



GENIA METODOLOGÍA — ÁGIL MADR

Objetivo:

Establecer una metodología de co-creación para abordar las necesidades y problemáticas identificadas, con el fin de generar soluciones ágiles e innovadoras que permitan la mejora en los productos, servicios o procesos.

Alcance:

Aplica para la mejora de productos, servicios o procesos de la entidad hacia los grupos de valor

Ámbito de aplicación:

Aplica para funcionarios o contratistas que detecten la necesidad o requieran realizar mejoras a productos, servicios o procesos.



A woman with short hair, wearing a dark blazer over a white t-shirt and light-colored pants, is sitting on a concrete ledge. She is looking down at a laptop computer on her lap. The background consists of lush green foliage. The entire image has a teal color overlay. The text 'INTRODUCCIÓN' is written in large, white, bold, sans-serif capital letters across the center of the image.

INTRO DUCCIÓN

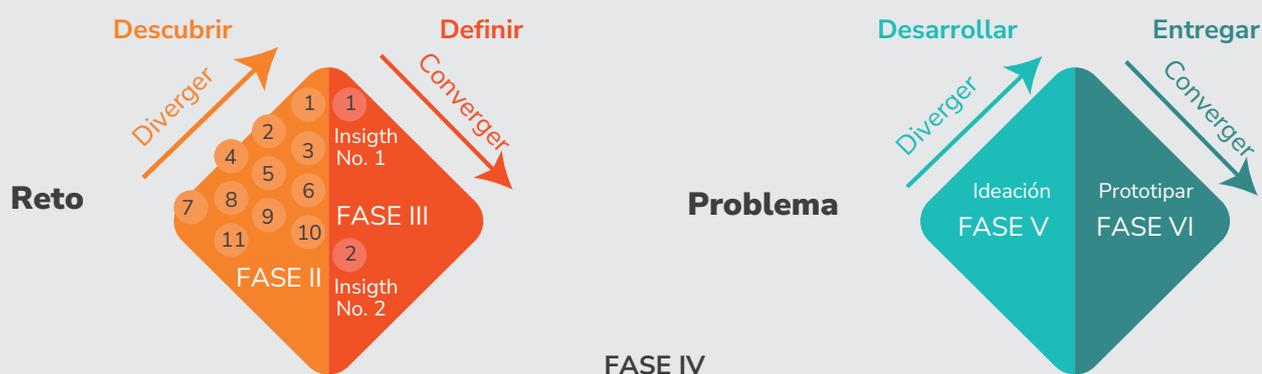
El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural se encuentra en una constante búsqueda de estrategias innovadoras, que permitan agilizar sus procesos, generando enfoques creativos centrados en el usuario, para abordar los desafíos actuales. Es por esto que la entidad ha decidido implementar la metodología del Design Thinking, la cual fomenta la innovación, mejora la colaboración interdisciplinaria, impulsa la empatía, fomenta la experimentación rápida y ayuda a desarrollar soluciones centradas en las necesidades reales de los grupos de valor, generando un enfoque holístico para resolver problemas.

La metodología tiene diferentes enfoques, sin embargo, para tratar las problemáticas de la entidad, se propone la utilización de los dos diamantes del Design Thinking que consta de seis fases principales:

- **Fase I:** Definición del reto
- **Fase II:** Diamante del Descubrimiento: se centra en comprender el problema y las necesidades de los usuarios. Incluye actividades como investigación de campo, observación, entrevistas con usuarios, análisis de datos y síntesis de información.
- **Fase III:** Diamante de la Definición: En esta fase, se crean resúmenes que deben destacar los principales insights y recomendaciones derivados de los datos recopilados.
- **Fase IV:** Problema Identificado como salida de la Fase II y III.
- **Fase V:** Diamante de Desarrollar: En esta fase, se generan ideas para posibles soluciones. Se emplean técnicas creativas como la lluvia de ideas y el prototipado rápido para desarrollar soluciones innovadoras centradas en los usuarios; se toman las ideas seleccionadas y se desarrollan en soluciones tangibles. Esto implica crear prototipos más avanzados, realizar pruebas de concepto, iterar y refinar las soluciones basadas en el feedback obtenido.
- **Fase VI:** Diamante de Entregar: En esta fase final, se implementan las soluciones desarrolladas en el mundo real. Esto puede incluir el diseño final, la producción y el lanzamiento del producto o servicio al mercado. Además, se pueden realizar actividades de seguimiento y evaluación para garantizar que las soluciones satisfagan las necesidades de los usuarios de manera efectiva.



Metodología dos diamantes Design Thinking



Esta guía se presenta como una herramienta para facilitar la implementación efectiva de la metodología del Design Thinking en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, asegurando que se cubran todas las etapas necesarias para generar soluciones innovadoras y centradas en el usuario.

Glosario

- **Benchmarking:** consiste en un estudio profundizado sobre los competidores para entender las estrategias y mejores prácticas utilizadas por ellos.
- **Boceto:** en inglés Sketch, es un dibujo en 2 o en 3 dimensiones, realizado a mano alzada (es decir, sin utilizar instrumentos de dibujo) con el que se pretende representar la idea de un objeto.
- **Co-creación:** es un nuevo modelo basado en la colaboración, en compartir conocimiento y experiencias, en el análisis del conjunto de información y datos para poder contribuir con éxito en el planteamiento de cualquier proyecto.
- **Converger:** se trata de elegir entre todas esas ideas la que más se ajusta al problema que se trata de resolver
- **Design Thinking:** es un proceso de innovación, se centra en encontrar ideas innovadoras y soluciones creativas que satisfagan las necesidades humanas.
- **Divergir:** se trata de crear tantas ideas y opciones como sea posible.
- **Feedback:** Se conoce como retroalimentación a aquella información que ayuda a las personas a entender qué tan bien sus acciones, desempeño, entre otras con las expectativas de los usuarios.
- **Holístico:** indica que un sistema y sus propiedades se analizan como un todo, de una manera global e integrada.

- **Insight:** se utiliza en investigación de mercados, marketing, comunicación y en la empresa en general para referirse a un descubrimiento, una idea reveladora que nos da la clave para poder resolver un problema.
- **Iterar:** Que se repite o se ha repetido muchas veces.
- **Mapa mental:** es una representación gráfica, un diagrama, de ideas o conceptos relacionados entre sí y que te ayudarán a organizar y entender mejor la información relacionada con un tema principal
- **Prototipado:** es una versión inicial de la idea de un producto o servicio. El prototipado nos permite probar, evaluar y validar si efectivamente la idea que tenemos en mente cumple los objetivos de la empresa y de los usuarios.
- **Refinar:** Perfeccionar algo adecuándolo a un fin determinado.
- **Role-playing:** es una técnica basada en la simulación de diferentes escenarios, en los que los miembros de equipo asumen diferentes roles.
- **SCAMPER:** consiste en generar ideas para un determinado reto. SCAMPER es el acrónimo de los conceptos de Sustituir, Combinar, Adaptar, Modificar, Poner otro uso, eliminar y Reorganizar.
- **Wireframes:** es una de las fases iniciales en la creación de un producto digital y consiste en el diseño de la estructura que tendrá cada una de las pantallas o interfaces de ese producto. Es decir, un wireframe es el boceto de cómo serán cada una de las pantallas de una web o app.



Desarrollo



FASE I.

RETO



A) Definir el reto a trabajar: Es necesario definir claramente el reto antes de abordarlo en el proceso de Design Thinking por varias razones:

- **Generar un enfoque claro:** Una definición precisa del reto ayuda a enfocar los esfuerzos del equipo en un problema específico, evitando dispersión de recursos y energía en áreas irrelevantes.
- **Comprensión compartida:** Al establecer claramente el reto, se asegura que todos los miembros del equipo tengan una comprensión común de lo que están tratando de resolver, lo que facilita la colaboración y la toma de decisiones informadas.
- **Generación de ideas más efectiva:** Un reto bien definido proporciona un marco claro para la generación de ideas, permitiendo que el equipo explore soluciones que estén directamente relacionadas con el problema en cuestión.
- **Evaluación de soluciones:** Una vez que se han generado ideas, la definición clara del reto permite evaluar qué tan bien cada solución propuesta aborda realmente el problema, facilitando la selección de la mejor opción.
- **Establecimiento de objetivos:** La definición del reto también ayuda a establecer objetivos claros y medibles para el proceso de diseño, lo que permite al equipo evaluar su progreso y éxito a medida que avanza.



FASE II.

DIAMANTE DESCUBRIR - DIVERGIR

En este cuadrante se investiga a fondo el problema y se comprenden las necesidades de los grupos de valor.

Comprender el problema

Para realizar esta actividad, es necesario utilizar diferentes métodos que conlleven a entender los desafíos y oportunidades que enfrentan los usuarios, cabe resaltar que, para comprender el problema, se podrá usar uno o varios métodos de acuerdo con su necesidad. Esto incluye los siguientes:

- **Empatía:** Ponerte en el lugar de tus usuarios para comprender sus experiencias, deseos y desafíos.
- **Observación:** Observar el comportamiento y las acciones de los usuarios en su entorno natural para identificar patrones y necesidades no expresadas.
- **Análisis de datos:** Utilizar datos cuantitativos y cualitativos para identificar tendencias y áreas problemáticas.
- **Benchmarking:** Estudiar productos o servicios similares en el mercado para identificar características exitosas y áreas de mejora.
- **Entrevistas en profundidad:** Realizar entrevistas detalladas con usuarios clave para explorar a fondo sus experiencias, expectativas y desafíos.
- **Investigación de tendencias:** Examinar tendencias sociales, tecnológicas y culturales para anticipar futuras necesidades y preferencias de los usuarios.
- **Mapas de experiencia del usuario:** Visualizar el viaje del usuario a lo largo de un proceso para identificar puntos de fricción y áreas de mejora.
- **Botón participa:** Identificar las necesidades de los grupos de valor, mediante el diligenciamiento de la información enviada por el botón participa.
- Cualquier otro medio que considere el identificador de la necesidad, para descubrir lo que se requiere para mejorar frente a los productos, servicios o procedimientos internos de la entidad.

Comprender la necesidad en el cuadrante “Descubrir” del Design Thinking es fundamental para:

- **Identificar el problema real:** Al comprender las necesidades de los usuarios, se puede identificar con precisión el problema central que se debe abordar. Esto permite evitar abordar síntomas superficiales y enfocarse en la raíz del problema.
- **Generar empatía:** Comprender las necesidades de los grupos de valor ayuda a desarrollar empatía hacia ellos, lo que es fundamental para diseñar soluciones que realmente satisfagan sus demandas y mejoren su experiencia.
- **Establecer un punto de partida claro:** Al comprender las necesidades, se establece un punto de partida claro y específico para el proceso de diseño. Esto ayuda a orientar las actividades de investigación y a generar ideas relevantes y centradas en los grupos de valor.
- **Guiar la innovación:** La comprensión de las necesidades puede inspirar la creatividad y la innovación al identificar oportunidades para resolver problemas de manera única y efectiva.



FASE III.

DIAMANTE
DEFINIR - CONVERGER

Sintetizar datos

Prepare resúmenes ejecutivos o informes que presenten los hallazgos de manera concisa y efectiva. Estos resúmenes deben destacar los principales insights y recomendaciones derivados de los datos recopilados.



Validar los hallazgos

Comparta los resúmenes de los datos con otros miembros del equipo o grupos de valor para obtener retroalimentación y validar los hallazgos. Esto ayuda a garantizar que la síntesis de los datos sea precisa y completa.

A photograph of a business meeting with a teal color overlay. In the foreground, a woman with curly hair is smiling. A man in a suit is pointing at a laptop screen. Another person is pointing at a tablet. A hand is holding a pen over a document with charts. A coffee cup is on the table.

FASE IV.

DEFINIR EL PROBLEMA

Definir con precisión el problema:

Una vez que se ha explorado ampliamente el problema, es más fácil definirlo con precisión. La fase de “definir el problema” implica condensar toda la información recopilada durante el proceso de descubrimiento y de definición en una declaración clara y específica del problema que se va a abordar.

Es necesario seguir las siguientes recomendaciones para su definición:

- El problema debe estar claramente definido y expresado en términos específicos y concretos. Evita generalidades y asegúrate de que el problema esté bien delimitado para que sea más fácil abordarlo.
- Asegúrate de que el problema esté formulado desde la perspectiva del usuario.
- Una forma común de redactar el problema en Design Thinking es utilizando la estructura “Cómo podemos...”. Por ejemplo, “Cómo podemos mejorar la experiencia de usuario en nuestro sitio web para aumentar las conversiones”.
- La declaración del problema debe ser lo suficientemente breve como para ser fácilmente comprensible, pero lo suficientemente completa como para abarcar todos los aspectos relevantes del desafío que se está abordando.
- Antes de comenzar a trabajar en la solución, asegúrate de que el problema esté correctamente identificado y validado.





FASE V.

CUADRANTE DIAMANTE
IDEACIÓN - DIVERGIR

Definir con precisión el problema:

Una vez definido el problema, es necesario pasar a la fase de generación de ideas, la cual, sirve para explorar una amplia gama de soluciones creativas y pensar fuera de lo común para resolver problemas de manera innovadora.

En este momento, se aplica la co-creación, la cual se define como un proceso colaborativo en el que múltiples partes trabajan juntas para crear algo nuevo, resolver problemas o desarrollar soluciones innovadoras; Este enfoque promueve la diversidad de ideas, la colaboración y la creación de soluciones más efectivas y centradas en el usuario.

Para realizar la co-creación es necesario seguir los siguientes pasos:

Definir el objetivo de la Co-creación:

Establecer claramente el problema o desafío que quieres abordar durante la sesión de co-creación, el cual fue la salida de la Fase explicada anteriormente en el numeral 2. Del presente documento.

Definir e invitar participantes:

Es necesario Invitar a personas con diferentes perspectivas y habilidades relevantes para el problema y realiza la citación; recuerda que es indispensable que las sesiones se realicen de manera presencial.

Preparar el espacio y los materiales:

Asegurar de tener un ambiente colaborativo y cómodo para que los participantes se sientan libres de expresar ideas, así mismo es fundamental aprovisionar los materiales necesarios como post its, tableros, lienzos, maracdores, entre otros.

Facilitar la sesión:

Reglas generales:

- Designar un facilitador que guíe la discusión y fomente la participación de todos los asistentes.
- Dirigir la conversación para mantener un enfoque en el objetivo.
- Mantener el equilibrio entre los participantes del equipo, evitando la desviación de la discusión.
- Asegurar que todas las voces sean escuchadas y que los participantes más tímidos puedan contribuir.
- Si surgen desacuerdos, se debe abordar la situación de manera constructiva.

Metodología para abordar sesión

- Se recomienda al iniciar la sesión realizar un ice-breaker, con el fin de romper la tensión inicial.

Para más información visite la siguiente bibliografía:

<https://ideascale.com/es/blogs/rompehielos/>

- Usa técnicas de generación de ideas, que permitan buscar soluciones innovadoras a el problema identificado, para esto podrá emplear las siguientes herramientas:
 - **Brainstorming:** Se realizan sesiones de lluvia de ideas en grupo para generar una gran cantidad de ideas en un corto período de tiempo. Se anima a todos los miembros del equipo a participar y contribuir con ideas, sin juzgar ni criticar.
 - Para más información visite la siguiente bibliografía: <https://concepto.de/brainstorming/>
 - **Otras técnicas de ideación:** Se utilizan diferentes técnicas de ideación para estimular la creatividad y generar ideas innovadoras, como lo son:
 - Mapas mentales Para más información visite la siguiente bibliografía: <https://blog.indo.edu.mx/que-es-mapa-menta-caracteristicas-como-hacerlo>
 - <https://www.youtube.com/watch?v=L5LLjFnjXco>
 - Sketches Para más información visite la siguiente bibliografía: <https://torresburriel.com/weblog/como-hacer-sketching-de-producto/>
 - Role-playing Para más información visite la siguiente bibliografía: <https://rockcontent.com/es/blog/role-play/>
 - SCAMPER Para más información visite la siguiente bibliografía: <https://designthinkingespaña.com/metodo-scamper-para-generar-ideas>

- Registra todas las ideas generadas durante la sesión y analiza su viabilidad y potencial impacto.
- Las ideas seleccionadas se clasifican y agrupan en categorías o temas comunes. Esto facilita su análisis y comparación.
- Se revisan todas las ideas generadas y se seleccionan las más prometedoras o relevantes para abordar el problema definido a través de su priorización la cual trae los siguientes beneficios:
 - **Optimizar recursos:** Permite asignar recursos limitados, como tiempo y presupuesto, de manera más eficiente, enfocándolos en las ideas que tengan mayor potencial impacto.
 - **Dar un enfoque en el valor:** Ayuda a concentrarse en las características y funcionalidades que son más importantes para los grupos de valor, aumentando la probabilidad de que el producto final sea exitoso y bien recibido.
 - **Reducir de riesgos:** ayuda a mitigar riesgos al priorizar ideas que han sido validadas o que tienen un mayor potencial de éxito, lo que reduce la posibilidad de invertir recursos en soluciones que no cumplen con las expectativas.
 - **Mejorar la satisfacción de los grupos de valor:** proporciona claridad y dirección al equipo al establecer criterios claros para seleccionar ideas más prometedoras.

Métodos de priorización: se debe realizar una priorización

Por lo anterior se exponen una serie de métodos que podrá usar al momento que requiera realizar la priorización, tenga en cuenta que su uso depende del contexto y de las características del proyecto, se puede utilizar uno o varios de estos métodos para determinar qué necesidades deben abordarse primero, los métodos pueden ser:

- **Método de votación:** Permitir a los grupos de valor y miembros del equipo votar por las ideas que consideran más relevantes.
- **Para mayor información ingrese a:** <https://support.citizenlab.co/es/articles/8124630-metodos-de-votacion-y-priorizacion-para-mejorar-la-toma-de-decisiones>
- **Matriz de impacto y esfuerzo:** Evaluar el impacto potencial de abordar una idea en relación con el esfuerzo requerido para hacerlo, priorizando aquellas con alto impacto y bajo esfuerzo.
- **Para mayor información ingrese a:** <https://giosyst3m.net/es/blog/matriz-de-impacto-y-esfuerzo-tecnica-excelente-para-priorizar>

- Análisis de Pareto: Identificar el 20% de las necesidades que causan el 80% de los problemas o que generan el 80% del valor.
- Para mayor información ingrese a: <https://rockcontent.com/es/blog/diagrama-de-pareto/> - <https://www.youtube.com/watch?v=n3xpKz0SYIQ>
- Entrevistas a los grupos de valor: Obtener retroalimentación de partes interesadas clave sobre las ideas consideran más relevantes.
- Para mayor información ingrese a: <https://www.questionpro.com/blog/es/que-son-los-grupos-focales/> <https://rockcontent.com/es/blog/focus-group/> - <https://www.questionpro.com/blog/es/entrevistas-a-profundidad/>
- Análisis de costo-beneficio: Evaluar el costo de materializar una idea frente a los beneficios esperados para priorizar aquellas con mayor retorno de inversión.
- Para mayor información ingrese a: <https://miracomosehace.com/analisis-costo-beneficio-calcula-excel/> - <https://www.youtube.com/watch?v=E6lynBnfGPK>
- Ranking por consenso: Facilitar discusiones en equipo para llegar a un acuerdo sobre la priorización de ideas basado en la experiencia y conocimiento colectivo.
- Para mayor información ingrese a: <https://liderazgoparticipativo.anel.es/blog/como-llegar-a-un-consenso/>

Documentar la información:

una vez termine la sesión de co-creación es necesario que documente las ideas priorizadas.

FASE VI.

CUADRANTE DIAMANTE PROTOTIPAR - CONVERGER



Diseñar la solución:

Para realizar el prototipado de la solución es necesario iniciar con su diseño, siguiendo las siguientes instrucciones:

- Esta etapa implica crear un diseño detallado de cómo será tu solución.
- Utilice herramientas como bocetos, wireframes, diagramas de flujo o maquetas para visualizar cómo funcionará tu solución y cómo se verá, en caso de que la solución sea un documento, es necesario, proyectar los ajustes, su contenido, entre otros.
- Es importante considerar la usabilidad, la estética y la viabilidad técnica durante el diseño. Debes asegurarte de que tu prototipo cumpla con las necesidades y expectativas de los usuarios.
- El diseño debe ser lo suficientemente detallado para comunicar claramente tu idea, pero lo suficientemente flexible para permitir ajustes y mejoras durante las etapas posteriores.

Construcción del prototipo:

Una vez se tenga un diseño de la solución, es necesario iniciar con la construcción de un prototipo. Esto puede implicar utilizar una variedad de materiales y herramientas, dependiendo de la naturaleza de tu solución. Por ejemplo:

- Si se está creando un prototipo de software, se pueden utilizar herramientas de diseño de interfaz de usuario para crear una versión interactiva de la solución.
- Si está trabajando en un producto físico, se puede construir un modelo a escala o un prototipo funcional utilizando materiales como cartón, plástico o impresión 3D.
- Si está trabajando en un documento, Se puede construir un borrador del documento.

La clave durante esta etapa es crear un prototipo que sea lo suficientemente realista como para probar su funcionalidad y obtener retroalimentación útil de los usuarios.



Implementar Prueba piloto:

Antes de implementar la solución a gran escala, es importante realizar un piloto en un entorno controlado. Esto con el fin de probar la solución en condiciones reales y realizar ajustes según sea necesario antes de realizar una implementación completa de la solución, para esta prueba es necesario:

- Prestar atención a cómo los usuarios responden a la solución, qué aspectos les gustan y qué aspectos podrían mejorarse.
- Documentar la información enviada por los usuarios.
- Utilizar la retroalimentación para realizar ajustes y refinamientos al prototipo. Esto puede implicar revisar el diseño, agregar nuevas características o realizar cambios en la funcionalidad para abordar las necesidades y preocupaciones de los usuarios.

Iterar y refinar:

Una vez realizados los ajustes necesarios, es fundamental repetir el proceso de diseño, construcción, prueba y refinamiento según sea necesario; Cada iteración, lo acercará más a una solución final que sea efectiva y satisfactoria para los usuarios.

Es posible que se necesite pasar por múltiples rondas de iteración antes de llegar a una versión final del prototipo antes de realizar su implementación.

Capacitar y comunicar:

- Revisar que todas las partes involucradas estén debidamente capacitadas y preparadas para la implementación de la solución.
- Comunicar claramente los objetivos, el alcance y los beneficios de la solución a todos los miembros del equipo y a las partes interesadas relevantes.

Implementar la solución de manera gradual:

Si es posible, considere implementar la solución de manera gradual en lugar de realizar un cambio abrupto. Esto puede ayudar a minimizar el impacto en los usuarios y permitir una transición más suave.

Monitorear y evaluar:

Una vez la solución esté implementada, se debe monitorear su desempeño y recopilar retroalimentación de los usuarios. Esto te permitirá identificar cualquier problema o área de mejora y realizar ajustes según sea necesario.

Iterar continuamente:

El Design Thinking es un proceso iterativo, por lo que la implementación de la solución no marca el final del proceso. Se requiere continuar recopilando retroalimentación, realizando ajustes y mejorando la solución con el tiempo para garantizar que siga siendo efectiva y satisfactoria para los usuarios.



COLOMBIA
POTENCIA DE LA
VIDA



Agricultura