

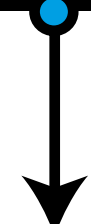
**TOOLKIT** BÁSICO  
RESPONSABILIDAD  
**PÚBLICA**



JAVIERA ALDUNATE · MATÍAS LIRA



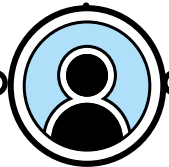
LO PÚBLICO



PROBLEMA PÚBLICO



CONTEXTO



HUMAN CENTERED DESIGN



ACCIÓN PÚBLICA

DESEABLE  
VIABLE  
FACTIBLE

PROYECTO PÚBLICO

METAS

El punto de inicio será la comprensión de aquello que se denomina lo público, esto es fundamental dado que es en dicho concepto donde se desenvuelve posteriormente el proyecto. Luego se avanza hacia la identificación de los problemas y como afectan a un individuo en su contexto. La metodología central para la comprensión del individuo o usuario será la denominada Human Center Design (HCD). La solución debe tener presente no solo el diseño específico y su implementación sino también cuáles son las metas que se desean alcanzar para ser un proyecto deseable factible y viable.

DIAGNÓSTICO

SOLUCIÓN

**LO PÚBLICO**

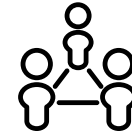


# COMUNIDAD

- > Cada comunidad está compuesta por individuos unidos por ciertos elementos identitarios que los hace ser parte de esa comunidad. Estos puntos de unión pueden estar relacionados a normas, lugares e instituciones (comunidades políticas) o costumbres y tradiciones (comunidades culturales). Para alcanzar sus objetivos y metas comunes, la comunidad requiere de sus integrantes, voluntad para avanzar y esfuerzo colectivo.



INDIVIDUO



COMUNIDAD

ESFUERZO



ser parte de

**COMUNIDAD**

VOLUNTAD

# PROBLEMA PÚBLICO

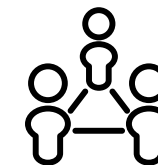
- > Se generan problemas públicos cuando entran en conflicto intereses personales con los intereses de un grupo. Dichos conflictos se producen ya que unos deben postergar sus propios intereses en pos del interés general.



INTERÉS  
PROPIO



PROBLEMA  
PÚBLICO



INTERÉS  
CÓMUN

# METAS DE LA ACCIÓN PÚBLICA

➤ Es fundamental la correcta detección de una necesidad que afecta a una comunidad específica, para luego desarrollar una solución que sea eficiente, debido a la escasez de recursos y que genere las bases para una mayor equidad en relación a la distribución de dicha solución y la mejora de oportunidades de los individuos, siempre respetando las libertades personales y el bien mayor de la comunidad.



**ACCIÓN PÚBLICA**

IDENTIFICAR LAS SOLUCIONES EXISTENTES




**NECESIDAD**




**PROBLEMA PÚBLICO**

IDENTIFICAR EL PROBLEMA


Describe la necesidad ¿A quién afecta? ¿A cuántos? ¿En qué los afecta? ¿Es importante? ¿Comparado con quién?



**EFCICIENCIA**



**EQUIDAD**



**LIBERTAD**

¿Cuáles son las soluciones existente? ¿Cuáles son más eficientes en relación a los recursos invertidos? ¿Cuál genera mayor impacto y por qué?

¿Qué alternativa de solución se distribuye de manera más equitativa entre los usuarios? ¿Qué alternativa genera más oportunidades en lo grupos que más necesitan la solución?

¿Cuánto afecta la libertad de los involucrados? ¿Cómo se equilibra el bienestar individual v/s el bienestar social?

# METAS DE LA ACCIÓN PÚBLICA

Analizar y describir como se aplican las metas de la acción pública en el caso entregado

PROBLEMA	
SOLUCIÓN 1	SOLUCIÓN 2
NECESIDAD	<b>Identificar la necesidad en el problema</b> <i>Describe la necesidad ¿A quién afecta? ¿A cuántos? ¿En qué los afecta? ¿Es importante? ¿Comparado con quién?</i>

EFICIENCIA	<b>Identificar las soluciones existentes</b> <i>¿Cuáles son las soluciones existente? ¿Cuáles son más eficientes en relación a los recursos invertidos? ¿Cuál genera mayor impacto y por qué?</i>
EQUIDAD	<b>Identificar las soluciones existentes</b> <i>¿Qué alternativa de solución se distribuye de manera más equitativa entre los usuarios? ¿Qué alternativa genera más oportunidades en lo grupos que más necesitan la solución?</i>
LIBERTAD	<b>Identificar las soluciones existentes</b> <i>¿Cuánto afecta la libertad de los involucrados? ¿Cómo se equilibria el bienestar individual v/s el bienestar social?</i>

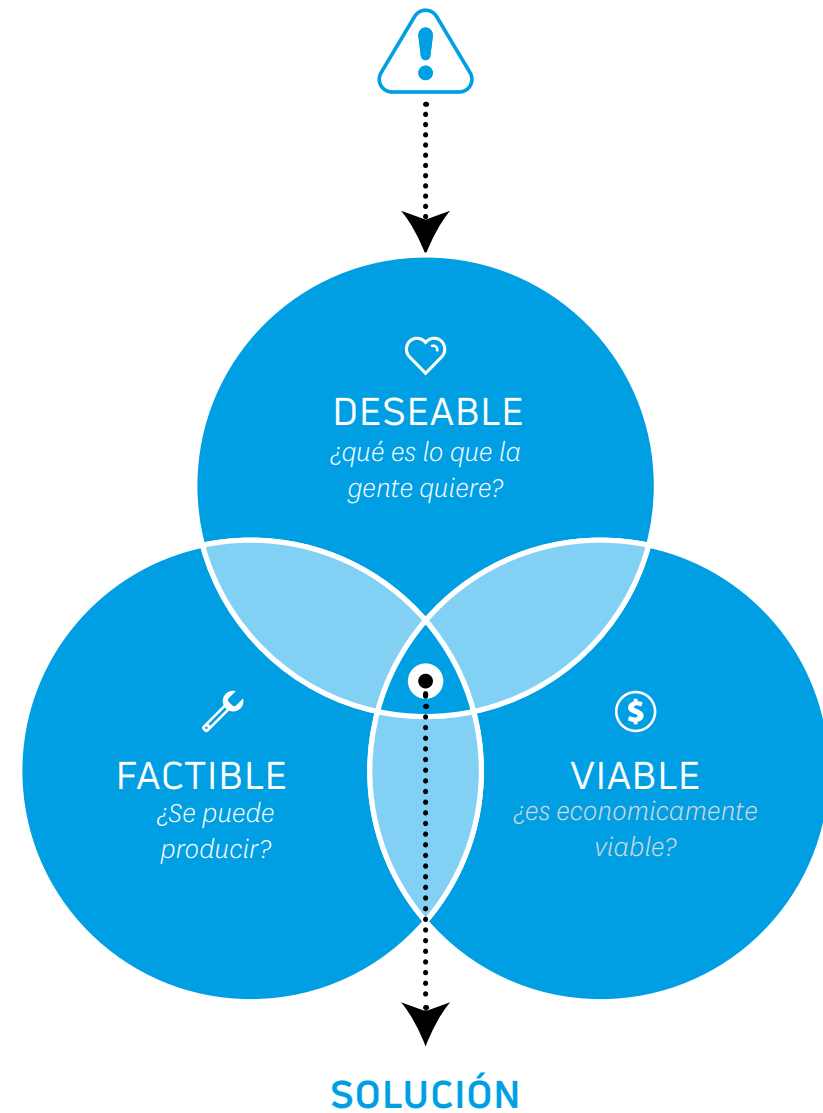
PROYECTO  
**PÚBLICO**



# HUMAN CENTERED DESIGN

PUNTO DE INICIO  
PROBLEMA/NECESIDAD

- *El origen del desarrollo de un proyecto es la detección de un problema o una necesidad, pero para que una solución realmente efectiva debe cumplir con estas tres variables, las cuales representan la base del modelo de Human Centered Design. Por medio de este método, debemos comprobar que la solución es lo que el usuario desea y necesita, que existen las herramientas para producirlo y que los recursos involucrados son económicamente viables para su ejecución.*





# HUMAN CENTERED **DESIGN**



MIRAR

## ANTECEDENTES + OBSERVACIÓN

- Antecedentes que permitan entender al público afectado y el problema. ¿Por qué se genera?
- Datos que permitan dar contexto al problema y conocer el contexto local y global donde se desarrolla.
- Observaciones que permiten empatizar con el público afectado. ¿Cuáles son sus necesidades, deseos y motivaciones?



ENTENDER

## SÍNTESIS + IDEACIÓN

- Reconocer patrones y oportunidades en el problema.
- Sacar conclusiones para entender el problema.
- Insight: ¿cómo se identifica el espacio para la intervención? ¿Cómo nace la respuesta?
- Generar ideas: ¿cómo debiera ser la solución para que responda a la necesidad, deseos y motivaciones del público afectado? ¿Que opciones tengo? ¿Cuáles debieran ser sus características distintivas?



HACER

## DESARROLLO + IMPLEMENTACIÓN

Decisiones que llevan a la solución ¿qué es la solución?.  
Ejecutar intervención: crear, probar, testear, adaptar, refinar. ¿Cómo es la solución?  
¿Cómo responde al problema?  
¿Que hace que sea deseable, viable y factible? Medir el alcance e impacto de la solución. Visualizar posible proyección y efectos de la solución.

# HUMAN CENTERED DESIGN

Analizar y describir las etapas del método Human Centered Design en el caso entregado.



MIRAR



## ANTECEDENTES + OBSERVACIÓN

- *Antecedentes que permitan entender al público afectado y el problema. ¿Por qué se genera?*
- *Datos que permitan dar contexto al problema y conocer el contexto local y global donde se desarrolla.*
- *Observaciones que permitan empatizar con el público afectado. ¿Cuáles son sus necesidades, deseos y motivaciones?*

ENTENDER



## SÍNTESIS + IDEACIÓN

- *Reconocer patrones y oportunidades en el problema.*
- *Sacar conclusiones para entender el problema.*
- *Insight: ¿cómo se identifica el espacio para la intervención? ¿Cómo nace la respuesta?*
- *Generar ideas: ¿cómo debiera ser la solución para que responda a la necesidad, deseos y motivaciones del público afectado? ¿Que opciones tengo? ¿Cuáles debieran ser sus características distintivas?*

HACER



## DESARROLLO + IMPLEMENTACIÓN

- *Decisiones que llevan a la solución ¿qué es la solución?. Ejecutar intervención: crear, probar, testear, adaptar, refinar.*
- *¿Cómo es la solución? ¿Cómo responde al problema? ¿Que hace que sea deseable, viable y factible?*
- *Medir el alcance e impacto de la solución. Visualizar posible proyección y efectos de la solución.*



# PROBLEMA PÚBLICO



IMPACTA A  
UN **GRUPO**  
*indeseable*  
*(connotación negativa)*

**Medible:** datos, conceptos, medidas, información.

**Abordable:** que pueda ser impactado.

**Identificado:** características comunes, patrones, por qué le afecta el problema.

# FORMULACIÓN DE **PROBLEMA**

VARIABLE

medible

---

ÁMBITO

qué

---

GRUPO

a quién

---

CONTEXTO

dónde

---

## FORMULACIÓN PROBLEMA

VARIABLE + ÁMBITO + GRUPO + CONTEXTO

# FORMULACIÓN DE **HIPOTESIS**

- *Al descubrir y formular un problema al cual se desea dar una solución, es esencial generar variadas hipótesis que permitan definir sus causas (por qué se produce), a quién afecta, quién lo podría estar generando (actores) y en qué contexto (dónde).*



PROBLEMA **PÚBLICO**

¿Por qué se provoca el problema?



CAUSAS



lo transformo a pregunta



*formulación de*  
**HIPÓTESIS**

# PROBLEMA

VARIABLE + ÁMBITO + GRUPO + CONTEXTO

---

## ANCEDENTES: FUENTES

*¿A que fuentes debo recurrir para validar mi problema?*

## ANCEDENTES: EXPERTOS

*¿Qué expertos me pueden dar información relevante del problema?*

¿POR QUÉ?



*¿Por qué se provoca el problema?*

## HIPÓTESIS

## ACTORES

*¿A quién voy a observar?*

## CONTEXTO

*¿Dónde voy a observar?*

## MÉTODOS

*¿Qué métodos debo utilizar, según actores y contexto?*

# PLANTILLA **DIAGNÓSTICO**

Plantilla para ordenar y resumir la información levantada en la etapa de diagnóstico del proyecto.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA		OBSERVACIÓN <i>Confirmar la hipótesis, se visualiza el problema de manera tangible, establece empatía y conexión con el público afectado</i>				
		<i>Método</i> _____	<i>Método</i> _____			
		<i>Conclusiones</i>	<i>Conclusiones</i>			
CAUSAS /HIPÓTESIS	ACTORES	<i>Método</i> _____	<i>Método</i> _____			
		<i>Conclusiones</i>	<i>Conclusiones</i>			
DATOS <i>Fundamentar la existencia del problema (informes, estudios, estadísticas oficiales, entrevistas a expertos, etc.)</i>		VALIDACIÓN				
<i>Datos del problema</i>	<i>Datos de la hipótesis</i>	<i>H1</i>	<i>H2</i>	<i>H3</i>	<i>H4</i>	<i>H5</i>
		<b>CONCLUSIONES</b>				



## PROBLEMA PÚBLICO

FORMULACIÓN  
DEL PROBLEMA



CONCLUSIÓN



OPORTUNIDAD

### ¿Cómo podríamos...?





Usuario \_\_\_\_\_

Oportunidad \_\_\_\_\_

Problema \_\_\_\_\_

PREGUNTA:



<b>IDEA 1</b>	<b>IDEA 2</b>
<i>¿Cómo responde al problema?</i>	<i>¿Cómo responde al problema?</i>
<input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/> 
<b>IDEA 3</b>	<b>IDEA 4</b>
<i>¿Cómo responde al problema?</i>	<i>¿Cómo responde al problema?</i>
<input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/> 



IDEA 1

REFERENTES  
*análisis y características*

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



IDEA 2

REFERENTES  
*análisis y características*

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



IDEA 3

REFERENTES  
*análisis y características*

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



IDEA 4

REFERENTES  
*análisis y características*

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



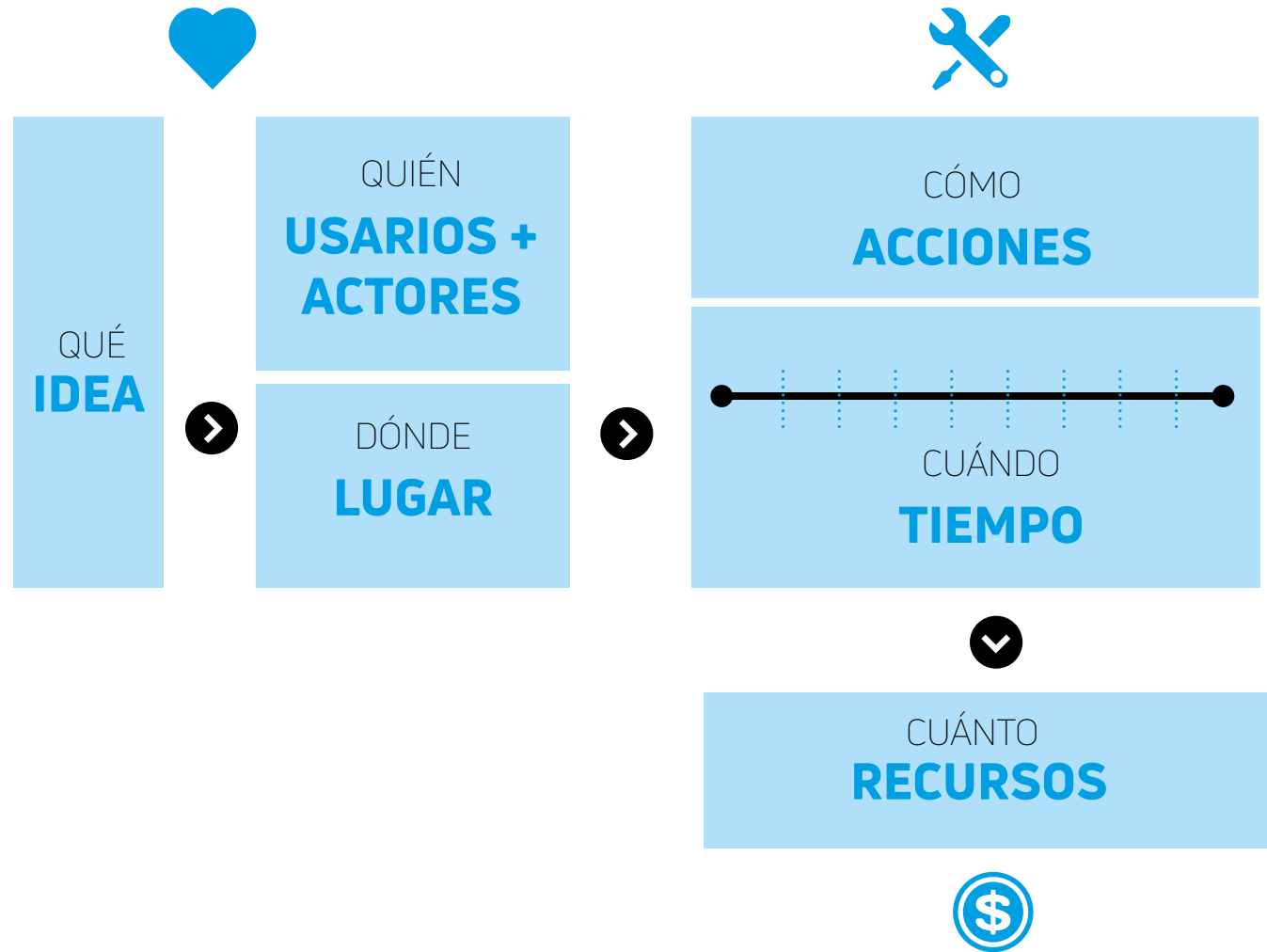
PROYECTO  
**PÚBLICO**

**6** Factores Claves  
para desarrollo e  
implementación

 DESEABLE

 VIABLE

 FACTIBLE



## QUÉ *idea*

*De qué se trata el proyecto. Relato sobre lo que se espera implementar.*

## CÓMO *actividades a realizar*

*Actividades a realizar antes de su puesta en marcha, durante su implementación y una vez implementado (cómo y cuándo se evaluará el impacto del proyecto).*

ANTES

DURANTE

DESPUÉS

## QUIÉN *beneficiarios & actores*

*Quiénes serán los participantes (público objetivo y otros actores) de la intervención /proyecto.*

## CUÁNDO *tiempo*

*Cuándo se van a realizar las actividades en el tiempo*

## DÓNDE *lugar*

*En qué lugar específico se implementará el proyecto.*

## CUÁNTO *recursos*

*Cantidad de recursos físicos, humanos, y financieros que se requieren para llevar a cabo el proyecto. Explicar cómo los van a conseguir.*

# PLANTILLA **PROYECTO 1**

DESEABLE 

*Qué es lo que la gente quiere o necesita*

## PROBLEMA

## QUÉ

*De qué se trata el proyecto. Relato sobre lo que se espera implementar. ¿Cómo responde al problema?*

## QUIÉN

*Beneficiarios y actores de la intervención.*

## DÓNDE

*Lugar específico donde se implementará el proyecto.*

# PLANTILLA **PROYECTO 2**



¿Se puede producir? ¿Qué actividades debo realizar para que se logre el proyecto?

## **CÓMO** *¿Qué acciones debo realizar para que se logre el proyecto?*

*ANTES* de su puesta en marcha

*DURANTE* su implementación

*DESPUÉS* una vez implementado, cómo y cuándo se evaluará el impacto del proyecto

## **CUÁNDO** *¿Cómo se sitúan estas acciones como hitos en el tiempo?*



# PLANTILLA **PROYECTO 3**

## **CUÁNTO** *¿Qué y cuántos recursos necesito para llevar a cabo estas acciones?*



recursos físicos



recursos humanos



recursos financieros (valorizar recursos físicos y humanos)

TOTAL

**VIABLE**   
*¿Es económicamente viable?*

# EVALUACIÓN DEL PROYECTO

