


<p>Departamento del Valle del Cauca</p>  <p>Gobernación</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO GESTIONAR LA INNOVACIÓN PÚBLICA DIGITAL.</b></p>	Código: PR-M2-P6-04
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 12-Dic-2019
		Página: 1 de 9

### 1. OBJETIVO:

Diseñar, co-crear, Implementar, evaluar y promover servicios ciudadanos digitales en el departamento del Valle del Cauca centrados en las partes interesadas, promoviendo una cultura del conocimiento e innovación digital apoyada en el uso de buenas prácticas para el diseño de servicios.

### 2. RESPONSABLE:

Líder de Programa de Economía Digital.

### 3. ALCANCE:

Inicia con la definición las metodologías y estándares (desing thinking) para asegurar que el diseño y posterior desarrollo para la gestión de la innovación pública digital responda a los requerimientos de las partes interesadas y termina con la divulgación para hacer gestión del conocimiento o uso y apropiación.

### 4. DEFINICIONES:

**Bases de datos:** Conjuntos de información sobre un grupo de individuos, procesos o procedimientos homogéneos o no, estructurados o no.

**Convergencia:** Proceso de análisis mediante el cual, a partir de las múltiples definiciones, opciones y/o soluciones a una necesidad o problemática existentes sobre una situación, se logra agrupar las alternativas e identificar la similitudes o coincidencias para finalmente coincidir en la mejor opción.


**C.T. I:** Ciencia y Tecnología e Innovación.

**Desing Thinking:** Es un método para generar ideas innovadoras que centra su eficacia en entender y dar solución a las necesidades reales de los usuarios. Proviene de la forma en la que trabajan los diseñadores de producto. De ahí su nombre, que en español se traduce de forma literal como "Pensamiento de Diseño", aunque nosotros preferimos hacerlo como "La forma en la que piensan los diseñadores".

**Divergencia:** Proceso en el que se plantean múltiples definiciones, opciones y/o soluciones a una necesidad o problemática existentes sobre una situación, se puede entender como el proceso que realizamos cuando, partiendo de una realidad (objeto, concepto, problema...), generamos nuevas alternativas (ideas, posibilidades, respuestas...).

**Divulgar:** Publicar, extender, poner al alcance del público algo.

**I+D:** Investigación y desarrollo

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	<b>PROCEDIMIENTO GESTIONAR LA INNOVACIÓN PÚBLICA DIGITAL.</b>	Código: PR-M2-P6-04
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 12-Dic-2019
		Página: 2 de 9

**I+D+i:** Investigación, Desarrollo e Innovación

**Prototipo:** Es un primer modelo que sirve como representación o simulación del producto final y que nos permite verificar el diseño y confirmar que cuenta con las características específicas planteadas. Viene de crear, ingenio, diseñar, ciencia, probado que facilita procesos de innovación.

**Perfil:** Conjunto de rasgos peculiares que caracterizan a alguien o algo.

**Inputs:** Son el punto de partida para conseguir un flujo continuo de ideas, para el prototipo que se plantea.

**Insight:** Introspecciones de los usuarios que se expresan en términos del consumidor (primera persona), son de carácter cualitativo, reflejan el mundo psicológico al interior del beneficiario final y debe ser un pensamiento común a todos.

**Mind Mapping:** Es una metodología creativa y perceptiva basada en el Pensamiento Visual y el Pensamiento Asociativo, desarrollada por el psicólogo británico Tony Buzan. Sirve para organizar y representar la información de forma rápida, organizada y estructurada.

**RoI Playing:** Es una técnica de dinámica de grupo. También se conoce como técnica de dramatización, simulación o juego de roles. Consiste en que dos o más personas representen una situación o caso concreto de la vida real, actuando según el papel que se les ha asignado y de tal forma que se haga más vivido y auténtico.


**Shadowing:** Técnica de aprendizaje por observación, implica pasar un período breve de tiempo con un experto en el puesto para observar y seguirle durante su trabajo diario.

**Storyboard:** Término inglés que se refiere al conjunto de ilustraciones a modo de secuencia que acompaña al guión de una producción audiovisual como guía para entender mejor la idea del anuncio publicitario o film antes de realizarse.

**Testear:** Someter algo o a alguien a un control o prueba.

## 5. CONTENIDO:

Acorde a los planes de desarrollo departamental y las premisas expuestas en la resolución 166 de 2018 de la Gobernación del Valle del Cauca por medio de la cual se crea el Centro de desarrollo tecnológico PACIFICO 4.0, se establece la necesidad de un laboratorio de innovación pública digital, el cual incorporará las políticas de innovación pública basada en la experimentación adaptativa, abierta y basada en evidencias. Adoptará modelos de gestión, de tecnologías, y de inclusión de los ciudadanos y del funcionario público en la solución de problemas públicos, con el aprovechamiento de tecnologías disruptivas y la formulación de lineamientos para incentivar la innovación pública, de esta manera es necesario definir un procedimiento con fines específicos que habilite las actividades

<p>Departamento del Valle del Cauca</p>  <p>Gobernación</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO GESTIONAR LA INNOVACIÓN PÚBLICA DIGITAL.</b></p>	Código: PR-M2-P6-04
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 12-Dic-2019
		Página: 3 de 9

de innovación pública digital en la secretaría de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

La Secretaría TIC apoyará mediante iteraciones de diferente tipo los procesos de innovación pública digital en las dependencias que soliciten la asistencia y asesoría técnica para los proyectos relacionados con automatización de trámites y servicios.

Cuando los proyectos de innovación institucionales involucren el uso de las TIC deben ser articulados desde la Secretaría de las TIC con el propósito de validar las competencias intrínsecas al desarrollo de un producto digital el cual deberá centrarse en las necesidades de las partes interesadas.

Dentro de las actividades que buscan garantizar con este procedimiento adicional a las que mencionaremos más adelante se encuentran:

- a. Establecer empatía de necesidades con el usuario: Observar, identificar y conocer de primera mano las necesidades, inconformidades y sugerencias de los usuarios, a través de entrevistas, observación o shadowing para empatizar, grupos focales.
- b. Identificar iniciativas de innovación pública digital mediante el registro de desafíos, las dependencias postulan los retos y necesidades de las partes interesadas de tal manera que se pueda acceder a información relevante.
- c. Construir banco de ideas para estructurar un repositorio de información en el que se consolide y almacene todas las iniciativas de innovación registradas, que promuevan la gestión del conocimiento aprovechando la creatividad, innovación e imaginación de las partes interesadas.
- d. Definir el reto de innovación pública digital, en esta actividad se llevan a cabo varios pasos a fin de precisar el reto y lograr una visión holística del mismo.

### **Paso 1: Explorar**

Consiste en mirar dentro, mirar fuera y mirar alrededor.

- Mirar dentro: nuestra entidad  
Tenemos que conocer nuestra organización desde todos los rincones y puntos de vista: qué funciona, qué falla, qué hacemos bien y qué debemos mejorar. En este proceso, es importante aplicar la filosofía 360°, preguntar a todos sin excepción, no lo podemos limitar al equipo directivo. Igualmente es importante en esta fase incluir qué hacen en nuestro sector, qué hacen los mejores. Para esta fase posiblemente se usa el Canvas de Osterwalder u otro que instrumento.
- Mirar alrededor: usuarios actuales y potenciales  
se resuelven interrogantes como ¿Qué piensan nuestros usuarios? ¿Qué hacen, donde van, qué sienten, qué problemas tienen, cómo los resuelven? Empatizar con nuestros usuarios es la forma de encontrar oportunidades (¡Insights!) que nos permitan resolver sus problemas y necesidades. En esta fase es importante bajar al nivel de insights, no quedarnos sólo con necesidades de primer nivel
- Mirar fuera:  
se resuelven interrogantes como ¿Qué pasa fuera de nuestra entidad, qué tendencias hay? ¿Cómo trabajan los mejores? ¿Qué hacen en sectores totalmente distintos al nuestro o países o culturas muy lejanas? Hay que hacer un panel de tendencias, tecnología, proyectos innovadores y explorar soluciones disruptivas que se están utilizando en actividades, aunque sean muy distintas de las nuestras.



**PROCEDIMIENTO GESTIONAR  
LA INNOVACIÓN PÚBLICA  
DIGITAL.**

**Paso 2: Sintetizar**

En este paso se converge y se agrupan las ideas por conceptos, se relacionan entre ellas y se hacen los mind maps. Se trata de conseguir agrupar los inputs en grupos por afinidad, de forma que nos queden, al final del proceso una lista de posibles retos. Una vez hecho este ejercicio hay que volver a pasar el filtro, eliminar aquellos grupos que no nos aporten valor, reagrupar aquellos que se parezcan, hasta conseguir una lista de retos final que de resolverlos aporten valor al usuario y a la entidad.

**Paso 3: Definir**

mediante la lista de retos final, se procede a evaluar los retos de la lista, donde cada reto debe ser explicado, para poder facilitar el trabajo a los equipos de innovadores.

Evaluación del reto

A partir del primer borrador del reto, fruto de la síntesis de los distintos inputs, se redacta una primera fase explicando el reto. para evaluar el reto posiblemente se usará CTI CHALLENGE TEST INDUCT u otros métodos.

Test de retos CTI:

- Pregunta 1: Tiene los tres elementos clave de un reto?  
Qué, problema u oportunidad que estamos atacando  
Quien, cliente o usuario a quien resolvemos el problema  
Porqué, beneficio que obtenemos al resolver el reto  
Si el reto tiene los tres elementos ha superado la primera prueba.

- Pregunta 2: Es un Proyecto o un problema?


Proyecto: Necesidad que podemos resolver con herramientas y rutinas conocidas, o contratando a un experto. La forma de llegar a la solución está definida.

Problema: No podemos resolver la necesidad con herramientas standard, y debemos aplicar herramientas creativas.

Si estamos hablando de un proyecto, no hace falta que formemos equipos de innovación.

- Pregunta 3: ¿A qué nivel está?  
Si nuestro reto está a un nivel muy alto, muy general, tenemos que trabajar un poco más, seguramente podemos dividir el reto en partes y encontrar retos más concretos. Trabajar un reto muy genérico lleva a soluciones muy vagas.
- Pregunta 4: Lo explicamos y se entiende?

La última prueba del test es explicar el reto a alguien que no haya participado en el mismo y ver si lo entiende. Si se logra sin problemas, el reto ha superado la valuación

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	<b>PROCEDIMIENTO GESTIONAR LA INNOVACIÓN PÚBLICA DIGITAL.</b>	Código: PR-M2-P6-04
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 12-Dic-2019
		Página: 5 de 9

#### Paso 4. Priorizar

Alineado con las necesidades de los usuarios:

- se evalúa hasta qué punto el reto resuelve la necesidad de clientes actuales o potenciales.
- Más adelante se definen criterios como coste, viabilidad, etc.
- Alineado con la estrategia de la organización: un reto no esté alineado con la actual estrategia de la organización no significa que no pueda generar valor futuro.

#### Prototipado

Realizar la construcción de prototipos, donde las ideas van a ser aterrizadas y a convertirse en tangibles, construir prototipos hace las ideas palpables y nos ayuda a visualizar las posibles soluciones, poniendo de manifiesto elementos que debemos mejorar o refinar antes de llegar al resultado final.

Tipos de prototipado:

- Rol playing: Para prototipar a veces solo es necesaria una representación de la forma de uso de un producto o de un servicio, se trata de simular la interacción incluyendo las características que resultan relevantes para el usuario.
- Plano de producto/servicio: En este caso se elabora un diseño en el que se recoge la forma y características del producto o servicio. Un ejemplo de aplicación podría ser una nueva bicicleta con distintas características. Se mostraría la forma de sus ruedas, la del manillar, asiento... en definitiva, todo lo relevante que queramos validar con el usuario. Si es pertinente, pueden hacerse diferentes planos que muestren distintas perspectivas y foco en algunos detalles.
- Storyboard: Este prototipo gráfico representa la interacción del usuario con el producto o servicio. En él, se recoge "la película" que cuenta sus funcionalidades y cómo éstas dan solución a necesidades del usuario. No hace falta contar con grandes ilustraciones en su diseño. Pero sí con dibujos que permitan entender claramente lo que cada viñeta representa.
- Folleto: La característica adicional que incluye el folleto dentro de la categoría de prototipos es que incluye un discurso comercial y también fotos y un ordenamiento y priorización de la información. Es mejor utilizarlo en fases avanzadas de prototipado de un producto o servicio, en el que además exista alguna noción de tono de comunicación e identidad de marca.
- Pantallazos: En los casos anteriores el prototipo podría crearse con lápiz y papel, si decidimos sofisticarlo, podemos recurrir al computador y al diseño de pantallazos que nos permitan no solo recoger la historia del producto o servicio. Sino también cómo se integrarían dentro de una web.
- Talleres de co-creación: se realiza una construcción del prototipo junto a los usuarios, es una metodología muy interesante, que sirve para ver cómo interacciona el usuario con los diferentes elementos de la solución y el problema.



**PROCEDIMIENTO GESTIONAR  
LA INNOVACIÓN PÚBLICA  
DIGITAL.**

**Probar o Testear el prototipo**

Durante la fase de Testeo o pruebas, probaremos nuestros prototipos con los usuarios implicados en la solución que estemos desarrollando. Esta fase es crucial, y nos ayudará a identificar mejoras significativas, fallos a resolver, posibles carencias. Durante esta fase evolucionaremos nuestra idea hasta convertirla en la solución que estábamos buscando.

**Documentación y señalización**


Con el grupo y la información recopilada se establece los principales resultados del proceso de innovación. se realiza la documentación necesaria para gestión del conocimiento y se realiza la estructuración del texto como expediente, mediante el procedimiento de gestión documental y las tablas de retención existentes, se folia y se archiva.

**Divulgación**

Se realiza el proceso de publicación de la información y divulgación entre las partes interesadas.

**ACTIVIDADES:**


No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Definir las metodologías y estándares (desing thinking) para asegurar que el diseño y posterior desarrollo para la gestión de la innovación pública digital responda a los requerimientos de las partes interesadas.	Profesionales Especializados o Profesionales o Universitarios o Contratistas	acta
2	Planear la disponibilidad de recursos específicos para el correcto desarrollo de actividades de innovación pública digital en la entidad.	Profesionales Especializados, Profesionales Universitarios, Contratistas	Acta
3	Recopilar los requerimientos y solicitudes (retos) de las partes interesadas frente a las necesidades de innovación pública digital.	Profesionales Especializados, Profesionales Universitarios, Contratistas	Solicitudes
4.	Priorizar los requerimientos y solicitudes (retos) de las partes interesadas frente a las necesidades de innovación pública digital.	Profesionales Especializados, Profesionales Universitarios, Contratistas	lista

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	<b>PROCEDIMIENTO GESTIONAR LA INNOVACIÓN PÚBLICA DIGITAL.</b>	Código: PR-M2-P6-04
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 12-Dic-2019
		Página: 7 de 9

5	Identificar requerimientos con base en los recursos disponibles y realizar el cronograma de las jornadas de innovación de acuerdo con los retos priorizados	Profesionales Especializados, Profesionales Universitarios, Contratistas	Lista priorizada
6	Desarrollar el proceso de diseño y pensamiento innovador. (Establecer empatía con el usuario y sus necesidades, definir reto de innovación pública digital, idear iniciativas de innovación pública digital y prototipar)	Profesionales Especializados, Profesionales Universitarios, Contratistas	Fotos o asistencias o invitaciones o correos o prototipo
7	Testear o probar el prototipo alcanzado para medir la aceptación por parte del usuario final.	Profesionales Especializados, Profesionales Universitarios, Contratistas	acta
8	Documentar el procedimiento desarrollado con las diferentes partes interesadas.	Profesionales Especializados, Profesionales Universitarios, Contratistas	acta
13	Divulgación, hacer gestión del conocimiento o uso y apropiación.	Profesionales Especializados, Profesionales Universitarios, Contratistas	Acta
17	Fin.		

#### 6. SOPORTE NORMATIVO Y DE REFERENCIA:

- Ley 1341 de 2009 Por la cual se definen Principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - TIC-, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones Art. 2
- Ley 1757 de 2015 Promoción y protección del derecho a la participación democrática Art. 3
- Directiva Presidencial 02 de 2019 y 007 de 2018.
- Conpes 3920
- Decreto 1008 14 junio de 2018
- Resolución 0166 de Setic.
- Ley 1581 de 2012
- Decreto 1377 de 2013
- Decreto 415 de 2016 DAFP
- Ordenanza 430 de 2016 Asamblea Departamental

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	<b>PROCEDIMIENTO GESTIONAR LA INNOVACIÓN PÚBLICA DIGITAL.</b>	Código: PR-M2-P6-04
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 12-Dic-2019
		Página: 8 de 9

**REGISTROS:**

Código	Nombre	Responsable	Lugar de almacenamiento	Recuperación	Protección	Tiempo de retención TRD	Disposición final
	Actas, solicitudes, listas, lista priorizada, fotos, asistencias, correos, prototipos,	Lider de Economía Digital	Archivo de la secretaría de TIC	Carpetas	Archivador es-carpetas	14 años	Archivo central

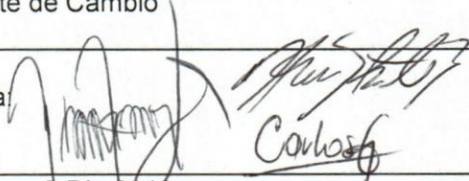
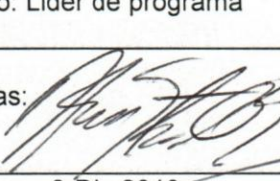
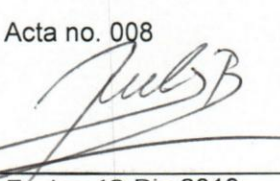
**7. CONTROL DE CAMBIOS:**

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Descripción del Cambio	Fecha
01	Creación del procedimiento	9 diciembre de 2019

**8. ANEXOS:**

- Flujograma

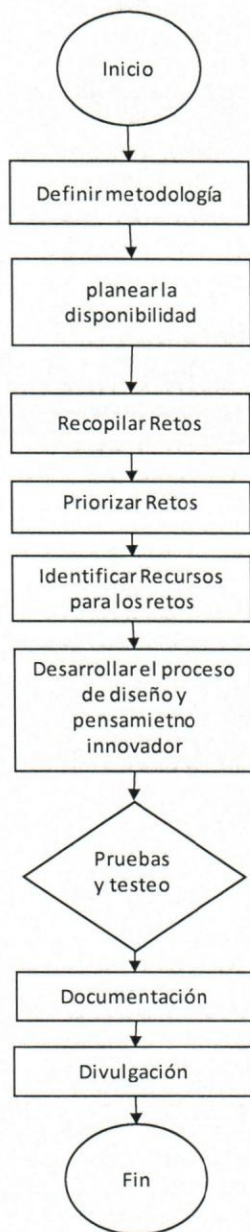
**9. CONTROL DE REVISIÓN Y APROBACIÓN:**

Elaboró	Revisó	Aprobó
Henry Rey – Carlos Gallego –Ricardo Ramirez Sabogal	Henry Rey	Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
Cargo: Líder de Programa – profesional – Agente de Cambio	Cargo: Lider de programa	Acta no. 008
Firma: 	Firmas: 	
Fecha: 8-Dic-2019	Fecha: 8-Dic-2019	Fecha: 12-Dic-2019





**ANEXO No 1:  
FLUJOGRAMA**



27