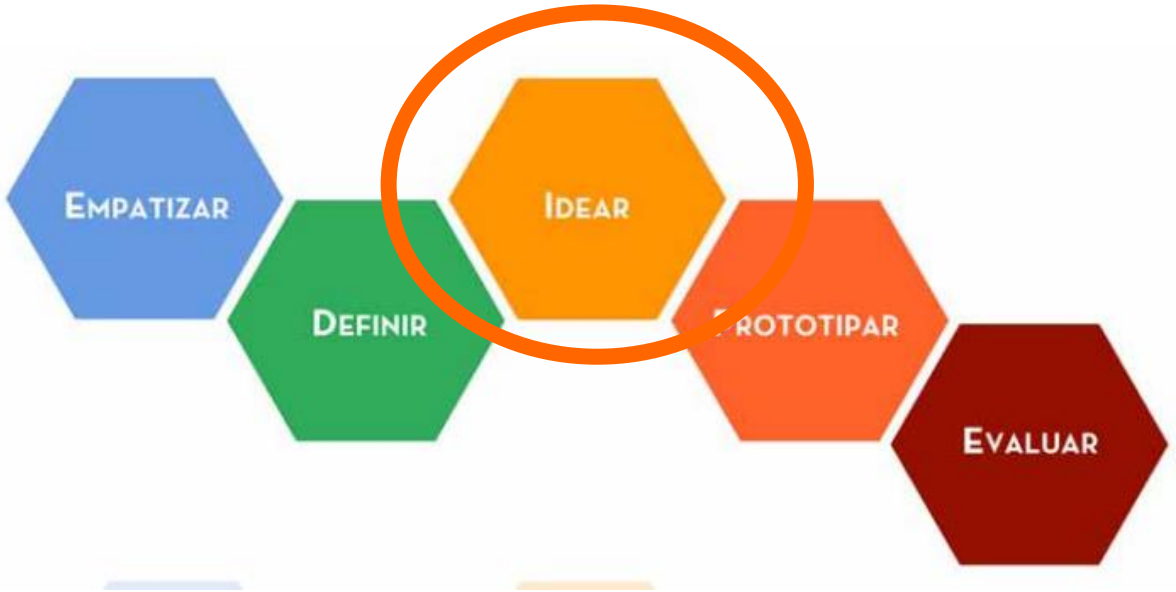
Enmarcando el problema adecuado es la única manera de crear la solución correcta.

Customer Journey Map

	1) Exposición al Zika	2) Síntomas	3) Al Centro de Salud	4) Diagnóstico	5) Controles pre-natales	6) Niño microcefálico
Historia	El zancudo pica al esposo. No sabe que se transmite sexualmente y se lo pasa a María. 	María se siente mal'. Sin embargo, las amigas le dicen que esos síntomas son normales durante el embarazo. Por ello, se auto-medica.	Va al C.S. pero no sabe dónde buscar la atención que necesita. Pierde tiempo y cuando llega a donde debe, ya no hay tickets para ese día. Insiste, pero le piden que vuelva al día siguiente – no importa que tenga 38°C. Vuelve y la mandan al laboratorio para descarte de Dengue, Zika y Chikunguya. Ahí, toman sus datos (ficha epidemiológica, inc. fono), le dan paracetamol, le cuentan de los riesgos del Zika y cómo usar repelente y mosquitero. Finalmente, la mandan a descansar a casa.	Vuelve al Centro de Salud (C.S.) dos veces pero sus resultados aún no regresan de Lima. Nota que cada vez hay más personas solicitando este tipo de exámenes. Al día siguiente, una enfermera la llama del C.S y le pide que vuelva en la tarde porque el doctor desea conversar con ella. Desde ese momento, ella teme lo peor. Le entregan el diagnóstico positivo demasiado rápido, sin mucha empatía. El médico siempre está apurado. La derivan al hospital porque su embarazo es de "alto riesgo".	El personal de salud del Hospital la atiende como a cualquier otra gestante. María no conoce a nadie como ella. A lo largo de sus controles, María pasa por los siguientes exámenes clínicos: • Evaluación uterina (para saber cuán avanzado está el embarazo). • Prueba de vitalidad fetal (latidos, movimientos a través de ultrasonido): 5 semanas. • Ecografía para descartar microcefalia: último trimestre. 	Antes y después del parto, todos están muy tensos. El bebé nace con bajo peso, chiquito. Al día siguiente, la ecografía (miden el perímetro cefálico) confirma que el niño tiene microcefalia. De pronto, la familia cobra una notoriedad descomunal de parte del personal de salud (que desea aprender), de los periodistas (que buscan la primicia) y de la comunidad que no deja de chismear. El marido la deja.
Expectativas	Buen embarazo (piensa que basta con una buena alimentación y con asistir puntualmente a sus controles)	Curarse rápido	Atenderse bien y rápido.	Que no esté infectada.	Que el bebé no haya sido infectado.	Que su bebé viva lo mejor posible. Por eso, siempre es puntual con sus controles.
Problema	No sabe que el Zika se transmite sexualmente	No saber diferenciar síntomas.	Pésima gestión de esperas.	La espera de los resultados tomó 10 días.	Nunca se sintió tan sola y desorientada.	Detesta esta inesperada popularidad.
Soluciones	Campaña debe priorizar: 1. Transmisión sexual 2. Efectos en embarazo 3. Embarazadas: Si tiene fiebre → Centro Salud 4. Distribuir repelente y condones 5. Sensibilizar organizaciones de base (juntas vecinales, vaso de leche, comedores populares y Cuna+).	6. Trabajar con farmacias de zonas endémicas para que deriven a embarazadas al Hospital. De ser Dengue, por ejemplo, las Aspirinas podrían causar hemorragia.	7. Sistema de ticket y mensajes al celular para que sin perder tu turno, puedas hacer algo más durante la espera. 8. Flujograma para saber qué debe hacer una mujer embarazada si enferma. 9. Humanizar la atención general.	10. Acelerar la devolución de resultados, al máximo (¿mudar Laboratorio a la capital de la región?). 11. Visitas inopinadas para asegurar mejora en la atención. 12. Zika Fono/Web/App para acompañar a gestantes en su manejo del estrés.	13. Manejo diferenciado para embarazadas con Zika. 14. Programación automática de todas las citas, para evitar colas y demoras. 15. Ofrecer apoyo emocional, a través de sesiones individuales y grupales y distribución de materiales. 16. Promover Grupos de Ayuda Mutua para parejas embarazadas con al menos un padre con Zika.	17. Manejo diferenciado para niños con Zika. 18. Capacitación a personal de salud y a chamanes. 19. Capacitación a periodistas y voceros.

Customer Journey Map. Grupo #: _____

Fases	1	2	3	4	5
Historia					
Expectativas					
Problema					
Soluciones					



III. Design Thinking: **(d) Idear**

III. DT: d) Idear: Definición

Todas las ideas son válidas. El punto es combinar pensamiento inconsciente y consciente, racional y creativo. Para ello, se generan ideas (vía ej. croquis, *mindmaps*, lluvia de ideas y *stroryboards*) y se construye sobre ideas previas.

Multiplica

Mientras más ideas mejor

Diversifica

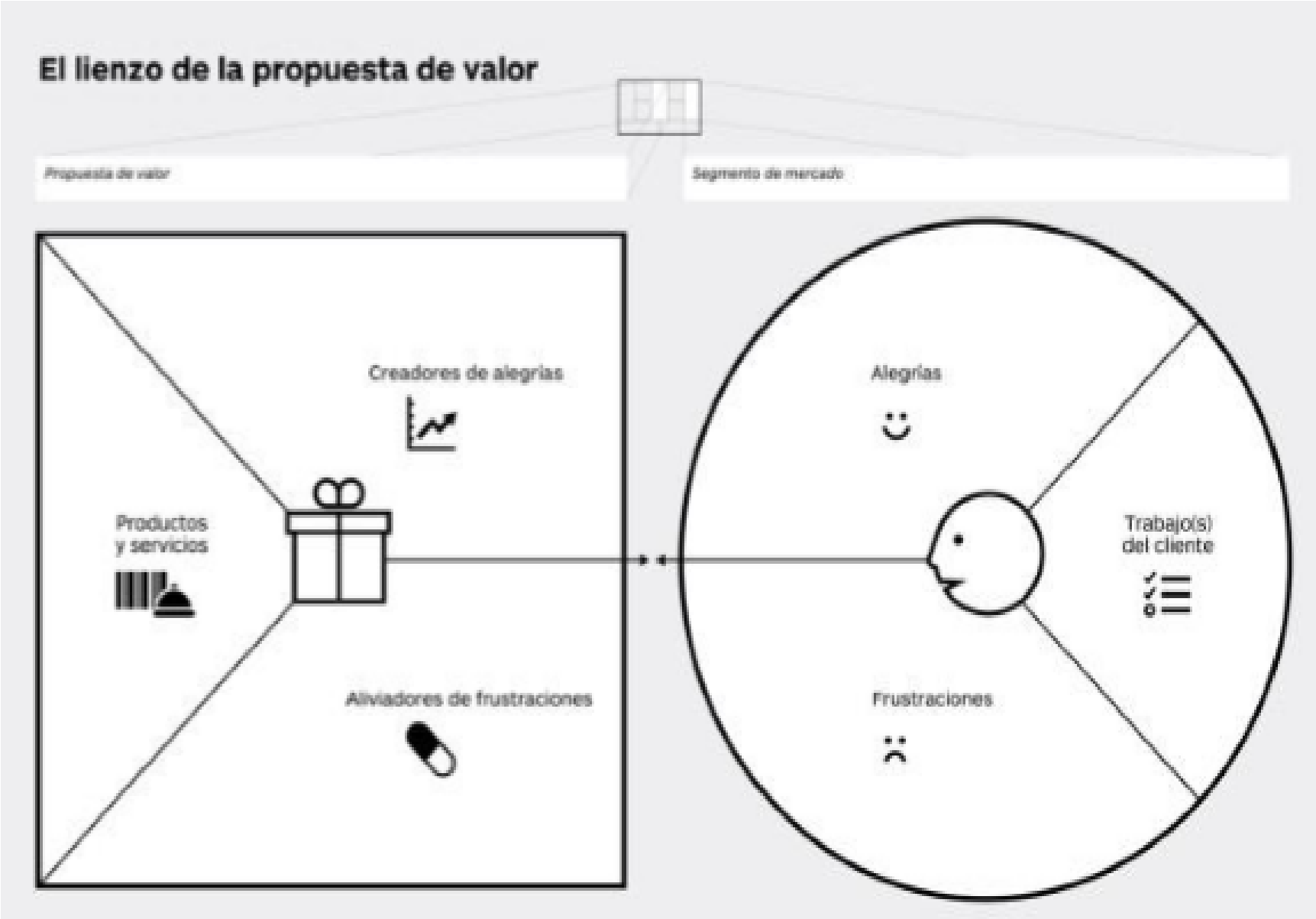
Mientras más diverso el equipo mejor

Sorprende

No importa si al inicio, la idea parece inútil

No es sobre tener la idea correcta sino sobre el crear la mayor cantidad de ideas.

III. DT: d) Idear: Métodos



El lienzo de la propuesta de valor ayuda a encajar entre un producto/servicio y el cliente.

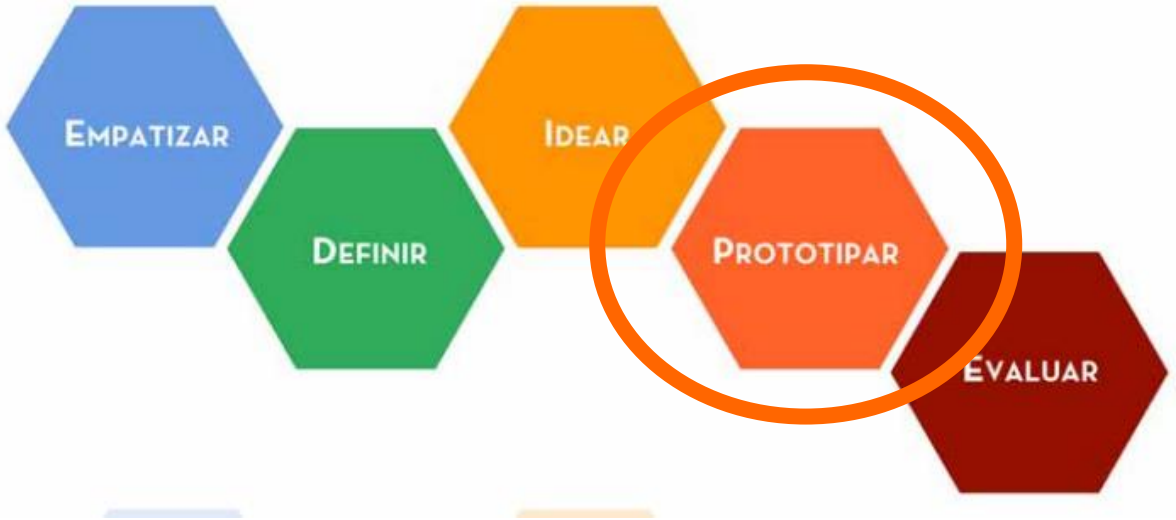
Asegúrate de adoptar la perspectiva del cliente.

☺

- Requisitos mínimos
- Beneficios esperados
- Beneficios deseados
- Beneficios inesperados

☹

- Problemas
- Obstáculos
- Riesgos



III. Design Thinking: (e) Prototipar

III. DT: e) Prototipar: Definición

Crear objetos, dibujos o maquetas con la intención de experimentar, generar f*eedback* y acercarnos a la solución final. Puede ser un post-it, un cartón doblado, una actividad o un *storyboard*. Si una imagen vale mil palabras, un prototipo vale mil imágenes!

Piensa

Pienso en tu cliente, luego prototipa

Arriesga

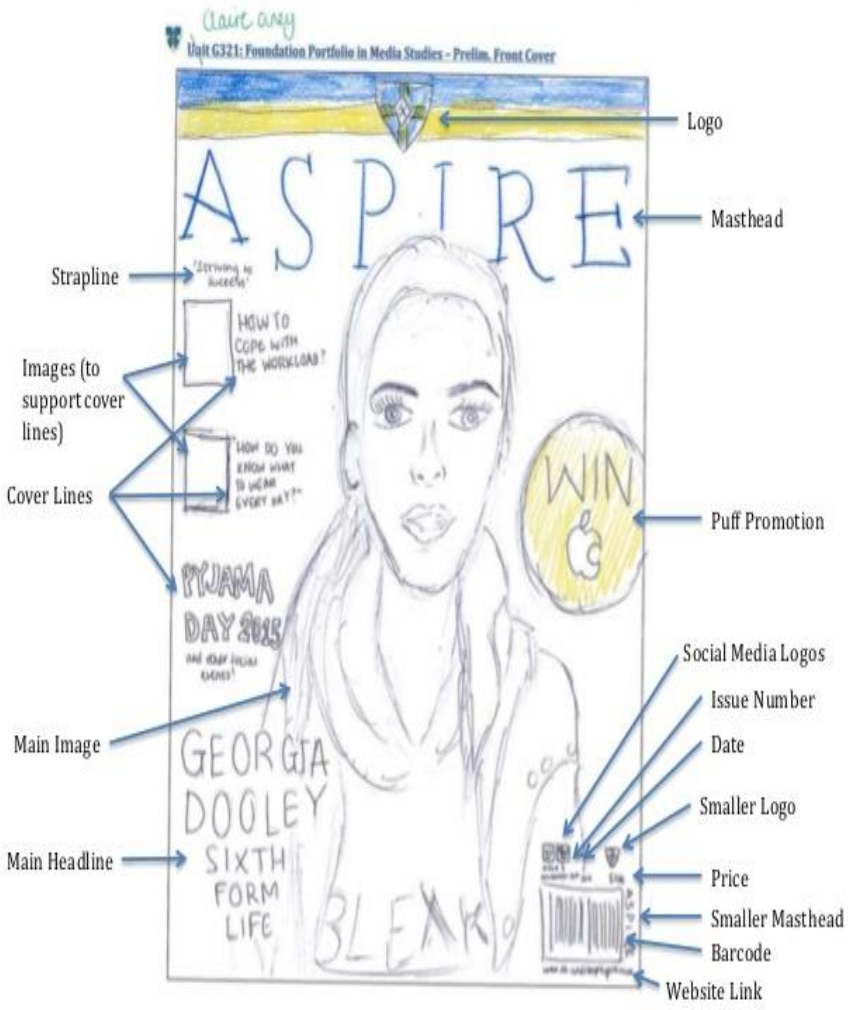
Mientras más distintas las ideas, mejor

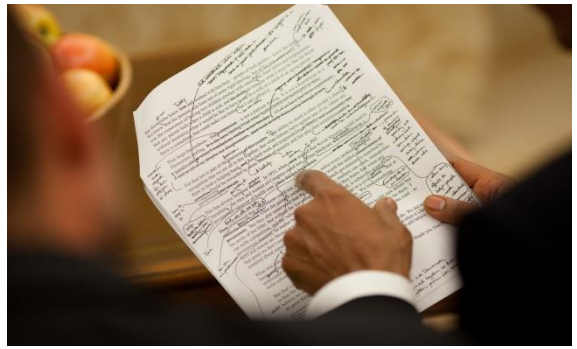
Desapégate

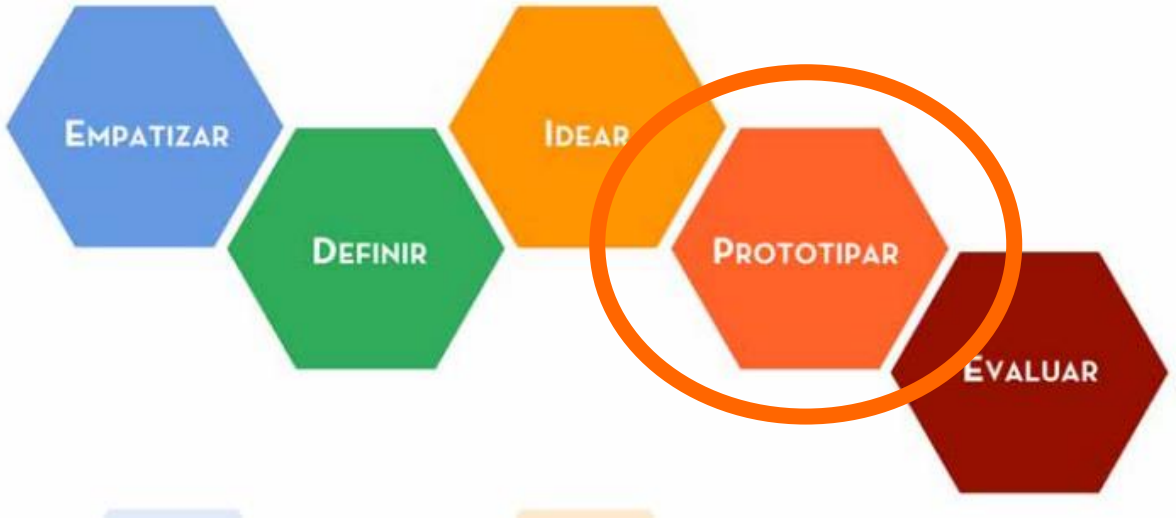
No es personal, es solo una idea

Construye para pensar y evalúa para aprender

III. DT: e) Prototipar: Ejemplos







III. Design Thinking: **(f) Validar**

III. DT: f) Evaluar: Definición

El punto es experimentar. Para ello,

1) Definan las métricas relevantes para **cuantificar resultados** (producto, servicio, proceso o modelo de negocio).
2) **Pregúntenle al usuario** qué les gusta, qué no funciona, qué mejorarían, qué harían de nuevo?
3) Mientras más prototipos, más **te acercas a lo que necesitan**.

IV. Elevator pitch

IV. Elevator pitch

IV. Conclusiones

IV. Conclusiones

i4d
innovación para el desarrollo

Muchas gracias.

César Bazán: cesar@i4d.pe | promotinghealth@gmail.com

www.i4d.pe | www.facebook.com/ProyectosI4D

(+51) 987 750 988