PASOS 1 Y 2 · 20 MIN

Ficha 1 · Mapa de procesos

Paso 1 · Anotad al menos 2 procesos estratégicos, 3 clave y 3 de soporte. Marcad con una estrella el que más tiempo o energía os consume. Paso 2 · Dibujad ese proceso abajo, paso a paso, y marcad en rojo dónde se atasca.

ENTIDAD _____

Necesidades de las personas →

Estratégicos

Marcan el rumbo

Ej.: planificación, alianzas, incidencia, financiación…

Clave

Cumplen la misión

Ej.: acogida, seguimiento de casos, actividades, voluntariado…

De soporte

Lo hacen posible

Ej.: justificación, contabilidad, personas, datos, archivo…

→ Resultados para las personas

PASO 2 · EL PROCESO ELEGIDO, PASO A PASO

Proceso: _____

Paso 1 ○	Paso 2 ○	Paso 3 ○	Paso 4 ○	Paso 5 ○	Paso 6 ○	Paso 7 ○	Paso 8 ○
Quién:	Quién:	Quién:	Quién:	Quién:	Quién:	Quién:	Quién:
Herramienta:	Herramienta:	Herramienta:	Herramienta:	Herramienta:	Herramienta:	Herramienta:	Herramienta:

Rellenad el círculo en rojo (o pegad un punto rojo) en los pasos con una señal: doble registro, esperas, dependencia de una persona, búsquedas, retrabajo, coordinación dispersa o tareas a mano.

Si no os caben los pasos, usad pos-its encima de las casillas.

PASO 3 · 10 MIN

Ficha 2 · Matriz esfuerzo-impacto

Convertid cada punto rojo en una oportunidad de mejora y colocadla en la matriz (un pos-it por oportunidad). El resto de la mesa pregunta: ¿a quién beneficia de verdad? Elegid una de la fila de arriba.

ENTIDAD

_____

alto

IMPACTO

Victorias rápidas

Mucho impacto, poco esfuerzo: empezar por aquí

Proyectos estratégicos

Mucho impacto, mucho esfuerzo: al laboratorio

Tareas de relleno

Poco impacto, poco esfuerzo: si sobra tiempo

Sumideros

Poco impacto, mucho esfuerzo: descartar

bajo

bajo — **ESFUERZO** — alto

Para valorar el IMPACTO

- ¿Cuánto tiempo libera?
- ¿Mejora la calidad de la atención?
- ¿A cuántas personas alcanza?
- ¿Nos acerca a la misión?

Para valorar el ESFUERZO

- Dinero y horas necesarias
- Competencias que hacen falta
- Resistencia al cambio

OPORTUNIDAD ELEGIDA

Pasa a la Ficha 3 como problema de partida.

Ficha 3 · Los 5 porqués

Partid de la oportunidad elegida y preguntad «¿por qué?» hasta llegar a una causa sobre la que vuestra entidad pueda actuar. No hace falta llegar exactamente a cinco.

ENTIDAD

PROBLEMA DE PARTIDA

¿Por qué? 1

¿Por qué? 2

¿Por qué? 3

¿Por qué? 4

¿Por qué? 5

CAUSA RAÍZ · sobre la que podemos actuar

Tres reglas

· No culpar a personas: buscad causas en cómo está diseñado el proceso.

· Apoyaos en hechos, no en suposiciones.

· Parad cuando la causa esté en manos de la entidad.

Ejemplo

Problema: muchas familias no acuden a la cita de seguimiento.

1 · Se olvidan de la cita.

2 · Solo reciben un papel el primer día.

3 · Recordar a mano lleva demasiado tiempo.

4 · Agenda en papel y teléfonos en otra hoja.

5 · Nunca se ha unificado la gestión de citas.

Ficha 4 · Tarjeta del reto

Con la causa raíz, escribid vuestro reto con la fórmula «¿Cómo podríamos…?». Revisadlo con los cinco criterios y pasad aquí la versión final. Esta tarjeta os acompaña durante todo Puerto Cero.

ENTIDAD

_____

CONSTRUID EL RETO PIEZA A PIEZA

¿Cómo podríamos…	para que…	…	teniendo en cuenta…
[acción]	**[quién]**	**[beneficio]**	**[limitación]**

NUESTRO RETO DE INNOVACIÓN

versión final

¿Cómo podríamos

Un buen reto es…

- ☐ **Concreto** — se entiende sin explicaciones
- ☐ **Propio** — depende de la entidad, no de terceros
- ☐ **Relevante** — conecta con la misión o libera tiempo
- ☐ **Abarcable** — se puede prototipar en el laboratorio
- ☐ **Abierto** — no trae ya la solución

Este reto viaja con vosotros

Traed esta tarjeta a la sesión 2:

Martes 20 de octubre · 10:00–12:00 h
Impact Hub Málaga · Sala Posidonia

Reto, solución, indicadores, campaña, hoja de ruta y prototipo.

Persona de contacto: _____