



BUENAS PRÁCTICAS

PARA PROYECTOS DE INNOVACIÓN PÚBLICA DIGITAL

2017

Introducción

¿En qué consiste este reporte?

Este compilado de Buenas Prácticas muestra acciones y elementos que resultaron exitosos en los casos de Innovación Pública Digital documentados en los premios Índigo 2016, revisando sus diferentes etapas del desarrollo e implementación, así como en el análisis de la experiencia del Centro en la realización de ejercicios de Innovación.

El objetivo de este documento es brindar principalmente a los actores de la administración pública un insumo clave a la hora de realizar innovación en proyectos en entidades del Estado. Por otro lado, la empresa privada podrá encontrar algunos aspectos de valor que podrán servir de inspiración en sus proyectos de innovación.

Este será el primer reporte de una serie que se irá alimentando paulatinamente a medida que se presenten nuevas experiencias.



Fases

¿Cómo leer este reporte?

Este documento se presenta en cinco fases lineales que organizan algunas buenas prácticas identificadas en el proceso de generar soluciones novedosas a problemáticas públicas, que hacen uso de tecnologías digitales. La llamada Fase Cero, muestra buenas prácticas detectadas por el Centro al iniciar ejercicios de innovación con entidades del Estado.

Las siguientes tres fases se encuentran alineadas con las señaladas en la guía de innovación Co-Cre-Ar (ver en detalle en <http://centrodeinnovacion.gobiernoenlinea.gov.co/es/-caja-herramientas/cartilla-co-cre-ar-0>). Por último se cuenta con una Fase de Seguimiento que permitirá aumentar las posibilidades de sostenibilidad de la innovación.

En cada sección se expondrán las principales recomendaciones que surgen del análisis de Buenas Prácticas para la Innovación Pública Digital.

02

BUENAS PRÁCTICAS
PUNTO DE PARTIDA
FASE CERO

05

FASE DE COMPRENSIÓN
BUENAS PRÁCTICAS

10

FASE DE CREACIÓN
BUENAS PRÁCTICAS

17

FASE DE ARMADO
BUENAS PRÁCTICAS

22

FASE DE SEGUIMIENTO
BUENAS PRÁCTICAS



BUENAS PRÁCTICAS
PUNTO DE PARTIDA
FASE CERO

FASE 0, PUNTO DE PARTIDA

Las buenas prácticas de esta fase surgen de la experiencia en general del Centro en el desarrollo de ejercicios de innovación con entidades del Estado. Por este motivo no se presentan casos destacados como en las siguientes fases. Estas buenas prácticas en la fase de arranque contribuirán a que se pueda minimizar y racionalizar la posibilidad de fracaso cuándo se intentan soluciones que aún no tienen antecedentes.

La primera buena práctica que se debe señalar es la importancia de iniciar un proyecto que se encuentre **alineado con la planeación estratégica de la entidad**. Si el proyecto no cuenta con un señalamiento explícito para su desarrollo en los planes de la entidad, no llegará a feliz término y probablemente será abandonado en mitad de camino.

Por otro lado, realizar **un marco conceptual y metodológico como Buena Práctica** para la innovación, no es un requisito de letra muerta. Por el contrario, la revisión y socialización de metodologías novedosas, conceptos contemporáneos, teorías que dan una nueva visión sobre problemáticas, son fundamentales en esta etapa para que la solución contenga una Propuesta Única de Valor de innovación que soporte y de sentido a todas las acciones mientras que los participantes tienen una guía del proceso y comprenden el objetivo de cada actividad.

Tenga en cuenta que en la planeación inicial se debe contemplar que la innovación pública digital no dependerá exclusivamente de un adelanto tecnológico en sistemas o aparatos. Dependerá también de aspectos metodológicos, de nuevas ideas en soluciones o de aplicabilidad de recursos ya existentes.



FASE DE COMPRENSIÓN BUENAS PRÁCTICAS

Conocer, entender y empatizar con las personas y su contexto.

01

Conozca a los usuarios, sus necesidades y su contexto:

Profundizando en las necesidades y problemas de los usuarios, se encuentran las oportunidades de cambio, mejora y progreso para dar vida a soluciones innovadoras, relevantes y acertadas, garantizando que tengan acogida.



CASO: Campo Digital – Amazonas

Buenas prácticas aplicadas:

Creación de soluciones digitales, conociendo los distintos usuarios potenciales mediante entrevistas adaptadas al entorno y lenguaje de los usuarios.

Se caracterizaron distintos perfiles de usuarios en la población según sus necesidades específicas y contexto cultural: Alumnos, maestros, personas de la comunidad.

Se destaca que después de conocer la población, entender su necesidad y analizar el contexto, se concluyó en una solución apta a las características del entorno y las personas.

Para ver el caso completo:

<http://centrodeinnovacion.mintic.gov.co/es/experiencias/campo-digital-amazonas>

1.1



Investigue y conozca de primera mano los hábitos de los usuarios, sus costumbres, creencias, expectativas y necesidades. Para mayor desarrollo en herramientas revisar la cartilla co-cre-ar en <http://centrodeinnovacion.gobiernoenlinea.gov.co/es/caja-herramientas/cartilla-co-cre-ar-0>

El objetivo es **entender el contexto, lenguaje y códigos culturales** de los usuarios o personas involucradas, de manera que las ideas y soluciones que se diseñen y ajusten al uso natural y hábitos de los mismos, o se tomen medidas para acercar la solución digital a su público, especialmente cuando se trata de incentivar la participación de poblaciones no digitales.

En este punto también **identifique elementos culturales, sociales, económicos, políticos o técnicos** que aunque no están directamente relacionados con el problema a resolver, pueden entorpecer el desarrollo y la viabilidad del proyecto. Con este conocimiento la propuesta de solución tomará sentido e importancia en sus usuarios al facilitarles o mejorarles un procedimiento, así como dar soluciones integrales.

Caracterice a los usuarios no sólo demográficamente sino también contemplando sus necesidades especiales y estilos de vida para ordenar tipos de usuario y jerarquizar oportunidades de innovación dependiendo de sus necesidades.

1.2



Reconozca objetivamente el ambiente de innovación. Cuando se trata de una solución innovadora al interior de una organización, en vez de partir de ceros se debe **reconocer y poner de manifiesto lecciones aprendidas con mirada imparcial**. Se debe comprender racionalmente y buscando oportunidades de cambio, las problemáticas comunes, las rutinas, rastrear éxitos y fracasos con sus correspondientes causas. Es relevante integrar las áreas de la organización que se reconozcan como importantes para el proceso y realizar reuniones periódicas de articulación a medida que el proyecto avanza.

Además de crear una solución puntual, el objetivo de la innovación es el de aunar esfuerzos con el todo de la organización, comprendiendo el amplio panorama en el que se ancla la iniciativa.

02

Cree una base de insumos técnicos y de conocimiento sobre los cuales diseñar y construir la innovación pública digital.

Para que exista innovación es indispensable tener un banco de recursos de **conocimiento teórico y práctico**. La innovación surge de la apropiación de herramientas, referentes y metodologías como base para tener claridad sobre las opciones y posibilidades tecnológicas, financieras y humanas con los que se podrá jugar. El objetivo es optimizar tiempos y recursos.



CASO: Bogotá Abierta - ALTA CONSEJERÍA DISTRITAL DE TIC

Buenas prácticas aplicadas:

Adaptación tendencias de consumo y estilo de vida vistos en el sector privado como son el Crowdfunding y la participación abierta, para el aporte de ideas a una necesidad del ámbito público y gubernamental.

Mantenimiento de un modelo de participación fácil, contemporáneo y joven de empoderamiento de los ciudadanos y conocimiento al día de sus necesidades.

Para ver el caso completo:

<http://centrodeinnovacion.mintic.gov.co/es/experiencias/bogota-abierta>



2.1

Inspírese en otros casos. Una buena práctica identificada es la de realizar una enriquecedora etapa de revisión de casos similares o de soluciones a problemáticas públicas, privadas o de otros sectores de producción. El objetivo no es copiar sino enriquecer la mesa de trabajo con ideas, propuestas, soluciones y respuestas, así como aprender de los errores comunes y fallas de otros casos.



2.2

Revise **información actualizada sobre dinámicas sociales, factores económicos, políticos, geográficos y culturales** que pueden relacionarse con las problemáticas y soluciones digitales. El objetivo de esta buena práctica es proponer ideas que tienen largo alcance, relevancia y alto impacto en conexión con el contexto. Estos insumos se pueden lograr a través de bibliografía o artículos de opinión. También por fuentes directas como entrevistas a expertos, líderes de opinión o personalidades que conocen a la comunidad.



2.3

No olvide innovar evitando errores comunes: verifique condiciones existentes en estándares, requisitos, equipos y sistemas. Al emprender innovaciones que no tienen precedentes, se debe conocer desde el inicio los requerimientos de seguridad, la capacidad para albergar usuarios, la facilidad en el uso o la compatibilidad con sistemas operativos, para no encontrar posteriormente contratiempos en elementos operacionales. Este conocimiento servirá de base para desarrollar ideas en la fase siguiente.



FASE DE CREACIÓN BUENAS PRÁCTICAS

Búsqueda de ideas y propuestas que puedan trabajarse como solución final.

01

Piense que la ideación puede realizarse con herramientas, alineando creatividad con contexto y objetivos .

Después de tener claridad sobre el problema y haber caracterizado al usuario, se deben usar herramientas, modelos de creatividad e ideación y metodologías que favorezcan la generación de múltiples ideas.



CASO: Sistema de Información Interinstitucional de Justicia Transicional (SIJT)

Buenas prácticas aplicadas:

Consulta y conocimiento de metodologías:
Desarrollo gradual por módulos y revisión de metodologías de ideación con participación de los actores implicados.

Para la generación de múltiples ideas se tuvo en cuenta el conocimiento y la experticia de diferentes actores internos y externos, así como de equipos interdisciplinarios, que participaron en la ideación.

Se utilizaron herramientas para la colaboración, co-creación e ideación con usuarios potenciales

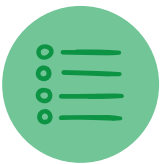
Para ver el caso completo:

<http://centrodeinnovacion.mintic.gov.co/es/experiencias/si-ma-de-informacion-interinstitucional-de-justicia-transicional-sijt>



1.1

Además de ideas de solución, construya el concepto central de la propuesta de forma innovadora y actual. En esta buena práctica se recomienda que además de dar las ideas operacionales de solución, se cree un valor que anude y sea el hilo conductor de las ideas, y que incida con un concepto identificado en las expectativas o sentir de la población. Esto ayudará a que el proyecto tenga más argumentos y voluntad en su real-



1.2

Realice una estructura de ideas que jerarquice, sintetice y articule los conocimientos, recursos y puntos de vista de los múltiples actores. Para la innovación es indispensable romper fórmulas integrando distintos actores, disciplinas, puntos de vista y conocimientos provenientes de todos los posibles implicados en la solución, con metodologías actuales que se ajusten al cambio.

02

Generación y validación de ideas desde los distintos equipos de trabajo

Además de conformar grupos estratégicos, la innovación requiere que la creatividad provenga de grupos heterogéneos de trabajo donde se combinen distintos puntos de vista o donde se puedan dar nuevas fórmulas de solución, para que así las mesas de trabajo sean óptimamente provechosas para crear y validar.



CASO: Sistema de Medición Inteligente

Buenas prácticas aplicadas:

Iniciativa desarrollada en conjunto entre la Universidad Industrial de Santander (U.I.S.) y la empresa Electrificadora de Santander (E.S.S.A. S.A. E.S.P.).

Se actualiza y se socializa periódicamente instrucciones de uso y mantenimiento de la solución, entre todos los actores involucrados.

Para ver el caso completo:

<http://centrodeinnovacion.mintic.gov.co/es/experiencias/sistema-de-medicion-centralizada>



2.1

Tenga en cuenta el trabajo colaborativo o la integración inusual de equipos de trabajo.

Los insumos de conocimiento, tecnológicos o de contenidos pueden ser creados en cooperación con la comunidad (denominado Innovación abierta), equipos interinstitucionales, como parte de un ejercicio académico o con la participación de terceros. **El trabajo colaborativo** redundará en una mayor apropiación y sentido de pertenencia de la solución tecnológica, así como un ajuste más detallado de la respuesta a las necesidades específicas de las personas. El crear espacios de ideación con actores o profesionales interdisciplinarios para buscar mejores soluciones o más creativas, puede ser un intercambio interesante. Esta Buena Práctica es común en otros ámbitos. Aplicada al sector público puede resultar enriquecedora e innovadora.

03

Tenga en cuenta la innovación en recursos tecnológicos e insumos para la generación de soluciones

Las soluciones innovadoras pueden resultar de la recursividad en el uso de herramientas, medios, o en avances tecnológicos. Las experiencias digitales exitosas se dan al jugar con las distintas posibilidades que presentan los recursos disponibles y que mediante una ideación ingeniosa resultan formas de resolver necesidades más creativas, inusuales o eficientes.



CASO: Índice de Riesgo de Victimización – Unidad para la atención y reparación Integral de Víctimas – Subdirección Red nacional de Información

Buenas prácticas aplicadas:

Integra información de sistemas previamente existentes.

Se basa en lineamientos del gobierno y en legislación existente.

Se alinea con normas de calidad de información nacionales e internacionales.

Para ver el caso completo:

<http://centrodeinnovacion.mintic.gov.co/es/experiencias/indice-de-riesgo-de-victimizacion>



3.1

Revise los recursos existentes tanto en la organización como los que son de acceso abierto para inspirarse y complementar las posibles alternativas que se están planteando en la solución. Tener en cuenta los materiales que están a la mano y tener una actitud recursiva puede enriquecer el proceso de ideación y ser de ayuda para que surjan en el proceso de creatividad, nuevas soluciones.

Por ejemplo, inspírese en utilizar soluciones de uso gratuito, de acceso público, de datos abiertos o cuya oferta en el mercado es de bajo costo y de alta eficiencia en innovación.

Juegue con la idea de reciclar o reutilizar recursos tecnológicos de segunda mano pero que están en buen estado para abaratar costos o expandir a más personas la solución; siempre teniendo en cuenta los requerimientos técnicos identificados en fases anteriores.



FASE DE ARMADO BUENAS PRÁCTICAS

Implementación de la solución innovadora digital a través de generación de prototipos y pilotos que acompañan el procesos de desarrollo técnico de las soluciones.

01

Probar con usuarios potenciales es indispensable.

En la fase de armado en innovación se debe contar con mecanismos para una implementación ajustada a la realidad que reduzca el riesgo de fracaso al lanzar el proyecto completo. Por eso crear prototipos en beta o de baja resolución, hacer pruebas paso a paso a medida que avanza el proyecto o ir corroborando lo hecho aunque no sea perfecto, es aconsejable.



CASO: Transparencia gubernamental a través de las TIC para una convivencia en PAZ Alcaldía de Castilla La Nueva

Buenas prácticas aplicadas:

El Alcalde del Municipio, lideró la solución articulando a todos los actores en su creación y aporte: Ciudadanos, Empresas privadas, Gobierno y ONG.

Interacción permanente con la ciudadanía a través de redes sociales para la consulta en toma de decisiones a lo largo del proyecto, involucrándolo interactivamente y reportando progresos.

Para ver el caso completo:

<http://centrodeinnovacion.mintic.gov.co/es/experiencias/transparencia-gubernamental-traves-de-las-tic-para-una-convivencia-en-paz>



1.1

Realice un pre-lanzamiento o fase beta: Como la innovación implica cambio es importante prever las posibles fallas y mejoras ya en terreno para poder hacer una innovación sostenible. Por esto se recomienda como buena práctica hacer pruebas piloto, prototipados o tests de bajo alcance con usuarios reales que permita conocer las debilidades y potencialidades de la solución y ajustarlas antes de la salida al gran público. Esto evitará que al salir al aire existan decepciones o falta de credibilidad por errores que pueden solucionarse antes de que la solución vea el gran público. Incorporar a las personas como parte activa en el armado creando mecanismos para la interacción con usuarios y personal responsable, forma parte del éxito de la innovación. Siendo ésta una práctica común de innovación, redundará en mejores resultados al adoptarla por la administración pública.



1.2

Empodere a las personas para hacerse cargo de la innovación: La innovación además de ser operacional y técnica tiene un componente humano. Una vez la parte técnica y funcional esté resuelta y la solución ya esté funcionando, el talento humano debe ser acompañado con capacitaciones a usuarios o encargados. Esta Buena Práctica de innovación contrarresta la resistencia al cambio, la falta de información adicional para su uso y garantiza la calidad del servicio así como el mejor provecho de la solución. Así mismo este punto complementa el ejercicio inicial de acompañamiento, sensibilización y gestión del cambio entre los actores, haciendo un seguimiento para que resulte en un empoderamiento de los usuarios hasta el final.

02

Tenga en mente que una gran innovación es una estrategia construida con pequeñas innovaciones

Al interior de un gran proyecto se conjugan pequeños elementos y detalles que forman parte de la transformación y cambio de la innovación y que abonan a que el objetivo final se cumpla.



CASO: NOTARIA MOVIL “Mi notaria”

Buenas prácticas aplicadas:

Al tratarse de una implementación mixta de una solución tecnológica (comunicación satelital y wifi portátil) con una solución análoga, se realizaron ajustes tanto técnicos como de difusión al ir implementando al solución.

En esta solución se conjugó un moderno sistema de biometría móvil certificado y el modelo de facturación electrónica para sumar impacto en la solución.

La estrategia de difusión formó parte de la novedad de la solución ya que se diseñaron estrategias ajustadas a las características de las regiones, donde se utilizó un lenguaje sencillo a través de herramientas físicas y virtuales.

Para ver el caso completo:

<http://centrodeinnovacion.mintic.gov.co/es/experiencias/notaria-movil-mi-notaria>



2.1

No olvide que el éxito de lo digital puede estar acompañado de pequeñas acciones claves en lo presencial. La innovación pública digital puede tener un alto grado de sofisticación en la parte tecnológica. Sin embargo se identifica como Buena Práctica que ésta sea acompañada de **experiencias presenciales** dependiendo de los lugares a donde debe llegar y marque la pauta para las personas que acceden a la solución por primera vez. Igualmente, se puede tratar de una solución digital que no es muy avanzada técnicamente pero que por el contexto donde se implementa y la forma en que las personas acceden a ella, se vuelve una experiencia amigable, innovadora y relevante.



2.2

Desarrolle una estrategia de difusión como clave para la innovación. La innovación debe acompañarse de un proceso de sensibilización respecto a los beneficios de la solución. Esto puede incluir métodos no convencionales como el uso de videotutoriales, gamificación, e incluso exámenes de uso con los usuarios. Mediante estas estrategias ellos a su vez podrán convertirse en influenciadores o portadores del **voz a voz** para invitar a más personas al uso de la solución.

Dentro de otras estrategias pueden también incluirse el apoyo de instituciones o individuos que tienen alta visibilidad mediática o prestigio para diseminar y también legitimar el proyecto al público. Es importante que la difusión de la innovación se realice en el lenguaje natural y adecuado para la población a la que se dirige y que si existen manuales no se queden en el lenguaje técnico u oficial sino que también se pueda innovar en el uso del lenguaje y la forma de comunicarse con las personas de manera cercana y amigable.

The background features a complex geometric pattern of overlapping triangles in various shades of teal and light blue. A large, semi-transparent teal hexagon is centered on the page, serving as a container for the main text.

FASE DE SEGUIMIENTO BUENAS PRÁCTICAS

Esta etapa se refiere al monitoreo, evaluación y sostenibilidad de la innovación a partir de la implementación de la solución. También se refiere a llevar al próximo nivel un caso que ya alcanzó sus metas iniciales.

01

Piense que la innovación es un proceso continuo

Los procesos de innovación son cíclicos: una vez alcanzan la meta propuesta, pueden seguir activos y volver a iniciar una línea de planeación de nuevos objetivos e ideación para llevar la solución a un nuevo nivel en su aspecto tecnológico, metodológico, funcional o financiero. La medición y monitoreo permanentes aseguran que la innovación se mantenga vigente.



Laboratorio de Informática Forense - Fiscalía General de la Nación

Buenas prácticas aplicadas:

Involucrar activamente a directivas en la necesidad de cambios y actualización en innovación tecnológica para el mejor desempeño.

No esperar a que la solución decaiga o se vuelva obsoleta para proponer innovación. Innovar cuando aún se da tiempo para experimentar y cambiar paulatinamente.

Actualizar los estudios continuamente para estar al día en los requerimientos tecnológicos y así cumplir con los estándares de calidad internacionales.

Para ver el caso completo:

<http://centrodeinnovacion.mintic.gov.co/es/experiencias/laboratorio-de-informatica-forense>



1.1

Implemente sistemas de monitoreo, índices de impacto y medición para la innovación.

Estos mecanismos permiten que se pueda tener información actualizada y automatizada para tomar decisiones, pero también para detectar el momento de realizar nuevas innovaciones. Estos mecanismos se optimizan si traen medios de visualización más amigables para agilizar la innovación. También, la retroalimentación de usuarios continua es indispensable para conocer si las necesidades y expectativas detectadas en la fase inicial aún son vigentes o si han cambiado. Estos indicadores pueden complementarse con mecanismos de medición de impacto periódicos que lleven a ajustes rápidos y eficientes.



1.2

Cuando la solución haya alcanzado sus objetivos iniciales, investigue e idee de nuevo para llevarla al siguiente nivel.

Una vez ya está en funcionamiento la solución digital, se pueden presentar nuevas versiones tecnológicas, bien sea de dispositivos, de plataforma o de necesidades frente a la tecnología. Es indispensable como buena práctica emprender los ajustes que sean necesarios para la evolución y actualización relacionada con los recursos tecnológicos. Se debe vigilar permanentemente las posibles actualizaciones de contenidos y funciones de la solución.



1.3

Mantenga la vigencia del valor central de la propuesta. Tenga en cuenta que se debe actualizar el concepto base de la solución porque este puede cambiar en el tiempo y perder relevancia.

02

A futuro su proyecto de innovación puede marcar tendencia

La innovación pública digital en su primer nivel puede dar solución a una necesidad. En su siguiente nivel puede marcar la pauta para crear una nueva forma de abordar los problemas, incentivar a otros a seguir sus pasos, expandirse a nuevos sectores o aportar una visión inspiradora sobre un panorama, marcando tendencia.



Suite Academusoft. Universidad de Pamplona – Norte de Santander

Buenas prácticas aplicadas:

La capacitación en el uso de plataforma constante para que los usuarios no se desadapten al realizarle cambios.

Masificación e implementación en otras instituciones de la solución.

Para ver el caso completo:

<http://centrodeinnovacion.mintic.gov.co/es/experiencias/suite-academusoft>



2.1

Ayude a inspirar otras propuestas de innovación pública digital. Se encuentra como buena práctica que las innovaciones tecnológicas documenten su experiencia ordenadamente haciendo un recuento de los sucedido en las fases anteriores, incluyendo errores comunes o claves de éxito. En la fase de seguimiento se deben crear herramientas que faciliten y promuevan la replica en otras instituciones o casos y que a la vez al interior de la organización permitan rastrear lo que se hizo y cómo se hizo en caso de que los funcionarios responsables cambien.



Reporte realizado con el apoyo de:
www.360trendlab.com



No olvide **establecer y socializar periódicamente metas e indicadores de logros**. Cuando se está proponiendo una idea innovadora es sustancial que los actores implicados puedan reconocer la importancia vital de la propuesta y puedan poner de su parte en el avance del cambio. Por eso contemple en esta fase de inicio, así como durante las otras fases y al finalizar el proyecto, un medio o un momento para socializar avances con los actores, socios y demás involucrados en el proyecto, y que el plan se realice de manera colaborativa, en donde todos se comprometan, entiendan su alcance y su rol y no pierdan de vista el objetivo. Esta Buena Práctica puede ser la clave para contar con los distintos perfiles de actores como aliados, **facilitando la viabilidad en la ejecución del proyecto y su sostenibilidad**.

Fomente el profesionalismo para la innovación. Al innovar es recomendable que desde el inicio se lleve a cabo una pedagogía del cambio, acompañando el proceso de creación con capacitaciones o formaciones que eleven el nivel de conocimiento de las personas implicadas y así mismo las soluciones que proponen. Aún si existe el apoyo de profesionales externos en consultoría, debe realizarse la transferencia de conocimientos o validación de ideas con las personas al interior del proyecto.

En el punto de partida realice un análisis de los elementos disponibles en cuanto a recursos y posibilidades reales.