

MAPEO METODOLÓGICO

Laboratorio de Innovación Social para Participación
Ciudadana con Minsalud

Pensamiento Diseño (Design Thinking)

+

Doble Diamante

Ministerio de Salud y Protección Social

Fase I | Julio - Septiembre 2025 | 26 Participantes

MARCO CONCEPTUAL: PENSAMIENTO DISEÑO

Metodología de innovación centrada en las personas que consta de 5 fases:

1

EMPATIZAR

Comprender profundamente las experiencias y necesidades

2

DEFINIR

Sintetizar hallazgos para formular el problema correcto

3

IDEAR

Generar múltiples soluciones creativas

4

PROTOTIPAR

Materializar ideas en representaciones tangibles

5

TESTEAR

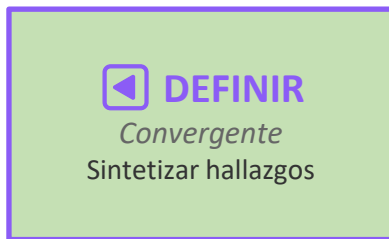
Validar prototipos con usuarios reales

MARCO CONCEPTUAL: DOBLE DIAMANTE

Modelo de proceso que alterna entre pensamiento divergente (exploración) y convergente (síntesis):

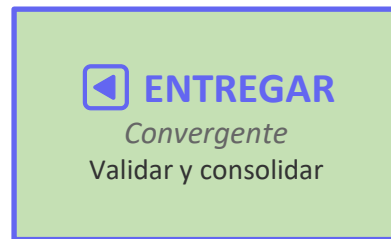
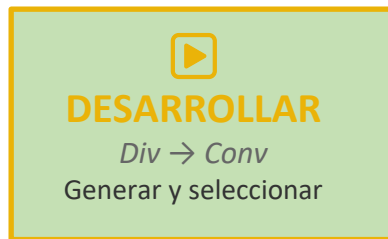
◆ PRIMER DIAMANTE

"Descubrir el problema correcto"



◆ SEGUNDO DIAMANTE

"Desarrollar la solución correcta"



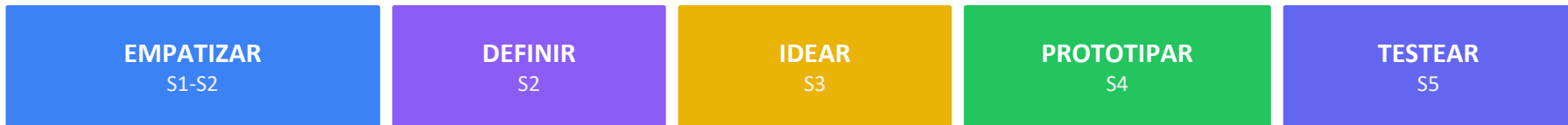
DESCUBRIR → DEFINIR → DESARROLLAR → ENTREGAR

◆ *Dos ciclos de divergencia-convergencia*

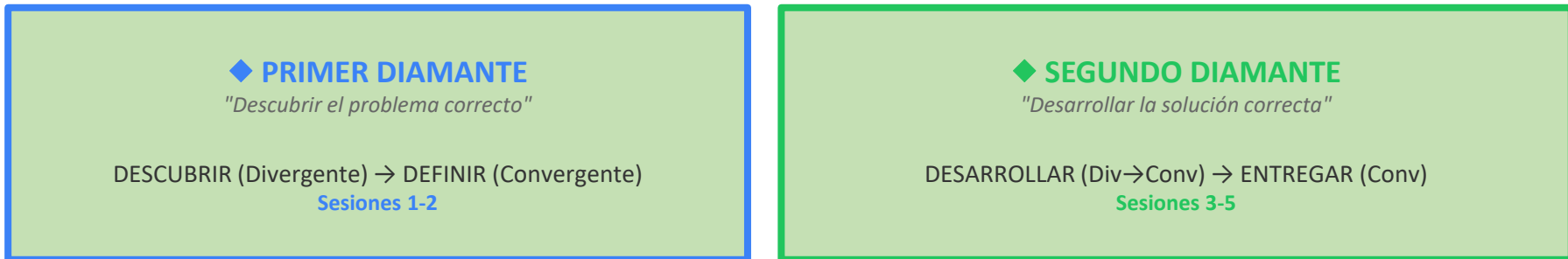
INTEGRACIÓN DE METODOLOGÍAS

Cómo las 5 sesiones se alinean con Pensamiento Diseño y Doble Diamante

PENSAMIENTO DISEÑO



DOBLE DIAMANTE



Divergente = Explorar ampliamente | Convergente = Sintetizar y decidir

SESIÓN 1: VIAJE DEL CIUDADANO

PENSAMIENTO DISEÑO: EMPATIZAR

Comprender desde la experiencia de las personas cómo viven el proceso

DOBLE DIAMANTE: DESCUBRIR

Divergente | Explorar experiencia ciudadana, identificar barreras

ACTIVIDADES REALIZADAS

- Presentación de María Esperanza (personaje arquetipo)
- Construcción colaborativa del viaje en 5 escenas
- Identificación de momentos críticos mediante votación
- Generación de nube de palabras con percepciones iniciales

HALLAZGOS CLAVE

- ✓ 67% identificó 'Buscar información' como momento más crítico
- ✓ Barreras concentradas en etapas iniciales del proceso
- ✓ Falta de información clara y oportuna es el principal obstáculo
- ✓ Accesibilidad a mecanismos es el mayor desafío

HERRAMIENTAS:

Viaje del Ciudadano • Personajes arquetipo • Votación participativa • Nube de palabras

SESIÓN 2: MAPAS DE EMPATÍA

PENSAMIENTO DISEÑO: EMPATIZAR + DEFINIR

Profundizar empatía con poblaciones diversas Y definir retos centrales

DOBLE DIAMANTE: DESCUBRIR → DEFINIR

Divergente → Convergente | Finalizar exploración y sintetizar problema central

ACTIVIDADES REALIZADAS

- Presentación de 4 protagonistas diversos (María Wayuu, María Matilda, José Francisco, José Pablo)
- Construcción de mapas de empatía en 4 dimensiones por personaje
- Identificación de barreras comunes entre personajes
- Síntesis de necesidades transversales para orientar soluciones

HALLAZGOS CLAVE

- ✓ María Matilda (M2) fue el personaje más elegido por los participantes
- ✓ Barreras: falta de canales claros, imposición modelos occidentales, barreras tecnológicas
- ✓ Necesidades: fortalecer liderazgos locales, llevar participación al territorio
- ✓ Definición clara del problema: acceso desigual a mecanismos de participación

HERRAMIENTAS:

Mapa de Empatía (4 cuadrantes) • Personajes diversos • Trabajo colaborativo • Categorización

SESIÓN 3: IDEACIÓN - ¿Y SI...?

PENSAMIENTO DISEÑO: IDEAR

Generar múltiples soluciones creativas a partir del problema definido

DOBLE DIAMANTE: DESARROLLAR

Divergente | Apertura creativa del segundo diamante, generar alternativas

ACTIVIDADES REALIZADAS

- Socialización del sondeo de percepciones (81 respuestas validadas)
- Recordatorio de hallazgos de mapas de empatía como contexto
- Categorización de propuestas en 2 categorías temáticas
- Votación democrática usando criterios 'Las 8 anclas' (Valor, Ejecución, Escala, Sostenibilidad)

HALLAZGOS CLAVE

- ✓ Propuesta ganadora Categoría 1: Realizar encuentros en territorios (8 votos)
- ✓ Empate Categoría 2: Capacitación interculturalidad + Articular formas propias (7 votos c/u)
- ✓ INNOVACIÓN EMERGENTE: Propuesta de articular Equipos Básicos con participación ciudadana
- ✓ Consenso territorial: llevar participación a territorios, no traer territorios al centro

HERRAMIENTAS:

Pregunta '¿Y si...?' • Las 8 anclas (criterios diseño) • Mentimeter • Votación democrática

SESIÓN 4: PROTOTIPADO - ¿QUÉ IMPRESIONA?

PENSAMIENTO DISEÑO: PROTOTIPAR

Transformar ideas en representaciones visuales concretas para evaluación

DOBLE DIAMANTE: DESARROLLAR

Convergente | Cerrar divergencia, seleccionar y refinar mejor solución

ACTIVIDADES REALIZADAS

- Presentación de 5 prototipos visuales ilustrados basados en ideas priorizadas
- Evaluación estructurada de 10 minutos por prototipo (ritual establecido)
- Votación: '¿Cuál implementarían primero?' para selección democrática
- Aplicación de herramienta Rosa-Brote-Espina al prototipo ganador para refinamiento

HALLAZGOS CLAVE

- ✓ **GANADOR:** Prototipo 2 - Encuentros con Equipos Básicos de Salud (infraestructura existente)
- ✓ **Rosas (fortalezas):** Aprovecha recursos existentes, genera empatía, acercamiento directo
- ✓ **Brotes (oportunidades):** Escuela móvil, inclusión lenguaje de señas, investigación participativa
- ✓ **Espinas (limitaciones):** Vacíos en zonas lejanas, falta continuidad política, recursos limitados

HERRAMIENTAS:

Prototipos visuales ilustrados • Evaluación ritual estructurada • Rosa-Brote-Espina • Mentimeter

SESIÓN 5: VALIDACIÓN Y CIERRE

PENSAMIENTO DISEÑO: TESTEAR / VALIDAR

Validar el prototipo refinado con los participantes y cerrar el ciclo

DOBLE DIAMANTE: ENTREGAR

Convergente | Cierre del segundo diamante, consolidar propuesta final

ACTIVIDADES REALIZADAS

- Recorrido visual por todo el proceso de 5 sesiones para generar consciencia del camino
- Presentación del prototipo final refinado con ajustes de Rosa-Brote-Espina integrados
- Validación colectiva de viabilidad e identificación de próximos pasos
- Evaluación del proceso completo del laboratorio (meta-evaluación con Rosa-Brote-Espina)

HALLAZGOS CLAVE

- ✓ Prototipo final validado: 'Encuentros territoriales con Equipos Básicos de Salud'
- ✓ Componentes: A) Equipos como facilitadores, B) Formación en participación integrada
- ✓ Innovación: Articular infraestructura existente con nuevo propósito (participación ciudadana)
- ✓ Compromiso institucional: Fase II desarrollará prototipo en guía metodológica implementable

HERRAMIENTAS:

Prototipo final ilustrado • Recorrido visual • Validación colectiva • Certificación participantes

VALOR DEL ENFOQUE METODOLÓGICO



PENSAMIENTO DISEÑO APORTA:

- ✓ Enfoque centrado en el ser humano
- ✓ Herramientas específicas (viaje, mapa empatía, prototipos)
- ✓ Lenguaje común para participantes diversos
- ✓ Método paso a paso claro y accesible

◆ DOBLE DIAMANTE APORTA:

- ✓ Estructura clara de divergencia-convergencia
- ✓ Énfasis en explorar ampliamente antes de decidir
- ✓ Dos ciclos completos garantizan robustez
- ✓ Visualización clara del progreso del proceso



SINERGIA: LO MEJOR DE AMBOS MUNDOS

- Las 5 fases de Pensamiento Diseño se mapean perfectamente a las 4 fases del Doble Diamante
- Ambos enfoques se complementan sin contradicción alguna
- Permiten explicar el proceso tanto a audiencias técnicas como no técnicas
- **Rigor metodológico + Accesibilidad humana = Innovación sostenible**

Ministerio de Salud y Protección Social

Grupo Relación Estado Ciudadanía

Facilitación:

Zulma Mercedes Torres Montoya

Nelly Yulisa Rivas

Diseño Metodológico y Sistematización:

Nelly Yulisa Rivas

Fase I | Julio - Septiembre 2025