

La innovación es un proceso de creación, desarrollo e implementación de nuevas ideas, políticas, servicios o procesos que mejoren el funcionamiento de las instituciones públicas y generen valor para la ciudadanía.

### 1. Información General

<b>Título del ejercicio de Innovación</b>	Carnet digital
<b>Fecha de Inicio</b>	3/02/2025
<b>Fecha de Finalización</b>	30/05/2025
<b>Responsable</b>	Karime Yamhure Hurtado
<b>Equipo de Trabajo</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>Karime Yamhure Hurtado</li><li>Franklin Gonzalez Sierra</li><li>Alejandra Salazar Sánchez</li><li>Paola Patricia Rodriguez</li><li>Daissy Tatiana Santos Yate</li></ol>
<b>Subdirección líder del ejercicio</b>	Subdirección Jurídica y de Gestión Institucional
<b>Procesos participantes</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>Gestión de la Información</li><li>Gestión de Comunicaciones</li><li></li><li></li></ol>

### Fase 1. Pensar en el problema

Definición del problema, necesidad u oportunidad que requirió ser resuelta a través de ejercicios de innovación

**Título del problema**

**Descripción detallada**

Actualmente, los servidores públicos de la Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera – URF deben portar un carnet físico de identificación institucional para acceder al sector donde se encuentran las instalaciones físicas de la Unidad. Este documento es requerido en los puntos de control establecidos en el perímetro de seguridad del edificio.

Sin embargo, se ha identificado una dificultad operativa que afecta la agilidad y regularidad del acceso de los servidores a las instalaciones. La expedición del carnet físico está a cargo del Ministerio de Hacienda y Crédito Público (MHCP), lo que implica que cualquier retraso logístico, administrativo o técnico en dicho proceso afecta directamente al personal de la URF. En múltiples ocasiones, se han presentado demoras en la entrega de carnets, ya sea por limitaciones en la gestión documental, tiempos de procesamiento, disponibilidad de insumos o validaciones internas del MHCP.



<b>Código:</b>	DP-FT-005
<b>Versión:</b>	1.0
<b>Fecha:</b>	2024-09-30

**Contexto**

La Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera – URF, ubicada en la Carrera 8 No. 6C-38, piso 5 del edificio San Agustín del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, se encuentra en una zona de alta sensibilidad política y administrativa de Bogotá. El edificio está rodeado por instituciones públicas de alto nivel como el Palacio de Nariño, el Congreso de la República, el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República y la Dirección Nacional de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), entre otras. Por ello, el acceso al sector está regido por estrictos controles de seguridad.

Para ingresar a este perímetro, los servidores deben presentar un documento de identificación oficial que los acredite como funcionarios públicos. En el caso de la URF, este documento corresponde al carnet institucional expedido por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público. No obstante, existen situaciones que obstaculizan el porte adecuado de dicho carnet:

- ✦ La expedición del carnet está centralizada en una dependencia del Ministerio, lo que limita la autonomía de la URF para gestionar documentos de identificación.
- ✦ En ocasiones, los tiempos de entrega del carnet se ven afectados por retrasos administrativos, validaciones interinstitucionales o falta de insumos.
- ✦ La ausencia temporal del carnet conlleva dificultades en el ingreso ágil de los servidores, quienes deben gestionar permisos especiales o trámites alternos en los puntos de control.

**Fase 2. Evaluar posibles alternativas**

Relación de las alternativas que pasaron el filtro final para su consideración en la siguiente fase

**Listado Final de alternativas  
seleccionadas**

1. Tramitar permisos especiales con los puntos de seguridad
2. Solicitar la priorización en la expedición de los carnet al MHCP
3. Imprimir los documentos de posesión de los servidores y portarlos
4. Asignar modalidad de teletrabajo todos los días para los servidores sin carnet
5. Implementación de un Carnet Digital Institucional

**Fase 3. Navegar en la solución**

Priorización de la solución con mayor potencial de éxito, considerando su alineación con los objetivos de la Unidad y el impacto en los grupos de valor.

**Descripción de la solución elegida**

La solución elegida consiste en implementar un carnet digital institucional interoperable con el directorio activo de la URF y accesible mediante Microsoft Teams, garantizando su disponibilidad para todos los servidores, tanto nuevos como antiguos, incluso en casos donde no se cuente con el carnet físico. Esta credencial digital puede ser visualizada fácilmente desde dispositivos móviles, lo que permite una identificación ágil y segura en los puntos de control del edificio San Agustín, mejorando la eficiencia operativa sin comprometer la seguridad institucional.



<b>Código:</b>	DP-FT-005
<b>Versión:</b>	1.0
<b>Fecha:</b>	2024-09-30

**Criterios de selección**

**1. Eficacia Operativa**

- Resuelve de manera directa la problemática de identificación en puntos de control.
- Aplica tanto para servidores nuevos como actuales que no porten el carnet físico.

**2. Interoperabilidad Tecnológica**

- Se integra con el directorio activo de la URF, lo que permite validación institucional segura.
- Utiliza Microsoft Teams como canal de acceso, asegurando compatibilidad con herramientas corporativas existentes.

**3. Accesibilidad Universal**

- Todos los servidores disponen de dispositivos móviles, lo que facilita la disponibilidad inmediata del carnet digital.
- No requiere inversión adicional en hardware para el usuario final.

**4. Rapidez en la Implementación**

- Evita trámites físicos extensos al vincularse con sistemas ya existentes.
- El desarrollo y despliegue pueden realizarse en tiempos cortos mediante adaptaciones digitales.

**5. Autonomía Operativa**

- Reduce la dependencia de otras áreas del Ministerio para la expedición de carnets físicos.
- Otorga a la URF mayor control sobre los procesos de validación interna.

**Fase 4. Solucionar el problema**

Descripción de los resultados de implementación de la solución

**Presentación de resultados**

Una vez finalizado el proceso de creación del carnet digital institucional por parte de los procesos de Gestión de Comunicaciones y Gestión de la Información, se realizó un acompañamiento técnico individualizado por parte del ingeniero Franklin a cada servidor de la Unidad, con el fin de garantizar los ajustes necesarios en sus dispositivos móviles para el acceso efectivo a la credencial digital. Como parte de la estrategia de divulgación, desde Comunicaciones se diseñó una pieza institucional publicada el 6 de marzo de 2025, destacando los beneficios operativos, de seguridad y accesibilidad que ofrece esta herramienta de identificación.



<b>Código:</b>	DP-FT-005
<b>Versión:</b>	1.0
<b>Fecha:</b>	2024-09-30

### Fase 5. Actuar en la mejora continua

Identificar oportunidades de mejora, aprendiendo de las lecciones surgidas del proceso.

#### Aspectos positivos

La implementación del carnet digital institucional ha representado una mejora significativa en términos de eficiencia operativa, accesibilidad y seguridad para los servidores de la Unidad. Esta solución tecnológica ha simplificado el proceso de identificación, permitiendo un acceso ágil desde dispositivos móviles y reduciendo la necesidad de elementos físicos. Además, fortaleció la autonomía digital de los colaboradores gracias al acompañamiento técnico personalizado, y promovió el uso de herramientas modernas que están alineadas con los principios de sostenibilidad y transformación digital institucional.

#### Retos y dificultades

Aunque la implementación del carnet digital representó un avance significativo, también enfrentó ciertos retos y dificultades que requirieron atención específica. Entre ellos, se destacaron las diferencias en la compatibilidad de dispositivos móviles, lo que demandó ajustes personalizados por parte del equipo técnico; la necesidad de reforzar habilidades digitales en algunos servidores, lo cual implicó un esfuerzo adicional en capacitación y acompañamiento; y la articulación oportuna entre los procesos de Gestión de Comunicaciones y Gestión de la Información para garantizar coherencia técnica y comunicativa. Estos desafíos evidenciaron la importancia de una planificación detallada, la adaptabilidad del equipo y la comunicación interinstitucional efectiva para lograr una implementación exitosa.

#### Recomendaciones para el futuro

Para fortalecer la implementación futura del carnet digital institucional, se recomienda establecer un esquema de socialización periódica con los equipos de seguridad del Ministerio y de Presidencia, recordando que esta credencial constituye un medio formal de identificación vinculado al directorio activo, lo cual certifica que quienes la presentan están efectivamente asociados a la Unidad. Asimismo, es conveniente mantener actualizados los protocolos técnicos y comunicativos para asegurar la compatibilidad continua de los dispositivos, reforzar la capacitación interna en competencias digitales, y consolidar canales de retroalimentación que permitan anticipar y mitigar posibles limitaciones en su uso.

### Fase 6. Retroalimentar y socializar

Asegurar que los resultados y las lecciones aprendidas de la implementación de la solución sean comunicados y compartidos con todos los grupos de interés involucrados.

#### Mecanismos utilizados para la presentación de los resultados

La socialización de los resultados del ejercicio de innovación se llevó a cabo mediante un enfoque comunicativo integral. Se realizó una presentación individual con cada servidor, explicando de manera detallada el funcionamiento, acceso y beneficios del carnet digital institucional. Complementariamente, se envió un correo electrónico que reforzó la información clave sobre su uso. Además, como parte de la articulación interinstitucional, se comunicó oficialmente a los equipos de seguridad del Ministerio de Hacienda y de la Presidencia de la República, enfatizando el carácter formal del carnet digital como medio de identificación vinculado al directorio activo.

#### Anexos

1. Correo de socialización del carnet digital
2. Ejemplo de carnet digital
3.
4.
5.