

Modelo service design Findeter

Propuesta metodológica para exploración de productos en nuevos segmentos de mercado y resultados del piloto implementado.

Por: Unidad investigación, desarrollo e innovación I+D+i Findeter
Diciembre 2023

Índice

1. Introducción
2. Modelo service design Findeter
3. Resultados piloto
4. Recomendaciones para la implementación



Introducción

Mediante la definición de un nuevo modelo ágil basado en service design para la exploración de productos innovadores en segmento no atendidos, La Unidad de I+D+i de Findeter pudo involucrar de manera activa y participativa a sus grupos de interés, con el objetivo de aumentar el éxito de los productos/servicios y sobre todo, suplir las necesidades reales de nuevos segmentos de mercado inexplorados.

Este nuevo modelo fue validado como una primera iteración del mismo a través de la implementación de un piloto, en alianza con una forma consultora, con el que se buscó solucionar cuatro retos clave de la entidad. Resultado de este piloto fueron construidos cuatro (4) prototipos de nuevos productos pensado para segmentos de mercado que no habían sido explorados anteriormente en la entidad.

En el desarrollo de este documento se describen las generalidades del modelo propuesto; sus fases y actividades clave, así como los principales resultados del piloto y las recomendaciones generales para su implementación.

Modelo service design Findeter

El modelo ágil de desarrollo de productos propuesto para Findeter cuenta con cinco (5) fases y ha sido diseñado tomando como referencia las brechas identificadas en una etapa inicial de diagnóstico, así como las variables clave con mayor potencial de explotación para garantizar la generación de valor a través de la innovación. Este modelo, además, es una propuesta que concibe como naturaleza la iteración y el prototipado constante, dos conceptos claves del diseño de servicios (service design), que según lo evidenciado en el diagnóstico inicial realizado con la encuesta de nivel de aprovechamiento de diseño (service design), no se tienen tan presentes actualmente el Findeter.

Como se evidencia a continuación, el modelo propuesto es una adaptación específica a las necesidades clave de Findeter y combina las mejores prácticas de dos marcos metodológicos que se han convertido en referentes mundiales para todo tipo de organizaciones; por una lado, service design, como principio rector del diseño de servicios que tiene como eje central al usuario y parte su diseño basado en las necesidades de este, y por otra parte, el marco de trabajo ágil, scrum, un mindset de desarrollo de proyectos que ayuda a las organizaciones a convertirse en creadoras de valor constantes, en intervalos de tiempo cortos.

Modelo service design Findeter

Modelo Service Design Findeter

Propuesta de modelo ágil para el desarrollo de productos en Findeter
(Basado en Service Design)

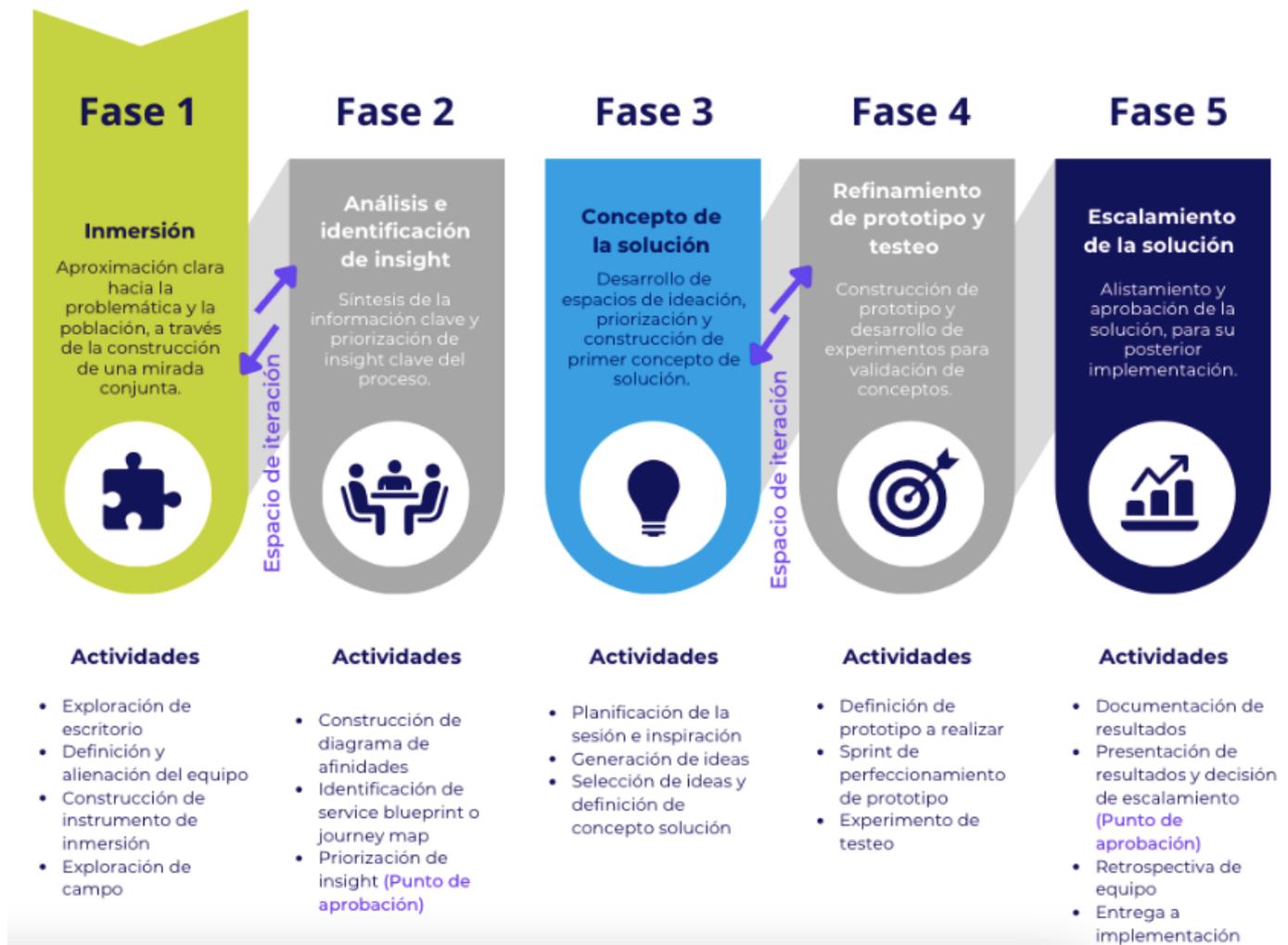


Gráfico 1. Modelo de service design propuesto para Findeter
Fuente: tesis de Maestría Fabián Romero Puerto, 2023.

Inmersión | Fase 1

En esta primera fase del modelo se propone realizar una inmersión que permita aproximar de manera clara a los equipo de trabajo con la población y/o el problema a trabajar, logrando así construir una mirada conjunta que integre desde el punto de vista de la empresa hasta el punto de vista de los clientes y usuarios finales de los servicios a diseñar (Vianna et al, Design thinking - Innovación en los negocios, 2016). Para esto, se definen las siguientes actividades a desarrollar en esta fase:

1.1. Exploración de escritorio: antes de arrancar es clave identificar desde la búsqueda de escritorio, diferentes conceptos, datos, referencias y soluciones pasadas construidas para la población y/o problemática a analizar.

1.2. Definición y alienación del equipo

1.3. Construcción de instrumento de inmersión: una vez definida la visión y el equipo, se deberá construir un instrumento claro que permita identificar los puntos clave que se desean entender con el usuario o grupo de interés a trabajar.

1.4. Exploración de campo: esta actividad es una de las más importantes de la fase, en ella se desarrolla y/o ejecuta el instrumento de inmersión diseñado, es acá donde se obtiene la información clave que servirá como referencia.

Análisis e identificación de insight | Fase 2



Una vez se cuenta con la información primaria y secundaria recolectada de la fase de inmersión, el equipo debe realizar una ardua tarea para analizar y sintetizar la información clave y a partir de esto, priorizar los insight que movilizaran la construcción de la solución.

2.1. Construcción de diagrama de afinidades: se deberá construir un diagrama de afinidades, herramienta que permitirá organizar en pequeños clúster temáticos toda la información. Este será un trabajo que el equipo del proyecto deberá realizar como un primer sprint.

2.2. Identificación de service blueprint o journey map: según el tipo de iniciativa se construirá el service blueprint o journey map de los usuarios o clientes identificados.

2.3. Priorización de insight: una vez analizada y sintetizada la información, se deben definir y priorizar los insight clave que guiarán al equipo. Como bien lo menciona (Vianna et al, 2016, p. 68) “un insight es el hallazgo proveniente de la inmersión, la identificación de una oportunidad sustentada en información”.

Nota: es importante resaltar que, el modelo propuesto está diseñado para ser una iteración en sí, por esta razón, si una vez se obtienen los datos de la inmersión se decide que la información no es suficiente para construir insight que orienten el proyecto, se podrá regresar a la fase anterior.

Concepto de la solución | Fase 3

Es la etapa de mayor divergencia y donde se requiere de mayor creatividad por parte del equipo de trabajo. En service design las ideas son parte de un proceso evolutivo mayor, que incluye entre otras la combinación, mejora, selección, perfeccionamiento y hasta desistimiento de estas.



3.1. Planificación de la sesión de inspiración: a diferencia de lo que muchas personas piensan, desarrollar espacios de ideación requiere una planificación detallada. Por esto, es crucial que el responsable de innovación que lidere el espacio diseñe una sesión según el público objetivo.



3.2. Generación de ideas: en este espacio el objetivo es contar con el mayor número de ideas posible, los asistentes al espacio de ideación trabajarán según las indicaciones entregadas y producirán el mayor número de ideas posible.



3.3. Selección de ideas y definición de concepto solución: a través del uso de diferentes herramientas, los equipos solucionadores deberán priorizar y seleccionar aquellas ideas que mejor respondan al reto planteado. Como resultado de esta priorización podrán combinar, eliminar, reestructurar o mejorar las ideas iniciales, toda vez que, puedan definir a través de un consenso un único concepto de solución que mejor de respuesta al reto, este concepto plasmado de manera generativa se convertirá en un primer prototipo de solución.

Refinamiento de prototipo y testeo | Fase 4

La creación de prototipos es un esquema holístico que requiere que los equipos de trabajo identifiquen un contexto amplio y sobre este puedan empezar a enfocar sus esfuerzo puntuales para la creación del prototipo, definiendo como punto de partida el propósito del prototipo a realizar, según alguna de las tres principales razones que motivan la creación de un prototipo de servicios: explorar, evaluar y comunicar (Stickdorn et al., 2018).

4.1. Definición de prototipo a realizar: antes de empezar con el perfeccionamiento del prototipo y una vez se cuenta con el prototipo liviano del concepto de solución, el equipo de trabajo debe identificar el propósito del prototipo, es decir, esa razón clave para la cual lo construirán.

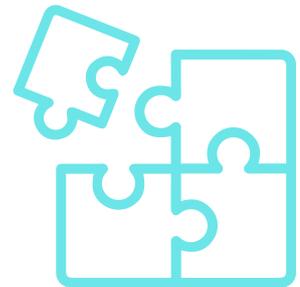
4.2. Sprint de perfeccionamiento de prototipo: con la definición del propósito del prototipo, el equipo de trabajo realizará una sesión de planeación del sprint, en esta sesión definirán la hoja de ruta y las tareas necesarias para el diseño del prototipo.

4.3. Experimento de testeo: el equipo deberá desarrollar un experimento que le permitirá testear con grupos de interés clave la solución propuesta, en esta actividad deberán ser validados o rechazados aquellos conceptos clave de la solución.

Escalamiento de la solución

Fase 5

Como fase final del modelo, se propone el escalamiento de la solución propuesta. En esta fase el equipo de trabajo se encargará de preparar de la mejor forma para solución para ser entregada al equipo o área responsable de su implementación.



5.1. Documentación de resultados: con toda la información del proceso, el equipo de trabajo realizará una documentación resumida del proceso desarrollado, con el fin de obtener la trazabilidad suficiente del proceso que le permita sustentar de manera certera los resultados del proceso.

5.2. Presentación de resultados y decisión de escalamiento: el equipo de trabajo realizará una presentación de la solución construida ante el sponsor de los principales hallazgos, insight, población objetivo y los resultados del experimento desarrollado.

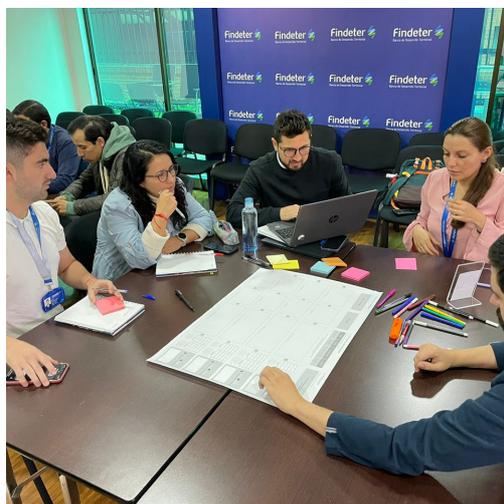
5.3. Retrospectiva de equipo: el equipo de innovación liderará una sesión de retrospectiva con el equipo de trabajo, donde se podrán identificar lecciones aprendidas, buenas prácticas, habilitadores y barreras identificadas a lo largo del ejercicio, buscando generar una cultura de experimentación basada en la experiencia.

5.3. Entrega a implementación: si la solución propuesta fue aprobada para su implementación, se debe desarrollar esta actividad final del modelo, aquí a través de un marco de trabajo ágil se describe el paso a paso para implementar la solución.

Resultados piloto

Luego de la definición del modelo propuesto para la exploración de nuevos productos basado en service design, Findeter a través de su Unidad de investigación, desarrollo e innovación I+D+i realizó la contratación de una firma consultora externa con amplia experiencia en manejo de comunidades y validación de nuevos productos en diversas regiones del país.

Así las cosas, el equipo de la Unidad I+D+i definió cuatro retos a trabajar enfocados a atender el segmento de mercado no atendido de la economía popular y a partir de estos, implementó el modelo propuesto obteniendo como resultado las soluciones descritas posteriormente, que abarcan las actividades de turismo, reciclaje y acueductos comunitarios.



Sesiones de implementación del modelo para la exploración de soluciones.

Resultados piloto Turisteando



Solución:

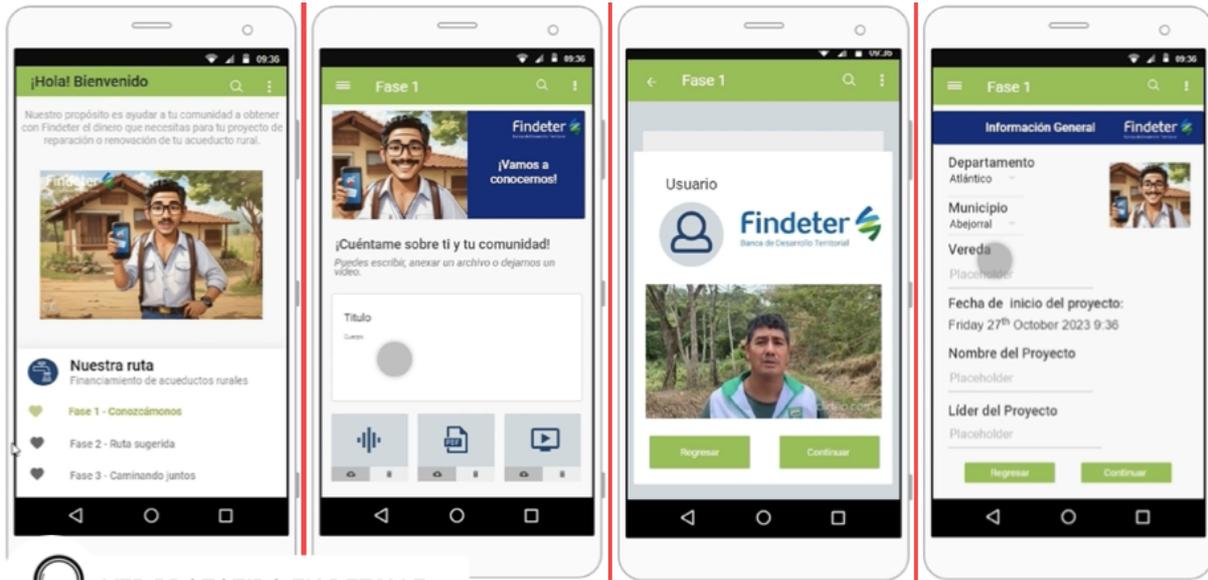
Línea de crédito: Transforma turismo regional

Es el primer producto de Findeter **100% digital** al que podrán acceder actores de turismo regional a través de la postulación de un **proyecto** que impulse el desarrollo y la infraestructura del sector, permita una asociatividad entre actores y aumente la conectividad del país.

Esta solución fue priorizada para implementación y a través de una alianza con Mincomercio, se propone diseñar una línea de tasa compensada que pueda financiar infraestructura y mejorar la conectividad para los actores de turismo regional del país, a través de esquema de asociatividad temporal y una garantía conjunta.

Resultados piloto

App Sr. Rodríguez



Solución:

APP Señor Rodríguez, aplicación que permite: Hacer diagnóstico Una asesoría Una articulación Con los programas de Findeter para la renovación o reparación de los acueductos rurales, en donde la comunidad participa de manera colaborativa a través de formatos listos que se adaptan a cada necesidad de usuario o comunidad.

Luego de una fase de validación de mercado, se evidenció que el Ministerio de vivienda, ciudad y territorio, lanzo un programa de apoyo a esta población por objetivo, por esta razón no se prioriza como solución a implementar, en pro de evitar duplicidad de esfuerzos por parte de las entidades del Gobierno Nacional.

Resultados piloto Asistencia para recicladores

The image shows three panels of a presentation slide, each with the Findeter logo and the website www.FINDER.GOV.CO. The panels are titled 'REgión' and 'RECICLAJE PARA LAS REGIONES'. The first panel (left) is blue and contains the text: 'Objetivo: Asistencia integral en la gestión de residuos sólidos a las Entidades Territoriales para el fortalecimiento de las organizaciones recicladoras.' Below this is a video player with a play button and the text 'El texto del párrafo' and 'Solo se aprovecha el 18% de los residuos'. The second panel (middle) is dark blue and contains: 'Beneficiarios: Entidades Territoriales', 'Producto: Programa de asistencia técnica para la gestión integral de residuos por medio de proyectos relacionados con actividades de reciclaje.', and 'Beneficios' with a list of four bullet points. The third panel (right) is light grey and contains: 'Aliados:' with a list of five bullet points. All panels feature images of workers in a recycling facility.

REgión
RECICLAJE PARA LAS REGIONES

Objetivo
Asistencia integral en la gestión de residuos sólidos a las Entidades Territoriales para el fortalecimiento de las organizaciones recicladoras.

El texto del párrafo

Solo se aprovecha el 18% de los residuos

Beneficiarios
Entidades Territoriales

Producto
Programa de asistencia técnica para la gestión integral de residuos por medio de proyectos relacionados con actividades de reciclaje.

Beneficios

- Fortalecer las capacidades de los actores de la economía popular y solidarias.
- Generar conciencia en la importancia del cuidado del medio ambiente - reciclaje y economía circular.
- Cerrar la brecha del aprovechamiento de los residuos.
- Fortalecer las entidades territoriales en el manejo de los residuos.
- Mejorar los índices de salud pública

Aliados:

- Empresas del sector plástico
- Entidades territoriales
- Organizaciones de recicladores
- ONG
- Empresas de servicios públicos

Solución:

A través del fondo de transformando regiones y en asociación con la UASP financiar proyectos de las asociaciones de recicladores donde se garantice un mejor uso del material recolectado y se apoye a los asociados.

Esta solución es priorizada para implementación, por esto, se debe gestionar con el equipo de la UAESP de Bogotá un modelo de asociatividad que permita materializarla y beneficiar a la población objetivo.

Resultados piloto Aquater



Solución:

Guías tipo cartilla que buscan integrar la financiación y apoyo del Gobierno nacional, la experiencia y Conocimiento de las universidades y el Reconocimiento de la experticia de las Comunidades, en los territorios a Través de la coordinación y gestión de Findeter.

Luego de una fase de validación de mercado, se evidenció que el Ministerio de vivienda, ciudad y territorio, lanzo un programa de apoyo a esta población por objetivo, por esta razón no se prioriza como solución a implementar, en pro de evitar duplicidad de esfuerzos por parte de las entidades del Gobierno Nacional.

Recomendaciones para la implementación



Es clave identificar durante todo el desarrollo de las nuevas soluciones, elementos clave que permitan consolidar un **modelo de negocio** final que acompañe la presentación de la solución y permita la toma de decisiones de implementación.

Es esencial que para entrar al proceso de implementación exista un análisis minucioso del **mercado potencial** o segmento de mercado no atendido al cuál se desea llegar, donde tengan claro el tamaño, las tendencias y las oportunidades



Es vital destacar claramente la **propuesta de valor** planteada para el nuevo servicios a través de unas funciones mínimas que les permitan llevarlo al mercado potencial y comprobar su interés por el mismo.

Recomendaciones para la implementación



Resulta importante tener un **enfoque de métricas** accionables que prioricen y ofrezcan información práctica para tomar decisiones informadas en periodos cortos de tiempo e iterar el producto/servicio orientado a las estrategias de implementación.

Dentro del proceso de implementación es importante fomentar la **colaboración estrecha** entre las diversas áreas involucradas en el proyecto, desde I+D+i, pasando por productos y mercadeo., hasta el equipo comercial en campo.



Es clave para el desarrollo de los nuevos servicios, mantener no solo en el diseño de las soluciones sino también en todo el proceso de implementación, **metodologías ágiles** que permitan realizar entregas constantes de valor.

Findeter 

Banca de Desarrollo Territorial

Modelo service design Findeter

 **Unidad I+D+i Findeter**

 <https://www.findeter.gov.co/innovacion-desarrollo-investigacion/>

 (+57) 601- 6230311

 innovacion@findeter.gov.co