
	POLITICA	LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE CULTURA Y APROPIACION DE TI	CÓDIGO	GINFO-Política-021
	ACTIVIDAD	ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, BASES DE DATOS, SERVICIOS TIC Y SEGURIDAD INFORMÁTICA.	VERSIÓN	1
	PROCESO	GESTIÓN DE LA INFORMACION	FECHA	12/03/2026

LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE CULTURA Y APROPIACION DE TI

**DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD
SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE TIERRAS**


2026

	POLITICA	LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE CULTURA Y APROPIACION DE TI	CÓDIGO	GINFO-Política-021
	ACTIVIDAD	ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, BASES DE DATOS, SERVICIOS TIC Y SEGURIDAD INFORMÁTICA.	VERSIÓN	1
	PROCESO	GESTIÓN DE LA INFORMACION	FECHA	12/03/2026


CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	5
2.	OBJETIVOS	5
2.1	Objetivos Específicos	5
3.	ALCANCE	6
4.	NORMATIVIDAD	6
4.1	Normativa Nacional	6
4.2	Lineamientos y Documentos Internos ANT	7
5.	GLOSARIO DE TÉRMINOS	8
6.	PRINCIPIOS RECTORES	9
7.	MODELO DE CULTURA Y APROPIACIÓN DE TI	10
7.1	Componentes del Modelo.....	10
7.1.1	Sensibilización y comunicación.....	10
7.1.2	Formación y fortalecimiento de capacidades	11
7.1.3	Acompañamiento y soporte al cambio	11
7.1.4	Medición del uso y apropiación	11
7.1.5	Diseño Intuitivo y Autoexplicativo como Base de la Apropiación	12
7.1.5.1	Responsabilidades de los Equipos de Desarrollo.....	12
7.1.5.2	Responsabilidades del Nivel Directivo y Liderazgo Técnico.....	12
7.1.5.3	Resultado Esperado	13
7.2	Roles y Responsabilidades	13
7.2.1	Subdirección de Sistemas de Información de Tierras / Secretaría General a través del Equipo de Infraestructura y soporte Tecnológico.	13
7.2.2	Áreas Misionales y de Apoyo.....	13
7.2.3	Comité de Arquitectura.....	13
7.2.4	Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD)	14
7.2.5	Equipo de Seguridad de la información de la SSIT, Comunicación y Gestión Documental.....	14
7.2.6	Proveedores de TI.....	14
7.2.7	Usuarios Clave.....	14
7.3	Relación con Arquitectura, Seguridad y Datos	14
7.3.1	Arquitectura Empresarial (AE).....	14
7.3.2	Seguridad y Privacidad de la Información.....	15
7.3.3	Gobernanza y Gestión de Datos	15
8.	ESTRATEGIAS DE CULTURA Y APROPIACIÓN DE TI.....	16
8.1	Sensibilización y Difusión	16
8.2	Formación y Fortalecimiento de Capacidades	17
8.3	Acompañamiento y Soporte al Cambio	17
8.4	Medición del Uso y la Apropiación.....	17
9.	CICLO DE GESTIÓN PARA LA APROPIACIÓN DE TI.....	18
9.1	Diagnóstico inicial.....	18
9.2	Planeación.....	18
9.3	Implementación	19
9.4	Evaluación	19
9.5	Mejora Continua	19
10.	LINEAMIENTOS ESPECÍFICOS PARA PROYECTOS Y SOLUCIONES DE TI.....	20




	POLITICA	LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE CULTURA Y APROPIACION DE TI	CÓDIGO	GINFO-Política-021
	ACTIVIDAD	ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, BASES DE DATOS, SERVICIOS TIC Y SEGURIDAD INFORMÁTICA.	VERSIÓN	1
	PROCESO	GESTIÓN DE LA INFORMACION	FECHA	12/03/2026

10.1	Lineamientos por Etapa del Ciclo de Vida	20
10.1.1	Análisis	20
10.1.2	Diseño.....	20
10.1.3	Construcción.....	20
10.1.4	Pruebas	20
10.1.5	Despliegue.....	21
10.1.6	Estabilización.....	21
10.2	Lineamientos para Equipos Técnicos.....	21
10.3	Lineamientos para Áreas Misionales y de Apoyo.....	21
10.4	Lineamientos para Proveedores.....	21
11.	INSTRUMENTOS, GUÍAS Y HERRAMIENTAS DE APOYO.....	22
11.1	Guías y Documentos Técnicos	22
11.2	Materiales para Socialización y Formación.....	22
11.3	Herramientas de Comunicación y Difusión	23
11.4	Herramientas de Formación y Acompañamiento	23
11.5	Herramientas de Medición y Seguimiento.....	23
11.6	Repositorios Institucionales.....	24
12.	RELACIÓN CON EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN – SIG ANT	24
12.1	Integración con la Documentación del SIG.....	24
12.2	Coherencia entre procesos del SIG y actividades de TI	24
12.3	Actualización de Controles, Riesgos y Roles	25
12.4	Custodia y Disponibilidad de la Documentación	25
12.5	Evidencias para Auditoría y Seguimiento.....	25
13.	INDICADORES Y MÉTRICAS DE APROPIACIÓN	26
13.1	Indicadores de Uso	26
13.2	Indicadores de Participación	26
13.3	Indicadores de Capacidades y Competencias	26
13.4	Indicadores de Satisfacción y Percepción.....	26
13.5	Indicadores de Soporte y Estabilización	27
13.6	Indicadores de Valor Institucional	27
14.	GESTIÓN DEL CAMBIO: CRITERIOS Y ACTIVIDADES MÍNIMAS.....	27
14.1	Articulación con el Proceso Institucional de Gestión del Cambio.....	27
14.2	Identificación de Impactos Organizacionales	27
14.3	Actividades Mínimas a Coordinar.....	28
14.4	Evidencias que deben registrarse en el SIG	28
15.	GOBERNANZA DEL PROCESO	28
15.1	Comité de Arquitectura.....	28
15.2	Comité Institucional de Gestión y Desempeño – CIGD.....	29
15.3	Seguimiento Institucional	29
16.	GESTIÓN DE RIESGOS ASOCIADOS A LA APROPIACIÓN.....	29
17.	ESTRATEGIA INTEGRAL DE USO Y APROPIACIÓN DE TECNOLOGÍAS EMERGENTES	31
17.1	Avances Actuales en Tecnologías Emergentes dentro de la ANT	31
17.2	Retos de Apropiación Específicos de la IA y Tecnologías Emergentes	32
17.3	Estrategia de Uso y Apropiación para Tecnologías Emergentes	32
17.3.1	Comunicación Estratégica Transparente.....	32
17.3.2	Educación desde el valor, no desde la técnica.....	32

	POLITICA	LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE CULTURA Y APROPIACION DE TI	CÓDIGO	GINFO-Política-021
	ACTIVIDAD	ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, BASES DE DATOS, SERVICIOS TIC Y SEGURIDAD INFORMÁTICA.	VERSIÓN	1
	PROCESO	GESTIÓN DE LA INFORMACION	FECHA	12/03/2026

17.3.3	Estrategia de “demostración” antes que capacitación	33
17.3.4	Construcción de confianza.....	33
17.4	Responsabilidades Institucionales en la Apropiación de Tecnologías Emergentes.....	33
	Equipos Técnicos y de Desarrollo	33
	Directivos y Líderes Institucionales	33
	Usuarios Misionales y de Apoyo	33
17.5	Resultado Esperado	34
HISTORIAL DE CAMBIOS		34

	POLITICA	LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE CULTURA Y APROPIACION DE TI	CÓDIGO	GINFO-Política-021
	ACTIVIDAD	ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, BASES DE DATOS, SERVICIOS TIC Y SEGURIDAD INFORMÁTICA.	VERSIÓN	1
	PROCESO	GESTIÓN DE LA INFORMACION	FECHA	12/03/2026

1. INTRODUCCIÓN

La Agencia Nacional de Tierras (ANT) avanza en un proceso de fortalecimiento institucional donde la tecnología es un habilitador clave para mejorar la gestión, la toma de decisiones, la trazabilidad de los procesos misionales y la calidad del servicio al ciudadano. Sin embargo, la adopción tecnológica no depende únicamente de disponer de herramientas o soluciones; requiere que las personas, los equipos y las áreas desarrollen competencias, prácticas y hábitos que permitan incorporar la tecnología de forma natural, eficiente y sostenible dentro de la operación institucional.

En línea con la Política de Gobierno Digital, el Modelo de Gestión y Gobierno de TI (MGGTI), el Modelo de Gestión de Proyectos MGPTI (MGPTI) y el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial (MRAE), la Gestión de Cultura y Apropiación de TI se convierte en un componente esencial para garantizar que las inversiones tecnológicas de la ANT realmente generen valor público, reduzcan fricciones operativas, mejoren la colaboración interna y contribuyan al cumplimiento de los objetivos estratégicos del sector tierras.


Estos lineamientos establecen el marco conceptual, estratégico y operativo para gestionar la cultura digital, promover la apropiación tecnológica y facilitar el cambio organizacional requerido para la transformación digital de la ANT. Buscan orientar a todas las áreas sobre las prácticas mínimas, los roles que intervienen, las responsabilidades y las acciones necesarias para asegurar que cada solución de TI sea comprendida, usada y aprovechada de manera efectiva. En síntesis, el propósito de este documento es que la tecnología deje de verse como un componente aislado, y pase a convertirse en una capacidad institucional desarrollada y sostenida por toda la entidad.

2. OBJETIVOS

Establecer el marco institucional para orientar, planear y ejecutar la cultura y la apropiación de las soluciones de TI en la ANT, garantizando su adopción efectiva, el fortalecimiento de capacidades digitales y la integración con los procesos, la arquitectura y la gestión tecnológica de la entidad.

2.1 Objetivos Específicos

- Promover la cultura digital en la ANT, fomentando prácticas, comportamientos y capacidades que faciliten el uso adecuado de las herramientas tecnológicas institucionales.
- Asegurar la apropiación efectiva de las soluciones de TI, incorporando actividades de sensibilización, formación y acompañamiento en todas las fases del ciclo de vida de los proyectos tecnológicos.
- Fortalecer las capacidades institucionales para la gestión del cambio y la adopción tecnológica, alineadas con el MGGTI, MGPTI, Gobierno Digital y el MRAE.
- Definir roles y responsabilidades que garanticen la participación de áreas misionales, de apoyo, equipos técnicos y proveedores en las actividades de apropiación.
- Establecer criterios y lineamientos mínimos para la planeación, implementación y seguimiento de estrategias de cultura y adopción tecnológica en proyectos y servicios de TI.
- Facilitar la medición del uso y apropiación de las herramientas institucionales mediante indicadores, instrumentos y mecanismos de seguimiento.

	POLITICA	LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE CULTURA Y APROPIACION DE TI	CÓDIGO	GINFO-Política-021
	ACTIVIDAD	ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, BASES DE DATOS, SERVICIOS TIC Y SEGURIDAD INFORMÁTICA.	VERSIÓN	1
	PROCESO	GESTIÓN DE LA INFORMACION	FECHA	12/03/2026

- Articular la gestión de apropiación con el SIG, la Arquitectura Empresarial, la Seguridad de la Información, la Gestión de Datos y los procesos institucionales.

3. ALCANCE

Los presentes lineamientos aplican a todas las dependencias de la Agencia Nacional de Tierras (ANT) y abarcan la totalidad de las actividades asociadas a la gestión de cultura y apropiación de Tecnologías de la Información que se desarrollen en el marco de:

- El ciclo de vida de las soluciones tecnológicas, incluyendo análisis, diseño, construcción, pruebas, despliegue, estabilización y operación.
- Los proyectos, iniciativas y servicios de TI liderados por la Dirección de Información y Tecnología o por cualquier dependencia que requiera soporte tecnológico.
- Los procesos institucionales asociados al Sistema Integrado de Gestión (SIG), especialmente aquellos relacionados con Gestión de la Información, Inteligencia y Seguridad de la Información, Gestión Documental, Talento Humano y Comunicaciones.
- Las actividades de formación, sensibilización y fortalecimiento de capacidades, dirigidas tanto a personal directivo como operativo.
- Los proveedores y terceros que participen en la implementación, soporte o evolución de soluciones tecnológicas en la entidad.


Este alcance incluye la definición de prácticas mínimas, roles, responsabilidades y criterios de cumplimiento que todas las áreas deberán aplicar para garantizar que la adopción tecnológica sea efectiva, sostenible y alineada con las necesidades misionales de la ANT.

4. NORMATIVIDAD

4.1 Normativa Nacional

Los lineamientos aquí establecidos se fundamentan en las disposiciones emitidas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MinTIC, especialmente en:

- **Política de Gobierno Digital**, que orienta la transformación digital del Estado y establece la obligación de fortalecer la cultura digital, la gestión del cambio y la apropiación tecnológica en las entidades públicas.
- **Decreto 1008 de 2018**, que reglamenta la Política de Gobierno Digital y define lineamientos para el uso estratégico de la información, la arquitectura del Estado y la gestión de TI.
- **Modelo de Gestión y Gobierno de TI (MGGTI)**, que incorpora la Gestión del Cambio y la Apropiación como uno de los habilitadores fundamentales para la operación tecnológica del Estado.
- **Modelo de Gestión de Proyectos (MGPTI)**, que establece los lineamientos que direccionan la administración de los proyectos de tecnología e impulsa la aplicación de mejores prácticas de gestión de proyectos en la ejecución de éstos al interior de las entidades públicas.
- **Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial (MRAE) v3.0**, que establece principios, roles, capacidades y artefactos que deben integrarse en la adopción tecnológica institucional.

	POLITICA	LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE CULTURA Y APROPIACION DE TI	CÓDIGO	GINFO-Política-021
	ACTIVIDAD	ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, BASES DE DATOS, SERVICIOS TIC Y SEGURIDAD INFORMÁTICA.	VERSIÓN	1
	PROCESO	GESTIÓN DE LA INFORMACION	FECHA	12/03/2026


- **Guía de Gestión del Cambio del Estado – MinTIC**, como referencia para estructurar actividades de sensibilización, comunicación y acompañamiento.
- **Norma ISO 33000 / ISO 20000 / ISO 27001** (como buenas prácticas), en especial en lo relacionado a competencias, roles, gestión del ciclo de vida y adopción de soluciones.

4.2 Lineamientos y Documentos Internos ANT

Estos lineamientos se articulan con la estructura documental y los procesos internos de la ANT, integrando los procesos estratégicos, misionales y de apoyo definidos en el Sistema Integrado de Gestión. En particular, se relacionan con los siguientes procesos transversales:

- **Direccionalidad Estratégica**, que orienta la toma de decisiones y la planeación institucional.
- **Inteligencia de la Información**, que soporta la gestión, análisis y aprovechamiento de los datos institucionales.
- **Comunicación con Grupos de Interés**, clave para la difusión y socialización de actividades de sensibilización y apropiación.
- **Gestión de la Información** (proceso misional), fundamental para garantizar la correcta administración, uso y calidad de los datos en las soluciones tecnológicas.
- **Gestión del Talento Humano**, que interviene en el fortalecimiento de capacidades digitales, la formación y la adopción de nuevas competencias.
- **Apoyo Jurídico**, especialmente cuando las soluciones tecnológicas requieren lineamientos normativos o ajustes procedimentales.
- **Gestión Financiera**, para la planeación presupuestal relacionada con evolución, soporte, licenciamiento o nuevas adquisiciones tecnológicas.
- **Adquisición de Bienes y Servicios**, proceso clave para asegurar que los contratos de TI incluyan actividades de apropiación, formación, documentación y transferencia de conocimiento.
- **Administración de Bienes y Servicios**, cuando la solución involucra equipos, infraestructura o activos tecnológicos gestionados por este proceso.
- Lineamientos internos como:
 - Lineamientos de Arquitectura Empresarial adoptados.
 - Lineamientos de Seguridad y Privacidad de la Información.
 - Procedimientos y guías técnicos implementados por la Subdirección de Sistemas de Información de Tierras y la Secretaría General a través del Equipo de Infraestructura y soporte Tecnológico.
- Acuerdos y definiciones establecidos en:
 - Comité Institucional de Gestión y Desempeño – CIGD
 - Comité de Arquitectura de la ANT
 - Mesas técnicas con equipos misionales y de apoyo.
- Artefactos de proyectos vigentes y su documentación asociada (actas, planes de trabajo, guías, manuales, matrices de transferencia, etc.).

Este marco asegura que la gestión de cultura y apropiación no sea un esfuerzo aislado, sino un componente integrado dentro del modelo de gobernanza institucional.

	POLITICA	LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE CULTURA Y APROPIACION DE TI	CÓDIGO	GINFO-Política-021
	ACTIVIDAD	ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, BASES DE DATOS, SERVICIOS TIC Y SEGURIDAD INFORMÁTICA.	VERSIÓN	1
	PROCESO	GESTIÓN DE LA INFORMACION	FECHA	12/03/2026

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Acompañamiento Funcional: Apoyo práctico a los usuarios durante la puesta en marcha de una solución tecnológica, para resolver dudas y orientar el uso correcto.

Adopción Tecnológica: Proceso mediante el cual los usuarios integran una herramienta digital en su rutina de trabajo hasta usarla de manera natural y sostenida.

Apropiación de TI: Nivel de uso, entendimiento y aprovechamiento real de una solución tecnológica dentro de la operación institucional.

Área Misional: Dependencia de la ANT que desarrolla actividades directamente relacionadas con el cumplimiento de la misión institucional.

Arquitectura Empresarial (AE): Marco que define capacidades, procesos, datos, aplicaciones y tecnología para asegurar coherencia y gobernanza en la ANT.

BPA (Business Process Architecture / Arquitectura de Procesos de Negocio): Marco que define, documenta y organiza los procesos institucionales. Sirve como insumo para asegurar que la apropiación de TI se articule con las actividades reales del negocio y que los cambios tecnológicos se reflejen en los procesos operativos.

Capacidades Digitales: Habilidades, conocimientos y actitudes necesarias para que los funcionarios utilicen herramientas tecnológicas de forma efectiva.

Ciclo de Vida de la Solución: Conjunto de etapas que atraviesa un sistema de información: análisis, diseño, construcción, pruebas, despliegue, estabilización y evolución.

Comité de Arquitectura: Instancia técnica de la ANT donde se revisan y validan soluciones tecnológicas, su alineación con AE y su incorporación al portafolio APM.


Cultura Digital: Conjunto de hábitos, prácticas y comportamientos que permiten a una entidad usar la tecnología de forma cotidiana, responsable y estratégica.

Datos Institucionales: Información generada o administrada por la ANT que soporta procesos misionales y decisiones estratégicas.

Formación por Rol: Capacitación segmentada según las responsabilidades funcionales (operativo, administrativo, directivo, soporte).

Gestión del Cambio: Proceso institucional que prepara, acompaña y estabiliza a los equipos frente a transformaciones organizacionales y tecnológicas.

Indicador de Apropiación: Métrica utilizada para medir el nivel de uso, participación, satisfacción o impacto de una solución tecnológica.

	POLITICA	LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE CULTURA Y APROPIACION DE TI	CÓDIGO	GINFO-Política-021
	ACTIVIDAD	ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, BASES DE DATOS, SERVICIOS TIC Y SEGURIDAD INFORMÁTICA.	VERSIÓN	1
	PROCESO	GESTIÓN DE LA INFORMACION	FECHA	12/03/2026

Materiales de Apoyo: Documentos, manuales, guías, infografías, videos o instructivos diseñados para facilitar el aprendizaje y uso de una herramienta.

PPM (Project Portfolio Management): Enfoque utilizado para priorizar, evaluar y gestionar el portafolio de proyectos de TI, asegurando alineación estratégica, control de avances y trazabilidad de decisiones durante el ciclo de vida de cada proyecto.

Portafolio de Aplicaciones (APM): Inventario estructurado donde se registran, clasifican y gestionan los sistemas de información de la ANT.

Puesta en Marcha: Momento en el que una solución tecnológica entra en operación real y comienza a ser utilizada por los usuarios.

Sensibilización: Actividades orientadas a preparar a los funcionarios frente a un cambio tecnológico, explicando su propósito e impacto.

SIG (Sistema Integrado de Gestión): Conjunto de procesos, documentos, controles y lineamientos que estandarizan la operación institucional de la ANT.

Subutilización: Uso parcial o limitado de una herramienta tecnológica, lo cual disminuye su valor institucional.


Transformación digital: es el proceso en el cual las organizaciones adoptan tecnologías digitales para mejorar sus operaciones y servicios. No se limita a la adopción de herramientas tecnológicas: implica reestructurar procesos, capacitar al personal y redefinir la cultura organizacional.

Usuario Clave (Key User): Funcionario que actúa como enlace entre el equipo técnico y los demás usuarios, apoyando formación, pruebas y apropiación.

6. PRINCIPIOS RECTORES

Los siguientes principios orientan la gestión de cultura y apropiación de TI en la ANT y sirven como base para todas las acciones, estrategias y decisiones relacionadas con la adopción tecnológica:

- **Centralidad en el valor público:** Toda iniciativa de cultura y apropiación debe enfocarse en generar impacto real en los procesos misionales y en mejorar la atención al ciudadano. La tecnología no se adopta por moda, sino por valor.
- **Participación activa de todas las áreas:** La apropiación tecnológica no es responsabilidad exclusiva de la Subdirección de Sistemas de Información de Tierras o de Secretaria General a través del Equipo de Infraestructura y soporte Tecnológico. Las dependencias misionales, de apoyo y el nivel directivo deben involucrarse de manera activa y permanente.
- **Enfoque humano y experiencia del usuario:** La adopción tecnológica se diseña desde las personas: sus necesidades, capacidades, niveles de madurez digital y contexto operativo. La experiencia del usuario es un criterio transversal.

	POLITICA	LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE CULTURA Y APROPIACION DE TI	CÓDIGO	GINFO-Política-021
	ACTIVIDAD	ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, BASES DE DATOS, SERVICIOS TIC Y SEGURIDAD INFORMÁTICA.	VERSIÓN	1
	PROCESO	GESTIÓN DE LA INFORMACION	FECHA	12/03/2026

- **Transparencia y comunicación oportuna:** La información sobre cambios tecnológicos, nuevas funcionalidades, impactos operativos y actividades de adopción debe comunicarse de manera clara, anticipada y accesible para todos los usuarios.
- **Simplicidad y claridad en la adopción:** Los procesos, mensajes, materiales y actividades deben evitar tecnicismos innecesarios. La apropiación es efectiva cuando la tecnología se entiende y se usa sin fricciones.
- **Alineación con la estrategia institucional:** Toda actividad de cultura y apropiación debe articularse con los objetivos estratégicos de la ANT, los lineamientos del SIG, el MRAE y la Política de Gobierno Digital.
- **Mejora continua:** La apropiación no es un evento, es un proceso. Se evalúa, se ajusta y se mejora de manera continua con base en métricas, retroalimentación y lecciones aprendidas.
- **Corresponsabilidad en la seguridad y protección de la información:** Cada funcionario debe comprender y aplicar prácticas básicas de seguridad y privacidad durante el uso de las herramientas. La cultura digital incluye cultura de seguridad.

7. MODELO DE CULTURA Y APROPIACIÓN DE TI

El modelo de cultura y apropiación de TI para la ANT parte de una premisa sencilla: la tecnología solo genera valor cuando las personas la entienden, la usan y la integran en su trabajo diario. Bajo esa lógica, el modelo articula capacidades, roles, prácticas y actividades que permitan que cualquier solución (nueva o existente) se adopte de forma ordenada, sostenible y con impacto real en la operación de la entidad.

Este modelo no es solo un documento; es la forma en que la ANT debe asumir la adopción tecnológica para evitar rechazos, reprocesos, resistencias, subutilización de herramientas y pérdida de inversión. Aquí se define cómo nos organizamos, quién hace qué y cómo se conectan estas acciones con la gobernanza tecnológica.


7.1 Componentes del Modelo

El modelo se estructura sobre cuatro componentes principales que condensan todo lo necesario para asegurar una apropiación efectiva:

7.1.1 Sensibilización y comunicación

Informa, prepara y alinea a los equipos frente a los cambios tecnológicos. Incluye:

- Construcción colectiva y conocimiento del portafolio de servicios
- Mensajes claros,
- Anticipación de impactos,
- Difusión de beneficios,
- Socialización con áreas misionales, de apoyo y directivas.
- uso de los canales institucionales de comunicación, tales como:
 - correo institucional,
 - comunicados oficiales y boletines,
 - reuniones de socialización y comités,
 - sesiones virtuales por Teams,
 - intranet o micrositiros de proyectos,

	POLITICA	LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE CULTURA Y APROPIACION DE TI	CÓDIGO	GINFO-Política-021
	ACTIVIDAD	ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, BASES DE DATOS, SERVICIOS TIC Y SEGURIDAD INFORMÁTICA.	VERSIÓN	1
	PROCESO	GESTIÓN DE LA INFORMACION	FECHA	12/03/2026

- material gráfico (infografías, piezas breves, manuales rápidos),
- acompañamiento directo de líderes y usuarios clave.

El objetivo es que el mensaje llegue a todos los niveles y que la entidad tenga claridad sobre el cambio antes, durante y después de la implementación.

7.1.2 **Formación y fortalecimiento de capacidades**

Asegura que el personal tenga el conocimiento mínimo necesario para usar correctamente las herramientas. Incluye:

- Capacitaciones técnicas y funcionales,
- Manuales y guías,
- Materiales de autoaprendizaje,
- Sesiones prácticas según el rol.
- Micrositio de cultura y apropiación.
- Versión mejorada del aula virtual

7.1.3 **Acompañamiento y soporte al cambio**

Aterriza la adopción en el día a día. Aquí están:

- Sesiones de acompañamiento operativo,
- Soporte durante la transición,
- Seguimiento de dudas,
- Ajustes menores según retroalimentación,
- Presencia del equipo técnico en la puesta en marcha.


7.1.4 **Medición del uso y apropiación**

Permite evidenciar si la tecnología realmente se está usando y si generó valor. Se mide a través de:

- Indicadores,
- Matrices de seguimiento,
- Análisis de feedback,
- Resultados de capacitación,
- Métricas de desempeño de la herramienta.

Los componentes del modelo se articulan con el ciclo completo de vida de cualquier solución tecnológica. Esto arranca desde los ejercicios de Arquitectura: levantamiento de información, revisión de procesos, definición de capacidades, requerimientos funcionales y técnicos, y el diseño de la solución. A partir de ahí se conecta con la construcción, pruebas, despliegue y acompañamiento en la entrada en operación.

La apropiación también incluye el uso seguro de la herramienta, la operación responsable, la gestión correcta de la información, los ajustes funcionales derivados de la operación real, el mantenimiento evolutivo y correctivo, y la actualización permanente de la documentación y de los procesos que reposan en el SIG.

	POLITICA	LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE CULTURA Y APROPIACION DE TI	CÓDIGO	GINFO-Política-021
	ACTIVIDAD	ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, BASES DE DATOS, SERVICIOS TIC Y SEGURIDAD INFORMATICA.	VERSIÓN	1
	PROCESO	GESTIÓN DE LA INFORMACION	FECHA	12/03/2026

Finalmente, el modelo contempla la fase de disposición final o reemplazo, garantizando un cierre ordenado: preservación de datos, continuidad del servicio, transición hacia la nueva solución y actualización formal de los artefactos institucionales. En resumen, la apropiación en la ANT no es un evento ni una capacitación puntual; es un proceso que acompaña a la solución desde que se diseña hasta que se retira, asegurando que genere valor en toda su vida útil.

7.1.5 Diseño Intuitivo y Autoexplicativo como Base de la Apropiación

La apropiación tecnológica no depende únicamente de actividades de formación, sensibilización y acompañamiento; también está determinada por la calidad del diseño de las soluciones tecnológicas. Desde un enfoque de diseño centrado en las personas, la ANT adopta el principio de que toda herramienta tecnológica debe ser lo más intuitiva, autoexplicativa y exploratoria posible, reduciendo la necesidad de capacitación formal y evitando que el usuario deba “aprender” la herramienta mediante manuales extensos.

En otras palabras: la apropiación no se logra solo capacitando más, sino diseñando mejor.


7.1.5.1 Responsabilidades de los Equipos de Desarrollo

- Los equipos técnicos encargados del diseño, construcción y evolución de aplicaciones deberán:
- Superar el cumplimiento mínimo de requerimientos funcionales, incorporando principios básicos de usabilidad, diseño intuitivo y experiencia de usuario (UX).
- Diseñar interfaces claras, que permitan comprender acciones, flujos y resultados sin depender de documentación adicional.
- Incluir ayudas embebidas directamente en la aplicación, tales como: tooltips, mensajes contextuales, flujos guiados, validaciones descriptivas, ayudas paso a paso en funcionalidades críticas.
- Realizar pruebas de usabilidad con usuarios reales, garantizando que la herramienta pueda operarse de forma natural y sin fricciones.
- Reducir la carga cognitiva, promoviendo experiencias que favorezcan la exploración segura: que la aplicación “invite a usarla”, no que genere temor o confusión.

7.1.5.2 Responsabilidades del Nivel Directivo y Liderazgo Técnico

Para que este enfoque sea sostenible, las áreas directivas y los liderazgos tecnológicos deben:

- Fortalecer las capacidades internas de los equipos de desarrollo en diseño intuitivo, usabilidad, accesibilidad, diseño centrado en el usuario y buenas prácticas de UX.
- Proveer lineamientos, patrones, guías y estándares institucionales que aseguren consistencia en el diseño autoexplicativo.
- Incorporar estos principios como criterios obligatorios en comités de arquitectura, procesos de pruebas, evaluaciones de producto y decisiones de paso a producción.
- Garantizar que los proveedores cumplan estos estándares, exigiendo que las soluciones contratadas incorporen diseño intuitivo y ayudas embebidas desde el origen.

	POLITICA	LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE CULTURA Y APROPIACION DE TI	CÓDIGO	GINFO-Política-021
	ACTIVIDAD	ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, BASES DE DATOS, SERVICIOS TIC Y SEGURIDAD INFORMÁTICA.	VERSIÓN	1
	PROCESO	GESTIÓN DE LA INFORMACION	FECHA	12/03/2026

7.1.5.3 Resultado Esperado

Al integrar el diseño intuitivo como componente estructural del ciclo de vida de las soluciones tecnológicas, la ANT logra:

- Reducir la dependencia de procesos de capacitación,
- Facilitar una apropiación orgánica,
- Eliminar fricciones en el uso,
- Mejorar la eficiencia operativa,
- Aumentar el valor percibido por los usuarios,
- Y acelerar la adopción sin necesidad de acompañamientos extensivos.

En síntesis: la apropiación deja de depender exclusivamente del acompañamiento y se convierte en un atributo inherente al diseño del software.

7.2 Roles y Responsabilidades

Para que la apropiación funcione, todos deben asumir su parte. El modelo define roles claros:

7.2.1 Subdirección de Sistemas de Información de Tierras / Secretaría General a través del Equipo de Infraestructura y soporte Tecnológico.


- Lidera la estrategia de cultura y apropiación tecnológica.
- Define las actividades mínimas en cada proyecto.
- Coordina la formación, socialización y acompañamiento.
- Asegura que los proveedores cumplan con las actividades de transferencia.
- Mantiene los instrumentos y lineamientos actualizados.
- Articula y supervisa las actividades de la Mesa de Servicio Especializada del SIT para garantizar soporte funcional, gestión de incidentes, atención de requerimientos y acompañamiento a usuarios en el uso adecuado del Sistema Integrado de Tierras.
- Analiza los datos provenientes de la Mesa de Servicio (tendencias, reincidencias, brechas de uso, fallos de comprensión) para retroalimentar las estrategias de apropiación, ajustar materiales de formación y priorizar mejoras sobre el SIT.

7.2.2 Áreas Misionales y de Apoyo

- Participan activamente en actividades de socialización y formación.
- Retroalimentan al equipo técnico sobre dudas, impactos y oportunidades de mejora.
- Definen usuarios clave para apoyar las actividades de adopción.
- Garantizan la participación del personal en los procesos de cambio.

7.2.3 Comité de Arquitectura

- Revisa y avala los lineamientos de apropiación en nuevos proyectos.
- Asegura que cada solución considere apropiación desde el diseño.

	POLITICA	LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE CULTURA Y APROPIACION DE TI	CÓDIGO	GINFO-Política-021
	ACTIVIDAD	ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, BASES DE DATOS, SERVICIOS TIC Y SEGURIDAD INFORMÁTICA.	VERSIÓN	1
	PROCESO	GESTIÓN DE LA INFORMACION	FECHA	12/03/2026

7.2.4 Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD)

- Realiza seguimiento a los avances de apropiación como componente de transformación digital.
- Garantiza que los cambios tecnológicos estén alineados con la estrategia institucional.

7.2.5 Equipo de Seguridad de la información de la SSIT, Comunicación y Gestión Documental

- Apoyan la definición de contenidos y mensajes clave en temas sensibles (seguridad, privacidad, datos, documentos).
- Validan prácticas y comportamientos esperados por los usuarios.
- Facilitar desde el Equipo de Comunicaciones los lineamientos de Imagen y marca: manual de identidad institucional.

7.2.6 Proveedores de TI

- Ejecutan actividades de transferencia y acompañamiento según contrato.
- Entregan manuales, guías y materiales adecuados para la adopción.
- Acompañan la puesta en marcha funcional y técnica.

7.2.7 Usuarios Clave

- Actúan como enlace entre los equipos técnicos y los usuarios finales.
- Ayudan a aterrizar la herramienta en los procesos reales.

7.3 Relación con Arquitectura, Seguridad y Datos


La apropiación tecnológica debe integrarse desde la base misma de la gobernanza de TI. Por eso, su articulación no solo involucra Arquitectura Empresarial, Seguridad de la Información y Gestión de Datos, sino también los marcos operativos que soportan la evolución de las soluciones en la entidad, como PPM (Project Portfolio Management) y BPA (Arquitectura de Procesos de Negocio).

Estos elementos permiten definir con claridad los impactos, responsables, flujos operativos y requerimientos de formación que deben abordarse para garantizar que cada solución sea comprendida, usada y sostenida en el tiempo.

En ese sentido, la apropiación de TI no puede ir por un carril distinto a la gobernanza tecnológica. En la ANT, el modelo se integra directamente con:

7.3.1 Arquitectura Empresarial (AE)

- Define los artefactos, roles y capacidades necesarios para que cada solución esté alineada con la operación institucional.
- Asegura que la apropiación esté prevista desde la fase de diseño de cada proyecto.
- Conecta la adopción tecnológica con el portafolio de aplicaciones y las capacidades institucionales.

	POLITICA	LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE CULTURA Y APROPIACION DE TI	CÓDIGO	GINFO-Política-021
	ACTIVIDAD	ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, BASES DE DATOS, SERVICIOS TIC Y SEGURIDAD INFORMÁTICA.	VERSIÓN	1
	PROCESO	GESTIÓN DE LA INFORMACION	FECHA	12/03/2026

7.3.2 Seguridad y Privacidad de la Información

- Incorpora prácticas mínimas de seguridad digital en todo proceso de formación y sensibilización.
- Garantiza que los usuarios apliquen buenas prácticas de protección, clasificación y manejo de la información.
- Promueve cultura de seguridad como parte de la cultura digital.


7.3.3 Gobernanza y Gestión de Datos

- Asegura que los usuarios comprendan los conceptos de calidad, trazabilidad, oportunidad y uso responsable de los datos.
- Incluye buenas prácticas de registro, consulta, actualización y cierre de información en cada herramienta tecnológica.
- Facilita que las soluciones operen con datos confiables, consistentes y alineados con los estándares institucionales.
- Se articula con el modelo operativo de Gobierno y Gestión de Datos que la ANT está estructurando, el cual define roles, flujos, responsabilidades, niveles de calidad y mecanismos de aseguramiento para toda la entidad.
- Integra la apropiación tecnológica con la capacidad institucional de gestionar datos como un activo, garantizando que cada sistema aporte información útil, íntegra y aprovechable para la toma de decisiones.

Adicionalmente, este componente incorpora lineamientos más específicos que fortalecen la calidad, trazabilidad y sostenibilidad de la información institucional, tales como:

- Definir roles y responsabilidades claras en el ciclo de vida del dato (dueños, custodios, administradores, analistas) para asegurar trazabilidad y control.
- Establecer lineamientos para la creación, modificación y eliminación de datos, incluyendo criterios de aprobación, flujos de revisión y controles de integridad.
- Implementar estándares de metadatos y diccionarios de datos, documentando descripción, estructura, origen, unidad de medida y periodicidad.
- Definir mecanismos de auditoría y monitoreo continuo para detectar inconsistencias, cambios no autorizados o fallas de integración.
- Fomentar la cultura de uso responsable del dato, sensibilizando a los equipos sobre el registro correcto y el cumplimiento de lineamientos.
- Definir indicadores de calidad de datos (completitud, consistencia, puntualidad y exactitud) y establecer mecanismos de seguimiento periódico.
- Incluir lineamientos de integración y consolidación de datos, evitando duplicidades, conflictos de fuentes o diferencias de codificación.
- Adoptar herramientas y validaciones automáticas para detectar errores de captura, incompatibilidades espaciales, formatos incorrectos o valores fuera de rango.

En resumen, este componente no solo asegura el buen registro de la información: es un pilar del modelo de transformación digital de la ANT, porque conecta la adopción tecnológica con la gestión estratégica de los datos.

	POLITICA	LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE CULTURA Y APROPIACION DE TI	CÓDIGO	GINFO-Política-021
	ACTIVIDAD	ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, BASES DE DATOS, SERVICIOS TIC Y SEGURIDAD INFORMÁTICA.	VERSIÓN	1
	PROCESO	GESTIÓN DE LA INFORMACION	FECHA	12/03/2026

8. ESTRATEGIAS DE CULTURA Y APROPIACIÓN DE TI

Las estrategias de cultura y apropiación de TI en la ANT deben ser claras, concretas y accionables. No se trata de llenar salas ni de hacer capacitaciones interminables, sino de garantizar que el personal entienda la herramienta, la use bien y la incorpore a su trabajo sin fricciones. Por eso, estas estrategias están diseñadas para integrarse al ciclo de vida de cada solución tecnológica y para aplicarse en todos los proyectos presentes y futuros. La coordinación y ejecución de estas estrategias está a cargo de la SSIT, en articulación con la Secretaría General a través del Equipo de Infraestructura y Soporte Tecnológico, y con el apoyo de Talento Humano para gestionar las necesidades de formación institucional, la inducción/reinducción y la mitigación de brechas de competencias digitales. Todo esto se desarrolla junto con los líderes misionales y funcionales involucrados en cada solución.

Ahora bien, estas estrategias no se limitan a proyectos nuevos: también deben utilizarse para reforzar la adopción de soluciones que ya están en operación, especialmente cuando existen brechas de uso, rotación de personal, cambios en procesos o evidencia de que la herramienta no se está utilizando de forma correcta o completa. La apropiación es un proceso continuo, y por lo tanto las soluciones vigentes requieren actividades periódicas de sensibilización, formación, actualización de materiales y acompañamiento para asegurar que sigan generando valor y se mantengan alineadas con las necesidades de la entidad.

Además, es clave incentivar la motivación de los usuarios, conectando cada solución con beneficios visibles en su labor diaria. Esto incluye comunicar claramente el “para qué”, mostrar resultados que facilitan el trabajo, reducir fricciones operativas y permitir que los equipos participen en la mejora o ajuste de funcionalidades. Cuando el usuario ve utilidad real, se compromete; cuando entiende el propósito, adopta; y cuando participa, se apropia.


8.1 Sensibilización y Difusión

Tiene como propósito preparar a los equipos frente a los cambios tecnológicos y al impacto que estos tendrán en la operación. Incluye actividades como:

- Socializar los beneficios y el propósito de la solución antes de su despliegue.
- Comunicar de forma clara los cambios que impactan procesos, roles y responsabilidades.
- Difundir material visual o narrativo que facilite entender el “para qué” de la herramienta.
- Realizar sesiones breves (no conferencias eternas) para explicar lo esencial.
- Centralizar las comunicaciones y el repositorio de los recursos documentales y de entrenamiento en los canales dispuestos por la presente estrategia.
- Efectuar una apropiada gestión de contenidos de apoyo en los canales dispuestos por la presente estrategia.

La apropiación no empieza cuando la herramienta está lista: empieza en el levantamiento mismo. Desde esa fase, los usuarios funcionales deben involucrarse activamente para validar necesidades reales, acotar expectativas y definir con precisión qué debe hacer la solución y qué no. Esta participación temprana permite anticipar impactos operativos, roles que cambian, ajustes en los procesos y requisitos de formación.

Cuando la apropiación inicia desde requerimientos, el diseño y la construcción se enfocan en lo que realmente necesita la operación, se reducen reprocesos, se evitan ambigüedades y se minimizan los riesgos en pruebas y puesta en marcha. En términos prácticos, esto asegura que la solución nazca alineada con el proceso y que, cuando llegue el

	POLITICA	LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE CULTURA Y APROPIACION DE TI	CÓDIGO	GINFO-Política-021
	ACTIVIDAD	ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, BASES DE DATOS, SERVICIOS TIC Y SEGURIDAD INFORMATICA.	VERSIÓN	1
	PROCESO	GESTIÓN DE LA INFORMACION	FECHA	12/03/2026

momento de implementarla, los mismos usuarios ya tengan claridad sobre su funcionamiento y su impacto en la operación. La idea es sencilla: que **“nadie se entere por sorpresa”**.

8.2 Formación y Fortalecimiento de Capacidades

Aquí se desarrolla la parte práctica del uso de la herramienta. El objetivo es que cada funcionario sepa exactamente qué hacer dentro de la solución. Incluye:

- Capacitaciones segmentadas por rol (operativo, administrativo, directivo, soporte), con modalidad presencial y virtual.
- Sesiones prácticas y demostrativas.
- Manuales, guías, videos cortos y materiales de apoyo.
- Rutas de formación para usuarios clave.
- Pruebas de conocimiento cuando aplique (sin complicar, solo validar).

Esta formación debe estar disponible antes del despliegue, durante la estabilización y posterior a la implementación. Para su aplicación, se utilizarán diferentes formatos y canales de formación institucional, tales como sesiones virtuales por Teams, talleres presenciales, cápsulas en video, material descargable en la intranet, demostraciones asistidas, y espacios de acompañamiento directo con el equipo técnico. La elección del canal dependerá de la solución, el tipo de usuario y el nivel de profundidad requerido.

8.3 Acompañamiento y Soporte al Cambio

Es la estrategia que asegura que la adopción no se quede solo en la capacitación. Aquí se entra al terreno real: resolver dudas, ajustar detalles y acompañar al usuario en la operación. Estas actividades incluyen:


- Acompañamiento funcional durante la puesta en marcha.
- Soporte temporal dedicado para resolver dudas en sitio o por canales digitales.
- Ajustes menores derivados de retroalimentación inmediata.
- Disponibilidad del equipo TI o del proveedor para apoyar durante la estabilización.
- Presencia activa de usuarios clave dentro de las áreas.

Si la gente tiene a quién acudir, el uso se consolida rápido.

8.4 Medición del Uso y la Apropiación

No se puede mejorar lo que no se mide. Esta estrategia asegura que la ANT tenga datos reales sobre la adopción. Incluye:

- Indicadores de acceso, uso, impacto, disponibilidad y comportamiento.
- Encuestas rápidas de satisfacción y facilidad de uso.
- Métricas de asistencia a formaciones y sesiones de apoyo.
- Evaluación de resultados frente a objetivos del proyecto.
- Identificación de áreas críticas, rezagos o grupos que requieren refuerzo.

	POLITICA	LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE CULTURA Y APROPIACION DE TI	CÓDIGO	GINFO-Política-021
	ACTIVIDAD	ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, BASES DE DATOS, SERVICIOS TIC Y SEGURIDAD INFORMÁTICA.	VERSIÓN	1
	PROCESO	GESTIÓN DE LA INFORMACION	FECHA	12/03/2026

El propósito de esta medición no es solo registrar actividad, sino identificar debilidades, oportunidades, fortalezas y riesgos relacionados con el uso de cada solución. Con esta información, la SSIT puede definir acciones transversales, ajustar las estrategias de acompañamiento y reforzar la cultura digital para mejorar la apropiación en toda la entidad.

El resultado es simple: saber si la herramienta está funcionando en la práctica o no, y actuar en consecuencia.

9. CICLO DE GESTIÓN PARA LA APROPIACIÓN DE TI

El ciclo de gestión para la apropiación de TI en la ANT establece cómo deben planearse, ejecutarse, evaluar y mejorar todas las actividades de adopción tecnológica. Este ciclo aplica a cualquier solución, independiente de su tamaño o complejidad, y se integra al ciclo de vida de proyectos definido por la Subdirección de Sistemas de Información de Tierras y/o de la Secretaría General a través del equipo de Infraestructura y Soporte Tecnológico. En pocas palabras, este ciclo evita improvisaciones y asegura que las actividades de apropiación se hagan a tiempo, con claridad y con criterios comunes.

9.1 Diagnóstico inicial

Antes de iniciar la planeación, es necesario realizar un diagnóstico que permita entender el estado actual de los procesos, usuarios y herramientas involucradas. Este diagnóstico establece la línea base sobre la cual se definirá la estrategia de apropiación. Incluye:


- Identificar el nivel de uso actual de la solución (cuando ya existe).
- Reconocer brechas de conocimiento, alfabetización digital o rotación de personal.
- Analizar cómo se está ejecutando el proceso hoy y qué cambios implica la solución.
- Identificar puntos de fricción, reprocesos o prácticas manuales que deban eliminarse.
- Validar expectativas reales de los usuarios y áreas misionales.
- Determinar el nivel de impacto funcional y organizacional del cambio.

Este diagnóstico permite diseñar actividades de apropiación ajustadas a la realidad operativa, evitando planes genéricos o desconectados del contexto de la entidad.

9.2 Planeación

En esta fase se define qué se va a hacer, cómo, cuándo, con quién y, sobre todo, para qué. Esto permite que cada actividad tenga un objetivo claro y evite la ejecución de acciones que no generen valor real para el proceso o para la solución. Incluye:

- Identificar el impacto de la solución en procesos, roles y áreas.
- Definir actividades de sensibilización, formación, acompañamiento y medición.
- Asignar responsables por cada actividad (TI, proveedor, área misional, usuarios clave).
- Establecer cronograma, mecanismos de comunicación y recursos necesarios.
- Integrar las actividades en el plan de proyecto y en los artefactos de arquitectura.
- Asegurar que proveedores incluyan estas actividades dentro de su alcance contractual.
- Informar acerca de los canales en los que se dispone de los recursos documentales.

	POLITICA	LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE CULTURA Y APROPIACION DE TI	CÓDIGO	GINFO-Política-021
	ACTIVIDAD	ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, BASES DE DATOS, SERVICIOS TIC Y SEGURIDAD INFORMÁTICA.	VERSIÓN	1
	PROCESO	GESTIÓN DE LA INFORMACION	FECHA	12/03/2026

La planeación debe quedar documentada para evitar confusiones o expectativas diferentes entre equipos.

9.3 Implementación

Aquí se ejecutan todas las actividades planeadas. No es solo lanzar la herramienta: es acompañar a la gente en el proceso. Incluye:

- Socializar el cambio de manera oportuna.
- Ejecutar jornadas de formación por rol.
- Entregar manuales, guías, videos y demás materiales de apoyo.
- Realizar acompañamientos funcionales y soporte temprano.
- Validar que los usuarios tengan acceso, permisos y condiciones para operar la herramienta.
- Ajustar mensajes y actividades según retroalimentación inicial.

El enfoque es práctico: que la gente pueda usar la herramienta desde el día uno.

9.4 Evaluación

Una vez la solución se encuentra en uso, se debe evaluar qué tan efectiva fue la apropiación. Incluye:

- Medir indicadores de uso, acceso, desempeño y participación.
- Aplicar encuestas de satisfacción y recoger experiencias reales de operación.
- Identificar cuellos de botella, errores frecuentes o falta de claridad funcional.
- Validar si la solución cumple su propósito en la práctica.
- Registrar hallazgos y lecciones aprendidas.


La evaluación no es para buscar culpables, sino para saber qué corregir y dónde reforzar.

9.5 Mejora Continua

Con la información de la evaluación, se realizan los ajustes necesarios para fortalecer la adopción y optimizar la manera en que se ejecutan los procesos. La mejora continua no se limita a usar mejor la tecnología: también implica revisar y ajustar la forma en que trabajamos para que la herramienta realmente aporte eficiencia y valor. Incluye:

- Refinar manuales, guías y materiales de comunicación.
- Programar refuerzos de capacitación si se identifican brechas.
- Ajustar funcionalidades menores que dificulten el uso.
- Retroalimentar al proveedor para mejoras en evolutivos.
- Incorporar experiencias aprendidas en futuros proyectos y en el portafolio de aplicaciones.
- Actualizar el proceso y los lineamientos cuando la ANT lo requiera.
- Revisar y optimizar los procesos operativos para alinearlos con la solución, eliminando tareas manuales, reprocesos o actividades que ya no generan valor.

La idea es simple: la apropiación no termina con la puesta en marcha; se mantiene viva mientras la solución siga operando y mientras los procesos evolucionen para volverse más eficientes.

	POLITICA	LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE CULTURA Y APROPIACION DE TI	CÓDIGO	GINFO-Política-021
	ACTIVIDAD	ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, BASES DE DATOS, SERVICIOS TIC Y SEGURIDAD INFORMÁTICA.	VERSIÓN	1
	PROCESO	GESTIÓN DE LA INFORMACION	FECHA	12/03/2026

10. LINEAMIENTOS ESPECÍFICOS PARA PROYECTOS Y SOLUCIONES DE TI

Estos lineamientos definen lo mínimo que debe cumplirse en cualquier proyecto tecnológico de la ANT para garantizar que la apropiación sea efectiva y que la herramienta no quede “instalada pero no usada”. Aplica tanto para desarrollos internos, integraciones, servicios adquiridos, soluciones en la nube y productos entregados por proveedores.

10.1 Lineamientos por Etapa del Ciclo de Vida

10.1.1 Análisis

- Identificar los roles, áreas y procesos que serán impactados.
- Definir usuarios clave y responsables misionales.
- Evaluar niveles actuales de madurez digital.
- Establecer requerimientos de formación, comunicación y acompañamiento.
- Validar dependencias técnicas y procesos externos que puedan influir en el alcance.
- Definir criterios de éxito y métricas que permitan medir el impacto del cambio.

10.1.2 Diseño


- Incluir la estrategia de apropiación dentro del diseño funcional y técnico.
- Identificar materiales y formatos necesarios (manuales, guías, videos, infografías).
- Validar con usuarios clave la experiencia funcional base.
- Incluir criterios de usabilidad, accesibilidad y claridad en roles.
- Asegurar que el diseño contemple escalabilidad y posibles extensiones futuras.
- Definir flujos de navegación consistentes que faciliten la adopción del usuario final.

10.1.3 Construcción

- Mantener informados a usuarios clave sobre avances y prototipos.
- Validar funcionalidades críticas para evitar sorpresas en producción.
- Preparar los materiales de apoyo que se entregarán en la puesta en marcha.
- Garantizar que la solución cumpla con los estándares de calidad y seguridad definidos por la entidad.
- Mantener trazabilidad entre los requerimientos y las funcionalidades implementadas para asegurar coherencia.

10.1.4 Pruebas

- Realizar pruebas con usuarios reales, no solo técnicos.
- Validar que la herramienta sea entendible sin explicaciones extensas.
- Revisar mensajes de error, flujos y consistencia funcional.
- Ajustar materiales de formación según hallazgos.
- Incluir escenarios que validen tiempos de respuesta y estabilidad bajo carga normal.
- Verificar cumplimiento de criterios de seguridad, privacidad y manejo adecuado de datos.

	POLITICA	LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE CULTURA Y APROPIACION DE TI	CÓDIGO	GINFO-Política-021
	ACTIVIDAD	ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, BASES DE DATOS, SERVICIOS TIC Y SEGURIDAD INFORMÁTICA.	VERSIÓN	1
	PROCESO	GESTIÓN DE LA INFORMACION	FECHA	12/03/2026

10.1.5 Despliegue

- Socializar el inicio de operación con anticipación.
- Garantizar capacitación por rol antes de entrar a producción.
- Acompañar funcionalmente durante los primeros días.
- Establecer canales claros para soporte temporal.
- Documentar los procesos de despliegue a través de mecanismos seguros.
- Verificar que las configuraciones de los ambientes coincidan con lo validado en pruebas.
- Contar con un plan de reversión documentado y probado para mitigar riesgos en la salida a producción.

10.1.6 Estabilización

- Monitorear indicadores de uso y participación.
- Reforzar capacitación donde haya brechas.
- Realizar ajustes funcionales menores según retroalimentación.
- Documentar lecciones aprendidas y trasladarlas al portafolio de soluciones.

10.2 Lineamientos para Equipos Técnicos


- Incluir desde el inicio actividades de apropiación en los planes de proyecto.
- Documentar manuales y guías en lenguaje claro y orientado al usuario en donde se oriente en lo posible la estructuración de material para que sea auto-instructivo y viable para el ecosistema virtual.
- Coordinar siempre con Arquitectura, Seguridad y Datos para coherencia institucional.
- Mantener comunicación constante con áreas misionales durante todo el proceso.
- Garantizar accesos, perfiles y permisos adecuados antes del despliegue.
- Evitar tecnicismos innecesarios en la formación.
- Asegurar que proveedores cumplan con transferencia y acompañamiento.
- Mantener la arquitectura y documentación técnica actualizada en cada entrega para asegurar trazabilidad.
- Establecer estándares mínimos de monitoreo y registro que permitan identificar fallas de forma oportuna.

10.3 Lineamientos para Áreas Misionales y de Apoyo

- Participar en socialización, formación y pruebas.
- Designar usuarios clave que entiendan procesos reales.
- Validar que la herramienta responda a necesidades operativas.
- Participar en evaluaciones de satisfacción, uso y retroalimentación.
- Garantizar la disponibilidad de su personal para actividades de adopción.
- Aplicar buenas prácticas en seguridad y manejo de información.

10.4 Lineamientos para Proveedores

- Cumplir con actividades de transferencia, formación y acompañamiento definidas contractualmente.
- Producir manuales, guías funcionales, videotutoriales y material complementario.
- Acompañar el despliegue bajo un enfoque de “puesta en marcha real”.
- Brindar soporte en la estabilización y atender dudas funcionales.

	POLITICA	LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE CULTURA Y APROPIACION DE TI	CÓDIGO	GINFO-Política-021
	ACTIVIDAD	ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, BASES DE DATOS, SERVICIOS TIC Y SEGURIDAD INFORMATICA.	VERSIÓN	1
	PROCESO	GESTIÓN DE LA INFORMACION	FECHA	12/03/2026

- Registrar lecciones aprendidas y sugerencias de mejora.
- Entregar artefactos alineados con Arquitectura, Seguridad y Datos.

11. INSTRUMENTOS, GUÍAS Y HERRAMIENTAS DE APOYO

Para que la cultura y la apropiación de TI sean consistentes en toda la ANT, es necesario contar con instrumentos unificados, guías claras y herramientas que faciliten la comunicación, formación, acompañamiento y medición. Estos instrumentos no son accesorios: son la base operativa para que cualquier proyecto tecnológico pueda ejecutarse con orden y sin improvisaciones.

A continuación, se relacionan los principales elementos que deben utilizarse y mantenerse actualizados.

11.1 Guías y Documentos Técnicos

Los instrumentos documentales que soportan la gestión de cultura y apropiación de TI en la ANT comprenden todos los artefactos definidos en el Sistema Integrado de Gestión (SIG) y aquellos en proceso de construcción o actualización por parte de la Dirección de Información y Tecnología. Entre ellos se incluyen, de manera general:


- **Lineamientos institucionales** relacionados con la gestión de información, arquitectura, seguridad, datos, infraestructura y operación tecnológica.
- **Procedimientos y protocolos** asociados a la implementación, uso, soporte, mantenimiento, pruebas y evolución de sistemas de información y componentes tecnológicos.
- **Guías e instructivos** que orientan al usuario en la operación funcional, uso seguro, buenas prácticas digitales y adopción de herramientas institucionales.
- **Formatos y plantillas** para registro, seguimiento, transferencia de conocimiento, evaluación de uso, socialización y actividades de apropiación.
- **Artefactos documentales del ciclo de vida de los sistemas** (manuales técnicos, funcionales, documentación de arquitectura, material de capacitación, plan de pruebas, planes de despliegue y estabilización).
- **Documentos complementarios** emitidos por instancias internas como el Comité de Arquitectura, el equipo de Seguridad de la Información, Gestión de Datos, Gestión Documental o Talento Humano.

En conjunto, estos documentos —normalizados o en proceso de normalización— constituyen la base institucional para garantizar que la apropiación de TI se realice de forma estructurada, coherente y alineada con los estándares del SIG.

11.2 Materiales para Socialización y Formación

Todo proyecto debe contar con insumos claros, prácticos y fáciles de consumir:

- Manuales funcionales y técnicos.
- Infografías, fichas rápidas y pasos básicos de operación.
- Videos cortos de uso y demostración.
- Presentaciones de inducción para usuarios nuevos.
- Preguntas frecuentes (FAQ) por solución.
- Guías de resolución rápida de incidentes funcionales comunes.

	POLITICA	LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE CULTURA Y APROPIACION DE TI	CÓDIGO	GINFO-Política-021
	ACTIVIDAD	ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, BASES DE DATOS, SERVICIOS TIC Y SEGURIDAD INFORMÁTICA.	VERSIÓN	1
	PROCESO	GESTIÓN DE LA INFORMACION	FECHA	12/03/2026

- Cursos en línea dispuestos en el aula virtual.

El criterio es simple: si el usuario no puede aprender por sí solo con el material, entonces ese material no cumple con la calidad esperada para apoyar la apropiación.

11.3 Herramientas de Comunicación y Difusión

Las actividades de socialización deben apoyarse en herramientas institucionales:

- Los puntos de control del proceso operativo.
- Los roles y responsabilidades que cambian con la herramienta.
- Los riesgos asociados (operativos, de información o de continuidad).
- Las actividades de mitigación y de aseguramiento.
- La integración con el soporte tecnológico institucional, incluyendo canales, mecanismos de escalamiento y tiempos de respuesta para garantizar continuidad operativa.
- La articulación con la herramienta de gestión utilizada por la ANT para el registro, seguimiento y trazabilidad de incidentes, requerimientos y actividades relacionadas con la solución.
- Micrositio de cultura y apropiación.

Estas herramientas permiten que la información llegue de manera uniforme a toda la entidad.

11.4 Herramientas de Formación y Acompañamiento

Para desarrollar capacidades digitales y brindar soporte durante el cambio, la ANT debe utilizar:

- Sesiones virtuales o presenciales mediante Teams.
- Ambientes de pruebas o entornos de capacitación.
- Grabaciones de sesiones y repositorio de capacitación.
- Herramientas de ejercicios prácticos o simuladores cuando aplique.


El objetivo: formación práctica y acompañamiento real, no sesiones teóricas interminables.

11.5 Herramientas de Medición y Seguimiento

Para evaluar la apropiación se deben usar:

- Matrices de evaluación del uso y apropiación.
- Encuestas de satisfacción y análisis rápidos de experiencia de usuario.
- Indicadores de acceso, uso, participación y desempeño.
- Reportes de seguimiento por cada proyecto.
- Tableros de control (dashboard).

Esto permite tomar decisiones basadas en datos, no en percepciones.

	POLITICA	LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE CULTURA Y APROPIACION DE TI	CÓDIGO	GINFO-Política-021
	ACTIVIDAD	ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, BASES DE DATOS, SERVICIOS TIC Y SEGURIDAD INFORMÁTICA.	VERSIÓN	1
	PROCESO	GESTIÓN DE LA INFORMACION	FECHA	12/03/2026

11.6 Repositorios Institucionales

Todo material debe tener un lugar claro y único donde reposar. Se deben utilizar:

- Repositorio institucional de TI (SharePoint).
- Carpetas técnicas por solución dentro del portafolio APM.
- Repositorios especializados para cada sistema de información (documentación funcional, técnica, manuales, videos, artefactos de arquitectura).

Esto asegura trazabilidad, orden documental y acceso para equipos actuales y futuros.

12. RELACIÓN CON EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN – SIG ANT

La gestión de cultura y apropiación de TI no funciona como un proceso aislado en la ANT; por el contrario, es un componente que debe integrarse de manera directa con el Sistema Integrado de Gestión (SIG), dado que la adopción tecnológica impacta procedimientos, roles, actividades operativas, controles y la forma en que se ejecutan los procesos institucionales.

El SIG es el mecanismo formal para asegurar orden, trazabilidad y estandarización. Por eso, las actividades de cultura y apropiación deben alinearse con los lineamientos, documentos, guías y controles establecidos en este sistema.

Esta relación se materializa en los siguientes puntos:

12.1 Integración con la Documentación del SIG

Toda solución tecnológica que afecte procesos institucionales debe reflejarlo en la documentación operativa del SIG. Esto implica:


- Actualizar procedimientos, instructivos y lineamientos cuando la herramienta cambie la forma de ejecutar una actividad.
- Garantizar que los artefactos de apropiación —guías, videos, infografías, preguntas frecuentes— estén disponibles en repositorios oficiales del sistema de información correspondiente.

El objetivo: que la tecnología quede integrada formalmente en el modelo de gestión institucional.

12.2 Coherencia entre procesos del SIG y actividades de TI

Las actividades de cultura y apropiación deben estar alineadas con los procesos del SIG, especialmente con:

- Gestión de la Información (GINFO)
- Gestión de Documentos y Registros
- Gestión del Talento Humano (para formación y competencias)
- Gestión de la Comunicación Interna
- Gestión de Riesgos

	POLITICA	LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE CULTURA Y APROPIACION DE TI	CÓDIGO	GINFO-Política-021
	ACTIVIDAD	ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, BASES DE DATOS, SERVICIOS TIC Y SEGURIDAD INFORMATICA.	VERSIÓN	1
	PROCESO	GESTIÓN DE LA INFORMACION	FECHA	12/03/2026

- Gestión de la Seguridad de la Información
- Arquitectura Empresarial
- Mejora Continua

Esto garantiza que cada cambio tecnológico tenga respaldo formal dentro de la operación de la entidad.

12.3 Actualización de Controles, Riesgos y Roles

Cuando una nueva solución tecnológica es implementada o actualizada, debe revisarse:

- Los puntos de control del proceso operativo.
- Los roles y responsabilidades que cambian con la herramienta.
- Los riesgos asociados (operativos, de información o de continuidad).
- Las actividades de mitigación y de aseguramiento.

Todo esto debe quedar reflejado en los formatos de riesgo y en las fichas de proceso del SIG.

12.4 Custodia y Disponibilidad de la Documentación

La documentación de apropiación debe reposar en:

- El front-end del sistema de información (cuando aplique).
- Repositorios oficiales del proyecto o solución (SharePoint institucional).
- Repositorios especializados que mantengan manuales, videos, artefactos de arquitectura y material de apoyo.
- El SIG, cuando el documento haga parte de la estructura documental.


Esto garantiza accesibilidad, trazabilidad y disponibilidad permanente para equipos actuales y futuros.

12.5 Evidencias para Auditoría y Seguimiento

Las actividades de apropiación generan evidencias clave que deben integrarse al SIG:

- Listas de asistencia a capacitaciones.
- Actas de socialización.
- Materiales entregados a usuarios.
- Reportes de seguimiento, indicadores y medición de uso.
- Evidencia de acompañamientos y soporte funcional.
- Actualizaciones implementadas en procedimientos del SIG.

Esto permite demostrar que la tecnología fue adoptada de forma adecuada y conforme a los lineamientos institucionales.

	POLITICA	LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE CULTURA Y APROPIACION DE TI	CÓDIGO	GINFO-Política-021
	ACTIVIDAD	ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, BASES DE DATOS, SERVICIOS TIC Y SEGURIDAD INFORMÁTICA.	VERSIÓN	1
	PROCESO	GESTIÓN DE LA INFORMACION	FECHA	12/03/2026

13. INDICADORES Y MÉTRICAS DE APROPIACIÓN

La apropiación tecnológica solo se puede gestionar si se mide. Los indicadores permiten saber si la herramienta realmente se está usando, si los usuarios la entendieron, si generó valor y dónde existen rezagos que requieren acciones correctivas. Estos indicadores deben integrarse a los tableros de control de TI, al portafolio de aplicaciones APM y al seguimiento del SIG cuando aplique.

A continuación, se presentan los indicadores mínimos que la ANT debe utilizar para evaluar la cultura y apropiación de las soluciones tecnológicas.

13.1 Indicadores de Uso

- **Tasa de usuarios activos por solución**
Porcentaje de usuarios que ingresaron y utilizaron la herramienta en un periodo definido.
- **Frecuencia de uso**
Promedio de interacciones o accesos por usuario, según el tipo de solución.
- **Cumplimiento de funcionalidades clave**
Porcentaje de usuarios que utilizan correctamente las funcionalidades esenciales del sistema.
- **Disponibilidad de la herramienta**
Aunque es un indicador técnico, afecta directamente la percepción y adopción de los usuarios.

13.2 Indicadores de Participación


- **Participación en capacitaciones**
Porcentaje de usuarios convocados que asistieron a las sesiones de formación.
- **Participación en sesiones de acompañamiento**
Número de usuarios que recibieron soporte durante la puesta en marcha y estabilización.
- **Alcance de contenidos de sensibilización**
Usuarios que recibieron, leyeron o accedieron al material informativo.

13.3 Indicadores de Capacidades y Competencias

- **Evaluación de competencias digitales**
Resultado de evaluaciones o pruebas rápidas posteriores a la formación.
- **Curva de aprendizaje**
Tiempo promedio que tarda un usuario en operar la herramienta sin acompañamiento.

13.4 Indicadores de Satisfacción y Percepción

- **Nivel de satisfacción de los usuarios**
A través de encuestas breves y directas (nada de formularios eternos).
- **Percepción de facilidad de uso**
Índice basado en retroalimentación general y comentarios funcionales.
- **Retroalimentación sobre materiales de apoyo**
Evaluación de claridad, utilidad y pertinencia del material entregado.

	POLITICA	LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE CULTURA Y APROPIACION DE TI	CÓDIGO	GINFO-Política-021
	ACTIVIDAD	ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, BASES DE DATOS, SERVICIOS TIC Y SEGURIDAD INFORMÁTICA.	VERSIÓN	1
	PROCESO	GESTIÓN DE LA INFORMACION	FECHA	12/03/2026

13.5 Indicadores de Soporte y Estabilización

- **Número de incidentes funcionales**
Incidentes reportados por desconocimiento o mal uso.
- **Tiempo de resolución durante la puesta en marcha**
Tiempo promedio para atender dudas y requerimientos funcionales.
- **Reducción de incidentes posteriores a la estabilización**
Evidencia clara de que la apropiación fue efectiva.

13.6 Indicadores de Valor Institucional

- **Impacto en el proceso**
Mejoras en tiempos de atención, trazabilidad, eficiencia o reducción de reprocesos.
- **Impacto en la toma de decisiones**
Uso y calidad de los datos generados por la herramienta.
- **Cumplimiento de objetivos del proyecto**
Relación entre lo planificado y los resultados reales de la adopción.

Estos indicadores pueden adaptarse según la naturaleza de cada sistema, pero constituyen la línea base mínima que cualquier proyecto tecnológico debe cumplir en la ANT. Lo importante es no medir por medir, sino medir para ajustar, mejorar y garantizar que la inversión realmente tuvo impacto.

14. GESTIÓN DEL CAMBIO: CRITERIOS Y ACTIVIDADES MÍNIMAS

La ANT ya cuenta con un documento específico para la Gestión del Cambio (GINFO-POLITICA-012 Lineamientos para la Gestión del Cambio), el cual establece lineamientos, actividades, roles y entregables aplicables a nivel institucional. Por lo tanto, este capítulo no reemplaza ni duplica dicho documento; únicamente define los criterios de articulación mínima que deben aplicarse en todo proyecto de TI para garantizar coherencia entre la adopción tecnológica y el proceso formal de cambio.


A continuación, se presentan las actividades base que deben coordinarse con el proceso institucional:

14.1 Articulación con el Proceso Institucional de Gestión del Cambio

- Alinear las actividades de cultura y apropiación con las etapas y prácticas definidas en el documento oficial de Gestión del Cambio.
- Asegurar que los responsables del cambio institucional estén informados sobre el proyecto y sus impactos.
- Integrar los productos generados (materiales, comunicaciones, evidencias) al sistema de documentos del SIG según corresponda.

14.2 Identificación de Impactos Organizacionales

- Determinar cómo la solución afecta procesos, roles, actividades y responsabilidades.
- Identificar funcionalidades críticas que requieren refuerzo comunicacional o formativo.
- Reportar estos impactos al responsable institucional de Gestión del Cambio para consolidación y registro.

	POLITICA	LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE CULTURA Y APROPIACION DE TI	CÓDIGO	GINFO-Política-021
	ACTIVIDAD	ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, BASES DE DATOS, SERVICIOS TIC Y SEGURIDAD INFORMATICA.	VERSIÓN	1
	PROCESO	GESTIÓN DE LA INFORMACION	FECHA	12/03/2026

14.3 Actividades Mínimas a Coordinar

Aunque las actividades completas se rigen por el documento institucional, todo proyecto de TI debe, como mínimo:

- Socializar el cambio con las áreas afectadas.
- Elaborar o suministrar material de sensibilización.
- Realizar formación segmentada por rol.
- Ejecutar acompañamiento operativo en la puesta en marcha.
- Reportar avances y evidencias al proceso institucional.
- Actualizar los documentos que correspondan en el SIG, según los cambios generados por la herramienta.

14.4 Evidencias que deben registrarse en el SIG

- Actas o reportes de socialización.
- Registros de asistencia a capacitaciones.
- Materiales de divulgación y formación.
- Registro de acompañamientos realizados.
- Resultados de medición de uso y adopción.
- Actualizaciones implementadas en procesos, procedimientos o manuales.

15. GOBERNANZA DEL PROCESO

La adopción tecnológica no funciona si no hay una estructura clara de gobernanza que respalde las decisiones, el seguimiento y la articulación entre áreas. En la ANT, la gobernanza de la cultura y la apropiación de TI se soporta en los comités institucionales existentes y en los roles definidos dentro de la Dirección TIC y las áreas misionales.


Este modelo asegura que la apropiación no dependa de una sola área, sino que sea un trabajo coordinado, trazable y respaldado por la estructura formal de la entidad.

15.1 Comité de Arquitectura

El Comité de Arquitectura es el espacio donde se revisan y validan los elementos estratégicos asociados a las soluciones tecnológicas. En materia de apropiación, sus funciones son:

- Revisar que cada proyecto incluya actividades de apropiación desde la fase de diseño.
- Asegurar la coherencia entre la adopción tecnológica y el portafolio de aplicaciones APM.
- Validar roles, impactos y requerimientos que influyen procesos institucionales.
- Garantizar que las soluciones tengan claridad en su uso y estén alineadas con las capacidades institucionales.

Este comité es esencial para evitar que las herramientas se implementen sin preparación o sin respaldo en la operación real.

	POLITICA	LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE CULTURA Y APROPIACION DE TI	CÓDIGO	GINFO-Política-021
	ACTIVIDAD	ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, BASES DE DATOS, SERVICIOS TIC Y SEGURIDAD INFORMÁTICA.	VERSIÓN	1
	PROCESO	GESTIÓN DE LA INFORMACION	FECHA	12/03/2026

15.2 Comité Institucional de Gestión y Desempeño – CIGD

El CIGD es el órgano de mayor nivel donde se evalúan los avances de la entidad en transformación digital, gestión de la información, calidad, riesgos y desempeño institucional.

En relación con la apropiación tecnológica, el CIGD debe:

- Realizar seguimiento al estado de adopción de las soluciones estratégicas.
- Validar impactos operativos y ajustes necesarios en procesos del SIG.
- Asegurar que las actividades de comunicación, formación y acompañamiento lleguen a todos los niveles.
- Garantizar que los cambios tecnológicos estén alineados con los objetivos institucionales.

Si una herramienta afecta un proceso misional, el CIGD es la instancia que valida su integración formal.

15.3 Seguimiento Institucional

Sin volver a mencionar roles específicos, el seguimiento se debe realizar mediante:

- Reportes periódicos de avance en adopción tecnológica por proyecto.
- Consolidación de indicadores de uso, participación y satisfacción.
- Revisión de evidencias de socialización, formación y acompañamiento.
- Actualización de artefactos en el portafolio APM.
- Validación de resultados en sesiones técnicas y ejecutivas.


Este seguimiento asegura que la apropiación no dependa de voluntades individuales, sino de un mecanismo formal de control, reporte y mejora continua.

16. GESTIÓN DE RIESGOS ASOCIADOS A LA APROPIACIÓN


La adopción tecnológica no está exenta de riesgos. Cuando una solución no se apropia correctamente, impacta directamente la operación, la calidad de los datos, la seguridad de la información, la continuidad del proceso y, en general, el cumplimiento de los objetivos institucionales. Por eso, la ANT debe gestionar los riesgos de apropiación igual que cualquier otro riesgo institucional: identificarlos, evaluarlos, controlarlos y hacerles seguimiento dentro del Sistema Integrado de Gestión (SIG).

Este capítulo establece los riesgos más frecuentes y los criterios mínimos para gestionarlos.

ID	Riesgo	Descripción	Causa Principal	Efecto en la Operación	Controles / Prevención	Acciones Correctivas
R1	Baja participación de usuarios	Los usuarios no asisten a formaciones o socializaciones.	Falta de comunicación clara o poca	Errores operativos, mal uso de la herramienta.	Socialización anticipada, convocatoria segmentada,	Realizar formaciones focalizadas;

	POLITICA	LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE CULTURA Y APROPIACION DE TI	CÓDIGO	GINFO-Política-021
	ACTIVIDAD	ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, BASES DE DATOS, SERVICIOS TIC Y SEGURIDAD INFORMÁTICA.	VERSIÓN	1
	PROCESO	GESTIÓN DE LA INFORMACION	FECHA	12/03/2026

ID	Riesgo	Descripción	Causa Principal	Efecto en la Operación	Controles / Prevención	Acciones Correctivas
			disposición del área.		coordinación con jefes de área.	reforzar comunicación.
R2	Resistencia al cambio	Usuarios rechazan o evitan el uso de la nueva solución.	Cambios en la forma de trabajar, falta de sensibilización.	Subutilización, rechazo a la herramienta, retrasos.	Sensibilización temprana, mensajes claros, inclusión de usuarios clave.	Acompañamiento personalizado; ajustes funcionales que reduzcan fricción.
R3	Falta de competencias digitales	Usuarios no tienen habilidades para operar la solución.	Brechas en alfabetización digital o experiencia previa.	Registros incorrectos, dependencia excesiva del soporte.	Formación por niveles, ejercicios prácticos, materiales simples.	Capacitaciones adicionales; sesiones 1:1.
R4	Subutilización de funcionalidades	La herramienta se usa parcialmente, de forma incorrecta o se reemplaza por tareas manuales debido a brechas de alfabetización digital o falta de claridad funcional.	Falta de capacitación efectiva, brechas de competencias digitales o diseño funcional no comprendido por el usuario.	Pérdida de valor institucional, reprocesos, datos inconsistentes y ruptura de trazabilidad cuando la tarea se ejecuta fuera del sistema.	Formación segmentada, ejercicios prácticos, materiales claros, sesiones de demostración y refuerzo en competencias digitales básicas.	Reentrenamiento focalizado, acompañamiento directo, revisión de diseño funcional cuando la complejidad genere rechazo y eliminación de prácticas manuales paralelas.
R5	Errores operativos o registros deficientes	Los usuarios operan mal la herramienta.	Desconocimiento de flujos o falta de acompañamiento.	Datos inconsistentes, afectación de trazabilidad.	Acompañamiento en puesta en marcha; manuales funcionales.	Corrección de errores, limpieza de datos, reforzar formación.
R6	Acompañamiento insuficiente	No se brinda soporte temprano durante despliegue.	Carga operativa alta o ausencia del proveedor/TI.	Frustración del usuario, incidentes repetitivos.	Planificación del acompañamiento, soporte dedicado.	Ampliar ventana de soporte, priorizar áreas críticas.
R7	Comunicación tardía o incompleta	El usuario se entera tarde del cambio.	Mala estrategia de difusión o ausencia de canales formales.	Confusión, resistencia y uso incorrecto.	Comunicaciones oportunas, mensajes validados por TI.	Campañas de refuerzo y aclaración de dudas.
R8	No actualización del SIG	Procesos quedan desalineados con la nueva herramienta.	Cambios no reportados o falta de coordinación.	Inconsistencia documental, riesgo en auditorías.	Reporte de cambios al SIG durante el proyecto.	Actualizar procedimientos, instructivos y anexos.
R9	Impactos no reportados en	Cambios impactan	Ausencia de revisión con	Brechas de seguridad,	Validación temprana con	Ajustar controles, capacitar

	POLITICA	LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE CULTURA Y APROPIACION DE TI	CÓDIGO	GINFO-Política-021
	ACTIVIDAD	ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, BASES DE DATOS, SERVICIOS TIC Y SEGURIDAD INFORMÁTICA.	VERSIÓN	1
	PROCESO	GESTIÓN DE LA INFORMACION	FECHA	12/03/2026

ID	Riesgo	Descripción	Causa Principal	Efecto en la Operación	Controles / Prevención	Acciones Correctivas
	seguridad o datos	privacidad, calidad o ciclo de vida de datos.	Seguridad o Datos.	inconsistencias de información.	Seguridad TI y Datos.	usuarios y corregir prácticas.
R10	Materiales de apoyo insuficientes o poco claros	Los usuarios no entienden cómo operar la herramienta.	Manuales mal elaborados o muy técnicos.	Soporte saturado, errores recurrentes.	Estándares de documentación clara y visual.	Rediseñar materiales, crear versiones simplificadas.

17. ESTRATEGIA INTEGRAL DE USO Y APROPIACIÓN DE TECNOLOGÍAS EMERGENTES

La adopción de tecnologías emergentes —como inteligencia artificial (IA), blockchain, internet de las cosas (IoT), automatización robótica de procesos (RPA) y otros habilitadores digitales avanzados— representa una oportunidad estratégica para fortalecer la innovación institucional, optimizar procesos misionales y mejorar la experiencia tanto del funcionario como del ciudadano.

Estas tecnologías, por su naturaleza avanzada, requieren una estrategia de apropiación distinta a la de los aplicativos tradicionales. Implican cambios culturales, nuevas capacidades digitales, gestión del riesgo operativo y una comunicación clara para evitar percepciones de complejidad o desconfianza.


Este capítulo establece los criterios, lineamientos y actividades necesarias para garantizar un uso responsable, efectivo y comprensible de estas tecnologías en la ANT.

17.1 Avances Actuales en Tecnologías Emergentes dentro de la ANT

La Agencia Nacional de Tierras avanza en la incorporación de tecnologías emergentes para optimizar procesos misionales, mejorar la calidad de la información y reducir cargas operativas. Estas tecnologías permiten automatizar tareas repetitivas, apoyar análisis especializados y fortalecer la toma de decisiones institucional. De manera general, la entidad puede adoptar soluciones basadas en:

- **Inteligencia Artificial para procesamiento y análisis de información:** Herramientas capaces de interpretar documentos, estructurar información, apoyar análisis técnicos y generar resultados preliminares que agilizan los flujos de trabajo misionales.
- **Sistemas de apoyo experto y validación normativa:** Soluciones que utilizan modelos avanzados para asistir a los equipos jurídicos, técnicos o administrativos en la verificación de requisitos, revisión documental y estandarización de criterios.
- **Asistentes conversacionales y automatización de atención al usuario:** Tecnologías que permiten resolver dudas frecuentes, orientar a los usuarios y evitar la escalada innecesaria de requerimientos simples a trámites formales.

Estos desarrollos —actuales o futuros— constituyen la base de una transformación inteligente y progresiva de los procesos institucionales, demostrando que la automatización asistida es viable, útil y alineada con la estrategia de modernización de la ANT.

	POLITICA	LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE CULTURA Y APROPIACION DE TI	CÓDIGO	GINFO-Política-021
	ACTIVIDAD	ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, BASES DE DATOS, SERVICIOS TIC Y SEGURIDAD INFORMÁTICA.	VERSIÓN	1
	PROCESO	GESTIÓN DE LA INFORMACION	FECHA	12/03/2026

17.2 Retos de Apropiación Específicos de la IA y Tecnologías Emergentes

Las tecnologías emergentes enfrentan desafíos particulares de percepción, adopción y confianza. Entre ellos:

- **Percepción de “moda tecnológica”:** El auge global de la IA puede generar escepticismo entre usuarios y directivos, quienes temen que la tecnología no tenga utilidad real.
- **Complejidad conceptual y baja intuición:** La IA, blockchain o IoT operan bajo principios abstractos que el usuario no puede “ver”. Esto puede provocar: desconfianza, miedo a errores, resistencia pasiva, percepción de riesgo.
- **Falta de referentes previos:** A diferencia de los sistemas tradicionales, las tecnologías emergentes implican un cambio radical de paradigma. Esto puede llevar a: infrutilización, expectativas irreales, uso incorrecto, rechazo simbólico del sistema.

Por estas razones, la estrategia de apropiación debe reforzar la comunicación, la demostración temprana de valor y la transparencia operativa.

17.3 Estrategia de Uso y Apropiación para Tecnologías Emergentes

17.3.1 Comunicación Estratégica Transparente

Objetivo: evitar percepciones de complejidad excesiva.

La comunicación debe:

- Explicar en lenguaje sencillo qué hace la tecnología,
- Aclarar qué no hace,
- Mostrar ejemplos concretos de valor,
- Resaltar beneficios para el trabajo diario.


Se recomiendan:

- Cápsulas informativas,
- Videos cortos,
- Historias de caso,
- Demostraciones reales,
- Espacios de preguntas abiertas.

17.3.2 Educación desde el valor, no desde la técnica

Los usuarios no necesitan entender matemática o algoritmos; necesitan entender:

- Cómo les ayuda,
- Qué tareas automatiza,
- Qué tiempo libera,
- Qué calidad mejora.

	POLITICA	LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE CULTURA Y APROPIACION DE TI	CÓDIGO	GINFO-Política-021
	ACTIVIDAD	ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, BASES DE DATOS, SERVICIOS TIC Y SEGURIDAD INFORMÁTICA.	VERSIÓN	1
	PROCESO	GESTIÓN DE LA INFORMACION	FECHA	12/03/2026

La formación debe enfocarse en casos de uso, no en teoría.

17.3.3 Estrategia de “demostración” antes que capacitación

Las tecnologías emergentes se apropian mejor cuando se ven funcionando. Por ello se recomienda:

- Pilotos controlados,
- Sesiones de demostración en vivo,
- Comparativos “before/after”,
- tiempos reales de mejora,
- mostrar errores controlados para reducir miedo y generar confianza.

17.3.4 Construcción de confianza

La confianza se crea a través de:

- evidencia de utilidad real,
- coherencia entre promesa y desempeño,
- claridad sobre riesgos y mitigaciones,
- transparencia sobre uso de datos y trazabilidad de decisiones.

Esto disminuye la percepción de riesgo en automatizaciones avanzadas.

17.4 Responsabilidades Institucionales en la Apropiación de Tecnologías Emergentes

Equipos Técnicos y de Desarrollo


- Diseñar soluciones emergentes con enfoque en utilidad tangible.
- Ejecutar pilotos y pruebas con usuarios reales.
- Garantizar trazabilidad, explicabilidad y controles del sistema.
- Comunicar claramente capacidades y limitaciones de la tecnología.

Directivos y Líderes Institucionales

- Alinear iniciativas de IA, blockchain o RPA con la estrategia misional.
- Garantizar transparencia discursiva para evitar expectativas irreales.
- Impulsar espacios de demostración, adopción y alfabetización digital avanzada.

Usuarios Misionales y de Apoyo

- Participar en pilotos y validaciones funcionales.
- Retroalimentar sobre calidad, utilidad y percepción.
- Adoptar el uso en procesos diarios una vez estabilizada la herramienta.

	POLITICA	LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE CULTURA Y APROPIACION DE TI	CÓDIGO	GINFO-Política-021
	ACTIVIDAD	ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, BASES DE DATOS, SERVICIOS TIC Y SEGURIDAD INFORMÁTICA.	VERSIÓN	1
	PROCESO	GESTIÓN DE LA INFORMACION	FECHA	12/03/2026

17.5 Resultado Esperado

La estrategia integral permitirá:

- Que las tecnologías emergentes se perciban como habilitadores reales, no como modas,
- Aumentar la confianza institucional en la ia y automatizaciones,
- Optimizar tiempos y elevar calidad en procesos misionales,
- Liberar carga operativa para tareas de mayor valor,
- Elevar la madurez digital institucional,
- Fortalecer una cultura de innovación sostenible en la ant.

En síntesis, esta estrategia garantiza que las tecnologías emergentes se adopten con responsabilidad, claridad y valor agregado para la entidad y sus usuarios.

HISTORIAL DE CAMBIOS		
Fecha	Versión	Descripción
06/03/2026	01	Primera versión del documento. Este documento establece los lineamientos institucionales para la gestión de cultura y apropiación de Tecnologías de la Información en la ANT, definiendo componentes, responsabilidades, mecanismos de articulación y estrategias transversales — incluyendo tecnologías emergentes, diseño intuitivo y gestión del cambio— con el fin de asegurar el uso efectivo, responsable y sostenible de las soluciones tecnológicas en los procesos misionales, de apoyo y estratégicos de la entidad.

APROBACIÓN				
	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
ELABORÓ	Jerson Eguis Berrio	Contratista – Subdirección de Sistemas de Información de Tierras	ORIGINAL FIRMADA	02/03/2026
REVISÓ	Liliam Cárdenas Díaz	Contratista – Subdirección de Sistemas de Información de Tierras	ORIGINAL FIRMADA	03/03/2026
REVISÓ	Diana Lucía Herrera Riaño	Subdirector de Sistemas de Información de Tierras	ORIGINAL FIRMADA	06/03/2026

*La copia, impresión o descarga de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y por lo tanto no se garantiza su vigencia.
La única COPIA CONTROLADA se encuentra disponible y publicada en la página Intranet de la Agencia Nacional de Tierras.*