

Pedro (Facilitador)

SALA 1
Pedro (Facilitador)
Alba (Fractal)

La experiencia actual de...

	ANTES / PRE-SERVICIO			DURANTE / SERVICIO					DESPUÉS / POST-SERVICIO		
Momentos de la persona usuaria	recibo email solicitud servicio	reunión	contratación	reunion de lanzamiento	reunión diseño interno	1er taller	hola	<-seguimiento continuo->	evaluacion resultados	cierre proyecto	entrega
Puntos de contactos (espacios, app, web, teléfono, información, redes...)	App correo Teléfono Espacio físico Catálogo proveedores	sala reuniones físicas y virtuales	cadena mails, portal contratación pública	presencial o física	híbrido	híbrido	hola	formularios, documentos de reporte / actividad cohesión	reunión presencial/online (feedback(internas y externas, formularios evaluación usuarios/clientes	hola	hola
Emoción de la persona usuaria en cada momento	emoción, alegría, ilusión reconocimiento / prudencia	Expectativa vs. realidad --> contento contribuir / ojo coste // frustración si no saben lo que quieren / inseguridad (inicio relación prof.) / ilusión por dar luz, me siento útil (me dejan aportar)	estrés asociado a inseguridad "¿Me da tiempo? "Todo ok?" y al momento creativo	intuición, escucha, atentos, curiosidad	tensión, emoción, motivación	hola	hola	estar preparado, dispuesto para lo que venga / fortaleza ante la incertidumbre / dispuesta a "coger lo que venga"	auto-evaluación, realidad, diversidad emociones	hola	hola
Problemas	Puede no salir como esperaba (no contestan, nadie sabe nada..) se complica el proceso	No todos saben qué esperan del proceso, el objetivo	Externo = Procesos externos (tiempos, contacto, falta comunicación..) Interno = red que no siempre funciona	dificultad establecer reglas juego / importancia de la reunion	lo que quieren que haga vs lo que puedo/quiero hacer	menor / mayor afluencia / variedad perfiles	hola	Nuevas necesidades descubiertas no previstas / que no quieren que sean descubiertas..	surgen cuestiones que no quieren ser escuchadas	hola	hola
Oportunidades	Puedo hacer un planteamiento nuevo, nueva visión / exploración / oportunidad de co-crear (desde el principio)	Poder hacer juntos, orientar, guiar, co-crear, establecer diálogo ambas partes	Red contactos clara, accesible, actualizada / ir haciéndola crecer	diseño de calidad / ajustar expectativas / confianza / relación larga plazo	plantilla interna, bases diseño vs. "crear un traje a medida", delicadeza, desde 0	opciones establecidas, plan contingencia	hola	Atender, aliviar, generar mayor confianza procesos	plantear el proceso ¿Necesidad? Vover al inicio / Como contarlo	Nuevas líneas de continuidad en el proyecto / Gestión conocimiento, convertir insights en acciones / educar a los solicitantes / Evaluación interna y externa	hola
								datos - cómo los utilizo para enriquecer y cómo cambio de dirección	indicadores calidad		rendición de cuentas
								transparencia proceso (eje vertebrador)			