

 <b>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</b>  DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO  GESTION DE LA INNOVACIÓN DIGITAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)  GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL EQUIPO DE CAMPEONES DE LA INNOVACIÓN DIGITAL	MEDE01.08.04.P001.G002	
		VERSIÓN	001
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	30/DIC/2020

## SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS

## GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL EQUIPO DE CAMPEONES DE LA INNOVACIÓN DIGITAL

Versión 1

Código: MEDE01.08.04.18.P01.G02

Macroproceso: Direccionamiento Estratégico  
Proceso: Gestión de la Innovación Digital

Diciembre de 2020

**TABLA DE CONTENIDO**

- [1. OBJETIVO](#)
- [2. ALCANCE](#)
- [3. CONTEXTO](#)
- [4. DEFINICIONES](#)
- [5. CONTENIDO Y DESARROLLO](#)

<a href="#">5.1. IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS</a>
<a href="#">5.2. EVALUACIÓN DE LA PREPARACIÓN AL CAMBIO DE LAS PARTES INTERESADAS</a>
<a href="#">5.2.1. METODOLOGÍA</a>
<a href="#">5.2.1.1. ENCUESTA DE PREPARACIÓN AL CAMBIO</a>
<a href="#">5.2.1.2. PRUEBA DE PERSONALIDAD</a>
<a href="#">5.3. PLANEACIÓN DE LA ESTRATEGIA DEL EQUIPO DE CAMPEONES DE LA INNOVACIÓN DIGITAL</a>
<a href="#">5.4. DESCRIPCIÓN DEL EQUIPO DE CAMPEONES DE LA INNOVACIÓN DIGITAL EN LA ALCALDÍA SANTIAGO DE CALI</a>
<a href="#">5.4.1. OBJETIVO DE LA CONFORMACIÓN DEL EQUIPO DE CAMPEONES DE LA INNOVACIÓN DIGITAL</a>
<a href="#">5.4.2. PRINCIPIOS BÁSICOS DEL EQUIPO DE CAMPEONES DE LA INNOVACIÓN DIGITAL</a>
<a href="#">5.5. EL CAMPEÓN DE LA INNOVACIÓN DIGITAL</a>
<a href="#">5.5.1. PERFIL DEL CAMPEÓN DE INNOVACIÓN</a>
<a href="#">5.5.2. ROLES DEL CAMPEÓN DE INNOVACIÓN</a>
<a href="#">5.5.3. ACTIVIDADES DE LOS CAMPEONES DE LA INNOVACIÓN DIGITAL</a>
<a href="#">5.5.4. INDICADORES DEL DESEMPEÑO DEL EQUIPO DE CAMPEONES DE LA INNOVACIÓN DIGITAL</a>
<a href="#">5.6. RUTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL EQUIPO DE CAMPEONES DE LA INNOVACIÓN DIGITAL</a>
<a href="#">5.7. ENTRENAMIENTO PARA LOS CAMPEONES DE LA INNOVACIÓN DIGITAL</a>
<a href="#">5.8. PLAN DE COMUNICACIONES DEL EQUIPO DE CAMPEONES DE LA INNOVACIÓN DIGITAL</a>
<a href="#">5.8.1. REQUERIMIENTOS COMUNICACIONALES</a>
<a href="#">5.8.1.1. CONVOCATORIA:</a>
<a href="#">5.8.1.2. MOTIVACIÓN</a>
<a href="#">5.8.2. LINEAMIENTOS DE LOS CONTENIDOS</a>
<a href="#">5.8.2.1. CAMPAÑA DE EXPECTATIVA</a>
<a href="#">5.8.2.2. TALLERES DE FORMACIÓN Y FORTALECIMIENTO DEL EQUIPO DE CAMPEONES DE LA INNOVACIÓN DIGITAL</a>
<a href="#">5.8.2.3. EXALTAR A NIVEL DE LA ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI QUIENES SON LOS CAMPEONES DE LA INNOVACIÓN DIGITAL</a>
<a href="#">5.8.2.4. EXALTAR LA PARTICIPACIÓN ACTIVA DE LOS CAMPEONES DE LA INNOVACIÓN DIGITAL POR ORGANISMO</a>
<a href="#">5.8.3. CARACTERÍSTICAS Y DESARROLLO DEL CONTENIDO:</a>
<a href="#">5.8.4. OPERACIÓN Y EJECUCIÓN DEL PLAN DE COMUNICACIÓN:</a>
<a href="#">5.8.5. CANALES DE COMUNICACIÓN</a>
<a href="#">5.8.5.1. PORTAL INSTITUCIONAL</a>
<a href="#">5.8.5.2. INTRANET INSTITUCIONAL</a>
<a href="#">5.8.5.3. REDES SOCIALES</a>
<a href="#">5.8.5.4. CARTELERÍA DIGITAL (DIGITAL SIGNAGE): KIOSCOS, TÓTEMS O PANTALLAS INDUSTRIALES</a>
<a href="#">5.8.5.5. MAIL MASIVO, MENSAJERÍA SMS, LLAMADA AUTOMÁTICA</a>
<a href="#">5.8.5.6. PUBLICIDAD EXTERIOR Y MATERIAL POP</a>
<a href="#">5.8.5.7. MEDIOS TRADICIONALES: RADIO, PRENSA Y TELEVISIÓN:</a>
<a href="#">5.8.6. PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN</a>
<a href="#">5.9. GAMIFICACIÓN CON LOS CAMPEONES DE LA INNOVACIÓN DIGITAL</a>
<a href="#">5.9.1. DEFINIR LAS BASES:</a>
<a href="#">5.9.1.1. PERFILES</a>
<a href="#">5.9.1.2. ROLES</a>
<a href="#">5.9.2. DEFINIR EL AMBIENTE:</a>
<a href="#">5.9.3. ESTABLECER ESQUEMA DE PUNTUACIÓN:</a>
<a href="#">5.9.4. ESTABLECER PREMIOS O RECONOCIMIENTOS:</a>
<a href="#">5.9.4.1. PERSONAL DE APOYO:</a>
<a href="#">5.9.4.2. RANKING:</a>
<a href="#">5.9.4.3. TIPOS DE JUEGO:</a>

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para apoyar e impulsar los diferentes procesos de transformación institucional adoptados en la Administración Distrital, a partir de las diferentes iniciativas y proyectos TI a través del Equipo de Campeones de

## **2. ALCANCE**

La presente guía, se genera como documento orientador general que contribuye en el cumplimiento al Decreto Extraordinario 0516 de 2016, atendiendo las siguientes funciones de la Subdirección de Innovación Digital:

- 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 sirve de apoyo al proceso Gestión de la Innovación Digital, atendiendo específicamente al subproceso Uso y Apropiación TIC, 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 y modelos de referencia TI de los grupos de interés en el Municipio de Santiago de Cali”.

Por esta razón, “la guía para la implementación del equipo de Campeones de la Innovación Digital” se convierte en el documento de apoyo para impulsar los diferentes procesos de transformación institucional adoptados en la Administración Distrital, a partir de las diferentes iniciativas y proyectos TI.

El contenido de este documento complementa la Guía para la implementación de las estrategias de Uso y Apropiación - MEDE01.08.04.18.P01.G01, en el numeral 7.7 Equipo de facilitadores - Campeones de la Innovación Digital, como un documento articulado y de importante resorte para el direccionamiento estratégico de la entidad, considerando el cambio como una experiencia que afecta de manera directa el factor humano y de acuerdo con ello y por su grado de importancia requiere de un proceso de adaptación y adopción progresivo para mitigar la resistencia.

## **3. CONTEXTO**

De acuerdo con el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, el uso y apropiación es una de las actividades clave que permiten generar verdadero valor a las entidades, los lineamientos de este dominio habilitan a las entidades a realizar la gestión del cambio y de los grupos de interés, para desarrollar una cultura o comportamientos culturales que faciliten la adopción y uso de la tecnología, lo que es esencial para garantizar el resultado de las inversiones en TI y la transformación de las entidades y sectores (2019)

El Decreto Extraordinario No. 411.0.20.0516 de 2016 establece la creación del Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, configurando dentro de las funciones dentro de la Subdirección de Innovación Digital el estandarizar el uso de las TIC y los servicios digitales, incentivando su apropiación, además de desarrollar y ejecutar programas de formación para fortalecer las competencias TIC. Se puede establecer que este acto administrativo posiciona a la gestión de las TIC como un elemento estratégico para la entidad, resaltando la importancia y transversalidad la estandarización, el uso y apropiación de las diferentes iniciativas TI y servicios digitales, que redundan en la prestación de servicios más eficientes de cara a las necesidades del ciudadano.

En el plan de desarrollo 2020 – 2023 “Unidos por la Vida” ciudad inteligente, en concordancia con el objetivo 5 de la Política de Gobierno Digital “Impulsar territorios Inteligentes, nuestro Alcalde Jorge Ivan Ospina asume el reto de transformar a Santiago de Cali en una ciudad inteligente, se perfilan las TIC como un gran habilitador para mantener y hacer frente a los retos que se despliegan propiamente, por lo tanto el uso y apropiación de estas pasa a ser un elemento fundamental para desarrollar las capacidades en las personas que permitan afianzar la transformación digital a partir de las TIC, contribuyendo al éxito de las diferentes iniciativas TI que se puedan desarrollar en la Entidad y ciudad, en un contexto de las crecientes innovaciones a partir de las herramientas de la cuarta revolución o industria 4.0. y una creciente demanda en el uso de TIC debido a la pandemia por Covid 19.

Producto de las experiencias relacionadas anteriormente, el subproceso de Uso y Apropiación TIC de la entidad ha cursado un proceso de madurez, que ha permitido construir una práctica sistémica para el abordaje de los procesos organizacionales de transformación digital. Producto de las lecciones aprendidas se identifica la necesidad de contar con un lineamiento universal que permita el acompañamiento estratégico de las personas en los procesos de transformación digital, haciendo necesario dejar de ver la estrategia de facilitadores para iniciativas TI, hoy llamados Campeones de la Innovación Digital, llegando a una integralidad que permita aunar esfuerzos y lograr victorias mucho más significativas y profundas dentro de la Alcaldía Santiago de Cali.

## **4. 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.

5. CONTENIDO Y DESARROLLO

5.1. IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

El primer paso para la identificación de las partes interesada (o también llamados grupos de interés) es determinar quiénes pueden ser catalogados como tales, entendiendo como grupo de interés todos aquellos que se ven afectados directa o indirectamente por el desarrollo de las actividades en cuestión, y por lo tanto, también tienen la capacidad de afectar directa o indirectamente el desarrollo de éstas (Freeman, 1983).

Para la Subdirección de Innovación Digital los grupos de interés son aquellas personas naturales o jurídicas que tienen interés o se ven impactadas directa o indirectamente por la gestión realizada por el organismo o requieren interactuar con él, para lograr su identificación, se hará uso de la Matriz de Prominencia, descrito por Mitchell, Agle y Wood (1997, 1999), que consiste en el mapeo de partes interesadas teniendo en cuenta variables como recursos limitados para atender las expectativas y demandas de éstos. Por ello, es necesario priorizarlas, tomando en cuenta criterios claros que permitan identificar la relevancia que cada grupo parte interesada tiene en un momento determinado. El método consiste en identificar y categorizar los grupos de interés según tres atributos:

- **Poder**, para defender sus propios intereses o influir en los otros.
- **Urgencia**, grado de requerimiento según el tiempo o urgencia de la necesidad.
- **Legitimidad**, reconocidos por su constitución de origen y por la estabilidad de su presencia.

Cuando un grupo de interés posee sólo un atributo se le denomina latente, cuando el grupo tiene dos atributos se le denomina expectante; y cuando tiene los tres se le considera definitivo.

Aplicando este método y realizando posteriormente una reclasificación se definieron las siguientes partes interesadas:

- Campeón de la innovación digital
- Delegado al Comité Técnico de Gestión (CTG).
- Delegado al Comité Técnico Operativo (CTO).
- Delegado al Comité de Gobierno Digital.
- Delegado al Equipo Mesa de Servicio.
- Delegado al Equipo Técnico de Archivo (ETA).
- Directivos (Secretarios de despacho, Directores de Departamentos Administrativos, Jefes de Oficina).
- Delegado al Comité o Mesa Transitoria de Arquitectura Empresarial.
- Gestores LID y PAC del DATIC.
- Personal de planta y contratistas de los diferentes organismos
- Otros.

Es importante resaltar que estas partes interesadas fueron ya establecidas de manera previa como resultado de la experiencia de los ejercicios realizados en vigencias anteriores.

Aplicando esta metodología, la categorización y priorización de las partes interesadas para el desarrollo de las actividades del equipo de Campeones de la Innovación Digital es la siguiente:

Nombre De La Parte Interesada	Descripción De La Parte Interesada	Poder	Urgencia	Legitimidad	Tipo
Equipo de Campeones de la Innovación Digital	Funcionarios formados, capacitados y entrenados en temas relacionados con las diferentes campañas de uso y apropiación, como el caso de AE o MIRAVÉ, con el fin de coordinar, promover, facilitar, liderar, y sostener el sistema o marco de referencia TI, así como de participar en el diseño y rediseño de los procesos e indicadores a realizarse en la implementación en sus organismos.	1	1	1	Stakeholder Definitivo
Comité Técnico de Gestión (CTG)	Servidores públicos encargados de la caracterización de los procesos y procedimientos de la Alcaldía de Santiago de Cali	1	1	1	Stakeholder Expectante
Comité Técnico Operativo (CTO)	Servidores públicos encargados de dar soporte y administrar (en algunos casos) los sistemas de información de su respectivo organismo	1	1	1	Stakeholder Definitivo
	Es el encargado de promover el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y				

Comité de Gobierno Digital	las comunicaciones para consolidar un estado y ciudadanos competitivos, proactivos e innovadores que generen valor público en un entorno de confianza digital.	1	1	1	Stakeholder Definitivo
Equipo Mesa de Servicio	La mesa de servicio MARI, permite a toda la entidad la gestión de los servicios tecnológicos, entre los cuales se cuenta con la gestión de incidentes, la gestión de requerimientos, gestión del catálogo de servicios, gestión de activos, base de conocimientos, gestión de cambios, entre otros.		1	1	Stakeholder Expectante
Equipo Técnico de Archivo (ETA)	Servidores públicos, encargados de velar por el cumplimiento de las políticas y lineamientos en torno a la gestión documental de la Alcaldía de Santiago de Cali	1	1	1	Stakeholder Definitivo
Directivos (Secretarios, Directores, Jefes de Oficina)	Empleado de libre nombramiento y remoción con criterios de dirección, conducción y orientación institucionales, cuyo ejercicio implica la adopción de políticas o directrices en la Administración Central.	1		1	Stakeholder Expectante
CEO de entidades descentralizadas o establecimientos públicos de orden distrital	Funcionarios de orden distrital que orientan el proceso de TI de forma estratégica al interior de sus entidades	1		1	Stakeholder Expectante
Comité o Mesa Transitoria de Arquitectura Empresarial	Grupo de funcionarios delegados para liderar el gobierno de la AE en la entidad.	1	1	1	Stakeholder Definitivo
Gestores TIC del DATIC	Prestadores de servicios, encargados de la administración de los Puntos de Apropiación Digital (PAD) y Laboratorios de Innovación Digital (LID) y de la promoción del uso y apropiación de las TIC a los ciudadanos del Distrito de Santiago de Cali.	1	1	1	Stakeholder Definitivo

## 5.2. EVALUACIÓN DE LA PREPARACIÓN AL CAMBIO DE LAS PARTES INTERESADAS

Como elemento importante para preparar la estrategia es generar un entendimiento del entorno de la Administración Distrital considerando los siguientes elementos:

- La cultura de la Entidad. Es importante revisar con qué frecuencia se hacen cambios al interior de la entidad y revisar si los cambios que se dieron fueron impuestos, mal conducidos o traumáticos para el personal.
- El tiempo en que se lleva ejecutando la labor o método a cambiar. Es importante revisar las resistencias al cambio y los paradigmas más frecuentes: “lo he venido haciendo bien hace 20 años. ¿Por qué cambiar ahora?”. La Oficina de Gestión del Cambio de la Arquitectura Empresarial de la entidad debe generar espacios de reflexión frente a dichas resistencias, en donde se discutan preguntas como: ¿el mundo de hoy es el mismo de hace 20 años? ¿Se vive igual hoy en día que hace 20 años? ¿Tienen las mismas costumbres?
- La edad promedio del equipo. Los equipos formados por personas jóvenes aceptan con mayor rapidez los cambios. Las generaciones Y y Z crecieron en un mundo de cambios constantes, rápidos y de transición, lo que los lleva a no aferrarse al status quo. Sin embargo, estas generaciones tienen relaciones superficiales y se aferran a sus propias creencias y motivaciones. El riesgo de que un representante de estas generaciones pertenezca a un proyecto de cambio es alto, ya que es posible que se aburra con actividades a largo plazo y que le demande una atención especial para mantener su energía y vibración en el proyecto.
- La inteligencia emocional colectiva. Los entornos guiados por el orgullo y la vanidad tienden a ser menos flexibles. En ellos, el cambio es percibido como una crítica al estado interior de la situación y no como una oportunidad.
- El estilo de los líderes. La forma como los líderes reciben y comunican la información del cambio tiene un impacto tremendo en el estado de ánimo del equipo. Los líderes conservadores y aferrados al status quo pueden percibir amenaza frente a los cambios. Los líderes con alta credibilidad y compromiso con el cambio son capaces de inspirar a sus seguidores y generar un ambiente óptimo para el desarrollo del proyecto.

- El histórico de pérdidas. Los equipos que han percibido pérdidas mal manejadas traen percepciones de que todo cambio genera amenaza.
- La conexión con lo que va a cambiar. Los equipos o individuos que asumen la paternidad de lo que será cambiado sienten la pérdida como algo personal. El Equipo de Campeones de la Innovación Digital de la entidad tiene el reto de canalizar esta conexión hacia un aspecto positivo, y crear un espacio de participación adecuado para que las personas con elevada conexión con el objeto del cambio puedan expresar sus emociones y colaborar para modelarlo.
- Los estilos personales. Normalmente las personas que suelen manejar el control del conocimiento del área del cambio tienden a resistirse a lo nuevo. Estas mismas personas pueden ser agentes importantes si le encuentran sentido al cambio, y, sobre todo, si encuentran un espacio para expresar sus emociones y participar de manera activa en la transformación.

Por otro lado, el nivel de confianza del equipo hacia los líderes y hacia la entidad juega un papel importante para promover el compromiso del grupo. En un proyecto el nivel de confianza general es a menudo alto: sin embargo, en un equipo en particular el nivel de confianza puede ser bajo, debido a su propia historia o a la posición de su líder. Construir una relación de confianza demanda tiempo, coherencia y transparencia. Debilitarla es sencillo y sucede con pequeños eventos que muestran contradicciones del líder o de la Entidad. Destruirla es aún más fácil, e incluso a veces ocurre de manera inmediata; basta con un evento significativo y traumático.

### 5.2.1. METODOLOGÍA

Identificadas las partes interesadas se propone adelantar un trabajo exploratorio con el objetivo de establecer los principales factores que posibilitan y dificultan el cambio dentro de la entidad, entendido como la capacidad de las personas que participan en el desarrollo de la estrategia frente a los desafíos de la transformación digital de la entidad.

Para el desarrollo de la metodología, se hace necesario refrendar los elementos conceptuales para la conformación del Equipo de Campeones de la Innovación. Los pilares de cambio se entienden como los cimientos que posibilitan edificar la transformación de la entidad, cada uno denota un y 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 se describen a continuación:

- Conocer la percepción que tienen las personas que han participado en el equipo de Campeones de la Innovación Digital frente a las dinámicas conceptuales y comportamentales derivadas de la implementación de la estrategia, de acuerdo con los pilares del cambio identificadas.
- Identificar los elementos de la línea gráfica que representa al Equipo de Campeones de la Innovación Digital y responden a la filosofía, valores, principios y roles asociados a la estrategia
- Identificar las fortalezas y oportunidades a nivel personal y profesional de las personas que participan en el equipo de Campeones de la Innovación Digital.

Teniendo presente los pilares del cambio y objetivos, se establece como metodología a desarrollar encuestas de preparación al cambio, talleres para revisar los elementos de la línea gráfica con las partes interesadas, test para los miembros que componen la estrategia, con esto se responde de manera específica a cada uno de los objetivos propuestos.

#### 5.2.1.1. ENCUESTA DE PREPARACIÓN AL CAMBIO

De acuerdo con el objetivo específico de la evaluación de la preparación al cambio se puede implementar el indicador C+ del modelo PROCSI para conocer la percepción de los miembros del Equipo de Campeones de la Innovación Digital frente a los pilares del cambio.

La encuesta se compone de dos secciones:

7. Contexto: el cual busca tener un entendimiento general de la muestra, permite establecer el organismo, edad,

nivel de estudios, tipo de vinculación

8. Preparación al cambio: en esta sección se abordarán afirmaciones que son calificadas de acuerdo a una escala likert

Cada pilar tiene asociada una pregunta, la cual tiene un elemento específico a evaluar dentro del mismo:

Pregunta	Elemento a analizar	Pilar
Comprendo los beneficios que supone la implementación del Equipo de Campeones de la Innovación Digital	Beneficios del usuario final	Conciencia
Estoy motivado o motivada a ser parte activa del Equipo de Campeones de la Innovación Digital	Motivación personal	Compromiso
Considero que he recibido la información y entrenamiento suficientes para abordar los desafíos de la transformación digital en la entidad a través del Equipo de Campeones de la Innovación Digital	Capacitación y entrenamiento	Conocimiento
Sé cuáles son mis actividades y roles dentro del Equipo de Campeones de la Innovación Digital	Capacidad para ejecutar	Capacidad
Considero que he desarrollado los conocimientos y habilidades suficientes para considerarme como un Campeón de la Innovación Digital	Seguridad para ejecutar	Cultura

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

Resultado	Resultado de la Calificación
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:

Número de personas que respondieron la encuesta					30	Elemento a analizar	Calificación	Pilar
Afirmación 1	Comprendo los beneficios que supone la implementación de la Estrategia de Campeones	Calificación	Respuestas	Parcial	Acumulado	Beneficios del usuario final	3,73	Conciencia
		1	0	0	112			
		2	1	2				
		3	6	18				
		4	23	92				

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:

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

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 estableció un nivel de confianza de 90% y una precisión de 5%, dando como resultados los siguientes tamaños de muestra para los públicos seleccionados:

Público	Población	Tamaño de muestra
Campeón de la Innovación Digital	150	61
Delegado al Comité Técnico Operativo (CTO).	31	13
Delegado al Comité de Gobierno Digital.	27	11

Delegados al Equipo Técnico de Archivo (ETA).	60	24
Delegado a la Mesa Transitoria de Arquitectura Empresarial.	20	8
Gestores TIC del Datic.	30	12
Otros	--	--

### 5.2.1.2. PRUEBA DE PERSONALIDAD

Es un instrumento de medición que permite obtener un acercamiento y entregar información de valor tanto para el equipo que orienta la iniciativa como para los aspirantes a Campeones de la Innovación Digital. La participación es de manera voluntaria y dentro de sus roles se espera que los Campeones de la Innovación Digital faciliten, acompañen, influncien y promuevan las estrategias que acompañan la iniciativa. Por esta razón la aplicación de este tipo de herramientas permite conocer, potenciar y trabajar en las habilidades blandas de las personas, facilitando el análisis e identificando los diferentes tipos de liderazgo, las habilidades o talentos con el que se cuenta en el recurso humano para ejecutar cualquier tipo de proceso que involucre un cambio institucional.

Con base en lo anterior, los resultados de la prueba permitirán identificar los siguientes aspectos:

1. Por medio del autoconocimiento, entrega a los campeones de Innovación Digital información relacionada con su capacidad de liderazgo, intereses, fortalezas, debilidades, motivaciones, conductas, actitudes y conciencia para determinar el tipo de influencia que puede ejercer dentro de un proceso de transformación institucional.
2. El equipo orientador puede obtener información e insumos de los tipos de personalidades de los Campeones de la Innovación Digital y con eso poder crear estrategias de comunicación asertiva, según los intereses del grupo.
3. Identificar fortalezas, debilidades y personalidades para ubicar en los diferentes roles al grupo humano según sus características.
4. Generar procesos de formación en liderazgo y gestión del cambio para mejorar la forma de comunicar, enseñar y empoderar al Equipo de Campeones de la Innovación Digital responsables de implementar las estrategias de uso y apropiación en los proyectos de iniciativas TI institucionales.
5. Establecer estrategias de liderazgo que permitan motivar el trabajo en equipo, la comunicación asertiva, los hábitos de vida y experiencias de éxito para reducir la resistencia al cambio.

La evaluación e identificación de los Campeones de la Innovación Digital se compone de (2) elementos.

1. Test de personalidad  
<https://www.16personalities.com/es/test-de-personalidad>

2. El resultado del ejercicio

Los resultados serán analizados por el equipo encargado y personal experto. Esto es con el fin de poder tomar decisiones idóneas y conjuntas para orientar la iniciativa.

### 5.3. PLANEACIÓN DE LA ESTRATEGIA DEL EQUIPO DE CAMPEONES DE LA INNOVACIÓN DIGITAL

Una adecuada estrategia de alistamiento para el cambio debe ser vista desde la transformación organizacional, ya que solo a través de la fuerza del colectivo, es posible invitar a apropiar iniciativas que sean duraderas en la entidad. Por tanto, la forma de sostener el cambio requiere fomentar el nivel de participación de las personas a las que se pide cambiar, por ello la Administración Distrital ha conformado el Equipo de Campeones de la Innovación Digital para no sólo contar con agentes de cambio sino también identificar de primera mano los retos, los desafíos y las preocupaciones de sus participantes para poder darles una respuesta clara y asegurar la adopción del cambio. Solo mediante el aprender haciendo se logra un mayor compromiso, dando la oportunidad de aportar desde la labor diaria.

Uno de los principales elementos para garantizar el cambio a nivel de la entidad es evitar preocupaciones o malas interpretaciones de la transformación organizacional por falta de claridad sobre las razones que han motivado a la Alcaldía de Santiago de Cali a estar inmersos en este proyecto. Dicho entendimiento debe estar acompañado de una visión inspiradora capaz de motivar hacia el cambio, la cual se acompaña desde una transformación profesional y personal.

Por tanto, la estrategia parte de la colaboración de diferentes roles con diferentes perspectivas y puntos de vista para ser parte de un proceso que transforma integralmente la Alcaldía y los equipos involucrados.

Los elementos requeridos para la ejecución de la estrategia son:

- Antecedentes de la transformación
- Visión de la Transformación
- Promesa de valor profesional y personal.
- Sensibilización y Capacitación que acompañen el cambio

La clave para la ejecución de la estrategia es lograr que los involucrados asuman su responsabilidad sobre los resultados, donde cada uno de ellos se vuelve líder del cambio e inspiren a otros a su vez a replicar el resultado.

Con base en los resultados de las encuestas a todas las partes interesadas identificadas se debe establecer una tabla de niveles de Madurez y la cual si tomamos en cuenta el Proceso de Gestión del Cambio Organizacional de Cobit (BAI05), se deberían evaluar las siguientes Actividades:

Lineamientos para incluir en la línea base:

### **“Establecer el deseo de cambiar, el alcance e impacto del Cambio”**

- Comunicaciones de los Motivadores del Cambio.
- Comunicaciones de la Gerencia General comprometiéndose con el Cambio.

### **“Formar un Equipo de Implementación del Cambio Efectivo”**

- Equipo de Campeones de la Innovación Digital Implementado.
- Integrantes de cada Rol identificados.

### **“Comunicar la Visión deseada para el Cambio a las Partes Interesadas”**

- Plan de Comunicaciones de la Visión del Cambio.
- Comunicación de la Visión del Cambio.

### **“Definir Roles y Responsabilidades de los Involucrados e Identificar los Resultados en el Corto Plazo”**

- Plan de Gestión del Cambio
- Resultados y Métricas del Éxito del Plan de Gestión del Cambio.

### **“Mantener el Equipo de Campeones de la Innovación Digital”:**

- Planes de Transferencia del Conocimiento.
- Comunicación del compromiso de la Alta Dirección.

Lineamientos para incluir en la línea destino:

### **“Establecer el deseo de cambiar, el alcance e impacto del Cambio”**

- Resultados de la evaluación del desempeño del equipo de Campeones de la Innovación (incluyendo los comentarios de los encuestados).
- Criterios de aceptación de los Niveles para el Servicio a Impactar a través de la gestión del equipo de Campeones de la Innovación.
- Repositorio de las Definiciones de los Requerimientos para los Servicios a Impactar.
- Acciones de Mitigación de Riesgos.
- Requerimientos del Registro del Riesgo.
- Especificaciones de diseño de alto nivel aprobadas.
- Especificaciones del Diseño Detallado Aprobadas.

### **“Formar un Equipo de Implementación del Cambio Efectivo”**

- Criterios de aceptación de las partes interesadas Confirmadas.

### **“Definir Roles y Responsabilidades de los Involucrados e Identificar los Resultados en el Corto Plazo”**

- Componentes del Equipo de Campeones de la Innovación Documentados.
- Componentes de las Actividades relacionadas con el Equipo de Campeones de la Innovación Digital Documentadas.

## **5.4. DESCRIPCIÓN DEL EQUIPO DE CAMPEONES DE LA INNOVACIÓN DIGITAL EN LA ALCALDÍA SANTIAGO DE CALI**

### **5.4.1. OBJETIVO DE LA CONFORMACIÓN DEL EQUIPO DE CAMPEONES DE LA INNOVACIÓN DIGITAL.**

Contribuir al entendimiento y materialización de los objetivos de transformación digital por medio de un grupo de personas (servidores públicos y contratistas) articuladas a través de acciones específicas que tienen el propósito de facilitar el uso y apropiación de las iniciativas TI que se desarrollan en la Administración y el Distrito de Santiago de Cali.

### **5.4.2. PRINCIPIOS BÁSICOS DEL EQUIPO DE CAMPEONES DE LA INNOVACIÓN DIGITAL**

- **Inteligencia colectiva:** Laboratorio de participación, colaboración y cocreación.
- **Enfoque ciudadano:** Acercar al sector público y a la ciudadanía desde necesidades comunes.
- **Escalamiento:** Fortalecer y adaptar innovaciones que ya existen para que la entidad pública pueda pilotar e implementar.
- **Agilidad, experimentación e iteración:** Uso de metodologías ágiles y analítica de datos para aumentar la capacidad de adaptación de las soluciones a los siempre cambiantes entornos.
- **Licencia para fallar:** Incentivar en los servidores públicos la identificación de riesgos y la aceptación del fracaso como habilitadores del proceso.

5.5. EL CAMPEÓN DE LA INNOVACIÓN DIGITAL

Los Campeones de la Innovación Digital son personas que están realizando acciones conjuntas para que la Alcaldía Municipal de Santiago de Cali alcance los objetivos en relación al uso y apropiación TIC. Los Campeones de Innovación Digital son personas que están comprometidas a ayudar a que sus colegas, colaboradores y superiores logren las metas establecidas en las diferentes iniciativas TI de la entidad.

El Campeón de la Innovación digital es una persona que se ha destacado en el nivel organizacional, por sus actividades en pro del mejoramiento de la gestión y en particular de la difusión de los nuevos conceptos y paradigmas requeridos para lograr la transformación digital de la entidad. El rol de Campeón de Innovación es asumido de forma voluntaria y es oficialmente reconocido en la Alcaldía del Municipio de Santiago de Cali.

5.5.1. PERFIL DEL CAMPEÓN DE INNOVACIÓN

El Campeón de Innovación se caracteriza y se destaca porque en él se evidencian las siguientes competencias básicas:

- Abierto al Cambio
- Pensamiento y posicionamiento estratégico
- Activista creíble
- Generador de capacidades
- Innovador e integrador
- Promotor de la información y la tecnología
- Conocedor acerca del funcionamiento del organismo
- Contar con reconocimiento dentro del organismo
- Actitud para crecer a nivel personal y profesional
- Sabe escuchar a las personas
- Dinámica, creativa, recursiva
- Gestor y multiplicador de conocimiento

¿Quiénes pueden ser Campeones de la Innovación Digital?

- Preferiblemente personal de planta de la Alcaldía (en cualquier nivel de cargo)
- Prestador de servicios que tenga una trayectoria en la entidad
- Preferiblemente que no haga parte de algún comité de la entidad (CTO, CTG, ETA, etc.), sin embargo, no una condición es excluyente

Personas con disponibilidad de tiempo para desarrollar las actividades de entrenamiento y operación

5.5.2. ROLES DEL CAMPEÓN DE INNOVACIÓN

Los roles del Campeón de Innovación se enmarcan en un proceso de aprendizaje basado en la experiencia, las cuales se componen así:

Etapas	Objetivos	Habilidades	Rol
Aprender	<b>Conocer</b> los objetivos de la iniciativa TI	- Autoconocimiento - Confianza - Capacidad de asociación	Coordinador
	<b>Comprender</b> los beneficios de los cambios planteados		
	<b>Tomar conciencia</b> acerca de la importancia de la iniciativa TI en la entidad y los beneficios de los cambios		
	<b>Apoyar la iniciativa</b> TI para la transformación digital de la entidad		
Usar	<b>Experimentar</b> el uso de la iniciativa TI en ambientes controlados	- Pensamiento creativo - Manejo de problemas y conflictos	Promotor
	<b>Reconocer</b> los potenciales beneficios de la iniciativa TI dentro de su organismo		
	<b>Reforzar</b> el entendimiento de la importancia y beneficios de la iniciativa TI a las partes interesadas		
	<b>Estructurar</b> los elementos necesarios para reforzar el entendimiento técnico de la iniciativa TI		
Enseñar	<b>Transmitir</b> los conocimientos técnicos de la iniciativa TI a las partes interesadas	- Empatía - Escucha activa - Relaciones interpersonales	Facilitador
	<b>Posicionar</b> su imagen como facilitador del cambio dentro de su organismo		
	<b>Proyectar</b> la implementación de la iniciativa TI en su organismo		
	<b>Asesorar</b> los líderes de su organismo en la		

Conducir	implementación de la iniciativa TI	crítico - Comunicación asertiva - Manejo de las personas	Multiplicador
	<b>Concretar</b> la materialización de la iniciativa TI dentro de su organismo		
	<b>Verificar</b> los elementos necesarios para la implementación de la iniciativa TI dentro de su organismo		

### 5.5.3. ACTIVIDADES DE LOS CAMPEONES DE LA INNOVACIÓN DIGITAL

Las actividades de los Campeones de Innovación Digital en el marco del proceso de aprendizaje, dentro de cada uno de los roles se expresa a continuación:

Rol	Actividades
Coordinador	Asistir a las jornadas de preparación para identificar los cambios y desafíos de acuerdo con la iniciativa TI
	Ayudar a identificar información específica del organismo requerida de acuerdo con la necesidad de la iniciativa TI
	Coordinar reuniones con personas específicas dentro del organismo de acuerdo con la necesidad de la iniciativa TI
	Identificar percepciones dentro del organismo en el desarrollo de la iniciativa TI
Promotor	Asistir a las jornadas de preparación técnica de acuerdo con la iniciativa TI
	Utilizar la iniciativa TI dentro de prácticas orientadas e independientes de acuerdo con la iniciativa TI.
	Identificar dentro de su organismo los potenciales beneficios de la iniciativa TI a partir de su experiencia
	Socializar los beneficios de la iniciativa TI dentro del entorno del organismo con apoyo del grupo de la iniciativa TI
Facilitador	Identificar los elementos necesarios para poder construir un material de refuerzo (técnico/motivacional) en relación a la iniciativa TI
	preparar material de entrenamiento (técnico/motivacional) de acuerdo con su experiencia en relación a la iniciativa TI
	Realizar pequeñas sesiones de entrenamiento (técnico/motivacional) de la iniciativa TI dentro del organismo
	Proyectarse como un referente de conocimiento técnico de la iniciativa TI dentro del organismo
Multiplicador	Identificar los elementos necesarios para poder proyectar los beneficios específicos de una posible implementación de la iniciativa TI en su organismo
	Presentar a los directivos de su organismo las potencialidades y beneficios de una implementación de la iniciativa TI en su organismo con apoyo del grupo de la iniciativa TI
	Reforzar las sesiones de una potencial implementación de la iniciativa TI en su organismo
	Articular y materializar las acciones pertinentes para implementar la iniciativa TI en su organismo, definiendo los responsables de su implementación
	Validar la disposición de los elementos administrativos clave para la implementación de la iniciativa TI dentro de su organismo

### 5.5.4. INDICADORES DEL DESEMPEÑO DEL EQUIPO DE CAMPEONES DE LA INNOVACIÓN DIGITAL

Definir indicadores de desempeño que permitan medir los resultados del desempeño del Equipo de Campeones de la Innovación Digital abarcando temas como:

- Campeones de Innovación participando de las iniciativas TI de la entidad
- Campeones de Innovación preparados en habilidades blandas para afrontar los roles y actividades de la estrategia
- Horas hombre desarrolladas en sensibilizaciones habilidades blandas
- Organismos cobijados por la estrategia Campeones de Innovación Digital
- Campeones de Innovación que participan en la capacitación y finalizan su proceso formativo
- Campeones de Innovación que implementan las actividades de los roles establecidos

### 5.6. RUTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL EQUIPO DE CAMPEONES DE LA INNOVACIÓN DIGITAL

Para la conformación del Equipo de Campeones de la Innovación Digital se debe tener presente que estos deben ser la base fundamental de las estrategias de uso y apropiación TIC y de las iniciativas TI desarrolladas en la entidad, cuando éstas contemplen en su accionar la conformación de grupos de facilitadores para fortalecer los procesos de cambio.

El proceso de implementación del Equipo de Campeones de la Innovación Digital, se orienta a partir de las siguientes actividades:

1. Socialización del equipo de Campeones de la Innovación Digital con los Secretarios y Directivos son por excelencia los patrocinadores de esta iniciativa, por lo tanto se debe realizar una presentación ejecutiva invitándolos a conocer la estrategia, comprometerse con ella y designar sus Campeones de la Innovación Digital.
2. Identificar y seleccionar los Campeones de Innovación Digital, la cual se realizará después de la socialización, además de ampliar la convocatoria de acuerdo a las diferentes iniciativas TI de la entidad.
3. Planificar los roles y actividades de Campeón de Innovación Digital, de acuerdo con el resultado del test de personalidad, los objetivos y necesidades establecidas en las diferentes iniciativas TI de la entidad y las actividades establecidas para los Campeones de la Innovación Digital.
4. Entrenar en habilidades blandas, roles y actividades a los Campeones de la Innovación Digital, de esta manera tendrán el contexto y habilidades como facilitadores de la transformación digital de la entidad.
5. Entrenar en habilidades técnicas a los Campeones de la Innovación Digital, de acuerdo con los requerimientos de las iniciativas TI.
6. Desplegar los planes de comunicación y gamificación para los Campeones de la Innovación Digital, en concordancia con el plan de trabajo para la iniciativa TI.
7. Monitoreo y seguimiento al desarrollo de los planes de trabajo para validar los resultados de la gamificación.
8. Desarrollar de manera periódica los encuentros de Campeones de la Innovación Digital para compartir experiencias, realizar distinciones, cohesionar a los participantes y capturar lecciones aprendidas.

## **5.7. ENTRENAMIENTO PARA LOS CAMPEONES DE LA INNOVACIÓN DIGITAL**

El principal objetivo es gestionar la ejecución de las herramientas e insumos que lleven a la adquisición y fortalecimiento de las capacidades transversales institucionales, el despliegue de las estrategias de uso y apropiación en la Alcaldía de Santiago de Cali a través del equipo de Campeones de la Innovación Digital, las cuales debe contemplar:

1. Formar, capacitar y facultar personas vinculadas a la Entidad, incluyendo la adquisición de habilidades blandas (comunicación asertiva, ser más proactivo, entre otros) para que actúen como facilitadores de la implementación de las estrategias de uso y apropiación
2. Detectar las fortalezas de los Campeones de Innovación Digital y establecer sus roles ideales dentro de las actividades propias de Uso y Apropiación.
3. Fortalecer en el Equipo de Campeones de Innovación Digital las habilidades de liderazgo con alta credibilidad y compromiso con el cambio capaces de inspirar a sus compañeros y generar un ambiente óptimo para el desarrollo de los proyectos con componente de Uso y Apropiación.
4. Fomentar en el Servidor Público la capacidad para crear, adquirir, incorporar y transferir conocimientos a través de un proceso sinérgico donde, “aprendiendo a aprender juntos”, el aprendizaje individual se convierte en colectivo mediante la transformación del conocimiento en rutinas organizativas.

## **5.8. PLAN DE COMUNICACIONES DEL EQUIPO DE CAMPEONES DE LA INNOVACIÓN DIGITAL**

El plan, está construido sobre lineamientos y procedimientos institucionales de la comunicación pública para entidades del Estado. Esto significa que está articulado con el plan de comunicación organizacional e informativa MEDE01.06.02.18.PL01 y sus otras disposiciones

### **5.8.1. REQUERIMIENTOS COMUNICACIONALES**

La estrategia de comunicaciones se orienta en los siguientes elementos a desarrollar en las personas que se reciben el mensaje:

#### **5.8.1.1. CONVOCATORIA:**

Corresponde a la Invitación a participar en el Equipo de Campeones de la Innovación Digital, la cual se debe enfocar en temas como:

- Conocimiento de la importancia del Equipo de Campeones de la Innovación Digital
- Relevancia del Equipo de Campeones de la Innovación Digital como un grupo de valor, entre otras

#### **5.8.1.2. MOTIVACIÓN**

- Compromiso de desarrollar las actividades para el logro de la transformación digital
- Sentimiento distintivo y empoderamiento para participar de la estrategia
- La Estrategia como iniciativa de vida y crecimiento para fortalecer habilidades en lo personal y laboral

### **5.8.2. LINEAMIENTOS DE LOS CONTENIDOS**

#### **5.8.2.1. CAMPAÑA DE EXPECTATIVA**

Dentro de esta campaña, se deben contemplar aspectos como:

- Hacer un llamado a los campeones que actualmente están activos en la Alcaldía de Santiago de Cali para que estén preparados y apoyen la estrategia de uso y apropiación que se vaya a implementar.
- Hacer un llamado a los campeones activos para la activación de los diferentes retos y actividades del plan de

gamificación.

#### **5.8.2.2. TALLERES DE FORMACIÓN Y FORTALECIMIENTO DEL EQUIPO DE CAMPEONES DE LA INNOVACIÓN DIGITAL.**

Se deben realizar una serie de convocatorias a los campeones activos de la Alcaldía de Santiago de Cali, con el fin de fortalecer las habilidades blandas y técnicas que tenga este grupo de servidores públicos y de esta manera, teniendo en cuenta los diferentes roles existentes dentro del Equipo de Campeones de la Innovación Digital, los esfuerzos o actividades que se lleven a cabo, deberán ser precisas y acordes con las habilidades de los campeones. Estos talleres se pueden difundir y convocar a través de:

- Google Calendar
- Correo masivo
- Correo personalizado
- Publicaciones en intranet
- Comunicación Oficial a través del sistema de gestión documental

#### **5.8.2.3. EXALTAR A NIVEL DE LA ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI QUIENES SON LOS CAMPEONES DE LA INNOVACIÓN DIGITAL.**

Es importante que los organismos de la Alcaldía de Santiago de Cali tengan presente quienes de sus compañeros hacen parte del equipo de Campeones de la Innovación Digital y así, en caso de alguna duda, sugerencia, acompañamiento o mejora identificada sobre la solución a implementar, los servidores públicos sepan a quién pueden acudir. Esta campaña se puede realizar a través de los siguientes canales:

- Correo masivo
- Correo personalizado
- Publicaciones en intranet

#### **5.8.2.4. EXALTAR LA PARTICIPACIÓN ACTIVA DE LOS CAMPEONES DE LA INNOVACIÓN DIGITAL POR ORGANISMO**

Es importante recalcar quienes son los Campeones de la Innovación Digital que más se destacan en sus organismos y las labores que desempeñan dentro de sus perfiles como campeón, lo cual contribuirá a la mejora continua de la entidad.

### **5.8.3. CARACTERÍSTICAS Y DESARROLLO DEL CONTENIDO:**

Los contenidos o productos comunicacionales deben contar con diferentes elementos para su validación y aprobación.

- Ser estratégicos, oportunos, veraces, confiables y asertivos.
- Adoptar los lineamientos de la identidad visual y corporativa de la entidad.
- Contar con una presentación adecuada y ajustada con los estándares de calidad del producto.
- Promover el sentido de valor y pertenencia que apunte al desarrollo y cultura institucional.
- Facilitar un lenguaje de fácil acceso y comprensible.
- Ajustarse a las necesidades y características de los usuarios.

### **5.8.4. OPERACIÓN Y EJECUCIÓN DEL PLAN DE COMUNICACIÓN:**

La gestión y ejecución del Plan de comunicación se encuentra tipificada en el formato MEDE01.08.04.18.P02.F03

### **5.8.5. CANALES DE COMUNICACIÓN**

Los canales de comunicación son los instrumentos o recursos por los cuales se realiza el proceso comunicativo.

Para el caso específico del Equipo de Campeones de la Innovación Digital de la Alcaldía de Santiago de Cali, se recomienda considerar según la identificación del Plan de Comunicación Institucional, la utilización de los siguientes canales para este ejercicio:

#### **5.8.5.1. PORTAL INSTITUCIONAL**

Es la gran puerta de entrada para cada colaborador tiene una función hacia el público exterior, pero para el usuario interno representa también un canal importante de información de la entidad. Es un medio estratégico para posicionar cualquier tipo de proyecto de interés institucional.

#### **5.8.5.2. INTRANET INSTITUCIONAL**

Representa el espacio de interacción con los usuarios internos, es el instrumento más importante y ambiente propicio para adelantar el proceso de uso y apropiación. Allí está contenido todo el catálogo de servicios, información misional y de interés para el funcionario o colaborador. También es la entrada hacia los diferentes sistemas de información los cuales contienen la gestión de los procesos estratégicos y administrativos de la entidad.

#### **5.8.5.3. REDES SOCIALES**

Actualmente son el medio más efectivo para tener una comunicación directa y asertiva con el usuario. Son impulsoras de tendencia, paradigmas y facilitan la reproducción y masificación orgánica del mensaje. La comunicación a través de estos canales debe conducir a la obtención de mejores niveles de respuesta frente a las convocatorias, crear comunidad institucional mediante la interacción permanente, conocer el pensamiento o sentir del usuario e impulsar la cultura organizacional para crear valor al subproceso.

5.8.5.4. CARTELERÍA DIGITAL (DIGITAL SIGNAGE): KIOSCOS, TÓTEMOS O PANTALLAS INDUSTRIALES

Son medios de promoción y divulgación de contenido específico de manera dirigida en espacios estratégicos. Están dispuestos para apalancar la información de tipo institucional en los entornos del usuario y representa un nivel alto de impacto. Pueden tener la inteligencia suficiente a través del mecanismo de identificación biométrica para movilizar publicidad proactiva.

5.8.5.5. MAIL MASIVO, MENSAJERÍA SMS, LLAMADA AUTOMÁTICA

Comprende un conjunto de soluciones de comunicación personalizada, ágil y directa según el tipo de usuario. Son muy efectivos para dirigir mensajes de forma inmediata. Requiere de una identificación y caracterización previa de los usuarios por segmentos para tener un mayor impacto.

5.8.5.6. PUBLICIDAD EXTERIOR Y MATERIAL POP

Son diferentes herramientas de vinculación y promoción tangibles que ayudan a la pertenencia y empoderamiento de la estrategia por parte de los usuarios.

5.8.5.7. MEDIOS TRADICIONALES: RADIO, PRENSA Y TELEVISIÓN:

Contemplan las herramientas tradicionales del ejercicio comunicativo, son en igual medida por su accesibilidad y alto consumo un resorte importante para la masificación de la estrategia a los diferentes públicos de interés.

5.8.6. PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN

Es necesario establecer los mínimos protocolos de operación que aseguren el control de la información y la calidad de los procesos que se desarrollen a través de las distintas formas de comunicación. En ese orden de ideas se manifiesta las siguientes disposiciones:

- El responsable o líder del equipo de Campeones de la Innovación Digital tendrá total autonomía para orientar los contenidos a través de los diferentes medios, articulada con el proceso de Comunicación Pública de la Entidad.
- Contar con herramientas óptimas para el desempeño de la labor de comunicación.

5.9. GAMIFICACIÓN CON LOS CAMPEONES DE LA INNOVACIÓN DIGITAL

Para la estrategia de gamificación, se deben tener en cuenta los diferentes actores o usuarios interesados y realizar una encuesta que permita identificar los diferentes tipos de jugadores, con el fin de generar diferentes mecanismos que permitan fidelizar al usuario:

Tipos de jugadores	Descripción	¿Cómo engancharlos?
Ambicioso	Quiere ganar a toda costa	Una tabla de ranking, publicación de sus logros en Redes sociales
Triunfador	Además de querer ganar quiere acabar con sus contrincantes, no le gusta perder	Reglas fáciles, logros posibles, juegos individuales
Sociable	Le gusta hacer relaciones, es un aliado para la estrategia, ayuda a difundir	Chat juegos en red
Explorador	Le gustan las nuevas estrategias, así como los entornos y retos complejos	Líder nato Juegos en equipo
Ocasional	Participación pasajera	No contar jamás con su fidelidad, no es importante tenerlo en cuenta

Al identificar los tipos de jugadores que tendría la estrategia, es importante tener presente el tipo de juego que se pretende incentivar, teniendo en cuenta los valores e imagen que representa al equipo de campeones de Campeones de la Innovación Digital, para ello es importante tener en cuenta el diseño instruccional y motivacional con el que contará la estrategia, al igual que los siguientes componentes:

5.9.1. DEFINIR LAS BASES:

La estrategia de gamificación está enmarcada en la solicitud de los servicios que podrían prestar los Campeones de la Innovación Digital, teniendo en cuenta las actividades conforme a los perfiles y roles.

5.9.1.1. PERFILES

Laboral	Preferiblemente personal de planta de la Alcaldía (en cualquier nivel de cargo)
	Prestador de servicios que tenga una trayectoria en la entidad
	Preferiblemente que no haga parte de algún comité de la entidad (CTO, CTG, ETA, etc), sin embargo, no una condición es excluyente
	Conocimiento acerca del funcionamiento del organismo

Personal	Reconocimiento dentro del organismo
	Deseos de crecer a nivel personal y profesional
	Deseos de aprender y trabajar en temas de transformación digital
	Dinámica, creativa, recursiva
Selección, preparación y acción del Campeón de la Alcaldía	
Modelo de selección	Libre postulación y validación del organismo
	Postulación de otro Campeón de la Innovación Digital
	Selección directa de cada organismo
Modelo de preparación y acción	10% capacitación (habilidades blandas y técnicas)
	Filtro de postulados (retiro voluntario)
	20% espacios de acompañamiento con líderes
	70% practica

5.9.1.2. ROLES

Etapa	Objetivos	Habilidades	Rol	Actividades	posibles ptos
Aprender	<b>Conocer</b> los objetivos de la iniciativa TI	- Autoconocimiento - Confianza - Capacidad de asociación	Coordinador	Asistir a las jornadas de preparación para identificar los cambios y desafíos de acuerdo con la iniciativa TI	5
	<b>Comprender</b> los beneficios de los cambios planteados			Ayudar a identificar información específica del organismo requerida de acuerdo con la necesidad de la iniciativa TI	15
	<b>Tomar conciencia</b> acerca de la importancia de la iniciativa TI en la entidad y los beneficios de los cambios			Coordinar reuniones con personas específicas dentro del organismo de acuerdo con la necesidad de la iniciativa TI	5
	<b>Apoyar la iniciativa TI</b> para la transformación digital de la entidad			Identificar percepciones dentro del organismo en el desarrollo de la iniciativa TI	10
Usar	<b>Experimentar</b> el uso de la iniciativa TI en ambientes controlados	- Pensamiento creativo - Manejo de problemas y conflictos	Promotor	Asistir a las jornadas de preparación técnica de acuerdo con la iniciativa TI	5
				Utilizar la iniciativa TI dentro de prácticas orientadas e independientes de acuerdo con la iniciativa TI	10
	<b>Reconocer</b> los potenciales beneficios de la iniciativa TI dentro de su organismo			Identificar dentro de su organismo los potenciales beneficios de la iniciativa TI a partir de su experiencia	15
	<b>Reforzar</b> el entendimiento de la importancia y beneficios de la iniciativa TI a las partes interesadas			Socializar los beneficios de la iniciativa TI dentro del entorno del organismo con apoyo del grupo de la iniciativa TI	20
				Identificar los	

Enseñar	<b>Estructurar</b> los elementos necesarios para reforzar el entendimiento técnico de la iniciativa TI	- Empatía - Escucha activa - Relaciones interpersonales	Facilitador	elementos necesarios para poder construir un material de refuerzo (técnico/motivacional) en relación a la iniciativa TI	10
				preparar material de entrenamiento (técnico/motivacional) de acuerdo con su experiencia en relación a la iniciativa TI	5
	<b>Transmitir</b> los conocimientos técnicos de la iniciativa TI a las partes interesadas			Realizar pequeñas sesiones de entrenamiento (técnico/motivacional) de la iniciativa TI dentro del organismo	20
	<b>Posicionar</b> su imagen como facilitador del cambio dentro de su organismo			Proyectarse como un referente de conocimiento técnico de la iniciativa TI dentro del organismo	10
Conducir	<b>Proyectar</b> la implementación de la iniciativa TI en su organismo	- Pensamiento crítico - Comunicación asertiva - Manejo de las personas	Multiplicador	Identificar los elementos necesarios para poder proyectar los beneficios específicos de una posible implementación de la iniciativa TI en su organismo	15
				Presentar a los directivos de su organismo las potencialidades y beneficios de una implementación de la iniciativa TI en su organismo con apoyo del grupo de la iniciativa TI	20
	<b>Asesorar</b> los líderes de su organismo en la implementación de la iniciativa TI			Reforzar las sesiones de una potencial implementación de la iniciativa TI en su organismo	10
	<b>Concretar</b> la materialización de la iniciativa TI dentro de su organismo			Articular y materializar las acciones pertinentes para implementar la iniciativa TI en su organismo, definiendo los responsables de su implementación	20
	<b>Verificar</b> los elementos necesarios para la implementación de la iniciativa TI dentro de su organismo			Validar la disposición de los elementos administrativos clave para la implementación de la iniciativa TI dentro de su organismo	5

El objetivo es promover a los Campeones de la Innovación Digital como facilitadores en el uso y apropiación de las herramientas TIC que se encuentran en la entidad, para ello se establece un mecanismo que permita a los funcionarios de la alcaldía colocar un reto (que sería el equivalente a una solicitud), donde los diferentes Campeones de la Innovación Digital podrán acceder y seleccionar los retos con el fin de darle solución.

Cada desafío tiene un tiempo estimado dependiendo de la cantidad de puntos que defina quién lo colocó, ejemplo:

- **5 puntos: 4 horas**

- **10 puntos: 8 horas**
- **15 puntos: 12 horas**
- **20 puntos: 24 horas**

Una vez un campeón acepta un reto y lo completa, este no se vuelve a mostrar a los demás usuarios excepto para su creador y los puntos son asignados a quien haya ejecutado dicha tarea, por otro lado, al no completar el desafío, se descontarán los puntos que iba a ganar.

Se debe tener en cuenta que además de los retos asignados por los funcionarios, deben existir retos semanales que les permita a los Campeones de la Innovación Digital ganar experiencia, por otro lado, si dichos campeones ejecutan una acción que no se ha encontrado en algún reto, pero corresponde a sus actividades según la estrategia, podrá pedir al funcionario que lo solicitó que califique la ejecución de dicha tarea o diligenciar dicha actividad en el sistema con sus puntos.

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

- Contextualización: al hablar de Campeones de la Innovación Digital 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.

### 5.9.2. DEFINIR EL AMBIENTE:

Para la definición del ambiente, es importante que cumpla con las siguientes características:

- Capacidad para el diligenciamiento y publicación de los retos (con sus respectivos puntos) por parte de los funcionarios
- Capacidad para seleccionar un reto e identificar quién lo va a resolver
- Capacidad para determinar un plazo máximo y notificar al campeón.
- Capacidad para quitar el reto una vez se haya seleccionado.
- Capacidad para asignar puntos a los Campeones de la Innovación Digital por actividades por fuera del reto.

Por temas de practicidad se puede pensar en un formulario de google que muestre un listado de retos (colocados por funcionarios) donde el campeón podrá seleccionar para su debida gestión, permitiendo que en una hoja de cálculo se de trazabilidad de dicha información.

### 5.9.3. ESTABLECER ESQUEMA DE PUNTUACIÓN:

Para el esquema de puntuación se tienen en cuenta las actividades nombradas en la definición de las bases, que se presentan a continuación:

Actividades	posibles pto
Asistir a las jornadas de preparación para identificar los cambios y desafíos de acuerdo con la iniciativa TI	5
Ayudar a identificar información específica del organismo requerida de acuerdo con la necesidad de la iniciativa TI	15
Coordinar reuniones con personas específicas dentro del organismo de acuerdo con la necesidad de la iniciativa TI	5
Identificar percepciones dentro del organismo en el desarrollo de la iniciativa TI	10
Asistir a las jornadas de preparación técnica de acuerdo con la iniciativa TI	5
Utilizar la iniciativa TI dentro de prácticas orientadas e independientes de acuerdo con la iniciativa TI	10
Identificar dentro de su organismo los potenciales beneficios de la iniciativa TI a partir de su experiencia	15
Socializar los beneficios de la iniciativa TI dentro del entorno del organismo con apoyo del grupo de la iniciativa TI	20
Identificar los elementos necesarios para poder construir un material de refuerzo (técnico/motivacional) en relación a la iniciativa TI	10
preparar material de entrenamiento (técnico/motivacional) de acuerdo con su experiencia en relación a la iniciativa TI	5
Realizar pequeñas sesiones de entrenamiento (técnico/motivacional) de la iniciativa TI dentro del organismo	20
Proyectarse como un referente de conocimiento técnico de la iniciativa TI dentro del organismo	10
Identificar los elementos necesarios para poder proyectar los beneficios	15

**5.9.4. ESTABLECER PREMIOS O RECONOCIMIENTOS:**

Para la estrategia se deberá implementar una especie de vitrina de incentivos, que permitan a los Campeones de la Innovación Digital redimir los puntos que han ganado por cumplir por los retos. Por Ejemplo:

Premios/incentivos	Puntos necesarios
Stickers Whatsapp	80
Fondo de pantalla para redes sociales	85
Marcadores de escritorio	90
Pines o trofeos	100
Canguros	120

Cada uno de los retos debe tener como mínimo unos puntos asociados y un tiempo para su ejecución, tal como se muestra en el apartado de “Definir las bases”, en caso tal de que no se cumpla con dicho tiempo, al campeón se le descontará la cantidad que estaba asignada a su respectiva tarea.

**5.9.4.1. PERSONAL DE APOYO:**

Es importante tener en cuenta que para llevar a cabo la estrategia se deben tener unos roles o personal de apoyo que permita dinamizar la gamificación, algunos son:

- Persona encargada del desarrollo de la solución TI o la herramienta para la gamificación.
- Persona encargada de establecer retos semanales
- Persona encargada de enviar la difusión de las personas que se encuentran en el ranking mensual
- Persona encargada de realizar seguimiento al cumplimiento de los retos asignados a los Campeones de la Innovación Digital.

**5.9.4.2. RANKING:**

Es importante tener un dashboard que se esté actualizando en tiempo real a partir de la información que se guarde de los retos y puntos que cada campeón tenga, se 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 Campeones de la Innovación Digital. Es importante realizar por lo menos cada mes una mención de honor, a los 3 campeones que se mantuvieron en el top del ranking para motivar a los demás a la participación activa.

**5.9.4.3. TIPOS DE JUEGO:**

La identificación de jugadores permite construir un escenario ideal por los diferentes roles encontrados:

- Cooperativo extrínseco: Se anima a los jugadores a sacar la máxima puntuación en equipos, si pierde uno pierden todos, posiblemente no le gustaría a los triunfadores.
- Competitivo extrínseco: Cada jugador debe maximizar su puntuación propia para aumentar su valor personal, es muy bueno para aquellos que les gusta ser competitivos hasta el final.

A partir de esto, es importante realizar por lo menos un reto cada mes de manera grupal con el fin de realzar el trabajo en equipo y potencializar las habilidades grupales de los Campeones de la Innovación Digital.

Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
William Ruales  No Aplica	Jorge Iván Hoyos  Profesional Universitario	Teresa B. Cancelado Carretero  Subdirector de Departamento Administrativo

