

	PROCESO MEJORA E INNOVACION PROCEDIMIENTO BUENAS PRÁCTICAS Y LECCIONES APRENDIDAS	P12.MI	01/07/2020
		Versión 1	Página 1 de 8

1. OBJETIVO

Definir las acciones para identificar, documentar (describir paso a paso las actividades que se desarrollan además de contar con evidencias de lo que se quiere dar a conocer) y divulgar las buenas prácticas y lecciones aprendidas de la gestión institucional, con el fin de contribuir a la gestión del conocimiento y a la mejora continua en el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF -.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la identificación de una buena práctica o lección aprendida, incluye su documentación, postulación, validación y finaliza con su respectiva divulgación dentro de la entidad.

Aplica en los tres ámbitos del Instituto, Nacional, Regional y Zonal.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

3.1. La Dirección de Planeación y Control de Gestión como líder de la Gestión del Conocimiento e Innovación en el ICBF será la responsable de definir las orientaciones para la identificación, documentación y divulgación de las buenas prácticas y lecciones aprendidas en la entidad.

Para la identificación y documentación de buenas prácticas (BP) y lecciones aprendidas (LA) es importante tener en cuenta:

3.2. Las características e información requerida que se define en la *G1.P12.MI Guía para la Identificación, documentación y difusión de buenas prácticas y lecciones aprendidas* y lo estipulado en el presente procedimiento.

3.3. Los líderes y/o responsables de proceso serán los encargados de promover la identificación y documentación de las buenas prácticas y lecciones aprendidas asociadas a su gestión y a cada una de las modalidades o servicios de atención que ofrece el ICBF.

Para la postulación de BP y LA es importante tener en cuenta:

3.4. La Dirección de Planeación y Control de Gestión en coordinación con la Subdirección de Mejoramiento Organizacional – SMO - será la responsable de realizar la convocatoria para postular y publicar las BP o las LA identificadas en el desarrollo de la gestión institucional y definirá cada vigencia el cronograma de postulación de las BP y las LA de la entidad.

3.5. Las BP o las LA deben ser postuladas y difundidas en la *Plataforma de Buenas Prácticas y Lecciones Aprendidas (ubicada en la página Web del ICBF)* siguiendo paso a paso lo

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO MEJORA E INNOVACION PROCEDIMIENTO BUENAS PRÁCTICAS Y LECCIONES APRENDIDAS	P12.MI	01/07/2020
		Versión 1	Página 2 de 8

establecido en el *Manual de Usuario* de dicha plataforma. No se aceptarán postulaciones por correo electrónico o formato físico.

- 3.6. Toda postulación de una BP o una LA debe cumplir con las características que se establecen en la *G1.P12.MI Guía para la Identificación, documentación y difusión de buenas prácticas y lecciones aprendidas*.

Para la validación de las BP y LA postuladas es importante tener en cuenta:

- 3.7. Cada dirección u oficina de la Sede de la Dirección General deberá designar mínimo un colaborador para asumir el rol de Curador de las buenas prácticas o lecciones aprendidas.

El rol de curador (persona experta en las temáticas definidas en la convocatoria que desempeña una labor de depuración, revisión y validación de las experiencias que son postuladas como BP o LA en el ICBF) tendrá como responsabilidad, analizar y evaluar las BP o LA postuladas en el marco de una temática, con el fin de decidir si la BP o LA cumple con los criterios definidos en la *G1.P12.MI Guía para la Identificación, documentación y difusión de buenas prácticas y lecciones aprendidas*, y si puede o no ser publicada en la *Plataforma de Buenas Prácticas y Lecciones Aprendidas*.

- 3.8. El periodo de validación y ajustes de las postulaciones se definirá en el cronograma de la convocatoria para cada una de las vigencias que se encuentra en el documento orientador.

Para la difusión y consulta de las BP y LA es importante tener en cuenta:

- 3.9. Una vez el curador avala la BP o LA esta será publicada en la *Plataforma de Buenas Prácticas y Lecciones Aprendidas* para la respectiva consulta.

	PROCESO MEJORA E INNOVACION PROCEDIMIENTO BUENAS PRÁCTICAS Y LECCIONES APRENDIDAS	P12.MI	01/07/2020
		Versión 1	Página 3 de 8

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
Inicio				
1	Planear y organizar la convocatoria de BP o LA	Elaborar un documento orientador para la convocatoria realizada anualmente, en el que se describen las temáticas, el calendario y el paso a paso para postular las BP o LA por parte de los participantes. Su difusión se hace en el micrositio de Gestión del Conocimiento y la Innovación, ubicado en la Intranet ICBF.	Equipo de Gestión del Conocimiento e Innovación de la SMO	Documento orientador de la convocatoria
2	Realizar lanzamiento de la convocatoria de BP o LA	Organizar el lanzamiento de la convocatoria a través de un evento en vivo (virtual), dirigido a todos los colaboradores de la Entidad. Allí se expondrá toda la información contenida en el documento orientador de la convocatoria de BP o LA.	Equipo de Gestión del Conocimiento e Innovación de la SMO	Pieza de Comunicación de la Convocatoria, Presentación y Listado de Asistencia
3	Identificar y documentar la BP o LA que se va a postular	Desde los ámbitos nacional, regional o zonal, se identifican y documentan cuáles podrían ser las BP o LA que cumplen con los requisitos establecidos en el documento orientador.	Colaborador postulante en el ámbito nacional, regional o zonal.	BP o LA documentada en el F1.P12.MI Formato Documentación Buenas Prácticas y Lecciones Aprendidas
4	Postular la BP o LA	Ingresar a la plataforma de BP o LA y en el botón POSTULAR registrar la BP o LA, de acuerdo con las instrucciones definidas en el documento orientador	Colaborador postulante en el ámbito nacional, regional o zonal.	BP o LA registrada en la Plataforma de Buenas Prácticas y Lecciones Aprendidas
5	Delegar curador	<u>El director o jefe de oficina delega un curador para la categoría específica, quien será el encargado de revisar la documentación presentada en la postulación de la BP o LA.</u> <i>Nota: la dependencia informará a la SMO mediante correo electrónico la designación del curador</i>	Director o jefe de oficina que delega al curador	Correo electrónico informando delegación de la curaduría

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO MEJORA E INNOVACION	P12.MI	01/07/2020
		Versión 1	Página 4 de 8

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
6 P.C.	Validar la postulación de la BP o LA	El curador designado por el área, valida que la BP o LA cumpla con la metodología y con los criterios establecidos en la <i>G1.P12.MI Guía para la Identificación, documentación y difusión de buenas prácticas y lecciones aprendidas</i> y lo estipulado en la política de operación 3.8.de este procedimiento. En caso de que la postulación: No cumpla (total o parcialmente) con los requisitos técnicos, se enviará un correo electrónico al postulante por parte del curador, notificando las correcciones que deban hacerse, continuar con la actividad No. 7. Sí cumpla con las condiciones requeridas, continuar con la actividad No. 8	Profesional delegado por la dependencia para desempeñar el rol de Curador	Correo electrónico de retroalimentación
7	Ajustar la BP o LA	Una vez recibidas las observaciones por parte del curador, se deberá revisar y ajustar la BP o LA en la <i>Plataforma de Buenas Prácticas y Lecciones Aprendidas</i>, teniendo en cuenta lo establecido en la política de operación 3.8 y lo definido en el manual de usuario de la plataforma. El postulante enviará la BP o LA ajustada al Curador para validación (ver actividad N°6)	Colaborador postulante de la BP o LA en el ámbito correspondiente (nacional, regional o zonal)	Correo electrónico
8	Aprobar y publicar BP o LA	El curador informa mediante correo electrónico al director o jefe de área las BP o LA que fueron validadas, éste dará su aval para que el curador proceda a aprobarla (s) en la <i>Plataforma de Buenas Prácticas y Lecciones Aprendidas</i>. <i>Nota: una vez sea aprobada la BP o LA por parte del curador, esta quedará publicada de forma automática en la Plataforma.</i>	Profesional con rol de Curador designado por el director o jefe de oficina Director o jefe de oficina	Correos electrónicos BP o LA publicada en la plataforma de <i>Buenas Prácticas y Lecciones Aprendidas</i> .
9 P.C.	Verificar la publicación de la BP o LA	Revisar si la BP o LA fue publicada correctamente en la <i>Plataforma de Buenas Prácticas y Lecciones Aprendidas</i> e informar al curador mediante correo electrónico que ya se puede consultar la BP o LA.	Equipo de Gestión del Conocimiento e Innovación de la SMO	Correo electrónico
10	Divulgar la BP o LA	El líder o responsable del proceso socializará la BP o LA (de forma virtual o presencial) a sus colaboradores en los diferentes ámbitos (nacional, regional o zonal) e informará la ruta o enlace donde se puede consultar. <i>Nota: se debe informar de la socialización al Subdirector (a) de la SMO.</i>	Director o jefe de oficina	Presentación Listado de Asistencia Correo electrónico
Fin				

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO MEJORA E INNOVACION PROCEDIMIENTO BUENAS PRÁCTICAS Y LECCIONES APRENDIDAS	P12.MI	01/07/2020
		Versión 1	Página 5 de 8

P.C.: Punto de Control

5. RESULTADO FINAL

Buenas prácticas y lecciones aprendidas documentadas y divulgadas en el ICBF.

6. DEFINICIONES

- **Buena Práctica:** es una experiencia que se ha implementado con resultados positivos, es eficaz y útil en un contexto concreto (DAFP, 2018).
En el ICBF una buena práctica es una experiencia que se vive en el desarrollo del quehacer diario, permite lograr los objetivos trazados con resultados positivos y significativos para las diferentes partes interesadas (Ej. Usuarios, colaboradores, ciudadanía, entre otros).

- **Conocimiento:** conjunto de datos, información, ideas, estudios, investigaciones y experiencias que se generan durante la prestación de alguna de las modalidades, estrategias o programas de servicio que oferta la Entidad, el cual debe ser administrado teniendo en cuenta si es tácito (intangible) o explícito (tangible) para mejorar los productos o servicios que ofrece, su desempeño y los resultados de gestión. (DAFP, 2019)
Es la información que una persona ha procesado, comprendido y aplicado a través de la experiencia, el estudio o la observación.

- **Conocimiento Tácito:** es aquel que una persona tiene por su experiencia y que muchas veces es difícil de explicar o escribir. Ej. Una receta de cocina que conoce una abuela, la manera como cada persona resuelve una misma situación en la Entidad desde su experiencia.

Aquel que se presenta de manera intangible en el intelecto y capacidades de las personas, en su experiencia y sus habilidades para proponer soluciones. (DAFP, 2018)

- **Conocimiento Explícito:** es aquel que está organizado, escrito o registrado de una manera que permite que otras personas lo consulten y aprendan de él. Ej. Infografías, videos, procedimientos, manuales entre otros.

Aquel que se presenta codificado y documentado para todas las personas y puede presentarse por ejemplo en infografías, planes, informes, procesos, procedimientos, instructivos, piezas audiovisuales, presentaciones, publicaciones en redes sociales, grabaciones, entre otros. (DAFP, 2018)

- **Divulgar:** acción que permite que la información llegue a una cantidad de personas específicas para que ésta sea de su conocimiento.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO MEJORA E INNOVACION	P12.MI	01/07/2020
	PROCEDIMIENTO BUENAS PRÁCTICAS Y LECCIONES APRENDIDAS	Versión 1	Página 6 de 8

- **Gestión del Conocimiento:** mecanismo que permite fortalecer la capacidad, el desempeño Institucional y la calidad de los productos y servicios que ofrece una entidad mediante la administración de su conocimiento tácito - intangible y explícito - tangible (DAFP, 2018).

De acuerdo con lo anterior, es el paso a paso mediante el cual se crea, recopila, organiza, transfiere y usa el conocimiento en la entidad.

Proceso de organizar, compartir y aprovechar lo que una persona o una Entidad sabe, para que ese conocimiento sirva para mejorar el trabajo y tomar mejores decisiones.

- **Líder de Proceso:** se denomina líder de proceso a los directores y jefes de oficina del ámbito nacional, responsables de la correcta ejecución de los procesos a su cargo y de administrar el mejoramiento continuo a través de la implementación y sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión.
- **Lección Aprendida:** conocimiento adquirido sobre una o varias experiencias, a través de la reflexión y el análisis crítico de los factores que pudieron haber afectado positiva o negativamente el resultado esperado (DAFP, 2018).

Es un aprendizaje que obtenemos de una experiencia, especialmente de algo que hicimos bien o que salió mal, y que nos sirve para mejorar en el futuro.

- **Parte Interesada:** organización, persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de una entidad. (Norma Técnica Colombiana NTC- ISO 9000:2015 Términos y Definiciones Sistemas de Gestión de la Calidad).

Es una persona, grupo o entidad que tiene interés en un proyecto, actividad o decisión, o que puede verse afectada por ella, es alguien a quien le importa lo que se está haciendo o que puede verse beneficiado.

- **Plataforma de Buenas Prácticas y Lecciones Aprendidas:** herramienta mediante la cual los colaboradores del ICBF sistematizan, comparten y divulgan las buenas prácticas y lecciones aprendidas que se desarrollaron o identificaron durante la ejecución de su labor.
- **Responsable de Proceso:** son los directores, subdirectores y jefes de oficina de la Sede de la Dirección General, directores regionales, Coordinadores de Grupo y Coordinadores de Centro Zonal, responsables de la planeación, ejecución y seguimiento de los procesos a su cargo. (este rol va a ser definido como Responsable de Gestión Integrada de acuerdo con la transición de la Resolución 11980 de 2019 a la Resolución 4905 de 2026).

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO MEJORA E INNOVACION PROCEDIMIENTO BUENAS PRÁCTICAS Y LECCIONES APRENDIDAS	P12.MI	01/07/2020
		Versión 1	Página 7 de 8

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Resolución 11980 de 2019
- Resolución 4905 de 2026.
- Decreto 1499 de 2017 por el cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG
- Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.
- Modelo de Gestión del conocimiento e innovación ICBF, aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño del ICBF.
- G1.P12.MI Guía para la identificación, documentación y difusión de buenas prácticas y lecciones aprendidas
- M1.P12.MI Manual de Usuario Plataforma Buenas Prácticas y Lecciones Aprendidas.

8. RELACIÓN DE FORMATOS

CODIGO	NOMBRE DEL FORMATO
N/A	N/A

9. ANEXOS: (N/A)

10. CONTROL DE CAMBIOS:

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
1/07/2020	V1 P12.MI	Se efectúa una revisión integral del documento con criterios de lenguaje claro, con el objeto de mejorar su entendimiento y promover el uso y aplicabilidad del procedimiento. Teniendo en cuenta dichos criterios, se simplifican y reorganizan las políticas de operación y se realiza una validación de las definiciones, facilitando su comprensión, mediante ejemplos y explicaciones complementarias. Los conceptos técnicos son explicados para mayor apropiación del documento por parte de todos los colaboradores del ICBF. Se eliminan disposiciones que no responden a la operación actual y se precisa y mejora la descripción de las fases de convocatoria y lanzamiento. Inclusión en el procedimiento de la actividad de elaboración y difusión en el micrositio del documento orientador de la convocatoria, así como la descripción detallada pero simplificada de los pasos para la postulación. Se establecen claridades en los roles definidos para las postulaciones de Buenas Prácticas y Lecciones Aprendidas, aclarando el papel del curador y su delegación; se precisan las responsabilidades del Equipo de Gestión del Conocimiento e Innovación.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO MEJORA E INNOVACION PROCEDIMIENTO BUENAS PRÁCTICAS Y LECCIONES APRENDIDAS	P12.MI	01/07/2020
		Versión 1	Página 8 de 8

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
		Para el seguimiento y control del proceso de postulación, se ajustan los registros y evidencias de las actividades, donde se fortalece la trazabilidad y el soporte de ejecución. Así mismo, se actualiza la documentación en el marco del desarrollo de actividades.

PÚBLICA

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.