



BIENESTAR
FAMILIAR

PROCESO
MEJORA E INNOVACION

GUÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN, DOCUMENTACIÓN Y DIFUSIÓN
DE BUENAS PRÁCTICAS Y LECCIONES APRENDIDAS

G1.P12.MI

01/07/2020

Versión 1


Página 1 de 21

GUÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN, DOCUMENTACIÓN Y DIFUSIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS Y LECCIONES APRENDIDAS

2020

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

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

	PROCESO MEJORA E INNOVACION	G1.P12.MI	01/07/2020
	GUÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN, DOCUMENTACIÓN Y DIFUSIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS Y LECCIONES APRENDIDAS	Versión 1	Página 2 de 21

Directora General

Lina María Arbeláez Arbeláez

Subdirectora General (e)

María Mercedes López Mora

Directora de Planeación y Control de Gestión

Amanda Castellanos Mendoza

Director de Información y Tecnología

Álvaro Andrés Rueda Zapata

Subdirectora de Mejoramiento Organizacional

Yaneth Sarmiento Forero

Subdirector de Sistemas Integrados de Información

Javier Orlando Amézquita Rodríguez

Equipo Técnico

Carolina Delgado Torres

Daniel Garavito Poveda

Fernando Otálora Barrera

Francisco León Suarez

Jennifer González Castillo

María de los Ángeles Pérez

Marta Isabel Ariza López

Mery Jesús Molina Peña

Olga Patricia Martínez Ardila

Olga Patricia Ríos Ríos

Paula Alejandra Castro Osorio

Subdirección de Monitoreo y Evaluación

Oficina Asesora de Comunicaciones

Subdirección de Mejoramiento Organizacional

Dirección de Gestión Humana

Dirección de Gestión Humana

Dirección Administrativa

Subdirección de Articulación Territorial del SNBF

Dirección de Planeación y Control de Gestión

Dirección de Gestión Humana

Subdirección de Sistemas Integrado de Información

Subdirección de Mejoramiento Organizacional

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

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



	PROCESO MEJORA E INNOVACION	G1.P12.MI	01/07/2020
	GUÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN, DOCUMENTACIÓN Y DIFUSIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS Y LECCIONES APRENDIDAS	Versión 1	Página 3 de 21

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	5
OBJETIVO	6
ALCANCE	6
DEFINICIONES:	6
CAPITULO 1	10
1. MARCO NORMATIVO	10
2. MARCO CONCEPTUAL	11
2.1. Antecedentes.....	11
2.2. ¿Qué es una buena práctica?	12
2.3. ¿Qué es una lección aprendida?	12
2.4. Características de una buena práctica y una lección aprendida.....	12
2.5. ¿Cómo aporta la buena práctica y la lección aprendida a la Gestión del Conocimiento e Innovación en el ICBF?	13
CAPITULO 2	14
1. Buenas Prácticas	15
1.1. Fase de Identificación.....	15
1.2. Fase de Documentación.....	16
1.3. Fase de Difusión.....	18
2. Lecciones Aprendidas	18
2.1. Fase de Identificación.....	18
2.2. Fase de Documentación.....	19
2.3. Fase de Difusión.....	20
DOCUMENTOS DE REFERENCIA	20
CONTROL DE CAMBIOS	21

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

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


	PROCESO MEJORA E INNOVACION	G1.P12.MI	01/07/2020
	GUÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN, DOCUMENTACIÓN Y DIFUSIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS Y LECCIONES APRENDIDAS	Versión 1	Página 4 de 21

SIGLAS

BP	Buena Práctica
CZ	Centro Zonal
DAFP	Departamento Administrativo de la Función Pública
EAS	Entidad Administradora de Servicio
EPICO	Estrategia Permanente de Innovación y Cambio Organizacional
GCEI	Gestión del Conocimiento e Innovación
GET	Grupo de Estudio y Trabajo
ICBF	Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
LA	Lección Aprendida
MIPG	Modelo Integrado de Planeación y Gestión
NTC	Norma Técnica Colombiana
OCDE	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos
SDG	Sede de la Dirección General (ICBF)
SIGE	Sistema Integrado de Gestión
SNBF	Sistema Nacional de Bienestar Familiar
SPBF	Servicio Público de Bienestar Familiar
UDS	Unidad de Servicio

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

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

	PROCESO MEJORA E INNOVACION	G1.P12.MI	01/07/2020
	GUÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN, DOCUMENTACIÓN Y DIFUSIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS Y LECCIONES APRENDIDAS	Versión 1	Página 5 de 21

INTRODUCCIÓN

El desarrollo de esta guía metodológica tiene en cuenta los modelos de Planeación y Sistemas Integrados de Gestión y el de Gestión del Conocimiento e Innovación del ICBF, por lo tanto, se basa en la identificación, documentación y divulgación de buenas prácticas (BP) y lecciones aprendidas (LA).

Las buenas prácticas y las lecciones aprendidas son unas de las metodologías más utilizadas para gestionar el conocimiento y promover la innovación, toda vez que ayudan a identificar conocimientos claves, construir aprendizajes y generar conocimientos de gran valor para el mejoramiento continuo del Instituto, esta estrategia contribuye al fortalecimiento del Modelo de Gestión del Conocimiento e Innovación del ICBF y de manera directa y específica al eje de *Cultura de compartir y difundir*.


En ese orden, este documento hace parte de la estrategia de generación de conocimiento del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar -ICBF- en el marco del desarrollo de su misión, y contribuye al fortalecimiento de la gestión institucional y a la mejora de la calidad del Servicio Público de Bienestar Familiar.

Así mismo, para capturar, organizar y transferir el conocimiento de las buenas prácticas y lecciones aprendidas se cuenta con una herramienta de conocimiento, la cual busca la construcción de conocimiento colaborativo entre los colaboradores del Instituto, permitiendo convertir el conocimiento tácito (intangibles) que éstos tienen en conocimiento explícito (tangibles).

Este documento se presenta en dos apartados, el primero aborda el marco conceptual de las buenas prácticas y lecciones aprendidas; el segundo describe la metodología para identificar, documentar y difundir estas experiencias en el Instituto.

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

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

	PROCESO MEJORA E INNOVACION	G1.P12.MI	01/07/2020
	GUÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN, DOCUMENTACIÓN Y DIFUSIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS Y LECCIONES APRENDIDAS	Versión 1	Página 6 de 21

OBJETIVO

Establecer la metodología a seguir para identificar, documentar y difundir buenas prácticas y lecciones aprendidas en el ICBF para gestionar el conocimiento y contribuir a la innovación en la entidad.

ALCANCE

Este documento inicia con la normativa y conceptos que se deben tener en cuenta en el desarrollo de la metodología, así como las fases que la componen. Aplica para todos los procesos en los tres niveles de la entidad: Nacional, Regional y Zonal.

DEFINICIONES:

- **Analítica Institucional¹:** Eje del modelo de G Cel que permite el seguimiento y evaluación de la gestión que se realiza al interior de la entidad. Es decir, permite visualizar, analizar y obtener conocimiento de los resultados de la gestión de la entidad y fortalecer la toma de decisiones.
- **Buena Práctica:** Es una experiencia que se ha implementado con resultados positivos, es eficaz y útil en un contexto concreto (DAFP, 2018).
- **Capital Intelectual²:** Conocimiento colectivo de los colaboradores del Instituto que se puede emplear para generar o mejorar programas, estrategias, modalidades, servicios y procesos, que permitan fortalecer el valor público que entrega la entidad a la sociedad colombiana.
- **Cultura de compartir y difundir¹:** Eje del modelo de G Cel que permite consolidar la memoria institucional y el fortalecimiento compartido del capital intelectual de la entidad.
- **Colaboradores³:** Son colaboradores del ICBF quienes están vinculados por una relación legal y reglamentaria, o se prestan sus servicios mediante una relación contractual. La clasificación por grupo de valor para esta parte interesada es:


¹ Tomado y adaptado del DAFP (2019). Manual Operativo MIPG, 6ª Dimensión: Gestión del Conocimiento y la Innovación v3, página 93 - 102.

² Tomado y adaptado del DAFP (2020). Glosario MIPG, v4

³ Tomado de ICBF (2020). Colaboradores, A1.P21.DE Anexo Identificación y actualización de necesidades y expectativas de las Partes Interesadas, v1


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

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

	PROCESO MEJORA E INNOVACION	G1.P12.MI	01/07/2020
	GUÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN, DOCUMENTACIÓN Y DIFUSIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS Y LECCIONES APRENDIDAS	Versión 1	Página 7 de 21

- Empleados públicos: personas naturales vinculadas a la administración pública por una relación legal y reglamentaria para el cumplimiento de funciones administrativas en el marco de una planta de personal aprobada para la entidad.
 - Contratistas: personas naturales que apoyan actividades relacionadas con la administración y funcionamiento del ICBF mediante contrato de prestación de servicios
 - Sindicatos: Sindicato de Trabajadores del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar SINTRABIENESTAR y SINTRAFAMILIAR, y Sindicato de Defensores de Familia -SIDEFAM-.
- **Conocimiento¹**: 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.
 - **Conocimiento explícito**^{Error! Marcador no definido.:} Todo aquel que es formal y sistemático, se puede compartir y comunicar fácilmente ya que se encuentra en guías, informes, manuales, base de datos, entre otros.
 - **Conocimiento tácito**^{Error! Marcador no definido.:} Es aquel conocimiento de las personas y se evidencia en sus acciones, experiencia, intelecto y su habilidad para proponer soluciones, por lo tanto, es de carácter intangible.
 - **Documento⁴**: Medio en el que la información está contenida. El medio puede ser texto (impreso o digital), audio o video.
 - **Efectividad**: Grado en el que se logran los objetivos de manera eficaz y eficiente.
 - **Eficacia**: Grado en el que se logran realizar las actividades planificadas y se logran los resultados esperados (ISO 9000:2015).

⁴ Tomado y adaptado de ICBF (2020). Definiciones, Procedimiento Elaboración y control de documentos, v10

	PROCESO MEJORA E INNOVACION	G1.P12.MI	01/07/2020
	GUÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN, DOCUMENTACIÓN Y DIFUSIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS Y LECCIONES APRENDIDAS	Versión 1	Página 8 de 21


- **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados (ISO 9000:2015).
- **Generación y producción¹:** Eje del modelo de GCel que permite la generación de nuevas ideas al interior del ICBF, se da a través de mecanismos que puedan relacionarse con las actividades que buscan: idear, investigar, experimentar e innovar en el quehacer cotidiano de la entidad.
- **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).

En ese orden, es el paso a paso mediante el cual se crea, se captura, se organiza, se transfiere y se usa el conocimiento en la entidad.

- **Herramientas de uso y apropiación¹:** Eje del modelo de GCel que permite organizar los datos, información y conocimiento en los sistemas que sean usados de manera constante por los colaboradores del Instituto.
- **Información⁴:** Datos que poseen un significado y pueden estar relacionados en un sistema de información o en un documento.
- **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).
- **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.
- **Servicio Público de Bienestar Familiar –SPBF-:** Servicio público a cargo del Estado que se presta en todo el territorio nacional a través del "Sistema Nacional de Bienestar Familiar" y por los organismos oficiales y particulares legalmente autorizados, integrados y coordinados por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, con el fin de promover la integración y realización armónica de la

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


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

	PROCESO MEJORA E INNOVACION	G1.P12.MI	01/07/2020
	GUÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN, DOCUMENTACIÓN Y DIFUSIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS Y LECCIONES APRENDIDAS	Versión 1	Página 9 de 21

familia, así como proteger y garantizar los derechos de la niñez (Ley 7 de 1979, Título III, Artículo 12, 15).

- **Sistematización⁵:** Ejercicio detallado, ordenado y reflexivo que consolida la información para comprender la experiencia, en el cual se emplean herramientas digitales u otros formatos para soportar el proceso de construcción de conocimiento.
- **Transferencia de conocimiento²:** Conjunto de actividades dirigidas a la entrega de conocimiento entre las partes interesadas con el fin de facilitar el uso, la aplicación, explotación y evaluación del conocimiento.

⁵ Tomado y adaptado de Mejía, G., Isabel, A., Leal, F., & Ernesto, D. (2018).

	PROCESO MEJORA E INNOVACION	G1.P12.MI	01/07/2020
	GUÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN, DOCUMENTACIÓN Y DIFUSIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS Y LECCIONES APRENDIDAS	Versión 1	Página 10 de 21

CAPÍTULO 1 Referente normativo y conceptual

1. MARCO NORMATIVO

El marco legal y normativo vigente que soporta la identificación, documentación y difusión de buenas prácticas y lecciones aprendidas en el ICBF se enuncia en la **Tabla 1**.


Tabla 1. Marco Normativo que soporta las Buenas Prácticas y Lecciones Aprendidas en el ICBF

Requisito	Descripción
Ley 1955 de 2019	<p>Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad”.</p> <p>Pacto por la Ciencia/ la Tecnología y la Innovación: un sistema para construir el conocimiento de la Colombia del futuro.</p>
Decreto 1499 de 2017	<p>Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.</p> <p>Capítulo 2. Políticas de Gestión y desempeño institucional. Artículo 2.2.22.2.1. Políticas de Gestión y Desempeño Institucional. 14. Gestión del conocimiento e Innovación.</p> <p>Capítulo 3. Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG-.</p>
Decreto 0987 de 2012	<p>Por el cual se modifica la estructura del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar “Cecilia de la Fuente de Lleras” y se determinan las funciones de sus dependencias.</p> <p>Establece funciones asociadas a la gestión de buenas prácticas y lecciones aprendidas para las diferentes dependencias del ICBF en los artículos No. 8 (7), 16 (11), 20 (2 y 7), 25 (7), 38 (14), 39 (43), 40 (21)</p>
Resolución 11980 de 2019	<p>Por la cual se adopta el Modelo de Planeación y Sistema Integrado de Gestión del ICBF.</p> <p>Ver los artículos No. 2 (a), 5, 6, 16 (n), 19 (l), 21 (k), y 23 (b)</p>
Plan Estratégico Sectorial 2019 - 2022	<p>Plan Estratégico del Sector de Inclusión Social y Reconciliación 2019 – 2022.</p> <p>Eje Fortalecimiento Institucional. Iniciativa en innovación y gestión del conocimiento: Se diseñará un banco de buenas prácticas y lecciones aprendidas.</p>
Plan Indicativo Institucional 2019 - 2022	<p>Acciones ICBF articuladas con el Eje de Fortalecimiento Institucional del Sector: Diseñar e implementar un banco de buenas prácticas y lecciones aprendidas.</p>
Modelo de Gestión e Innovación	<p>Modelo de Gestión del Conocimiento e Innovación ICBF aprobado mediante el Acta de Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 13 de septiembre de 2019</p>

Fuente: Dirección de Planeación y Control de Gestión, ICBF 2020

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

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

	PROCESO MEJORA E INNOVACION	G1.P12.MI	01/07/2020
	GUÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN, DOCUMENTACIÓN Y DIFUSIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS Y LECCIONES APRENDIDAS	Versión 1	Página 11 de 21

2. MARCO CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar -ICBF- es un establecimiento público del orden nacional creado por la Ley 75 de 1968, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, hace parte de las entidades de la Rama Ejecutiva, en ese orden lo acobijan las disposiciones establecidas en el Decreto 1499 de 2017 mediante el cual se actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG-, como marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio, en ese orden, el ICBF con el fin de dar cumplimiento a la implementación del MIPG, mediante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 13 de septiembre de 2019 aprobó el Modelo de Planeación y Sistemas Integrados de Gestión, el cual está conformado por las siete (7) dimensiones del MIPG, incluidas sus dieciocho (18) políticas de gestión. Así mismo, para fortalecer la implementación de la dimensión 6. Gestión del Conocimiento e Innovación, aprobó durante este Comité el Modelo de Gestión del Conocimiento e Innovación del ICBF.

Ilustración 1. Modelo de Planeación y Sistemas Integrados de Gestión




Ilustración 2. Modelo de Gestión del Conocimiento e Innovación



Fuente: Dirección de Planeación y Control de Gestión, ICBF 2019

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

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

	PROCESO MEJORA E INNOVACION	G1.P12.MI	01/07/2020
	GUÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN, DOCUMENTACIÓN Y DIFUSIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS Y LECCIONES APRENDIDAS	Versión 1	Página 12 de 21

Es así, como en el marco del Modelo de Planeación y Sistema Integrado de Gestión y el Modelo de Gestión del Conocimiento e Innovación, el ICBF proyectó como apuesta en el Plan Indicativo Institucional 2019 – 2022, el diseño e implementación de un banco de buenas prácticas y lecciones aprendidas que contribuyera a fortalecer la cultura de compartir y difundir mediante la difusión del conocimiento explícito generado por los colaboradores de la entidad.

2.2. ¿Qué es una buena práctica?

Una buena práctica (BP) 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. Cabe resaltar que una buena práctica se da posterior a que se realice un análisis sobre ella y se identifique el contexto en cual se origina.

En ese orden, el ICBF entiende la buena práctica como una experiencia que se ha implementado con resultados positivos, es eficaz y útil en un contexto concreto (DAFP, 2018).

2.3. ¿Qué es una lección aprendida?

Una lección aprendida (LA) es una experiencia positiva o negativa que se vive en el desarrollo del quehacer diario, generalmente, se identifican en situaciones inciertas y sus resultados no son esperados.


En ese orden, el ICBF entiende la lección aprendida como un 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).

2.4. Características de una buena práctica y una lección aprendida

El ICBF entiende por características, aquellos atributos tangibles o intangibles de un bien o servicio que permiten satisfacer las necesidades de un usuario. En este marco, el Instituto define un conjunto de características para la buena práctica y la lección aprendida, las cuales deben verse reflejadas en la documentación de dichas experiencias.

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

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

	PROCESO MEJORA E INNOVACION	G1.P12.MI	01/07/2020
	GUÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN, DOCUMENTACIÓN Y DIFUSIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS Y LECCIONES APRENDIDAS	Versión 1	Página 13 de 21

Las características de una buena práctica se relacionan en la **Tabla 2**, y las de una lección aprendida en la **Tabla 3**.

Tabla 2. Características de una Buena Práctica (BP)

Característica	Descripción
Efectiva y exitosa	Cuando la experiencia se lleva a la práctica o se aplica se cumplen con los objetivos establecidos, se obtienen buenos resultados y contribuye al uso adecuado de los recursos.
Técnicamente posible	La buena práctica es fácil de aprender y de aplicar.
Replicable y adaptable	La experiencia se puede repetir y es adaptable a objetivos similares en diversas situaciones o contextos
Metodologías definidas, probadas y replicables	La experiencia se lleva a cabo mediante la aplicación de una o varias metodologías que han sido seleccionadas.
Validez	La experiencia se soporta o evidencia en hechos reales.

Fuente: Dirección de Planeación y Control de Gestión, ICBF 2020

Tabla 3. Características de una Lección Aprendida (LA)

Característica	Descripción
Aplicabilidad	Que se puede aplicar en otras actividades o en otros procesos similares.
Validez	La experiencia se soporta o evidencia en hechos reales.
Significativa	La experiencia permite identificar factores de éxito o deficiencias y contribuye a fortalecer un resultado positivo o minimizar las fallas.
Pertinente	Contribuye a la toma de decisiones basadas en la evidencia y sirve como modelo para otras intervenciones, por lo cual son un primer paso para la identificación de buenas prácticas.

Fuente: Dirección de Planeación y Control de Gestión, ICBF 2020

2.5. ¿Cómo aporta la buena práctica y la lección aprendida a la Gestión del Conocimiento e Innovación en el ICBF?


El DAFP (2019) indica que la gestión del conocimiento e innovación busca que las entidades públicas analicen las formas en las que se genera, captura, evalúa y distribuye el conocimiento, de manera que estas puedan aprender de sí mismas y de su entorno, con el objetivo de mejorar su gestión.

En ese orden, el ICBF reconoce como principal fuente de la generación de conocimiento a sus colaboradores, toda vez que en el marco de la misión institucional con frecuencia reflexionan sobre la manera en como los programas, proyectos, estrategias, modalidades o servicios de atención y procesos fueron diseñados, formulados e implementados, así mismo, reflexionan sobre cómo pueden ser mejorados.

Para que el colaborador llegue a esta reflexión, es necesario que haya participado en alguna de las etapas antes mencionadas, es decir, debe contar con la experiencia, la cual, puede ser entendida como una buena práctica o lección

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

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

	PROCESO MEJORA E INNOVACION	G1.P12.MI	01/07/2020
	GUÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN, DOCUMENTACIÓN Y DIFUSIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS Y LECCIONES APRENDIDAS	Versión 1	Página 14 de 21

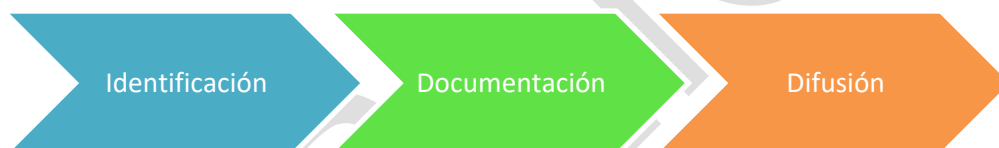
aprendida. Dicha experiencia debe ser capturada, organizada y transferida para su posterior uso, en ese orden, al lograr que los colaboradores identifiquen, documenten y difundan estas experiencias se está contribuyendo a la Gestión del Conocimiento e Innovación dentro de la entidad, permitiendo que el Instituto pueda aprender de éstas, logrando mejorar su gestión y la calidad del Servicio Público de Bienestar Familiar.

CAPÍTULO 2

Metodología para la gestión de buenas prácticas y lecciones aprendidas

La metodología en el ICBF, se basa en tres (3) fases: identificación, documentación y difusión. Estas permiten que los colaboradores compartan las experiencias o iniciativas que se identifican en el desarrollo de la misión de la entidad y la gestión institucional.

Ilustración 3. Fases para la gestión de Buenas Prácticas y Lecciones Aprendidas



Fuente: Dirección de Planeación y Control de Gestión, ICBF 2020


La **fase de identificación** permite que el colaborador en el desarrollo o conclusión de una labor identifique las buenas prácticas o lecciones aprendidas teniendo en cuenta el concepto y las características de cada una.

La **fase de documentación** permite que el o los colaboradores describan detalladamente la buena práctica o lección aprendida, a través de un texto que puede ser apoyado con materiales como video o audio, logrando convertir su conocimiento tácito en explícito para beneficio de todos los colaboradores.

La **fase de difusión** contempla cinco pasos rigurosos, mediante los cuales uno o varios colaboradores pueden postular su experiencia en la *herramienta de conocimiento*, con el fin de ser valorada por otro grupo de colaboradores (curadores) que determinan si la experiencia cumple con las características establecidas en este documento y si es viable para replicar o tomar acciones en el marco de ella, finalmente, como resultado se publica en la herramienta de conocimiento para que

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

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

	PROCESO MEJORA E INNOVACION	G1.P12.MI	01/07/2020
	GUÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN, DOCUMENTACIÓN Y DIFUSIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS Y LECCIONES APRENDIDAS	Versión 1	Página 15 de 21

sea consultada y divulgada en los diferentes medios internos de comunicación del ICBF.

Así mismo, cabe anotar que estas fases se enmarcan en el Modelo de Gestión del Conocimiento e Innovación del ICBF.

A continuación, se describe cómo se desarrolla cada una de las fases en el marco de una buena práctica y una lección aprendida.

1. Buenas Prácticas

1.1. Fase de identificación

¿Cómo se identifica una buena práctica?

Una buena práctica se identifica cuando se ejecuta una actividad o una serie de actividades repetidamente y en un contexto determinado, la cual previamente alguien ha realizado y el resultado es exitoso, se demuestra que funciona bien y produce buenos resultados, por lo cual se entiende que ha sido probada y validada, y, por ende, merece ser compartida con el fin de ser adoptada y recomendada como modelo a seguir. En ese orden:


- El primer paso es reconstruir la experiencia, es decir, se debe revivir cómo se diseñó, formuló, aplicó y evaluó con el fin de analizar los aspectos relevantes de esta e identificar la información útil para otros.

En ese orden, es necesario tener en cuenta los resultados obtenidos durante el desarrollo de la experiencia y luego de su aplicación. Los resultados, pueden ser informes, resultados de encuestas, testimonios, registro de acciones de mejora, entre otros.

- El segundo paso se basa en contrastar la información de la experiencia con las características de una buena práctica, definidas en la **Tabla 2**.
- El tercer paso es compartir la información de la buena práctica con otros actores que hayan participado en el desarrollo y aplicación de ésta, para conocer su punto de vista sobre lo vivido y hacer un análisis en conjunto. Esto permite validar previamente el conocimiento generado por la experiencia y robustecer la reconstrucción de esta.

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

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

	PROCESO MEJORA E INNOVACION	G1.P12.MI	01/07/2020
	GUÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN, DOCUMENTACIÓN Y DIFUSIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS Y LECCIONES APRENDIDAS	Versión 1	Página 16 de 21

El resultado de esta fase es indispensable para documentar la buena práctica.

1.2. Fase de Documentación

¿Cuáles son los medios para documentar una buena práctica?

Una buena práctica puede ser descrita mediante un texto⁶: se refiere a un informe, artículo, presentación, infografía, procedimiento, guía, protocolos, entre otros, el cual puede ser apoyado por un video o audio (podcast).

¿Qué información se requiere para documentar una buena práctica?

La información que se considera relevante para documentar una buena práctica se define en la **Tabla 4**.

Tabla 4. Información requerida para documentar una Buena Práctica (BP)

Ítem	Descripción
Nombre de la buena práctica (Título)	El nombre busca identificar y relacionar el contenido de la buena práctica. Por ejemplo: si la BP está relacionada con higiene y salud, el nombre podría ser ¡Previniendo accidentes! o ¡Haz de tu casa un espacio seguro! Se sugiere que este sea corto y concreto, y que contenga las palabras claves que facilite su recordación.
Autor (es) que participaron en el proceso	Nombre de los colaboradores que vivieron y participaron en la experiencia.
Lugar (zona geográfica) y el año	Nombre del lugar en dónde se desarrolló la buena práctica, es decir, en las dependencias de la SDG, Grupos Regional y Centros Zonales. Así como el año en el cual se llevó a cabo.
Problema o necesidad que soluciona la buena práctica	Es importante describir el problema o necesidad que se identificó y a partir del cual se decide implementar la buena práctica Por ejemplo: Dificultad para realizar teletrabajo por diferentes distractores dentro del hogar.
Buena práctica	Describir cuál es la buena práctica y en que consiste, haciendo un relato de lo realizado con el fin de entender cómo se desarrolló.
Lecciones aprendidas que se tuvieron en cuenta para el desarrollo la buena práctica	Es importante describir en caso de que aplique, las lecciones aprendidas que se tomaron como referencia para desarrollar la buena práctica.
Metodología utilizada para el desarrollo de la buena práctica	Es importante que las buenas prácticas estén en el marco de una metodología con el fin de que se puedan sustentar y validar de una mejor forma.

⁶ La documentación de tipo texto se debe realizar en las plantillas o formatos vigentes establecidos por el ICBF.

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

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



**PROCESO
MEJORA E INNOVACION**

G1.P12.MI

01/07/2020

**GUÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN, DOCUMENTACIÓN Y DIFUSIÓN
DE BUENAS PRÁCTICAS Y LECCIONES APRENDIDAS**

Versión 1


Página 17 de 21

Ítem	Descripción
	Ejemplo: Observación, Análisis DOFA, Análisis de Problemas, Árbol de Problemas, COCREAR, Desing Thinking, Desarrollo Producto, Ensayo y error (Iterar)
Resultados logrados	Describe los resultados que se obtuvieron a nivel cualitativo y/o cuantitativo, luego de la implementación de la buena práctica. Ejemplo: Ahorro en tiempo de horas de trabajo. En la vigencia 2019 el tiempo en horas de trabajo que se usaba para hacer seguimiento a los planes del sistema integrado de gestión (en Excel) era de 16 horas, y hoy en 2020 con la implementación de la App de Riesgos se redujo el tiempo a 6 horas, es decir, se redujo en un 62,5%.
Población que se beneficia de la Buena Práctica	Describir las áreas, procesos y/o personas a quienes les puede ser de gran utilidad la buena práctica. Ejemplo: Equipos de Defensoría, Coordinadores Grupo Regional y Centro Zonal, y usuarios.
Validación de la buena práctica	Breve descripción de la manera como le contaron a otros la buena práctica para obtener retroalimentación. Ejemplo: El CZ Honda le comparte a los demás CZ de la Regional Tolima sobre la buena práctica de hacer grupos de estudio virtuales para estudiar los diferentes casos que vienen siendo atendidos por la Defensoría con el fin de recibir retroalimentación y saber si es válida su aplicación oportunidades para mejorarla.
Desafíos en el desarrollo de la buena práctica	Hace referencia a las barreras que se presentaron durante el desarrollo de la buena práctica y a la forma en la que estos fueron abordados. Ejemplo: Dificultad en el uso de aplicaciones o herramientas tecnológicas, la cual, se abordó mediante la asistencia técnica brindada por la Dirección de Información y Tecnología y por compañeros de la Regional que tienen habilidades en el tema.
Situaciones en las que se puede aplicar la buena práctica	Describe en qué otro contexto podría ser aplicada la buena práctica. Ejemplo: La buena práctica del CZ Honda puede ser replicada dentro del contexto de los demás CZ de la Regional Tolima.
Aporte de la buena práctica a la gestión del conocimiento e innovación en el ICBF	Describir en cuál de los cuatro ejes de modelo de gestión del conocimiento e innovación del ICBF se enmarca y aporta la Buena Práctica implementada. (Ver definiciones) Ejemplo: La aplicación para hacer seguimiento a los planes del sistema integrado de gestión aporta al eje de uso de herramientas para la apropiación del conocimiento.
Referencias	Describe los documentos que utilizó como referencia en el desarrollo de la buena práctica, esto con el fin de garantizar los derechos de autor. Ejemplo: - ICBF (2019). Cartilla para la implementación del SIGE en los operadores del ICB. - ICBF (2019), Modelo de Gestión del Conocimiento Innovación - DAFP (2019), Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Fuente: Dirección de Planeación y Control de Gestión, ICBF 2020

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

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

	PROCESO MEJORA E INNOVACION	G1.P12.MI	01/07/2020
	GUÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN, DOCUMENTACIÓN Y DIFUSIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS Y LECCIONES APRENDIDAS	Versión 1	Página 18 de 21

1.3. Fase de Difusión

Para compartir las buenas prácticas previamente identificadas y documentadas, el ICBF convocará durante la vigencia a la presentación o postulación de estas mediante la herramienta de conocimiento, lo anterior con el fin de definir las BP que pueden divulgadas y replicadas al interior de la entidad.

Los pasos de la convocatoria se relacionan a continuación:

- **Postulación:** Los colaboradores con el aval del jefe inmediato postularan la buena práctica en la herramienta de conocimiento de acuerdo con lo establecido en el manual de usuario de la herramienta de conocimiento.
- **Validación:** En este paso, los líderes o responsables de proceso o quién estos consideren analizarán la postulación de la experiencia para saber si es viable técnicamente y si se puede o no replicar a nivel nacional, lo anterior, teniendo en cuenta las características descritas en el numeral 2.3 de este documento.
- **Publicación:** Una vez se concluye que la buena práctica es viable los líderes o responsables de proceso o quién estos designen la publicarán en la herramienta de conocimiento para que sea consultada por los demás colaboradores del ICBF y sea tomada como un referente para el desarrollo de otras experiencias.
- **Divulgación:** Publicada la buena práctica los líderes o responsables de proceso la divulgarán a través de correo electrónico a sus colaboradores a nivel nacional, así mismo, se compartirá a través de los diferentes medios internos de comunicación del ICBF como el Boletín VIVE ICBF y Red Yammer.
- **Presentación de Experiencias:** Como cierre del ejercicio, los autores de las buenas prácticas las presentarán mediante videoconferencia a los demás colaboradores de la entidad, con el fin de compartir y reconocer el conocimiento aportado.

2. Lecciones Aprendidas


2.1. Fase de Identificación



¿Cómo se identifica una lección aprendida?

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

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

	PROCESO MEJORA E INNOVACION	G1.P12.MI	01/07/2020
	GUÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN, DOCUMENTACIÓN Y DIFUSIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS Y LECCIONES APRENDIDAS	Versión 1	Página 19 de 21

- El primer paso es reconstruir la experiencia, la cual requiere analizar los aspectos relevantes de esta e identificar la información útil para otros.

Para la reconstrucción de la experiencia se puede tener en cuenta diferentes evidencias o soportes, como fotos, informes, resultados de encuestas, testimonios, registro de acciones de mejora, entre otros.

Nota: La lección aprendida, se puede identificar en el desarrollo de una actividad o una vez esta ha concluido.

- El segundo paso se basa en contrastar la información de la experiencia con las características de una lección aprendida, definidas en la **Tabla 3**.
- El tercer paso es compartir la información de la lección aprendida con otros actores que hayan participado en la misma actividad, para conocer su punto de vista sobre lo vivido y hacer un análisis en conjunto. Lo anterior permite hacer objetivo el ejercicio, validar el conocimiento generado por la experiencia y robustecer la reconstrucción de ésta.

2.2. Fase de Documentación

La documentación de una lección aprendida es una oportunidad para aprender de la propia experiencia y permite que otros aprendan. Por lo tanto, es importante que sea documentada de una forma clara para los posibles usuarios de la información.

Los medios para documentar una lección aprendida son los mismos que se contemplan para una buena práctica, mediante un texto⁶ el cual se refiere a un informe, artículo, presentación, infografía, procedimiento, guía, protocolos, entre otros, y puede ser apoyado por un video o audio (podcast).

¿Qué información se requiere para documentar una lección aprendida?

El ICBF define en la **Tabla 5** la información que se considera relevante para documentar una lección aprendida. Para dar respuesta a cada ítem, es necesario tener en cuenta la información recolectada en la fase de identificación.

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

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


	PROCESO MEJORA E INNOVACION	G1.P12.MI	01/07/2020
	GUÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN, DOCUMENTACIÓN Y DIFUSIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS Y LECCIONES APRENDIDAS	Versión 1	Página 20 de 21

Tabla 5. Información requerida para documentar una Lección Aprendida (LA)

Ítem	Descripción
Nombre de la lección aprendida (Título)	El nombre busca identificar y relacionar el contenido de la lección aprendida Por ejemplo: si la LA está relacionada con el uso de herramientas tecnológicas, el nombre podría ser ¡Uso de office 365! o ¡Bondades de Teams! o Pasos para hacer productiva una reunión en Teams Se sugiere que este sea corto y concreto, y que contenga las palabras claves que facilite su recordación.
Autor o autores	Nombre de los colaboradores que vivieron y participaron en la experiencia.
Lugar (zona geográfica) y el año	Nombre del lugar en dónde se identificó la lección aprendida, es decir, dependencias de la SDG, Grupos Regional, Centro Zonal o municipio. Así como el año en el cual se identificó la LA.
Situación en la cual se originó la lección aprendida	Explicar la actividad, experiencia o situación en la cual surgió la reflexión y análisis que llevaron al aprendizaje de la lección aprendida.
Lección aprendida	Describir cuál fue el aprendizaje adquirido frente a la reflexión de los resultados alcanzados en la ejecución de una actividad o experiencia, ya sea de carácter positivo o negativo.
Resultados de la lección aprendida	Describir el impacto (positivo o negativo) que generó la situación o experiencia frente a los resultados esperados, así como las soluciones o acciones de mejora (si las hubo).
Población beneficiaria de la Lección aprendida	Describir las áreas, procesos y/o personas a quienes les puede ser de gran utilidad la buena práctica.
Recomendaciones	Describir los consejos o recomendaciones que los demás deberían tener en cuenta para obtener mejores resultados en un escenario similar
Aportes de la Lección Aprendida a la gestión del conocimiento e innovación	Describir en cuál de los cuatro ejes de modelo de gestión del conocimiento e innovación del ICBF se enmarca y aporta la lección aprendida. (Ver definiciones)

Fuente: Dirección de Planeación y Control de Gestión, ICBF 2020

2.3. Fase de Difusión

Esta fase se desarrolla tal cual como se describe en el numeral **1.3 Fase de Difusión** para una Buena Práctica.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- DAFP (2020) Glosario MIPG, V4
- DAFP (2019) Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, V3
- ICBF (2019) Modelo de Gestión del Conocimiento en Innovación
- OCDE (2019). Declaración de Innovación
- Mejía, G., Isabel, A., Leal, F., & Ernesto, D. (2018). Sistematización y socialización de experiencias innovadoras.

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

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



**PROCESO
MEJORA E INNOVACION**

G1.P12.MI

01/07/2020

**GUÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN, DOCUMENTACIÓN Y DIFUSIÓN
DE BUENAS PRÁCTICAS Y LECCIONES APRENDIDAS**

Versión 1

Página 21 de 21

- ISO NTC 30401:2018 Sistema de Gestión del Conocimiento
- PROFEDER (2016). Sistematización de experiencias
- FONDEP (2014) Una propuesta para aprender a sistematizar experiencias de innovación y buenas prácticas educativas.
- Rodríguez, D. J. (2008). Buenas prácticas en el ámbito educativo y su orientación a la gestión del conocimiento. Educación, 17(33).
- Procedimiento de Buenas Prácticas y Lecciones Aprendidas.
- Manual de Usuario Plataforma de Buenas Prácticas y Lecciones Aprendidas.

CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
N/A	N/A	N/A

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

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