



CONTENIDO AUTOFORMATIVO

Bloque 3. Design Thinking, cocreación y prototipado

Apertura, seis unidades, caso integrado, síntesis, glosario, recursos y autocomprobación

DURACIÓN	VERSIÓN	FECHA
150 minutos	1.0	2 de agosto de 2026

FINALIDAD

Comprender necesidades, formular mejor el problema y representar soluciones que puedan contrastarse antes de su implantación completa.

Apertura del bloque

PREGUNTA GUÍA

¿Cómo podemos aprender de las personas afectadas y probar una mejora sin prometer ni desplegar prematuramente una solución?

Por qué este bloque puede resultarte útil

Un equipo puede ejecutar con agilidad y aun así construir la solución equivocada. Design Thinking aporta una forma de explorar necesidades, reformular el reto, generar alternativas y aprender mediante prototipos. En este curso se utiliza como un recorrido iterativo, no como una secuencia rígida ni como sustituto del análisis jurídico, técnico o de políticas públicas. El objetivo es reducir incertidumbre antes de comprometer recursos o alterar un servicio.

Qué aprenderás

- separar demandas, necesidades, barreras y soluciones propuestas;
- elegir métodos de indagación proporcionados, éticos e inclusivos;
- sintetizar un punto de vista y una pregunta de diseño;
- generar y seleccionar alternativas mediante criterios públicos;
- construir un prototipo de baja fidelidad y un plan de contraste;
- diseñar una cocreación con margen de influencia, devolución y herramientas responsables.

Recorrido y dedicación

Componente	Minutos	Resultado
Apertura y caso	8	Orientación y pregunta guía
B3.1 · Diseñar desde las necesidades y la experiencia	20	RP-B3-01 ayuda a mapear perfiles, momentos, necesidades, barreras, evidencia y supuestos. Sus resultados pasan a AP-04.
B3.2 · Empatizar con métodos proporcionados y éticos	20	RP-B3-01 incorpora pregunta de aprendizaje, fuentes, método, participantes, registro de hallazgos y limitaciones.
B3.3 · Definir el punto de vista y la pregunta de diseño	20	RP-B3-01 enlaza evidencia, punto de vista, pregunta de diseño, condicionantes y dudas pendientes. AP-04 recoge la versión seleccionada.
B3.4 · Generar y seleccionar ideas con criterios públicos	22	RP-B3-02 incluye banco de ideas, agrupación, ficha de conceptos, umbrales, matriz de criterios y registro de decisión.
B3.5 · Prototipar para aprender y preparar el contraste	25	RP-B3-03 integra hipótesis, alcance, representación, storyboard o flujo, escenario, tareas, participantes, registro y criterio de iteración. AP-04 incorpora su versión breve.

Componente	Minutos	Resultado
B3.6 · Cocreación y colaboración digital responsable	20	RP-B3-04 guía propósito, participantes, margen, agenda, devolución y selección funcional de herramientas. AP-04 registra el contraste mínimo del prototipo.
Caso integrado, síntesis, glosario y recursos	15	Decisión final y conexión con AP-04
TOTAL	150	Experiencia autoformativa completa

Caso conductor

CASO FICTICIO ELABORADO CON FINES DIDÁCTICOS

El Ayuntamiento de Valle Sereno, integrado en la Mancomunidad Sierra Abierta, quiere mejorar la solicitud de actividades culturales para asociaciones y personas mayores. El formulario es complejo, existen barreras digitales y se multiplican las consultas telefónicas. El equipo debe comprender experiencias diversas, formular el reto y representar una mejora antes de modificar sistemas, iniciar contratación o asumir compromisos de implantación.

Cómo trabajar el bloque

1. Lee cada unidad y observa cómo evoluciona el caso conductor.
2. Realiza las microaplicaciones como reflexión; no son entregas independientes.
3. Utiliza RP-B3-01 a RP-B3-04 solo cuando necesites apoyo; no añaden tiempo obligatorio.
4. Completa AP-04 al terminar. Reutilizarás sus resultados en los pasos 1, 4, 8, 9 y 11 de AF-01.
5. Si partes de un caso real, utiliza información ficticia, agregada o anonimizada y sigue las autorizaciones de tu entidad.

B3.1. Diseñar desde las necesidades y la experiencia

TIEMPO	TIPO	ACTIVIDAD
20 min	Nuclear	AP-04

PREGUNTA DE ENTRADA

¿Qué necesita realmente una persona para completar el servicio, más allá de la solución que solicita o de la que la organización imagina?

POR QUÉ IMPORTA

Una petición literal puede contener una solución prematura: «necesitamos una app» o «hay que digitalizar el formulario». El diseño centrado en las personas retrocede un paso para comprender qué intentan conseguir, en qué contexto, qué barreras encuentran y qué resultado público debe garantizarse. Así evita optimizar una interfaz que no resuelve el problema o trasladar la carga administrativa a quienes tienen menos recursos.

Qué aprenderás

- distinguir demanda, solución propuesta, necesidad y experiencia;
- identificar perfiles por comportamientos y contextos, sin estereotipos;
- representar momentos, barreras, apoyos y oportunidades de una experiencia.

1. De la demanda a la necesidad

La demanda expresa lo que alguien pide; la necesidad describe lo que debe poder conseguir. Si una asociación reclama un formulario más corto, la necesidad puede ser saber qué información es imprescindible, guardar el avance y presentar la solicitud sin desplazamientos repetidos. La solución -acortar el formulario- es una hipótesis que todavía debe comprobarse.

Una necesidad útil se formula desde el resultado y con lenguaje reconocible: «necesito comprender qué documentos debo aportar para presentar la solicitud a la primera». No debe esconder una tecnología ni una decisión ya tomada. También se conecta con el propósito público: acceso equitativo, seguridad jurídica, calidad del dato y uso proporcionado de recursos.

2. Perfiles basados en diferencias relevantes

Un perfil no es una caricatura demográfica. Agrupa patrones que cambian la experiencia: familiaridad con trámites, acceso a dispositivos, necesidad de apoyo, representación de una entidad, idioma, discapacidad o disponibilidad horaria. Una misma persona puede pertenecer a varios contextos y cambiar de comportamiento según el momento.

Conviene incluir tanto a quienes utilizan el servicio como a quienes lo prestan o apoyan: personal de registro, cultura, atención telefónica, asociaciones y redes comunitarias. Sus necesidades pueden entrar en tensión; el diseño debe hacerlas visibles sin suponer que todas tienen el mismo peso jurídico o decisorio.

3. El mapa breve de experiencia

El mapa ordena una secuencia real: conocer la convocatoria, comprobar requisitos, preparar documentos, presentar, subsanar y recibir respuesta. Para cada momento registra acción, necesidad, barrera, apoyo existente y oportunidad. No pretende documentarlo todo, sino señalar dónde conviene investigar o prototipar.

La evidencia puede proceder de consultas frecuentes, incidencias, analítica, observación o entrevistas autorizadas. Cada hallazgo debe distinguirse de una hipótesis. Si todavía no hay evidencia, se etiqueta como supuesto a comprobar.

CONCEPTO CLAVE

Necesidad de usuario: resultado que una persona debe alcanzar mediante el servicio, formulado desde su perspectiva y apoyado en evidencia, no una funcionalidad predeterminada.

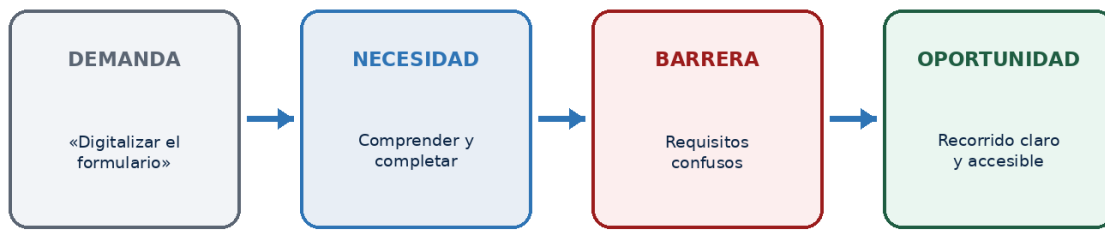
EN LA ADMINISTRACIÓN LOCAL

El diseño centrado en las personas complementa las obligaciones, competencias y garantías del servicio. No convierte cualquier preferencia en un derecho ni permite ignorar requisitos legales.

EJEMPLO LOCAL

Caso ficticio. En el municipio de Valle Sereno, integrado en Sierra Abierta, una asociación pide «digitalizarlo todo». El equipo identifica tres necesidades distintas: saber qué es obligatorio, recibir apoyo sin desplazarse y conservar una confirmación válida. La oportunidad ya no es solo crear un formulario, sino diseñar un recorrido comprensible y accesible por varios canales.

VIS-B3.1-01



Separar lo pedido de lo que debe conseguirse

De la demanda a una oportunidad basada en necesidades.

PRUÉBALO EN TU CONTEXTO

Toma una demanda de tu entorno -por ejemplo, «necesitamos una app»- y completa: la persona intenta..., porque..., pero encuentra... La solución propuesta supone que...

ATENCIÓN

No atribuyas capacidades, emociones o comportamientos a una persona por su edad, género, origen o discapacidad. Describe diferencias relevantes y comprobables.

HERRAMIENTA

RP-B3-01 ayuda a mapear perfiles, momentos, necesidades, barreras, evidencia y supuestos. Sus resultados pasan a AP-04.

En pocas palabras

- La demanda no equivale a la necesidad.
- Los perfiles se basan en comportamientos y contextos relevantes.
- La experiencia incluye todos los canales y apoyos.
- La evidencia y los supuestos deben quedar separados.

Autocomprobación

1. ¿Cuál está formulada como necesidad?

- A. Necesito una aplicación móvil
- B. Necesito saber qué documentos son obligatorios antes de empezar
- C. Necesito que el ayuntamiento compre software

RESPUESTA Y RETROALIMENTACIÓN

La segunda. Expresa un resultado que debe poder alcanzarse sin imponer una solución tecnológica.

2. ¿Qué caracteriza a un perfil útil?

- A. Se basa en diferencias relevantes para la experiencia
- B. Representa a todas las personas de una edad
- C. Incluye el mayor número de datos personales

RESPUESTA Y RETROALIMENTACIÓN

Se basa en diferencias relevantes. Los perfiles orientan el diseño sin estereotipar ni recopilar información innecesaria.

SIGUIENTE PASO

La siguiente unidad elegirá métodos proporcionados para transformar supuestos en hallazgos, respetando a las personas y la información.

Fuentes utilizadas

- Design Council (Recurso vigente consultado en 2026). Framework for Innovation. [Abrir fuente oficial](#)
- GOV.UK Service Manual (2016; actualización 2017). Learning about users and their needs. [Abrir fuente oficial](#)
- GOV.UK Service Manual (2016). User research for government services: an introduction. [Abrir fuente oficial](#)
- W3C Web Accessibility Initiative (Actualización de julio de 2025). Understanding WCAG 2.2. [Abrir fuente oficial](#)

B3.2. Empatizar con métodos proporcionados y éticos

TIEMPO	TIPO	ACTIVIDAD
20 min	Nuclear	AP-04

PREGUNTA DE ENTRADA

¿Qué método mínimo permite responder a una duda concreta sin pedir más tiempo, datos o exposición de la necesaria?

POR QUÉ IMPORTA

Empatizar no significa imaginar cómo se siente otra persona. Significa acercarse a su experiencia mediante evidencia y reconocer los límites de lo observado. En una entidad local conviene comenzar por información ya disponible y seleccionar entrevistas, observación o recorridos solo cuando aporten un aprendizaje necesario y existan autorización, transparencia y garantías.

Qué aprenderás

- convertir supuestos en preguntas de investigación;
- elegir entre evidencia existente, entrevista, observación o recorrido;
- planificar participación, consentimiento, registro y análisis proporcionados.

1. Empezar por una pregunta de aprendizaje

Una indagación útil parte de una decisión pendiente: «¿en qué paso dejan de comprender los requisitos?» o «¿qué apoyo permite completar la solicitud sin que el personal la rellene por la persona?». Preguntas tan amplias como «¿qué quiere la ciudadanía?» generan información difícil de interpretar.

Antes de convocar a nadie, se revisan fuentes existentes: consultas telefónicas categorizadas, incidencias, analítica agregada, reclamaciones, informes previos y conocimiento del personal que atiende. Estas fuentes no sustituyen siempre el contacto directo, pero permiten afinar objetivos y evitar preguntas repetidas.

2. Elegir método y participantes

La entrevista breve ayuda a comprender decisiones, lenguaje y contexto; la observación muestra lo que ocurre durante una tarea; el recorrido reconstruye momentos y canales; y el contraste de un prototipo permite observar si una propuesta se entiende y se puede usar. El método se elige por la pregunta, no por moda.

Una muestra pequeña puede descubrir problemas, pero no representa estadísticamente a toda la población. Deben buscarse variaciones relevantes: asociaciones grandes y pequeñas, personas con apoyo y sin él, distintos niveles de competencia digital, personal que recibe solicitudes y quienes resuelven.

3. Ética, consentimiento y registro

Las personas deben conocer el propósito, qué se les pide, qué se registrará, cómo se usará y qué pueden esperar. La participación no debe confundirse con una garantía de que su propuesta será implantada. Las necesidades de accesibilidad y apoyo se preparan desde la convocatoria.

Se registra solo lo necesario. Si bastan notas anonimizadas, no se graba audio o vídeo. Las citas se desidentifican cuando proceda; el acceso, conservación y eliminación se acuerdan antes. Cualquier investigación real debe seguir las políticas, autorizaciones y responsabilidades de la entidad.

CONCEPTO CLAVE

Objetivo de investigación: aprendizaje concreto que el equipo necesita para tomar una decisión informada sobre el servicio o el prototipo.

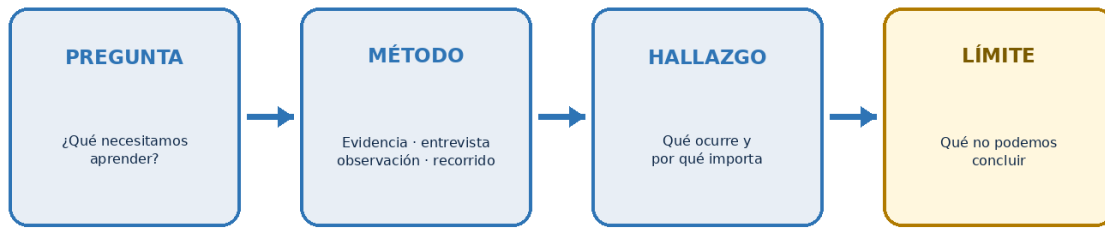
EN LA ADMINISTRACIÓN LOCAL

Revisar consultas o expedientes reales, observar atención o entrevistar a personas puede implicar datos personales, deberes de confidencialidad y autorizaciones específicas. La práctica del curso usa información ficticia o agregada.

EJEMPLO LOCAL

El equipo no entrevista sobre «la cultura digital de las personas mayores». Pregunta dónde se pierde la comprensión del trámite. Revisa 30 consultas categorizadas y realiza, si se autoriza, cuatro recorridos con perfiles diversos. Registra tareas, dudas y apoyos sin nombres ni circunstancias innecesarias.

VIS-B3.2-01



Método proporcionado · consentimiento · datos mínimos

Método, evidencia y limitación.

PRUÉBALO EN TU CONTEXTO

Elige una duda real. ¿Qué revisarías primero? ¿Qué método añadirías solo si esa evidencia no basta? Escribe también qué no podrías concluir.

ATENCIÓN

No conviertas una conversación informal en investigación encubierta ni reutilices datos para una finalidad distinta sin comprobar su legitimidad. No recopilas categorías sensibles por si acaso.

HERRAMIENTA

RP-B3-01 incorpora pregunta de aprendizaje, fuentes, método, participantes, registro de hallazgos y limitaciones.

En pocas palabras

- Empatizar exige evidencia, no imaginación benevolente.
- Cada ronda responde a una decisión pendiente.
- El método y la muestra limitan lo que puede concluirse.
- La minimización y la transparencia se diseñan antes de participar.

Autocomprobación

1. ¿Cuál es el mejor punto de partida?

- A. Grabar diez entrevistas
- B. Definir qué necesitamos aprender y revisar evidencia disponible
- C. Elegir una herramienta de videollamada

RESPUESTA Y RETROALIMENTACIÓN

Definir el aprendizaje y revisar evidencia. El método se selecciona después y debe ser proporcionado.

2. Cuatro entrevistas revelan una barrera repetida. ¿Qué puede afirmarse?

- A. Toda la población piensa igual
- B. Existe un hallazgo cualitativo que conviene contrastar
- C. La solución ya está validada

RESPUESTA Y RETROALIMENTACIÓN

Existe un hallazgo cualitativo. Es útil para diseñar y formular nuevas preguntas, pero no representa por sí solo a toda la población.

SIGUIENTE PASO

Con los hallazgos y sus límites, la siguiente unidad sintetizará un punto de vista y una pregunta que abra soluciones sin perder el foco.

Fuentes utilizadas

- GOV.UK Service Manual (2016). User research for government services: an introduction. [Abrir fuente oficial](#)
- GOV.UK Service Manual (2016). Plan a round of user research. [Abrir fuente oficial](#)
- Agencia Española de Protección de Datos (Actualización de enero de 2026). Protección de datos por defecto. [Abrir fuente oficial](#)
- W3C Web Accessibility Initiative (Actualización de julio de 2025). Understanding WCAG 2.2. [Abrir fuente oficial](#)

B3.3. Definir el punto de vista y la pregunta de diseño

TIEMPO	TIPO	ACTIVIDAD
20 min	Nuclear	AP-04

PREGUNTA DE ENTRADA

¿Cómo convertir observaciones dispersas en un reto concreto sin introducir la solución dentro de la pregunta?

POR QUÉ IMPORTA

Un buen proceso puede resolver el problema equivocado si la definición se apoya en un supuesto o en una solución ya elegida. El punto de vista sintetiza quién necesita qué, en qué contexto y por qué. La pregunta «¿Cómo podríamos...?» abre un espacio de diseño manejable y conserva criterios públicos y límites institucionales.

Qué aprenderás

- distinguir dato, observación, patrón, hallazgo e interpretación;
- redactar un punto de vista trazable a la evidencia;
- formular y comprobar una pregunta de diseño abierta, concreta y útil.

1. De la evidencia al hallazgo

Una observación describe lo ocurrido: cuatro personas llamaron para confirmar si debían aportar el mismo documento en dos apartados. Un patrón agrupa recurrencias. El hallazgo añade una interpretación útil: la estructura del formulario no permite distinguir requisitos generales y específicos. Debe conservarse el vínculo con la evidencia y su límite.

Las opiniones del equipo son hipótesis hasta contrastarlas. Una frase llamativa no compensa una base débil. Si varias fuentes no coinciden, la tensión forma parte de la definición y puede orientar una nueva ronda de aprendizaje.

2. Redactar el punto de vista

Una fórmula práctica es: [perfil o situación] necesita [resultado] porque [hallazgo o tensión]. Por ejemplo: «Quien representa por primera vez a una asociación pequeña necesita distinguir requisitos obligatorios y opcionales porque teme invalidar la solicitud y no sabe qué puede completar más tarde».

El punto de vista no pretende representar a todas las personas. Puede haber varios y entrar en tensión. También debe incluir al personal que presta el servicio cuando su capacidad, coordinación o comprensión condiciona el resultado.

3. Abrir una pregunta de diseño

La pregunta «¿Cómo podríamos...?» convierte el punto de vista en un espacio de exploración. Debe ser suficientemente abierta para producir alternativas y suficientemente concreta para orientar. «¿Cómo podríamos crear una app?» contiene una solución; «¿Cómo podríamos facilitar que una asociación comprenda y prepare los requisitos sin apoyo presencial repetido?» abre varios caminos.

Se comprueba con cinco criterios: se apoya en evidencia, nombra un resultado, evita una tecnología, delimita un contexto y respeta condicionantes no negociables. Si admite cualquier respuesta o una única respuesta, debe reformularse.

CONCEPTO CLAVE

Punto de vista: síntesis provisional que conecta un perfil o situación, una necesidad y un hallazgo relevante para orientar el diseño.

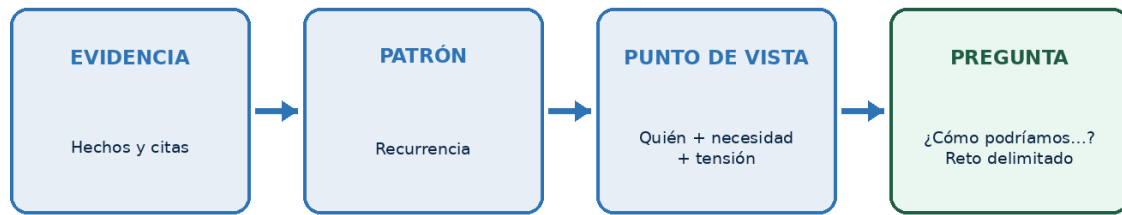
EN LA ADMINISTRACIÓN LOCAL

Los límites jurídicos, presupuestarios, competenciales, de seguridad y accesibilidad no se ocultan. Se expresan como condicionantes del reto, no como excusa para cerrar prematuramente la exploración.

EJEMPLO LOCAL

La definición inicial «digitalizar el formulario cultural» se sustituye por: «¿Cómo podríamos ayudar a asociaciones con capacidades diversas a comprender, preparar y confirmar su solicitud, manteniendo validez, accesibilidad y apoyo por varios canales?»

VIS-B3.3-01



Trazabilidad · resultado · contexto · condicionantes

Evidencia, síntesis y pregunta de diseño.

PRUÉBALO EN TU CONTEXTO

Reescribe una pregunta que contenga una solución. Después comprueba: ¿ nombra a quién, el resultado, el contexto y los límites sin decidir la respuesta?

ATENCIÓN

No presentes la pregunta como definitiva. Es una hipótesis de encuadre y puede cambiar cuando el prototipo o el contraste revelan una necesidad distinta.

HERRAMIENTA

RP-B3-01 enlaza evidencia, punto de vista, pregunta de diseño, condicionantes y dudas pendientes. AP-04 recoge la versión seleccionada.

En pocas palabras

- Un hallazgo conecta evidencia con una interpretación útil.
- El punto de vista es provisional y trazable.
- La pregunta abre alternativas sin perder el resultado.
- Los condicionantes públicos forman parte del reto.

Autocomprobación

1. ¿Qué pregunta abre mejor el diseño?

- A. ¿Cómo podríamos comprar una plataforma?
- B. ¿Cómo podríamos reducir las dudas al preparar la solicitud manteniendo varios canales?
- C. ¿Cómo podríamos hacer algo innovador?

RESPUESTA Y RETROALIMENTACIÓN

La segunda. Define un resultado y un contexto sin imponer una solución ni quedar indeterminada.

2. ¿Qué relación debe existir entre hallazgo y evidencia?

- A. Ninguna si el equipo tiene experiencia
- B. Una trazabilidad explícita y una limitación declarada
- C. Solo una cita literal

RESPUESTA Y RETROALIMENTACIÓN

Trazabilidad y límites. La experiencia del equipo orienta hipótesis, pero no sustituye la evidencia.

SIGUIENTE PASO

La pregunta ya permite divergir. La siguiente unidad generará alternativas y las seleccionará con criterios públicos explícitos.

Fuentes utilizadas

- Design Council (Recurso vigente consultado en 2026). Framework for Innovation. [Abrir fuente oficial](#)
- GOV.UK Service Manual (2016; actualización 2017). Learning about users and their needs. [Abrir fuente oficial](#)
- OCDE (2022). OECD Guidelines for Citizen Participation Processes. [Abrir fuente oficial](#)
- Comisión Europea (Edición vigente consultada en 2026). Better Regulation Toolbox. [Abrir fuente oficial](#)

B3.4. Generar y seleccionar ideas con criterios públicos

TIEMPO	TIPO	ACTIVIDAD
22 min	Nuclear	AP-04

PREGUNTA DE ENTRADA

¿Cómo evitar que la primera idea, la voz más influyente o una votación rápida decidan la solución?

POR QUÉ IMPORTA

Idear y decidir son operaciones distintas. Primero conviene ampliar alternativas; después agrupar, combinar y comparar. En el sector público la opción atractiva debe examinarse también por accesibilidad, equidad, legalidad, viabilidad, carga administrativa, seguridad, impacto y capacidad de prueba. La matriz apoya el juicio, pero no sustituye la decisión competente ni su motivación.

Qué aprenderás

- facilitar una divergencia breve e inclusiva;
- combinar ideas y convertirlas en conceptos comparables;
- seleccionar una hipótesis de solución mediante criterios públicos y riesgos.

1. Divergir antes de evaluar

Durante unos minutos se suspende el juicio y cada persona genera opciones de forma individual antes de compartir. Esta escritura silenciosa reduce el efecto de jerarquía y permite que participen voces menos rápidas. Se buscan variaciones, combinaciones y soluciones no digitales, no solo ideas espectaculares.

Técnicas sencillas: ocho variaciones en ocho minutos, cambiar de canal, eliminar un paso, añadir apoyo, anticipar información, diseñar para el perfil con mayor barrera o combinar dos ideas. La cantidad no garantiza calidad, pero evita aferrarse a la primera respuesta.

2. Agrupar y convertir ideas en conceptos

Las ideas semejantes se agrupan por mecanismo: simplificar, anticipar, acompañar, reutilizar información o facilitar confirmación. Un concepto explica para quién es, qué cambia, qué necesidad aborda y qué supuesto contiene. Así se comparan soluciones equivalentes y no eslóganes de distinto nivel.

La combinación suele ser más útil que la competición. Un formulario progresivo puede necesitar guía previa, guardado y alternativa asistida. Debe evitarse construir un paquete tan grande que ya no pueda prototiparse ni aprenderse por partes.

3. Seleccionar con criterios públicos

Se acuerdan criterios y umbrales antes de puntuar: valor público, cobertura de necesidad, accesibilidad y equidad, legalidad y derechos, viabilidad, esfuerzo, interoperabilidad, riesgos y capacidad de contraste. Algunos son condiciones mínimas, no valores compensables. Una opción ilegal no se vuelve válida por obtener alta puntuación en impacto.

La matriz hace visibles argumentos e incertidumbres. El resultado debe indicar qué concepto se prototipa, por qué, qué alternativas quedan en reserva y qué riesgo o supuesto se comprobará primero. La persona u órgano competente conserva la decisión formal.

CONCEPTO CLAVE

Criterio no compensable: condición mínima que una alternativa debe cumplir y que no puede neutralizarse con una puntuación alta en otros aspectos.

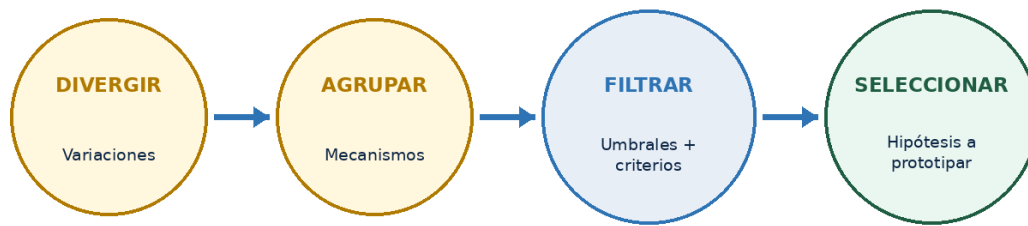
EN LA ADMINISTRACIÓN LOCAL

La ideación puede abrir posibilidades; la selección no autoriza gasto, contratación, cambio normativo ni implantación. Toda decisión posterior seguirá los procedimientos y competencias correspondientes.

EJEMPLO LOCAL

El equipo genera 18 ideas y las agrupa en cuatro conceptos: guía previa, formulario progresivo, cita asistida y revisión de requisitos. Descarta una opción que exige datos innecesarios. Selecciona prototipar un recorrido combinado porque aborda comprensión y acceso y puede representarse sin modificar aún el sistema.

VIS-B3.4-01



La matriz apoya; la competencia y la motivación permanecen

Divergir, agrupar y seleccionar.

PRUÉBALO EN TU CONTEXTO

Genera cinco variaciones sin evaluarlas. Después añade una alternativa no digital y una diseñada para el perfil con mayor barrera. Solo entonces aplica criterios.

ATENCIÓN

Una votación expresa preferencias de quienes participan; no garantiza representatividad, legalidad, equidad ni viabilidad y no reemplaza una decisión motivada.

HERRAMIENTA

RP-B3-02 incluye banco de ideas, agrupación, ficha de conceptos, umbrales, matriz de criterios y registro de decisión.

En pocas palabras

- Divergir y converger son momentos distintos.
- La escritura individual favorece una participación más equilibrada.
- Los conceptos permiten comparar alternativas equivalentes.
- Los umbrales y criterios hacen visible el razonamiento público.

Autocomprobación

1. ¿Cuándo conviene valorar las ideas?

- A. Mientras se generan
- B. Después de ampliar, agrupar y concretar alternativas
- C. Antes de escuchar a otras personas

RESPUESTA Y RETROALIMENTACIÓN

Después de divergir y agrupar. Evaluar demasiado pronto reduce la variedad y refuerza la primera idea.

2. Una opción incumple un requisito legal pero puntúa alto en impacto. ¿Qué procede?

- A. Promediar y seleccionarla
- B. Tratar el requisito como umbral no compensable
- C. Ocultar el riesgo en la matriz

RESPUESTA Y RETROALIMENTACIÓN

Tratarlo como condición mínima. Ciertos límites no pueden compensarse con otras puntuaciones.

SIGUIENTE PASO

La alternativa seleccionada sigue siendo una hipótesis. La siguiente unidad la convertirá en un prototipo barato y orientado a una pregunta de aprendizaje.

Fuentes utilizadas

- Design Council (Recurso vigente consultado en 2026). Framework for Innovation. [Abrir fuente oficial](#)
- Observatory of Public Sector Innovation (OCDE) (Recurso vigente consultado en 2026). Toolkit Navigator. [Abrir fuente oficial](#)
- OCDE (2022). OECD Guidelines for Citizen Participation Processes. [Abrir fuente oficial](#)
- Comisión Europea (Edición vigente consultada en 2026). Better Regulation Toolbox. [Abrir fuente oficial](#)

B3.5. Prototipar para aprender y preparar el contraste

TIEMPO	TIPO	ACTIVIDAD
25 min	Nuclear	AP-04

PREGUNTA DE ENTRADA

¿Cuál es la representación más barata y segura que permite responder a la siguiente duda antes de construir o implantar?

POR QUÉ IMPORTA

Un prototipo materializa una hipótesis para conversar y observar. Puede ser un boceto, un guion, una secuencia, un formulario en papel, un mapa de servicio o una simulación. Su fidelidad se elige por la pregunta. Si parece demasiado terminado, las personas corrigen detalles o creen que la decisión está tomada; si es demasiado abstracto, no permite realizar una tarea ni descubrir problemas.

Qué aprenderás

- formular hipótesis y preguntas de aprendizaje;
- elegir tipo y fidelidad de prototipo según riesgo y decisión;
- diseñar un escenario, tareas, registro y criterio de iteración.

1. Qué es y qué no es un prototipo

Un prototipo es una representación parcial y deliberadamente provisional. No demuestra que una solución sea viable, legal, segura o eficaz; permite aprender sobre un supuesto concreto. Debe rotularse como prueba, usar datos ficticios y mantenerse separado de los canales oficiales.

Puede representar una interfaz, pero también una conversación, un aviso, un procedimiento, una reunión, un espacio físico o la coordinación entre áreas. En servicios públicos, la experiencia suele combinar acciones visibles para la persona y procesos internos; por eso un guion o mapa de servicio puede ser más útil que una pantalla.

2. Elegir fidelidad y alcance

La baja fidelidad -papel, tarjetas, diapositivas o guion- sirve para estructura, secuencia y lenguaje. Una simulación permite ensayar roles y transferencias. Un prototipo interactivo se reserva para preguntas que requieren comportamiento más realista. Se incrementa fidelidad solo cuando el aprendizaje lo justifica.

El alcance debe ser una escena crítica: comprender requisitos, iniciar la solicitud, pedir apoyo o confirmar la entrega. No es necesario representar todo el servicio. La regla es prototipar el menor fragmento que permita decidir el siguiente paso.

3. Preparar un contraste que produzca evidencia

Se define una hipótesis, una pregunta y perfiles relevantes. Se plantea un escenario y una o dos tareas sin explicar cómo resolverlas. Durante el contraste se observa qué intenta hacer la persona, dónde duda, qué interpreta y qué apoyo necesita. Al final pueden preguntarse razones y expectativas.

El registro separa observación, cita, interpretación y decisión. Se acuerda de antemano qué señal conduciría a mantener, cambiar o abandonar la hipótesis. Pocas sesiones pueden descubrir problemas graves; no prueban representatividad ni impacto. Después se itera el prototipo y se documenta lo aprendido.

CONCEPTO CLAVE

Fidelidad: grado de detalle y realismo de un prototipo, elegido según la pregunta de aprendizaje y no como medida de avance del proyecto.

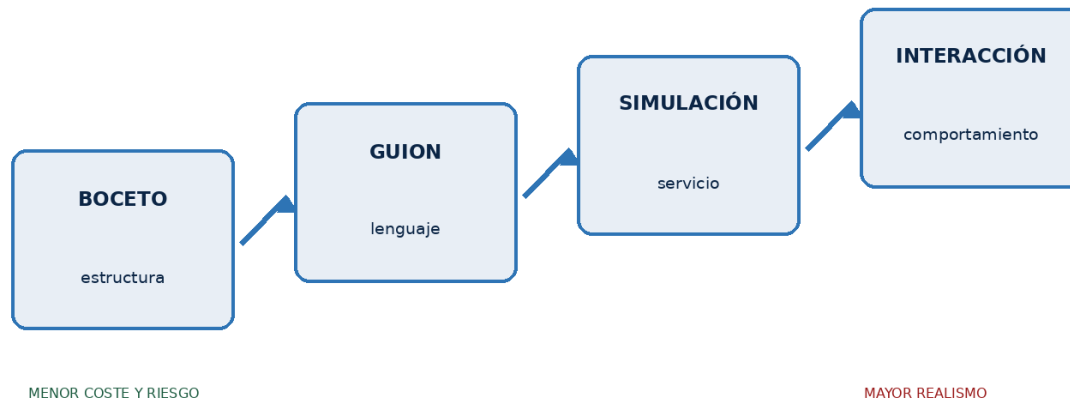
EN LA ADMINISTRACIÓN LOCAL

Un prototipo no sustituye validaciones jurídica, técnica, de seguridad, accesibilidad, contratación o protección de datos. Debe evitar apariencia oficial, datos reales y cualquier transacción efectiva.

EJEMPLO LOCAL

El equipo dibuja en papel la guía inicial y tres pasos del formulario. Una persona hace de sistema y cambia las hojas según las decisiones. El guion de apoyo telefónico se prueba junto al recorrido. La pregunta no es «¿te gusta?», sino «¿puedes identificar qué necesitas y qué puedes guardar para después?».

VIS-B3.5-01



Fidelidad según pregunta, coste y riesgo.

PRUÉBALO EN TU CONTEXTO

Escribe tu mayor duda y elige entre boceto, secuencia, guion, formulario, mapa de servicio o simulación. ¿Qué detalle puedes omitir sin impedir el aprendizaje?

ATENCIÓN

No preguntes solo si gusta. Diseña tareas observables. Protege el acceso a prototipos digitales para que nadie los confunda con servicios reales y no reutilices código de prueba como producción.

HERRAMIENTA

RP-B3-03 integra hipótesis, alcance, representación, storyboard o flujo, escenario, tareas, participantes, registro y criterio de iteración. AP-04 incorpora su versión breve.

En pocas palabras

- El prototipo responde a una pregunta, no exhibe una solución.
- La fidelidad se ajusta al riesgo y al aprendizaje.
- Un fragmento crítico puede ser suficiente.
- Contrastar es observar tareas y documentar decisiones.

Autocomprobación

1. ¿Qué prototipo conviene usar primero?

- A. El más realista disponible
- B. El mínimo que permita responder a la pregunta
- C. Un servicio en producción

RESPUESTA Y RETROALIMENTACIÓN

El mínimo útil. Menor coste y menor apariencia de cierre facilitan descartar y ajustar.

2. Cinco personas completan la tarea. ¿Qué demuestra?

- A. Que funcionará para toda la población
- B. Que hay una señal favorable en ese escenario y perfiles
- C. Que cumple todos los requisitos

RESPUESTA Y RETROALIMENTACIÓN

Una señal favorable limitada. Aún deben revisarse otros perfiles, accesibilidad, viabilidad, legalidad, seguridad e impacto.

SIGUIENTE PASO

El prototipo ya permite convocar una colaboración con propósito. La última unidad diseñará participación, devolución y herramientas responsables.

Fuentes utilizadas

- Design Council (Recurso vigente consultado en 2026). Framework for Innovation. [Abrir fuente oficial](#)
- GOV.UK Service Manual (2016). Plan a round of user research. [Abrir fuente oficial](#)
- GOV.UK Service Manual (2016). Making prototypes. [Abrir fuente oficial](#)
- Agencia Española de Protección de Datos (Actualización de enero de 2026). Protección de datos por defecto. [Abrir fuente oficial](#)
- W3C Web Accessibility Initiative (Actualización de julio de 2025). Understanding WCAG 2.2. [Abrir fuente oficial](#)

B3.6. Cocreación y colaboración digital responsable

TIEMPO	TIPO	ACTIVIDAD
20 min	Nuclear	AP-04

PREGUNTA DE ENTRADA

¿Para qué se invita a participar, qué puede influir realmente y cómo se devolverá lo decidido?

POR QUÉ IMPORTA

Cocrear no es reunir personas alrededor de notas adhesivas. Requiere un problema concreto, participantes con experiencias relevantes, información comprensible, margen real de influencia, método adecuado y devolución posterior. Las herramientas digitales deben elegirse por funciones y garantías, no por novedad o preferencia personal.

Qué aprenderás

- diseñar una sesión con propósito, alcance y margen de decisión;
- seleccionar participantes y dinámica de forma inclusiva y transparente;
- comparar herramientas por función, accesibilidad, permisos, documentación y conservación.

1. Delimitar la participación

Antes de invitar se define qué problema puede ayudar a resolver el grupo, en qué fase está el proyecto y qué tipo de aportación se necesita: experiencias, ideas, contraste, recomendaciones o priorización. También se explicitan decisiones cerradas por norma, presupuesto, competencia o seguridad.

Las expectativas deben ser honestas. Participar puede influir en el diseño sin transferir la competencia formal. Se comunica quién decidirá, con qué criterios, qué ocurrirá con las aportaciones y cuándo se responderá.

2. Diseñar una sesión inclusiva y útil

Se mapean participantes por experiencia y afectación, no solo por disponibilidad. Una convocatoria abierta puede sobrerrepresentar a ciertos perfiles; una selección dirigida también tiene sesgos. Conviene combinar canales y apoyos, anticipar información, ofrecer alternativas a la participación digital y registrar límites de la muestra.

Una sesión breve puede seguir: bienvenida y alcance; experiencia o prueba individual; puesta en común; agrupación de hallazgos; priorización razonada; próximos pasos. La facilitación evita que jerarquía,

velocidad o dominio digital silencien aportaciones. Las contribuciones se documentan sin atribuciones personales innecesarias.

3. Elegir herramientas por función y cerrar el retorno

Primero se describen funciones: convocar, conversar, idear, votar, prototipar, documentar, asignar acciones o comunicar resultados. Después se comprueban autorización institucional, accesibilidad, perfiles, alojamiento, exportación, conservación, notificaciones, soporte y coste. Una herramienta puede cubrir varias funciones; no se recomienda una marca sin validar el contexto.

La devolución cierra el proceso: se agradecen aportaciones, se explica qué se incorpora, qué no y por qué, quién asume el siguiente paso y cuándo habrá actualización. El acta o síntesis debe ser accesible y conservar la trazabilidad sin exponer datos personales.

CONCEPTO CLAVE

Margen de influencia: aspectos sobre los que las aportaciones pueden modificar realmente el diagnóstico, el prototipo o la decisión, diferenciados de los límites ya cerrados.

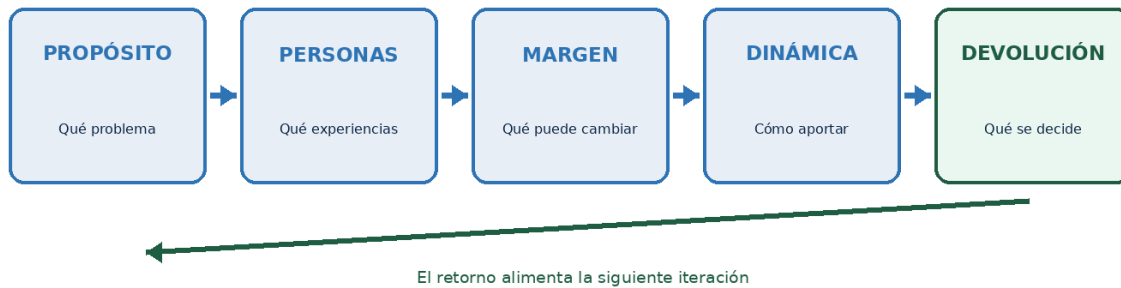
EN LA ADMINISTRACIÓN LOCAL

Cocrear no altera competencias, procedimiento ni responsabilidad. La entidad debe autorizar herramientas y tratamiento de información; el resultado participativo es una evidencia para decidir, no una decisión automática.

EJEMPLO LOCAL

Valle Sereno convoca a asociaciones pequeñas y grandes, personas mayores usuarias, registro, cultura y apoyo digital. La sesión puede modificar lenguaje, secuencia y canales de ayuda; no puede suprimir requisitos legales ni comprometer contratación. Tras el contraste, el equipo devuelve una síntesis motivada y la próxima versión del prototipo.

VIS-B3.6-01



Cocreación con propósito y retorno.

PRUÉBALO EN TU CONTEXTO

Completa dos columnas: «se puede influir» y «no está abierto». Añade quién decide, cuándo se devolverá el resultado y una alternativa accesible al canal principal.

ATENCIÓN

No uses participación decorativa. Si no existe margen de influencia, informa o contrasta de forma honesta en lugar de denominarlo cocreación. No recojas votos que no puedan interpretarse o devolverse.

HERRAMIENTA

RP-B3-04 guía propósito, participantes, margen, agenda, devolución y selección funcional de herramientas. AP-04 registra el contraste mínimo del prototipo.

En pocas palabras

- La participación empieza con una pregunta y un margen reales.
- La diversidad relevante requiere diseño y apoyos.
- Las herramientas se eligen por función y garantías.
- La devolución explica decisiones y conserva confianza y trazabilidad.

Autocomprobación

1. ¿Qué debe definirse antes de convocar?

- A. Solo la fecha
- B. Problema, aportación esperada, margen de influencia y devolución
- C. La marca de la herramienta

RESPUESTA Y RETROALIMENTACIÓN

Problema, aportación, margen y devolución. Estos elementos determinan participantes, método y expectativas.

2. ¿Qué criterio inicia la selección de una herramienta?

- A. Su popularidad
- B. La función que debe cumplir y las garantías necesarias
- C. El número de efectos visuales

RESPUESTA Y RETROALIMENTACIÓN

La función y las garantías. Después se comprueban autorización, accesibilidad, permisos, seguridad, exportación y conservación.

SIGUIENTE PASO

Ya puedes integrar necesidades, pregunta de diseño, ideas, prototipo y contraste en AP-04. El Bloque 4 añadirá gobernanza, herramientas, indicadores y aprendizaje.

Fuentes utilizadas

- Observatory of Public Sector Innovation (OCDE) (Recurso vigente consultado en 2026). Toolkit Navigator. [Abrir fuente oficial](#)
- OCDE (2022). OECD Guidelines for Citizen Participation Processes. [Abrir fuente oficial](#)
- Agencia Española de Protección de Datos (Actualización de enero de 2026). Protección de datos por defecto. [Abrir fuente oficial](#)
- W3C Web Accessibility Initiative (Actualización de julio de 2025). Understanding WCAG 2.2. [Abrir fuente oficial](#)
- GOV.UK Service Manual (2016; actualización marzo de 2026). Agile tools and techniques. [Abrir fuente oficial](#)

Cierre del bloque

Caso integrado: una mejora que todavía puede cambiar

El equipo de Valle Sereno revisa consultas categorizadas y contrasta, con autorización y datos mínimos, la experiencia de perfiles diversos. Descubre que el problema no es solo la extensión del formulario: la información previa no distingue requisitos, el guardado no está claro y el apoyo llega cuando la persona ya se ha bloqueado. Formula una pregunta de diseño orientada a comprensión, preparación y confirmación multicanal.

DECISIÓN RAZONADA

Prototipar en papel un recorrido combinado: guía previa de requisitos, tres pasos progresivos, guardado y guion de apoyo. Contrastar dos tareas con perfiles diversos y personal de registro y cultura. Observar comprensión, dudas, apoyos y barreras de accesibilidad. Mantener datos ficticios, aclarar que no es un servicio real y devolver qué se incorpora, qué queda pendiente y por qué. Si la evidencia cuestiona el encuadre, volver a la necesidad antes de aumentar fidelidad.

Preguntas de transferencia

- ¿Qué necesidad se apoya en evidencia y qué sigue siendo un supuesto?
- ¿Qué perfiles o momentos están ausentes?
- ¿La pregunta de diseño abre alternativas sin perder los límites?
- ¿Qué criterio no puede compensarse con una puntuación alta?
- ¿Qué fragmento mínimo conviene prototipar?
- ¿Qué puede influir la participación y cómo se devolverá la decisión?

Ocho aprendizajes esenciales

- Diseñar desde necesidades evita fijar soluciones prematuras.
- Empatizar significa investigar con evidencia y límites.
- El punto de vista y la pregunta son hipótesis revisables.
- Divergir precede a comparar alternativas.
- Los criterios públicos incluyen umbrales no compensables.
- El prototipo materializa una pregunta de aprendizaje.
- La participación necesita margen real y devolución.
- Las herramientas se seleccionan por función, accesibilidad y garantías.

Glosario del bloque

Término	Definición de uso en el curso
---------	-------------------------------

Término	Definición de uso en el curso
Design Thinking	Enfoque iterativo para comprender, definir, idear, prototipar y contrastar soluciones centradas en las personas.
Necesidad	Resultado que una persona debe poder alcanzar mediante el servicio.
Demanda	Petición expresada, que puede contener una solución propuesta.
Perfil	Patrón de comportamiento o contexto relevante para la experiencia, no una caricatura demográfica.
Mapa de experiencia	Secuencia de momentos, acciones, necesidades, barreras, apoyos y oportunidades.
Objetivo de investigación	Aprendizaje necesario para tomar una decisión informada.
Hallazgo	Interpretación útil y trazable a evidencia, con sus límites.
Punto de vista	Síntesis provisional de perfil, necesidad y tensión relevante.
Pregunta de diseño	Reto abierto y delimitado que orienta la generación de alternativas.
Divergencia	Ampliación deliberada de opciones antes de evaluarlas.
Convergencia	Agrupación, comparación y selección razonada de alternativas.
Criterio no compensable	Condición mínima que una puntuación favorable en otros criterios no puede neutralizar.
Prototipo	Representación provisional de una hipótesis para explorar, compartir y contrastar.
Fidelidad	Grado de detalle y realismo elegido según la pregunta de aprendizaje.
Cocreación	Colaboración en la definición o desarrollo de una solución con propósito y margen de influencia explícitos.
Devolución	Comunicación de qué se ha decidido respecto de las aportaciones, por qué y qué ocurrirá después.

Actividad y recursos

Código	Pieza	Uso
AP-04	Ficha de Design Thinking y prototipo conceptual	Entrega parcial; AF-01 pasos 1, 4, 8, 9 y 11.
RP-B3-01	Mapa de perfiles, experiencia, punto de vista y pregunta	Apoyo para comprender y definir.
RP-B3-02	Banco de ideas y matriz de selección pública	Apoyo para divergir y decidir.
RP-B3-03	Prototipo de baja fidelidad y plan de contraste	Apoyo para representar y aprender.
RP-B3-04	Cocreación y selección responsable de herramientas	Apoyo para participación, retorno y colaboración.

SIGUIENTE BLOQUE

En el Bloque 4 convertirás el prototipo en una propuesta gobernable: agentes, decisiones, herramientas, indicadores, aprendizaje y condiciones de transferencia.

Fuentes consolidadas del bloque

- Design Council (Recurso vigente consultado en 2026). Framework for Innovation. [Abrir fuente oficial](#)
- GOV.UK Service Manual (2016; actualización 2017). Learning about users and their needs. [Abrir fuente oficial](#)
- GOV.UK Service Manual (2016). User research for government services: an introduction. [Abrir fuente oficial](#)
- GOV.UK Service Manual (2016). Plan a round of user research. [Abrir fuente oficial](#)
- GOV.UK Service Manual (2016). Making prototypes. [Abrir fuente oficial](#)
- Observatory of Public Sector Innovation (OCDE) (Recurso vigente consultado en 2026). Toolkit Navigator. [Abrir fuente oficial](#)
- OCDE (2022). OECD Guidelines for Citizen Participation Processes. [Abrir fuente oficial](#)
- Agencia Española de Protección de Datos (Actualización de enero de 2026). Protección de datos por defecto. [Abrir fuente oficial](#)
- W3C Web Accessibility Initiative (Actualización de julio de 2025). Understanding WCAG 2.2. [Abrir fuente oficial](#)
- GOV.UK Service Manual (2016; actualización marzo de 2026). Agile tools and techniques. [Abrir fuente oficial](#)
- Comisión Europea (Edición vigente consultada en 2026). Better Regulation Toolbox. [Abrir fuente oficial](#)