

ANEXO N°11 **ORIENTACIONES PARA INICIATIVAS DE CO-CREACIÓN**

¿Qué es un proyecto?

Un proyecto es un esfuerzo temporal, planificado y coordinado, para mejorar o desarrollar un nuevo producto, servicio o resultado único, en base a una necesidad usuaria.

Éste debe dar lugar a un resultado esperado claramente identificado al final del mismo, sin embargo, en cada etapa de éste se genera un resultado intermedio y aprendizaje que permite tomar decisiones.

Pasar por cada etapa e incorporar a las personas usuarias en el proceso de gestión, permite “equivocarse rápido a bajo costo”, propendiendo a un resultado final con mayor impacto y satisfacción usuaria, permitiendo hacer un eficiente uso de recursos.

¿Cómo co-crear?

Para co-crear es relevante identificar a las personas usuarias/beneficiarias del resultado esperado del proyecto, así como también a las partes interesadas y colaboradores, a objeto de mapear los espacios de participación e interés y motivaciones que movilizan a un buen resultado.

Es así, que para co-crear se debe:

- Conocer al usuario/beneficiario para saber cómo y cuándo hacerlo parte del proyecto, aludiendo a sus motivaciones.
- Generar instancias de participación, que permitan informar y retroalimentar.
- Asegurar contar con canales de comunicación fluidos y oportunos, tanto para convocatorias como para la entrega de resultados.
- Diseñar y disponer de prototipos/maquetas para testear y generar discusión y mejoras a la idea/solución.
- Ejecutar pilotos, como proceso que pretende poner a prueba las soluciones ideadas e iteradas con con una muestra de usuarios/as limitada, con el propósito de observar el comportamiento de las

personas en torno a la propuesta, evaluar su impacto y/o resultados, y preparar la solución para ser escalada al universo completo de usuarios/as.

¿Cuáles son las etapas de un proyecto?

Un proyecto nace como una idea que requiere **Exploración** (1) e **Ideación** (2), siendo recomendable pasar por una etapa de observación directa de la persona usuaria/beneficiaria, subetapa de participación a la que llamamos "investigación de la experiencia usuaria" (1.2) momento en que se co-construye y valida la necesidad que busca resolver el proyecto. Seguido, éste inicia con la etapa **Inicio del Proyecto** (2), siendo necesario pasar por la subetapa de "prototipado y testeo" (2.1) si se desea co-construir e innovar en la propuesta de solución.

Finalmente, sigue la **Identificación de la Propuesta de Solución** (3) y su **lanzamiento** (4), etapa que puede ser pospuesta para pasar por la subetapa de "piloto" (3.1) a objeto de probar la solución y luego escalar, disminuyendo riesgos.

Adicionalmente, desde un punto de vista administrativo, se agrega la etapa **Cierre seguimiento y aprendizaje** (5), a objeto de gestionar el conocimiento y cuentas de la gestión del proyecto.



I. ¿Qué debe contener como mínimo un proyecto?

a) Identificación del equipo gestor:

Nombre del Proyecto*			
Fecha de inicio del proyecto			
Nombre de la asociación de Consumidores			
Persona responsable del proyecto	<i>Indicar nombre y cargo.</i>		
Cargo/profesión de la persona responsable	<i>Nombre y cargo.</i>		
Colaboradores	<i>Nombre y cargo. Si es una persona propuesta que no ha sido informada de este proyecto indicar "por confirmar".</i>		
Región/comuna de ejecución del proyecto	<i>Sí/No. Describir cuáles y motivo</i>		
Equipo de trabajo del Proyecto	Nombre	Función	xx
	xx	Rol	xx
	xx	Rol	xx

II. Descripción del proyecto:

Objetivo del proyecto*	<i>Debe responder las preguntas qué, cómo y para qué.</i>
Identificación de oportunidad, problema o necesidad que aborda*	<i>Declarar la oportunidad, problema o necesidad que ocurre o se visualiza para un determinado proceso (estratégico, negocio o soporte) o sus productos/servicios.</i>
Justificación y relevancia del proyecto*	<i>Describir fundamentos que explican la necesidad de gestionar la oportunidad, problema o necesidad descrita anteriormente, agregando antecedentes como riesgos de no gestionarlo, beneficios de gestionarlo, impacto, usuarios, etc.</i>
Propuesta de Solución	<i>-¿En qué consiste la solución? -¿Para qué es la solución? Referirse al objetivo que tiene el implementar la solución.</i>

	<p><i>-¿Para quién es la solución? Definir los usuarios beneficiarios de la solución. Se debe tener muy claro para quién es que están diseñando e implementando la solución.</i></p> <p><i>-¿Qué valor agrega a los usuarios respecto de lo que hoy existe? Pueden existir otras soluciones u otras formas para abordar el problema, por lo que es importante tener claro el valor extra que agrega la solución propuesta con respecto a otras cosas que existen</i></p>
<p>Línea base del proyecto*</p>	<p><i>Indicar datos cuantitativos que describen la situación actual y luego permitirán identificar el avance, logros, resultados de la gestión del proyecto. Si el proyecto es generar la línea base, solo describir la situación actual.</i></p>
<p>Beneficios esperados del proyecto*</p>	<p><i>-¿Cuál es el resultado que se espera obtener? (impacto esperado, valor público ciudadano o para SERNAC). Describir beneficios (no soluciones) ya sean cuantitativos (idealmente) como no cuantitativos a lograr con el proyecto y quienes lo reciben</i></p> <p><i>Ejemplos:</i> <i>OB1: Lograr tener información de nacionalidad asociada a un reclamo</i> <i>OB2: Lograr disminución de un 30% del tiempo de ingreso de caso.</i></p>
<p>Público Objetivo/Persona Usaria final/Personas beneficiarias identificadas*</p>	<p><i>Indicar el público objetivo (persona usuaria final) a quién estará dirigida directamente la propuesta de proyecto/iniciativa.</i></p> <p><i>Identificar quién o quiénes serían las personas beneficiarias directas con las propuesta de solución. Son las personas beneficiarias del servicio o producto que ofrece la institución. Las personas usuarias son quienes utilizan el servicio o producto. No todos las personas usuarias son iguales ni necesitan lo mismo, por lo que entender las características propias de cada uno se vuelve un proceso clave y fundamental para entender los problemas u oportunidades en la entrega de un servicio.</i></p>
<p>Etapas de gestión del proyecto que se abordarán</p>	<p><i>Indicar cuál o cuáles etapas se abordarán e indicar el detalle del resultado intermedio por cada una de ellas.</i></p> <p><i>Ejemplo: Etapa de exploración</i></p>



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de
Economía, Fomento y
Turismo

Alcance propuesto	<i>Indicar que contempla el proyecto y determina de manera muy específica hasta dónde llegará el mismo y cual es la meta a alcanzar, así como las restricciones (considerar qué no incluirá).</i> <i>Ejemplos:</i> <i>-No contempla la integración con negocio N1,N2,N3</i> <i>-No contempla ley xx</i>
Duración proyectada:	<i>Indicar fecha de inicio y término del proyecto, o meses proyectados.</i>

