

 <p><b>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</b></p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</p> <p>GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN DIGITAL</p>	<p>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</p> <p>GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS DE USO Y APROPIACIÓN</p>	MEDE01.08.04.P001.G001	
		VERSIÓN	002
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	03/ABR/2022

## TABLA DE CONTENIDO

### [1. OBJETIVO](#)

### [2. ALCANCE](#)

### [3. DEFINICIONES](#)

### [4. CONTENIDO Y DESARROLLO](#)

#### [4.1. ASPECTOS GENERALES DE LA ESTRATEGIA DE USO Y APROPIACIÓN](#)

##### [4.1.1. OBJETIVO DE LA ESTRATEGIA](#)

##### [4.1.2. ALCANCE DE LA ESTRATEGIA](#)

##### [4.1.3. CONTEXTO DE LA ESTRATEGIA](#)

##### [4.1.4. DEFINICIONES](#)

#### [4.2. IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS](#)

#### [4.3. EVALUACIÓN DE LA PREPARACIÓN AL CAMBIO](#)

##### [4.3.1. METODOLOGÍA](#)

##### [4.3.2. RESULTADOS](#)

#### [4.4. PLANEACIÓN DEL CAMBIO](#)

##### [4.4.1. LÍNEA BASE](#)

##### [4.4.2. LÍNEA DESTINO](#)

##### [4.4.3. IMPACTOS](#)

##### [4.4.4. RIESGOS ASOCIADOS A LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS CAMBIOS](#)

##### [4.4.5. RECURSOS](#)

##### [4.4.6. EQUIPO DE FACILITADORES - CAMPEONES DE LA INNOVACIÓN DIGITAL](#)

#### [4.5. PLANIFICACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE USO Y APROPIACIÓN](#)

##### [4.5.1. PLAN DE TRABAJO](#)

##### [4.5.2. PLAN DE SENSIBILIZACIÓN](#)

###### [4.5.2.1. DIMENSIONES DEL CAMBIO E IMPACTOS](#)

###### [4.5.2.2. REQUERIMIENTOS EN TÉRMINOS DE SABER, SENTIR Y HACER](#)

##### [4.5.3. PLAN DE MOVILIZACIÓN](#)

###### [4.5.3.1. ARTICULACIÓN CON EL EQUIPO DE CAMPEONES DE LA INNOVACIÓN DIGITAL](#)

##### [4.5.4. PLAN DE COMUNICACIÓN](#)

##### [4.5.5. PLAN DE GAMIFICACIÓN](#)

[4.5.5.1. DEFINIR LAS BASES](#)

[4.5.5.2. PERSONAL DE APOYO](#)

[4.5.5.3. RANKING](#)

[4.5.6. METRICAS DE LA ESTRATEGIA DE USO Y APROPIACIÓN](#)

[4.6. IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE USO Y APROPIACIÓN](#)

[4.7. SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE USO Y APROPIACIÓN](#)

[4.8. ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD](#)

[5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA](#)

[ANEXOS](#)

## **1. OBJETIVO**

Ser un documento orientador y recolector de los principales elementos que posibiliten la adopción de los sistemas de información o las iniciativas TI en la entidad.

## **2. ALCANCE**

Este documento se constituye en un orientador para la implementación de las estrategias de uso y apropiación de los sistemas de información o las iniciativas TI en la entidad y debe ser adoptado por todos los organismos, bajo la orientación técnica de la Subdirección de Innovación Digital, en concordancia de las políticas de operación establecidas en el Proceso de Gestión de la innovación Digital.

## **3. DEFINICIONES**

**CAMPEÓN DE LA INNOVACIÓN DIGITAL:** Persona (funcionario de planta o contratista) que está realizando acciones conjuntas para que la Alcaldía Municipal de Santiago de Cali alcance los objetivos en relación al uso y apropiación TIC. Un Campeón de Innovación Digital, es una persona que está comprometida a ayudar a que sus colegas, colaboradores y superiores logren las metas establecidas en las diferentes iniciativas de uso y aprobación TI de la entidad.

**PARTES INTERESADAS:** Una parte interesada es cualquier organización, grupo o individuo que pueda afectar o ser afectado por las actividades de una empresa u organización de referencia.

**ESTRATEGIA DE USO Y APROPIACIÓN.** Estrategia que establece lineamientos y actividades orientados a lograr el involucramiento de los diversos grupos de interés en la participación de las iniciativas de TI, de manera tal que se logre su sensibilización, participación, involucramiento, compromiso y liderazgo de las iniciativas TI.

**GAMIFICACIÓN.** Conjunto de actividades que utilizan una serie de técnicas, elementos y dinámicas incentivan propios de los juegos, que buscan premiar el compromiso y motivación de las partes interesadas que participan de una iniciativa TI.

## **4. CONTENIDO Y DESARROLLO**

### **4.1 ASPECTOS GENERALES DE LA ESTRATEGIA DE USO Y APROPIACIÓN**

#### **4.1.1. OBJETIVO DE LA ESTRATEGIA**

Determine el objetivo que se pretende lograr con el uso y apropiación de la iniciativa TI identificada, recuerde que debe ser un documento orientador y recolector de los principales elementos que posibiliten la adopción de las iniciativas TI en la entidad.

(Debe iniciar con un verbo en infinitivo y responder a la metodología 5WH)

#### **4.1.2. ALCANCE DE LA ESTRATEGIA**

Determine el alcance de la estrategia, tenga en cuenta las funciones y responsables del organismo a cargo de su implementación, ejemplo:

*Es un documento que atiende las siguientes funciones de la Subdirección de Innovación Digital, establecidas en el Decreto Extraordinario 516 de 2016:*

- *Estandarizar el uso de las Tecnologías de Información y las Comunicaciones y de los servicios digitales en la Alcaldía de Santiago de Cali e incentivar su apropiación por parte de los servidores públicos.*
- *Desarrollar y ejecutar programas de formación para fortalecer las competencias de las personas en relación con las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, sin perjuicio de la competencia que tienen los demás organismos del Municipio de Santiago de Cali.*

*Este documento es el fruto del proceso Gestión de la Innovación Digital (MEDE01.08), atendiendo específicamente al subproceso Uso y Apropiación TIC (MEDE01.08.04), cuyo objetivo es “Contribuir al desarrollo de capacidades de aprendizaje y adaptabilidad a través del diseño y despliegue de estrategias, orientados a la sensibilización, comunicación y movilización con el propósito de fortalecer el uso y apropiación de las TIC de los grupos de interés en el Municipio de Santiago de Cali”.*

#### **4.1.3. CONTEXTO DE LA ESTRATEGIA**

Haga una breve descripción del contexto asociado al desarrollo de la estrategia de uso y apropiación que se implementará, (cite fuentes) ejemplo:

*Actualmente en el Municipal de Santiago de Cali para el control y gestión documental se utiliza el sistema ORFEO, el cual al ser una herramienta de libre uso, que cuenta con una tecnología que no atiende adecuadamente la creciente demanda de requerimientos funcionales (necesidades del sistema relacionadas con solicitudes), no funcionales (normativa y estándares vigentes para la gestión de documentos electrónicos) y ante el crecimiento progresivo de la plataforma tecnológica de la Alcaldía de Santiago de Cali que busca modernizar tanto los procesos como los sistemas de información de la entidad generando una integración o comunicación nativa entre estos generando altos niveles de eficiencia, surgió la necesidad de adquirir mediante el contrato 4134.010.26.1.0248 de 2018 el nuevo sistema de gestión documental de la Alcaldía (MIRAVÉ), en conjunto con una herramienta de gestión de contenidos empresariales (Forest ECM) y un motor BPM (Forest BPMS).*

#### **4.1.4. DEFINICIONES**

Lista alfabéticamente los conceptos claves con sus definiciones, que se deben tener en cuenta para la comprensión del documento de uso y apropiación, ejemplo:

*MIRAVÉ: Modelo Integral de Respuesta Amigable, Versátil y Eficaz. Es el nuevo Sistema de Gestión Documental de la Alcaldía de Santiago de Cali.*

*PARTES INTERESADAS: Una parte interesada es cualquier organización, grupo o individuo que pueda afectar o ser afectado por las actividades de una empresa u organización de referencia.*

#### **4.2. IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS**

Para el desarrollo de las diferentes estrategias de uso y apropiación de las iniciativas TI, es importante identificar los diferentes públicos que intervienen en el uso de los sistemas de información o iniciativas TI.

Para identificar las partes interesadas, se debe diligenciar el formato MEDE01.08.04.P001.F002 – Matriz de Interesados, el cual contempla la siguiente información:

- Origen público
- Nombre del público
- Descripción del público
- Rol de involucramiento
- Poder Influencia
- Resistencia al cambio
- Saber (Conocimientos que el actor necesita aprender)
- Sentir (Mensaje con el que vamos a motivar al actor)
- Hacer (Acciones que requerimos del actor)
- Incentivos

#### **4.3. EVALUACIÓN DE LA PREPARACIÓN AL CAMBIO**

#### 4.3.1. METODOLOGÍA

Identificados los públicos se debe adelantar un trabajo exploratorio con el objetivo de establecer los principales factores que posibilitan y dificultan el cambio, entendido como el uso y apropiación de los sistemas de información o iniciativas TI a tratar.

Los pilares de cambio, se entienden como los cimientos que posibilitan edificar la transformación de la entidad, cada uno denota un momento de tiempo específico, en la siguiente tabla se ilustra esos momentos:

Pilar	Descripción	Momento de tiempo
Conciencia (del cambio y del entorno)	Entender la necesidad de la transformación (por qué y para qué)	Antes de emprender el proyecto/iniciativa TI
Compromiso (personal con el cambio)	Motivación de participar y apoyar la transformación	
Conocimiento	Aprendizaje técnico en lo que implica el cambio	Durante la implementación del proyecto/iniciativa TI
Capacidad	Utilizar el cambio, poniendo en prácticas las competencias y comportamientos necesarios	
Cultura organizacional	Incorporar el cambio en el día a día acorde a los procesos y la tecnología, para sostener la transformación	Después de la implementación del proyecto/iniciativa TI

Los objetivos que se pretenden alcanzar en el marco de esta evaluación de la preparación al cambio es conocer la percepción de las partes interesadas frente al uso y apropiación del sistema de información o iniciativa TI, de acuerdo con los pilares del cambio.

Teniendo presente los pilares del cambio y objetivos, se establece como metodología a desarrollar una encuesta de preparación al cambio orientada a los públicos identificados como partes interesadas.

Para seleccionar las personas que aplicará la encuesta se establece un muestreo estratificado para cada uno de los públicos identificados en las partes interesada, utilizando las siguientes fórmulas:

$$n = \frac{\sum_{i=1}^I N_i P_i Q_i}{NE + \frac{1}{N} \sum_{i=1}^I N_i P_i Q_i} \quad E = \frac{d^2}{Z_{1-\alpha/2}^2}$$

donde:

n: tamaño de muestra

Ni: tamaño de la población

Pi: proporción de éxito

Qi: proporción de fracaso

E: error

d: nivel de precisión

Z: distribución normal

1- ? : nivel de confianza

Para construir el tamaño de muestra estratificada, se debe establecer un nivel de confianza de 90% y una precisión de 5%, para los públicos seleccionados, por ejemplo:

<b><i>Público</i></b>	<b><i>Población</i></b>	<b><i>Tamaño de muestra</i></b>
<i>Directivos DADII y DATIC</i>	<i>8</i>	<i>3</i>
<i>Jefes de Unidad / Jefes de Área o quien haga sus veces</i>	<i>70</i>	<i>26</i>
<i>Usuarios</i>	<i>80</i>	<i>30</i>
<i>Secretarias o quien haga sus veces</i>	<i>80</i>	<i>30</i>
<i>Radicadores</i>	<i>80</i>	<i>30</i>
<i>Comité Técnico Operativo - CTO</i>	<i>31</i>	<i>12</i>
<i>Equipo Técnico de Archivo - ETA</i>	<i>60</i>	<i>23</i>
<i>Comité Técnico de Gestión - CTG</i>	<i>40</i>	<i>15</i>
<i>Total</i>	<i>449</i>	<i>169</i>

El cuestionario se puede adelantar a través de herramientas como Google forms, incluyendo preguntas como:

- Nombre
- Organismo
- Tipo de vinculación
- Nivel de conocimiento previo del sistema de información o la iniciativa TI
- Beneficios del sistema de información o la iniciativa TI
- Nivel de impacto del sistema de información o la iniciativa TI en la entidad, entre otras.

Los valores de referencia se desarrollan de acuerdo a una escala difusa, y son aplicables a cada pregunta, así como el conjunto, la cual se relaciona a continuación:

<b>Resultado</b>	<b>Resultado de la Calificación</b>
Satisfactorio	Mayor a 3,50
Aceptable	Entre 2,00 y 3,49
Bajo	Entre 1,00 y 1,99
Crítico	Menor a 1,00

El ejemplo de la rúbrica para tabular las encuestas se muestra a continuación:

<i>Número de personas que respondieron la encuesta</i>	<i>30</i>	<i>Elemento a</i>	<i>Calificación</i>	<i>Pilar</i>
--	-----------	-------------------	---------------------	--------------

						analizar		
		Calificación	Respuestas	Parcial	Acumulado			
Afirmación 1	Comprendo los beneficios que supone la implementación de la Estrategia de Campeones	1	0	0	112	Beneficios del usuario final	3,73	Conciencia
		2	1	2				
		3	6	18				
		4	23	92				

#### 4.3.2. RESULTADOS

En este apartado se debe documentar la información consolidada, los resultados de la encuesta y el análisis de los mismos.

Además, se deben registrar los factores claves que se identifican en el resultado de la aplicación de la encuesta y que permitan habilitar o respaldar el desarrollo de las actividades propuestas o las que las restrinjan.

#### 4.4. PLANEACIÓN DEL CAMBIO

##### 4.4.1. LÍNEA BASE

En este apartado se debe describir la situación actual del nivel de uso y apropiación del sistema de información o la iniciativa TI

##### 4.4.2. LÍNEA DESTINO

En este apartado se debe describir la situación destino o la que se quiere llegar a través de la implementación de la estrategia de uso y apropiación del sistema de información o iniciativa TI, conforme al alcance establecido para la misma.

Ejemplo para la implementación de una estrategia de uso y apropiación de un sistema de gestión documental:

- Fortalecer la interacción entre la ciudadanía y la Alcaldía de Santiago de Cali
- Adopción de buenas prácticas en el manejo de documentos electrónicos al interior de la Alcaldía de Santiago de Cali
- Seguimiento detallado del estado y las acciones realizadas sobre una comunicación oficial
- Uso de firmas digitales
- Generar respuestas masivas a radicados con el mismo enfoque.
- Estadísticas en tiempo real frente a la gestión de las solicitudes realizadas, permitiendo así identificación de cuellos de botella.
- Mejora en los tiempos de gestión y trámite de los documentos enviados y recibidos.

Garantía de seguridad para documentos según su clasificación (confidenciales, restringidos) a través de la parametrización de roles y permisos.

##### 4.4.3. IMPACTOS

En este apartado se debe definir los posibles impactos que se esperan tener de la situación destino o la que se quiere llegar de la implementación de la estrategia de uso y apropiación del sistema de información o iniciativa TI. Por ejemplo:

- Apropiación de buenas prácticas para el manejo de documentos electrónicos
- Reducción del uso de papel apalancados en la política de cero papel.
- Apropiación de firmas digitales y certificados cronológicos.

##### 4.4.4. RIESGOS ASOCIADOS A LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS CAMBIOS

En este apartado se deben identificar, valorar y hacer tratamiento a los riesgos que se pueden materializar en la implementación de los cambios, incluyendo como mínimo

- Riesgo
- Nivel de riesgo (alto medio o alto)

- Control
- Actividades de tratamiento
- Responsable del control

Ejemplo:

<i>Riesgo</i>	<i>Nivel de riesgo (alto medio o alto)</i>	<i>Control</i>	<i>Actividades de tratamiento</i>	<i>Responsable</i>
<i>Retraso en la salida en vivo del sistema de información</i>	<i>ALTO</i>	<i>Seguimiento diario o semanal al plan de trabajo</i>	<i>Preventiva</i>	<i>Líder de la estrategia de uso y apropiación</i>

#### 4.4.5. RECURSOS

En este apartado se deben definir los recursos y presupuesto con los que se cuentan para la implementación de la estrategia de Uso y apropiación del sistema de información o de la iniciativa TI, incluyendo recursos humanos y financieros.

Ejemplo:

*Económicos: Proyecto XXX, Elemento PEP de la actividad a la cual se encuentran asociados los recursos para financiar la implementación de la estrategia.*

*Si existe personal contratista vinculado a la implementación de la estrategia se debe incluir el valor de su contratación*

*Humano: Número de personas de planta y contratistas que intervendrán en la implementación de la estrategia de uso y apropiación.*

Equipos de trabajo de la entidad que se hace necesario que se integren en la estrategia:

Ejemplo:

- *Equipo de Uso y apropiación de la subdirección de innovación digital*
- *Equipo de comunicaciones del DATIC*
- *Equipo de comunicaciones del DADII*
- *Equipo Técnico DATIC*
- *Líderes de proceso de gestión documental y subproceso de gestión de servicio al ciudadano DADII*
- *Líder de proceso de Atención al Usuario SDTYPC*
- *Comité Técnico de Archivo ETA*
- *Comité Técnico Operativo CTO*

#### 4.4.6. EQUIPO DE FACILITADORES - CAMPEONES DE LA INNOVACIÓN DIGITAL

En este apartado se deben definir el equipo de Campeones de acuerdo con los lineamientos de la guía de implementación del equipo de Campeones de la Innovación Digital. MEDE01.08.04.P001.G002

### 4.5. PLANIFICACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE USO Y APROPIACIÓN

En este apartado se deben establecer las pautas para la estructuración de los siguientes planes:

#### 4.5.1. PLAN DE TRABAJO

En este apartado se debe documentar Mediante la matriz denominada “Cronograma de Trabajo”, las actividades y fechas de ejecución de cada uno de los planes contemplados para el desarrollo e implementación de la estrategia de uso y apropiación para el sistema de información o iniciativa TI a implementar.

- Plan de sensibilización para el desarrollo de competencias
- Plan de comunicaciones:
  - Establecer las actividades necesarias para cumplir con los requerimientos en términos de comunicación.
  - Generar el plan de comunicación en el formato MEDE01.08.04.P002.F003
  - Resultados del Plan de comunicaciones MEDE01.08.04.P002.F003 se: Evidencie el seguimiento y resultado que se realizó al plan de comunicaciones, incluyendo el porcentaje de cumplimiento al cierre del plan.
- Plan de desarrollo de liderazgo
- Plan de gestión de impactos
- Plan de incentivos
- Plan de sostenimiento

#### 4.5.2. PLAN DE SENSIBILIZACIÓN

##### 4.5.2.1. DIMENSIONES DEL CAMBIO E IMPACTOS

En este apartado se deben establecer las herramientas a utilizar para definir y medir el desarrollo de las dimensiones del cambio y sus posibles impactos, mínimo en los siguientes temas:

- Socio cultural: Cambiar la manera de hacer las cosas, implica adquirir nuevas habilidades, conocimiento, adoptar nuevas actitudes y un nuevo mindset, el cual nos permita movilizarnos en pro de mejorar continuamente.
- Organizacional: Rediseñar procesos y procedimientos, puede tener impacto y cambios sobre las responsabilidades asignadas, perfiles requeridos.
- Tecnológico: No se debe limitar únicamente a la implementación del sistema de información o la iniciativa TI, también se deben contemplar sus integraciones con otros sistemas de información de la Alcaldía de Cali, cómo por ejemplo: *el modelador de procesos, la herramienta de gestión de contenidos empresariales, entre otros componentes que interactúan con el sistema.*
- Político legal: Los cambios que se puedan presentar en la normativa colombiana para el manejo de documentos físicos y electrónicos impactan el desarrollo e implementación del sistema de información o estrategia TI, como los lineamientos que se manejan al interior de la Alcaldía de Cali y al exterior, tales como marcos de referencia, mejores prácticas, entre otras.

4.5.2.2. REQUERIMIENTOS EN TÉRMINOS DE SABER, SENTIR Y HACER

En este apartado se deben analizar los resultados de los instrumentos aplicados para medir la preparación del cambio y siguiendo los lineamientos de la planeación del cambio, se construyen los elementos de Saber (conocimientos que el actor necesita aprender), Sentir (mensaje con el que vamos a motivar al actor) y Hacer (acciones que requerimos del actor).

En este apartado se debe establecer el plan de sensibilización que se llevará a cabo durante todo el desarrollo de la estrategia:

Ejemplo:

Nombre	Objetivos Específicos	Fechas de realización	Responsable
Sensibilización en rol de archivo sobre el sistema de gestión documental MIRAVÉ	Conocer y poner en práctica las funciones de archivo que tiene el sistema de gestión documental MIRAVÉ por parte de los servidores públicos de la Alcaldía de Santiago de Cali y del Concejo Municipal de Santiago de Cali	06/nov/2020	Líder funcional MIRAVÉ
Sensibilización en rol de Administrador sobre el sistema de gestión documental MIRAVÉ	Conocer y poner en práctica las funciones de administrador que tiene el sistema de gestión documental MIRAVÉ por parte de los servidores públicos de la Alcaldía de Santiago de Cali y el Concejo Municipal de Santiago de Cali	07/nov/2020	Líder funcional MIRAVÉ

4.5.3. PLAN DE MOVILIZACIÓN

En este apartado se debe establecer el plan de movilización que se llevará a cabo durante todo el desarrollo de la estrategia, mediante la matriz denominada “Plan de movilización - MEDE01.08.04.P002.F002”, se relacionan las acciones a realizar con los públicos identificados.

4.5.3.1. ARTICULACIÓN CON EL EQUIPO DE CAMPEONES DE LA INNOVACIÓN DIGITAL

En este apartado se debe establecer la articulación con los integrantes del equipo de campeones de la Innovación Digital, la matriz de tener por lo mínimo los siguientes campos:

			RESPONSABLES DE	
--	--	--	-----------------	--



ACTIVIDAD	DEFINICIÓN	FECHAS A REALIZAR	EQUIPO DE CAMPEONES	RESPONSABLE USO Y APROPIACIÓN
-----------	------------	-------------------	---------------------	-------------------------------

*Ejemplo: Para la salida en vivo de MIRAVÉ se plantean generar las siguientes acciones para fortalecer la salida en vivo del Sistema de Información:*

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	<b>FECHAS A REALIZAR</b>	<b>RESPONSABLES DE EQUIPO DE CAMPEONES</b>	<b>RESPONSABLE USO Y APROPIACIÓN</b>
<i>Campaña de expectativa</i>	<i>Generar una campaña de expectativa con la intención de impactar a los interesados, colaboradores de la entidad y ciudadanía</i>	<i>02/nov/2020</i>	<i>Campeones formados</i>	<i>Líder del proceso de uso y apropiación</i>
<i>Sensibilizar a los campeones de innovación digital</i>	<i>Generar una campaña de expectativa con la intención de impactar a los interesados, colaboradores de la entidad y ciudadanía.</i>	<i>05/nov/2020 10/nov/2020 15/dic/2020</i>	<i>Campeones formados</i>	<i>Líder del proceso de uso y apropiación</i>
<i>Fortalecer las habilidades blandas del equipo de campeones</i>	<i>mediante talleres liderados por el equipo de uso y apropiación del Organismo de acuerdo al presupuesto asignado en:</i>  <i>Habilidades comunicacionales</i>  <i>Habilidades técnicas</i>  <i>Liderazgo y trabajo en equipo</i>  <i>Emprendimiento e innovación</i>	<i>14/nov/2020 28/nov/2020 20/dic/2020</i>	<i>Campeones formados</i>	<i>Líder del proceso de uso y apropiación</i>
<i>proceso de salida en vivo del sistema de gestión documental MIRAVÉ</i>	<i>Acompañar y facilitar el proceso de salida en vivo del sistema de gestión documental MIRAVÉ.</i>	<i>01/01/2021</i>	<i>Campeones formados</i>	<i>Líder del proceso de uso y apropiación</i>

#### 4.5.4. PLAN DE COMUNICACIÓN

En este apartado se debe establecer el Plan de comunicaciones mediante la matriz denominada “Plan de comunicación - MEDE01.08.04.P002.F003”, se relacionan las acciones a realizar a nivel comunicacional tanto en la Alcaldía de Cali.

#### 4.5.5. PLAN DE GAMIFICACIÓN

##### 4.5.5.1. DEFINIR LAS BASES

En este apartado se debe establecer el plan de gamificación el cual debe estar enmarcado en la distinción y el reconocimiento de las labores que cada uno de los roles del sistema o iniciativa TI a implementar realiza en su día a día. El objetivo es mapear a través de los datos suministrados por el sistema, las personas que más se han destacado semanalmente e ir asignando una cierta cantidad de puntos en la medida en que se vayan realizando ciertas actividades.

Es importante conectar la información del sistema a implementar a un dashboard o tablero de control, que permita visualizar la data de manera mucho más agradable el ranking de puntuaciones, sin embargo, es importante también

tener una base de datos que albergue las puntuaciones totales de cada uno, con el fin de que los usuarios puedan consultar dicha información periódicamente.

Como parte importante de la estrategia se debe motivar al jugador teniendo en cuenta:

- Contextualización, al hablar del sistema de Información o iniciativa TI a implementar es importante tener un storytelling o un marco histórico que le permita al jugador sentirse parte de dicha experiencia.
- Maestría, incluir mecanismos que le permitan al usuario identificar cuando ha realizado una tarea satisfactoria, ejemplo: logros, trofeos.
- Autonomía: El jugador debe sentir que disfruta cumpliendo los retos, y que el ambiente es inmersivo, donde puede tomar decisiones.

Para la gamificación con la estrategia uso y apropiación se debe tener en cuenta al equipo de campeones de la innovación, ya que dichos actores son quienes promueven el uso y la apropiación de las diferentes iniciativas TI en la entidad, por lo cual algunos de los usuarios de sistema de información o iniciativa TI, también serán los campeones de la innovación digital y podrán ganar puntos, teniendo en cuenta las reglas bases.

#### **4.5.5.1.1. Roles, puntuaciones y actividades:**

En este apartado se debe establecer una integración entre la estrategia que se contempla para el uso y apropiación del sistema información o iniciativa TI y los roles del sistema a implementar:

*Ejemplo:*

*Para la estrategia de uso y apropiación MIRAVÉ se ha establecido de la siguiente manera:*

##### **A. Rol Ventanilla Única**

- *Servidores públicos que más solicitudes radiquen en un día.*
- *Servidores públicos que más preguntas registren en un día.*

##### **B. Rol CDC**

- *Servidores públicos que más solicitudes asignaron al interior del organismo*

##### **C. Rol Productor**

- *Servidores públicos que más comunicaciones internas generan a través del sistema de gestión documental MIRAVÉ.*
- *Servidores públicos que más solicitudes respondieron dentro de los términos establecidos en la ley.*

##### **D. Jefe de Unidad**

- *Número de firmas digitales asignadas a los servidores públicos de la Alcaldía de Santiago de Cali*

##### **E. Firmantes y Vistos Buenos**

- *Servidores públicos que más documentos electrónicos con firma mecánica o digital generaron a través del sistema de gestión documental MIRAVÉ.*

##### **F. Archivo**

- *Servidores públicos que más cajas para almacenamiento de expedientes virtuales genere*

##### **G. Administrador**

- *Servidores públicos que tengan armonizada la base de datos de sus organismos (integrantes) dentro del sistema de gestión documental MIRAVÉ.*

*Los reconocimientos en primera instancia se tienen estimados realizarse mediante publicaciones en los canales de comunicación de la Alcaldía de Cali exaltando el compromiso y excelente labor de los servidores públicos.*

<b>Objetivos</b>	<b>Rol</b>	<b>Actividades</b>	<b>puntuación</b>
<i>Servidores públicos que más solicitudes radiquen en un día.</i>	<i>Ventanilla Única</i>	<i>Recepción de solicitudes por ventanilla única</i>	<i>1</i>
<i>Servidores públicos que más preguntas registren en un día</i>		<i>Registrar preguntas de la ciudadanía</i>	<i>2</i>
<i>Servidores públicos que más solicitudes asignaron al interior del organismo</i>	<i>CDC</i>	<i>Asignación de solicitudes al interior del organismo</i>	<i>1</i>
<i>Servidores públicos que más comunicaciones internas generan a través del sistema de gestión documental MIRAVÉ.</i>	<i>Productor</i>	<i>Envío de comunicaciones internas a través de MIRAVÉ</i>	<i>1</i>
<i>Servidores públicos que más solicitudes respondieron dentro de los términos establecidos en la ley.</i>		<i>Dar respuesta a solicitudes en los términos establecidos ante la ley.</i>	<i>1</i>
<i>Número de firmas digitales asignadas a los servidores públicos de la Alcaldía de Santiago de Cali</i>	<i>Jefe de Unidad</i>	<i>Asignación de firma digital a servidores públicos de la Alcaldía de Santiago de Cali</i>	<i>1</i>
<i>Servidores públicos que más documentos electrónicos con firma mecánica o digital generaron a través del sistema de gestión documental MIRAVÉ.</i>	<i>Firmantes y Vistos Buenos</i>	<i>Generación de documentos electrónicos con firma mecánica a través del sistema de gestión documental MIRAVÉ.</i>	<i>1</i>
<i>Servidores públicos que más cajas para almacenamiento de expedientes virtuales genere</i>	<i>Archivo</i>	<i>Generación de cajas de almacenamiento para expedientes virtuales.</i>	<i>1</i>
<i>Servidores públicos que tengan armonizada la base de datos de sus organismos (integrantes) dentro del sistema de gestión documental MIRAVÉ.</i>	<i>Administrador</i>	<i>Armonización de la base de datos de los organismos dentro del sistema de gestión documental MIRAVÉ.</i>	<i>1</i>

*Se debe tener en cuenta que los puntos asignados por dichos objetivos, corresponden a una labor diaria que ejecutan*

cada una de las personas por lo tanto los puntos no deben ser tan altos, ya que podrían superar rápidamente el umbral y los incentivos serían de fácil acceso.

#### 4.5.5.1.2. Incentivos

En este apartado se deben establecer una estrategia mediante un plan de incentivos que se aplicará, la cual complementa el plan de desarrollo de competencias al reconocer las habilidades adquiridas y actitud positiva ante el nuevo sistema de información o iniciativa TI a implementar, Estas habilidades se desarrollan principalmente entre los agentes de cambio, “Campeones de la innovación digital” y los usuarios finales.

Ejemplo:

*Con el propósito de impulsar y destacar el trabajo de las personas que participan en MIRAVÉ, se propone mostrar mensualmente un muro del honor, donde se destaquen a las personas con mayor puntaje y se asignen insignias de participación activa. Por otro lado los incentivos irían de la mano a la estrategia de uso y apropiación (<https://tinyurl.com/y5ddjxge>) en la sección “Establecer premios o reconocimientos” sin embargo el contenido de dichos incentivos estarían orientados al sistema MIRAVÉ con el fin de generar recordación y fidelidad en los usuarios.*

#### 4.5.5.2. PERSONAL DE APOYO

En este apartado se debe definir el personal de apoyo con el cual se va a realizar la estrategia y dinamizar la gamificación

Ejemplo:

Recurso	Actividad	Fecha de realización	Observaciones
Dos personas de Subdirección de Innovación	Encargadas del desarrollo de la solución TI o la herramienta para la gamificación.	01/11/2020	
Una persona	encargada de establecer retos semanales que permitan mantener la emoción de querer puntuar más	Todos lo lunes de cada semana	Debe hacer seguimiento diario a las solicitudes de los participantes
Una persona	encargada de enviar la difusión de las personas que se encuentran en el ranking	Todos los días	Hacer seguimiento semanal y mensual

#### 4.5.5.3. RANKING

En este apartado se debe definir un dashboard que se actualice en tiempo real a partir de la información que se guarde de los retos y puntos que cada usuario del sistema de información o iniciativa TI a implementar y puede utilizar como herramienta DataStudio de Google que permite captar la data de una hoja de cálculo y presentarla en forma de gráfica interactiva, dicho dashboard debe ser público, con el fin de incentivar la participación y destacar el empeño de los usuarios.

#### 4.5.6. METRICAS DE LA ESTRATEGIA DE USO Y APROPIACIÓN

En este apartado se deben establecer métricas con el propósito de realizar un seguimiento adecuado a los logros de la estrategia de uso y apropiación

Ejemplo: a continuación, se presentan algunos indicadores específicos:

<b>Indicador</b>	<b>Variables</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Meta</b>
Número de personas entrenadas en la herramienta	X1: Sumatoria de personas entrenadas	X1	Satisfactorio: mayor a 90% Aceptable: entre 80% y 90% Crítico: menor a 80%
Subíndice capacidad modelo C+	X1: promedio ponderado de las respuestas recibidas X2: número de respuestas	$(X1 / X2) * 100$	Satisfactorio: mayor 3,30 Aceptable: entre 2,70 y 3,30 Crítico: menor a 2,70
Nivel de cumplimiento de las actividades de uso y apropiación	X1 = número de actividades realizadas X2 = número de actividades programadas	Nivel de cumplimiento de las actividades de uso y apropiación = $(X1 / X2) * 100$	Cumplimiento satisfactorio > 80% Cumplimiento medio Entre 60% y 80% Cumplimiento crítico < 60%

#### 4.6. IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE USO Y APROPIACIÓN

Realizar el despliegue de la estrategia de uso y apropiación de acuerdo a los planes establecidos.

Una vez implementada la estrategia de Uso y Apropiación, los Organismos deben consolidar y hacer entrega al Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – DATIC – Subdirección de Innovación Digital, como líder del subproceso de Uso y Apropiación de TIC, un informe consolidado que evidencie claramente el desarrollo de cada uno de los acápites y la implementación de la presente guía.

#### 4.7. SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE USO Y APROPIACIÓN

En este apartado se deben medir y analizar los resultados de la implementación de la estrategia con el fin de garantizar la sostenibilidad de la misma, de acuerdo a los planes y las métricas establecidas.

#### 4.8. ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

En este apartado se debe desarrollar una estrategia de sostenibilidad efectiva de acuerdo al seguimiento a la implementación, una vez salga en vivo el sistema de información o estrategia TI, se deben realizar una serie de evaluaciones o encuestas que permitan determinar cómo están los servidores públicos respecto a su entrenamiento y comprensión del sistema o iniciativa TI implementado.

#### Ejemplo

Se realizarán las evaluaciones al sistema MIRAVÉ en los siguientes puntos:

##### 1. Habilidades técnicas en el sistema de gestión documental MIRAVÉ

7.

- Rol Radicador (Ventanilla Única)
- Rol CDC
- Rol Productor
- Rol Firmantes y Vistos Buenos
- Rol Jefe de Unidad
- Rol Archivo
- Rol Administrador

Esta medición permitirá identificar qué roles del sistema de gestión documental MIRAVÉ se deben reforzar para garantizar su dominio o habilidades sobre él.

2. Contemplar el sistema de gestión documental MIRAVÉ dentro de las jornadas de inducción a los servidores públicos y evaluaciones respectivas. Esto permitirá que los servidores públicos de la entidad estén periódicamente familiarizados con el sistema y las prácticas que lo rodean.

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

No aplica

ANEXOS

No aplica

Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
<div>Daniela González Toro</div> <div>Contratista del Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones</div>	<div>Lina Marisol Romero Carrasco</div> <div>Subdirector del Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones</div> <div>Yina Marcela Anaya Nuñez</div> <div>Contratista del Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones</div>	<div>Liz Mary Gutierrez Rendon</div> <div>Subdirector del Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional</div>

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde