

## INFORME FINAL

<b>Proyecto:</b>	Laboratorios de Innovación Pública en alianza con Naciones Unidas
<b>Actividad:</b>	Talleres de problematización, ideación y prototipado
<b>Fecha:</b>	2018
<b>Lugar:</b>	Talamanca

### Propuesta de trabajo y metodología

El siguiente documento presenta la propuesta metodológica de trabajo desarrollada en los Laboratorios de Innovación Pública ciudadanos, enfocada en el abordaje de problemáticas públicas desde la colaboración y la experiencia de personas usuarias, bajo el marco del proyecto de ILABS de Naciones Unidas en Costa Rica.

La finalidad de este proyecto es la generación de capacidades en actores locales para la definición, análisis y generación de propuestas de solución. Para ello, se utilizarán metodologías "ágiles", diseñadas para promover un análisis profundo y comprensivo de las problemáticas, y al mismo tiempo, para generar soluciones creativas considerando múltiples puntos de vista desde la persona usuaria o afectada.

Los Laboratorios de Innovación Pública son espacios de iteración, colaboración y co-creación entre actores públicos y la ciudadanía. Estos espacios permiten la confluencia de diversidad de pensamientos y la articulación de actores públicos, determinantes para las decisiones en un determinado problema público.

Es por ello que desde Innovaap se presenta la siguiente propuesta metodológica para abordar problemáticas públicas locales y generar alternativas de solución sostenibles y que aporten valor a la ciudadanía. Este proceso tiene dos componentes fundamentales: la problematización centrada en la persona, en el taller 1, y el diseño pensado en el usuario en el taller 2.

Posterior a la presentación de cada una de las propuestas metodológicas se expone la sistematización de resultados de los talleres en forma de resumen de hallazgos, dividida por cada una de las herramientas utilizadas y por los diversos problemas elegidos por el grupo para profundizar.

### Taller 1: Problematización y profundización de la persona usuaria

#### Taller 1: Agenda del día

<p>1. Bienvenida y presentación</p>	<p>8:30 a 8:45</p>
<p>2. Discusión en mesas de trabajo:</p> <p>Se iniciará con la metodología de World Café, en la cual se realizan 4 grupos de trabajo que rotarán durante una hora y treinta minutos discutiendo 4 casos elaborados por el equipo de trabajo.</p>	<p>8:45 a 10:15</p>
<p>3. Presentación de resultados:</p> <p>Posteriormente se presentarán algunos de los resultados obtenidos del taller uno, realizado con la cooperativa Sulá Batsú, en forma de preguntas y respuestas.</p>	<p>10:15 a 11:15</p>
<p>4. Discusión y perspectivas</p> <p>Se tomará un espacio para que los participantes puedan problematizar a través de preguntas generadoras, respecto a la información expuesta en la presentación de los resultados.</p>	<p>11:15 a 12:00</p>

Almuerzo	12:00 a 1:00
<p>5. Mapa de empatía</p> <p>La herramienta de “Mapa de empatía” permite entender a la persona usuaria mediante el análisis de sus comportamientos, emociones, frustraciones y motivaciones, con una visión orientada al desarrollo de propuestas que respondan a las necesidades ciudadanas.</p>	1:00 a 2:00
<p>6. Identificación de problemática general con la herramienta de Diagrama Ishikawa.</p> <p>A través de esta herramienta se identificarán las causas del problema, desde la visión del personaje de persona usuario elaborado anteriormente.</p>	2:00 a 2:30
<p>7. Plenaria de resultados</p>	2:30 a 3:00

### Explicación de la metodología

Los talleres de innovación pública son espacios en donde se encuentran múltiples actores de diferentes áreas, disciplinas y organizaciones, algunos con intereses en común o con intereses en conflicto, es por ello que el primer paso de estos espacios debe estar enfocado en generar confianza y respeto en la participación de todas las personas. El espacio debe ser sentido como un lugar seguro para opinar, construir y emitir criterios sobre una realidad concreta.

Para lograr este objetivo, en el taller 1 se desarrollaron las siguientes actividades:

- Actividad 1: Presentación.
- Actividad 2: World Café.
- Actividad 3: Trivia.
- Actividad 4: Presentación de mapas.
- Actividad 5: discusión y plenaria.
- Actividad 6: Mapa de empatía.
- Actividad 7: diagrama de Ishikawa.

## Taller 2: Ideación y prototipado

### Taller 2: Agenda del día

1. Bienvenida y presentación	8:30 a 8:45
2. Resumen de los hallazgos de la sesión anterior	8:45 a 9:00
3. Actividad	9:00 a 9:20
<p style="text-align: center;">4. Presentación de los Canva de Propuesta de Valor (personaje)</p> <p>Se presenta una construcción de personajes usuarios basados en la herramienta de Canva de Propuesta de Valor. Esta definición se realiza tomando como insumo la información de problemáticas y del mapa de empatía generados por el grupo en el taller 1.</p>	9:20 a 10:00

<p>5. Generador de ideas rápidas</p> <p>A través de esta herramienta se buscará identificar formas tradicionales de abordaje para cada uno de los problemas, y de esta forma, de acuerdo a un enfoque guía, se generan distintas alternativas que permitan abordar el problema de una forma no tradicional o creativa.</p>	<p>10:00 a 10:30</p>
<p>6. Diseño de la intervención</p> <p>Una vez elegida una alternativa de solución se procede a realizar un diseño preliminar de la intervención a través de la herramienta de Canva de Propuesta de Valor (diseño).</p>	<p>10:30 a 12:00</p>
<p style="text-align: center;"><b>Almuerzo</b></p>	<p>12:00 a 1:00</p>
<p>7. Elaboración del Prototipo</p> <p>Una vez elegida una alternativa de solución, se procederá a generar un lienzo de proyecto con la herramienta Project Canva, identificando objetivos, recursos, actores, etc.</p>	<p>1:00 a 1:30</p>
<p>8. Diseño del Plan de trabajo preliminar</p>	<p>1:30 a 2:00</p>

<p>9. Elaboración de Acuerdo de Acción</p> <p>Se creará un Acuerdo de entendimiento entre las partes que permita generar un compromiso en la implementación de las alternativas planteadas, tanto en este taller como con las soluciones del taller realizado por Sula Batsu.</p>	<p>2:00 a 2:30</p>
<p>10. Presentación de resultados</p>	<p>2:30 a 3:00</p>

El segundo taller del proceso de Laboratorios de Innovación Pública se concentró en la ideación de nuevas alternativas de solución o atención para los problemas identificados por el grupo de enfoque (jóvenes y adolescentes) y por el grupo de instituciones públicas.

Este taller tuvo dos acercamientos teóricos, el primero referido a las metodologías ágiles para resolución de problemas públicos, en donde se utilizaron herramientas desarrolladas por Innovaap, por la Fundación NESTA (2013) con el libro *Desarrollo e Impacto ¡Ya!* de España y por el Ministerio de Modernización de Argentina (sf.) con el libro *Kit de Innovación*.

Por otra parte, promovió el estímulo y la utilización del pensamiento lateral como concepto guía o referente para las fases de creatividad y generación de alternativas. El taller busca romper con la cotidianidad de los parámetros mentales tradicionales, reforzando que las personas salgan de su zona de confort y puedan generar ideas creativas.

Este taller de ideación tenía como finalidad la elaboración de al menos un proyecto o intervención para cada uno de los problemas identificados en el taller de

problematización. Además, se utilizaron diversas herramientas que permitieron la identificación de una gran cantidad de alternativas que podrían analizarse a futuro.

A continuación, se mencionan las actividades realizadas en este taller:

- Actividad 1: agilizando la creatividad.
- Actividad 2: Generador de ideas rápidas.
- Actividad 3: Canva de Propuesta de Valor (diseño).

### **Elaboración del prototipo**

La fase de prototipado es de suma importancia en el desarrollo de proyectos de innovación, ya que permite identificar a profundidad los elementos que componen el proyecto y cómo este se relacionará con las personas usuarias.

Esta fase se desarrolló a través de las dos actividades que se explicarán a continuación:

- Actividad 4: Lienzo de proyectos públicos

Esta herramienta se encuentra en el Kit de Innovación desarrollado por el Ministerio de Modernización de Argentina (2013), y permite realizar una construcción detallada del prototipo de intervención elaborada en la actividad anterior (Ver anexo 7).

El lienzo de proyectos públicos tiene las siguientes fases:

1. ¿A quién se ayuda? Se define el público objetivo.
2. ¿Qué haces? Se define la propuesta de valor o el servicio.
3. ¿Cómo alcanzar a ese público? Se establecen los canales de comunicación para entregar el bien o servicio.
4. ¿Cómo interactúas con el público? Se refiere al tipo de relación que se va a tener con el público objetivo: operativa, provisión de insumos, etc.

5. ¿Cuál es tu impacto? Se definen las métricas del proyecto.
6. ¿Cómo lo haces? Se establecen los recursos clave que se necesitan para realizar las actividades.
7. ¿Cómo lo haces? Se identifican las actividades clave para alcanzar los objetivos.
8. ¿Quién te ayudará? Se identifica los aliados clave necesarios para materializar la propuesta.
9. ¿Cuál es la inversión? Se define un presupuesto aproximado para ejecutar el proyecto.

#### · Actividad 5: Plan de Trabajo

Posterior a esta definición profunda de la intervención, el Laboratorio propone la utilización de la herramienta de Plan de Trabajo. Esta busca que las personas participantes puedan identificar los hitos principales para desarrollar su intervención, y asignen responsables a cada una de ellas en una temporalidad definida (Ver anexo 8).

Para finalizar el taller se realiza una plenaria de resultados moderada por el equipo facilitador, para la cual se utilizó el enfoque de StoryTelling. Cada uno de los grupos de trabajo tuvo que crear una historia en la que se presentaba la problemática, el grupo objetivo y la intervención propuesta, en un máximo de 5 minutos. Este ejercicio tiene como finalidad acercar a las diseñadoras de los proyectos a la lógica de relación entre un posible proyecto y el grupo meta, de forma que se puedan identificar los componentes, potencialidades y el valor agregado que brinda la propuesta.

#### **Anexos**

##### **Resultados del taller de problematización**

En este taller se pudo identificar 4 problemáticas principales o enfoques de abordaje, los cuales fueron definidos por el grupo: 1) mala atención de las instituciones públicas; 2) cultura adultocéntrica; 3) falta de oportunidades para las personas jóvenes; y, 4) mala comunicación intrafamiliar.



A continuación, se presentan los principales resultados obtenidos de cada una de las problemáticas definidas. Esta información se obtiene principalmente de la herramienta de Diagrama de Ishikawa.

### **El diagrama de Ishikawa**

#### **1- Problema: Mala atención de las instituciones**

Causas del problema:

- Falta de recurso humano, económico y mala gestión
- Falta de sensibilización, empatía, cuidado y autocuidado
- Burocracia y exceso de jerarquías
- Falta de capacitación y desconocimiento
- Conservador, antiguo, ley del mínimo esfuerzo

#### **2- Problema: mala comunicación y falta de escucha**

Causas del problema:

- Brecha generacional
- Tabúes en la sociedad
- Dinámica familiar, tabúes en la familia, horarios de trabajo extenso, relación de poder adultos vs mujeres, unión familiar
- Estereotipos de género
- Debilidad a los valores culturales (caso indígenas), debilidades en educación

### **3- Problema: Actitudes adultocéntricas**

Causas del problema:

- Familias disfuncionales que legitimizan conductas de abuso y acoso.
- Relaciones de poder centrado en el adulto.
- Cuando la persona es menor no opina, solo obedece.
- Doble discurso social que legitimiza el abuso o el acoso.

### **4- Problema: Falta de Oportunidades**

- Falta de educación técnica y superior en lo rural.
- Ubicación geográfica.
- Educación limitada en procesos de creatividad e innovación (emprendedurismo).
- Patrones de cultura social cíclicos.
- Definición de la estrategia interinstitucional.
- Falta de construcción del plan de vida.
- Faltas de oportunidades.

Cabe destacar que estas no fueron los únicos nodos problemáticos identificados por el grupo, sin embargo, fueron los que se consideraron como prioritarios mediante un ejercicio de selección. Sobre estos temas se centró la posterior elaboración de propuestas de mejora en el taller 2.

### **Resultados del Taller de Ideación**

De acuerdo con lo expuesto anteriormente, se ha realizado una sistematización de resultados de acuerdo a las propuestas trabajadas para cada problema definido en el taller 1. Es de acuerdo a este orden que se presentará la información a continuación:

### **Problema: Mala atención de las organizaciones públicas**

#### **1- Definiendo al usuario (Canva de propuesta de valor 1)**

**Perfil de la persona usuaria: Alejandra, 16 años**

#### **Expectativas/Anhelos:**

- Ser tratadas con respeto.
- Quiere que se le dé seguimiento a su denuncia.
- Desea recibir un trato equitativo.
- Quiere que se le ofrezca una solución a su denuncia.

#### **Dolores:**

- Creen que los funcionarios tienen actitudes machistas.
- Pierde el tiempo en trámites largos y costosos.
- No tiene recursos económicos para trasladarse.
- Se siente revictimizada por el trato de los funcionarios públicos.
- Limitación a nivel de infraestructura en algunas instituciones para atención óptima y en privado.

#### **Trabajos por hacer:**

- Ventanilla única para personas jóvenes.
- Más espacios para capacitaciones.
- capacitaciones y sensibilización a los funcionarios de las instituciones.

## **2- Mapeo de Actores relacionados al problema**

- Instituciones públicas: ICE, AYA, Tribunales de justicia, INDER, Cámara de Turismo.
- Sociedad civil: Consejo de la persona joven, Asociación de trabajadores, organizaciones religiosas.
- Sector Privado: hoteles, casa cultura.

### **Posicionamiento de las instituciones respecto al dolor**

- Mucha influencia – Mucho interés: PANIAMOR.
- Mucha influencia – Poco interés: Tribunales de Justicia, INDER.
- Mucho interés – Poca influencia: Consejo de la persona joven, hoteles, asociación de trabajadores, organizaciones religiosas, casa cultura, cámara de turismo.
- Poco interés – Poca influencia: ICE, AYA.

## **3- Definiendo la propuesta (Canva de propuesta de valor 2)**

**Propuesta:** Crear una red cantonal institucional que trate temas de persona joven

- ¿Que aporta esta propuesta?

Apertura y escucha por parte de las instituciones, estructura física y organizativa para y por los jóvenes, formación, empoderamiento y más conocimiento.

- ¿Qué elemento podría ser un potenciador de esta propuesta?

Procesos de capacitación que sean en espacios físicos neutros, que exista un proyecto de ley con presupuesto económico y capacidad de acción, dar capacitaciones y que las personas jóvenes se vuelvan líderes.

- ¿Genera alivios a los dolores de las personas usuarias?

Empodera a las jóvenes, les da autonomía, se sienten respetadas, reconocidas y valoradas.

#### **4- Profundizando en la propuesta (Lienzo de proyectos públicos)**

- 1- ¿A quién ayudas? R/ Jóvenes - Adolescentes
- 2- ¿Qué haces? R/ Asociación de desarrollo
- 3- ¿Cómo alcanzarlos? R/ procesos formativos en instituciones y organizaciones
- 4- ¿Cómo interactúas? R/ redes sociales, todos los horarios
- 5- ¿Cuál es tu impacto? ¿Métricas? R/ 27 procesos formativos en instituciones y organizaciones
- 6- ¿Cómo lo haces? (Recursos) R/ ley de presupuesto económico
- 7- ¿Cómo lo haces? (Actividades) R/ Identificar espacios existentes,
- 8- identificación de líderes y actores clave, divulgación y articulación.
- 9- ¿Quién te ayudará? R/ casita de escucha, IMAS, Ministerio de Salud, UNED, UCR, MEP, INA, UNA, CCSS, ICODER, Comité de Deportes, asociaciones comunales Cum-Limón, INAMU, Unidas Talamanca, fuerza pública, Acumuita, Aditica, PNI, CPJ y UNFP
- 10- ¿Cuál es tu inversión? (Presupuesto) R/ Terreno 30 000 000, compra de transporte 10 000 000(autos y motos), infraestructura y mobiliario 100 000 000, total de gastos mensuales 5 000 000.

## **5- Definiendo un plan de trabajo**

**Objetivo:** Desarrollar procesos formativos de personas jóvenes para las instituciones.

**Actividad 1:** Laboratorio de innovación sobre las necesidades de los jóvenes.

Responsables: Comité organizador (8 jóvenes).

Plazo: 3 meses aproximadamente.

**Actividad 2:** Desarrollo de procesos informativos con las instituciones, capacita instituciones y organizaciones y comunidad en general.

Responsables: comité organizador, se busca contar con la participación de 110 personas jóvenes representantes de las instituciones y organizaciones.

Plazo: 6 meses aproximadamente y lograr realizar 2 talleres al año por institución.

**Actividad 3:** Realizar 4 ferias anuales una por distrito.

Responsables: comité organizador.

Plazo: 1 mes aproximadamente.

**Actividad 4:** creando alianzas.

Responsables: comité organizador.

Plazo: indefinido.

**Actividad 5:** Actividades comunitarias.

Responsables: comité organizador.

Plazo: una vez al mes.

**Actividad 6:** Seguimiento y evaluación.

Responsables: comité organizador.

Plazo: cada 3 meses.

### **Problema: Mala comunicación y falta de escucha**

#### **1- Definiendo al usuario (Canva de propuesta de valor 1)**

**Perfil de la persona usuaria: Dixia, 15 años**

#### **Expectativas/Anhelos**

- Terminar el colegio.
- Que la dinámica familiar cambie.
- Una red de personas que la apoyen.
- Tener una familia que la escuche.
- Escucha empática.
- Compartir tiempo con amigos.

#### **Dolores**

- Sus padres comparten poco tiempo con ella.
- Tiene relaciones tóxicas con adultos.
- Tiene altas posibilidades de repetir el año en el colegio.
- Le duele que le hagan comentarios ofensivos, principalmente con estereotipos de género.

#### **Trabajos por hacer**

- Ella va a las casitas de escucha.

- Se involucre en actividades del colegio.
- Trabaja ocasionalmente para ayudar a su familia.

## **2- Mapeo de Actores relacionados al problema**

**Organizaciones Públicas:** PANI, CCDR, RECAFIS, PROEDUCA, Municipalidad, Fuerza Pública, MEP, Universidades.

**Sociedad Civil:** ADIS, Líderes comunales, Organizaciones comunales: grupos de mujeres, culturales, de jóvenes, religiosos.

**Sector privado:** Fundamentos, CATCAS, Cuerpo de Paz, Cruz Roja.

### **Posicionamiento de las instituciones respecto al dolor**

**Mucha influencia – Mucho interés:** Fundamentos, Cuerpo de Paz, Cruz Roja, PANI, CCDR, RECAFIS, PROEDUCA.

**Mucha influencia – Poco interés:** MEP, Municipalidad, ADIS.

**Mucho interés – Poca influencia:** Universidades, Líderes comunales, Organizaciones comunales: grupos de mujeres, culturales, de jóvenes, religiosos.

**Poco interés – Poca influencia:** CATCAS.

## **3- Definiendo la propuesta (Canva de propuesta de valor 2)**

**Propuesta: Espacios cantonales de convivencia familiar**

¿Qué aporta esta propuesta?

- Menos casos de depresión.
- Disminuir problemas sociales.
- Mejorará articulación interinstitucional/ comunal.



- Mejorar su red de apoyo comunal.
- Adolescentes con mejores vínculos familiares.
- Generar espacios de convivencia familiar aprovechando las estructuras comunales e institucionales: PANI, CCDR, RECAFIS, Casitas de escucha, entre otros.
- Mayor sensibilización en las personas adultas sobre estereotipos y roles de género.
- Comunidades más seguras.
- Mayor convivencia familiar.

¿Qué elemento podría ser un potenciador de esta propuesta?

- Articulación interinstitucional / comunal.
- Utilización efectiva del tiempo libre de las personas menores de edad.
- Incluir la atención de las necesidades de las personas menores de edad en la oferta pragmática de las instituciones.

¿Genera alivios a los dolores de las personas usuarias?

- Red de apoyo mejor estructurada.

#### **4- Profundizando en la propuesta (Lienzo de proyectos públicos)**

1. ¿A quién ayudas? R/ Adolescentes y Familia.
2. ¿Qué haces? R/ Generar espacios de convivencia familiar aprovechando las estructuras comunales e interinstitucionales.
3. ¿Cómo alcanzarlos? R/ Programas de divulgación y motivación.
4. ¿Cómo interactúas? R/ De persona a persona, con afiches o publicaciones en redes sociales (whatsapp).

5. ¿Cuál es tu impacto? ¿Métricas? R/ Realizar al menos 5 actividades anuales en el cantón (una por distrito).
6. ¿Cómo lo haces? (Recursos) R/ Recurso humano, Transporte, Alimentación, Materiales.
7. ¿Cómo lo haces? (Actividades) R/ Identificar espacios existentes, identificación de líderes y actores clave, divulgación y articulación.
8. ¿Quién te ayudará? R/ PANI, Fundamentos, Cruz Roja, Cuerpo de Paz, PROEDUCA, RECAFIS, CCDR.
9. ¿Cuál es tu inversión? (Presupuesto) R/ 500.000 colones en alimentación, 500.000 colones en materiales, 300.000 colones en transporte y 200.000 colones en signos externos y divulgación. Total: 1.500.000 colones.

## **5- Definiendo un plan de trabajo**

**Actividad 1:** mapeo de espacios públicos donde sean realizables las actividades.

Responsables: Comité de Deportes.

Plazo: I Trimestre de 2019.

**Actividad 2:** identificar líderes comunales y actores clave.

Responsables: PANI, ADIS, MEP.

Plazo: I Trimestre de 2019.

**Actividad 3:** campañas de divulgación.

Responsables: líderes comunales y Comité de Deportes.

Plazo: II Trimestre de 2019.

**Actividad 4:** articulación interinstitucional.

Responsables: Municipalidad, CCCI

Plazo: I Trimestre de 2019.

**Actividad 5:** elaborar la metodología de trabajo para las actividades.

Responsables: Naciones Unidas.

Plazo: I Trimestre de 2019.

**Actividad 6:** evaluación de las actividades realizadas y su impacto

Responsables: Todas las instituciones involucradas

Plazo: III Trimestre de 2019.

### **Problema: Actitudes adultocéntricas**

#### **1- Definiendo al usuario (Canva de propuesta de valor 1)**

**Perfil de la persona usuaria: Yesenia, 17 años**

Expectativas / Anhelos:

- Quiere que las instituciones la apoyen en mejorar su situación.
- Quiere sentir que su opinión vale igual que cualquier otra.
- Quiere una red de apoyo con adultos, jóvenes y niños.
- Quiere espacios de diálogo abierto.
- Quiere sana convivencia
- Quiere tomar sus propias decisiones.

Trabajos por hacer:

- Pertenecer a grupos de empoderamiento de jóvenes (toma conciencia que su ambiente es tóxico.
- Participa en actividades recreativas con la comunidad y el colegio.
- Intenta difundir una cultura de respeto y concientizar su entorno.

Dolores:

- Está en una relación impropia.
- Siente que socialmente el abuso y el acoso es aceptado.
- Se siente agredida porque no respetan sus decisiones.
- Tiene una mala comunicación con sus padres.
- Está observando conductas de abuso en su familia.

## **2- Mapeo de Actores relacionados al problema**

Los actores clave con mucha influencia y poco interés:

- Municipalidad
- Empresas turísticas
- MAG
- MEP
- ADÍ'S
- Junta de Vecinos
- Poder Judicial
- Comercios (multinacional)
- Policía

Con mucha influencia y mucho interés:

- UCR
- UNA
- Ministerio de Salud
- Asadas/ Comités de agua
- ACOMVITA
- PANI
- IMAS
- TEC
- UNED

Con mucho interés y poca influencia:

- INA
- Barrio organizado
- Red de turismo indígena
- IAFA
- Clubs Deportivos
- Unidas Talamanca
- CCDRT
- OFIM
- Comité de la persona joven

### **3- Definiendo la propuesta (Canva de propuesta de valor 2)**

#### **Propuesta: agentes culturales empoderando a la ciudadanía**

¿Qué aporta esta propuesta?

- Minimizar la distancia geográfica y cultural entre instituciones y comunidad.
- Atención de emergencias rápida, eficiente y directa con comunidades de difícil acceso.
- Mayor confianza entre quien presenta el problema y la institución que le brinda la solución.

¿Qué elemento podría ser un potenciador de esta propuesta?

- Incentivar una nueva generación de líderes comunales que contribuyen al mejoramiento de la calidad de vida en sus comunidades por medio de la participación ciudadana.
- Diálogo entre institución y comunidad, trabajo en conjunto.

¿Genera alivios a los dolores de las personas usuarias?

- Empoderamiento y autoridad propia para las jóvenes y la comunidad.

- Hay espacios para los jóvenes para combatir sus problemas, dudas y un nuevo entorno empático y sin juzgamiento.

#### **4- Profundizando en la propuesta (Lienzo de proyectos públicos)**

1) ¿A quién ayudar?

A las instituciones a hacer un impacto real en esas comunidades.

Jóvenes en comunidades alejadas vulnerables tradicionales.

2) ¿Qué hacemos?

3) ¿Cómo interactuamos?

Por medio de multiplicadores comunitarios.

Crear horarios de atención institucional ambulante en cada comunidad (cada 1-2 semanas, un día).

4) ¿Por cuáles canales?

Brochures, Organizaciones comunitarias.

Convocatoria en la comunidad.

Afiches, volantes, medios locales (revistas, radio, periódicos).

Utilizar los medios de comunicación local.

Establecer números locales para la atención de emergencias (que en el futuro podrían ser nacionales).

Convocatoria por medio de los medios sociales.

5) ¿Cuál es el impacto (la métrica)?

Cuantificar líderes jóvenes que se desarrollen en el proceso y aplicar su conocimiento.

Porcentaje de jóvenes que participan

6) ¿Con qué recursos?

N/A

7) ¿Cómo lo hacemos?

Empoderar a jóvenes para que reclamen espacios tradicionalmente de adultos.

8) Aliados claves?

Juntas de vecino.

A.D.I.S.

Líderes Comunales.

Organizaciones juveniles.

Organizaciones Públicas

Sociedad Civil

Sector Privado

#### **5- Definiendo un plan de trabajo**

**Actividad 1:** Atención de jóvenes por medio de los multiplicadores jóvenes supervisados por la institución

Responsable: Instituciones, más líderes locales, más usuarias (jóvenes).

Plazo: Dos semanas.

**Actividad 2:** Capacitación y formación de los multiplicadores jóvenes.

Responsable: Instituciones y Actores Sociales.

Plazo: Dos meses.

**Actividad 3:** Elaborar un plan de trabajo Integral.

Responsable: Instituciones, actores sociales.

Plazo: Un mes.

**Actividad 4:** Auto gestión equitativa de un proyecto comunitario por medio de los jóvenes (ejemplo: una línea de atención de emergencia).

Responsables: Municipalidad: Oficina de Intermediación Laboral.

**Problema: Falta de oportunidades**

**1- Definiendo al usuario (Canva de propuesta de valor 1)**

**Perfil de la persona usuaria: Melania, 17 años**

Expectativas / Anhelos:

- Ser independiente
- Aumentar su capacidad económica
- Trabajo estable
- Accesibilidad en oportunidades
- Tener un negocio propio

Dolores:

- Desempleo
- Mala situación económica familiar
- Las oportunidades no llegan hasta su lugar de residencia
- Relación tóxica
- No ha concluido sus estudios

Trabajos por hacer:

- Va a cursos ofrecidos por las instituciones



- Está en clases nocturnas
- Está en asociación comunal

## 2- Mapeo de Actores relacionados al problema

Mucha influencia y poco interés:

- Comité de Deportes
- Municipalidad
- I.M.A.S.
- Iglesias
- M.E.P.
- Mujeres emprendedoras
- C.C.S.S.

Mucho interés y poca influencia:

- Asociación de las Mujeres Reales
- Cámara de Comercio
- Oficina de Intermediación Laboral
- CEN CINAI

Poca influencia y poco interés:

- Cámara de Turismo
- Fuerza Pública

## 3- Definiendo la propuesta (Canva de propuesta de valor 2)

**Propuesta: Ventanilla de desarrollo juvenil y económico**

Emprendedurismo:

- Definir habilidades y afinidades (stands de atención individualizada)
- Ferias de Empleo (Municipalidad, Banco Nacional, los comercios)
- Vivencia laboral (práctica laboral, convenios con instituciones)

- Mecanismos de articulación:
- A nivel institucional no se generan núcleos críticos para las diferentes atenciones, sea de coordinación para la atención integral: económica, social, biológica y psicológica/ T.S. (atención)

Convivencia:

- Espacios de aprendizaje (en temas de relaciones impropias y otros). Que sean accesibles y comunitario.
- Actividades recreativas donde se traten temas de auto cuidado, sexualidad responsable no solo a jóvenes sino a adultos.

\*No se tiene la información en el formato de la herramienta por dificultades con la escritura.

**4- Profundizando en la propuesta (Lienzo de proyectos públicos)**

1) ¿A quién ayuda?

Joven de 19 años.

Hombres y mujeres de 19 años sin trabajo.

2) ¿Qué haces?

Conformar un equipo interdisciplinario.

Establecer la intermediación.

Generar un espacio de emprendedurismo a través de la oficina de Intermediación laboral.

3) ¿Cómo alcanzarlos?

Capacitar al recurso humano.

Crear alianzas con la municipalidad.

Cuerpos de paz.

Unidos Talamanca.

Divulgar en el espacio en las diferentes redes sociales.

4) ¿Cómo interactúas?

Redes sociales para la divulgación de la información.

Horario de atención para la oficina.

Afiches, brochures (con oferta de servicios).

5) ¿Cuál es tu impacto?

Registro de atención a jóvenes.

Población meta alcanzada de los jóvenes.

Instrumento de medición: 20% sobre el total de la población.

6) ¿Cómo lo haces?

Capacitación a recurso humano.

Divulgar en las redes sociales.

Presupuesto.

7) ¿Cómo lo haces?

Promotora: Visitas a comunidades.

Divulgación en instituciones (personalizadas).

Reuniones de articulación.

Equipo de oficina.

Recursos para materiales de oficina.

Mecanismo de coordinación institucional.

8) ¿Quién te ayudará?

Ministerio de Salud.

I.N.A.M.U.

Casitas de escucha

Comité de persona joven.

Asociaciones Desarrollo.

Corredor Biológico.

9) ¿Cuál es tu inversión?

Recurso humano.

Suministros de oficina.

20 millones aproximadamente.

Viáticos, combustible, gastos varios.

## **5- Definiendo un plan de trabajo**

**Actividad 1:** Alianza estratégica con la municipalidad.

Responsable: Coordinadora M. S

Plazo: 1 mes.

**Actividad 2:** Convocatoria del recurso humano.

Responsable: Instituciones O.N.G. y Coordinadora M.S.

Plazo: 2 meses.

**Actividad 3:** Elaborar un plan de trabajo de acuerdo a las competencias de los actores sociales.

Responsable: Clases.

Plazo: NR.

**Actividad 4:** Ejecución del plan de trabajo.

Responsable: O.I.L. e instituciones.

Plazo: 1 año.

**Actividad 5:** Seguimiento y monitoreo de acciones.

Responsable: Todos los actores.

Plazo: 1 año.

**Referencias Bibliográficas**

NESTA (2013). Desarrollo e Impacto, ¡Ya! Herramientas prácticas para impulsar y apoyar la innovación social.

Ministerio de Modernización. (sf.). Kit de innovación. Herramientas prácticas para impulsar la innovación pública. Argentina.