



PONTIFICIA  
UNIVERSIDAD  
CATÓLICA  
DE CHILE

DISEÑO | UC  
Pontificia Universidad Católica de Chile  
Escuela de Diseño

# Jovihora

Una propuesta metodológica para la participación de jóvenes la creación de servicios para sus comunidades

Tesis presentada a la Escuela de Diseño de la Pontificia Universidad Católica de Chile para optar al título profesional de Diseñador.

Sofía Valentina Lira Santic  
Profesor guía: Catalina Hepp  
Profesor coguía: Gonzalo Morales

Diciembre 2023, Santiago, Chile

JonliKER

Quiero agradecer en primer lugar a mi familia, quienes siempre han estado presentes y me han dado la hermosa oportunidad de estudiar lo que más me gusta, Diseño.  
A mis amigos por siempre haber estado a mi lado y por haber hecho de estos cinco años de estudio, cinco años llenos de atesorados recuerdos.  
A mi profesora Catalina Hepp por siempre estar disponible y por su infinita comprensión y empatía.  
A Gonzalo Morales, por recibirme como su estudiante con los brazos abiertos  
A todos quienes colaboraron durante este proceso.  
Gracias.

# Índice

p06.	Introducción
p0.9	Marco Teórico
p.32	Planteamiento del problema
p. 33	Formulación del proyecto
p.34	Qué, porqué, para qué
p.35	Objetivos
p.36	Metodología
p.38	Rol del diseño
p. p39.	Contexto y usuarios
p45.	Desarrollo proyectual
p88.	Propuesta
p100.	Plan Implementación
p102.	Conclusiones



Una propuesta metodológica para la participación de jóvenes la creación de servicios para sus comunidades

# Introducción

El diseño destaca por ser una disciplina centrada en las personas. Con una mirada sistémica y la capacidad de articular de forma creativa a distintos actores, el diseño presenta un gran potencial en el ámbito de las innovaciones sociales. La actual crisis de la democracia en el país, la pérdida de fe en las instituciones, el poco sentido de representatividad y la carencia de espacios de participación social y cívica son un problema social al cual la disciplina no puede quedar ajena. Considerando la crisis en los mecanismos actuales de participación, surge el Diseño como una forma de acercarse a este problema desde una mirada nueva, que entienda las complejidades del sistema y sepa ver más allá de las brechas y los prejuicios que se puedan tener, que amplíe la mirada de lo que constituye la participación en la vida en sociedad.

En este contexto, surge como oportunidad explorar la participación de los niños y jóvenes, siendo estos un grupo que históricamente ha sido ignorado en materias de participación comunitaria. El diseño puede ser el mecanismo para acercarlos a sus comunidades, a

invitarles a ser partícipes de la configuración de estas, haciendo evidente que ellos son también parte de algo más grande y fomentar así su compromiso social de hoy y de mañana.

Este proyecto busca poner en valor la capacidad creadora e innovadora de niños y jóvenes, a través de una nueva forma de comprender su participación en lo que es la creación de propuestas para la mejora de su comunidad desde el contexto de municipalidad. Para esto se trabajó de manera colaborativa con el Departamento de la Juventud de Ñuñoa, quienes participaron en el proceso de ideación y el primer testeo.

Se propone entonces una metodología de diseño que comprende herramientas e instrumentos acorde a la realidad de este espacio de implementación y a los usuarios. Generando así una propuesta que se pueda insertar en el ecosistema de las municipalidades y actúe como puente entre ellas y los jóvenes. Haciendo de estos últimos agentes de cambio para construir un mejor presente y un mejor futuro.

JonliKER

## **Marco Teórico**

*Participación ciudadana*

*Participación de niños, niñas y adolescentes*

*Diseño para la participación*

# Participación ciudadana

## Participación y crisis

Hoy en día Chile cuenta con una democracia representativa, y es necesario entender la participación ciudadana dentro de este paradigma. Los mecanismos de participación se entienden en dos categorías: electorales y no-electorales.

Históricamente, la emisión del sufragio ha sido comprendida como la representación más importante del designio ciudadano. Sin embargo vemos desde hace décadas problemas como la baja participación directa, el debilitamiento de mecanismos de representación, complejización y tecnificación de los procesos de toma de decisiones (Delamaza, 2011). Mientras que en 1999 el 86% de la población habilitada para el sufragio ejerció su derecho en las elecciones presidenciales, al 2021 tan solo el 47% asistió a las urnas para el mismo proceso (PNUD, 2021). Esta tendencia a la baja pone a Chile por debajo de los niveles en América Latina y el Caribe, de la OCDE o del promedio mundial (PNUD, 2021).

### Electorales

- Elección Alcalde
- Elección Concejal
- Elección Diputados
- Elección Senador
- Elección Presidente

### No-electorales

- Consejo de la Sociedad Civil
- Consejo de Donaciones Sociales
- Cuentas Públicas Participativas
- Consultas Ciudadanas
- Cabildos Ciudadanos
- Manifestaciones públicas
- Huelgas

*Figura 0.1*  
*Elaborado a partir de*  
*(Educar Chile., sf; MDSYF., s.f.)*

# Participación ciudadana

## Participación y crisis

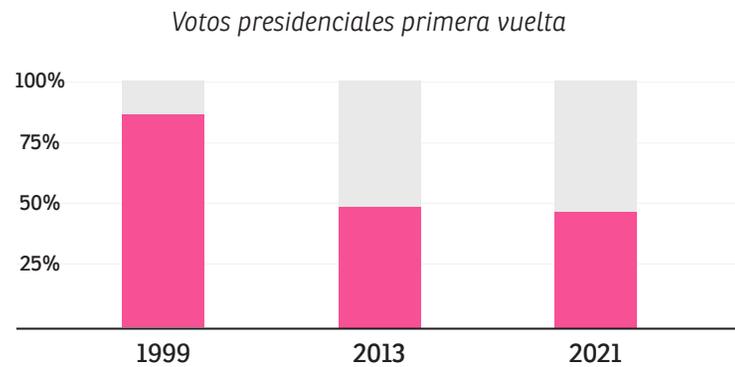


Figura 0.1  
Elaborado a partir de PNUD (2021)

Promedios de participación electoral



Figura 0.1  
Elaborado a partir de PNUD (2021) y SERVEL

Unas de las razones por las que se ve la disminución en la participación electoral es que los mecanismos actuales de participación estarían en desarmonía con las expectativas de los ciudadanos (PNUD, 2021). Estos limitan a la ciudadanía a opciones binarias y a roles pasivos de elección, por lo que reducen el potencial de la participación ciudadana. Así, en lugar de influir activamente, la ciudadanía se ve relegada a legitimar decisiones predefinidas, a menudo originadas por entidades externas (Contreras & Montecinos, 2019; Quinteros, 2021).

Aunque el conflicto con el valor percibido del sufragio es muy importante al momento de evaluar la participación ciudadana, no se puede ignorar que el desinterés y desencanto de la población es multicausal y responde a una serie de factores sociales y culturales. El informe diagnóstico de la participación electoral en Chile por el Programa de las Naciones Unidas para el desarrollo (PNUD, 2017) reconoce 6 dimensiones que están afectando al momento de la participación ciudadana:

*“Se consolida entonces, con deficiencias crecientes, el modelo de democracia por elecciones, donde el ciudadano, entre una elección y otra, queda al margen de las decisiones sobre política y asuntos públicos. El riesgo de esta práctica de la democracia es que tiende a agotarse cuando la participación y la democracia se limitan a las elecciones cada cierto periodo de años y la gran mayoría de la población queda excluida de la participación en las decisiones inherentes a sus intereses cotidianos”*

(Contreras y Montecinos, 2019, p.179)

### *Diseño político e institucional*

El diseño político-institucional ha debilitado la participación electoral al no incentivar el voto y generar problemas de representación, especialmente a través del sistema binominal. La falta de mecanismos de democracia directa termina por afectar la disposición de las personas para participar en elecciones.

### *Transformaciones en la estructura social*

Los partidos políticos no representan efectivamente a las nuevas clases sociales, generando problemas de representación. Esto se traduce en una desconexión entre lo individual y colectivo, causando inseguridad socioeconómica a pesar de acceder a beneficios del mercado.

### *Debilitamiento del sistema de representación*

El sistema de partidos ha perdido su capacidad de intermediación entre la sociedad y el Estado, resultando en una crisis de representación y la creciente desconfianza hacia los partidos políticos, con un aumento del 53% al 83% de personas que no se identifican con ningún partido entre 2008 y 2016 (PNUD, 2016)

### *Transformaciones en el mundo juvenil*

Transformaciones socioculturales generan distanciamiento en la población juvenil respecto al sistema político tradicional. Surgen nuevas formas de participación, como redes sociales y manifestaciones, complicando la relación con partidos y actores estatales debido a la creciente heterogeneidad.

### *Baja percepción de eficacia*

La percepción de la eficacia ciudadana en sus acciones frente al sistema político ha disminuido, afectando la actitud hacia la política institucional. Ha aumentado significativamente el número de quienes creen que su voto no influye en el país, especialmente entre los menores de 35 años (PNUD, 2016).

### *Falta de educación ciudadana*

La educación chilena no aborda suficientemente la participación electoral ni el conocimiento político, lo cual afecta la disposición hacia la participación. La falta de información política agrava la desconfianza institucional y contribuye al abstencionismo.

*“Una de las principales formas de fortalecer la calidad de la democracia es lograr que la ciudadanía se involucre y tome parte en los temas públicos. El desafío es ampliar las esferas de la vida pública, lo que implica extender el concepto de ciudadanía y la política. Es de toda importancia recuperar el sentido de lo público y darle valor a ‘aquello que nos pertenece a todos’ en medio de una cultura que privilegia lo privado y la visión individualista.”*

(Sandoval et al., 2015, p.15)

Considerando estos factores, se evidencia la necesidad de cambiar la forma en la cual se entiende el rol del ciudadano y su participación en la comunidad democrática. Durante los últimos años, como respuesta al estado de desmotivación por el voto, ha surgido la necesidad de prestar atención a otros mecanismos de participación, particularmente los no-electorales. Esto impulsa la reflexión sobre cómo fortalecer la “dimensión participativa de la democracia”, en la perspectiva de una “democracia de ciudadanas y ciudadanos” (PNUD, 2014).

Una de las principales formas de fortalecer la calidad de la democracia es lograr que la ciudadanía se involucre y tome parte en los temas públicos. El desafío es ampliar las esferas de la vida pública, lo que implica extender el concepto de ciudadanía y la política. Es de toda importancia recuperar el sentido de lo público y darle valor a “aquello que nos pertenece a todos” en medio de una cultura que privilegia lo privado y la visión individualista. (Sandoval et al., 2015)

## *Democracia participativa*

Podemos entender la democracia participativa como una respuesta a la situación crítica de debilitamiento de la democracia representativa. Este enfoque trasciende la simple elección de representantes a través de procesos electorales, destacándose por su énfasis en la participación activa de los ciudadanos en la toma de decisiones y la configuración de políticas públicas. La creación de espacios deliberativos, como foros ciudadanos y presupuestos participativos, constituye un pilar fundamental de este modelo, donde los ciudadanos pueden expresar sus opiniones, discutir asuntos relevantes y contribuir directamente a la formulación de decisiones colectivas (Del Tronco Paganelli, 2021).

Esta forma de democracia conlleva una nueva conceptualización del ciudadano, visualizándolo como un actor capaz de informarse y actuar de acuerdo con los valores sociales del bien común, ejerciendo una influencia positiva en la comunidad. Como indica Velásquez, la democracia participativa es “un modelo de ordenamiento social y político basado

*“La democracia participativa implica no sólo una actitud individual del ciudadano sino la organización de la colectividad para alcanzar finalidades concretas: mayor seguridad, mejores servicios públicos, mayor producción y mejor nivel de vida[...].”*

(Cruz, 2005)

en un imaginario cuyos elementos centrales son el pluralismo, la tolerancia, el respeto por la diferencia, el amparo de los derechos y libertades y un alto sentido de responsabilidad colectiva. Pero, sobre todo, implica que los ciudadanos estén dispuestos a participar para el logro de sus objetivos personales y colectivos" (Velásquez, 1991, p. 64).

Esta participación activa de la ciudadanía pone a las personas mismas como actores clave en la definición de sus vidas. Según Cruz (2015) la democracia participativa representa el reclamo de la sociedad para que el Estado y el gobierno faciliten la participación ciudadana en las decisiones que afectan la vida diaria, con el objetivo de mejorar las condiciones materiales y culturales de las familias y comunidades. Este enfoque implica no sólo una actitud individual del ciudadano, sino también la organización de la colectividad para alcanzar objetivos concretos, como mejores servicios públicos y un mejor nivel de vida.

La democracia participativa nutre de forma positiva a la ciudadanía haciendo que esta se sienta más unida y vinculada a la comunidad. Busca también garantizar que las políticas y acciones tomadas reflejen de manera precisa y directa las necesidades y deseos de la comunidad. De esta forma se promueve el ejercicio de una ciudadanía más involucrada, significativa, y empoderada (Del Tronco Paganelli, 2021).

El potencial de la democracia participativa es amplio, pero su implementación efectiva y exitosa es una labor compleja. Un primer paso necesario para aproximarse a esta es reevaluar los mecanismos habilitados para la participación ciudadana, explorando cómo expandir la cantidad y la calidad de los espacios de deliberación y participación (Aguiló y Almeida, 2021). Esto se debe a que son los espacios y las interacciones los que finalmente dan cabida a nuevos procesos de democratización que lleven a una nueva comprensión de vivir tanto la democracia como la ciudadanía (Aguiló y Almeida, 2021).

## *Nuevas formas de participación*

Nos encontramos en una época en la cual se entiende como verdad evidente el, en una democracia, los ciudadanos deben tener la oportunidad de participar activamente en la toma de decisiones, moldeando como se opera y estructura el mundo en el que vivimos (Sandra Braman, 2020). A pesar de esta comprensión, observamos una falta de cambios estructurales para convertir este principio teórico en una realidad. Explorar nuevos espacios y mecanismos de participación se ha vuelto una necesidad, ya que son estos el medio necesario para habilitar nuevas relaciones y a un nuevo entendimiento de ciudadanía (Aguiló y Almeida, 2021).

Según un informe publicado por la División de Organizaciones Sociales (DOS), la participación ciudadana comprende al rol del ciudadano más allá de ser un receptor o consumidor de bienes y servicios, sino que lo posiciona como partícipe de la generación de demandas y propuestas, en la gestión de estas, y el perfeccionamiento del funcionamiento (DOS, 2014). Esto evidencia que en Chile ya existe una idea de ciudadanía participativa instaurada, la cual se busca lograr a través de diferentes mecanismos de participación:

**Acceso a información relevante**

**Consultas ciudadanas**

**Consejos de la sociedad civil**

**Cuentas públicas participativas**

### *Acceso a la información relevante:*

El acceso amplio y abierto a la información relevante es un requisito fundamental para el ejercicio del derecho de la ciudadanía a una participación informada y, por consecuencia, con posibilidades reales de incidir en la gestión pública y en los temas de interés público que les afectan. Permite controlar el cumplimiento de los compromisos de las autoridades y el resultado de la gestión pública. Además es necesario para que, como usuarios, puedan acceder a los programas y beneficios sociales, ejerciendo su derecho social.

### *Consultas ciudadanas:*

A través de estos procesos se somete a consideración de la ciudadanía temas de interés público, mediante distintas herramientas que permiten informar y recoger los distintos puntos de vista, perspectivas y opiniones. Buscan recabar la opinión y aportes de la ciudadanía e incrementar la legitimidad de las políticas públicas a través de la deliberación y coconstrucción de éstas entre los servicios públicos y el cuerpo de ciudadanos.

### *Cuentas públicas participativas:*

El acceso amplio y abierto a la información relevante es un requisito fundamental para el ejercicio del derecho de la ciudadanía a una participación informada y, por consecuencia, con posibilidades reales de incidir en la gestión pública y en los temas de interés público que les afectan. Permite controlar el cumplimiento de los compromisos de las autoridades y el resultado de la gestión pública. Además es necesario para que, como usuarios, puedan acceder a los programas y beneficios sociales, ejerciendo su derecho social.

### *Consejos de la sociedad civil:*

A través de estos procesos se somete a consideración de la ciudadanía temas de interés público, mediante distintas herramientas que permiten informar y recoger los distintos puntos de vista, perspectivas y opiniones. Buscan recabar la opinión y aportes de la ciudadanía e incrementar la legitimidad de las políticas públicas a través de la deliberación y coconstrucción de éstas entre los servicios públicos y el cuerpo de ciudadanos.

Si bien estos mecanismos ya existentes tienen un nivel de éxito, es importante cuestionarse si estos siguen y seguirán siendo los adecuados para los jóvenes de hoy. Como señala Mejía (2021), la participación entendida como algo ligado al estado entra en conflicto con la comprensión de los jóvenes ya que este grupo identifica otras formas de participar sin pasar por el Estado, buscando otros medios para formular soluciones.

*“[...] las nuevas ciudadanías se dieron cuenta de que hay formas de participar sin pasar por el Estado o al menos sin que este sea el lugar último de llegada. El Estado-centrismo es uno de los peligros más fuertes de la participación. Un grupo de WhatsApp, vínculos entre vecinos, a través de los medios de comunicación... Esa es otra forma de encontrar fórmulas de solución. Y ese es el imaginario más difícil de romper. Centrar todas las expectativas en que el Estado lo resuelva todo, es equivocados.”*

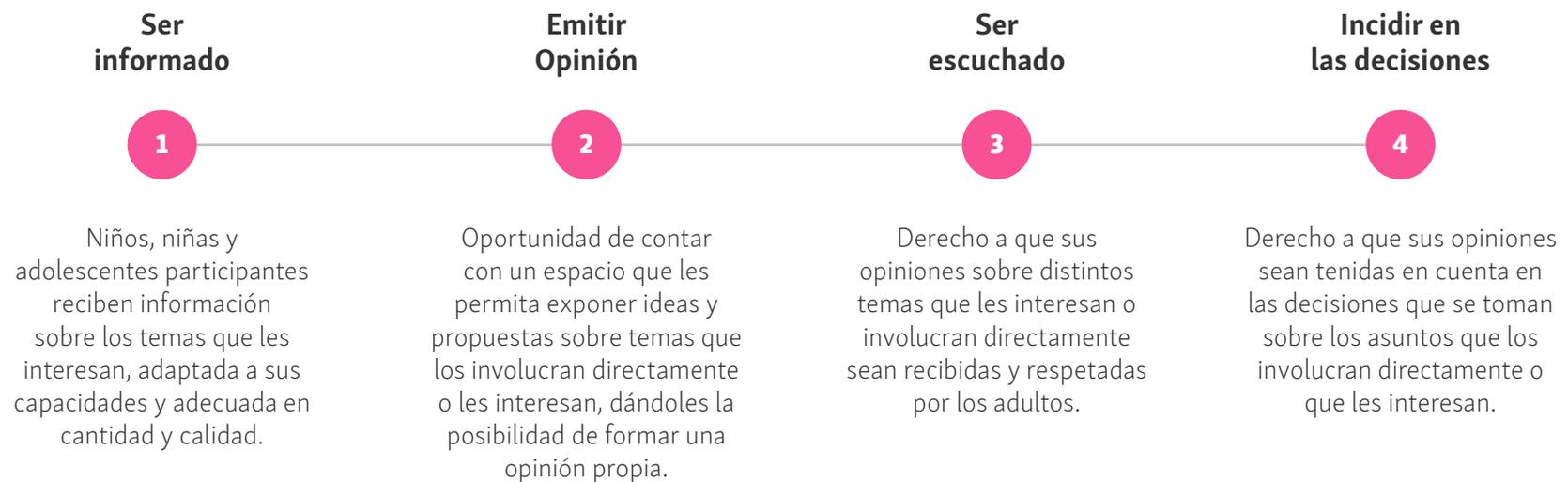
(Mejía, 2021)

## Participación NNA

### *Participación y crisis*

La participación de los niños, niñas y adolescentes (NNA) es un derecho y uno de los cuatro principios generales estipulados en la Convención de los Derechos de los Niños. Este principio es uno de los cimientos para la garantía de los otros derechos consagrados en la Convención, como lo son la autonomía progresiva y el interés superior de los niños, ya que estos no pueden lograrse sin la involucración efectiva de niños y jóvenes en materias que les afectan (UNICEF, 2019; UNICEF, 2022). Esto hace de la participación un elemento esencial para el bienestar de niños y jóvenes; junto al bienestar y éxito de las sociedades democráticas, ya que la inclusión efectiva de los jóvenes en procesos de toma de decisiones es clave para la consolidación de democracias seguras e inclusivas que tomen en cuenta a la diversidad de actores que se ven involucrados (CEPAL, 2023; Jerome & Starkey, 2022; Marcos, 2012).

A partir del artículo 12 de la Convención de los derechos de los Niños (CDC), podemos extraer los siguientes componentes fundamentales de la participación:



Es crucial fomentar la involucración y participación de los jóvenes en el ámbito político y social, no solo debido a que constituye un derecho inherente, sino también porque su participación contribuye a consolidar prácticas y valores democráticos en la ciudadanía. De esta manera, la participación activa de los jóvenes emerge como un elemento esencial para la organización crítica y protagónica de la vida social, así como para la realización, tanto individual como colectiva, de un proyecto comunitario, fortaleciendo los procesos de integración, transformación y comunicación (Ferreiro y Guevara, 2011).

*“La participación de los jóvenes resulta importante para la organización crítica de la vida social; la realización individual y colectiva de un proyecto comunitario y el fortalecimiento de procesos de integración. Pero además, es necesario fortalecer la capacidad de los jóvenes de ser actores de su propia vida; actores que pueden elegir, juzgar y ser capaces de llevar a cabo ellos mismos proyectos que les permitan desarrollar relaciones sociales”*

(Ferreiro y Guevara, 2011, p.3)

## *Situación chilena*

En Chile, la participación democrática de los jóvenes se ve restringida, ya que por lo general se equipara la participación con el sufragio, considerándolo como la máxima expresión del actuar ciudadano (Picazo, citado en Fierro, 2017). Esto limita el espacio de acción de los jóvenes, relegándolos a un papel de espectadores (Heggart et al., 2018). El sistema mismo contribuye a disminuir las oportunidades para los jóvenes, perpetuando la noción adultista de que su edad les impide expresarse plenamente.

En este contexto, Fernández (2017) postula que en Chile, los jóvenes perciben la democracia como precaria, ya que no garantiza equidad en cuanto al bienestar material y, lo que es más significativo, no proporciona espacios inclusivos para la incidencia juvenil. Aunque algunos jóvenes consideran que elementos como los plebiscitos representan un avance democrático, muchos lo ven como insuficiente. En cuanto al concepto de ciudadanía, los jóvenes tienden a ajustarse a una definición más clásica asociada con la mayoría de edad y el derecho

al voto. Sin embargo, esto no implica la ausencia de críticas, especialmente por parte de los jóvenes menores de edad que se sienten excluidos de esta definición.

Aunque el valor de la participación efectiva y activa de este grupo etario sea reconocido por la población, actualmente no se ve que este principio se lleve efectivamente a la práctica. En Chile, según cifras levantadas por el INJUV (2023), los jóvenes reconocen que tienen la capacidad de influir en la toma de decisiones, y por tanto la participación ciudadana desde una edad temprana es importante. Estos datos se contraponen a su propia percepción respecto al panorama, en el cual perciben un bajo nivel de escucha hacia la juventud por parte de los sectores con poder de decisión. Esto pone en duda si los mecanismos actuales son los adecuados para motivar y resguardar la participación de la juventud, abriendo camino a nuevas formas e instancias que faciliten la participación.

### Trabas para la participación

83%

Nunca ha participado en una agrupación político-social

55%

Cree que la opinión de los jóvenes no es escuchada por las autoridades políticas

47%

Cree que en Chile faltan espacios para la participación de los jóvenes

### Oportunidades para la participación

79%

Estaría dispuesto a participar en instancias de ayuda a la comunidad dentro de contexto municipio

77%

Cree que es importante que el estado debe abrir espacios para la participación de jóvenes

50%

Cree que los jóvenes pueden influir en las decisiones importantes del país

*Percepciones de los jóvenes chilenos  
Elaborado a partir de INJUV y DESUC (2023)*

## *Participación mas allá del sufragio*

Diversificar la comprensión de participación, abarcando acciones más allá del voto, permite que aquellos jóvenes que desconfían actualmente del modelo electoral tengan espacios para involucrarse con sus comunidades desde una perspectiva de ciudadanía más activa y vinculante. También abre las puertas para aquellos jóvenes menores de 18 años que quieran participar aunque aún no puedan cumplir con el ejercicio del voto. Es importante entender que, para los jóvenes, la crisis en la democracia representativa no tiene como consecuencia la inacción, sino que incentiva en ellos "la creación de nuevos espacios, con nuevas reglas, diferentes a las de los espacios tradicionales y que dicen relación con la horizontalidad, la ayuda a la comunidad y a la anonimidad" (Fernández, 2017, p.17)

Entender cómo son los espacios participativos que resuenan con los jóvenes, espacios usualmente erguidos sobre un sentido de pertenencia y comunidad y con el objetivo de atender problemáticas identificadas y que se sientan importantes (Heggart

*“Los jóvenes tienen su propia visión de ciudadanía, sus propias formas de inserción en su localidad y en la sociedad. Se definen con un involucramiento en las situaciones y decisiones que afectan su vida y entorno cercano, y no con su mera presencia pasiva como sujeto o destinatario de servicios, a través de las políticas públicas y sociales.”*

(Varela, 2019)

et al., 2018), debe guiar la búsqueda de nuevos canales para su participación. Así, se puede velar por la creación de espacios que propicien y valoren el diálogo, relaciones horizontales, y un impacto positivo y efectivo en la comunidad (Fernández, 2017), elementos que surgen como claves al momento de trabajar con la población más joven.

La comunidad es un tema relevante para la juventud. Encontrándose en una etapa de la vida en la que la autonomía cobra particular relevancia, los jóvenes buscan también sentirse parte de una comunidad (Morán y Benedicto, 2008). Así se destaca la importancia de considerarlos como agentes activos en la configuración de sus comunidades, y de esta manera, la participación comunitaria se convierte en una vía significativa para canalizar sus perspectivas, necesidades y aspiraciones dentro del tejido social local. Este enfoque otorga a los jóvenes un papel vital en la construcción colectiva de soluciones, fomentando así una participación cívica más inclusiva y arraigada en las realidades locales (Fernández, 2017; Varela, 2019).

## Niveles de participación

Como señala UNICEF "los niños, niñas y adolescentes pueden y deben desempeñar un papel vital en el bienestar cívico, social y económico de sus comunidades. La participación desarrolla un sentido de autoestima y eficacia personal en ellos/as, reconociendo a través de la práctica su derecho a ser escuchados y tomados en consideración" (2022, p.18).

Para que puedan desenvolverse en su rol de agentes de cambio, es necesario que se tenga un compromiso ciudadano que vele por tener las instancias y espacios necesarios para que los jóvenes puedan marcar la diferencia, por medios políticos y no políticos en la vida cívica de sus comunidades. Esto incluye el desarrollo de habilidades y actitudes de los jóvenes para identificar problemas que afectan su propio bienestar o el de sus comunidades, reconocer oportunidades para la acción, y definir e implementar actividades que aborden las problemáticas levantadas.

### Desarrollo de capacidades

Desarrollar y fortalecer las capacidades críticas de los jóvenes, como liderazgo, planificación, trabajo en equipo, resolución de problemas, participación comunitaria y comunicación.

### Liderazgo joven

Apoyar a adolescentes y jóvenes para que usen sus capacidades mejoradas para planificar, desarrollar, implementar y liderar iniciativas que aborden cuestiones de importancia

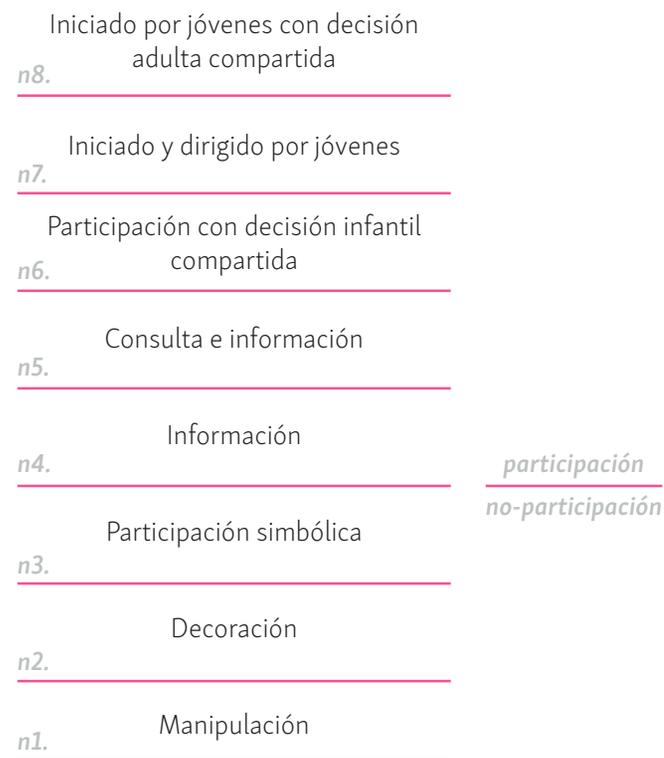
### Influencia en toma de decisiones

Crear plataformas para que hagan oír sus voces, compartir sus hallazgos y puntos de vista, analizar el cumplimiento de sus derechos, comprometerse con formuladores de políticas y la comunidad y, en última instancia, influir en las decisiones que afectan sus vidas.

Figura 0.1  
Elaborado a partir de UNICEF (2022)

Estas oportunidades para la acción suponen un nivel de participación elevado. Hart (1993) describe un modelo conceptual para entender los diferentes tipos de participación que pueden tener los niños y jóvenes en los procesos de toma de decisiones que afectan en sus vidas. En los niveles más básicos vemos que no existe una participación real, y al subir en los escalones se va consiguiendo un involucramiento más significativo.

Considerando que la participación de los jóvenes se ve fortalecida cuando estos trabajan temas relevantes para ellos y sus comunidades (Heggart et al., XX; Kensing & Blomberg, 1998) de forma más horizontal y en espacios de acción grupal (Fernández, 2017), se puede afirmar que para lograr una participación efectiva de la juventud, debemos aspirar a la construcción e implementación de mecanismos en los que los procesos sean iniciados y compartidos por ellos (nivel 7).



*Elaboración propia a partir de Hart (1993)*

## Metodologías de diseño

### *El rol del diseño y la participación*

A través del diseño participativo, se aborda la necesidad crucial de proporcionar soluciones que se ajusten a los requerimientos reales de las personas, especialmente de aquellos grupos que a menudo son marginados en el proceso de toma de decisiones. Sin embargo, para lograr esto de manera efectiva, es imperativo que el mecanismo de participación mismo refleje la realidad del territorio y sus habitantes. En este sentido, es esencial que los dispositivos y prácticas propuestos se basen en una metodología que respete las realidades políticas, financieras, culturales y psicológicas del contexto en el que se implementan (Contreras y Montecinos, 2019).

La conexión entre los mecanismos de participación ciudadana y el enfoque propuesto por Manzini (2015), como se expone en su libro "Diseñar cuando todos diseñan", radica en la importancia de involucrar a la comunidad en la identificación de problemas y oportunidades. Manzini aboga por la creación de soluciones culturalmente relevantes y socialmente aceptables a través de la colaboración activa entre diseñadores expertos y la comunidad. Al integrar enfoques participativos y centrados en el usuario, la metodología de participación ciudadana se enriquece al aprovechar la capacidad del diseño para abordar desafíos desde una perspectiva inclusiva y sostenible.

*“El papel de los expertos en diseño es provocar y respaldar estos procesos de co-diseño abiertos, utilizando su conocimiento en diseño para concebir e impulsar iniciativas de diseño claras y enfocadas.”*

(Manzini, 2015)

## *Diseño participativo*

El diseño participativo es una metodología en la que se involucra a los futuros usuarios en el proceso de creación de un producto o servicio de diseño (Van Der Velden & Mörtberg, 2015). Permite que los usuarios estén presentes en el proceso de toma de decisiones, desde las primeras conceptualizaciones e ideas, hasta el desarrollo de las propuestas. Así, quienes participan de estos procesos encarnan un rol que va más allá del mero usuario consumidor de productos o servicios, tomando parte como un agente interesado en cómo estos se diseñan e implementan (Harrington et al., 2020).

Las actividades de diseño participativo, si bien no tienen como objetivo directo empoderar a los participantes, si trabajan el fortalecimiento de la conciencia y sensibilización, en conjunto a la disposición de actuar entendiendo la capacidad de diseño, lo que tiene el potencial de generar este empoderamiento democrático (Zhang y Zurlo, 2020).

## *Metodologías para la participación*

Para acercar el proceso de diseño a un público de no-diseñadores es necesario que, desde el diseño, se trabaje por la creación de un espacio seguro e inclusivo, con dinámicas comprensibles, no discriminatorias, y que faciliten la participación auténtica y libre (Costanza-Chock, 2020; Mitrović et al., 2021). Se debe cuidar especialmente la creación y aplicación de las metodologías usadas para involucrar a la ciudadanía, porque finalmente permiten o inhiben ciertas formas de participación. Cómo señala Montecinos “además de la importancia de la metodología o las reglas del juego, cada mecanismo contribuye de distintas formas a la participación ciudadana” (Montecinos, 2006:205).

En este sentido, las metodologías utilizadas usualmente en procesos de diseño presentan tanto aspectos positivos como negativos. Destaca de forma favorable el hecho de que metodologías como el Design thinking ya ha sido probado y aplicado en distintos contextos y usuarios, probando que las lógicas del diseño se pueden compartir de forma

efectiva para que las personas se apropien de estas (Brown y Wyatt, 2009). También el diseño de servicios ha sido utilizado en numerosos ámbitos y sus herramientas adaptadas para lograr diferentes metas, usualmente con un objetivo preestablecido por la contraparte que contrata estos servicios.

Un aspecto que aún se puede explorar es ver cómo una institución pública puede internalizar una metodología de diseño para aplicarla con sus propios ciudadanos. Actualmente, el rol del diseñador en estos procesos sigue siendo necesaria para la aplicación de técnicas y herramientas, y si bien esto no es algo negativo intrínsecamente, el diseño mismo de las metodologías debiese apuntar a la autogestión y aplicación para fortalecer así una lógica de ciudadanía activa.

Esto hace necesario que cualquier metodología propuesta no solo guarde sentido con las necesidades de las personas que tendrán parte en el proceso, sino que estas deben responder también a una serie

de lógicas de las organizaciones y de su contexto, deben ser coherentes y comprensibles para quienes las aplicaran. Finalmente, el éxito de un enfoque participativo en la creación de nuevas propuestas desde la ciudadanía, depende tanto del sentido que le ven los usuarios principales, como del sentido que le ven los funcionarios públicos, quienes deben internalizar la importancia de estos procesos para así poder avanzar a una nueva comprensión de la ciudadanía (Delamaza, 2011).

*“El éxito de la gestión participativa dependería fundamentalmente de la capacidad de los funcionarios públicos de aprehender y de generar compromisos con estos nuevos enfoques”*

(Delamaza, 2011)

## **Planteamiento del problema**

# Formulación del proyecto

## *Oportunidad detectada*

La actual limitación de los jóvenes chilenos a un papel pasivo en el proceso democrático ha generado la necesidad de explorar nuevas formas de abordar y promover la participación ciudadana activa. En este contexto, el diseño participativo surge como un medio altamente efectivo para involucrar de manera significativa a los jóvenes en la toma de decisiones que impactan sus vidas y comunidades, especialmente a nivel municipal, siendo este el nivel de organización más cercano.

El diseño participativo no sólo reconoce la innata capacidad creativa de los jóvenes, sino que también proporciona un espacio seguro e inclusivo que fomenta la autenticidad y la libertad en la expresión de sus opiniones. Al permitir que participen activamente en la identificación de problemas, y el levantamiento de oportunidades y soluciones, este enfoque desafía las restricciones impuestas por la percepción limitada sobre la participación juvenil, contribuyendo a una comprensión más amplia de la participación ciudadana. Explorar la capacidad creativa de los jóvenes a través del

diseño participativo no sólo conduce a propuestas más efectivas y adaptadas a sus necesidades reales, sino que también cuestiona la noción de que la juventud carece de perspectivas valiosas. Este proyecto se propone no solo como una respuesta a la crisis participativa actual, sino como una oportunidad para transformar la dinámica de la participación juvenil, empoderando a esta generación para ser agentes activos en la construcción de una sociedad que refleje sus valores y aspiraciones.

En última instancia, el objetivo es establecer un modelo de participación ciudadana a través del diseño participativo de los jóvenes en su comunidad, tomando un rol protagónico en la generación de propuestas para la mejora de las comunidades mientras que también se fortalece una cultura de ciudadanía activa y comprometida en los jóvenes, contribuyendo así a la consolidación de democracias seguras e inclusivas.

# Qué, por qué, para qué

## Qué

Metodología para la inclusión de niños y jóvenes de entre 14 y 20 años en instancias de diseño que busquen atender problemáticas y necesidades que ellos identifiquen dentro de sus comunidades en el contexto de municipalidad.

## Por qué

La comprensión actual de participación ciudadana deja a fuera a los jóvenes y pone el foco en su participación consultiva más no vinculante, perpetuando la exclusión de este grupo en la construcción de una comunidad y ciudadanía activa e inclusiva.

## Para qué

Potenciar la participación de niños y jóvenes dentro de sus comunidades como actores propositivos y generadores de cambio, incentivando la participación ciudadana más allá del sufragio.

# Objetivos

## Objetivo General

Diseñar una metodología inclusiva que facilite la participación activa y propositiva de niños y jóvenes chilenos, de edades comprendidas entre los 14 y 20 años, en instancias de diseño en un contexto municipal. Con el fin de contribuir en la construcción de una ciudadanía activa, inclusiva y participativa.

## Objetivos específicos

- oe1.** Analizar las diferentes instancias de participación ciudadana disponibles actualmente para jóvenes, distinguiendo sus diferentes enfoques y valores.
- oe2.** Identificar relaciones entre metodologías y herramientas de diseño con los espacios de participación ciudadana para jóvenes,
- oe3.** Desarrollar una metodología desde el diseño participativo que permita a jóvenes participar en la creación de propuestas para sus comunidades en el contexto de municipalidad
- oe4.** Corroborar la pertinencia de la propuesta en el contexto municipal y con ambos tipos de usuarios

# Formulación del proyecto

## *Metodología usada*

Para la ejecución de este proyecto, se adoptó la metodología "Diseño para Innovar" propuesta por Negrete y Wuth (2017). Esta metodología se fundamenta en seis pilares que son aplicados de manera transversal durante todas las fases del desarrollo del proyecto: diseño participativo, prototipado de tangibles e intangibles, interdisciplina, visión de futuro, diseño centrado en el humano y enfoque sistémico.

En este proyecto se dio prioridad a tres de estos pilares: diseño centrado en el humano, enfoque sistémico y mirada a futuro. Se adoptó la perspectiva de diseño de servicios, concebido como un sistema que considera diversos tipos de usuarios, tanto internos como externos, y que abarca etapas previas y posteriores a la prestación del servicio.

La metodología se estructura en cuatro etapas, aunque es importante destacar que el flujo entre estas no sigue una progresión lineal. Se enfatiza la necesidad de mantener una revisión constante del

contexto y usuarios a lo largo del proyecto. Esto permite una adaptabilidad continua de la propuesta, reconociendo que la innovación y la relevancia del proyecto pueden requerir ajustes en respuesta a nuevas perspectivas y comprensiones emergentes durante el proceso.

Para cuidar que la participación de los niños y jóvenes sea respetuosa con ellos, permitiéndoles expresarse de forma libre y auténtica, se integró a esta metodología el modelo Lundy (2007). Con este como base se buscó resguardar las cuatro dimensiones planteadas: espacio, voz, audiencia, e influencia, para asegurar una participación efectiva durante las diferentes etapas del proceso.

Durante el desarrollo del proceso la participación de los jóvenes fue informada y voluntaria, con la opción de dejar de asistir cuando quisieran. Esto para resguardar su integridad y respetar a sus personas.

## Diseño para innovar

### 1. *Inspirar*

Recoge información del contexto en el que se trabajará y define el que se enmarca el proyecto

### 2. *Descubrir*

A través de la investigación en terreno complementando la de escritorio se define el desafío de diseño

### 3. *Idear*

Elaboración de las primera propuestas conceptuales que responden al desafío planteado

### 4. *Proyectar*

Se elabora la propuesta formal con sus actividades y punto de contacto. Se hace un primer prototipo

*Elaboración propia a partir de Wuth y Negrete (2017)*

## Modelo Lundy

### 1. *Espacio*

Debe garantizarse un espacio seguro para la participación de los niños, dónde puedan actuar libremente y de forma voluntaria

### 2. *Voz*

Se debe proporcionar una plataforma para que los niños puedan expresarse y que puedan ser escuchados

### 3. *Audiencia*

Quienes tengal el rol de tomar decisiones que afecten a los niños deben estar dispuestos a escucharlos

### 4. *Influencia*

Las decisiones tomadas deben tomar en consideracion las visiones y la opinión de los niños

*Elaboración propia a partir de Lundy (2007)*

## El rol del diseño

El diseño es medio para entender y transformar nuestro espacio, las herramientas y finalmente a las personas y las interacciones (Manzini, 2015; Papanek, 1985). Entendiendo su capacidad transformadora, se hace necesario que los diseñadores entiendan la importancia de extender estos procesos a las comunidades, aportando desde visión y las herramientas propias del diseño.

En este contexto, el rol del diseño surge como una herramienta y un medio para canalizar y dar forma activa a la participación ciudadana. Acá, la facilitación de espacios para la participación y compromiso de los involucrados debe ser la prioridad de los diseñadores (Zhang y Zurlo, 2020). En este proceso, los diseñadores complementan aportando componentes como ideas originales, herramientas prácticas y creatividad.

La capacidad de diseño innata en los seres humanos, según Manzini (2015), se convierte en un punto de partida valioso, actuando el diseño profesional como puente esencial entre la creatividad natural y la necesidad de resultados coherentes con el contexto y factibles en su implementación.

Así, el diseño se convierte en una oportunidad única para definir desafíos desde la perspectiva de las personas, fomentando la colaboración interdisciplinaria para descubrir soluciones innovadoras que métodos más convencionales podrían pasar por alto. El rol del diseñador implica colaborar con los actores involucrados para trazar un camino que les permita, desde sus habilidades y características individuales, abordar y mejorar las problemáticas identificadas.

## Contexto y usuarios

### *Departamento de la Juventud de Ñuñoa*

Para el desarrollo de este proyecto se trabajó con el Departamento de la Juventud de Ñuñoa. Este departamento destaca por su presencia en la vida de los jóvenes que participan, entregando espacios e instancias que buscan apoyar su desarrollo íntegro e integrarlos de forma efectiva en el desarrollo de la comuna.

La Municipalidad define este departamento como “un espacio con iniciativas variadas cuyo objetivo es vincular a la comunidad joven con instancias de decisión en la política local y nacional. Las diversas actividades buscan poner en relevancia el papel de las juventudes como sujetos de interés en la construcción de la sociedad, propiciando espacios de participación efectiva, en donde su opinión y visiones de mundo son centrales” (Municipalidad de Ñuñoa, 2023).

De este modo, el Departamento de la Juventud de Ñuñoa se presenta como pionero en la inclusión de jóvenes ciudadanos, contando con instancias de

encuentro y vinculación especializadas para que los jóvenes se relacionen de forma más activa con el gobierno local. Abriendo así posibilidades para que este segmento influya directamente en las decisiones y planes de la comuna (Depa Juventud Ñuñoa, n.d.).

Trabajar con el *depa* significó una oportunidad única para desarrollar una metodología inclusiva que subraye la importancia de empoderar a los jóvenes como agentes de cambio activos en la configuración de su comunidad. Al reconocer la importancia de involucrar a la juventud en estos procesos, el Departamento no solo se posiciona como un líder en la inclusión de jóvenes ciudadanos, sino que también señala la dirección hacia la cual deberían evolucionar las prácticas participativas para el desarrollo de las comunidades a un nivel nacional.



*Departamento de la Juventud de Ñuñoa  
Registro personal (2023)*

# Contexto y usuarios

## Usuarios

Para este proyecto se trabajan dos tipos de usuarios. En primer lugar se tienen a los jóvenes adolescentes, y por otra parte los funcionarios municipales. Estos dos grupos fueron estudiados principalmente a partir de la observación e interacción con estos durante la investigación previa de contexto y la realización del prototipado de la propuesta de diseño.

Durante el proceso, el análisis de usuario permite ir adaptando la propuesta. Una vez finalizado el prototipado, el desarrollo de perfiles para el funcionario municipal permitió entender los diferentes perfiles de aproximación al programa, los cuales se describen a continuación.

### Jóvenes

- Rol de participante activo
- Participación voluntaria
- Genera nuevas propuestas para la comuna

### Funcionarios municipales

- Rol de facilitador
- Participación ligada a labores municipales
- Cuida que jóvenes puedan generar nuevas propuestas

## *Jóvenes*

La propuesta se centra en adolescentes de entre 14 y 18 años como actores principales. En este rango etario, los jóvenes experimentan un período complejo marcado por cambios tanto sociales como físicos (Creig, 1988; Gonçalves-De Freitas, 2004).

La progresión hacia la autonomía y la formación de la identidad son procesos cruciales durante esta etapa de la vida. Considerando esto, la creación de entornos que permitan a los jóvenes vivir estos procesos de manera segura y en compañía de un grupo se revela como un aspecto fundamental para su desarrollo positivo. En paralelo a estas características, desde lo cognitivo, Piaget postula que durante periodo se alcanza el pensamiento abstracto y crítico. De acuerdo con Gonçalves-De Freitas (2004), las capacidades cognitivas ejercitadas en esta etapa resultan esenciales para la creación de espacios de desarrollo, especialmente desde la perspectiva de la participación juvenil. Esto implica comprender la importancia de los jóvenes en el ámbito social y reconocer la posibilidad de que desarrollen en este entorno ideas y estilos propios, contribuyendo así a la factoría social.

## Funcionarios municipales

De forma complementaria a las necesidades propias de la comuna y los lineamientos establecidos en la propuesta metodológica para la participación efectiva de niños, niñas y adolescentes (Defensoría de la Niñez, 2020) se reconoce la necesidad de tener al menos a una persona que participe en el proceso desde el rol de facilitador, ayudando a mantener la estructura de la metodología y cuidando que se cumplan los objetivos en los plazos establecidos.

En este caso, la involucración de un funcionario municipal es clave para mantener presente a la institución en el proceso, además, complementan el proceso con su visión y conocimientos únicos.

Durante las sesiones de prototipo se pudo realizar la construcción de 3 perfiles de funcionario municipal. Estos perfiles varían en cuanto a las motivaciones y el interés que tienen por participar. Los perfiles se utilizaron para tener en consideración las posibles diferentes necesidades a las que debe responder y adaptarse la propuesta.

### Indiferente

No tiene interés personal por el servicio pero debe participar porque es parte de sus responsabilidades. **Necesita** mayor acompañamiento y reconocer el potencial de el diseño participativo.

### Responsable

Le interesa el servicio aunque no logre comprender del todo la importancia de este. **Necesita** más tiempo para acostumbrarse a las nuevas dinámicas.

### Impulsor

Está convencido de la importancia de incluir a los jóvenes y busca diversas formas para entregarles más espacios de acción. **Es clave** ya que comparte los valores del programa y se posicionará como difusor de este.



*Departamento de la Juventud de Ñuñoa  
Registro personal (2023)*

# Desarrollo proyectual

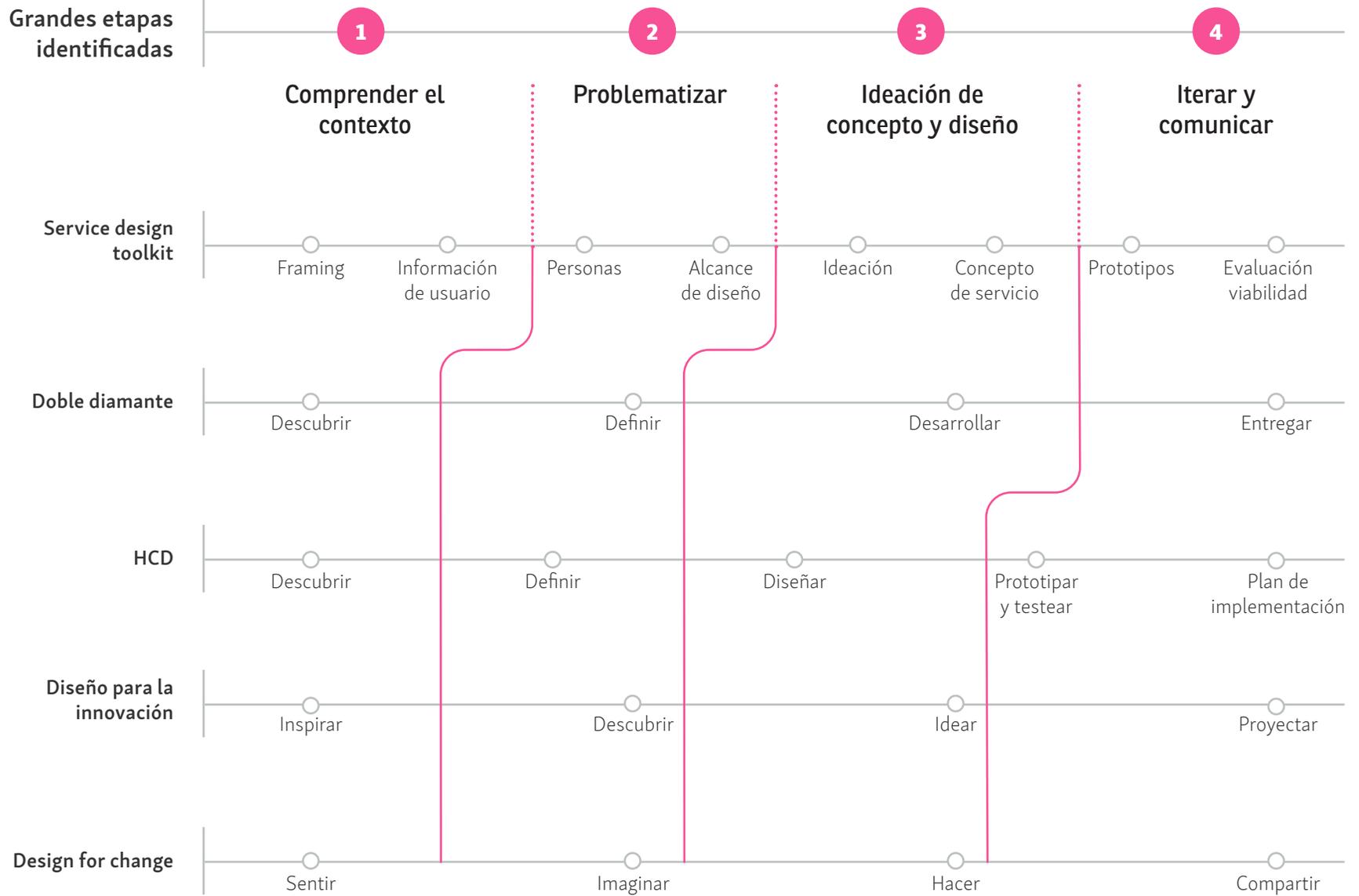
## *Análisis y evaluación de metodologías de diseño*

Desde hace décadas se ha intentado llevar el diseño de forma accesible a un público de no diseñadores. Una de las empresas que destaca con esto es IDEO, quienes introducen el design thinking a un plano fuera del mundo específico del diseño. A lo largo de los años desarrollaron su propia terminología más amable con las personas, empaquetaron en pasos y conjuntos de herramientas el proceso, haciéndolo más simple y accesible para todos quienes no tienen formación en metodología de diseño (Dam & Siang, 2023)

Para la formulación de este proyecto se propone una metodología específica destinada a la inclusión de jóvenes en procesos de diseño que aborden las problemáticas identificadas por ellos mismos en el ámbito de su comunidad a nivel municipal. Para que esta propuesta sea eficaz, es crucial analizar y adaptar las herramientas de diseño disponibles en la realidad de su aplicación (Kensing & Blomberg, 1998).

Este paso no es meramente un detalle; es una necesidad ética y estratégica cuando se trata de diseño participativo. De esta forma se buscan superar las barreras existentes, abriendo también nuevas posibilidades para la participación (Sanders & Stappers, 2008) .

Proponer una metodología significa pensar en sus diferentes etapas, las herramientas utilizadas y los pasos específicos a seguir para lograr un objetivo claro (Brown & Kätz, 2009; Norman, 2013). Para llegar a la propuesta se analizaron metodologías de diseño, sus etapas y herramientas, llegando a la sistematización presente en la siguiente figura:



Elaboración propia tomando inspiración del trabajo de Figueroa, Mollenhauer, Rico (2015)

# Desarrollo proyectual

## *Levantamiento de información*

De forma complementaria a la revisión de literatura para la construcción del marco teórico se realizó una primera aproximación al contexto particular del Departamento de la Juventud mediante observación participante en el Taller de Liderazgo durante sus últimas dos sesiones. Esto permite identificar de forma preliminar algunos atributos necesarios para la implementación efectiva de otra dinámica en este mismo contexto:

### 1. Cercanía y seriedad

Quien tenga el rol de facilitador debe poder balancear tener una actitud cercana y horizontal con los jóvenes, pero resguardar el ambiente adecuado para la realización de las actividades. Esto implica seguir algunas pautas para no posicionarse como una figura antagonista.

### 2. Diálogo contextualizado

Debe haber diálogo entre los participantes en torno a un tema claro y se debe explicitar el objetivo de este diálogo. Esto para que la conversación, aunque tenga momentos en los que se desvíe, pueda volver a su carril temático.

### 3. Elementos tangibles

Para canalizar las conversaciones que se dan es necesario contar con material tangible que permita visualizar los conceptos y conexiones que surgen. Este material debe estar disponible para su uso libre

# Desarrollo proyectual

## Propuesta de metodología

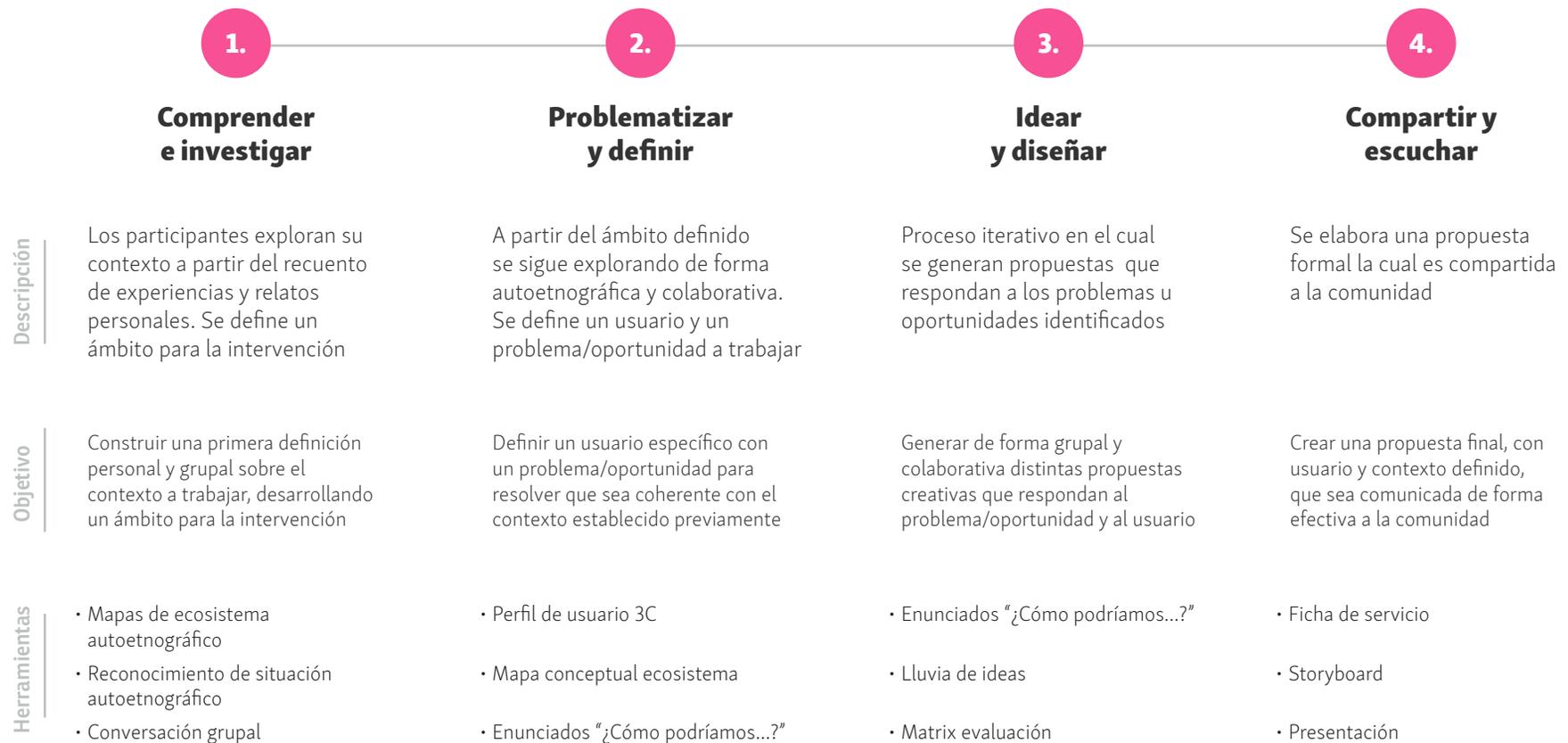
A partir de la revisión de metodologías de diseño, métodos para la participación ciudadana, conversaciones con profesionales de Departamento de la Juventud y la observación del taller con jóvenes, se desarrolló una primera propuesta metodológica para su participación en el diseño de propuestas para mejorar su comunidad.

Para cada etapa se estableció un objetivo general que da paso para continuar con el proceso. Para lograr estos objetivos se plantean una serie de herramientas adaptadas desde el mundo del diseño. Se vio la necesidad de adaptarlas para que resultaran valiosas para el usuario en el contexto en el contexto específico de diseñar para proponer cambios en la comunidad.

Se tuvo la oportunidad de poner a prueba las herramientas en dos ocasiones, primero vía online con adolescentes y luego durante el desarrollo del proyecto con el Departamento de la Juventud.

<u>Etapas identificadas</u>	<u>Propuesta nombre</u>
<b>1</b> Comprender el contexto	Comprender e investigar
<b>2</b> Problematizar	Problematizar y definir
<b>3</b> Ideación de concepto y diseño	Idear y diseñar
<b>4</b> Iterar y comunicar	Compartir y escuchar

## Metodología Propuesta



# Desarrollo proyectual

## *Primer diseño de Herramientas*

Las herramientas utilizadas fueron inicialmente testeadas de forma remota y online con usuarios del rango etario correspondiente. Se trabajó con la temática de 'Salud mental y Bienestar', ya que este mismo sería el tema aplicado con el Departamento de la Juventud

Este primer acercamiento sirvió para ajustar los elementos del lenguaje utilizado, la diagramación, y la pertinencia de la actividad propuesta. Como resultado de este proceso se identificaron puntos necesarios para la iteración y creación de herramientas más acordes al usuario joven.

### **1. Lenguaje simple**

Se ve la necesidad de reemplazar algunas palabras que causaban confusión o simplemente no se entendían, se debe buscar utilizar un vocabulario menos técnico

### **2. Instrucciones con ejemplos**

Ante las preguntas surgidas desde la aplicación de la herramienta, se identifica que incluir un texto de ejemplo ayuda a la comprensión de las instrucciones

### **3. Diagramación amplia**

Surge como necesidad el contar con un espacio más amplio horizontalmente para poder escribir, siguiendo los patrones de escritura usuales del usuario

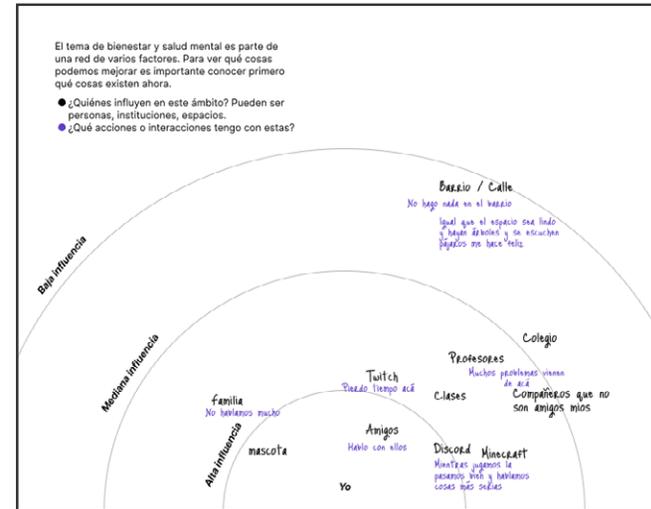
Comprender e Investigar      Problematizar y Definir      Mirar y Escuchar      Comunicar y Compartir

Vamos a entender lo que pensamos, hacemos y sentimos en torno al tema de

**Bienestar y Salud Mental**

¿Qué es lo que tu haces cuando ves o tienes un problema relacionado a este tema?

¿Qué hago?	¿Con quién?	¿Adónde voy?	¿Por qué?
Cuando me siento mal me distraigo jugando online o voy a la casa de algún amigo a jugar con ellos.	Con mis amigos más cercanos o con extraños en el internet	A la casa de un amigo o en mi computador si es que juego online	Porque siento que es más fácil estar con amigos que con mi familia o profesores cuando pasa esto. Como que me juzgan menos y no me da miedo hablarles. Además si es con amigos no tengo que hablar directamente de lo que me molesta, cuando jugamos le paso bien y olvido por un rato lo que me molesta y de repente hablamos cosas más serias y ahí me dan consejos o apoyo para sin ser demasiado



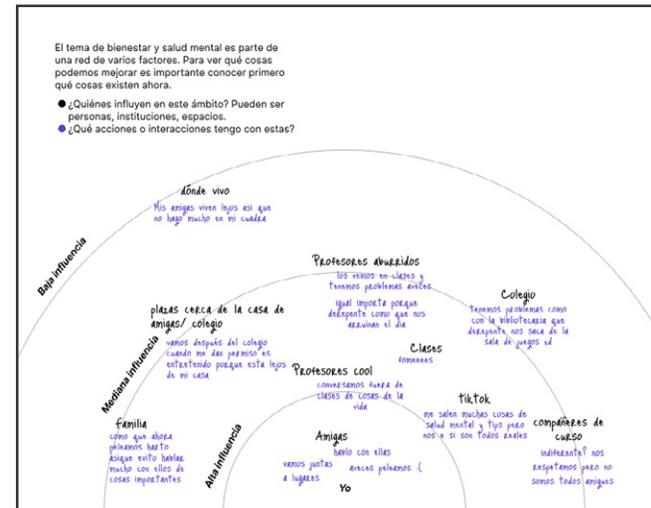
Comprender e Investigar      Problematizar y Definir      Mirar y Escuchar      Comunicar y Compartir

Vamos a entender lo que pensamos, hacemos y sentimos en torno al tema de

**Bienestar y Salud Mental**

¿Qué es lo que tu haces cuando ves o tienes un problema relacionado a este tema?

¿Qué hago?	¿Con quién?	¿Adónde voy?	¿Por qué?
Veo que mis amigos se ponen tristes cuando les va mal en algo del colegio así que intentamos hacer cosas para descansar y relajarnos después de tener pruebas o cosas con notas porque a veces sabemos cuando en verdad no nos fue muy bien id	con mis amigos	Vamos a el espacio con juegos deportivos al lado de la cancha porque usualmente está vacío después de clases... también vamos al rincón de juegos de mesa en la biblioteca pero ahora que estamos en media se supone que no podemos ir, pero si no nos dicen nada nos quedamos	el de los juegos deportivos porque queda como escondido del pasto entonces es más privado y podemos conversar mientras nos movemos y hacemos otras cosas el de la biblioteca porque es como más calmo y si no hay niños chicos es calladito y podemos hablar y hacemos como resaca y esas cosas porque hay libros de eso



Capturas testeo online  
Registro personal (2023)

### Línea de progreso

Mostrar las etapas siguientes y pasadas no es relevante, dejar solo la actual

### Introducción

Hace falta una introducción más desarrollada, incluir qué se espera

### Instrucción

Instrucción debe ser más detallada y dar una pista de porqué se está haciendo la actividad

### Preguntas guía

Se deben incluir pistas o preguntas que ayuden en la redacción de respuestas, deben mostrar la amplitud de respuestas válidas

### Espacio para escribir

El espacio debe ser más ancho para mayor comodidad

Comprender e Investigar      Problematicar y Definir      Idear y Diseñar      Comunicar y Compartir

Vamos a entender lo que pensamos, hacemos y sentimos en torno al tema de

**Bienestar y Salud Mental**

¿Qué es lo que tu haces cuando ves o tienes un problema relacionado a este tema?

¿Qué hago?	¿Con quién?	¿Adónde voy?	¿Por qué?
Veo que mis amigas se ponen tristes cuando les va mal en algo del colegio así que intentamos hacer cosas para descansar y relajarnos después de tener pruebas o cosas con notas porque a veces sabemos cuando en verdad no nos fue muy bien xd	con mis amigas	Vamos a el espacio con juegos deportivos al lado de la cancha porque usualmente está vacío después de clases...  también vamos al rincón de juegos de mesa en la biblioteca pero ahora que estamos en media se supone que no podemos ir, pero si no nos dicen nada nos quedamos	el de los juegos deportivos porque queda como escondido del resto entonces es más privado y podemos conversar mientras nos movemos y hacemos otras cosas  el de la biblioteca porque es como más calnado y si no hay niños chicos es calladito y podemos tirarnos ahí nomás a hablar y hacemos como origami y esas cosas porque hay libros de eso

# Desarrollo proyectual

## *Segundo diseño de Herramientas*

Para la aplicación con el Departamento de la Juventud se realizaron los cambios necesarios para adaptar las herramientas a los requerimientos de los usuarios. En esta oportunidad se trabajó con el material impreso y con dinámicas tanto individuales como grupales, lo que significó algunos ajustes extra para poder responder a las nuevas necesidades.

### **1. Formato simple**

Se aprovecha el formato carta y blanco y negro, teniendo así un material fácil de imprimir en las mismas oficinas y a bajo costo

### **2. Identificación personal**

Los participantes deben poder poner su nombre en el material. Para las fases de grupo es importante poder usar el nombre grupal para apropiarse del proceso

### **3. Identificación material**

Se requiere nomenclatura visible en el material para que quien tenga el rol de facilitador sepa cual corresponde a cada sesión

Nombre: \_\_\_\_\_

1  
Investigar y  
Comprender

 Antes que nada tenemos que entender que pensamientos, hacemos y sentimos en torno a la situación actual de la **Salud y Bienestar Mental**.

I. Sigue las siguientes preguntas para empezar a ver que situaciones, personas, y espacios son relevantes y deberíamos tener en consideración para poder comprender de forma completa nuestra temática. ¡Piensa en tus propias experiencias, en la de amigos o familiares!

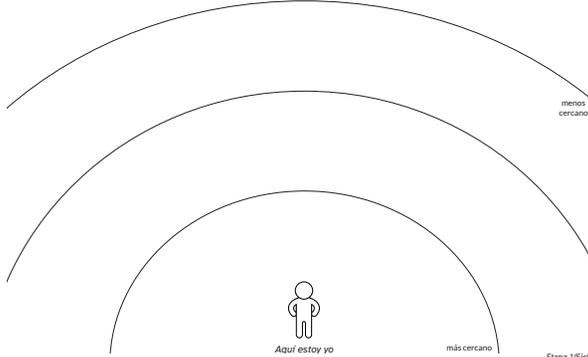
<p>1. ¿Qué me pasa, qué veo? ¿Cómo me afecta este tema? ¿Qué cosas me intrigan o me sorprenden?</p>	<p>2. ¿Quiénes influyen? ¿Quiénes pueden tener un impacto en este tema?</p>
<p>3. ¿Dónde ocurre? ¿En qué lugares sucede? ¿Qué espacios son afectados?</p>	<p>4. ¿Por qué pasa esto? ¿Cuáles pueden ser las causas o las razones?</p>

Etapa 1/Ficha 1

Nombre: \_\_\_\_\_

1  
Investigar y  
Comprender

II. Con las personas, espacios, instituciones, lugares y acciones que identificaste en la ficha anterior crea un mapa de cercanía. El **usuario** (que puedes ser tú, un amigo, un familiar, o cualquier persona que tenga que ver con este tema) **está al medio del mapa**. Dispón a su alrededor según nivel de cercanía estos elementos que encontraste. Crea líneas de conexión indicando cómo se relacionan, qué efectos tienen, que interacciones se dan. ¡Anota todo lo que te parezca importante!



Aquí estoy yo

menos cercano

más cercano

Etapa 1/Ficha 2

Nombre: \_\_\_\_\_

1  
Investigar y  
Comprender

 ¡Es momento de compartir lo que sabemos con nuestro grupo! Júntense y trabajen esta actividad como equipo.

III. Compartan sus fichas 1 y 2 con su equipo, pueden mostrarlas, hacer un resumen hablado, o entregar los puntos que crean más importantes. Observen qué temas, espacios, problemas se repiten y respondan las siguientes preguntas (pueden pedir otra de estas fichas si encuentran más de una persona para la que podrían trabajar):

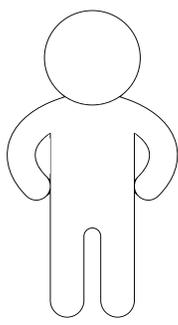
<p>1. ¿Para quienes podríamos trabajar? ¿Cuál sería nuestro usuario? ¿Qué personas necesitan ayuda en el tema de Salud y Bienestar Mental?</p>	<p>2. ¿Dónde podríamos intervenir? ¿En qué momentos, espacios, actividades creen que podrían introducir alguna nueva solución para este tema?</p>
<p>3. ¿Por qué es importante buscar una solución para estas personas? ¿Por qué es importante trabajar para estas personas? ¿Qué beneficios les traería a ellos? ¿Y a la comunidad en general? ¿Qué problemas se evitarían?</p>	

Etapa 1/Ficha 3

Grupo: \_\_\_\_\_

2  
Problematizar  
y Definir

I. En grupo construyan el perfil de su usuario. Describan de forma breve su situación particular actual en cuanto a **salud y bienestar mental**. Luego, caractericen esta persona y detallen sus pensamientos, sentimientos y acciones en relación a este tema.



Nombre \_\_\_\_\_

**La situación actual**  
¿Qué situación particular nos llama la atención? ¿Dónde ocurre? ¿Cómo afecta esto a nuestro usuario? ¿Qué áreas y personas de su vida se ven afectadas por esto?

**¿Qué piensa?**  
Pensamientos, creencias y percepciones, pueden ser racionales o irracionales, lógicos o ilógicos

**¿Qué siente?**  
Emociones y sentimientos relacionados con lo que piensa o cree

**¿Qué hace?**  
Acciones o comportamientos que realiza en respuesta a lo que piensa o siente

Etapa 2/Ficha 1

Fichas trabajo  
Archivo digital (2023)

Grupo: \_\_\_\_\_

2  
Problematizar  
y Definir

I. Trabajen como grupo y construyan su **desafío de diseño**. Considerando la información que han levantado con la identificación de espacios e interacciones críticas para sus usuarios, sigan la estructura entregada para llegar a una frase: **"cómo podríamos...?".** Esta frase guiará su proceso de ideación de diseño así que tomen su tiempo redactando hasta que se sientan satisfechos.

**Cómo podríamos... + verbo + problema identificado + para qué**

La pregunta que guiará el desafío de diseño      Acciones que orienten a mejorar la situación actual      Define claramente el problema o la oportunidad que se desea abordar      Aclarar el propósito

 **Consejos para un buen "cómo podríamos"**  
Cada vez que redacten un "cómo podríamos...?" revisen que cumpla con los siguientes requisitos. En caso de que no cumpla con todos, sigan probando diferentes formas de comunicarlos:

- Se identifica un problema u oportunidad:**  
Responde a una situación particular sobre la cual tenemos conocimiento. Se basa en hechos reales.
- Enfoque en el resultado deseado:**  
La declaración destaca el resultado o el objetivo que se desea lograr al abordar el problema
- Está escrito positivamente:**  
Usa verbos positivos (aumentar, mejorar, incentivar) en lugar de negativos (disminuir, eliminar, prevenir)
- Es amplio y permite una variedad de respuestas:**  
¿Cuántas posibles soluciones se les ocurren en base a su "cómo podríamos?", debe ser amplio y dejar que la creatividad fluya

Etapa 2/Ficha 1

Nombre de la propuesta + nombre de grupo \_\_\_\_\_

3  
Idear y  
Diseñar

**Esta pensado para...**  
Descripción del usuario (edad, ocupación, características):

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

¿Cuál es su problema o necesidad actual? (lo que buscamos resolver):

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

¿Por qué queremos cambiar esta situación?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Para poder implementar nuestra propuesta necesitamos...**  
¿Qué actividades debemos llevar a cabo? (diseñar, buscar colaboradores, etc.):

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Recursos humanos (profesionales, asistentes, colaboradores...)(especificar para qué):

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Espacios y recursos materiales (gimnasio, salas, microfones...)(especificar para qué):

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



¿Qué otras cosas son importantes para nuestra propuesta?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Etapa 3 y 4/Ficha 1

Grupo: \_\_\_\_\_

4  
Comunicar y  
escuchar

II. Realicen un **storyboard** en el que se visualice la **experiencia del usuario**. Incorporen pensamientos, sentimientos y acciones relevantes para **destacar las interacciones críticas**. Pueden incluir diálogo, otros personajes y debe situarse en un contexto claro para comprender plenamente la experiencia del usuario.


Etapa 4/Ficha 2

 **Consejos para crear el "viaje del usuario" para nuestra propuesta**  
Un "viaje de usuario" es una forma de visualizar cómo nuestro usuario se relaciona con el servicio/producto/actividad que proponemos. Considera desde el momento previo a que se entere o conozca esta propuesta, hasta el momento posterior a experimentarla.

- Piensen en el "antes", "durante" y "después"**  
Dividir la línea de tiempo en estas tres categorías ayuda a saber qué se necesita en cada etapa
- Hágense cargo del momento "previo"**  
¿Cómo se entera del usuario de nuestra propuesta? ¿lo tienen que invitar? ¿necesita hacer algo antes de ir?
- Incluye emociones**  
Pueden agregar un emoji o escribir cómo se siente en las diferentes etapas (todas las emociones son válidas, no solo las positivas)
- Es amplio y permite una variedad de respuestas:**  
¿Cuántas posibles soluciones se les ocurren en base a su "cómo podríamos?", debe ser amplio y dejar que la creatividad fluya
- La primera interacción**  
Retrata cómo es la primera interacción ¿con quién habla? ¿qué cosas le esperan? ¿qué hace? ¿cómo es el espacio?
- Complementa imagen y texto**  
Además de dibujar, escribe qué cosas ocurren ¿quiénes están en escena? ¿qué cosas no puedo mostrar con dibujos?
- Muestran el valor que su propuesta tiene para el usuario**  
Hagan visible el impacto positivo que tiene su propuesta para el usuario, muestren cómo hace que se sienta mejor

Etapa 4/Ficha 2

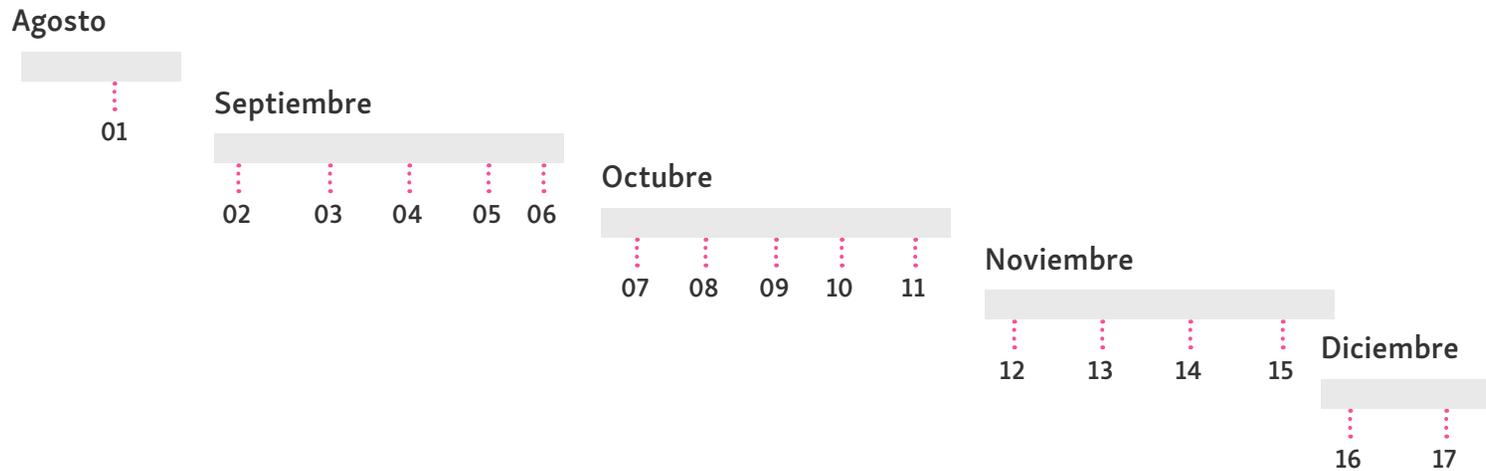
## Implementación en el *Depa*

La metodología fue implementada durante 5 sesiones en el Departamento de la Juventud de Ñuñoa, quienes dispusieron el espacio físico para la realización de estas y el material necesario para cada una de las actividades, así como comida para los participantes.

Para el caso de implementación particular se definió previamente trabajar con la temática de 'salud mental y bienestar', ya que este había surgido como un área crítica durante un proceso previo de consulta a los jóvenes de la comuna.

La implementación con el Departamento significó un trabajo conjunto con su encargada, quien validó las herramientas y dinámicas antes de su aplicación y quién estuvo presente como acompañante durante el desarrollo de las sesiones.

Luego del proceso participativo con los jóvenes se entregó un informe final con la sistematización de resultados, el cual será el punto base para evaluar la posible implementación de estas propuestas.



## Actividades

- |  |   |   |  |
|--|---|---|--|
| <b>01</b> Reunión presencial con directora y encargada del Departamento de la Juventud | <b>06</b> Inicia el periodo de inscripción para el Taller Diseñando Cambios | <b>11</b> Segunda sesión Taller Diseñando Cambios | <b>15</b> Reunión con participantes Taller Diseñando Cambios |
| <b>02</b> Envío primera propuesta conceptual desde el diseño                           | <b>07</b> Observación participante en el Taller Liderazgo Juvenil           | <b>12</b> Tercera sesión Taller Diseñando Cambios | <b>16</b> Elaboración Informe de resultados                  |
| <b>03</b> Elaboración ficha técnica  | <b>08</b> Reunión con encargada mesa Salud Mental municipal                 | <b>13</b> Cuarta sesión Taller Diseñando Cambios  | <b>17</b> Reunión escalabilidad y aplicación DIDECO          |
| <b>04</b> Recepción y aprobación ficha técnica bajo nombre Taller Diseñando Cambios    | <b>09</b> Presentación propuesta a Departamento Juventud                    | <b>14</b> Quinta sesión Taller Diseñando Cambios  |  |
| <b>05</b> Observación participante en el Taller Liderazgo Juvenil                      | <b>10</b> Primera sesión Taller Diseñando Cambios                           |   |  |

# Convocatoria

Antes de poder hacer la convocatoria oficial se debió trabajar la creación de una ficha técnica para su aprobación interna en el Departamento de la Juventud. Se debió ajustar el lenguaje para guardar coherencia con otros procesos previos que habían tenido. Así se llegó a la elección de denominar a este proceso 'Taller diseñando cambios en Salud Mental', esto ya que el público tiene una noción previa de lo que implica un taller, y ante el requerimiento de incluir en el nombre el tema a tratar, en este caso 'salud mental'.

Una vez aprobado, la convocatoria se realizó por los canales oficiales de la Municipalidad y del Departamento. Las gráficas fueron realizadas por el equipo de comunicaciones municipal siguiendo una gráfica estándar en línea con la marca propia de Ñuñoa.



**Ficha Técnica**  
Proyecto "Diseño participativo para el fomento de la participación en jóvenes"

<b>Nombre</b>	Taller Diseñando Cambios: Transformando la Salud Mental
<b>Descripción</b>	Taller de diseño y creación colectiva de la nueva iniciativa de Salud Mental del Departamento de la Juventud, orientado a estudiantes de 1ero a 4to medio de la comuna de Ñuñoa que deseen trabajar por el bienestar en salud mental de las juventudes de la comuna, además de desarrollar su pensamiento crítico y trabajo en equipo."
<b>Objetivo General</b>	Fomentar la <b>capacidad creadora</b> en los jóvenes en base al <b>pensamiento de diseño</b> , además de <b>potenciar y desarrollar sus habilidades de trabajo en grupo y pensamiento crítico</b>
<b>Objetivos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover la participación de las juventudes en el diseño de una iniciativa local de bienestar en salud mental para juventudes.</li> <li>• Implementar una metodología adaptada de diseño participativo</li> <li>• Practicar habilidades de trabajo en grupo, pensamiento crítico y pensamiento divergente con juventudes.</li> <li>• Desarrollar una propuesta para mejorar el bienestar en temas de salud mental que sea coherente con el contexto de la comuna y las capacidades de esta para implementar una solución.</li> </ul>
<b>Periodo de inscripción</b>	25 de septiembre al 20 de octubre
<b>Modalidad</b>	Presencial. Las clases se realizarán en Av. Marathon 1670, Ñuñoa (Departamento de la Juventud).
<b>Fecha de inicio</b>	Lunes 23 de octubre
<b>Fecha de término</b>	Lunes 20 de noviembre
<b>Duración</b>	6 semanas
<b>Horario</b>	Todos los lunes de 17:30 a 19:00 hrs.
<b>Población objetivo (requisitos)</b>	Jóvenes de primero a cuarto medio que vivan, estudien o trabajen en la comuna de Ñuñoa
<b>Cupos disponibles</b>	Máximo 40 inscritos.
<b>Medio de inscripción</b>	<a href="https://forms.gle/W5j2ZKSAd1Hd6hUaA">https://forms.gle/W5j2ZKSAd1Hd6hUaA</a>

Documento ficha técnica, realizado con Gabriela Bascuñan  
Archivo digital (2023)

## Taller Diseñando Cambios en Salud Mental

Programa de diseño y creación colectiva de la nueva iniciativa de Salud Mental del Departamento de la Juventud.  
*Orientado a estudiantes de educación media de la comuna de Ñuñoa.*

**Fecha inicio del taller:** Lunes 23 de octubre  
**Duración:** 1 mes (5 semanas)

- Todos los lunes
- 17:30 a 19:00 hrs.
- Av. Marathon 1670, Ñuñoa (Departamento de la Juventud)

Inscríbete hasta el 20 de octubre en el formulario que encontrarás en la biografía del Instagram [@depajuventud](#)

**Para más información o consultas:** [juventud@nunoa.cl](mailto:juventud@nunoa.cl) | [@depajuventud](#) | 233222689 - 233222696 - 233222673

**Ñuñoa** | Depto. de la *Juventud*  
Municipalidad

muninunua y cmds\_nunua

⋮

muninunua ¡Súmate al Taller Diseñando Cambios en Salud Mental!

🧠 Si eres estudiante de enseñanza media en #Ñuñoa y deseas ser parte de la construcción una iniciativa para el bienestar de la salud mental de jóvenes de la comuna, te invitamos a ser parte del Taller de Diseño y Creación Colectiva de la nueva iniciativa de Salud Mental del Departamento de la Juventud.

👉 Además en este taller podrás desarrollar tu pensamiento crítico y trabajo en equipo.

¡Inscríbete en el link del formulario del perfil de Instagram [@depajuventud](#)!

10 sem Ver traducción

ariadna.biotti Hola que excelente iniciativa. Es posible que se extienda para niños y niñas más pequeños? Gracias

♥

♥
💬
🚩
🔖

Les gusta a [matimandalas2002](#) y otras personas  
9 de octubre

😊 Agrega un comentario...
Publicar

*Convocatoria por Instagram de la Municipalidad y el Departamento de la Juventud  
Captura de pantalla (2023)*



*Afiche convocatoria en contexto  
Registro personal (2023)*



Afiche convocatoria en contexto  
Registro personal (2023)

## **Primera sesión**

### *Conocer e Investigar*

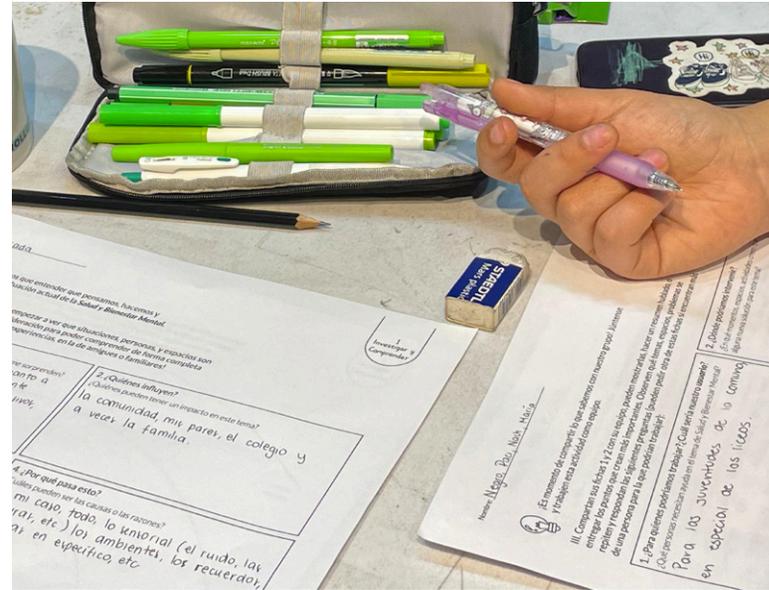
La primera sesión tuvo lugar el día lunes 23 de octubre, con 10 participantes presentes y con la presencia de Gabriela Bascuñan, trabajadora del Departamento quien asistió durante todo el proceso.

Se realizó una primera aproximación al grupo mediante una presentación sobre qué se iba a hacer, qué es diseño y qué se espera obtener como resultado. Esto a modo de transparentar los procesos, explicar elementos básicos para la valorización del diseño, y generar conversación para romper el hielo con los jóvenes.

Luego de eso se conformaron dos equipos de trabajo y se aplicaron las fichas de 'mapa de ecosistema autoetnográfico' y 'reconocimiento de situación autoetnográfica', los cuales se discutieron posteriormente entre los grupos.



*Primera sesión  
Registro personal (2023)*



Primera sesión  
Registro personal (2023)

Nombre: \_\_\_\_\_

1 Investigar y Comprender

Antes que anda tenemos que entender que pensamos, hacemos y sentimos en torno a la situación actual de la Salud y Bienestar Mental.

1. Sigue las siguientes preguntas para empezar a ver que situaciones, personas, y espacios son relevantes y deberíamos tener en consideración para poder comprender de forma completa nuestra temática. ¡Piensa en tus propias experiencias, en la de amigos o familiares!

1. ¿Qué me pasa, qué veo? ¿Cómo me afecta este tema? ¿Qué cosas me intrigan o me sorprenden? Que haya gente que deja de bob su bienestar mental por el hecho de no querer o no poder quedar bien en eso, cuando que debería ser una prioridad para las personas.	2. ¿Quiénes influyen? ¿Quiénes pueden tener un impacto en este tema? La gente que puede hacer cambios, los presidentes, alcaldes, directores de escuelas, profesores, padres.
3. ¿Dónde ocurre? ¿En qué lugares sucede? ¿Qué espacios son afectados? En el hogar, las escuelas, los grupos de amigos, el trabajo, etc.	4. ¿Por qué pasa esto? ¿Cuáles pueden ser las causas o las razones? La escasa preocupación y priorización de la salud y bienestar mental, se asocia generalmente a un ambiente de ticsica parámetro que es poco relevante.

Etapas 1/Ficha 1

Nombre: \_\_\_\_\_

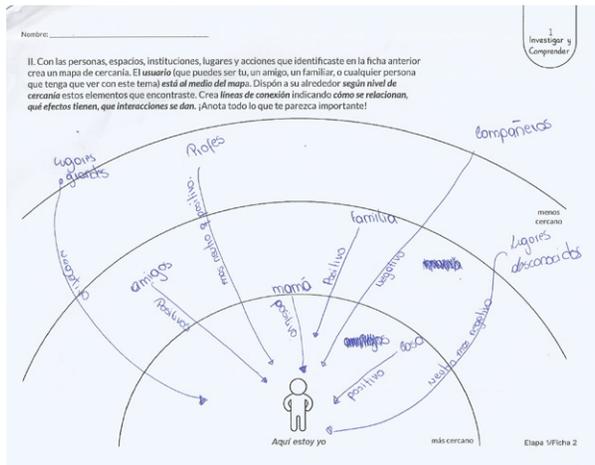
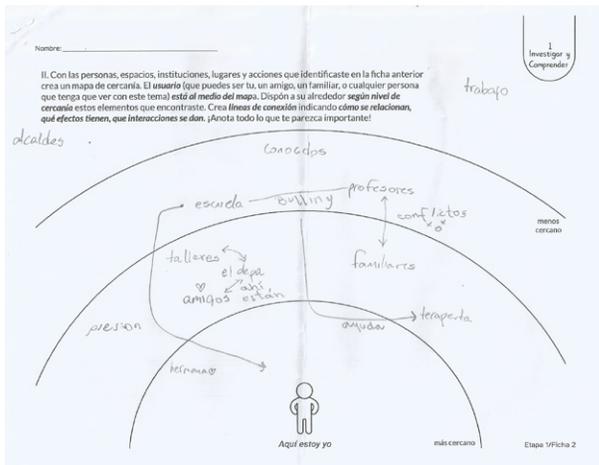
1 Investigar y Comprender

Antes que anda tenemos que entender que pensamos, hacemos y sentimos en torno a la situación actual de la Salud y Bienestar Mental.

1. Sigue las siguientes preguntas para empezar a ver que situaciones, personas, y espacios son relevantes y deberíamos tener en consideración para poder comprender de forma completa nuestra temática. ¡Piensa en tus propias experiencias, en la de amigos o familiares!

1. ¿Qué me pasa, qué veo? ¿Cómo me afecta este tema? ¿Qué cosas me intrigan o me sorprenden? me intriga la capacidad y a la vez me sorprende q no uno a veces no cabe reconocerte	2. ¿Quiénes influyen? ¿Quiénes pueden tener un impacto en este tema? • yo mismo • mamá • amigos • familiares • compañeros • profesores
3. ¿Dónde ocurre? ¿En qué lugares sucede? ¿Qué espacios son afectados? • En el liceo • Lugares son grandes • En casa • Lugares q no conosco	4. ¿Por qué pasa esto? ¿Cuáles pueden ser las causas o las razones? • Costes • Desahogo • ansiedad

Etapas 1/Ficha 1



Fichas trabajo personal Escaneo (2023)

Nombre: [Redacted]

1  
Investigar y  
Comprender

¡Es momento de compartir lo que sabemos con nuestro grupo! Júntense y trabajen esta actividad como equipo.

III. Compartan sus fichas 1 y 2 con su equipo, pueden mostrarlas, hacer un resumen hablado, o entregar los puntos que crean más importantes. Observen qué temas, espacios, problemas se repiten y respondan las siguientes preguntas (pueden pedir otra de estas fichas si encuentran más de una persona para la que podrían trabajar):

<p>1. ¿Para quienes podríamos trabajar? ¿Cuál sería nuestro usuario?</p> <p>¿Qué personas necesitan ayuda en el tema de Salud y Bienestar Mental?</p> <p>Para las juventudes de la comuna en especial de los liceos y jardines infantiles. Podríamos acercarnos a los <u>apoderados</u></p>	<p>2. ¿Dónde podríamos intervenir?</p> <p>¿En qué momentos, espacios, actividades creen que podrían introducir alguna nueva solución para este tema?</p> <p>En el departamento de la Juventud. Podríamos hacer conversatorios y talleres para hablar de la salud mental.</p>
<p>3. ¿Por qué es importante buscar una solución para estas personas?</p> <p>¿Por qué es importante trabajar para estas personas? ¿Qué beneficios les traería a ellos? ¿Y a la comunidad en general? ¿Qué problemas se evitarían?</p> <p>Para poder conocerse a sí mismos, y saber como relacionarse con su entorno sin dañar a otros ni a sí mismos.</p>	

Etapa 1/Ficha 3

Nombre: [Redacted]

1  
Investigar y  
Comprender

¡Es momento de compartir lo que sabemos con nuestro grupo! Júntense y trabajen esta actividad como equipo.

III. Compartan sus fichas 1 y 2 con su equipo, pueden mostrarlas, hacer un resumen hablado, o entregar los puntos que crean más importantes. Observen qué temas, espacios, problemas se repiten y respondan las siguientes preguntas (pueden pedir otra de estas fichas si encuentran más de una persona para la que podrían trabajar):

<p>1. ¿Para quienes podríamos trabajar? ¿Cuál sería nuestro usuario?</p> <p>¿Qué personas necesitan ayuda en el tema de Salud y Bienestar Mental?</p> <p>Jóvenes entre 7<sup>mo</sup> a 4<sup>to</sup> medio e Infancias e Padres.</p>	<p>2. ¿Dónde podríamos intervenir?</p> <p>¿En qué momentos, espacios, actividades creen que podrían introducir alguna nueva solución para este tema?</p> <p>Talleres en el Depa ☺</p>
<p>3. ¿Por qué es importante buscar una solución para estas personas?</p> <p>¿Por qué es importante trabajar para estas personas? ¿Qué beneficios les traería a ellos? ¿Y a la comunidad en general? ¿Qué problemas se evitarían?</p> <p>→ Profesionales de la Salud + Info + Recompensar</p>	

Etapa 1/Ficha 3

Ficha trabajo grupal  
Escaneo (2023)

## Segunda sesión

### *Problematizar y definir*

La segunda sesión se llevó a cabo el lunes 30 de octubre, con 11 participantes presentes.

Se realizó la introducción a la sesión, recordando los temas trabajados la semana pasada. Luego se presentó la continuación de esta, con las instrucciones para las herramientas del día y los materiales a utilizar.

Se trabajó la creación de un mapa de ecosistema y la primera elaboración de un perfil de usuario 3C con la definición de alguna situación particular que sería relevante abordar.

La sesión finalizó con la puesta en común de los resultados, los equipos recibieron comentarios de los otros participantes, generando así una discusión que profundizó los temas abordados durante la sesión.



Segunda sesión  
Registro personal (2023)



Segunda sesión  
Registro personal (2023)

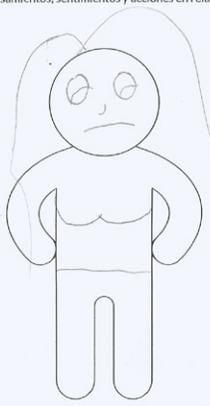


Mapa ecosistema  
Registro personal (2023)

Grupo: las pussygirl boss

2  
Problematizar  
y Definir

I. En grupo construyan el perfil de su usuario. Describan de forma breve su situación particular actual en cuanto a **salud y bienestar mental**. Luego, caractericen esta persona y detallen sus pensamientos, sentimientos y acciones en relación a este tema.



Nombre: Juanita montero

**La situación actual**  
¿Qué situación particular nos llama la atención? ¿dónde ocurre? ¿cómo afecta esto a nuestro usuario? ¿qué áreas y personas de su vida se ven afectadas por esto?  
Es una niña de 13 años que se está "desarrollando" antes que sus compañeros, por lo que no quiere ir al colegio y sus papas están preocupados.

**¿Qué piensa?**  
Pensamientos, creencias y percepciones, pueden ser racionales o irracionales, lógicos o ilógicos  
Que es muy injusta ser la única distinta de sus compañeras, por lo que se viste para que no se note. y sus papas no la van a tomar en serio.

**¿Qué siente?**  
Emociones y sentimientos relacionados con lo que piensa o cree  
Miedo, incomodidad, angustia, inseguridad y soledad.

**¿Qué hace?**  
Acciones o comportamientos que realiza en respuesta a lo que piensa o siente  
Se viste con ropa ancha, quiere faltar, se aleja de sus padres, y de sus amigas, está irritable.

El no sabe a quien comunicar su problemas. E2F1

Grupo: Chapey

2  
Problematizar  
y Definir

I. En grupo construyan el perfil de su usuario. Describan de forma breve su situación particular actual en cuanto a **salud y bienestar mental**. Luego, caractericen esta persona y detallen sus pensamientos, sentimientos y acciones en relación a este tema.



Nombre: Jovani Dani

**La situación actual**  
¿Qué situación particular nos llama la atención? ¿dónde ocurre? ¿cómo afecta esto a nuestro usuario? ¿qué áreas y personas de su vida se ven afectadas por esto?  
Esta persona siente impotencia por ser académicamente y socialmente no cumple con los estándares esperados, como principalmente en el área de las labores, sus conductas se ven reflejadas en su trato con su entorno.

**¿Qué piensa?**  
Pensamientos, creencias y percepciones, pueden ser racionales o irracionales, lógicos o ilógicos  
Se culpa, porque nadie lo comprende y minimiza sus emociones, prefiere guardarse las emociones para no causar más problemas.

**¿Qué siente?**  
Emociones y sentimientos relacionados con lo que piensa o cree  
Pensar, impotencia, frustración, angustia y rabia.

**¿Qué hace?**  
Acciones o comportamientos que realiza en respuesta a lo que piensa o siente  
Se vuelve retraído, guarda sus emociones, sentimientos, debido a que cree que a los culpa se vuelve un individuo incapaz de socializar.

reverte Jovani Dani E2F1

Fichas de perfil usuario 3C  
Escaneo (2023)

## Tercera sesión

### *Problematizar y definir + Idear y diseñar*

La tercera sesión se realizó el lunes 6 de noviembre, asistieron 5 participantes por lo que se vio la necesidad de ajustar la actividad planificada, tanto por temas de tiempo como por la cantidad de asistentes.

Se realizó la introducción, pidiendo a integrantes de cada equipo que recordaran al grupo el usuario y problemática que habían definido la sesión anterior. Luego, en base a ese usuario y al mapa de ecosistema, se generó un diálogo para ir acotando más el tema a tratar.

Luego de la iteración del usuario y la definición de problemática se trabajó la redacción de un enunciado '¿cómo podríamos...?', el cual fue iterado múltiples veces por medio diálogo.

Una vez que los equipos definieron dos enunciados '¿cómo podríamos...?' finales se dio paso a una lluvia de ideas para explorar todas las posibles opciones en respuesta a estos.





Tercera sesión  
Registro personal (2023)

Grupo: \_\_\_\_\_

2  
Problematizar  
y Definir

I. Trabajen como grupo y construyan su *desafío de diseño*. Considerando la información que han levantado con la identificación de espacios e interacciones críticas para sus usuarios, sigan la estructura entregada para llegar a una frase "¿cómo podríamos...?". Esta frase guiará su proceso de ideación de diseño así que tomen su tiempo redactando hasta que se sientan satisfechos.

<b>Cómo podríamos...</b>	+	<b>verbo</b>	+	<b>problema identificado</b>	+	<b>para qué</b>
La pregunta que guiará el desafío de diseño		Acciones que orienten a mejorar la situación actual		Define claramente el problema o la oportunidad que se desea abordar		Aclarar el propósito

**Consejos para un buen "cómo podríamos"**

Cada vez que redacten un "cómo podríamos...?" revisen que cumpla con los siguientes requisitos. En caso de que no cumpla con todos, sigan probando diferentes formas de comunicarlos:

- Se identifica un problema u oportunidad:**  
Responde a una situación particular sobre la cual tenemos conocimiento. Se basa en hechos reales.
- Enfoque en el resultado deseado:**  
La declaración destaca el resultado o el objetivo que se desea lograr al abordar el problema
- Está escrito positivamente:**  
Usa verbos positivos (aumentar, mejorar, incentivar) en lugar de negativos (disminuir, eliminar, prevenir)
- Es amplio y permite una variedad de respuestas:**  
¿Cuántas posibles soluciones se les ocurren en base a su "cómo podríamos?"; debe ser amplio y dejar que la creatividad fluya

Etapa 2/Ficha 1

*Instrucciones para redacción 'cómo podríamos...'  
Archivo digital (2023)*

¿Cómo podríamos?

generar **Herramientas**  
verbo

para

que los jóvenes puedan abordar de forma positiva y mejorar la relación con su cuerpo

para poder expresar sus emociones de forma que mejore sus relaciones con su familia y amistades y su entorno.

Problema: jóvenes pasan por un tiempo de cambios físicos y emocionales y no tienen a quienes ir

Jóvenes no saben cómo expresarse (no tienen donde ni alguien con que hacerlo)

*Visualización de propuestas 'cómo podríamos'  
Escaneo (2023)*

## Cuarta sesión

### *Idear y diseñar*

La cuarta sesión tuvo lugar el día 13 de noviembre con 9 participantes. Debido a la poca asistencia durante la semana anterior, el primer paso de esta sesión consistió en que los participantes se pusieron al día y revisaron el contenido realizado la semana pasada.

Luego de esto, todos participaron en una sesión de lluvia de ideas para ampliar el espectro de posibles respuestas a los '¿cómo podríamos...?'.

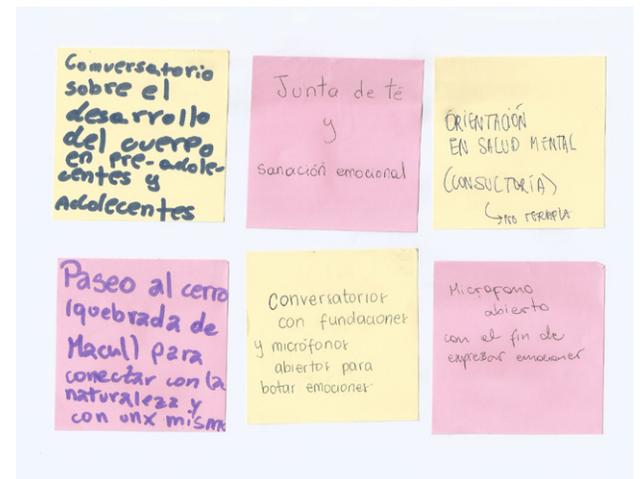
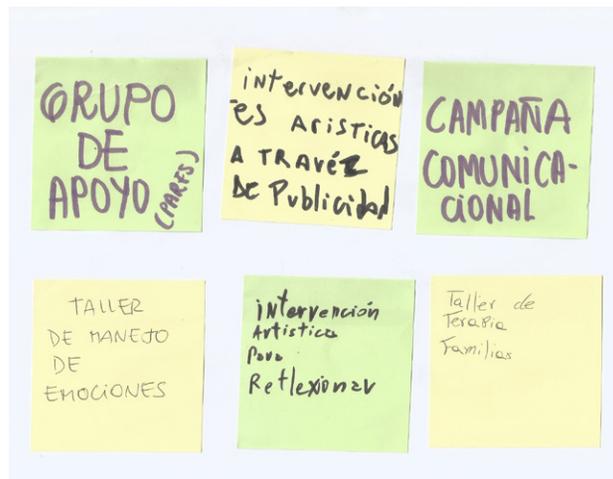
Una vez que se todos los participantes expusieron al menos 3 respuestas se pasó a una sistematización de estas, evaluando su impacto y viabilidad. Esto fue realizado utilizando una pizarra para mayor libertad en el manejo del espacio y poder realizar los cambios necesarios en cualquier momento.

Ya habiendo identificado las alternativas más efectivas para resolver los '¿cómo podríamos?...', se crearon diferentes matrices para organizarlas según su enfoque. La sesión finaliza con la creación de nuevos grupos de trabajo para atender a un enfoque en particular





Cuarta sesión  
Registro personal (2023)



Resultados lluvia de ideas  
Escaneo (2023)

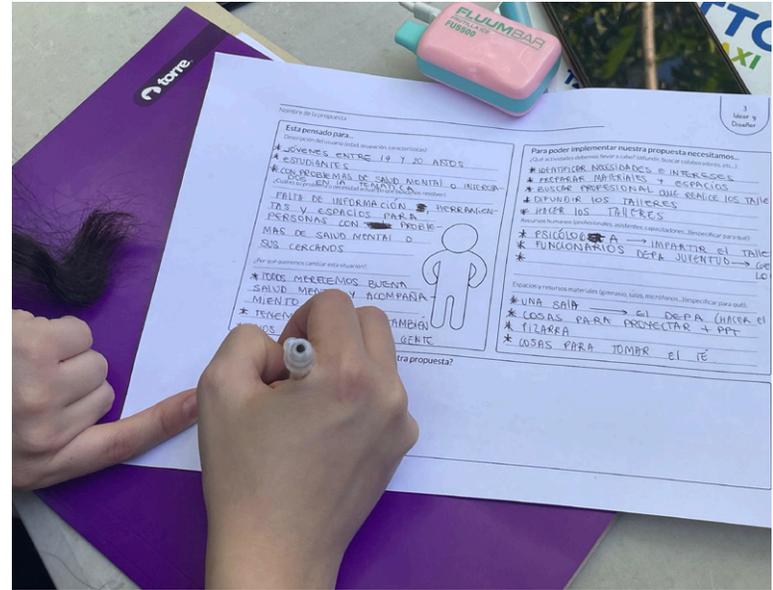
## Quinta sesión

### *Idear y diseñar + Compartir y escuchar*

La quinta sesión se desarrolló el 20 de noviembre con 10 participantes. La sesión inició con un espacio para compartir y comer a modo de cerrar el proceso e iniciar un diálogo para expresar las opiniones respecto al desarrollo del proyecto.

Se abrió espacio para que los nuevos grupos de trabajo se juntaran a hablar sobre sus evaluaciones respecto a las propuestas levantadas la semana anterior. Se aplicaron las fichas de 'ficha de servicio' para que plasmaran de forma ordenada y metódica los diferentes elementos de sus propuestas finales. Luego se realizaron los 'storyboards' de la propuesta, permitiendo ver elementos propios de la experiencia del usuario, sus emociones e interacciones con diferentes puntos de contacto necesarios.

La sesión finalizó con la puesta en común de las propuestas, con una breve presentación por parte de los participantes, mostrando la idea general, el usuario, qué beneficios trae la propuesta y finalmente la narración del viaje de usuario mediante el 'storyboard'.



Quinta sesión  
Registro personal (2023)



Quinta sesión  
Registro personal (2023)

3  
Idear y  
Diseñar

Taller de la exploración de emociones mediante medios literarios e ilustrativos.

Nombre de la propuesta

**Esta pensado para...** (14 - 15 años)

Descripción del usuario (edad, ocupación, características):

estudiante con dificultades de expresión y explorar sus emociones en comunidad.

¿Cuál es su problema o necesidad actual? (lo que buscamos resolver):

poder expresarse ante un grupo y encontrar herramientas para mejorar su entendimiento de emociones.

¿Por qué queremos cambiar esta situación?:

porque mejoraría su habilidad para comunicarse con sus pares y así crear nuevos lazos.



**Para poder implementar nuestra propuesta necesitamos...**

¿Qué actividades debemos llevar a cabo? (difundir, buscar colaboradores, etc.):

taller donde expresen sus emociones a través de la escritura e ilustración, finalizando con una microsesión abierta para fomentar la expresión oral.

Recursos humanos (profesionales, asistentes, capacitadores... Especificar para qué):

mediadores expertos en salud mental y experiencia artística.

Espacios y recursos materiales (gimnasio, salas, micrófonos... Especificar para qué):

un espacio neutro y seguro para poder salir de sí mismo de forma segura.

Taller de la exploración de emociones mediante medios literarios e ilustrativos con micrófono.

¿Qué otras cosas son importantes para nuestra propuesta?:

- \* Tener los implementos y profesionales de calidad
- \* **DIFUSIÓN** → por páginas de Instagram.
- \* Comunidad.

3  
Idear y  
Diseñar

CICLO DE TALLERES: "HABÍEMOS DE SALUD MENTAL"

Nombre de la propuesta PARA JUVENTUDES.

**Esta pensado para...**

Descripción del usuario (edad, ocupación, características):

\* JÓVENES ENTRE 14 Y 20 AÑOS

\* ESTUDIANTES

\* CON PROBLEMAS DE SALUD MENTAL O INTERÉS EN LA TEMÁTICA

FALTA DE INFORMACIÓN, HERRAMIENTAS Y ESPACIOS PARA PERSONAS CON PROBLEMAS DE SALUD MENTAL O SUS CERCAOS

¿Por qué queremos cambiar esta situación?:

\* TODOS MERECEMOS BUENA SALUD MENTAL Y ACOMPAÑAMIENTO

\* TENEMOS PROBLEMAS TAMBIÉN

\* NOS PREOCUPAMOS DE LA GENTE



**Para poder implementar nuestra propuesta necesitamos...**

¿Qué actividades debemos llevar a cabo? (difundir, buscar colaboradores, etc.):

\* IDENTIFICAR NECESIDADES E INTERESES

\* PREPARAR MATERIALES Y ESPACIOS

\* BUSCAR PROFESIONAL QUE REALICE LOS TALLERES

\* DIFUNDIR LOS TALLERES

\* HACER LOS TALLERES

Recursos humanos (profesionales, asistentes, capacitadores... Especificar para qué):

\* PSICÓLOGA → IMPARTIR EL TALLER

\* FUNCIONARIOS DE LA JUVENTUD → GESTIONES LOGÍSTICAS

Espacios y recursos materiales (gimnasio, salas, micrófonos... Especificar para qué):

\* UNA SALA → EL DEPA (HACER EL TALLER)

\* COSAS PARA PROMOVER + PPT

\* PIZARRA

\* COSAS PARA TOMAR EL TÉ

¿Qué otras cosas son importantes para nuestra propuesta?:

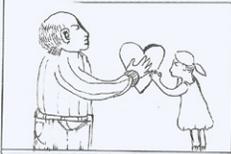
- \* HACER BUENA PROMOCIÓN
- \* LA PARTICIPACIÓN
- \* GENERAR UN ESPACIO DE CONFIANZA
- \* COMIDA → GENERAR COMUNIDAD
- \* GENERAR ESPACIO DE RECREACIÓN (NO SOLO CLASES)
- \* QUE SEAN INCLUSIVOS CON LA NEURODIVERGENCIA

Fichas de propuesta  
Escaneo (2023)

Grupo: \_\_\_\_\_

2  
Problematizar  
y Definir

II. Realicen un storyboard en el que se visualice la experiencia del usuario. Incorporen pensamientos, sentimientos y acciones relevantes para destacar las interacciones críticas. Pueden incluir diálogo, otros personajes y debe situarse en un contexto claro para comprender plenamente la experiencia del usuario.

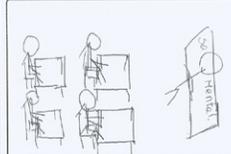
		
Dinámica para comprar tickets y entablar pequeños debates de confianza.	explicar con "pequeños" de manera creativa una pregunta incómoda o interacción con alguna emoción predominante	explicar como se sienten los integrantes y como se sienten y que emociones se dan más mientras se realizan actividades
		
CONVERSAR cómo se puede llegar a más público estáto para la exposición del taller con mira fero abierto	entrecambiar de ideas y de emociones compartiendo colaborativamente con el grupo	elaborar una muestra final para del taller con un inicio abierto permitiendo que gente externa al taller

E2/F2

Grupo: \_\_\_\_\_

2  
Problematizar  
y Definir

II. Realicen un storyboard en el que se visualice la experiencia del usuario. Incorporen pensamientos, sentimientos y acciones relevantes para destacar las interacciones críticas. Pueden incluir diálogo, otros personajes y debe situarse en un contexto claro para comprender plenamente la experiencia del usuario.

		
<b>PROBLEMA : JÓVENES / PROBLEMAS EN SALUD MENTAL</b>	Tiene problemas para comunicarse y expresar sus problemas	No sabe como manejar sus problemas y ella no sabe como ayudar
		
En su colegio, encuentran la solución...	Van al taller conociendo gente nueva	Ahora todos comprenden y expresan lo que sienten, valdándose y apoyándose entre sí. P

E2/F2

Fichas Storyboard Viaje de usuario  
Escaneo (2023)

**Consejos para crear el "viaje del usuario" para nuestra propuesta**  
 Un "viaje de usuario" es una forma de visualizar cómo nuestro usuario se relaciona con el servicio/producto/actividad que proponemos. Considera desde el momento previo a que se entere o conozca esta propuesta, hasta el momento posterior a experimentar.

- Piensen en el "antes", "durante" y "después"**  
Dividir la línea de tiempo en estas tres categorías ayuda a saber qué se necesita en cada etapa
- Hacerse cargo del momento "previo"**  
¿Cómo se entera del usuario de nuestra propuesta? ¿lo tienen que invitar? ¿necesita hacer algo antes de ir?
- Incluye emociones**  
Pueden agregar un emoji o escribir cómo se siente en las diferentes etapas (todas las emociones son válidas, no solo las positivas)
- Es amplio y permite una variedad de respuestas:**  
¿Cuántas posibles soluciones se les ocurren en base a su "cómo podríamos?"; debe ser amplio y dejar que la creatividad fluya
- La primera interacción**  
Retrata cómo es la primera interacción ¿con quién habla? ¿qué cosas le esperan? ¿qué hace? ¿cómo es el espacio?
- Incluye emociones**  
Pueden agregar un emoji o escribir cómo se siente en las diferentes etapas (todas las emociones son válidas, no solo las positivas)
- Complementa imagen y texto**  
Además de dibujar, escribe qué cosas ocurren ¿quiénes están en escena? ¿qué cosas no puedo mostrar con dibujos?
- Muestran el valor que su propuesta tiene para el usuario**  
Hagan visible el impacto positivo que tiene su propuesta para el usuario, muestren cómo hace que se sienta mejor

12 exponer con "pe porzando" de manera creativa una pequeña historia e ilustración con alguna emoción predominante

13 exponer entre dos integrantes cómo se sintieron y qué emoción predominó mientras se realizó el "pe porzando"

14 conversar cómo se puede llegar a más público de el rango anterior para la exposición del taller con m.m. abierto

**Consejos para crear el "viaje del usuario" para nuestra propuesta**  
 Un "viaje de usuario" es una forma de visualizar cómo nuestro usuario se relaciona con el servicio/producto/actividad que proponemos. Considera desde el momento previo a que se entere o conozca esta propuesta, hasta el momento posterior a experimentar.

- Piensen en el "antes", "durante" y "después"**  
Dividir la línea de tiempo en estas tres categorías ayuda a saber qué se necesita en cada etapa
- Hacerse cargo del momento "previo"**  
¿Cómo se entera del usuario de nuestra propuesta? ¿lo tienen que invitar? ¿necesita hacer algo antes de ir?
- Incluye emociones**  
Pueden agregar un emoji o escribir cómo se siente en las diferentes etapas (todas las emociones son válidas, no solo las positivas)
- Es amplio y permite una variedad de respuestas:**  
¿Cuántas posibles soluciones se les ocurren en base a su "cómo podríamos?"; debe ser amplio y dejar que la creatividad fluya
- La primera interacción**  
Retrata cómo es la primera interacción ¿con quién habla? ¿qué cosas le esperan? ¿qué hace? ¿cómo es el espacio?
- Incluye emociones**  
Pueden agregar un emoji o escribir cómo se siente en las diferentes etapas (todas las emociones son válidas, no solo las positivas)
- Complementa imagen y texto**  
Además de dibujar, escribe qué cosas ocurren ¿quiénes están en escena? ¿qué cosas no puedo mostrar con dibujos?
- Muestran el valor que su propuesta tiene para el usuario**  
Hagan visible el impacto positivo que tiene su propuesta para el usuario, muestren cómo hace que se sienta mejor

Anotaciones en los consejos para el viaje de usuario  
 Escaneo (2023)

## Conclusiones implementación

La implementación en el Departamento de la Juventud fue una experiencia única y llena de aprendizajes. El trabajo con los jóvenes resultó sumamente gratificante, no solo por su interés y disposición hacia el proyecto, sino también por la valiosa oportunidad de conocerlos.

Tras completar todas las sesiones del taller, se llevó a cabo la recopilación de resultados para la elaboración de un informe final destinado al Departamento de la Juventud. El proyecto generó un notable interés tanto en la convocatoria como en los resultados obtenidos, lo que motivó una exploración más detallada de los aspectos técnicos de la implementación.

Concluida esta fase, se abrió un espacio para una investigación más profunda sobre el funcionamiento interno de la municipalidad. El propósito era comprender de qué manera podía insertarse el servicio y la metodología en un nivel más amplio, considerando la dinámica y los procesos institucionales existentes.



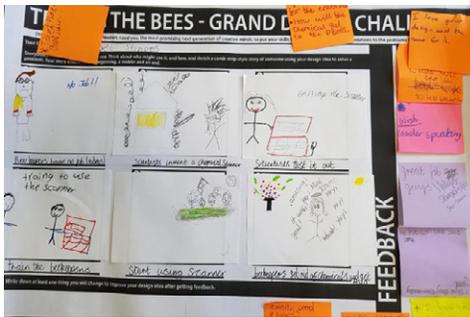
*Fotografía en el Departamento de la Juventud  
Registro personal (2023)*

## Propuesta

# Atributos y referentes

## 1. Accesible

Se busca que la propuesta sea aplicable en el contexto municipal, por lo que las herramientas deben ser sencillas en su producción, cuidando que estas puedan ser aplicadas por un funcionario que no necesariamente se maneja en diseño.



### Telling the bees

Proyecto que acerca a escolares pensamiento de diseño y construcción de escenarios futuros con recursos simples y actividades que siguen las lógicas trabajadas durante clases.

## 2. Participativo

Las dinámicas que se den durante el desarrollo de la propuesta deben impulsar el trabajo colaborativo entre los participantes para así llegar a propuestas finales que respondan a las necesidades del grupo



### Quiero mi barrio

Programa del MINVU que busca mejorar la calidad de vida de vecinos a través de un proceso participativo, colaborativo e inclusivo entre instituciones y comunidad, con el fin de ejecutar soluciones efectivas y coherentes.

## 3. Empoderador

Los resultados generados a partir de la propuesta deben responder a la visión de los participantes. Las herramientas deben permitirles expresarse con libertad para que sean ellos quienes generen cambio en sus comunidades.



### Los Creadores

Programa y concurso en el que escolares desarrollan un proyecto tecnológico con impacto social en su contexto. Cuentan con sesiones de acompañamiento y clases. Quienes ganan optan a desarrollar e implementar su propuesta.

# JIVI

Jovi es un servicio y una metodología participativa que se integra en el entorno municipal, colocando a los jóvenes en el papel central en la creación de nuevas ideas para mejorar la calidad de vida en su comunidad. Busca ser un apoyo para las municipalidades en el desafío de involucrar activa y eficazmente a los jóvenes vecinos en la formulación de propuestas.

Su enfoque está en potenciar la creatividad, el pensamiento crítico, la colaboración y la proactividad de los jóvenes. A través de un programa diseñado específicamente para ellos, se les facilitan las herramientas necesarias para que expresen sus ideas y contribuyan al desarrollo de la comunidad.

Se ofrece también el acompañamiento necesario para que los funcionarios municipales puedan postular las propuestas levantadas a diversos fondos concursables, permitiéndoles convertir las visiones de los jóvenes en realidades tangibles. De esta manera, se posiciona a los jóvenes como actores protagonistas activos en el desarrollo de comunidades más prósperas.

## Efectos de Jovi en los usuarios

### Municipalidad

#### 1. *Aporte social*

Genera instancias que aportan al tejido social, potenciando el bienestar de los jóvenes vecinos

#### 2. *Información*

Obtiene información nueva y relevante sobre un usuario que usualmente no es escuchado

#### 3. *Propuestas*

Recibe propuestas de servicios que vienen desde las bases y responden a problemas reales de los usuarios

#### 4. *Pioneros*

Se posicionan como pioneros en la inclusión de jóvenes en la configuración del servicio municipal

### Jóvenes

#### 1. *Espacio social*

Participan de forma colaborativa con vecinos de su rango etario, conocen personas nuevas y tienen nuevas experiencias

#### 2. *Habilidades*

Desarrollan habilidades como el pensamiento crítico, pensamiento de diseño, y trabajo colaborativo

#### 3. *Propuestas*

Desarrollan propuestas para servicios que atiendan a sus necesidades y problemáticas reales

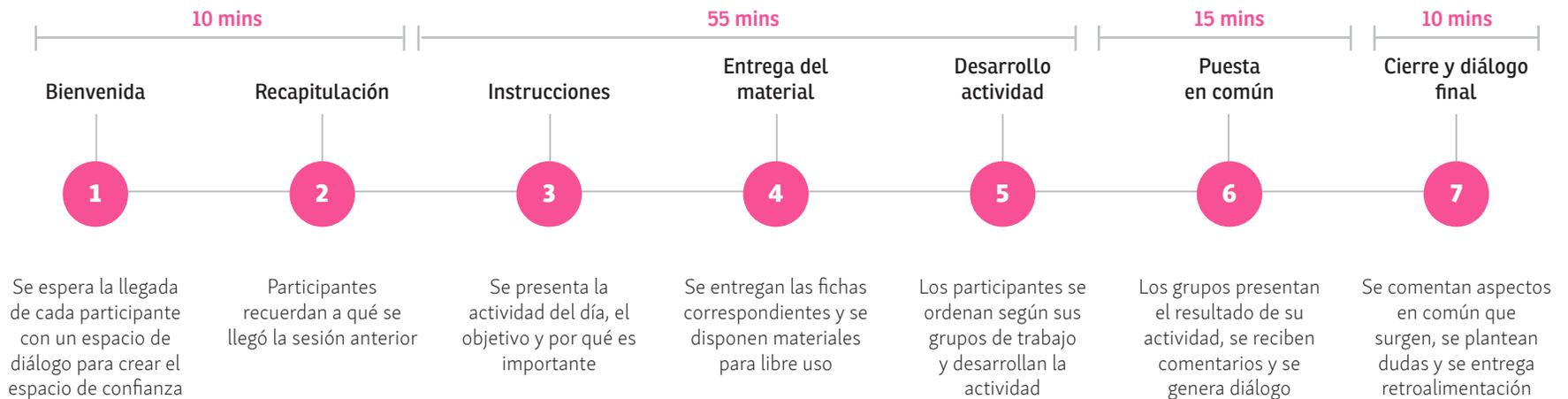
#### 4. *Empoderador*

Generan cambios reales, lo que les impulsa como partícipes activos dentro de sus comunidades

# Propuesta

## Visualización final etapas

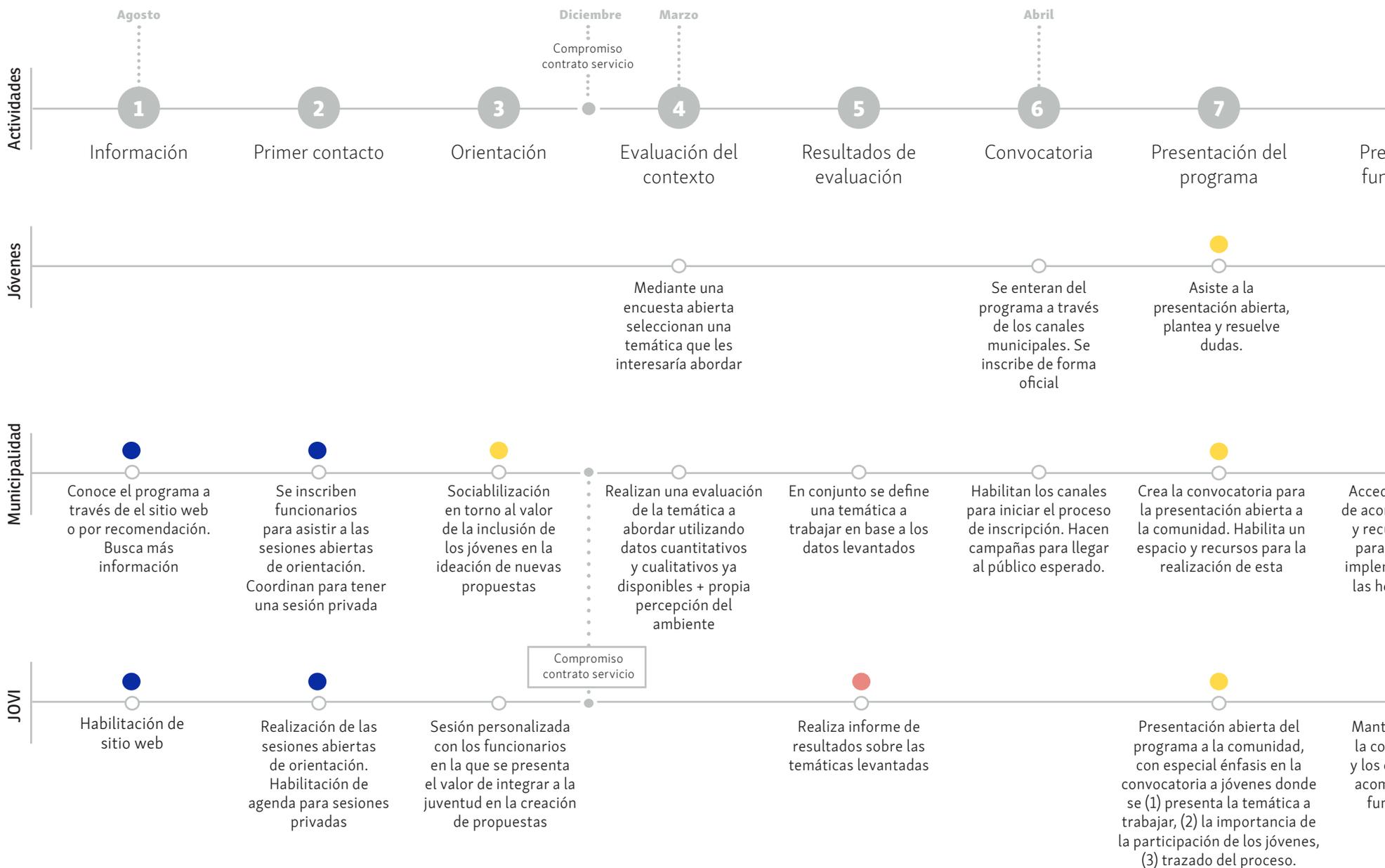
Cada sesión tiene un set de herramientas y un objetivo distinto. Aún así, todas cumplen con una estructura interna, aportando un orden para que el facilitador maneje los tiempos y expectativas, terminando por establecer un sentido de seguridad y estabilidad.



	1 sesión	1 sesión	2 sesiones	2 sesiones
	1.	2.	3.	4.
	<b>Comprender e investigar</b>	<b>Problematizar y definir</b>	<b>Idear y diseñar</b>	<b>Compartir y escuchar</b>
Descripción	Los participantes exploran su contexto a partir del recuento de experiencias y relatos personales. Se define un ámbito para la intervención	A partir del ámbito definido se sigue explorando de forma autoetnográfica y colaborativa. Se define un usuario y un problema/oportunidad a trabajar	Proceso iterativo en el cual se generan propuestas que respondan a los problemas u oportunidades identificados	Se elabora una propuesta formal la cual es compartida a la comunidad
Objetivo	Construir una primera definición personal y grupal sobre el contexto a trabajar, desarrollando un ámbito para la intervención	Definir un usuario específico con un problema/oportunidad para resolver que sea coherente con el contexto establecido previamente	Generar de forma grupal y colaborativa distintas propuestas creativas que respondan al problema/oportunidad y al usuario	Crear una propuesta final, con usuario y contexto definido, que sea comunicada de forma efectiva a la comunidad
Herramientas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapas de ecosistema autoetnográfico</li> <li>• Reconocimiento de situación autoetnográfico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perfil de usuario 3C</li> <li>• Mapa conceptual ecosistema</li> <li>• Enunciados “¿Cómo podríamos...?”</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enunciados “¿Cómo podríamos...?”</li> <li>• Pauta lluvia de ideas</li> <li>• Matrix evaluación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ficha de servicio</li> <li>• Storyboard</li> <li>• Presentación</li> </ul>
Acts. Facilitador	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Introducir el programa</li> <li>• Generar conversación en torno a la temática</li> <li>• Conformar grupos de trabajo</li> <li>• Entregar material</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bienvenida y actividad de introducción</li> <li>• Entregar material</li> <li>• Generar y cuidar espacio de conversación y respeto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bienvenida y actividad de introducción</li> <li>• Entrega de material</li> <li>• Generar y cuidar espacio de conversación y respeto</li> <li>• Conformación de nuevos grupos en base a temáticas [opcional]</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bienvenida y actividad de cierre</li> <li>• Entrega material</li> <li>• Generar y cuidar espacio de conversación y respeto</li> </ul>

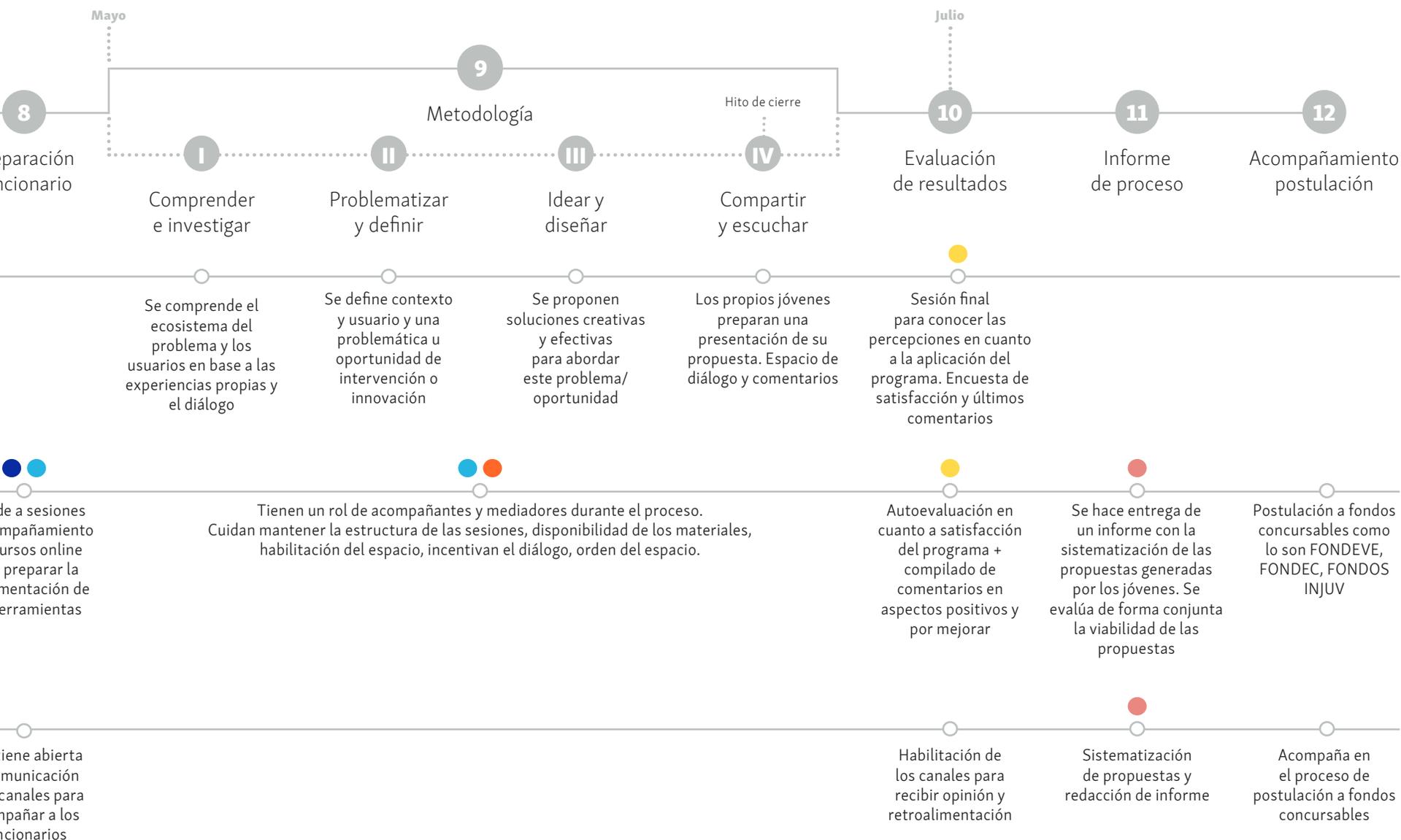
## PRESENTACIÓN

## PREPARACIÓN



## IMPLEMENTACIÓN

## ESCALAR



### Simbología Puntos de Contacto

- Sitio web JOVI
- Informe
- Sesiones presenciales
- Guía facilitador
- Fichas actividades

## Propuesta

### *Identidad visual*

A través del nombre y la paleta de colores se buscó generar cercanía con el usuario joven, manteniendo la seriedad necesaria para la implementación con las municipalidades como clientes.

Los íconos fueron utilizados para la identificación de las etapas de la metodología, así como para distinguir entre actividades individuales o grupales.

Estos también se utilizan para la creación de motivos y están presentes en los puntos de contacto, construyendo así la identidad de marca.

# Jovi

#e82e38



#ffd62e



#4dbdf0

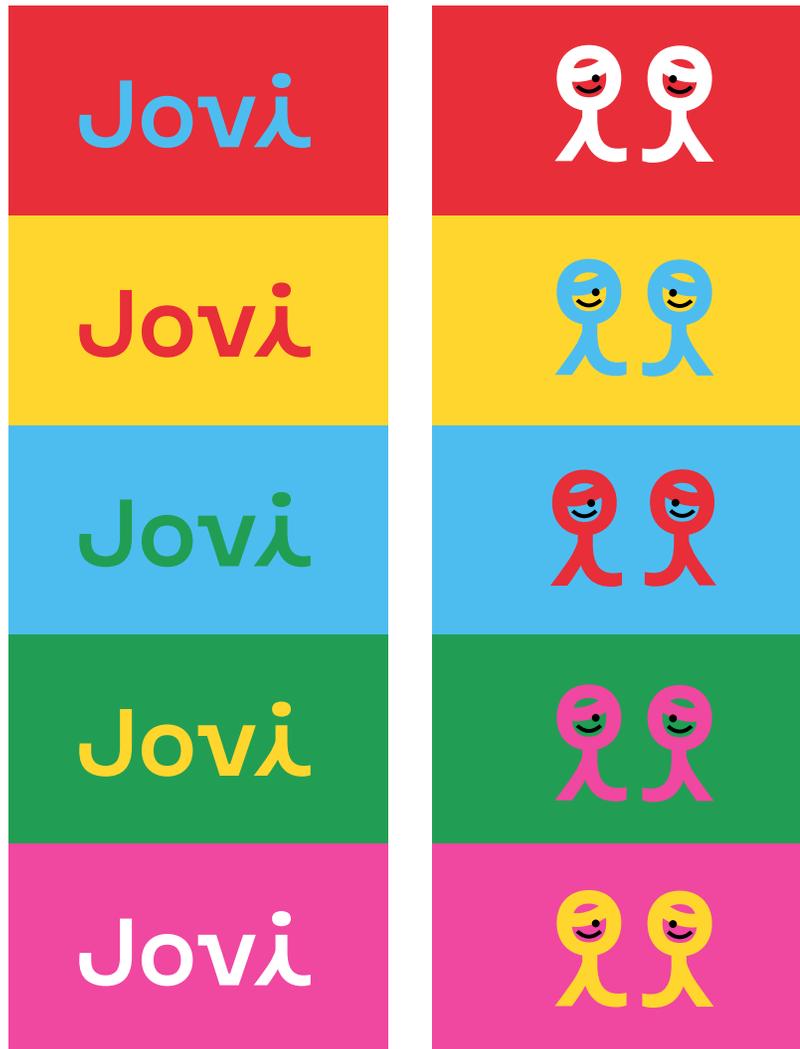


#219e54



#e82e38

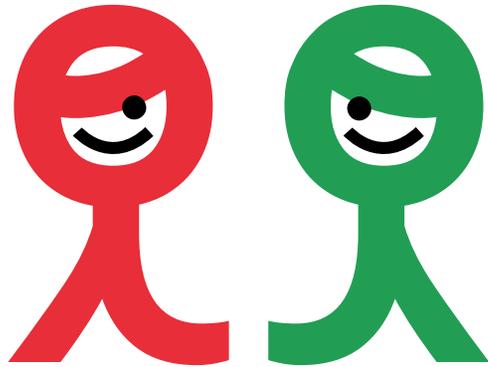




Marca con aplicación de color



Íconos para las etapas, se buscó mantener una línea curva, siendo el elemento divertido, y jugar con elementos como el ojo, las cadenas, y el lapiz haciendo alusión a los diferentes procesos



Se pueden utilizar estos íconos para reconocer a Jovi y para identificar si las actividades son individuales o en equipo

## **Estrategia de Implementación**

### *Cómo llegar a las municipalidades*

Para la implementación del servicio es necesario llegar a las municipalidades durante los meses clave de agosto a diciembre. Esto porque durante este tiempo se desarrolla y propone el presupuesto para el año próximo, siendo esta la oportunidad para llegar a funcionarios interesados en la propuesta, quienes pueden incluirla en su gasto presupuestado.

Más allá de eso, la principal tarea para poder insertarse en este ecosistema es mostrar la propuesta de valor. Debido a esto, resulta estratégico entrar desde las divisiones más pequeñas, como lo son los Departamentos o las Mesas, y desde ahí construir confianza para poder llegar a actuar a un nivel más general.

# Modelo de negocios

<p><b>ASOCIACIONES CLAVE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· INJUV</li> <li>· Empresas con compromiso social</li> <li>· Juntas de vecinos</li> </ul>	<p><b>ACTIVIDADES CLAVE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Difusión de la propuesta a través de canales estratégico</li> <li>· Capacitación de facilitadores</li> <li>· Acompañamiento a quienes implementen el servicio</li> <li>· Diseño del material y su distribución efectiva</li> <li>· Recepción de feedback e implementación de mejoras</li> </ul>	<p><b>PROPUESTA DE VALOR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Posicionarse como una municipalidad preocupada por los problemas/ necesidades de los jóvenes, teniendo un mejor alcance con este segmento</li> <li>· Comunidad más unida y motivada con relaciones más horizontales entre ciudadanía y gobierno local</li> </ul>	<p><b>RELACIONES CON CLIENTES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Relación cercana con los implementadores</li> <li>· Capacitación, entrega material, seguimiento y apoyo, recepción feedback.</li> </ul>	<p><b>SEGMENTACIÓN CLIENTES</b></p> <p>Clientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Municipios u organizaciones locales que busquen mejorar sus servicios y relación con el segmento de población joven a través de incluirles en procesos participativos</li> </ul> <p>Usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Facilitador municipal</li> <li>· Jóvenes participantes</li> </ul>
<p><b>RECURSOS CLAVE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Equipo profesional que pueda capacitar</li> <li>· Insumos para la fabricación de material</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>· Obtener información de primera fuente sobre las percepciones de los jóvenes, las necesidades y problemas que plantean.</li> <li>· Tener la posibilidad de implementar nuevos servicios y propuestas que vienen desde las bases</li> </ul>	<p><b>CANALES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Sitio Web</li> <li>· Redes Sociales</li> <li>· Comunicaciones INJUV</li> <li>· Eventos relacionados a innovación social y participación ciudadana</li> <li>· Redes internas</li> </ul>	
<p><b>ESTRUCTURA DE COSTOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Creación del material</li> <li>· Distribución de material</li> <li>· Contratación personal</li> <li>· Mantención sitio web</li> <li>· Actividades de difusión</li> <li>· Transporte personal</li> </ul>		<p><b>FLUJO DE INGRESOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Pagos por el servicio</li> <li>· Donaciones empresas compromiso social</li> <li>· Adjudicaciones de fondos concursables</li> </ul>		

## Conclusiones

El proceso de desarrollo e implementación de la metodología probó ser un desafío. Desde el diseño de la misma, hasta la creación de cada una de las herramientas utilizadas, el proceso fue completo y sirvió para vivir de primera mano lo que es el trabajo de un diseñador de Servicios.

La experiencia propia de trabajar en conjunto con una municipalidad y poder implementar la propuesta con usuarios reales fue un alivio y un regalo. El ver cómo los jóvenes participaban, proponían cosas, hablaban entre ellos y resolvían problemas fue una ganancia gigante, tanto desde el rol del diseñador, como desde la visión de una persona que siempre ha tenido fe en los jóvenes y que siempre ha querido verles incluidos más en la sociedad.

El proceso de Jovi implicó una seriedad desde la investigación hasta la implementación y evaluación final. El desarrollo de un proceso de diseño entero permitió ver la variedad de roles que debe adoptar un diseñador, especialmente cuando se trabaja principalmente de forma solitaria. Aún así, el proceso reveló también que rara vez el diseñador trabaja solo.

Desde el diseño de servicios, se ve que siempre hay que mantener contacto estrecho con las contrapartes. En este caso, mantener una relación estrecha con los funcionarios del Departamento de la Juventud no solo fue un paso necesario para desarrollar un buen proyecto, sino que fue el elemento que marcó la diferencia entre este proyecto exitoso, y uno que de no ser por ellos nunca hubiese visto la luz.

# Jov*i*

Una propuesta metodológica para la participación de jóvenes la creación de servicios para sus comunidades

Tesis presentada a la Escuela de Diseño de la Pontificia Universidad Católica de Chile para optar al título profesional de Diseñador.

Sofía Valentina Lira Santic  
Profesor guía: Catalina Hepp  
Profesor coguía: Gonzalo Morales

Diciembre 2023, Santiago, Chile