
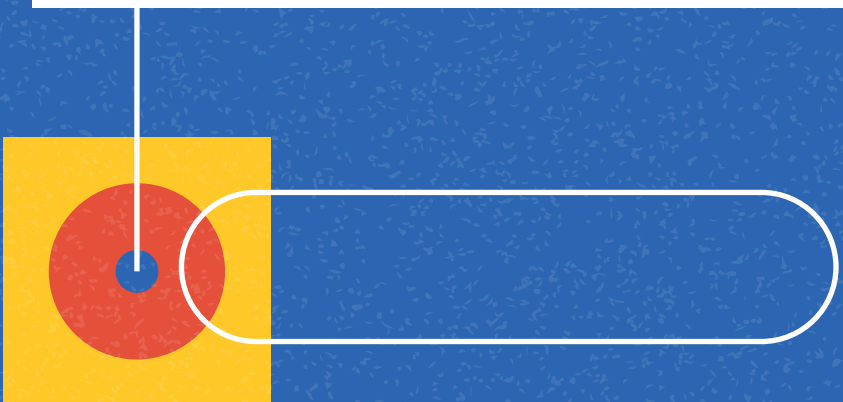


Guía aplicada del proceso de cambio y planner de implementación





Esta guía tiene como objetivo ofrecer a los **agentes de cambio municipales una hoja de ruta clara y estructurada para implementar procesos de transformación digital**. Se organiza en cuatro etapas principales que incorporan:

- Comportamientos clave
 - Conceptos difíciles
 - Estrategias de comunicación
 - Mecanismos de reforzamiento del aprendizaje.
- 



Etapa 1:

Preparación y Movilización

→ **Objetivo:** Generar conciencia sobre la necesidad de cambio e involucrar a actores clave.

Acciones sugeridas:

- Realizar diagnósticos breves.
- Comunicar sentido de urgencia con datos y relatos.
- Formar una coalición de promotores del cambio.
- Aplicar la propuesta de valor a públicos internos.

Enfoque transversal:

- **Comportamientos esperados:** disposición a escuchar y compartir.
- **Conceptos difíciles:** entender que digitalizar no significa controlar más.
- **Comunicación:** reuniones abiertas, historias simbólicas.
- **Reforzamiento:** kit de inicio, círculos de conversación, espacios de co-creación.

Etapa 2:

Diseño del cambio y hoja de ruta compartida

→ **Objetivo:** Construir colectivamente una visión y plan viable de transformación.

Acciones sugeridas:

- Taller de co-diseño con funcionarios.
- Definir hitos intermedios visibles.
- Validar metas realistas con directivos.
- Mapa de actores y asignación de responsabilidades.

Enfoque transversal:

- **Comportamientos esperados:** participación activa, colaboración interáreas.
- **Conceptos difíciles:** innovación no es improvisación.
- **Comunicación:** comunicados institucionales, uso de mapas visuales.
- **Reforzamiento:** minutas compartidas, bitácora de decisiones.

Etapa 3:

Ejecución y Acompañamiento Activo

→ **Objetivo:** Poner en práctica los cambios con monitoreo y apoyo continuo

Acciones sugeridas:

- Formación en herramientas digitales.
- Supervisión cercana y retroalimentación.
- Gestión de resistencias: acompañar emocionalmente y ajustar procesos.
- Aplicación de discurso persuasivo multicapa.

Enfoque transversal:

- **Comportamientos esperados:** aplicar lo aprendido, pedir ayuda si es necesario.
- **Conceptos difíciles:** el error como parte del aprendizaje.
- **Comunicación:** cápsulas, chats internos, cartelera.
- **Reforzamiento:** reconocimiento informal, mentoría entre pares.

Etapa 4:

Consolidación, Evaluación y Cultura de Mejora

→ **Objetivo:** Institucionalizar el cambio y generar continuidad.

Acciones sugeridas:

- Sistematizar aprendizajes y actualizar protocolos.
- Replicar experiencias exitosas en otras áreas.
- Evaluar impacto y ajustar metas.
- Establecer rituales institucionales de innovación.

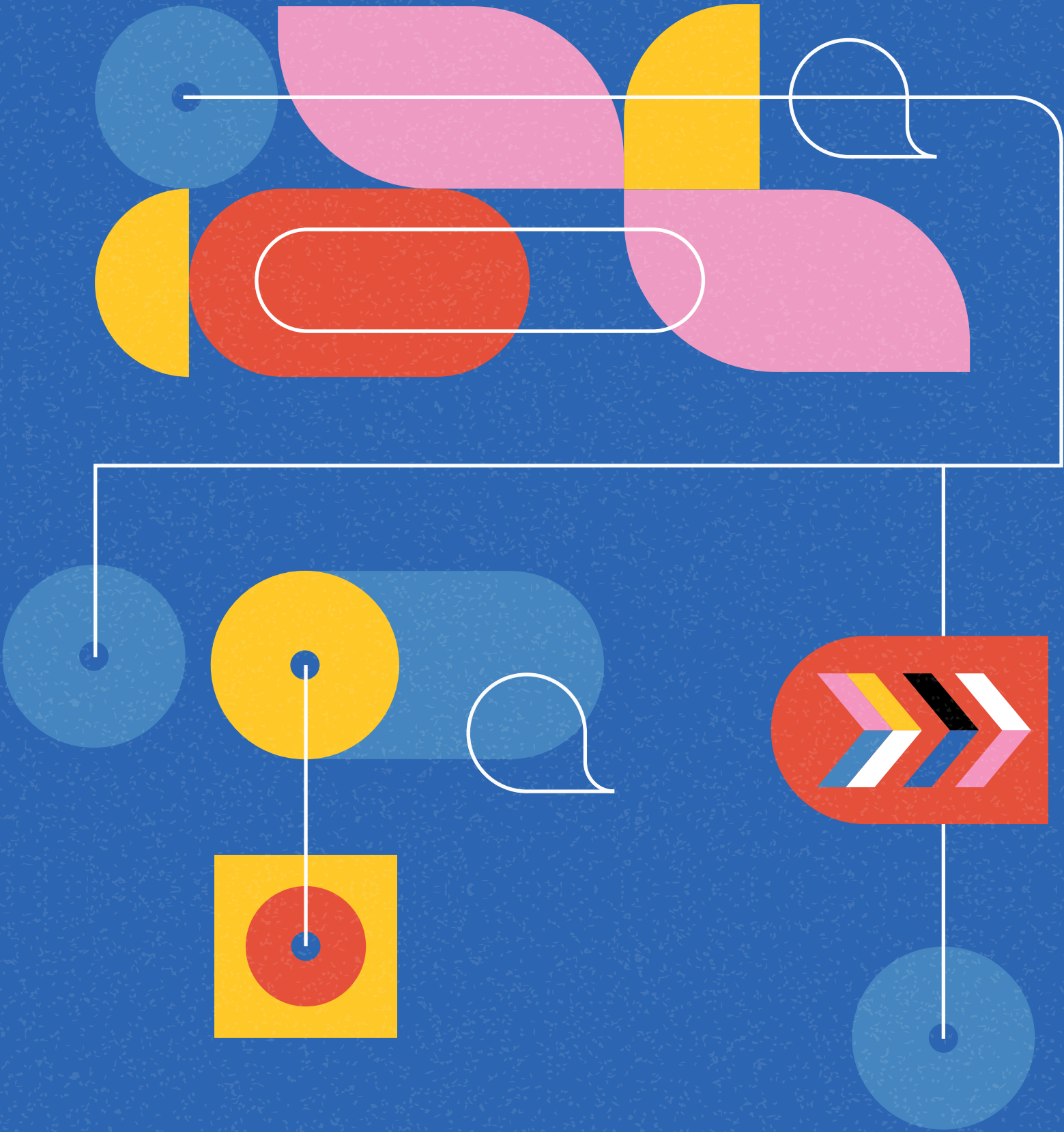
Enfoque transversal:

- **Comportamientos esperados:** proactividad, generación de nuevas ideas.
- **Conceptos difíciles:** estandarización ≠ rigidez.
- **Comunicación:** difusión pública, informes breves.
- **Reforzamiento:** cápsulas de buenas prácticas, premios simbólicos, difusión en redes.



Planner Integrado para la Implementación del Cambio

Etapa	Objetivo	Acciones Claves	Comportamientos Esperados	Conceptos a trabajar	Plan de Comunicación	Estrategias de Reforzamiento
Preparación	Sensibilizar e involucrar	Diagnóstico, reuniones validación visión	Escuchas activa, compromiso explícito	Escucha activa, compromiso explícito	Lanzamiento cápsulas introductorias	Kit de bienvenida, círculos de aprendizaje
Diseño	Crear visión común	Talleres de co-diseño, metas compartidas	Participación activa, apertura	Participación activa, apertura	Planificación abierta, mapas	Minutas compartidas, líderes mentores
Ejecución	Desplegar herramientas	Formación acompañamiento, ajustes	Aplicación práctica colaboración	Adaptabilidad, error como aprendizaje	Adaptabilidad, error como aprendizaje	Feedback continuo, testimonios
Consolidación	Anclar y proyectar	Evaluación, protocolos, celebraciones	Mentoría, propuestas propias	Mejora continua, estandarizada	Mejora continua, estandarizada	Premios simbólicos, cápsulas de buenas prácticas



UNIVERSIDAD
DE LA FRONTERA



SECRETARÍA

gob digital

