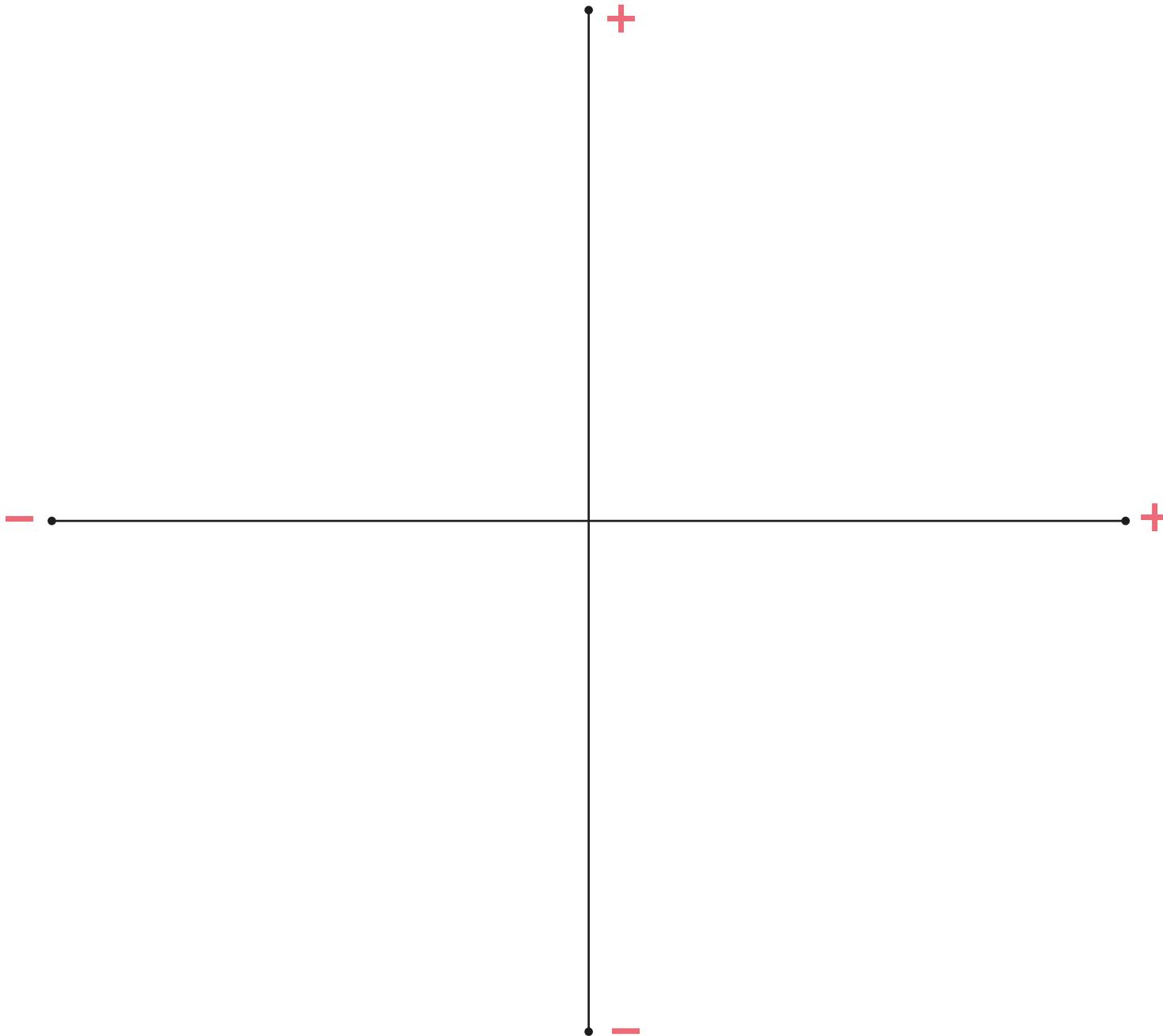


# MATRIZ DE PRIORIZACIÓN

Lámina 1 | Fase 1: Exploración Institucional

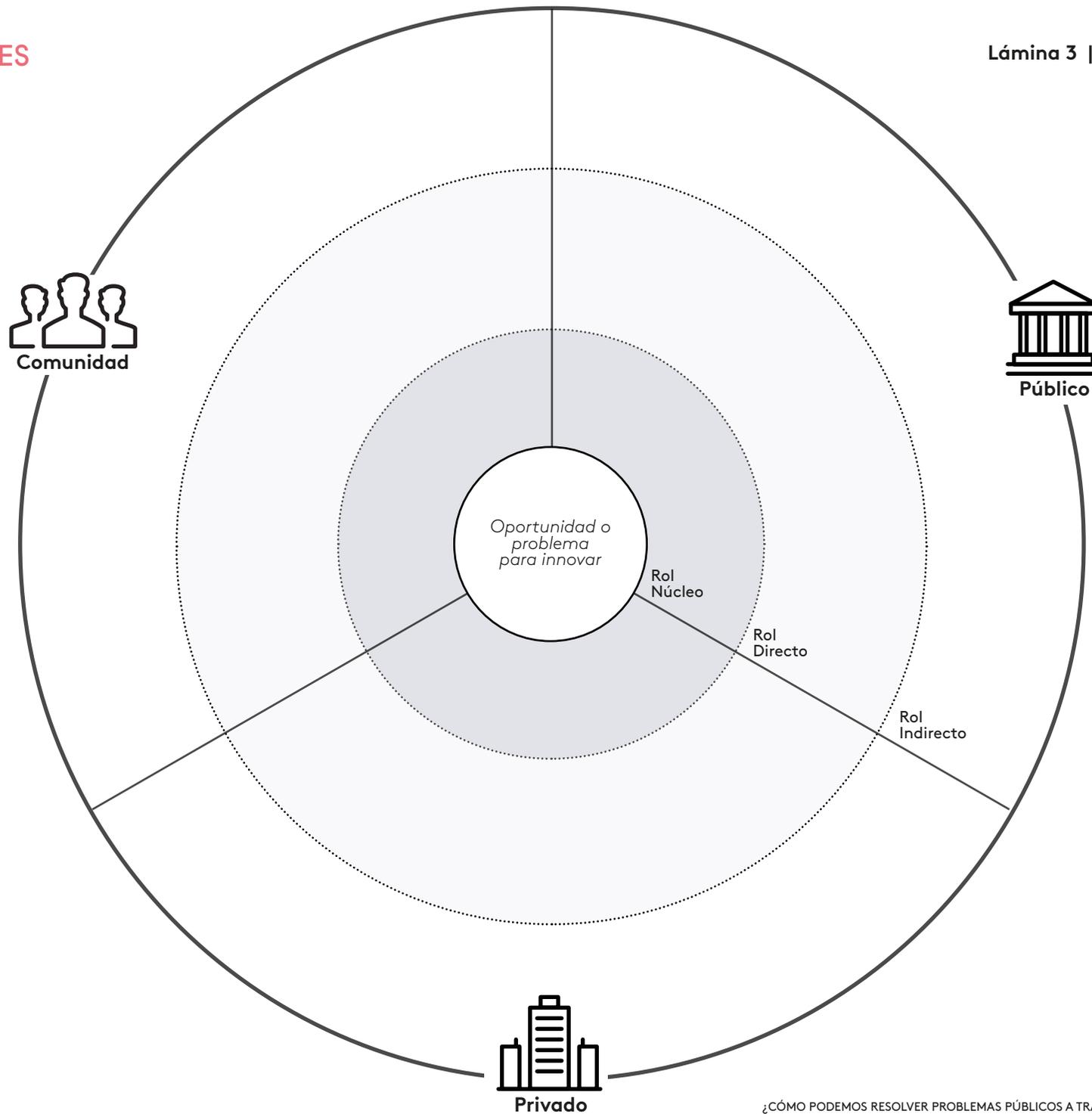


**Descripción**

---

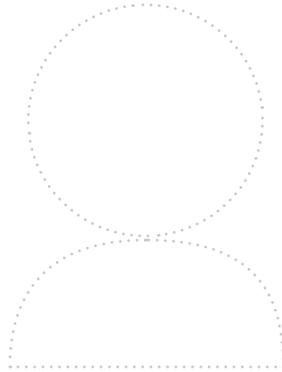
**¿Por qué es relevante?**

# MAPA DE ACTORES



**Perfil demográfico:** edad, estado civil, familia, hijos, educación, ocupación, nacionalidad-etnia, enfermedad, situación de discapacidad

Dibuja aquí tu persona



Una cita que lo caracterice

**Perfil geográfico:** dónde vive, dónde trabaja/estudia, en qué viaja

Nombre:

.....  
.....

**Expectativas:** ¿cuál es su experiencia ideal con el servicio?

**Perfil tecnológico:** usuario internet, dispositivos, aplicaciones, redes sociales, juegos, cable, prepago/plan, etc.

**Perfil conductual:** intereses, actividades, hobbies, personalidad, valores, creencias

USUARIO: \_\_\_\_\_

SERVICIO: \_\_\_\_\_

ANTES

DURANTE

DESPUÉS

¿Qué hace el usuario?



¿Con qué/ quiénes interactúa el usuario?

(canales, funcionarios, objetos, puntos de contacto)

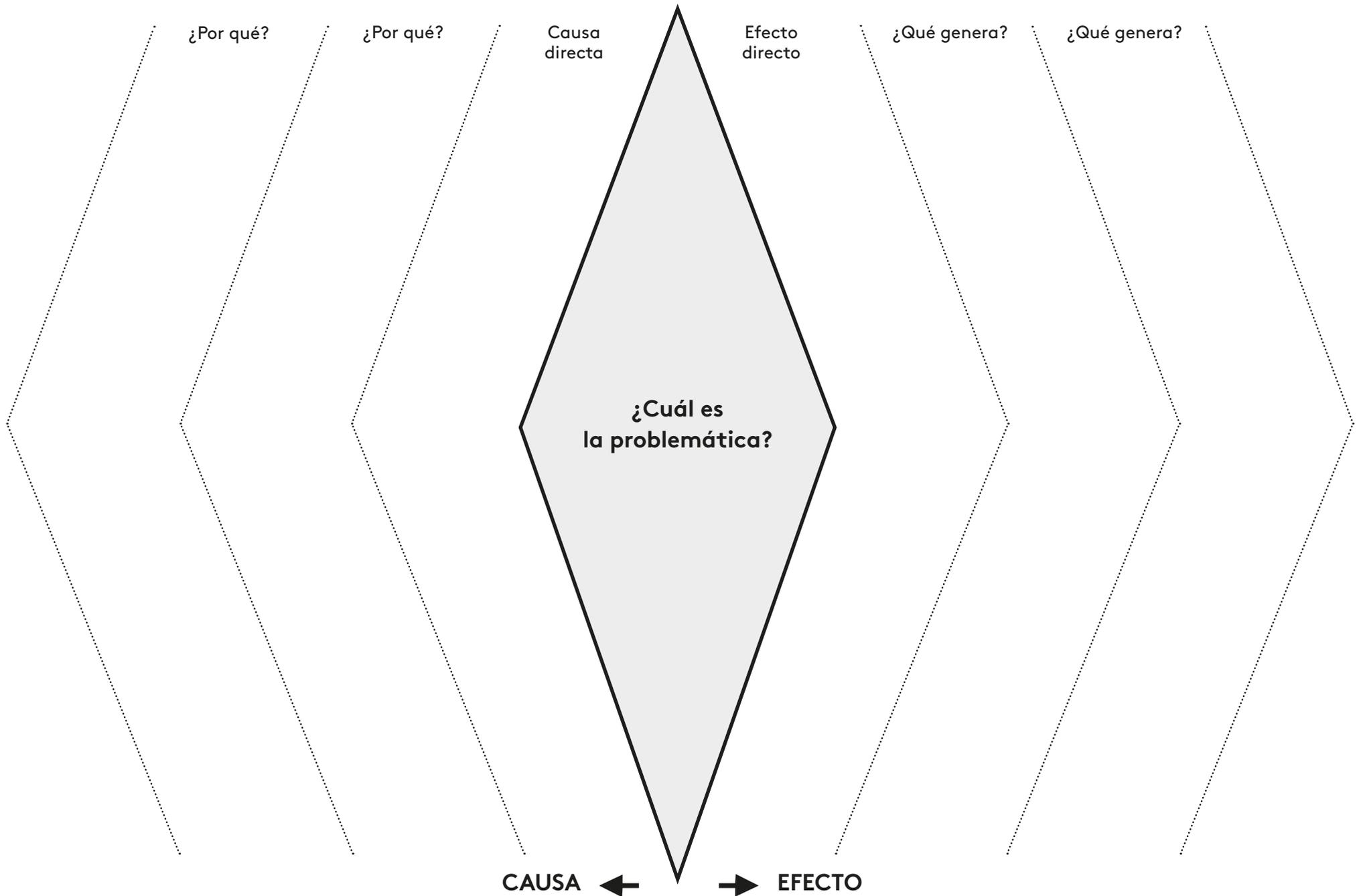
Emociones

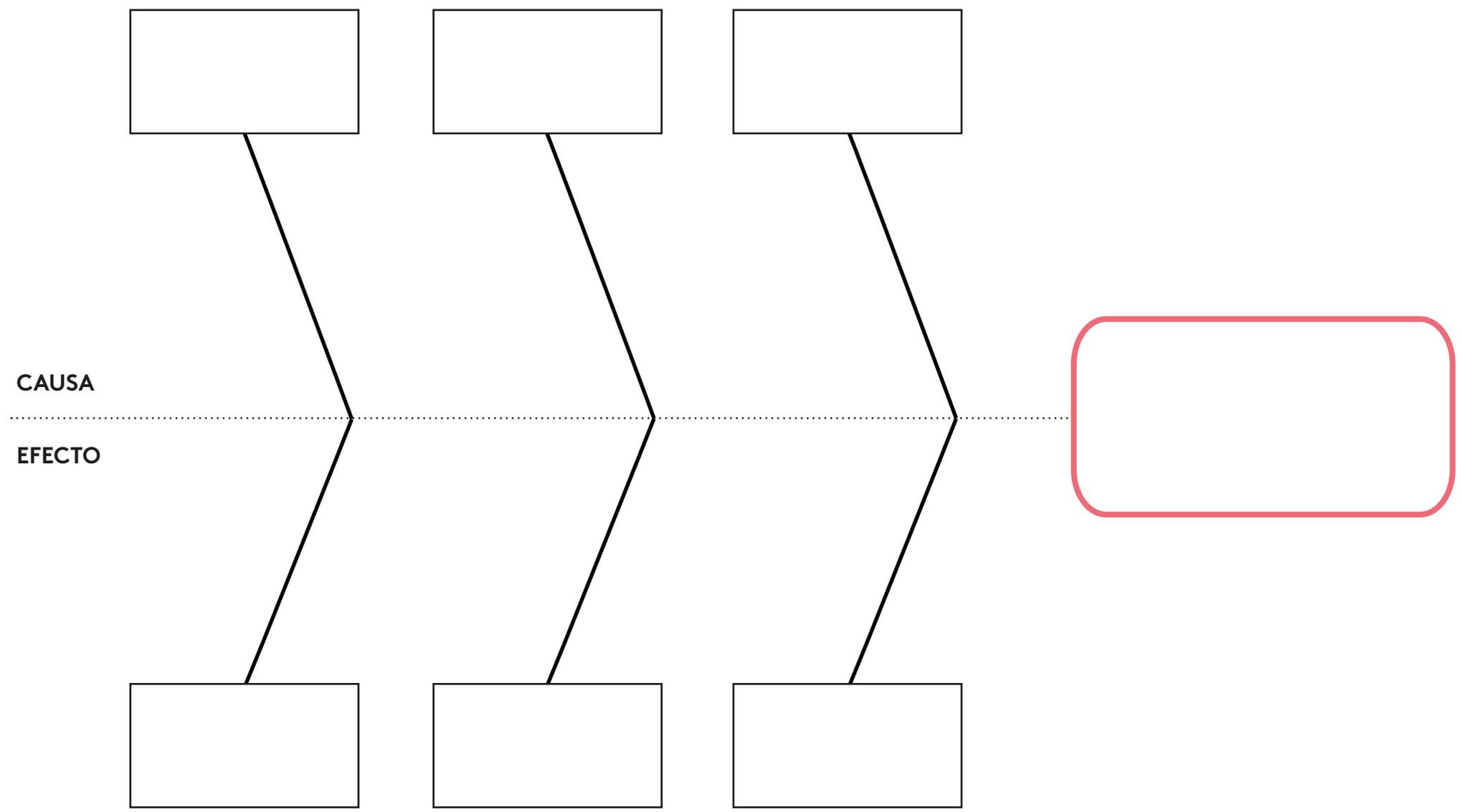
¿Cómo se siente?

	ANTES	DURANTE	DESPUÉS
¿Qué hace el usuario?			
¿Con qué/ quiénes interactúa el usuario? (canales, funcionarios, objetos, puntos de contacto)			
Emociones ¿Cómo se siente?	    		

HIPÓTESIS	OBJETIVO	ACTOR	TÉCNICA	QUIÉN / CUÁNDO

# DIAGRAMA DE CAUSAS Y EFECTOS





Declaremos nuestro desafío de innovación:

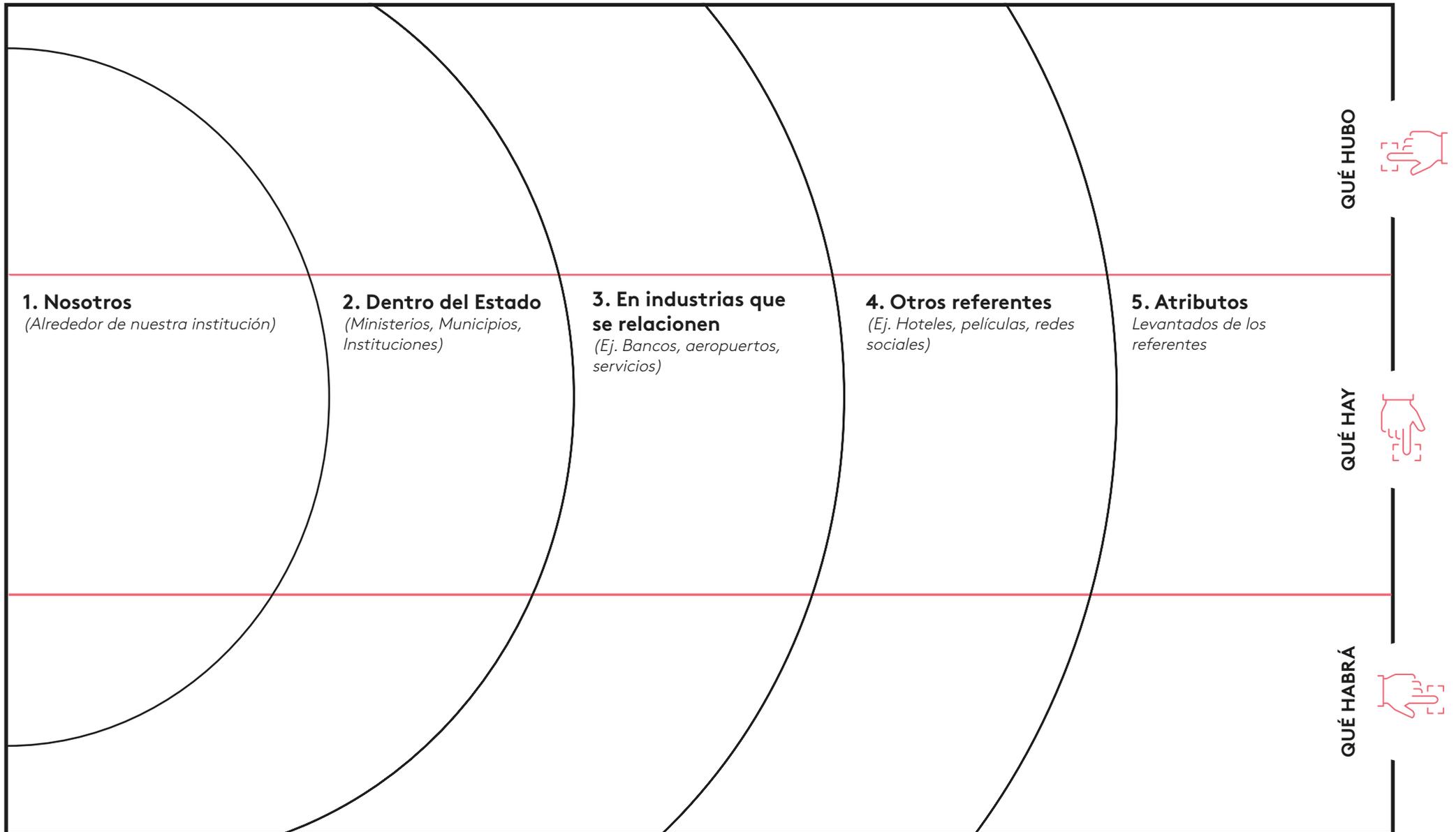
**¿Cómo podríamos** *(acción-verbo)*

*(lo que vas a intervenir)*

*(usuario al cuál está dirigido el proyecto)*

?

Un desafío en formato de pregunta, convierte los retos en oportunidades de innovación y abre tu mente para pensar en diversas soluciones.



Escribe 3 ideas distintas a las anteriores de forma horizontal:

<p><b>PERSONA 1</b></p> 	<p><b>1</b></p>	<p><b>2</b></p>	<p><b>3</b></p>
<p><b>PERSONA 2</b></p> 	<p><b>1</b></p>	<p><b>2</b></p>	<p><b>3</b></p>
<p><b>PERSONA 3</b></p> 	<p><b>1</b></p>	<p><b>2</b></p>	<p><b>3</b></p>

DESAFÍO: \_\_\_\_\_

 Perfil: _____	 Perfil: _____	 Perfil: _____	 Perfil: _____
--	--	--	--

Escriban en un post it todas las ideas asociadas a cada perfil

--	--	--	--

IDEA

IMPULSOR DE MEJORA

NUEVA IDEA



¿Qué es la solución?

---

¿Para qué es la solución?

¿Para quién es la solución?

---

¿Qué valor agrega a los usuarios respecto de lo que hoy existe?

Principales acciones del usuario				
Principales puntos de contacto				
Principales acciones de la institución				

USUARIO: \_\_\_\_\_

SERVICIO: \_\_\_\_\_

	ANTES	DURANTE	DESPUÉS
<p><b>¿Qué hace el usuario?</b></p> 			
<p><b>¿Con qué/ quiénes interactúa el usuario?</b> <i>(canales, funcionarios, objetos, puntos de contacto)</i></p>			
<p><b>Emociones</b> <i>¿Cómo se siente?</i></p>     			

IDEA: .....

.....



.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



.....

.....

.....

.....

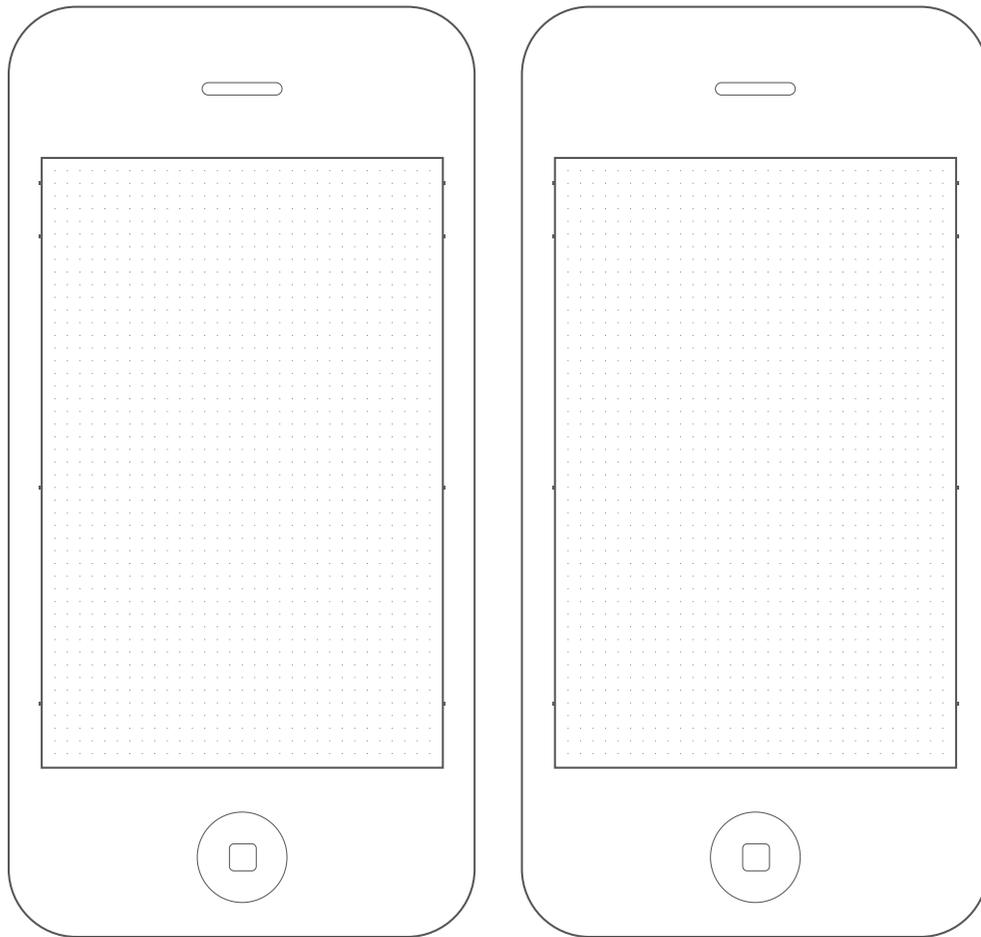
.....

.....

.....

.....

<p><b>¿Qué vamos a prototipar?</b></p>	<p><b>Recojamos los principales comentarios y observaciones</b></p>	
<p><b>Hipótesis</b></p>	<p>.....</p> <p><i>¿Qué funcionó?</i></p>	<p>.....</p> <p><i>¿Qué podría mejorar?</i></p>
	<p>.....</p> <p><i>¿Qué preguntas surgieron?</i></p>	<p>.....</p> <p><i>¿Qué nuevas ideas surgieron?</i></p>



Four horizontal lines for additional notes or labels, two on the left and two on the right of the phone templates.

¿Qué servicio entregaremos a través de esta aplicación?

---

¿Por qué es importante para el usuario?

---

¿Qué contenidos tendrá?

---

¿Cómo será?

**HIPÓTESIS** *¿Cuál es nuestra creencia o suposición respecto de la solución definida?*

.....

**¿CÓMO LO VAMOS A MEDIR?**

*Indicadores que nos permitan medir los resultados del testeo del prototipado*

.....

**PASO A PASO** *¿Cómo haremos el proceso de testeo? ¿Dónde? ¿Cuándo? ¿Por cuánto tiempo? ¿Qué debemos preparar previamente?*

.....

**Recojamos los principales comentarios y observaciones**

¿Qué funcionó?

¿Qué podría mejorar?

¿Qué preguntas surgieron?

¿Qué nuevas ideas surgieron?

**FRONTSTAGE**  
Lo que el usuario ve

**Viaje de usuario**



**Puntos de contacto**



**BACKSTAGE**  
Lo que el usuario no ve

	<b>PRE</b> (Búsqueda de información, llegada al lugar)	<b>DURANTE</b> (Atención, qué cumple el objetivo)	<b>POST</b> (Después del servicio)
<b>Acciones</b> Paso a paso de lo que realiza un usuario durante el servicio			
<b>Viaje Emocional</b> Emociones del usuario durante el servicio			
<b>LÍNEA DE INTERACCIÓN</b>			
<b>Personas</b> Personal en contacto			
<b>Interfaces</b> Objetos, dispositivos o sistemas			
<b>Espacios</b> Infraestructura donde ocurre el servicio			
<b>LÍNEA DE VISIBILIDAD</b>			
<b>Tareas</b> Acciones internas necesarios para la entrega del servicio			
<b>Sistemas</b> Plataformas que soportan el servicio			
<b>KPIs</b> Indicadores de éxito			
<b>Organización</b> Área o equipo que interviene en el proceso			

Nombre del proyecto: \_\_\_\_\_

**NOMBRE** ¿Cómo se llama nuestro proyecto?  
.....

**BAJADA** Una frase corta que resume el principal atributo de tu servicio (slogan)  
.....

**LOGO** Una imagen que represente el "espíritu" de nuestro proyecto  
.....

**DESARROLLO DEL PROYECTO** .....

¿Cuál fue la problemática inicial?

¿Cuál fue el problema reformulado posterior a todo el proceso de investigación y comprensión del problema?

¿Cuál es el desafío de innovación?

¿Cómo fue el proceso de prototipado?

¿Cuál es la solución a la que llegaron posterior al proceso de testeo de prototipos?

**FRASES DE USUARIOS**  
¿Qué han comentado los usuarios respecto del proyecto?  
"el producto/servicio XX me ayudó a realizar/solucionar/conocer/  
etc de forma simple y rápida.." (Sra. Juana Pérez, 65 años,  
profesora básica, Chillán)  
.....

**EVIDENCIA** Datos de los resultados e impacto que tuvo el proyecto posterior a su implementación  
.....

CATEGORÍA DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	PROBABILIDAD DE QUE OCURRA EL RIESGO <i>(Alta, media o baja)</i>	RIESGO EN CUANTO A IMPACTO <i>(Alta, media o baja)</i>	ACCIÓN A ADOPTAR <i>(Si aplica)</i>
Políticos y Comunicacionales				
Administrativos				
Técnicos				
Derivados de las relaciones interpersonales				
Otros				



RESUMEN		<b>Monto a utilizar</b>	<b>%</b>
	<b>Recursos Humanos</b>		
	<b>Gastos de operación</b>		
	<b>Inversión</b>		
	<b>TOTAL</b>		<b>100%</b>

DESGLÓSE	Rol de la persona	Horas de trabajo promedio	Valor hora de trabajo	TOTAL	<b>Período 1</b>	<b>Período 2</b>	<b>Período 3</b>
	<b>RECURSOS HUMANOS</b>						
	Ítem		Cantidad	TOTAL			
<b>GASTOS DE OPERACIÓN</b>							
	Ítem		Cantidad	TOTAL			
<b>INVERSIÓN</b>							

VALOR PÚBLICO

<b>¿QUÉ VAMOS A MEDIR?</b> <i>Indicadores clave</i>	<b>¿CUÁL ES LA LÍNEA BASE?</b>	<b>¿QUÉ RESULTADOS ESPERAMOS?</b> <i>A partir de qué nivel de impacto consideramos exitoso el piloto</i>	<b>¿CÓMO VAMOS A CAPTURAR LAS EVIDENCIAS?</b> <i>Instrumentos de recogida de información</i>

<p><b>Operación y procesos</b>  <i>¿Cómo va a funcionar la solución?                  Dibujen el proceso completo de la operación de la solución</i></p> <p style="text-align: center; font-size: 48px; color: #ccc;">4</p> <hr/> <p><b>Leyes y normas</b>  <i>¿Cuáles son las fronteras y habilitantes?                  Describan las normativas que representan el marco legal de la solución</i></p>	<p><b>Organización</b>  <i>¿Cuál será la estructura organizacional que requiere la nueva solución?                  Describan el equipo, sus principales roles y su estilo de liderazgo</i></p> <p style="text-align: center; font-size: 48px; color: #ccc;">5</p> <hr/> <p><b>Socios clave</b>  <i>¿Cuáles son las instituciones o departamentos clave con los que vamos a colaborar en la solución?                  Detallen cada uno de ellos y su rol</i></p>	<p><b>Nuestra solución</b>  <i>¿Cuál es la solución planteada?                  Describan brevemente en qué consiste</i></p> <p style="text-align: center; font-size: 48px; color: #ccc;">1</p> <hr/> <p><b>Valor público</b>  <i>¿Qué valor estamos entregando a través de nuestra solución para resolver el desafío?                  Describan los principales beneficios</i></p> <hr/> <p><b>Desafío</b>  <i>¿Qué desafío resuelve nuestra solución?                  Recuerden y detallen el desafío que se pretende solucionar</i></p>	<p><b>Canales</b>  <i>¿Cuáles son los canales a través de los que haremos llegar nuestra solución a los usuarios?                  Detallen los distintos tipos y sus características</i></p> <p style="text-align: center; font-size: 48px; color: #ccc;">3</p> <hr/> <p><b>Relación con los usuarios</b>  <i>¿Qué tipo de relación queremos establecer con nuestros usuarios?                  Describan el tipo de relación que queremos crear</i></p>	<p><b>Usuarios</b>  <i>¿Quiénes son los beneficiarios de nuestra solución?                  Describan los distintos tipos de usuarios a los que se dirige la solución</i></p> <p style="text-align: center; font-size: 48px; color: #ccc;">2</p> <hr/> <p><b>Usuarios pioneros</b>  <i>¿Con qué usuarios vamos a empezar probando nuestra solución?                  Describan las características del grupo con el que vamos a pilotar</i></p> <hr/> <p><b>Indicadores clave</b>  <i>¿Qué vamos a medir para conocer el impacto de la solución en los usuarios?                  Detallen los indicadores de los resultados clave</i></p>
<p><b>MODELO DE SOSTENIBILIDAD</b></p>				
<p><b>Costos</b>  <i>¿Cuál es la estructura de costos de la solución? Detallen los costos/inversiones necesarios para que la solución opere</i></p> <p style="text-align: center; font-size: 48px; color: #ccc;">6</p>		<p><b>Fuentes de financiamiento</b>  <i>¿Cómo vamos a proveer de recursos económicos de manera permanente a la solución? Detallen las fuentes de ingresos</i></p> <p style="text-align: center; font-size: 48px; color: #ccc;">7</p>		