Ciencias

Abril de 2024

III RETO DE INNOVACIÓN

Experiencia de Servicio

BIENVENIDOS

Compartamos la experiencia iniciar la jornada saboreando un café de origen

Black Honey un proceso donde él caté se lava muy poco después de su fermentación prolongada con el fin de dejar una mayor cantidad de mucílago (mieles) al grano y después es secado por 15 días aprox. La variedad Bourbon sidra es una mezcla entre Bourbon y Typica recibiendo el nombre de Sidra por sus notas a sidra de manzana y lima.

PRIMEROS 10 MINUTOS:
La cafeina se libera en la sangre, fortaleciendo tu ritmo cardíaco y aumentando la presión sanguínea

30 MINUTOS DESPUÉS:
Se libera la adrenalina. Te carga de energía y amplía tus pupilas, lo cual mejora tu visión.

20 MINUTOS DESPUÉS:
Incrementa tu concentración, y de repente te parece más fácil tomar decisiones y solucionar problemas. La cafeína se conecta con los receptores de adenosina, lo cual reduce considerablemente tu cansancio.

40 MINUTOS DESPUÉS:
Aumenta el nivel de serotonina, la cual mejora el funcionamiento de las neuronas movibles fortaleciendo tus músculos.

4 HORAS DESPUÉS:
Gracias a la liberación de energía, quemas grasa incluso si estás sentado. Genera producción de jugo gástrico.

RECAPITULEMOS

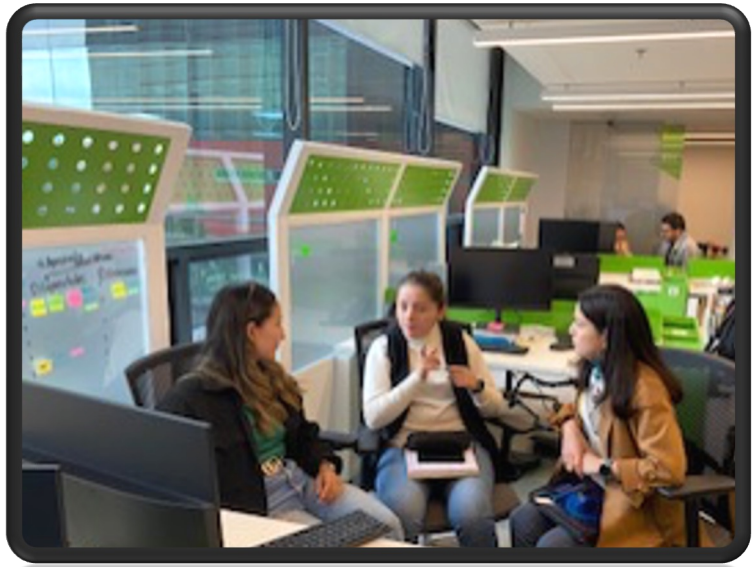
RETO 1:

LA INNOVACIÓN ES UN PROCESO DE TRANSFORMACIÓN

RETO 2:

EL AGILISMO ES UN MARCO DE TRABAJO QUE IMPULSA LA INNOVACIÓN

Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional



Decreto 1449 de 2022. Artículo 8. Función 7

Diseñar estrategias y definir criterios que promuevan e incentiven la gestión del conocimiento y la innovación institucional, en coordinación con la Oficina de Tecnologías y Sistemas de Información, Dirección de Talento Humano, Oficina Asesora de Comunicaciones y demás dependencias involucradas, aplicando para tal fin modelos o normas técnicas de referencia, que permitan el correcto impulso de la innovación al interior de la entidad.

¿Qué va a cambiar en la gestión de la calidad?

Foco en las personas

Empatizar: entender las motivaciones, preocupaciones, capacidades y potencialidades

Co-creación

Diferentes actores descubriendo, definiendo, ideando, implementando juntos

Enfoque sistémico

Integrar múltiples miradas a través de la visión holística de los problemas. Romper silos disciplinares

Experimentación

Aprendizaje a partir del análisis de problemas

Experiencia

Nuevas formas de entender y comunicar

ENTORNOS VUCA

V

Volatility

VOLATIBILIDAD

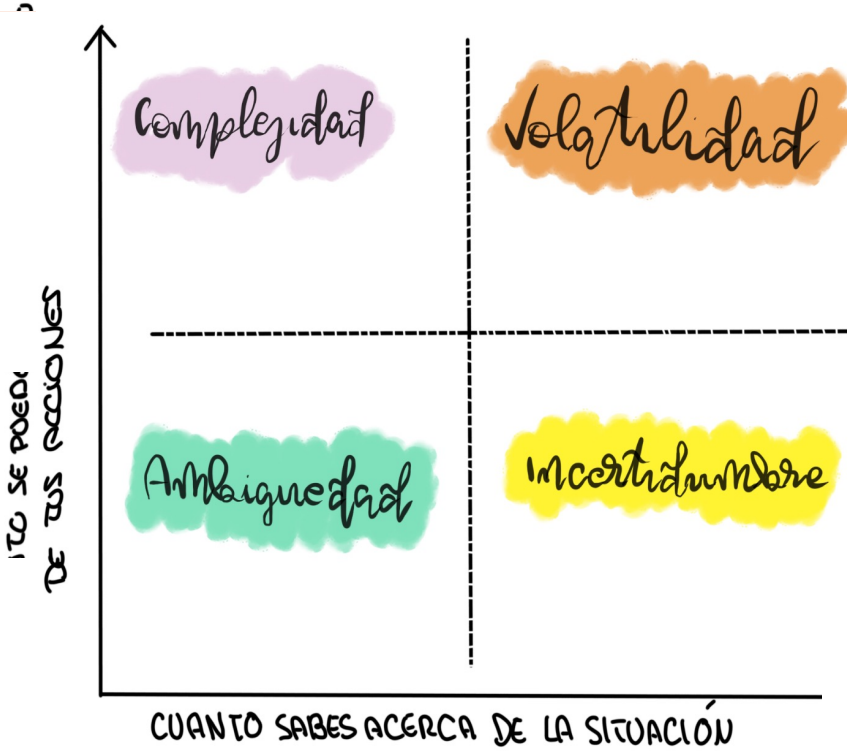
Estamos inmersos en una situación donde los cambios son rápidos, parece que no encontramos estabilidad, es difícil adecuarse porque todo parece estar en contínuo movimiento.

U

Uncertainly

INCERTIDUMBRE

No conocemos todos los datos y no disponemos de información precisa, así que no podemos tener seguridad en el conocimiento, en lo que sabemos, es difícil predecir y comprender lo que está pasando.



C

Complexity

COMPLEJIDAD

Parece que hay multitud de elementos que intervienen, no se aplica la relación causa-efecto, no se pueden simplicar los hechos, hay más factores de lo que esperamos y esto nos desconcierta.

A

Ambiguity

AMBIGÜEDAD

Se refiere a la confusión que sentimos al no tener una explicación clara del significado de la relación causa-efecto, es decir sentimos la realidad distorsionada.

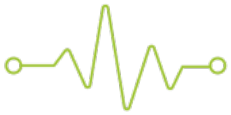
Velocidad- Rapidez - Agilidad

La velocidad es el resultado de la aplicación de una fuerza explosiva a un movimiento específico o técnica.

Ser rápido es llegar a la meta, no importa cómo ni a costa de qué, si se hace en el menor tiempo posible

La agilidad, es la habilidad que le permite a los individuos desacelerar con rapidez y eficiencia, cambiar de dirección y acelerar rápidamente, en un esfuerzo por reaccionar de manera apropiada a las señales relevantes de la actividad.

Manifiesto del agilismo

1.
   Satisfacción del cliente
2.
   Adaptación al cambio
3.
   Entregas frecuentes
4.
   Trabajo en equipo
5.
   Personas motivadas
6.
   Comunicación directa
7.
   Software funcionando
8. 
   Continuidad
9.
   Excelencia técnica
10.
    Simplicidad
11.
    Equipos auto-organizados
12.
    Mejora continua

¿Estamos listos?

- Cuando existe mucha incertidumbre.
- Cuando no se tiene todo el detalle desde el principio.
- Cuando se identifica la necesidad de entregar al cliente
- productos de gran valor y constantemente.
- Cuando los riesgos del proyecto son bastantes.
- Cuando los requisitos cambian rápidamente.

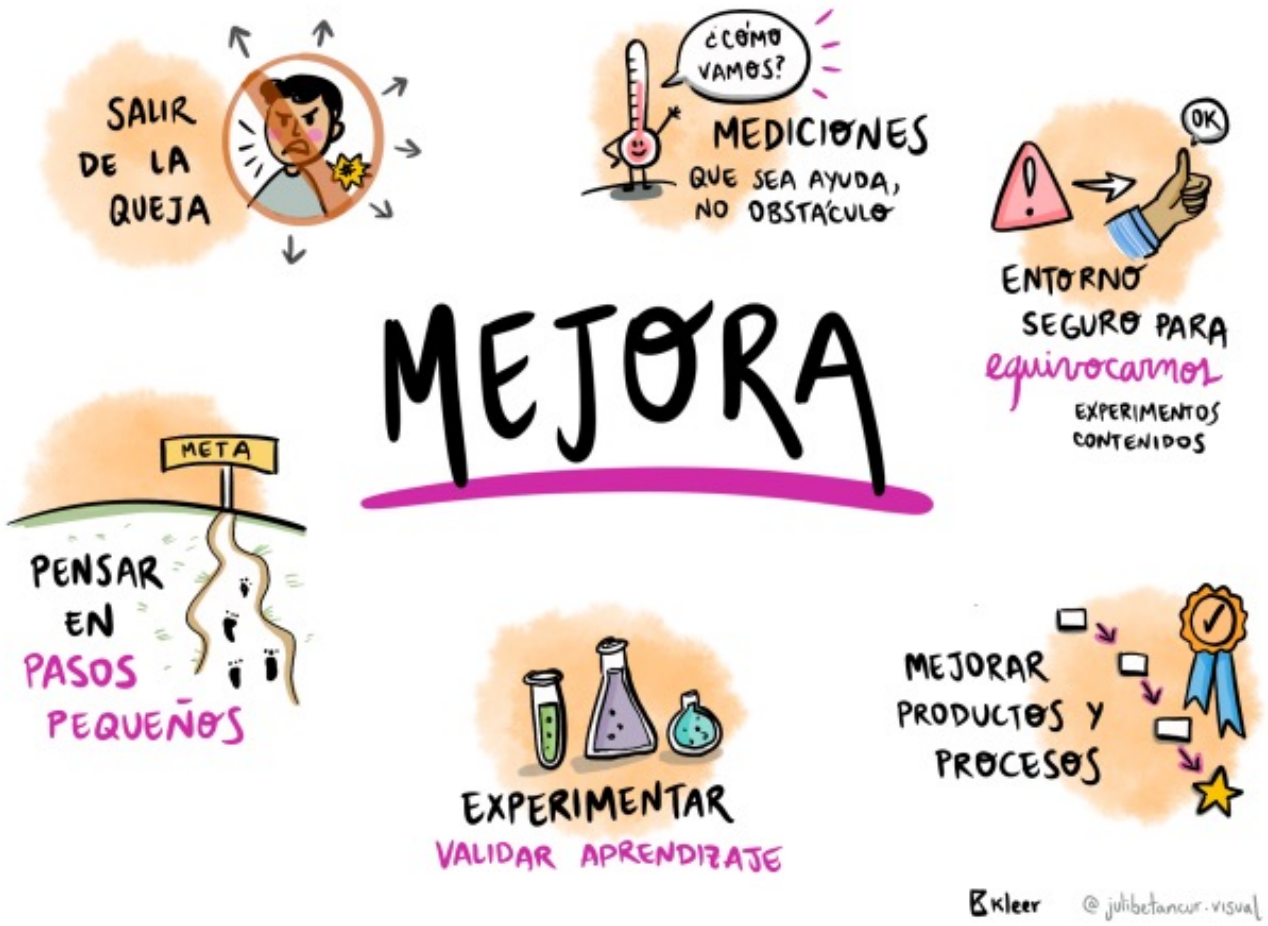
¿Cuándo SÏ se recomienda?

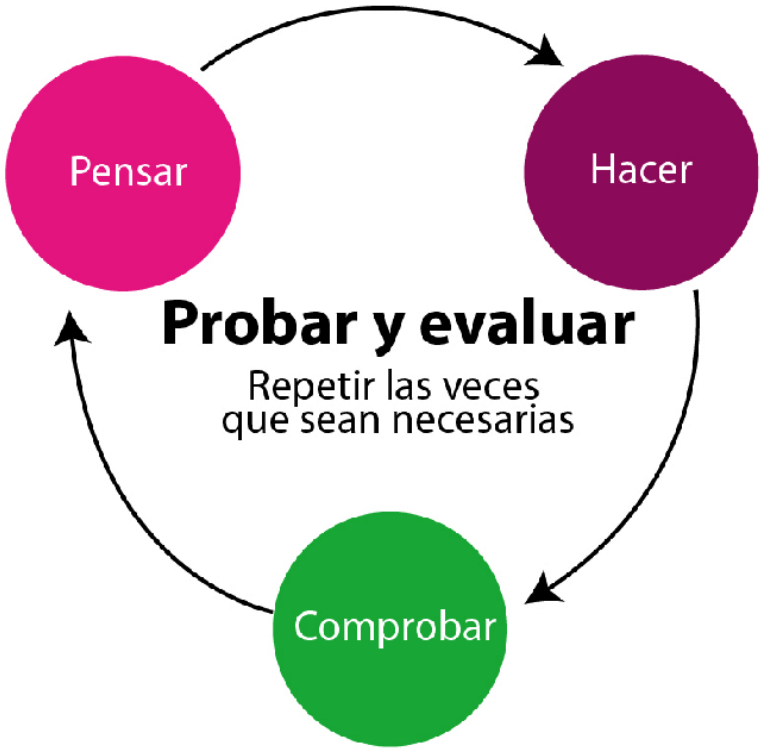
- Cuando se requiere documentación exhaustiva.
- Cuando no se reconoce la necesidad de tener cambio cultural.
- Cuando no se dispone de personas realmente dispuestas a trabajar en equipo, abiertas de mente, con ganas de nuevos afrontar retos, de aprender y de mejorar.
- Cuando la filosofía del proyecto es gestionada y no auto-organizada.

¿Cuándo NO se recomienda?

No existe una receta única para incorporar el marco de trabajo ágil.

Se inicia con los valores, principios y bases de metodologías existentes; y se evoluciona según el entorno organizacional.


SALIR DE LA QUEJA
¿CÓMO VAMOS?
MEDICIONES
QUE SEA AYUDA, NO OBSTÁCULO
OK
ENTORNO SEGURO PARA equivocarnos
EXPERIMENTOS
CONTENIDOS
MEJORA
META
PENSAR EN PASOS PEQUEÑOS
EXPERIMENTAR
VALIDAR APRENDIZAJE
MEJORAR PRODUCTOS Y PROCESOS
Kleer
@ julibetancur.visual


Pensar
Hacer
Probar y evaluar
Repetir las veces que sean necesarias
Comprobar

Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación
Reto 3

LA EXPERIENCIA DE SERVICIO

abril 2024

Ejercicio 1

1. Me pongo de pie en el centro del salón

2. Escucho con atención las dos opciones que se darán

3. Me muevo hacia la izquierda si conecto con la primera opción o a la derecha si conecto con la segunda

Ejercicio 2

1. Cada equipo escoge a un representante

2. El representante de cada equipo se acerca al facilitador, ejecuta la tarea que se le indica.

3. Cada equipo recibe la tarjeta

4. El segundo representante debe transmitir a su equipo el mensaje que hay en la tarjeta que se le entregue.

Regla: no se puede hablar.
Gana el equipo que verbalice el mensaje en el menor tiempo posible y con mayor precisión.

Ejercicio 2

Complete la frase:

Las tres cosas que exijo para calificar un servicio como EXCELENTE son:

Complete la frase:

Las tres cosas que me llevan a calificar un servicio como PÉSIMO son:

Decreto 088 del 24 de enero de 2022

Objeto

Reglamenta los artículos 3, 5 y 6 de la Ley 2052 de 2020, estableciendo los conceptos, lineamientos, **plazos y condiciones para la digitalización y automatización de trámites y su realización en línea"**

Principios

1. Diseño centrado en el usuario
2. Mejora Continua
3. Experiencia de Ciudadano
4. No duplicidad
5. Simplificar
6. Seguridad y privacidad de la Información
7. Digital por Defecto
8. En Línea por defecto
9. Reutilización
10. Cooperación
11. Agilidad
12. Gestión del Conocimiento

La transformación digital implica cambiar los métodos de trabajo tradicionales en donde la mayoría de Las actividades se desarrollan analógicamente. Para el 2037, se estima que la cifra de trámites digitalizados supere los 70.000 trámites, de más de 2.000 entidades públicas nacionales y territoriales

ELEMENTOS DE LA ESTRATEGIA DE SERVICIO

1 CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS:

Recopilar información de preferencias, prioridades, necesidades y expectativas, analizarla, segmentar.

2 OFERTA DE VALOR

Definir los beneficios y el valor que los usuarios recibirán con nuestro servicio, especificando aquello que la hace diferente o memorable.

3 DISEÑO DEL SERVICIO

Mapeo de la experiencia de usuario deseada para la entrega de servicios de alta calidad que cumplan con las expectativas del usuario: información, personal, tecnología, canales de soporte, estándares.

4 GESTIÓN DE LA EXPERIENCIA

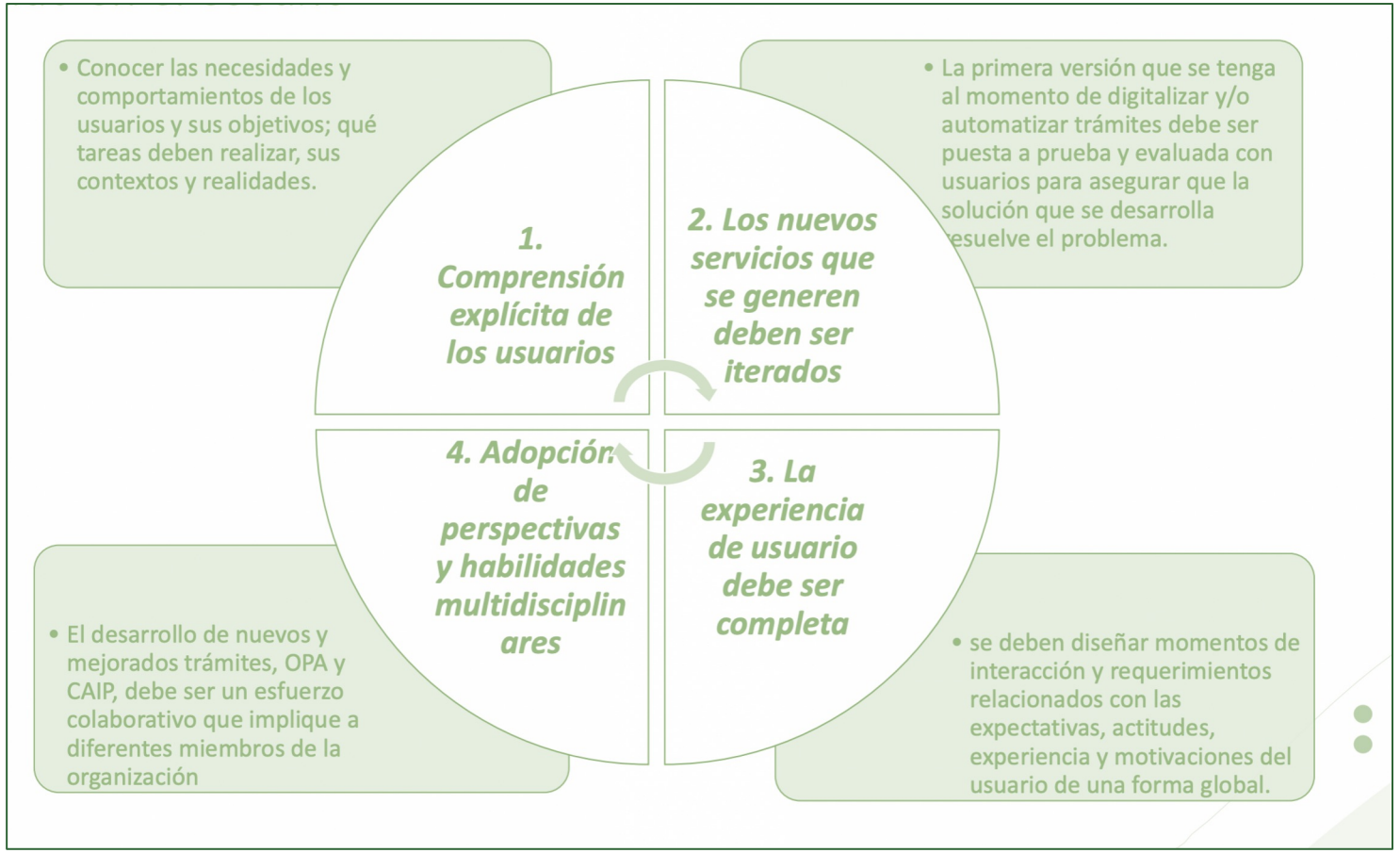
Medición, análisis, mejora: encuestas, grupos focales, monitoreos.

Diseño centrado en el usuario

Análisis de trámites

- Modalidad
- Trámites por entidad
- Número de solicitudes resueltas
- Número de documentos
- Número de audiencias
- Número de formularios
- Tiempo promedio
- Número de verificaciones
- Número de PQRS recibidas
- Costo

No todos los trámites tienen la misma demanda ni complejidad

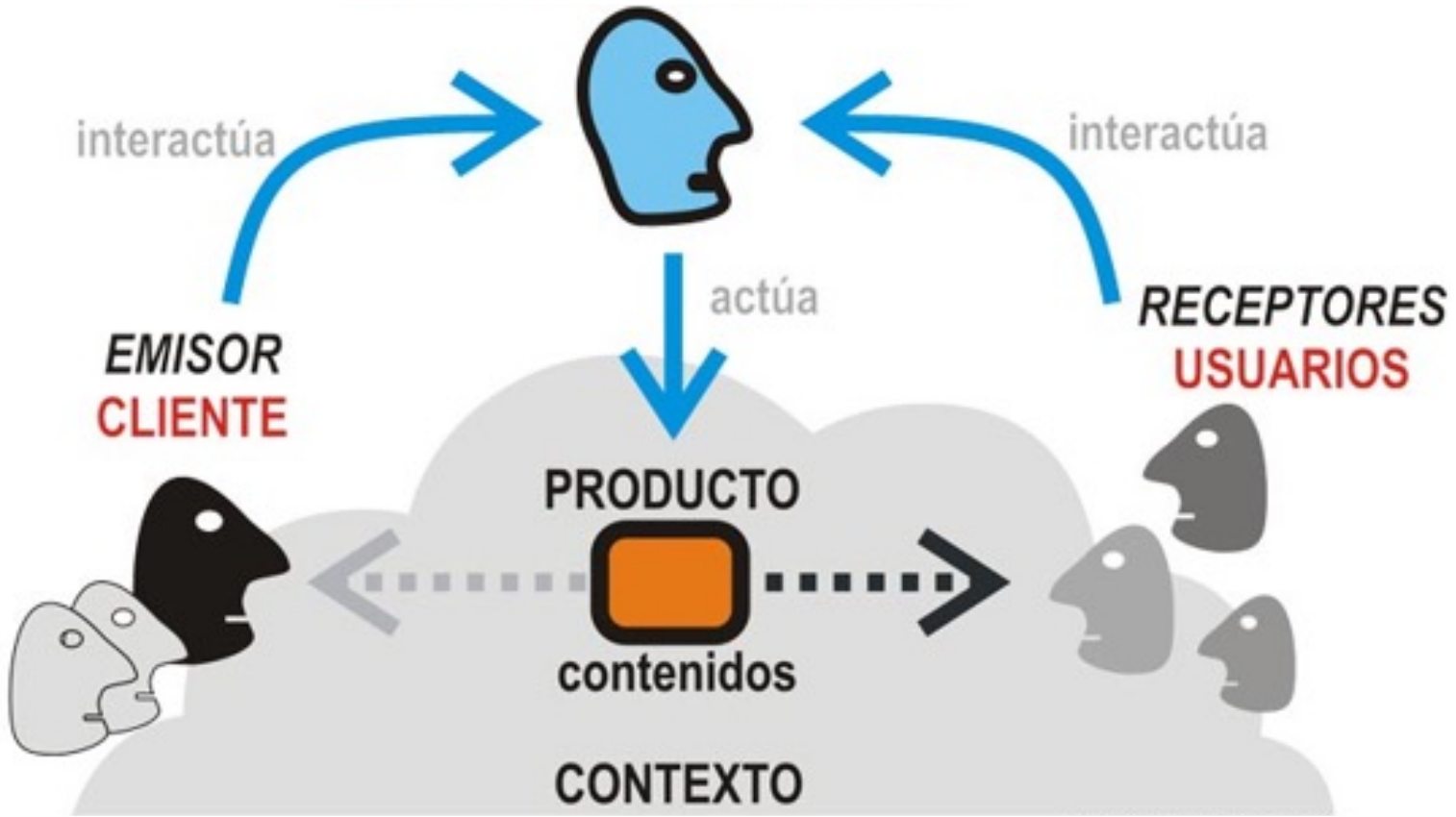


Experiencia de usuario

Diseñador de la experiencia

La **experiencia de usuario**, también llamada **user experience** o simplemente **UX**, se define como el conjunto de factores y elementos relacionados con el proceso de interacción de un usuario de cualquier producto o servicio.

A menudo, este concepto se aplica a la interacción con páginas web y aplicaciones.



El usuario en el centro

Diseño:

- ✓ Memorable
- ✓ Atractivo
- ✓ Efectivo
- ✓ Agradable

Experiencia ciudadana

Pasar de la transacción a la relación

Conjunto de las percepciones de un ciudadano después de interactuar racional, física, emocional y/o psicológicamente con el Estado, considerando la articulación de aspectos fundamentales como:

- El recorrido del ciudadano en el acceso a la oferta institucional, bien sea para acceder a información, realizar de un trámite, ejercer control social o participar en la gestión de la entidad

- Los puntos de contacto entre ciudadanos y entidades públicas, y los canales por medio de los cuales se desarrolla esta experiencia.

Elementos de una experiencia memorable

1. **Personalización**: Adaptar el servicio a las necesidades específicas de cada cliente. Esto puede implicar conocer sus preferencias, historial de uso o cualquier otra información relevante.

2. **Profesionalismo**: Las personas que están en los puntos de contacto deben ser competentes, amables y estar bien informadas sobre la oferta institucional. La profesionalidad se refleja en cada interacción, desde el saludo inicial hasta la despedida.

3. **Accesibilidad y conveniencia**: Los usuarios valoran la facilidad para acceder al servicio y la simplicidad del proceso. Esto puede incluir opciones como atención multicanal y horarios flexibles.

4. **Fiabilidad y consistencia**: Los usuarios desean que el servicio se entregue de manera confiable y consistente en todas las interacciones. Esto implica cumplir con las promesas hechas, mantener estándares de calidad y resolver problemas de manera efectiva.

5. **Empatía**: el personal debe demostrar empatía hacia las preocupaciones y necesidades de los usuarios. La capacidad para comprender y responder de manera sensible a las emociones de la otra persona puede marcar una gran diferencia en la experiencia general.

6. **Comunicación clara y transparente**: Es crucial comunicar de manera clara y transparente toda la información relevante sobre el servicio, incluyendo políticas, precios y procedimientos. La falta de transparencia puede socavar la confianza del cliente.

7. **Valor agregado**: Ofrecer servicios adicionales o beneficios que vayan más allá de las expectativas puede generar una experiencia memorable y aumentar la satisfacción del usuario.

8. **Resolución efectiva de problemas**: En caso de surgir algún problema o inconveniente, es importante que el personal esté capacitado y sea capaz de resolverlo de manera rápida y efectiva, minimizando las molestias para el usuario.

Carmy Berzatto

Ciencias