



## VI ENCUENTRO DE AGENTES C4

La comunicación en el agilismo

**EQUIPO DE FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL (EFO)**  
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL (OAPII)

## LISTA DE SIGLAS / ACRÓNIMOS

EFO - Equipo de Fortalecimiento Organizacional

IDI - Índice de Desempeño Institucional

MIPG - Modelo de Planeación y Gestión Institucional

OAC - Oficina Asesora de Comunicaciones

OAPII - Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional

## OBJETIVO

Presentar los resultados del VI Encuentro de Desarrollo de Capacidades con los **Agentes C4**, como parte de la estrategia de fortalecimiento organizacional denominada “**Operación IDI**”. Esta estrategia tiene como objetivo para el cuatrienio alcanzar uno de los tres primeros puestos en la medición del **Índice de Desempeño Institucional (IDI)**, en línea con la meta del Objetivo Estratégico 9: Fortalecimiento Institucional.

## ALCANCE

Presentar a los funcionarios y contratistas de MinCiencias los resultados del VI Encuentro de Desarrollo de Capacidades Organizacionales, realizado en el marco del enfoque de Comunicación Ágil y de Calidad. En este encuentro se trataron dos temas principales: primero, una recapitulación de los contenidos abordados en los encuentros anteriores; y, en segundo lugar, una profundización en la Comunicación Ágil y la Comunicación de Calidad. Posteriormente, se presentó el reto comunicativo de co-creación del noticiero EFO News, como preparación para los ejercicios de auditoría programados para el último trimestre.

## DESARROLLO DE LOS TEMAS

### Fase de planeación

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:

- Se determinaron los materiales y recursos necesarios que fueron aportados por el equipo EFO y se definió la metodología para cada actividad

- Se elaboró la agenda del encuentro

- Se asignaron los responsables de las actividades

## Fase de implementación

El encuentro tuvo lugar el día 3 de septiembre de 8 a.m. a 12 p.m., en el auditorio Uricochea en las instalaciones de MinCiencias. El objetivo fue presentar y/o socializar con los Agentes C4 los siguientes temas:

- Recapitulación de los principios del agilismo
- La Comunicación en el agilismo
- Reto de Agilismo - Desafío de Comunicación

## RECAPITULANDO

En el contexto del Índice de Desempeño Institucional, se reafirmó el propósito de estos encuentros, centrados en desarrollar capacidades que fomenten la absorción de nuevo conocimiento por parte del talento humano de MinCiencias. Con ese fin, se trabajan conceptos clave que se espera sean apropiados y replicados para fortalecer la capacidad organizacional, en línea con los principios del agilismo. En esta ocasión, se abordó específicamente el principio de la comunicación dentro de este enfoque.

Para ello, se usó una primera imagen para transmitir un mensaje:

Imagen 1. *El Mensaje*



## LA COMUNICACIÓN EN EL AGILISMO

**Comunicar.** Del latín *communicare*, que significa “compartir algo, poner en común”

Como primera actividad, se presentó la siguiente imagen invitando a la reflexión sobre la importancia del mensaje que se transmite y, para ello, se profundizó acerca de los siguientes elementos que la componen.

Imagen 2. Elementos de la comunicación



El mensaje inicial del encuentro subrayó que todos los Agentes C4 están llamados a promover una comunicación ágil y de calidad. Para reforzar este mensaje, se realizó una actividad de reflexión frente a los posibles distractores y factores que pueden generar distorsión en el mensaje que se transmite y qué técnicas o hábitos se pueden implementar para mejorar la capacidad de discernir la información importante y minimizar la influencia de los distractores

De ella, se resaltó la importancia de contar con información completa para la toma de decisiones; la necesidad de encontrar la mejor forma de transmitir un mensaje; y, finalmente, que cada uno está llamado a movilizar a partir de una comunicación ágil y de calidad, desde una mirada multidisciplinar y multigeneracional para llegar a un objetivo común creando espacios para la divergencia y actitud para la convergencia.

Imagen 3. Actividad de Reflexión - Distractores en la comunicación

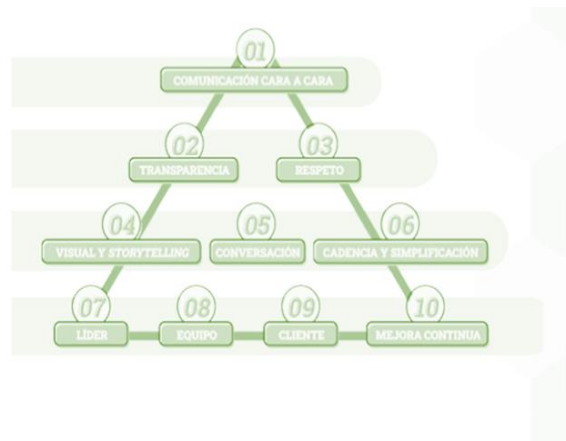


## COMUNICACIÓN ‘AGILE’: ESCUCHAR Y TRANSFORMAR

La segunda parte comenzó con una reflexión en torno a las siguientes preguntas: **¿Qué es la comunicación ágil?** y **¿Qué es la comunicación de calidad?** Estas preguntas invitaron a los agentes a profundizar en su comprensión de la comunicación, particularmente, dentro de contextos VUCA (Volatilidad, Incertidumbre, Complejidad y Ambigüedad), así como a pensarse prácticas más efectivas y constructivas dentro de los equipos.

Imagen 4. Comunicación Ágil

Cada persona, desde su historia, su formación, sus creencias, su contexto socio-económico y cultural, filtra la información que recibe del contexto, interpreta la realidad y elige qué y cómo comunicarse con los demás.



A partir de las respuestas de algunos agentes, surgieron varios conceptos clave, tales como la importancia de utilizar un **lenguaje claro**; un **lenguaje empático**, que tenga en cuenta las perspectivas y emociones de los demás; y un **lenguaje propositivo**, orientado a generar consensos. Además, se destacó el valor del **feedback** como una herramienta fundamental para mejorar y fortalecer la comunicación.

### ¿Cómo puede aportar la Agilidad a la Comunicación Interna?

Para innovar y conectar, es crucial mejorar nuestras formas de comunicarnos, por ello, se analizó el papel esencial que juega la comunicación en las metodologías ágiles, destacando particularmente la importancia de la escucha activa. La comunicación interna en un marco ágil promueve la colaboración continua, el feedback y la adaptabilidad de los equipos para una respuesta rápida y efectiva a los cambios internos y externos. La comunicación no es lineal, se debe evaluar si el mensaje fue efectivo, competencia que es necesaria para el trabajo en equipo. Por ello, implica reconocer la importancia de leer el contexto, a la persona. Pero es importante entender las creencias de las personas, lo cual define el nivel de apertura a los mensajes que se transmiten

En nuestra forma de interactuar y hacer las cosas implica desafiar hábitos y paradigmas heredados, los cuales a menudo nos resultan invisibles si no entrenamos nuestra percepción crítica. Es por esto por lo que, en la comunicación es necesario tener en cuenta no solo los elementos formales, sino también los conocimientos tácitos y explícitos de cada persona, así como los posibles distractores.

Actuamos convencidos de que la comunicación es mucho más efectiva cuando es co-construida. Sentar las bases de la colaboración fomentando orgánicamente las redes de colaboración dentro de la organización es sin duda lo más importante para trabajar con las 4 C (Comunicación, conocimiento, catalización y cuidado)

Para analizar que tan buenos lectores son de los mensajes se implementó un reto de comunicación en el cual se abordaron los **distractores** que influyen la comunicación.

Imagen 5. Actividad de reflexión - Distractores



**REFLEXIÓN**

1. ¿Qué situaciones comunicativas de la cotidianidad pueden estar influenciadas son distractores?
2. ¿Qué tipo de distractores pueden afectar la comunicación?
3. ¿Qué técnicas o hábitos puedo implementar en mi rutina diaria para mejorar mi capacidad de discernir la información importante y minimizar la influencia de los distractores?

## COMUNICACIÓN NO VIOLENTA (CNV)

En este sentido, se presentó la metodología de Comunicación No Violenta (CNV) como una herramienta basada en los principios de observación, sentimientos, necesidades y peticiones, la CNV en el contexto de las metodologías ágiles fomenta interacciones respetuosas, empáticas y claras, lo que permite optimizar las interacciones. Esto no solo evita confrontaciones, sino que también favorece la divergencia y convergencia de ideas, creando un clima de confianza en el que los equipos pueden resolver conflictos de manera constructiva, promoviendo la productividad y la innovación continua. A continuación, se presentan los elementos claves de la comunicación no violenta.

Imagen 6. Comunicación No Violenta



**Comunicación No Violenta**  
Descubre una nueva forma de vivir y de comunicarte

**Observación**  
Observamos que ocurre en una situación **de forma objetiva** y que no incorpore una evaluación por nuestra parte.

**Sentimiento**  
Una vez hemos observado la situación, vamos a **prestar atención a como nos sentimos** en referencia a la situación observada.

**Petición**  
Realizamos una **petición concreta** de lo que pedimos a la otra persona utilizando un **lenguaje positivo**.

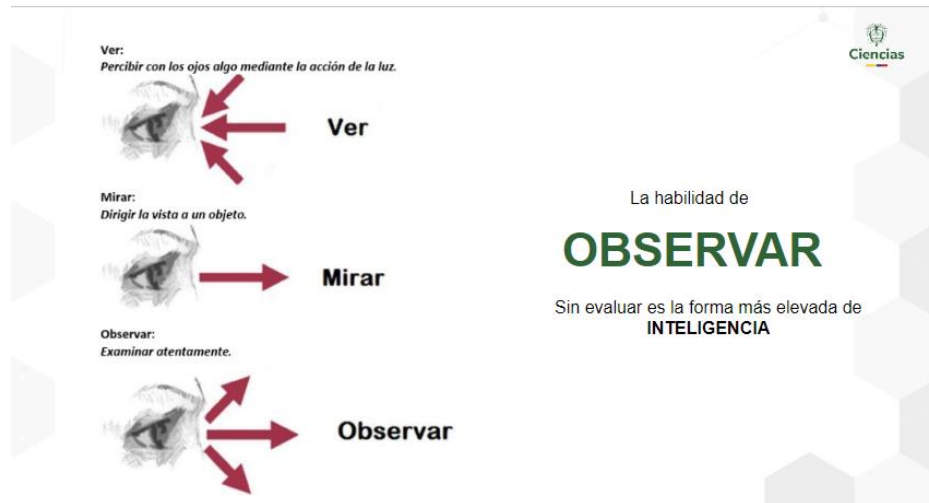
**Necesidades**  
Decimos cuales son **nuestras necesidades** en relación a los sentimientos que hemos identificado.

Proceso Comunicación No Violenta

info@nextway.cat | M + 670228819 | www.nextway.cat

A su vez, se profundizó sobre la “Habilidad de ser Buenos observadores”. Se cuestionó sobre quienes deben desarrollar aún más esta habilidad son los Agentes C4, los líderes de procesos y los auditores. Observan, escuchan y leen el ambiente.

Imagen 7. Habilidad de Observar



La Auditoría interna es un ejercicio de comunicación estratégica en el que se deben enviar mensajes comunes y compartidos, que deben ser entendidos por todos los equipos. Ese es el gran reto que se pide afrontar en materia de la auditoría de recertificación, en la que revisan el sistema completo. Debe ser coherente entre lo que está documentado con lo que se desarrolla día a día.

## DESAFIO DE COMUNICACIÓN

En ese marco de auditoría, se presentó al equipo de Agentes C4 la actividad de co-creación del producto comunicativo “EFO News” para alinear y construir los significados compartidos frente al Sistema Integrado de Gestión. Este producto será socializado con todos y todas las colaboradoras de MinCiencias para fortalecer nuestros conocimientos de la entidad y el sistema. A continuación, se presenta la metodología para la co-creación.

### EFO News

#### Propósito.

Generar un producto comunicativo que ayude a la entidad a alinear y construir los significados compartidos alrededor del compromiso y la contribución de cada uno frente al Sistema Integrado de Gestión.

#### Resultado esperado.

Entregar un **producto comunicativo (video para noticiero)** construido entre todos y para todos, que refleje nuestra creatividad, nuestra capacidad de absorción y nuestro compromiso con el fortalecimiento institucional.

#### Condiciones Esenciales

##### Conectar con:

- ✓ Un mensaje
- ✓ El público
- ✓ El contexto

##### Crear con:

- ✓ Una narrativa
- ✓ Una emoción
- ✓ Un recuerdo

##### Compartir:

- ✓ Conocimiento
- ✓ Ideas
- ✓ Recursos

#### Metodología.

- ✓ Realizar un video de máximo 2 minutos y medio
- ✓ Grabar con un celular de manera horizontal
- ✓ Conectar manos libres (intensificar la voz del video)

#### Insumos

Se entregaron y explicaron los KITS con elementos clave para crear el contenido de cada video, finalmente quedo el compromiso de crear los videos y cargarlos en la unidad compartida.

#### Formatos de video.

- ✓ Entrevista con experto. Ejemplo: Pregunta Yamit
- ✓ Reportaría - Entrevista en campo
- ✓ El reportero soy yo
- ✓ Presentador de noticia
- ✓ Reportaje. Ejemplo: Séptimo Día
- ✓ Crónica - Storytelling

Tabla 1. Distribución de temáticas

	<b>Integrantes</b>	<b>Temática</b>	<b>Formato</b>	<b>Asesor EFO</b>
Grupo 1	Irina Líder Ana Maria Mosquera Karen Lizet Tovar Thalia Rubiano Charol Pedreros	Planes de Mejoramiento	Entrevista en Campo	Erika
Grupo 2	Yuldana Líder Johana Salamandra Camilo Triviño Maricielo Luz Marina Pulido	Indicadores	Reportaje	Emmanuel
Grupo 3	Tatina Líder Erika Cuellar Invonne Navas Mayron Albarracin Yenith Mariño	Productos y Servicios	El reportero Soy yo	Edna Diego
Grupo 4	Ruben Líder Katheryn Martinez Jorge Camargo Monica Restrepo Cindy Lorena	Riesgos	Cronica	Yuri

## CONCLUSIONES

En conclusión, la comunicación en el agilismo se revela como una herramienta estratégica fundamental en los procesos de auditoría. Al fomentar la transparencia, la colaboración y la adaptación al cambio, la comunicación ágil facilita la identificación temprana de riesgos, la mejora continua de los procesos y el logro de los objetivos organizacionales.

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: 2024-10-02

### ANEXO 1. Agenda Encuentro Agentes C4

**Objetivo del VI Encuentro de Agentes C4.** Iniciar fase de preparación para recibir las auditorías interna y de recertificación con el equipo de Agentes C4.

#### Kit

- Concepto de la temática
- ¿Cuál es la utilidad para la mejora continua?
- Funcionamiento en el Sistema Integrado de Gestión
- Ejemplo que ilustre como se puede explicar en una auditoría

#### Formatos

- Entrevista con experto. Ejemplo: Pregunta Yamit
- Reportaría - Entrevista en campo
- El reportero soy yo
- Presentador de noticia
- Reportaje. Ejemplo: Séptimo Día
- Crónica – Storytelling

#### Logística

- Nombres de los formatos, explicación y ejemplo.
- Propósito del ejercicio.
- Instructivo general del ejercicio.

Ítem	Actividad	Tiempo
1	<b>Introducción</b> Reto de la Comunicación Roles y responsabilidades Mejora continua	8:15 am 8:30 am
2	<b>Historia de la certificación</b> ¿Qué es? ¿Qué significa tener la certificación?	8:30 am 8:45 am
3	<b>Sistema Integrado de Gestión</b> Generalidades Política Objetivos Contexto institucional Mapa de procesos	8:45 am 9:00 am
4	<b>Documentos</b> Caracterización GINA Intranet	9:00 am 9:15 am
5	<b>Riesgos y Oportunidades</b>	9:15 am 9:30 am

Ítem	Actividad	Tiempo
	Café	9:30 am 9:45 am
6	Planes de Mejoramiento	9:45 am 10:00 am
7	Indicadores PAI/PEI Programáticos / Estratégicos	10:00 am 10:15 am
8	Productos, Servicios y Salidas No Conformes	10:15 am 10:30 am
9	Tips de Auditoría	10:30 am 11:00 am