

1. OBJETO:

Establecer la ruta encaminada a realizar la gestión de la innovación en la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos- UAESP, a partir del desarrollo de ideas, iniciativas o propuestas que respondan a suplir necesidades, identificar oportunidades de mejora o resolver situaciones problema a través de métodos que permitan generar procesos de innovación a partir de actividades de creación e ideación que permitan a la Unidad, generar valor público.

2. ALCANCE:

Parte de la identificación de una necesidad, oportunidad o situación problema hasta la implementación de una solución que se consolida en la elaboración de un primer ejemplar y, su posterior implementación en la Unidad para generar valor público y finaliza con la gestión del conocimiento derivado de la innovación que fortalezca los procesos de la Entidad. Este procedimiento aplica a todos los procesos de la entidad.

3. DEFINICIONES:

Co-crear¹: Una forma diferente de realizar un proceso creativo, una relación con las personas y un modo de generación de conocimiento. Este requiere involucrar a personas de la organización, a miembros de otras entidades públicas o privadas, innovadores sociales, comunidades, familias y ciudadanos reconociendo que todos pueden ser creativos.

Cultura de Innovación²: Una cultura donde los valores, costumbres y supuestos compartidos por un grupo de personas conducen a nuevas ideas o al cambio organizacional.

¹ Metodología, intuición, y acción para la innovación pública. (2018). Veeduría Distrital <https://www.veeduriadistrital.gov.co/sites/default/files/files/4.pdf>

² Bason, C. (2010). Leading Public Sector Innovation: Co-creating for a Better Society. Bristol, UK: Policy Press.

Design Thinking (Pensamiento de diseño)³: Es un proceso de innovación, se centra en encontrar ideas innovadoras y soluciones creativas que satisfagan las necesidades humanas. Esto significa que tu equipo está buscando soluciones creativas para problemas hiperespecíficos y complejos.

Ejercicio de Empatía: Observar y colaborar con las personas para comprenderlas a nivel psicológico y emocional, entender la forma como se comportan, sus necesidades físicas y sus percepciones del mundo. conocer a los grupos de valor que utilizan los servicios, procesos o productos de la entidad pública y comprender sus necesidades, deseos y objetivos.

Empatía⁴: Ponerse en los zapatos del otro.

Herramientas de Innovación⁵: Son insumos que pueden ser utilizados por cualquier ciudadano para entender, solucionar o encontrar información sobre un tema específico. Estas herramientas tienen las siguientes características: fáciles de entender, sencillas, utilizan componentes gráficos y promueven la creatividad.

Innovación⁶: Innovación es la herramienta específica de emprendedores, los fines a través de los cuales explotan el cambio como una oportunidad para un producto o servicio nuevo.

Innovación Pública⁷: La innovación pública se trata de encontrar nuevas o mejores formas de alcanzar metas públicas (OCDE ,2017). Esos fines pueden ser por ejemplo la mejor prestación de los servicios públicos, la gestión eficiente y transparente de los recursos, el establecimiento de sistemas eficientes y transparentes de compras públicas,

3 <https://www.interaction-design.org/literature/topics/design-thinking>

4 guía para la implementación de la gestión del conocimiento y la innovación en el marco del MIPG

5 Metodología, intuición, y acción para la innovación pública. (2018). Veeduría Distrital <https://www.veeduriadistrital.gov.co/sites/default/files/files/4.pdf>

6 Drucker, P. F. (1985). Innovation and entrepreneurship (E-Book Rea; I. Harper & Row, Publishers, Ed.). PerfectBoundTM.

7 OCDE. (2015). The Innovation Imperative in the Public Sector. In The Innovation Imperative in the Public Sector. Recuperado de <http://bit.ly/2Kgf7t>

el fomento de la participación ciudadana, y el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. entre otros.

Mapa de Empatía⁸: Esta herramienta se utiliza para poner en el centro de los retos de innovación a los usuarios, entenderlos y poder generar empatía con ellos. Se puede usar para una persona específica o un segmento de ellas. Hay diferentes variaciones del mapa de empatía, pero acá se presenta la más sencilla de comprender.

Piloto⁹: es una solución o proyecto implementado en contextos reales a una escala mayor que un prototipo y el cual genera impacto en las comunidades donde se desarrolla. Un piloto contempla los costos, viabilidad y factibilidad del proyecto para su futura escala.

Prototipo¹⁰: Un ejemplo inicial de un producto o programa, que actúa como una base para los diseños subsecuentes.

Proyecto de Innovación¹¹: Proceso único que consiste en un conjunto de actividades coordinadas y controladas con fechas de inicio y de fin, llevadas a cabo para lograr un objetivo conforme con requisitos específicos, los cuales incluyen los compromisos de plazos, costes y recursos.

4. **NORMATIVA:**

TABLA 1 NORMATIVA APLICABLE AL PROCEDIMIENTO

| NUMERO | DESCRIPCIÓN |
|------------------------------|--|
| Ley 1955 del 25 de mayo 2019 | Por el cual se expide el plan nacional de desarrollo 2018-2022 "pacto por Colombia, pacto por la equidad" Art. 155. Pactos del Plan Nacional de Desarrollo, numeral 5 Pacto por la ciencia, la |

8 Innovación en el Sector Público(2019).Unidad didáctica Metodologías para la innovación pública. Escuela Superior de Administración Pública

9 DPS GIT Innovación social. (2019). Metodología de innovación social. Bogotá, Colombia: DPS

10 Metodología, intuición, y acción para la innovación pública. (2018). Veeduría Distrital <https://www.veeduriadistrital.gov.co/sites/default/files/files/4.pdf>

11 Ruiz A. (2008).Guía práctica para abordar la innovación y su gestión. https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/guia_innova/es_innova/adjuntos/tomo1cast.pdf

| NUMERO | DESCRIPCIÓN |
|--|--|
| | tecnología y la innovación: un sistema para construir el conocimiento de la Colombia del futuro. Art. 3. |
| Decreto 430 del 9 de marzo de 2016 | Por el cual se modifica la estructura del Departamento Administrativo de la Función Pública. |
| Decreto 1499 del 11 septiembre de 2017 | Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015. |
| Conpes Distrital 4 del 12 de noviembre de 2019 | Política Pública de ciencia, tecnología e innovación 2019 |
| Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión | El manual brinda lineamientos generales de la implementación de las políticas de gestión contenidas en las siete dimensiones establecidas. |
| Principios de la Innovación Pública en Colombia 2021 | Contiene los 8 principios de la metodología para el desarrollo de la innovación propuestos por el DNP. |
| Metodología, intuición, y acción para la innovación pública 2018 | Metodología y herramientas propuestos para el desarrollo de la innovación pública propuesto por la Veeduría Distrital. |
| Guía para la implementación de la gestión del conocimiento y la innovación | Contiene los lineamientos en el marco del modelo integrado de planeación y gestión (MIPG) |

Fuente: Normograma UAESP

5. LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN:

Este procedimiento debe aplicarse a todas las acciones que se planteen para dar solución a los problemas o necesidades cotidianas de la UAESP.

Las iniciativas que respondan a la solución de un problema, necesidad o la mejora de un producto o servicio, deberán cumplir con la metodología de Design Thinking adoptada por la entidad la cual permitirá poner en marcha procesos de innovación a partir de las siguientes etapas: Empatizar, Idear, Experimentar, evaluar e implementar la iniciativa validada. Por otro lado, se debe realizar el respectivo seguimiento de la iniciativa en cada etapa y documentarse mediante el formato destinado para cada actividad.

Posterior a la etapa de implementación, las iniciativas de innovación serán evaluadas a partir de un informe de resultados que detalle la gestión realizada durante su proceso de desarrollo. Este documento será el idóneo para evaluar la iniciativa. El mismo será divulgado en la página web de la entidad a los grupos de interés y de valor.

Este procedimiento responde a lo sugerido en la guía para la implementación de la gestión del conocimiento y la innovación en el marco del modelo integrado de planeación y gestión (MIPG

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

TABLA 2 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

| No | ACTIVIDADES | PUNTO DE CONTROL | RESPONSABLE | REGISTRO |
|----|---|--|---|---|
| 1 | <p>Identificar las necesidades o situaciones problemas y oportunidades de mejora (Empatía)</p> <p>Realiza un reconocimiento del contexto del proceso que permita identificar la necesidad, oportunidad de mejora o situación</p> | <p>Principios de la Innovación Pública en Colombia</p> <p>Guía para la implementación de la gestión del conocimiento y la innovación en el marco</p> | <p>Servidores/ Contratistas que acompañan la Iniciativa de Innovación</p> <p>Proceso Líder de la Iniciativa de Innovación</p> | <p>GCI-FM-02</p> <p>Priorización</p> <p>Iniciativas de Innovación</p> |

| No | ACTIVIDADES | PUNTO DE CONTROL | RESPONSABLE | REGISTRO |
|----|--|--|-------------|----------|
| | <p>problema, sobre la cual se llevará a cabo la Iniciativa de innovación, esta deberá estar relacionada con la Misión y los objetivos de la entidad.</p> <p>Identifica los grupos de valor y de interés que se perciban afectados positiva o negativamente con la necesidad, oportunidad de mejora o situación problema, realiza ejercicios de empatía orientados a definir el reto.</p> <p>Define la Lista de las posibles Ideas / Actividades / iniciativas de Innovación a partir del ejercicio de empatía.</p> <p>Nota: Para una mayor comprensión del contexto, consulta fuentes de información tales como los resultados FURAG, sistema PQRS de la entidad, resultado de autodiagnósticos, planes</p> | <p>del modelo integrado de planeación y gestión (MIPG) (Para lo pertinente a la empatía verificar la página 27 de esta guía)</p> | | |

| No | ACTIVIDADES | PUNTO DE CONTROL | RESPONSABLE | REGISTRO |
|----|---|------------------|---|---|
| | de mejoramiento, sistema único de información de tramites – SUIT, cumplimiento del plan estratégico de la entidad, cambios normativos, entre otros. | | | |
| 2 | <p>Iniciar el proceso de ideación</p> <p>Identifica una o varias ideas que describan las opciones de solución que fueron resultado del proceso creativo e imaginativo de los grupos de valor y de interés involucrados.</p> <p>Nota: Se recomienda incluir en la actividad a los grupos de valor del proceso con el fin de generar productos de innovación abierta.</p> <p>Categoriza y prioriza la Idea / Actividad / iniciativa de Innovación e identifica aquellas que tienen más posibilidades de convertirse en prototipados (primer</p> | | <p>Servidores/ Contratistas que acompañan la Iniciativa de Innovación Líder de la Iniciativa de Innovación Gestor del proceso de Gestión del Conocimiento y la innovación</p> | <p>GCI-FM-02 Priorización Iniciativas de Innovación</p> |

| No | ACTIVIDADES | PUNTO DE CONTROL | RESPONSABLE | REGISTRO |
|----|---|--|---|--|
| | <p>ejemplar del producto o servicio).</p> <p>Elabora el diseño conceptual de la idea priorizada que dé respuesta a los interrogantes ¿En qué consiste la solución? ¿Para quién? ¿Para qué? ¿Cuál es su valor Agregado?</p> | | | |
| 3 | <p>Surtir el proceso de Experimentación y evaluación del prototipo</p> <p>Desarrolla la etapa de prueba de los prototipos con base en la Idea / Actividad / iniciativa de Innovación priorizada, genera los planteamientos de cómo se va a desarrollar la prueba piloto estableciendo qué y cómo se quieren medir ciertos elementos o la totalidad de la Iniciativa de Innovación priorizada.</p> <p>Una vez validado el prototipo, diligencia el formato que permite su</p> | Aprobación por parte del líder del proceso | <p>Servidores/ Contratistas que acompañan la Iniciativa de Innovación</p> <p>Proceso Líder de la Iniciativa de Innovación</p> <p>Gestor del proceso de Gestión del Conocimiento y la innovación</p> | <p>GCI-FM -01</p> <p>Experimentación y evaluación de la Iniciativa de Innovación</p> |

| No | ACTIVIDADES | PUNTO DE CONTROL | RESPONSABLE | REGISTRO |
|----|---|------------------|--|----------|
| | <p>evaluación y documentación.</p> <p>Nota 1: Esta fase es una etapa cíclica en razón a que los resultados de la experimentación pueden llevar a mejorar el prototipo.</p> <p>Nota 2: Si la propuesta requiere inversión presenta un plan financiero. Si la propuesta de innovación impacta a toda la Unidad o requiere de financiación su implementación debe ser aprobada por el Comité de Contratación en el marco de Compra Pública para la Innovación.</p> | | | |
| 4 | <p>Implementar la Iniciativa de Innovación validada</p> <p>Inicia la fase de implementación, siempre y cuando el prototipado validado impacte a toda la Entidad y cuente con la aprobación financiera por parte del comité.</p> | | <p>Servidores/ Contratistas que acompañan la Iniciativa de Innovación Proceso Líder de la Iniciativa de Innovación Gestor del proceso de</p> | |

| No | ACTIVIDADES | PUNTO DE CONTROL | RESPONSABLE | REGISTRO |
|----|--|------------------|--|-----------------------------------|
| | Realiza una socialización a los grupos de valor y de interés de la Entidad | | Gestión del Conocimiento y la innovación | |
| 5 | Gestionar el Conocimiento Gestiona el conocimiento de acuerdo con lo establecido en el procedimiento GCI-PC-02 Gestión del conocimiento. | | Líderes y gestores de los procesos de la entidad | GCI-FM-08 Lecciones Aprendidas |

Fuente: UAESP

7. CONTROL DE CAMBIOS:

TABLA 3 CONTROL DE CAMBIOS

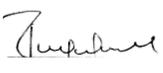
| Versión | Fecha | Descripción de la modificación |
|---------|------------|--|
| 1 | 08/04/2022 | Se crea el procedimiento y los formatos asociados en atención al cambio del mapa de procesos en el que se unifica el proceso de gestión del conocimiento y el proceso de gestión de la innovación. Este procedimiento deroga el documento GIN-PC-01 V1 Gestión de la Innovación y los formatos asociados a este. |
| 2 | 17/10/2023 | Se incluyen lineamientos de operación, se realiza ajuste a las actividades, se realiza modificación a los siguientes formatos y se ajustan sus nombres así: GCI-FM-02 de “Ideas Priorizadas” a “Priorización Iniciativas de Innovación”, y el GCI-FM-01 de “Reto de |

| Versión | Fecha | Descripción de la modificación |
|---------|-------|--|
| | | Innovación” a “Experimentación y evaluación de la Iniciativa de Innovación”. Así mismo, se elimina el formato GCI-FM-03 Retroalimentación y validación del prototipo. |

Fuente: UAESP

8. AUTORIZACIONES:

TABLA 4 AUTORIZACIONES

| | NOMBRE | CARGO | FIRMA |
|----------------|--------------------------------|--|---|
| Elaboró | Kelly Ávila Ravelo | Contratista Oficina Asesora de Planeación |  |
| | Germán Guillermo Sandoval | Contratista Oficina Asesora de Planeación |  |
| | Ruth Yailena Ricaurte Peña | Contratista Oficina Asesora de Planeación |  |
| Revisó | Luz Mary Palacios Castillo | Profesional Universitario – Oficina Asesora de Planeación |  |
| Aprobó | Yesly Alexandra Roa Mendoza | Jefe de la Oficina Asesora de Planeación | |