

A group of people, including a woman in a blue patterned sari and a young girl, looking at a laptop screen. The scene is dimly lit, suggesting an indoor setting at night or in a low-light environment. The woman is holding the laptop, and the girl is smiling and looking at the screen. Other people are visible in the background, some wearing head coverings.

# eclipse

**Formación PCCU: Introducción a la PCCU**

**3 de febrero de 2020**

**10:00 - 12:00 (2 h)**

# Objetivos de la sesión

- Conocer al equipo de Eclipse
- Conocer la metodología de Participación de la Comunidad Centrada en el Usuario (PCCU)
- Aprender cómo se ha utilizado la PCCU en el pasado
- Aprender cómo usaremos la PCCU en Perú durante este piloto
- Acordar (una vez más) el calendario y los horarios asignados a las varias actividades los próximos días, así como los miembros de equipo necesarios para llevar a cabo dichas actividades



# Agenda de la Sesión

🕒 2 hr

- 1** Bienvenida 15 min
- 2** Introducción a la Participación de la Comunidad Centrada en el Usuario 30 min
- 3** Introducción a PCCU en Perú 30 min
- 4** Próximas actividades 15 min



# Bienvenida

1. Acerca de Eclipse Experience
2. El equipo Eclipse en Perú
3. ¡Conozcámonos!

# Somos Eclipse Experience.

Cambiamos la vida de la gente para mejor, generando ideas enfocadas en las personas que ayudan a las organizaciones a hacer las cosas de manera diferente.



# ¿En que trabajamos?

## Dinero

Diseñamos soluciones que **promueven** la capacidad e **inclusión** financiera.

**TURN2US**

Nesta...

accenture

**AVIVA**

Faster Payments

## Salud

Exploramos la experiencia de vida de pacientes para **contribuir la innovación de productos de la salud.**

**Takeda**

inVentiv Health

NOVARTIS

Department of Health

Cog Kit

Ctrl Group

## Comunidad

Contribuimos a las decisiones que se toman para **lidiar con complejas necesidades** de varias comunidades.

**PLAN** INTERNATIONAL

**OXFAM**

Save the Children

**HIF** Humanitarian innovation fund | **elrha**

Doncaster Metropolitan Borough Council

PETERBOROUGH CITY COUNCIL

Harrow COUNCIL LONDON

**KPMG**



# Equipo Eclipse en Perú



**Ben Fehnert**

Fundador de Eclipse y Líder de  
Equipo en PCCU Perú  
[ben@eclipse-experience.com](mailto:ben@eclipse-experience.com)



**Sofya Bourne**

Líder de investigación  
[sofya.bourne@eclipse-experience.com](mailto:sofya.bourne@eclipse-experience.com)



**Paula Rodríguez**

Investigadora  
[paula.rodriguez@eclipse-experience.com](mailto:paula.rodriguez@eclipse-experience.com)



# Introducción a la Participación de la Comunidad Centrada en el Usuario

1. ¿Qué es la Participación Comunitaria Centrada en el Usuario?
2. ¿Qué es el 'diseño centrado en el usuario'?
3. Etapas de la PCCU
4. Componentes principales de la PCCU
5. ¿Por qué usar la PCCU?
6. ¿Cómo se ha usado la PCCU en el pasado?

# ¿Qué es la Participación de la Comunidad Centrada en el Usuario?

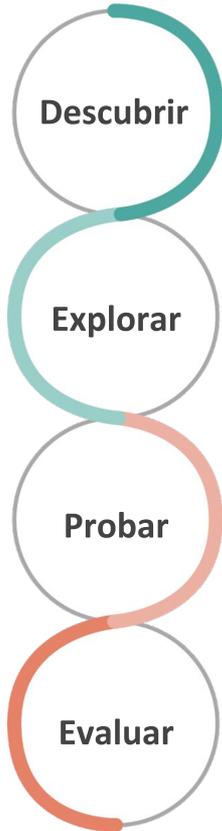


## La Participación de la Comunidad Centrada en el Usuario (PCCU):

- Un **enfoque rápido y participativo** diseñado para ayudar al personal de campo humanitario a involucrar a las personas afectadas por una crisis en el diseño de programas de forma rápida, sencilla y eficaz.
- Se basa en las buenas prácticas del campo de **diseño centrado en el usuario** y de la **participación de la comunidad**;
- Comienza con las personas - "usuarios" de un programa - y ayuda al personal de campo a **lograr un conocimiento más profundo de los problemas** a los que dicho usuarios se enfrentan en un aspecto concreto relacionado con la respuesta humanitaria;
- Crea un espacio que permite la participación de los miembros de la comunidad afectada para **generar ideas y posibles soluciones** a dichos problemas
- **Ligero, rápido y centrado en el usuario.**



# ¿Qué es el diseño centrado en el usuario?



- Es un enfoque creativo para la resolución de problemas
- Con la participación de los “usuarios” y un entendimiento de sus necesidades, se diseñan servicios y productos que resuelven dichos problemas
- Normalmente es un proceso de 4 fases e iterativo (es decir, se investiga e identifica un problema o más, se exploran y se crean posibles soluciones, y estas se llevan a prueba y son evaluadas)
- Utiliza una mezcla de métodos de investigación (e.j. encuestas, entrevistas, sesiones participativas) y actividades generativas (e.j. lluvia de ideas)



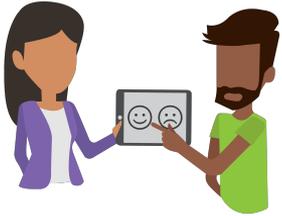
# Etapas de la PCCU



*Figura 1. El enfoque PCCU suele seguir 10 etapas distintas, tal y como se ilustra arriba.*



# Encuestas



- Realizadas sin necesidad de conexión al internet por el equipo de campo usando **tabletas y la página Web de PCCU** que facilita crear dichas encuestas.
- Diseñadas para **involucrar a un gran número de miembros de la comunidad de forma rápida y eficaz** e identificar sus mayores necesidades en relación con un problema específico.
- Los resultados de las encuestas **ayudan al equipo de campo a tener un primer entendimiento de la clase de problemas a la** que su comunidad de enfoque se enfrenta.

# Sesiones de co-creación

- Son un tipo de sesiones de participación comunitaria dirigidas por el equipo de campo.
- Durante las sesiones, los resultados de las encuestas se presentan **a los miembros de dicha comunidad** en forma de materiales que se preparan de antemano.
- El personal humanitario y los miembros de la comunidad **exploran los resultados de la encuesta** con mayor detalle y juntos **proponen posibles soluciones** a los problemas identificados.



## ¿Por qué usar la PCCU?

La participación de las comunidades desplazadas permite:

- **Reforzar el sentido de pertenencia de los programas humanitarios** en la comunidad afectada, ya que les hace participe en el diseño o mejora de dichos programas.
- **Reducir los costes a largo plazo** mediante el diseño de programas humanitarios adaptados a las necesidades y problemas prioritarios de la población afectada.
- **Fomentar la confianza entre las personas afectadas y los organismos humanitarios** demostrando cómo las opiniones, consejos e ideas de las comunidades afectadas resulta en cambios y mejoras en los servicios y programas ofrecidos por dichos organismos.



# ¿Cómo se ha usado la PCCU en el pasado?



El equipo de Save the Children realizando encuestas con niños de Etiopía, utilizando la recién desarrollada aplicación de la PCCU para tabletas.



Una sesión de co-creación con niñas de 5-8 años dirigida por el equipo de campo de Save the Children en Etiopía.

En asociación con dos organizaciones humanitarias, Save the Children UK y Oxfam GB:

- **Bangladesh e Irak (2018)** - Proyectos piloto para probar el concepto de la metodología de la PCCU
- **Etiopía (2019)** - Proyecto piloto para probar las herramientas digitales (Página Web y aplicación para tabletas) desarrolladas para la PCCU específicamente

Todos los proyectos piloto anteriores han sido en el **sector de Agua Saneamiento e Higiene** y se han centrado en la **construcción de espacios físicos** (instalaciones de saneamiento)...

...por lo que el piloto de Perú es una oportunidad muy emocionante!



# Introducción a la PCCU en Perú

1. Objetivos del piloto en Perú
2. Adaptación de la PCCU
3. Resumen de las etapas de la PCCU

# Objetivos del piloto en Perú

## Objetivo principal:

- Informar posible mejoras del programa *Aprendiendo Unidos* en Lima.

## Objetivos secundarios:

- Prueba de la PCCU en un nuevo contexto: un entorno urbano.
- Prueba de la PCCU en una nueva área geográfica: Perú/Sudamérica.
- Prueba de la PCCU en un nuevo espacio: diseño de programas educativos.



# Adaptación de la PCCU para el piloto en Perú



## Sesión formativa: General

 Lunes, 3 de febrero

 10:00 - 12:00

 Oficina de PU Lima Sur



### Objetivo:

Introducir la PCCU y presentar el plan y objetivos para el piloto en Perú a los líderes del proyecto y aquellos miembros del equipo de campo que estén interesados.



**Dirigida por:** Eclipse

**Participantes:** Líderes del proyecto  
(opcional para el equipo de campo)



## Sesión formativa: Encuestas

 Lunes, 3 de febrero

 13:00 - 17:00

 Oficina de PU Lima Sur



### Objetivo:

Formar a los miembros del equipo de campo a llevar a cabo las encuestas con la comunidad siguiendo el proceso de la PCCU.



**Dirigida por:** Eclipse

**Participantes:** Los encuestadores y líderes del proyecto.  
Miembros del programa Aprendiendo Unidos también son bienvenidos.



# Encuesta I

 Martes 4 de febrero – Miércoles 5 de febrero

 Jornada completa

 Via El Salvador and San Juan de Miraflores



## Objetivo:

Obtener una comprensión inicial de los retos y necesidades que los niños de 6 a 18 años pueden tener con respecto al programa Aprendiendo Unidos, por parte de una gran parte de la comunidad.



**Dirigida por:** Los encuestadores

**Participantes:** Niños de 6 a 18 años y sus padres/tutores

**Observación:** Eclipse. Miembros del programa Aprendiendo Unidos y/o los líderes del proyecto también pueden venir a observar.



## Sesión formativa: Sesiones de co-creación

 Jueves 6 de febrero

 09:00 - 13:00

 Oficina de PU Lima Sur



### Objetivo:

Formar a todos los miembros del proyecto en cómo llevar a cabo y coordinar las sesiones de co-creación con niños de 6 a 18 años, y con padres y/o tutores.



**Dirigida por:** Eclipse

**Participantes:** Todos los miembros del proyecto



## Sesión de resultados de la encuesta

 Jueves 6 de febrero

 14:00 - 18:00

 Oficina de PU Lima Sur



### Objetivo:

Revisar los resultados de la encuesta, identificar los datos más importantes y relevantes, y crear los materiales necesarios para comunicar estos resultados a la comunidad en las sesiones de co-creación.



**Dirigida por:** Líderes del proyecto

**Participantes:** Miembros del programa de Aprendiendo Unidos

**Observación:** Eclipse



## Día de descanso o contingencia

 Viernes 7 de febrero

 N/a

 N/a

### Objetivo:

Este día queda designado como día de descanso pero puede ser utilizado para actividades piloto si es necesario.



N/A



## Sesiones de co-creación

 Sábado 8 de febrero - Domingo 9 de febrero

 09:00 - 11:30 y 13:00 - 15:30

 Queda por confirmar



### Objetivo:

Explorar las principales áreas problemáticas identificadas en la encuesta I y generar ideas y sugerencias para poder resolver dichos problemas.



**Dirigida por:** Los encuestadores

**Participantes:** Niños de 6 a 18 años, padres/tutores y miembros del programa de Aprendiendo Unidos

**Observación:** Eclipse.  
Opcional para los líderes del proyecto.



## Día de descanso o contingencia

 Lunes 10 de febrero

 N/a

 N/a

### Objetivo:

Este día queda designado como día de descanso pero puede ser utilizado para actividades piloto si es necesario.



N/A



## Sesión de toma de decisiones

 Martes 11 de febrero

 09:00 - 13:00

 Oficina de PU Lima Sur



### Objetivo:

Revisar las ideas y soluciones propuestas por los diferentes miembros de la comunidad en las sesiones de co-creación, evaluar su viabilidad y decidir cómo ponerlo en práctica.



**Dirigida por:** Líderes del proyecto

**Participantes:** Miembros del equipo pueden atender si lo desean

**Observación:** Eclipse.



## Día de descanso o contingencia

 Lunes 10 de febrero

 N/a

 N/a

### Objetivo:

Este día queda designado como día de descanso pero puede ser utilizado para actividades piloto si es necesario.



N/A



## Puesta en práctica de ideas

 Después de la Sesión de Toma de Decisiones

 N/a

 Lima, Perú



### Objetivo:

Poner en práctica las ideas que se han acordado en la sesión de toma de decisiones.



**Dirigida por:** Líderes del proyecto



## Encuesta II

 6 semanas después de los cambios del programa

 2-4 días a jornada completa

 Queda por confirmar



### Objetivo:

Obtener la opinión de los miembros de la comunidad sobre los cambios del programa Aprendiendo Unidos, e identificar las necesidades y retos aún no resueltos.



**Dirigida por:** Los encuestadores

**Participantes:** Niños de 6 a 18 años y sus padres/tutores



## Resultados de la encuesta y toma de decisiones

 Después de la encuesta II

 Queda por confirmar

 Queda por confirmar



### Objetivo:

Revisar los datos recogidos en la encuesta II y decidir si es necesario introducir nuevas modificaciones en el programa.



**Dirigida por:** Líderes del proyecto

**Participantes:** Miembros del programa de Aprendiendo Unidos



## Más cambios

 Después de la toma de decisiones

 Queda por confirmar

 Queda por confirmar



### Objetivo:

Realizar más cambios al programa basados en las opiniones de la comunidad obtenidas a través de la encuesta II.



**Dirigida por:** Líderes del proyecto



# Próximás Actividades

## Hoy:

12:00 - 13:00 - Almuerzo

13:00 - 17:00 - Sesión formativa: Encuestas

## Mañana Martes 4 de Febrero:

Jornada completa - Encuestas I

# Preguntas

1. ¿Dónde y a qué hora nos reuniremos con los encuestadores?
2. ¿Iremos a un sitio cada día, o a los sitios al mismo tiempo en dos grupos?
3. ¿Hay algún sitio ya asignado a las sesiones de co-creación? Sería bueno compartir esta información con la comunidad durante los dos días que las encuestas toman lugar (e.j. con panfletos)



eclipse

[ben@eclipse-experience.com](mailto:ben@eclipse-experience.com) | [www.eclipse-experience.com](http://www.eclipse-experience.com) | [@eclipse\\_london](https://twitter.com/eclipse_london)