



PARTE
3/3

Diseño de Soluciones para la Resiliencia de la Comunidad Urbana

Una metodología para idear en conjunto soluciones de resiliencia comunitarias viables, inclusivas y sostenibles

Mayo, 2019



Global Disaster
Preparedness Center



The picture can't
be displayed.

Agradecimientos

El Centro Global de Preparación para Desastres agradece a todos aquellos que hicieron posible esta caja de herramientas, a los participantes de los tres talleres pilotos en Mawlamyine, Myanmar; Semarang y Ternate, Indonesia y Luganville, Vanuatu, quienes ayudaron a desarrollar y perfeccionar estos materiales, personal de la Sociedad de la Cruz Roja de Myanmar, Palang Merah Indonesia (Cruz Roja de Indonesia), y la sociedad de la Cruz Roja de Vanuatu; la Cruz Roja Americana, la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y la Media Luna Roja, ThinkPlace, Pivotal Labs y Pulse Labs Jakarta.

Patrocinado por: La Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional

Escrito por: ThinkPlace | www.thinkplaceglobal.com

Referencia: Centro Global de Preparación para Desastres, 2019. *Diseño de Soluciones para la Resiliencia de la Comunidad Urbana*, Cruz roja Americana y Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja.

Secciones de Caja de herramientas

Esta Caja de herramientas se distribuye a lo largo de tres documentos para garantizar que sea fácil de usar y navegar. Usted necesitará las tres secciones para completar el proceso de diseño.

PARTE 1/3

Parte 1

La Parte 1 contiene las herramientas que necesitará para comenzar y se deberán usar si usted:

- No ha terminado todavía la formación el Diseño Centrado en el Ser Humano.
- Le gustaría saber más de la teoría que sustenta las herramientas y las actividades en la Parte 2.
- Desea desarrollar sus habilidades como un facilitador.

La Unidad Uno de la parte 1 es una introducción al HCD, mientras que la **Unidad Dos** proporciona herramientas útiles e información sobre cómo ser un facilitador exitoso.

PARTE 2/3

Parte 2

Comience con la Parte 2 si está trabajando con las comunidades y no necesita realizar una capacitación de HCD.

Nota: No es necesario que realice todas las actividades de la Caja de herramientas si usted o sus participantes no tienen tiempo. Puede ajustar el flujo y el contenido de las sesiones dependiendo de los participantes de su taller, su disponibilidad y capacidad. Encontrará ejemplos de agendas en la parte 3 que le ayudarán a planificar sus actividades.

PARTE 3/3

Parte 3

El documento que está leyendo actualmente ofrece enlaces a otros recursos útiles (incluidos cajas de herramientas adicionales recomendadas para completar acciones Claves 1 & 2), así como una colección de plantillas listas para imprimir que pueden utilizarse para las actividades en la parte 2.

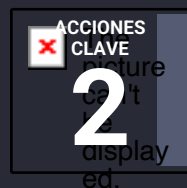
Seis Acciones Clave que puede usar para diseñar soluciones de resiliencia comunitaria, viables, inclusivas y sostenibles.



1 Construir una coalición para la resiliencia comunitaria

Método para completar encontrado en

Caja de herramientas para la Construcción de Coaliciones Resilientes



2 Construya una comprensión compartida de su comunidad o ciudad

Método para completar encontrado en

City-wide Risk Assessment EVCA



3 Identifique sus oportunidades



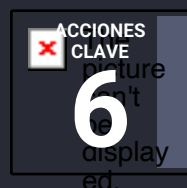
4 Convierta sus oportunidades en ideas de cambios

Método para completar encontrado en

Diseño de Soluciones para la Resiliencia de la Comunidad Urbana



5 Pruebe y aprenda



6 Plan de implementación y escalamiento

Cuándo utilizar esta Caja de herramientas

Esta caja de herramientas debe ser utilizada después de haber construido su coalición y después de haber evaluado los riesgos y vulnerabilidades de la comunidad o la ciudad.

Acciones clave:



The picture can't be displayed.

Caja de Herramientas para la Construcción de Coaliciones Resilientes

Esta caja de herramientas explica cómo involucrar a un amplio conjunto de partes interesadas; desde las organizaciones de sociedad civil y el gobierno local hasta los voluntarios de la comunidad. Muchas organizaciones no gubernamentales y ONG internacionales ya tienen mucha experiencia en este proceso. De acuerdo a su nivel de experiencia, puede optar por usar esta caja de herramientas o simplemente avanzar a una de las cajas de herramientas a continuación.

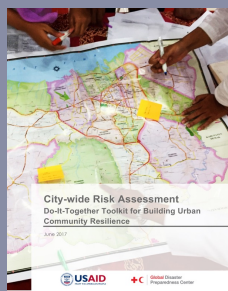
Acceder a:

<https://www.preparecenter.org/resources/building-coalitions-urban-resilience-toolkit>

Pasos:

Establezca la intención » Mapee las partes interesadas, los sistemas y las relaciones » Planifique y monitorice su participación

Acciones clave: 2



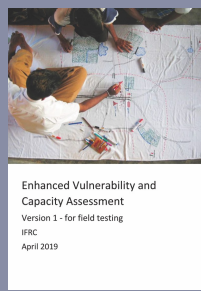
Nivel ciudad

City-wide Risk Assessment (CWA)

Esta caja de herramientas lo ayuda a evaluar los riesgos de desastres, factores estresantes y choques con las partes interesadas claves a nivel de la ciudad.

Acceder a:

<https://www.preparecenter.org/resources/city-wide-risk-assessment-do-it-together-toolkit-building-urban-community-resilience>



Nivel comunitario

Caja de herramientas mejorada de evaluación de vulnerabilidad y capacidad (EVCA)

Esta caja de herramientas lo guía en el proceso para evaluar las vulnerabilidades de la comunidad.

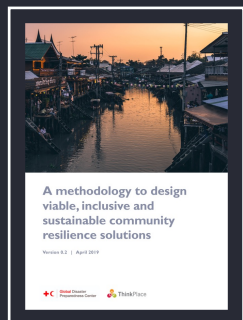
Acceder a:

<https://www.ifrcvca.org>

Pasos:

Entender el riesgo y la resiliencia » Identificar los sistemas de la ciudad » Involucrarse con las partes interesadas » Identificar las prioridades y las acciones de resiliencia.

Acciones clave:



Diseño de Soluciones para la Resiliencia de la Comunidad Urbana

Esta caja de herramientas de una extensión tres documentos, le ofrece los recursos para replantear los riesgos y vulnerabilidades que identificó utilizando las cajas de herramientas anteriores como oportunidades y para encontrar soluciones que creen una ciudad o comunidad más resiliente.

Incluye una introducción al Diseño Centrado en el Ser Humano (HCD, por sus siglas en inglés), una guía del facilitador para apoyar la facilitación de las actividades, y muchas actividades para ayudarlo a plasmar sus ideas a través de soluciones que puedan ejecutarse.

Pasos:

Resume sus hallazgos de EVCA o CWA » Reformule los desafíos en oportunidades » Lluvia de ideas para cambios » Desarrolle y priorice las ideas » Seleccione las ideas y conviértalas en soluciones de prototipo » Pruebe la solución de prototipo inicial internamente » Comprenda lo que ha escuchado y realice repeticiones para mejorar » Descubra cómo ensayar con consumidores » Reensaye con usuarios y realice repeticiones para mejorar » Mapee la solución y el sistema de las partes interesadas » Considere los aspectos de implementación » Planifique el plan de trabajo » Progrese en el proyecto

Esta página se ha dejado en blanco intencionalmente.



**Biblioteca de
recursos**



U1

U2



3

4

5

6



Recurso

Caja de herramientas de resiliencia

¿De qué se tratan?

Estas cajas de herramientas han sido producidas por el Centro Global de Preparación para Desastres de la Cruz Roja y Media Luna Roja para ayudar a las comunidades urbanas, en particular en las áreas costeras, a trabajar juntas para identificar sus vulnerabilidades y los riesgos de desastres prioritarios que enfrentan. Cuando se usan juntos estos recursos son una poderosa guía paso a paso para identificar desafíos y diseñar soluciones viables, inclusivas y sostenibles para desarrollar resiliencia frente a ellos.



The picture can't be displayed.

Caja de herramientas para la Construcción de Coaliciones Resilientes

Úselo para completar la Acción Clave ☐

Para fortalecer la resiliencia las comunidades y ciudades necesitan un fuerte compromiso cívico que aproveche la creciente diversidad de las poblaciones urbanas. Las coaliciones pueden complementar las estructuras formales de gobernanza involucrando a un conjunto más amplio de partes interesadas a nivel comunitario y familiar. En esta Caja de Herramientas encontrará procedimientos para que una amplia gama de actores (por ejemplo, gobiernos locales, organizaciones de la sociedad civil, el sector privado, el sector académico y voluntarios de la comunidad) se involucren con la identificación y la búsqueda de soluciones locales para la resiliencia y la adaptación frente al cambio climático.

Acceder a:

<https://www.preparecenter.org/resources/building-coalitions-urban-resilience-toolkit>



Enhanced Vulnerability and Capacity Assessment

Version 1 - for field testing

IFRC

April 2019

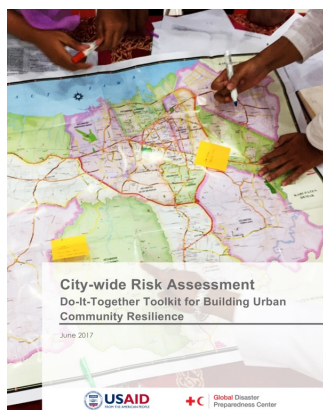
Evaluación optimizada de vulnerabilidad y capacidad

Úselo para completar la Acción Clave ☐

La Evaluación optimizada de vulnerabilidad y capacidad (EVCA, por sus siglas en inglés) es un proceso de investigación participativo creado para evaluar los riesgos a los que la gente está expuesta en su localidad, su vulnerabilidad frente a estos y su capacidad para afrontar el peligro y recuperarse de las eventualidades. Por medio de EVCA, las sociedades nacionales de la CRMLR pueden trabajar con comunidades vulnerables para identificar los riesgos y tomar medidas para reducirlos, todo esto basándose en las habilidades, conocimientos e iniciativas de la comunidad.

Acceder a:

<https://www.ifrcvca.org/>



City-wide Risk Assessment

Úselo para completar la Acción Clave ☐

En esta caja de herramientas el enfoque es la evaluación y la construcción de la resiliencia sobre la base de el pensamiento sistémico. La evaluación de los riesgos de toda la ciudad (CWA, por sus siglas en inglés) es ideal para las organizaciones que trabajan con la resiliencia a escala urbana y para las organizaciones que trabajan en comunidades cuyos problemas deben ser tratados más allá del nivel comunitario. Las herramientas fueron diseñadas para que cualquier persona pueda utilizarlas y no se necesitan conocimientos previos sobre el desarrollo de la resiliencia o el cambio climático.

Acceder a:

<https://www.preparecenter.org/resources/city-wide-risk-assessment-do-it-together-toolkit-building-urban-community-resilience>



U1

U2



3

4

5

6



Recurso

Otras cajas de herramientas de utilidad



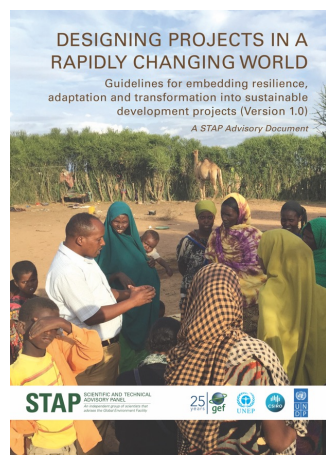
Cruz Roja Australiana

Caja de herramientas para la solución de problemas

La Cruz Roja Australiana ha recopilado una serie de herramientas y técnicas para un «mejor diseño de productos, servicios y experiencias». La finalidad de esta caja de herramientas es completar las prácticas en cualquier fase de un proyecto y brindar un conjunto de instrumentos a través de cuatro etapas fundamentales: «contexto», «exploración», «validación» y «entrega». El diseño de la Caja de Herramientas permite que cualquier equipo de trabajo pueda utilizarla, incluso aquellos que carecen de experiencia.

Acceder a:

<https://www.redcross.org.au/news-and-media/publications/the-problem-solvers-toolkit>



Grupo asesor en temas técnicos y científicos

Diseñar proyectos en un mundo en rápida transformación

Este informe presenta el marco del programa Resiliencia, Procedimientos de adaptación y Asesoramiento en la transformación (RAPTA, por sus siglas en inglés). Dicho marco va dirigido a personal médico que trabaja con actores locales para «diseñar proyectos de desarrollo eficientes que generen resiliencia frente a crisis, tensiones y cambios externos mayores». Además provee una herramienta para adaptar y verificar enfoques.

Acceder a:

<http://www.stapgef.org/the-resilience-adaptation-and-transformation-assessment-framework>



Recurso

Plantillas listas para imprimir



¿De qué se tratan?

Las siguientes páginas se crearon para ser impresas rápidamente y utilizadas con las actividades de la Sección B. Si no dispone de una impresora, necesita una traducción de las plantillas o un cambio del contenido, es posible modificarlas o redactarlas fácilmente a mano.



Las cuatro misiones de los facilitadores



Hablar

Promueva la comunicación y reflexione sobre lo que ha escuchado con el grupo



Escuchar

Permita que todos los participantes expresen su opinión



Apoyar

Motive a todas las personas para que participen en la discusión



Guiar

Dirija con amabilidad los avances del taller y mantenga las conversaciones centradas en el tema

Lotería para la mediación



Sondeo directo	Promueva la conversación
Motive a todos para que participen	Acepte la diversidad en las perspectivas
Reflexione sobre lo que escuchó	¡Escuche!
Registre la conversación	Genere soluciones en equipo

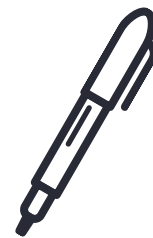


Las 6 reglas de la lluvia de ideas

1. Busque la cantidad
2. Impulse las ideas osadas
3. Evite los juicios
4. Lleve solo una discusión a la vez
5. Construya desde las ideas de otros, use "y"
6. Visualice sus propias ideas



Plantilla para ideas



Dele un nombre a su idea

Dibújela

¿A quién está dirigido?

Describa la idea

¿Qué resultado obtendrá?



Roles en una entrevista



El entrevistador

Esta persona guía la interacción con el entrevistado. Se asegura de que la conversación fluya y sea productiva. Además, no debe tomar apuntes. En cambio, debe garantizar que el entrevistado sienta que lo escuchan.



El observador

Esta persona se encarga de garantizar que, en la medida de lo posible, la información sea valiosa y bien fundamentada. Busca señales en el entorno y en el lenguaje corporal del entrevistado para saber si lo que dice no es lo que piensa. El Observador puede ayudar al tomador de apuntes cuando registra declaraciones directas de partes importantes de la discusión.

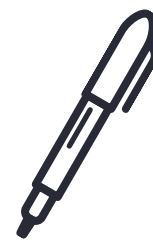


El tomador de apuntes

Esta persona se encarga de escuchar cuidadosamente y de tomar nota de los puntos importantes de la discusión. Debe seguir de cerca la conversación y, cuando es posible, registrar declaraciones exactas.



Plantilla de inicio



En este momento, nuestra comunidad tiene dificultades con _____
(desafío actual/descripción del problema)

Nombre de la solución _____ Ayudará a nuestra comunidad a

(beneficio clave)

Esto es importante porque _____

(resultado clave)

Esto será sustentable porque _____

(punto de prueba)

Las partes interesadas clave que necesitan estar involucradas son _____

(Partes interesadas clave)

Porque _____
(motivo por el cual deberían ayudar y ayudarían)



Las tarjetas de cambio de actitud son un indicador para recordar a los participantes que adopten un enfoque «de marca» ante el proceso de Diseño Centrado Humano. Es buena idea traducirlas al idioma local, luego seleccionar 3 o 4 al comienzo de cada sesión del taller para compartir.

Esto enfatiza la necesidad de pensar y trabajar de una manera diferente a la que puedan estar acostumbrados.



The picture can't be displayed.

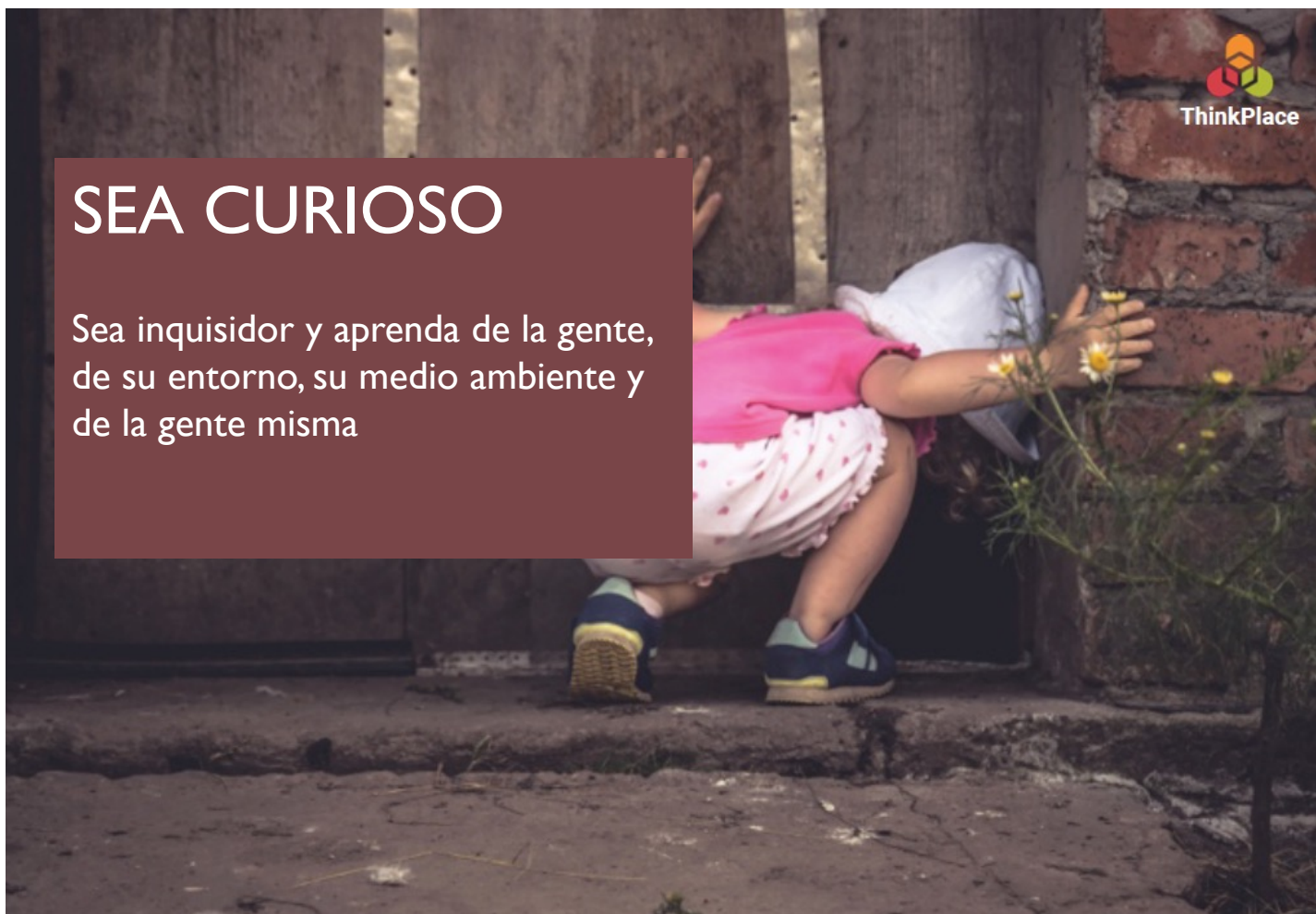
OPTIMISMO

Aceptar los fracasos a la vez que se observa el enfoque general mientras usted continúa reintentando y mejorando



SEA CURIOSO

Sea inquisidor y aprenda de la gente, de su entorno, su medio ambiente y de la gente misma



MANTENGA SU MENTE ABIERTA

Sea receptivo y esté dispuesto a considerar e incorporar diferentes enfoques y nuevas ideas. No juzgue





EMPATIA PROFUNDA

Escuche y sienta lo que es estar en los zapatos de otra persona, entienda la situación y los sentimientos del otro

3



ESCUCHE

Abandone su patrón mental para comprometerse y escuchar a la gente con todos sus sentidos



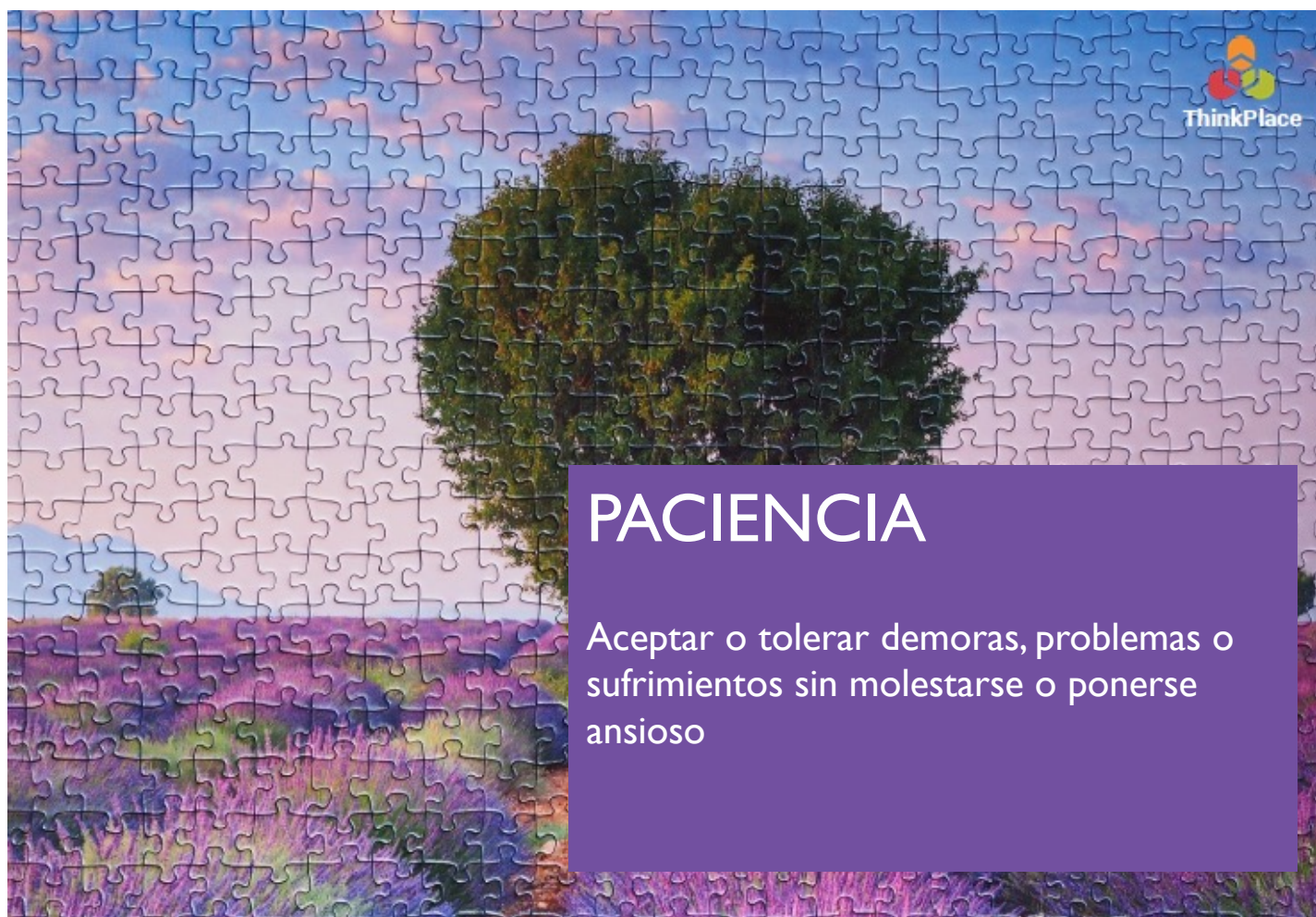
INTUICION

Un fenómeno de la mente, describe la habilidad de adquirir conocimientos sin la interferencia del uso de la razón



ATENCIÓN PLENA (MINDFULNESS)

Estar consciente del momento actual, pensamientos, sentimientos, sensaciones corporales y entorno sin juzgar



PACIENCIA

Aceptar o tolerar demoras, problemas o sufrimientos sin molestarse o ponerse ansioso



PENSAMIENTO REPETITIVO

No intentar la perfección desde la primera vez, tratar de probar y mejorar a través de varios intentos



COLABORACION

Reunir a la gente correcta y buscar diferentes puntos de vista como un equipo multidisciplinario



ACEPTAR LA AMBIGUEDAD

Habilidad para trabajar bajo situaciones y resultados ambiguos. Aceptar los grises.



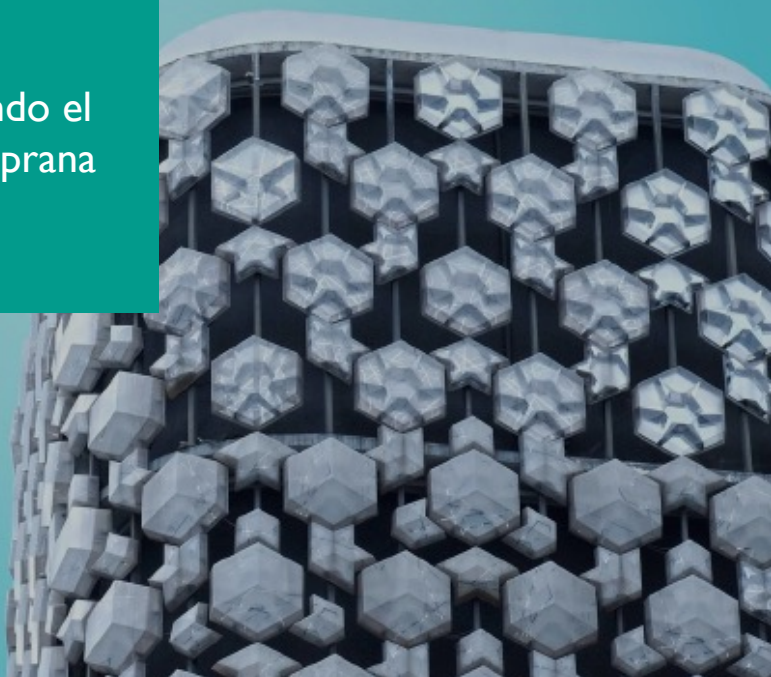
SEA CREATIVO

Atrévase a imaginar nuevas posibilidades,
sin limitarse a lo que se hizo antes



NO TENGA MIEDO A FRACASAR

Niéguese a la perfección exponiendo el
trabajo ante otros de manera temprana
para triunfar más pronto





TENGA CORAJE

Sea fuerte y transparente en su nuevo enfoque y ejecute sus planes dando pequeños pasos para lograr el gran objetivo



RESILIENCIA

Esté preparado para afrontar los desafíos y mitigar los riesgos que puedan surgir. Recupérese cuando falle.



Recurso

Muestra de agenda de talleres

VERSION CORTA

Recuerde incluir formas de romper el hielo, estímulos y reflexiones todos los días.

	Nivel comunitario 2 días	Nivel ciudad 3 días
PRIMER DÍA	AM	- Formación para HCD - Formación para el facilitador
	PM	- Actividad 3.1.1 - Actividad 3.2.1 - Actividad 3.2.2
SEGUNDO DÍA	AM	- Actividad 4.1.1 - Actividad 4.1.3 - Actividad 4.1.5 - Actividad 4.2.1 - Actividad 4.2.2
	PM	- Actividad 4.1.1 - Actividad 4.1.3 - Actividad 4.1.5 - Actividad 4.2.1 ----- - Actividad 4.2.2 (facilitadores para completar la noche)
TERCER DIA	AM	- Actividad 4.3.2 - Actividad 5.1.1 - Actividad 5.4.1 - Actividad 6.1.1
	PM	- Actividad 6.2.1 - Actividad 6.3.1 - Actividad 6.4.1 - Actividad 6.4.2 - Actividad 6.5.1



Recurso

Muestra de agenda de talleres

VERSION LARGA

Recuerde incluir formas de romper el hielo, estímulos y reflexiones todos los días.

		Nivel comunitario 4.5 Días	Nivel ciudad 5 Días
PRIMER DÍA	AM		- Formación para HCD - Formación para el facilitador
	PM	- Actividad 3.1.1 - Actividad 3.2.1 - Actividad 3.2.2	- Actividad 3.1.1 - Actividad 3.2.1 - Actividad 3.2.2
SEGUNDO DÍA	AM	- Actividad 4.1.1 - Actividad 4.1.2 - Actividad 4.1.3 - Actividad 4.1.4 - Actividad 4.1.5	- Actividad 4.1.1 - Actividad 4.1.2 - Actividad 4.1.3 - Actividad 4.1.4 - Actividad 4.1.5
	PM	- Actividad 4.2.1 - Actividad 4.2.2 - Actividad 4.3.1 - Actividad 4.3.2	- Actividad 4.2.1 - Actividad 4.2.2 - Actividad 4.3.1 - Actividad 4.3.2

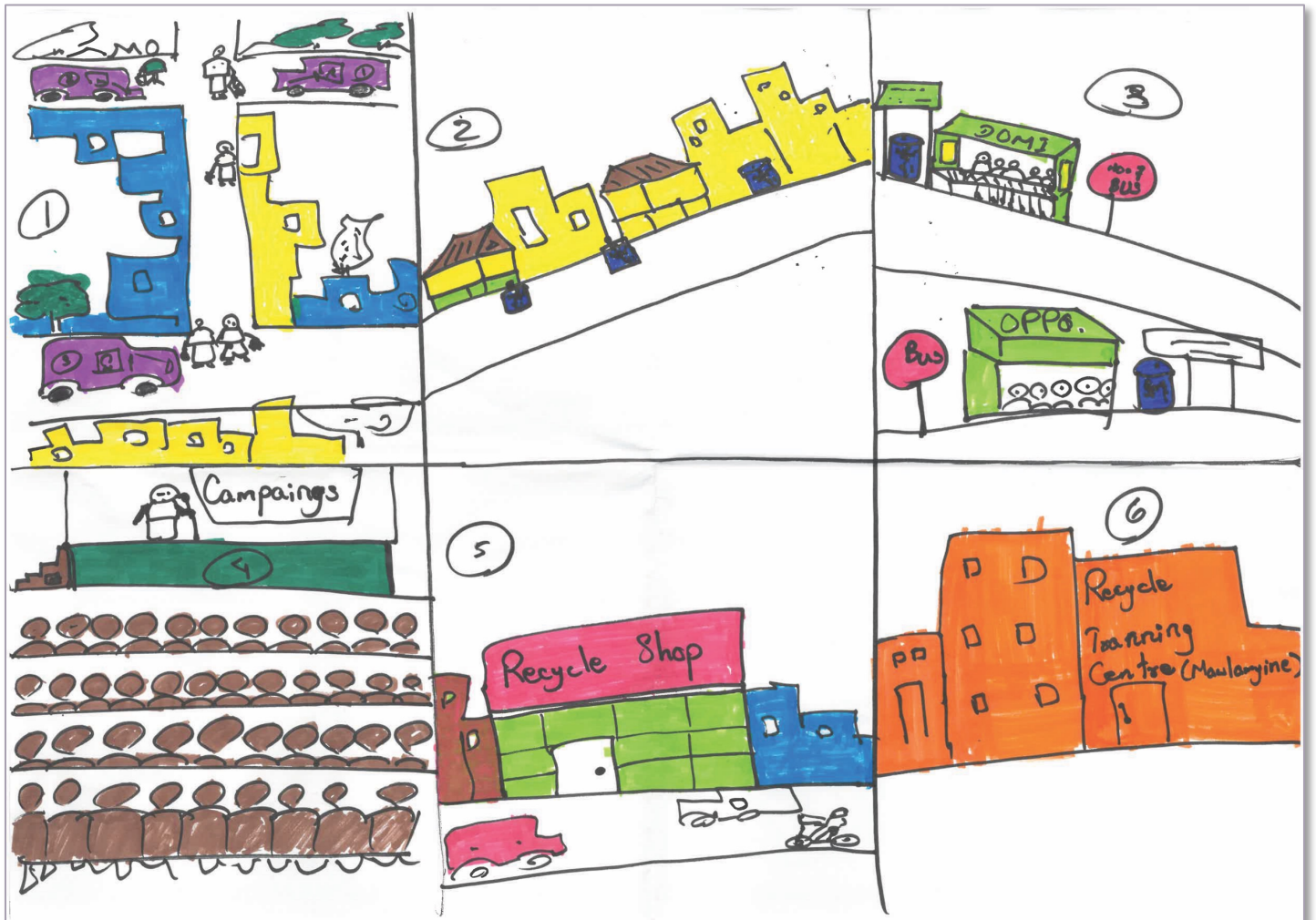
Aquí considere hacer una pausa de pocos días para dar tiempo a los facilitadores a revisar y evaluar las soluciones (ver p. 42), organizar las entrevistas a la comunidad/partes interesadas para la Actividad 5.4.4, y dar un descanso a los participantes.

TERCER DIA	AM	- Actividad 4.3.2 recapitulación - Actividad 5.1.1 - Actividad 5.2.1	- Actividad 4.3.2 recapitulación - Actividad 5.1.1 - Actividad 5.2.1
	PM	- Actividad 5.3.1 - Actividad 5.3.2 - Actividad 5.4.1 - Actividad 5.4.3	- Actividad 5.4.1 - Actividad 5.4.3 - Actividad 5.3.1 - Actividad 5.3.2
CUARTO DIA	AM	Actividad 5.4.4	Actividad 5.4.4
	PM	- Actividad 6.1.1 - Actividad 6.1.2 - Actividad 6.1.3	- Actividad 6.1.1 - Actividad 6.1.2 - Actividad 6.1.3
QUINTO DIA	AM	- Actividad 6.2.1 - Actividad 6.3.1 - Actividad 6.4.1	- Actividad 6.2.1 - Actividad 6.3.1 - Actividad 6.4.1
	PM	- Actividad 6.4.2 - Actividad 6.5.1	- Actividad 6.4.2 - Actividad 6.5.1



Recurso

Muestra de guiones gráficos



Muestra de guión gráfico



Muestra de guión gráfico



Explicación del concepto de guión gráfico



Recurso

Muestra de prototipos



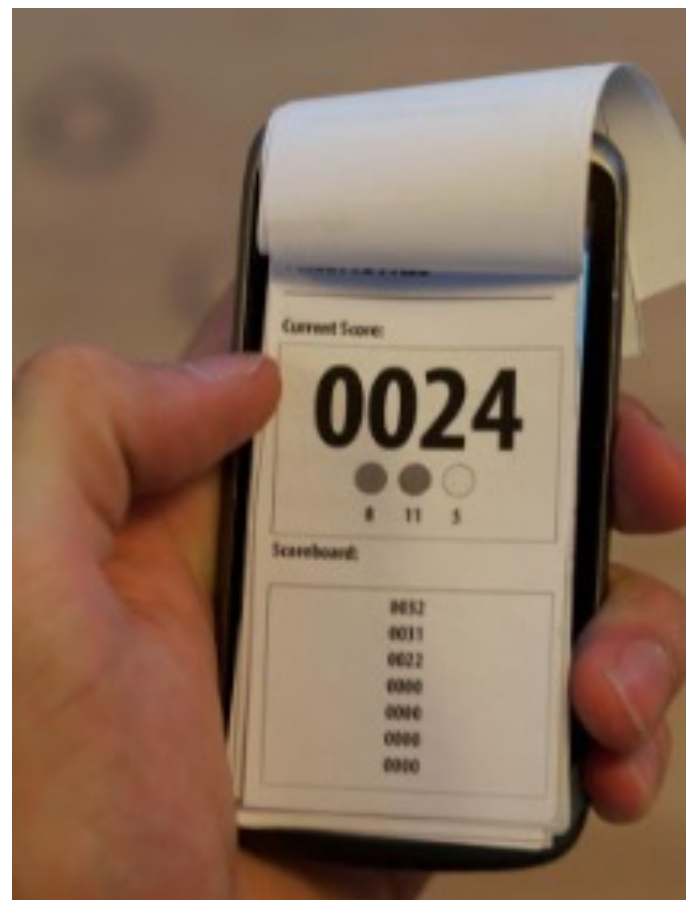
Prototipo de modelo físico de un servicio



Dramatización de un servicio



Prototipo de modelo físico de un seminario



Prototipo de una aplicación



Recurso

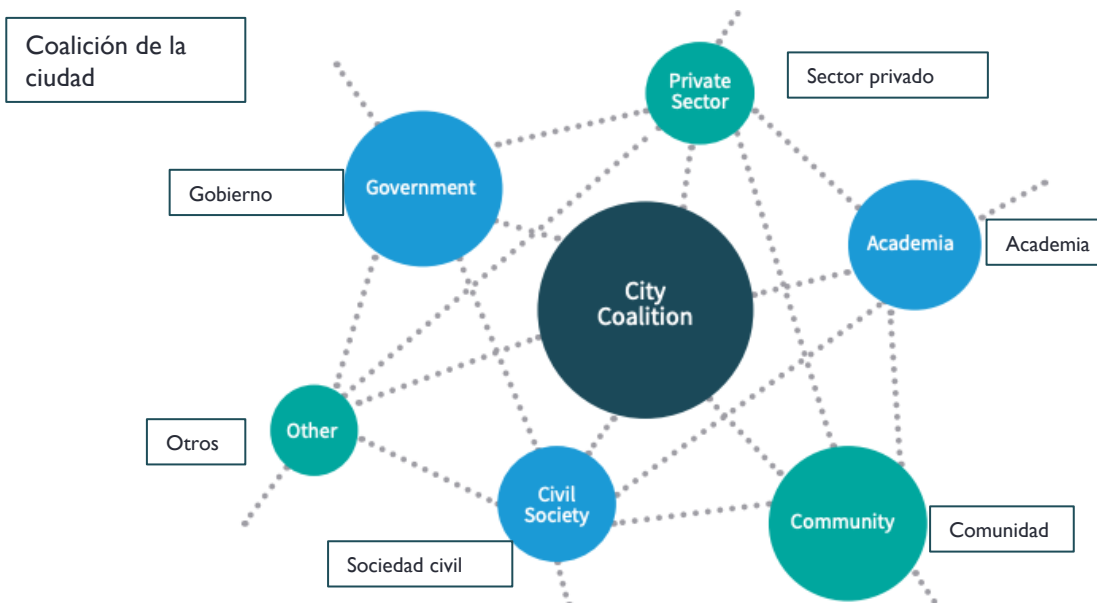
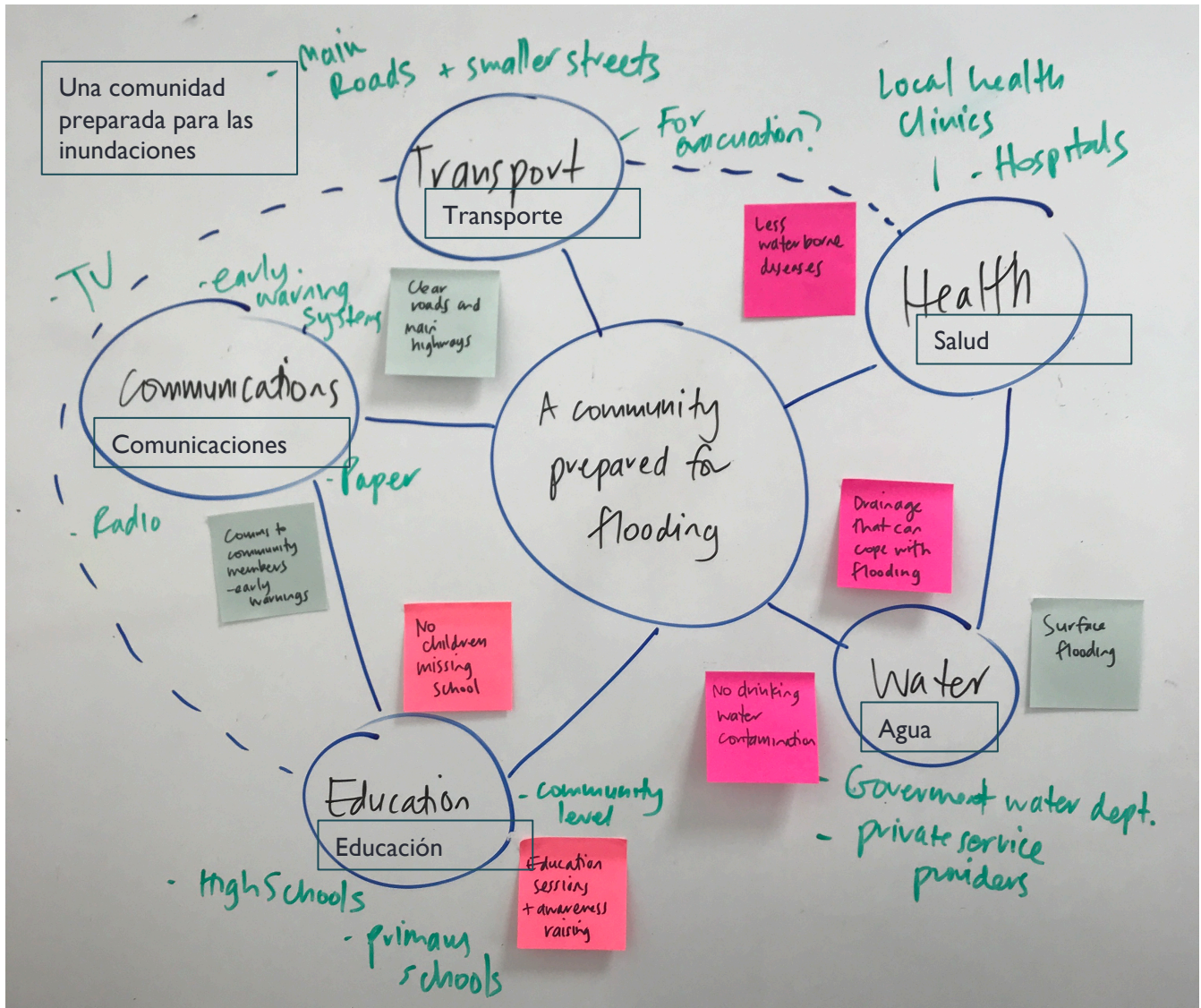
Muestra de mapas del sistema



U1 U2



3 4 5 6





Diseñar Soluciones para la Resiliencia Urbana Comunitaria

Una metodología para idear en conjunto soluciones de resiliencia comunitarias viables, inclusivas y sostenibles

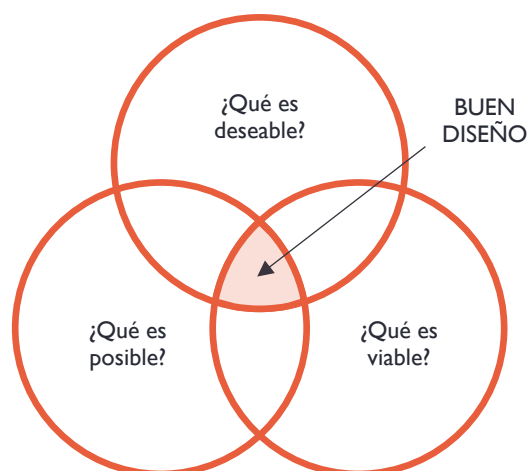
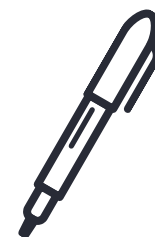


Global Disaster
Preparedness Center



The picture can't
be displayed.

Deseable, Viable, Posible (DVP)



Dele un nombre a su idea

¿ES POSIBLE?

¿Tiene cosas que puedan ayudar a que esta idea funcione? Ej. tecnología, normativas, habilidades, conocimiento

¿ES VIABLE?

¿Cuánto costaría?

¿Cuánto tiempo tomaría ponerla en marcha?

¿Qué más necesitamos para que esta idea funcione?

¿A quién se necesita para que esta idea funcione?

¿Es una idea sostenible?



Plantilla de resumen de soluciones



Dele un nombre a la solución propuesta

(debe ser una frase corta)

El desafío

¿Cuál es el desafío o el problema que intenta resolver?

¿Cómo ve los buenos resultados en el futuro?

Explique cómo se puede saber o ver que su solución ha funcionado.

Características

Enumere las características específicas de su solución —estas deben ser cosas tangibles a las que usted pueda aspirar.

¿Cómo va a funcionar su solución?

Describa el proceso paso a paso y el funcionamiento de su solución.