



Alcaldía Mayor de
Cartagena de Indias

Proyecto de innovación SERCAPP 2024



Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias
Dirección Administrativa de Talento Humano



SERCAPP: Plataforma Integral de Servicio Público para la Alcaldía

SERCAPP es una innovadora aplicación móvil diseñada para transformar la experiencia laboral de los servidores públicos, colaboradores y practicantes laborales de la Alcaldía, así como la interacción con los ciudadanos. Concebida a través de un proceso de ideación y co-creación por los Gestores del Conocimiento y la Innovación 2024, SERCAPP busca simplificar las tareas diarias, optimizar los procesos de inducción y reinducción, fomentar un entorno de trabajo más eficiente y conectado, potenciar la gestión del conocimiento y la innovación dentro de la Alcaldía y proyectarse como un ecosistema digital integrado con IA generativa para una "super ciudad".

Justificación y Necesidad:

- **Simplificación de Procesos:** Los servidores públicos y contratistas a menudo enfrentan desafíos en la gestión de tareas administrativas y el acceso a información relevante.
- **Optimización de la Inducción:** Los procesos de inducción y reinducción actuales pueden ser ineficientes y no estar adaptados a las necesidades individuales.
- **Mejora de la Comunicación:** Existe la necesidad de una plataforma centralizada que facilite la comunicación y el acceso a recursos dentro de la Alcaldía.
- **Fortalecimiento de la Gestión del Conocimiento:** Es fundamental capturar, organizar y compartir el conocimiento tácito y explícito presente en la Alcaldía para mejorar la toma de decisiones, la eficiencia y la innovación.
- **Mejora de la interacción con el ciudadano:** Se necesita una herramienta que facilite la interacción del ciudadano con la alcaldía.

Objetivos:

- Desarrollar una aplicación móvil intuitiva y fácil de usar que centralice los recursos y herramientas necesarios para los servidores públicos, colaboradores, practicantes laborales y ciudadanos.
- Implementar un sistema de inducción y reinducción personalizado que mejore la eficiencia y la efectividad del proceso.
- Fomentar la comunicación y la colaboración entre los miembros de la Alcaldía.



- Promover la gestión del conocimiento mediante la captura, organización y difusión de información relevante, facilitando el aprendizaje continuo y la innovación.
- Mejorar la experiencia laboral y aumentar la satisfacción de los servidores públicos y contratistas.
- Integrar SERCAPP con la IA generativa "Catalina" para potenciar sus funcionalidades y crear un ecosistema digital que transforme la interacción con la Alcaldía.

Componentes Clave:

- **Acceso a Información y Gestión del Conocimiento:** Un repositorio centralizado de documentos, normativas, manuales, mejores prácticas, lecciones aprendidas y otros recursos relevantes.
- **Herramientas de Gestión:** Funcionalidades para la gestión de tareas, solicitudes, permisos y otros procesos administrativos.
- **Sistema de Inducción y Reinducción:** Módulos personalizados con contenido relevante para cada puesto y área de trabajo.
- **Canales de Comunicación y Colaboración:** Foros, chats, espacios de trabajo colaborativo y otros medios para facilitar la interacción, el intercambio de información y la creación de conocimiento colectivo.
- **Integración con IA Generativa "Catalina":** Funcionalidades impulsadas por IA para facilitar el acceso a la información, agilizar procesos y brindar soporte integral a los usuarios.

Metodología:

- Diseño centrado en el usuario, con participación activa de los servidores públicos y contratistas en el desarrollo de la aplicación.
- Desarrollo ágil, con iteraciones y actualizaciones continuas basadas en el feedback de los usuarios.
- Implementación de medidas de seguridad para proteger la información y garantizar la privacidad.



- Implementación de herramientas que faciliten la captura de conocimiento tácito por medio de encuestas, foros y otros métodos.
- Prototipado y pruebas exhaustivas en 2025 para garantizar la viabilidad de SERCAPP y funcionalidad de la integración con "Catalina".

Impacto Esperado:

- Aumento de la eficiencia y la productividad de los servidores públicos y contratistas.
- Mejora de la calidad de los servicios públicos.
- Reducción de costos y tiempos en los procesos administrativos.
- Fortalecimiento de la cultura organizacional y el sentido de pertenencia.
- Fortalecimiento de la capacidad de innovación y toma de decisiones basadas en el conocimiento.
- Transformación de la interacción con la Alcaldía, creando un ecosistema digital eficiente, transparente y conectado.

Visión Futura:

SERCAPP se vislumbra como una herramienta esencial para todos los integrantes de la Alcaldía, impulsando la eficiencia, la transparencia y el bienestar tanto de servidores públicos, colaboradores, practicantes laborales y ciudadanos. Para la vigencia 2025 se planea pasar a la fase de prototipado, afinando cada detalle para convertirla en una realidad tangible, con el objetivo de llevar a SERCAPP al siguiente nivel, integrándola con nuestra innovadora IA generativa, Catalina. El concepto es ver a Catalina, en su icónico rol de la cartageneidad, como una superservidora para una super ciudad, potenciando las funcionalidades de SERCAPP. Esta sinergia tiene la potencialidad de ofrecer una experiencia única, facilitando el acceso a la información, agilizando procesos y brindando un soporte integral a todos los usuarios. Con esta integración, SERCAPP no solo sería una aplicación, sino un ecosistema digital que podría transformar la forma en que interactuamos con la Alcaldía, construyendo juntos una superciudad más eficiente, transparente y conectada.

Conclusión:

SERCAPP representa una oportunidad para modernizar la administración pública y mejorar la calidad de vida de los servidores públicos y contratistas de la Alcaldía. Su implementación contribuirá a una gestión más eficiente, transparente, orientada al ciudadano y basada en el conocimiento, y su integración con "Catalina" la proyectará como un ecosistema digital innovador al servicio de la "super ciudad".



Alternativas de los Propuestos para SERCAPP



SERCAPP
Servicio de Capacitación
para el Servidor Público

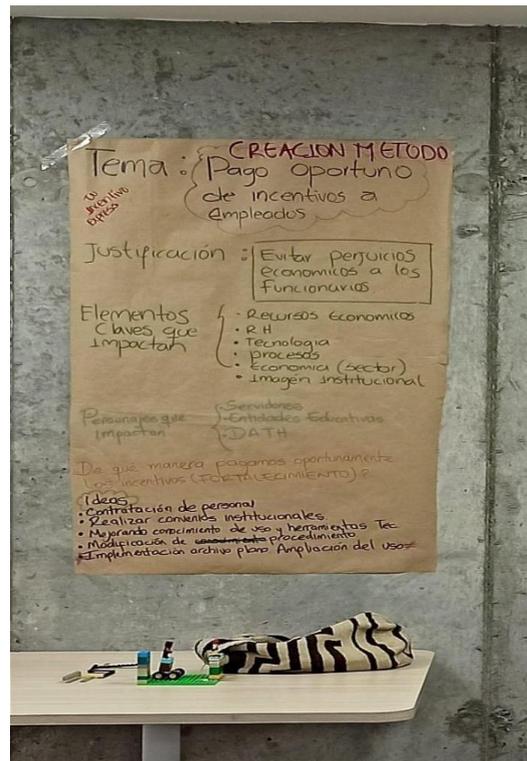
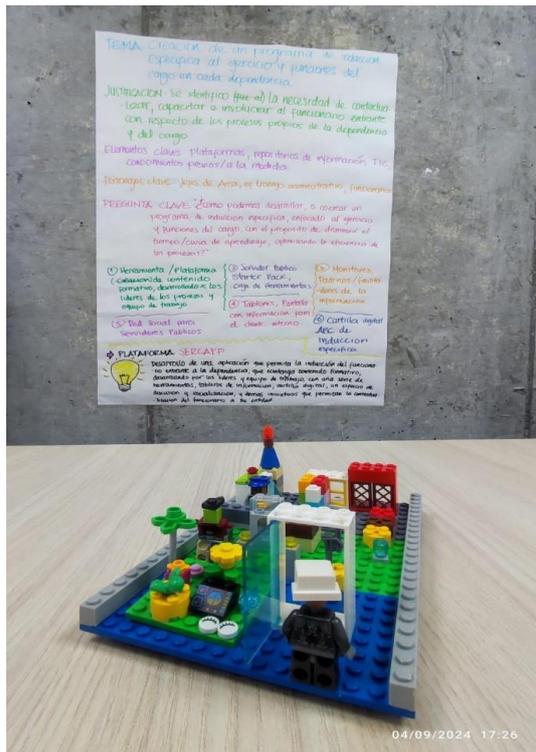


SERCAPP
Servicio de Capacitación
para el Servidor Público



SERCAPP
Servicio de Capacitación
para el Servidor Público

Lienzos de co-creación e ideación desarrollados por los gestores GESCO+I





¿COMO PODRIAMOS CREAR O DISEÑAR UNA ESTRATEGIA QUE NOS AYUDE AUMENTAR LAS CAPACIDADES DE INNOVACIÓN PÚBLICA EN EL DISTRITO DE CARTAGENA DE INDIAS PORTALECIENDO LA CULTURA DE INNOVACIÓN?

- ¿QUE SE ESTA HACIENDO ACTUALMENTE QUE DA RESPUESTA PARCIAL A ESTE DESAFIO?
 - 1) ASISTENCIA TÉCNICA POR PARTE DEL DND PARA AUMENTAR EL ICIP EN LA ALCALDIA. DATH
 - 2) EXISTE UN INDICADOR EN PLAN DE DESARROLLO QUE DA CUENTA DEL ICIP DATH
 - 3) CONFIRMACIÓN DEL GRUPO DE GESTORES DEL CONDOMINIO ESTUDACION. DATH
 - 4) CONVENIO CON LA UTB PARA FORTALECER LA CULTURA DE INNOVACION. SHUDE
 - 5) DISEÑO DE HERRAMIENTAS DIGITALES PARA FORTALECER EL RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO. DMS.
 - 6) ESTRATEGIAS INNOVADORAS PARA LA GESTION PÚBLICA. - TI PRIMERA CAMBA. DATH - CUARDILLA DEL ALCALDE. NL
 - 7) FOMENTO DE LA POLITICA DE MEJORA NORMATIVA. DMS.
 - 8) PLATAFORMA VIVA PARA EL ENCUENTRO DE GESTORES EN LA INNOVACION DE CARTAGENA. SH-UDF
 - 9) LABORATORIO ITINERANTE DE INNOVACION PÚBLICA - DAPP. ALCALDIA DE CARTAGENA. DATH.
 - 10) PROCESO DE SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS Y DATOS. SG.
- GENERAR NUEVAS SOLUCIONES.**
- 1) CATALINA COMO SIMBOLO DE LA ESTRATEGIA DE FOMENTO DE LA INNOVACION.
 - 2) PLAN DE ACCIÓN DE 25 GESTORES GESTO+I
 - 3) IMPLEMENTAR SEREAPP.
 - 4) BUSCAR UN COOPERANTE PARA DESARROLLAR LA CULTURA DE INNOVACION (LABORATORIO DE INNOVACION).

Luis Carlos Arraut Camargo

DESAFIO AD-LIBS

Es una forma diferente de dar forma a la idea y conceptualizar como innovación.

- ¿Tienen la necesidad de? fomentar la cultura de innovación a través de estrategia de sensibilización.
- ¿Va dirigido a? funcionarios, comunidades privadas laborales y ciudadanía.
- Nuestra idea se llama **Pélon**. Catalina, la Superfuncionaria Para la Superciudad.
- ¿Su beneficio clave es? Motivar a los funcionarios a ser creativos e innovadores para lograr una gestión pública transparente y eficiente.
- ¿A diferencia de lo que existe actualmente? Actualmente existe una oferta de conocimiento, se propone usar una herramienta didáctica.
- Lo que proponemos es diferente porque Nos permite implementar una estrategia de sensibilización a través de un personaje para el aumento de las capacidades de innovación pública.

