



## **III ENCUENTRO DE AGENTES C4**

**Reto 1 de Agilismo.**

**Intervención Integral de Procesos –  
Fase de Diagnóstico**

**Mayo de 2024**

## 1. LISTA DE SIGLAS / ACRÓNIMOS

CGDSI - Comité de Gestión y Desempeño Sectorial e Institucional

DGR – Dirección de Gestión de Recursos

EFO – Equipo de Fortalecimiento Organizacional

FURAG – Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión

IDI – Índice de Desempeño Institucional

MIPG - Modelo de Planeación y Gestión Institucional

OAPII – Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional

OTSI – Oficina de Tecnología y Servicios de la Información

## 2. OBJETIVO

Presentar los resultados de los encuentros de desarrollo de capacidades con los **Agentes C4** en el marco de la estrategia de fortalecimiento organizacional denominada “**Operación IDI**”, cuyo objetivo para el cuatrienio es lograr alcanzar a ocupar uno de los tres primeros puestos en la medición del Índice de Desempeño Institucional – IDI-, como meta del Objetivo Estratégico 9 - Fortalecimiento Institucional.

## 3. ALCANCE

Presentar a funcionarios y contratistas de MinCiencias los resultados del III Encuentro Agentes C4, en el cual se profundizó en los detalles de la fase de diagnóstico para la ruta de intervención integral de procesos. En este encuentro se retomaron las estrategias de agilismo y el Proceso de Pensamiento de Diseño, más conocido como Design Thinking<sup>1</sup>, destacando su papel como herramientas clave para lograr la simplicidad operacional.

## 4. DESARROLLO DE LOS TEMAS

La planeación y el desarrollo del encuentro estuvieron a cargo del Equipo de Fortalecimiento Organizacional (EFO) de la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional – OAPII -, que desarrolló las siguientes actividades:

- i) Se determinaron los materiales y recursos necesarios que fueron aportados por el equipo EFO y se definió la metodología para cada actividad
- ii) Se elaboró la agenda del encuentro
- iii) Se asignaron los responsables de las actividades
- iv) El 28 de mayo se envió la invitación vía correo electrónico a los agentes C4

---

<sup>1</sup> Metodología de diseño de resolución de problemas que te permite abordar problemas complejos mediante un marco centrado en el ser humano.

## DESARROLLO Y RESULTADOS

El encuentro tuvo lugar el día 31 de mayo de 9 a 11 a.m., y se realizó bajo modalidad virtual. El objetivo fue presentar y/o socializar con los Agentes C4 los siguientes temas:

- Recapitulación del I y II Encuentro - Agentes C4
- Intervención de procesos / fase de diagnóstico integral
- Buenas prácticas y lecciones aprendidas.
- Riesgos
- Actividad de cierre. Reto de Agilismo – III Encuentro - Agentes C4

### i) Bienvenida

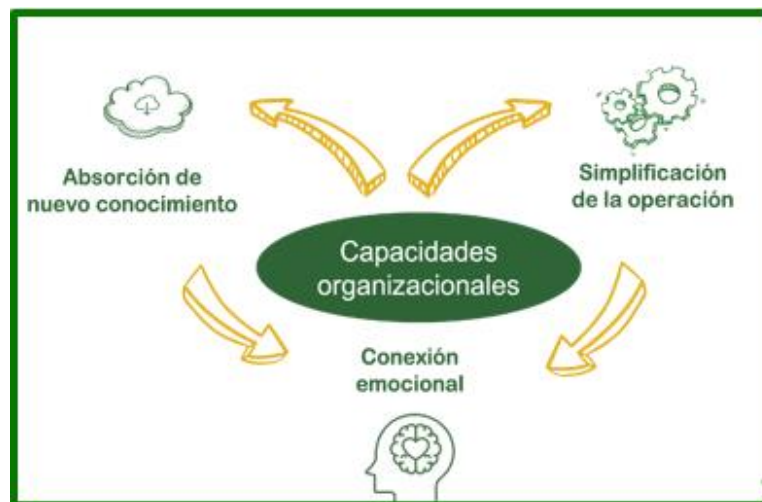
El evento comenzó con una bienvenida a los nuevos integrantes del equipo de MinCiencias: Ana María Mosquera, quien se une al Viceministerio de Talento y Apropiación Social del Conocimiento, y Diego Rodríguez, del equipo de Fortalecimiento Organizacional de la OAPII. Diego estará a cargo de acompañar el desarrollo del proceso de recertificación ISO-9001, para evaluar la efectividad del sistema de gestión de calidad del ministerio, entre otras actividades en el marco del Sistema Integrado de Gestión.

### ii) Recapitulando I y II Encuentro Agentes C4

Se recordó que, para alcanzar los objetivos de la estrategia de fortalecimiento organizacional, se ha definido el siguiente marco referencial.

Imagen 1

Marco Referencial – Estrategia de Fortalecimiento Organizacional “Operación IDI”



Este marco pretende cerrar brechas y la mejora continua, así como fomentar el aprendizaje, fortaleciendo la institucionalidad del ministerio mediante la implementación, el sostenimiento y la mejora de requisitos y buenas prácticas

en gestión, desempeño y transparencia. Todo ello está orientado a generar confianza y legitimidad ante la ciudadanía. En este contexto, se retomaron mensajes clave abordados en los primeros dos encuentros.

## Imagen 2 Recapitulación - Encuentros I y II



**ENCUENTRO 1**  
**OPERACIÓN IDI**  
Estrategia de fortalecimiento institucional

Focalizar, Articular y Movilizar

**ENCUENTRO 2**  
**AGILISMO**  
marco de trabajo para la innovación

**La Gran Flecha**

Pisar de (a) a (b) para alinear a tu equipo con aquello que consiga dar impulso a la estrategia es el trabajo más importante

a. Empleados no alineados y no enfocados

b. Empleados alineados y enfocados

**MEJORA**

Probar y evaluar

www.minciencias.gov.co

### I Encuentro - Agentes C4

Se reforzó el proceso de socialización y sensibilización acerca de la Operación IDI, estrategia del equipo de fortalecimiento organizacional que busca la mejora del desempeño institucional y lograr una mejor posición en el índice anual. Para ello, se busca desarrollar capacidades que permitan focalizar, articular y movilizar a los equipos. En este contexto, se conformó el equipo de Agentes C4, quienes han evolucionado de ser enlaces de calidad a ser agentes de conocimiento, catalización, comunicación y cuidado, actuando como dinamizadores de estas capacidades dentro de sus equipos.

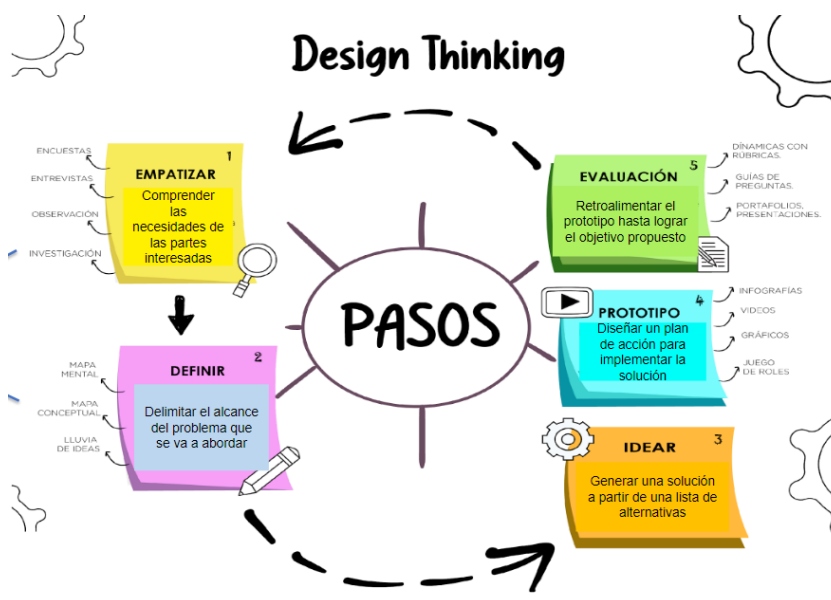
### II Encuentro - Agentes C4

Se retomó la metáfora de los Juegos Olímpicos y la locución latina "*Citius, Altius, Fortius*" para ilustrar la diferencia entre ser rápido y ser ágil, destacando la habilidad para desacelerar, cambiar de dirección y volver a acelerar. Esto resalta la oportunidad que representa el marco de trabajo ágil para la mejora continua y la innovación en un contexto de cambio constante.

Se prosiguió con las metodologías ágiles y se profundizó sobre la herramienta de Pensamiento de Diseño para la fase de diagnóstico de simplificación de la operación, ya que permite una comprensión profunda y empática de los problemas, fomenta la innovación, y facilita la colaboración y la visualización efectiva de procesos.

Imagen 3

Pasos – Metodología del Proceso de Pensamiento de Diseño



Estas herramientas proporcionan una base sólida para desarrollar soluciones que estén alineadas con las necesidades y expectativas de todos los grupos de valor e interés involucrados. A continuación, se detallan las razones clave para esta selección:

### Enfoque Centrado en el Usuario

El Proceso de Pensamiento de Diseño pone a los usuarios en el centro del proceso, asegurando que las soluciones desarrolladas realmente satisfagan sus necesidades y expectativas. En la fase de diagnóstico, esto significa comprender profundamente las experiencias y desafíos de los usuarios internos y externos de la operación.

### Generación de Ideas Innovadoras

Las herramientas de brainstorming y co-creación permiten la generación de un amplio rango de ideas y soluciones potenciales. Durante la fase de diagnóstico, esto es crucial para explorar diversas maneras de simplificar y mejorar la operación.

### Prototipado Rápido

Aunque el prototipado es más común en las fases posteriores de un proyecto, en la fase de diagnóstico puede usarse para visualizar problemas y posibles soluciones de forma tangible. Esto ayuda a entender mejor los desafíos y facilita la comunicación de ideas con las partes interesadas.

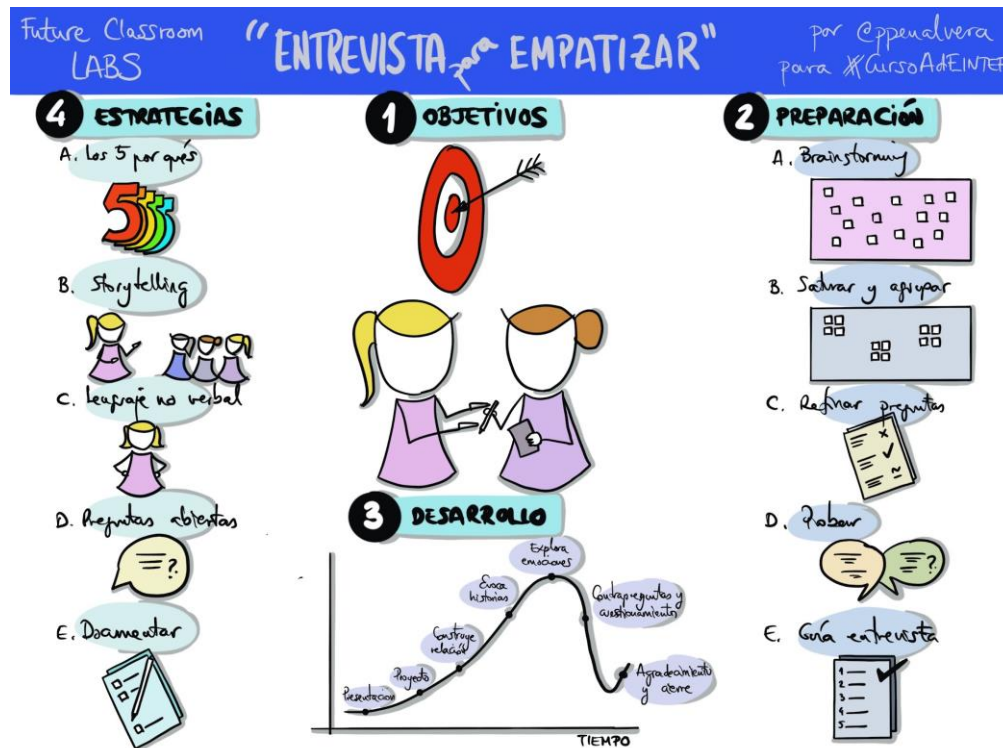
### Iteración y Retroalimentación

El Proceso de Pensamiento de Diseño es un proceso iterativo que fomenta la mejora continua. Recoger retroalimentación constante durante el diagnóstico permite refinar y ajustar la comprensión de los problemas y las posibles soluciones, asegurando un enfoque más efectivo.

Ante el inicio de la fase de diagnóstico, se destacó la importancia de empatizar para comprender las necesidades de los actores estratégicos, a partir de una visión holística y detallada de los usuarios para definir soluciones más creativas e innovadoras. Para ilustrar el proceso de empatía, se presentaron herramientas para empatizar como encuestas, entrevistas y observación.

**Imagen 3**

*Entrevista para Empatizar – Metodología de Proceso de Pensamiento de Diseño*



Para explorar el uso de herramientas de metodologías ágiles, como la empatía en el Proceso de Pensamiento de Diseño, se co-construyó un Mapa de la Empatía entre todos los Agentes C4, incluido el equipo EFO, usando la pizarra digital colaborativa Jamboard de acceso gratuito, para lo cual se definieron y enunciaron las siguientes preguntas orientadoras del ejercicio:

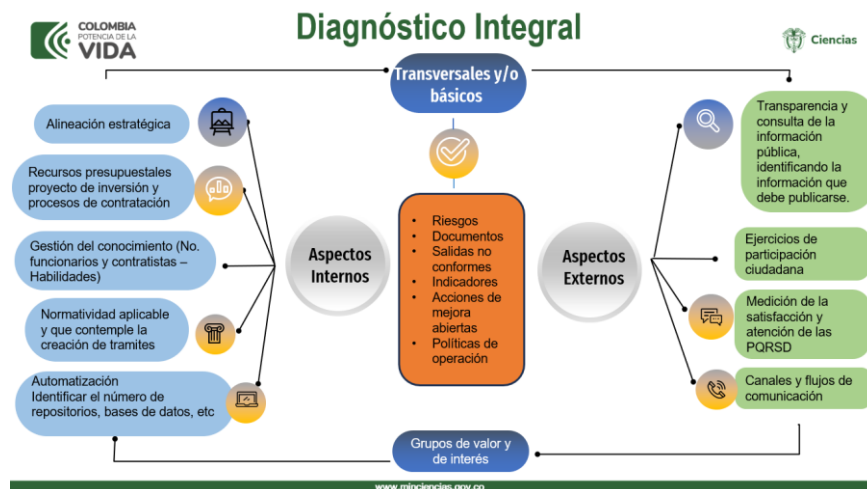
- **Qué dice:** palabras y frases que el usuario expresa.
- **Qué piensa:** creencias y pensamientos del usuario.
- **Qué hace:** acciones y comportamientos del usuario.
- **Qué siente:** emociones y sentimientos del usuario.

A continuación, se presenta el resultado del Mapa de la Empatía con base en estas preguntas



Se anunció la etapa de diseño de la herramienta de Intervención Integral de Procesos, actualmente en desarrollo por el equipo EFO. Además, se abordaron diversos elementos estratégicos, tanto internos como externos y transversales, que deben considerarse en el análisis del diagnóstico. Se instó a realizar este análisis desde una perspectiva empática, identificando los puntos de mejora para una mejor visualización y control. Esto implica tener en cuenta el contexto estratégico, la documentación del proceso, su alineación con el Plan de Acción Estratégico y los objetivos institucionales, su impacto en la ciudadanía y los grupos de valor e interés, entre otros.

**Imagen 6**  
*Aspectos del Diagnóstico Integral de Procesos*



Dentro del marco de la ruta Olímpica de Intervención Integral de Procesos, se retomaron diversos aspectos y actividades en curso, como la actualización de riesgos, la depuración documental, la caracterización de grupos de valor y la definición de la oferta de valor junto con sus productos, servicios y sus atributos. A la vez, se socializó que, como producto, se elaborarán planes de mejora y se extraerán lecciones aprendidas a medida que avance la intervención. Por último, se anunció la continuación de la metodología de Proceso de Pensamiento de Diseño en los próximos encuentros, así como se invitó a los Agentes C4 a retroalimentar el ejercicio respondiendo a las siguientes preguntas:

1. Qué recomendaciones nos pueden brindar para llevar a cabo o movilizar la aplicación del Diagnóstico Integral
2. Que temas adicionales consideran se debe profundizar en el proceso y ¿Por qué?

#### iv) Buenas Prácticas y Lecciones Aprendidas

Se evaluó la importancia de documentar las buenas prácticas y las lecciones aprendidas. Se explicó que las buenas prácticas se refieren a acciones específicas de la entidad que han demostrado su utilidad práctica, mejorando la eficiencia en diversas áreas. En cuanto a las lecciones aprendidas, se destacó que su importancia radica en identificar y documentar el conocimiento que puede servir como referencia para futuras actividades.

Por otro lado, se destacó la importancia de documentar las buenas prácticas y lecciones aprendidas relacionadas con los temas presentados en la siguiente gráfica. Este proceso se llevará a cabo desde una perspectiva estratégica, abordando la intervención en los procesos que llevarán a cabo los Agentes C4 en acompañamiento del equipo EFO.

**Imagen 7**

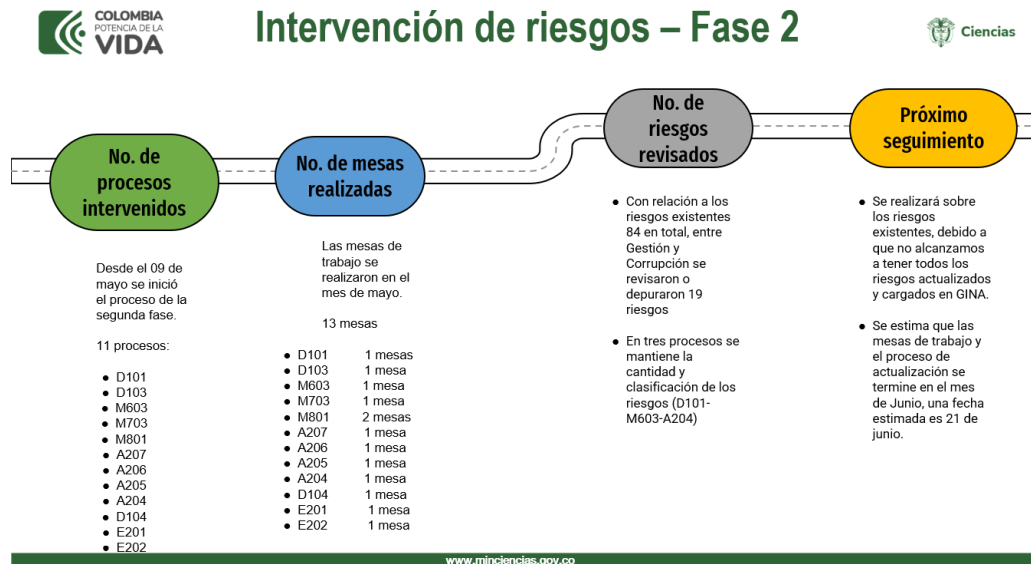
*Buenas prácticas y lecciones aprendidas a documentar*



**v) Riesgos**

En cuanto a los riesgos, se presentó el balance de las acciones de actualización que se vienen acompañando desde la OAPII con las diferentes direcciones y/o áreas asesoras. Para ello, se expuso el siguiente balance:

**Imagen 8**  
Socialización resultados de avance de los riesgos



De este balance se llamó la atención con respecto a varios mensajes clave:

- Se han actualizado los factores críticos y verificado su alineación con los objetivos de la entidad. Como resultado de la revisión de los riesgos en los 11 procesos abordados en las 13 mesas de trabajo, se han depurado 19 de los 84 riesgos identificados.
- Después de analizar y actualizar los riesgos de gestión, corrupción y fiscales, se procederá con el análisis e identificación de los riesgos de seguridad de la información. Este proceso será liderado por la OTSI, con el acompañamiento de la OAPII.
- Debido al apoyo que la OAPII está brindando a la DGR, no se alcanzará la meta de actualización de riesgos en junio de 2024, tal como se había proyectado inicialmente.
- El próximo monitoreo del segundo trimestre se hará sobre los riesgos como se encuentran en GINA hasta la fecha, es decir sobre los mismos riesgos monitoreados en el primer trimestre.

#### vi) Reto de Agilismo

Para el cierre del evento, y en línea con la estrategia de conexión emocional, se propuso una actividad que requirió la participación de los asistentes presenciales en el ministerio. El objetivo era generar un escenario donde estas personas, caracterizadas por su capacidad para compartir, sumar, ayudar, conectar y aportar, pudieran actuar como "puentes" en un circuito de agilidad para transmitir mensajes clave. La metodología de la actividad se explicó de la siguiente forma:

## Imagen 9

Reto de Agilismo – III Encuentro Agentes C4



# Circuito de Agilismo

**Objetivo de la actividad:** Realizar entrega de la información y dejar registro de ello, de tal manera que pueda cumplirse con las siguientes condiciones:

Revisar la galleta de la fortuna que encontrará en su puesto de trabajo e iniciar el circuito de agilismo

Si se cumple con el ejercicio podrán ganar EFO's

### Condiciones

El ejercicio debe realizarse en 30 minutos

Una vez se ejecuten las instrucciones que encontrará, por favor regresa a su puesto de trabajo.

Inicia desde el piso 6 y termina en el piso 2.

Por favor estar atentos los compañeros que se encuentran de manera virtual ya que también participaran en el ejercicio

[www.minciencias.gov.co](http://www.minciencias.gov.co)

Los detalles de la actividad se entregaron en galletas distribuidas antes del inicio del encuentro. Los mensajes de agilismo estaban ocultos en diferentes estaciones y se podían encontrar siguiendo las instrucciones reveladas en las galletas. El ejercicio, diseñado para completarse en 20 minutos, se llevó a cabo dentro del tiempo previsto.

Para las personas que participaban de manera virtual, se utilizó la aplicación EducaPlay. Esta aplicación permitía que, a medida que los participantes presenciales leían los mensajes, los participantes virtuales completaran en línea los espacios en blanco de esos mensajes. El ganador de esta actividad fue Rubén Mora, de la OTSI.

**Imagen 10**

Reto de Agilismo presencial – III Encuentro Agentes C4



Imagen 11  
Reto de Agilismo presencial – III Encuentro Agentes C4



Al finalizar la actividad, Andrea Carolina González Niño, del Grupo Interno de Trabajo de Apoyo Logístico y Documental, quien fue la última persona puente, recopiló todos los mensajes y procedió a leerlos en el Centro de Operaciones de Innovación, desde donde el equipo EFO estaba coordinando la operación denominada “Circuito de Agilidad”, como se muestra en el siguiente video.

#### Video 1

*Reto de Agilidad presencial – III Encuentro Agentes C4*



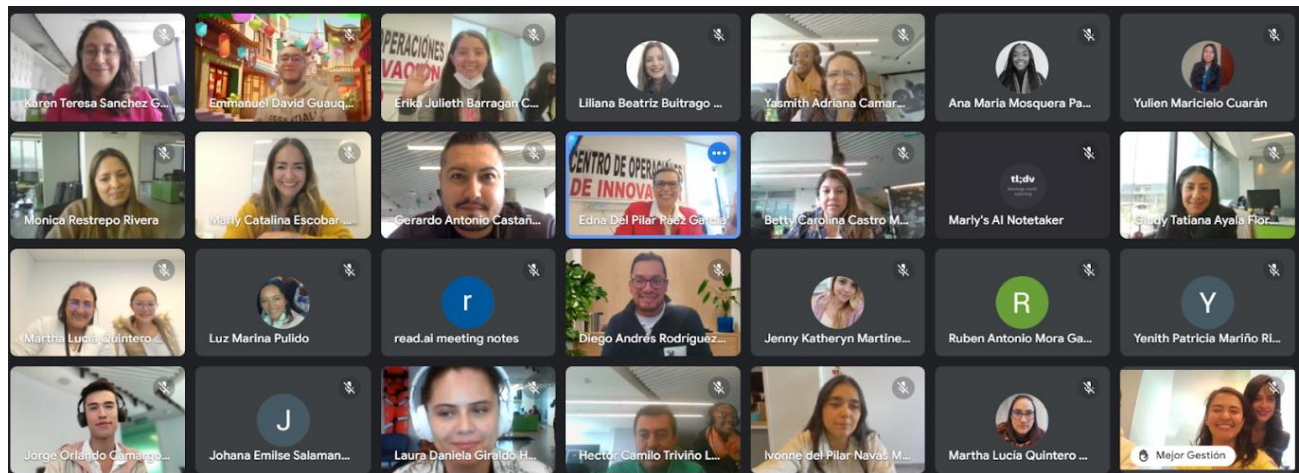
#### v) CONCLUSIONES

Como cierre, se alentó a los participantes a involucrarse con metodologías ágiles como el “Design Thinking o Proceso de Pensamiento de Diseño” para potenciar el entorno organizacional. Esto se lograría mediante el fortalecimiento de habilidades clave como la empatía y la conexión emocional, especialmente en esta fase de diagnóstico de la Ruta Olímpica de Intervención Integral de Procesos, que se realizará de manera incremental. Además, el evento brindó la oportunidad de compartir los avances en gestión de riesgos, permitiendo no solo reconocer el arduo trabajo y compromiso de los equipos, sino también alinear a todos los colaboradores con los objetivos institucionales.

Por último, la buena acogida por parte de los Agentes C4 se reflejó en su activa participación en la actividad presencial. Una Agente C4 concluyó que estos retos permiten identificar que, como equipo, podemos ser más activos y prácticos en la resolución de conflictos y en el diseño de soluciones, así como en la apropiación del conocimiento de la entidad.

### Imagen 11

Cierre – III Encuentro Agentes



Elaboró: Lucié Andrea Gutiérrez

Contratista – Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional

Revisó: Erika Julieth Barragán Cabezas

Contratista – Líder MIPG/Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional



Aprobó: Edna del Pilar Páez García

Contratista – Líder Fortalecimiento Organizacional/Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional

V1\_Fecha: 2024-06-07

VF\_Fecha: 2024-06-18