

CONTENIDO

1. OBJETIVO	2
2. ALCANCE	2
3. AMBITO DE APLICACIÓN	2
4. NORMATIVIDAD ASOCIADA	2
5. DOCUMENTOS ASOCIADOS	2
6. GLOSARIO	2
7. DESCRIPCIÓN	3
8. BIBLIOGRAFÍA	10

1. OBJETIVO

Definir guía para identificar, documentar y compartir el conocimiento derivado de las buenas prácticas y lecciones aprendidas generadas al interior de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, como herramienta que contribuya a la construcción y difusión de conocimiento explícito entre los servidores públicos y colaboradores de la entidad.

2. ALCANCE

Aplica para todos los procesos de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia para que se documenten las experiencias exitosas y los aprendizajes alcanzados en el marco de la ejecución de los procesos y el desarrollo de aquellas actividades que contribuyan al fortalecimiento del mejoramiento continuo y de la política de Gestión del Conocimiento y la Innovación en la entidad.

3. AMBITO DE APLICACIÓN

Aplica para todos los procesos de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia

4. NORMATIVIDAD ASOCIADA

Ver Normas asociados del documento en <https://portalmipg.scj.gov.co>

5. DOCUMENTOS ASOCIADOS

Procedimiento Gestión de Conocimiento y la Innovación publica PD-GCI-01

Procedimiento Gestión de Conocimiento PD-GCI-02

Procedimiento para Identificar, Promover y Evaluar Ideas Innovadoras PD-GCI-03

Guía Mapa de Conocimiento G-GCI-01

6. GLOSARIO

Buena práctica: Es una experiencia que se ha implementado con resultados positivos, es eficaz y útil en un contexto concreto (DAFP, 2020).

Capital Intelectual: Conocimiento colectivo de los servidores públicos de la SDSCJ que se puede emplear para dinamizar el mejoramiento continuo de los procesos, el uso efectivo de la tecnología disponible y el logro de mejores resultados en la prestación de los servicios y que permitan fortalecer el valor público que entrega a la ciudadanía.

Cultura de compartir y difundir: Eje del modelo de Gestión del Conocimiento y la innovación que permite consolidar la memoria institucional y el fortalecimiento compartido del capital intelectual de la entidad.

CONOCIMIENTO: Suma de datos transformados en información que son generados por las personas de una organización y que a través del aprendizaje se encuentran listos para la solución de problemas. La gestión del conocimiento y la innovación implica administrar el conocimiento

tácito (intangible) y explícito (tangible) en las entidades para mejorar los productos y servicios que ofrece, su desempeño y los resultados de gestión.

CONOCIMIENTO CLAVE: Se entiende el conocimiento clave como aquel que genera una ventaja competitiva, es decir es estratégico y tiene una alta influencia en la consecución de los objetivos institucionales.

CONOCIMIENTO EXPLÍCITO: Conocimiento formal, sistemático, fácil de almacenar y compartir.

COMPARTIR CONOCIMIENTO: Tercera etapa del modelo de Gestión del Conocimiento e Innovación, que consiste en la consolidación de redes de enseñanza-aprendizaje, para difundir y reforzar la gestión del conocimiento y de esta forma fortalecer la estrategia de memoria institucional de la entidad.

Generación y producción: Eje del modelo de Gestión del Conocimiento y la Innovación que permite la generación de nuevas ideas al interior de la SDSCJ, 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.

Herramientas de uso y apropiación: Eje del modelo de Gestión del Conocimiento y la Innovación que permite organizar los datos, información y conocimiento en los sistemas que sean usados de manera constante por los servidores públicos de la entidad.

Información: Datos que poseen un significado y pueden estar relacionados en un sistema de información o en un documento.

Inventario de Buenas Prácticas y Lecciones Aprendidas: Herramienta de uso y apropiación de conocimiento, que se organiza bajo la estructura de un micrositio o repositorio digital en la cual los servidores públicos de la SDSCJ registran y comparten las buenas prácticas y lecciones aprendidas que se identifican o gestionan durante la ejecución de su labor.

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, 2020).

Sistematización: 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 conocimiento: 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, útil para mejorar el impacto institucional y satisfacer las expectativas de los grupos de valor en relación con la prestación de los servicios y productos de la organización

7. DESCRIPCIÓN

7.1 Inventario de Buenas Prácticas y Lecciones Aprendidas

Conforme a la gestión del conocimiento y la innovación, entre los cuales se incluye la estructuración de un Inventario de Buenas Prácticas y Lecciones Aprendidas, que contribuya a fortalecer la cultura de compartir y difundir el conocimiento explícito generado, producido o gestionado por los colaboradores de la entidad.

En este documento se definen dos componentes, buenas prácticas y lecciones aprendidas; y, el segundo, describe la metodología para identificar, documentar y difundir experiencias que se constituyen en fuente de conocimiento en beneficio de la entidad, y que serán validadas y almacenadas en el Inventario de Buenas Prácticas y Lecciones Aprendidas.

Las buenas prácticas y las lecciones aprendidas permiten identificar los conocimientos claves, construir aprendizajes y generar conocimientos de valor para el mejoramiento continuo aporta en el fortalecimiento de la cultura de compartir y difundir el conocimiento.

1.1 Buenas prácticas (BP)

Una buena práctica es una experiencia que se haya implementado con resultados positivos, que ha sido eficaz y ha sido útil en un contexto concreto (DAFP, 2021).

Una buena práctica es una experiencia que se vive en el desarrollo del quehacer cotidiano, permite el logro de los objetivos o el alcance de las metas trazadas, con resultados positivos y significativos para los grupos de valor. Cabe resaltar que la identificación de una buena práctica se da posterior a que se realice un análisis sobre ella y se analice el contexto en cual se origina.

1.2 Lecciones aprendidas (LA)

La lección aprendida se define como la experiencia, bien sea positiva o negativa, que se vive, se genera y desarrolla en el quehacer cotidiano, y que comúnmente se deriva de situaciones inciertas y sus resultados no fueron los esperados.

Así entonces, se 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, 2020).

Buenas prácticas (BP) y lecciones aprendidas (LA) en la gestión de conocimiento

El DAFP (2021) indica que la gestión del conocimiento y la innovación incentiva a 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 y desempeño institucional; así entonces, se reconoce como principal fuente de generación de conocimiento a su capital intelectual, toda vez que en el marco de la misión institucional con frecuencia su talento humano vinculado reflexiona sobre la manera en cómo sus programas, proyectos, estrategias, procesos, productos o servicios fueron

formulados e implementados, y, así mismo, reflexionan sobre cómo pueden ser mejorados.

Para que el talento humano analice sobre esto, se requiere que haya actuado en alguna de las etapas antes mencionadas; es decir, debe haber vivido la experiencia, podrá ser catalogada como una buena práctica o como una lección aprendida.

Por tanto, dicha experiencia debe ser identificada, documentada y divulgada para su posterior uso. Al lograr que los servidores públicos identifiquen, documenten, apropien y compartan estas experiencias se está contribuyendo a la Gestión del Conocimiento y a la Innovación, permitiendo que la entidad en su conjunto pueda aprender de las mejores experiencias generadas.

2. Atributos de las buenas prácticas y de las lecciones aprendidas

Los atributos se constituyen en aquellas características tangibles o intangibles de un producto o servicio que permiten satisfacer las necesidades de un usuario, o a los grupos de interés. Se definen atributos que caracterizan una buena práctica o una lección aprendida, los cuales deben verse registrados en la documentación de tales experiencias.

Tabla 1. Atributos de una Buena Práctica (BP)

Atributo	Descripción
Efectiva y exitosa	Aporta al logro del cumplimiento de metas, objetivos, obteniendo buenos resultados y se optimiza el uso de los recursos.
Técnicamente posible	Fácil de comprender y de aplicar
Replicable y adaptable	La experiencia se puede repetir y es adaptable a objetivos similares en diversas situaciones.
Validez	La experiencia se soporta o evidencia en hechos reales.

Fuente: Adaptada de ICBF, 2020

Tabla 2. Atributos de una Lecciones aprendidas LP

Atributo	Descripción
Aplicabilidad	Se puede aplicar en otras actividades, en otras dependencias o procesos similares, o resulta útil o agrega valor a los servidores o productos para los grupos de valor. Puede ser aplicada a las entidades del sector administrativo de SCJ.
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	Aporta a la toma de decisiones basada en la evidencia y sirve como modelo para otras intervenciones.

Fuente: Adaptada de ICBF, 2020

3. Registro en el Inventario de BP y LA.

La metodología de registro en el Inventario de BP y LA, se basa en tres (3) etapas: identificación, documentación y difusión. Estas etapas permiten que los servidores públicos compartan las experiencias o iniciativas que se identifican en el desarrollo de la gestión institucional:

. La fase de identificación permite que el servidor público y colaboradores en el desarrollo, o en la conclusión, de una labor institucionalmente encomendada registre aquellas buenas prácticas o lecciones aprendidas, teniendo en cuenta el alcance del concepto y los atributos antes especificados.

. La fase de documentación permite que el o los servidores públicos y colaboradores describan detalladamente la buena práctica o lección aprendida, a través de un documento que a su vez puede ser apoyado con documentos anexos o con recursos digitales tales como video o audio, logrando convertir su conocimiento tácito en explícito para beneficio de los servidores públicos.

. La fase de difusión contempla los pasos mediante los cuales uno o varios servidores públicos pueden postular su experiencia para ser incluida en el Inventario de BP y LA, con el fin de ser valorada el proceso de Gestión del Conocimiento y la Innovación de la SDSCJ quienes determinan si la experiencia cumple con las características establecidas en esta guía, y si es viable para replicar. En el caso en que cumpla, se debe almacenar en repositorio destinado para ello.

2.1 Registro en el Inventario de BP

a) Identificación de una BP. 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.

La primera fase es reconstruir y documentar la experiencia, o escribir las fases de cómo se diseñó, aplicó y evaluó con el fin de distinguir los aspectos relevantes de esta y registrar la información que resulte de valor para otros. Los resultados pueden ser informes, resultados de encuestas, testimonios, acciones de mejora, entre otros.

La segunda fase es contrastar la información de la experiencia con los atributos de una buena práctica, los mismos que ya fueron precisados en la Tabla 1.

. La tercera fase es compartir la información de la buena práctica con otros actores, internos o externos, interesados en el desarrollo y aplicación de ésta, para conocer su punto de vista y hacer un análisis en conjunto. Esto permite validar previamente el conocimiento generado por la experiencia. El resultado de esta fase es indispensable para completar y registrar la buena práctica.

b) Documentación de una BP. Una buena práctica debe ser descrita mediante un texto, un informe, una ficha descriptiva, artículo, presentación, infografía, procedimiento, guía, entre otros, el cual puede ser apoyado por recursos digitales. La información relevante para ser documentada en una buena práctica se define en la siguiente tabla:

Tabla No.3 Información para documentar una BP

Nombre de la BP (título)	El nombre busca identificar y relacionar el contenido de la buena práctica. Por ejemplo: si la BP está relacionada con medio ambiente y salud, el nombre podría ser ¡Protegiendo los recursos no renovables! o ¡Haz de tu sitio de trabajo un espacio ecológico! 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 funcionarios y servidores públicos que vivieron y participaron en la experiencia.
Lugar y año	Nombre de la dependencia en dónde se identificó la lección aprendida, y fecha en la cual se identificó.
Problema o necesidad que soluciona la BP	Es importante describir el problema o necesidad que se identificó y a partir del cual se decide implementar la BP. Por ejemplo: La Dirección General de Educación y Colegios Distritales, con la finalidad de contar con una herramienta que le permita realizar un seguimiento integral y articulado a la gestión, ha diseñado un Tablero de Control con indicadores claves que permiten identificar el desempeño de los colegios distritales.
Buena práctica	Describir cuál es la buena práctica y en qué consiste, haciendo un relato de lo realizado con el fin de entender cómo se desarrolló.
Las lecciones aprendidas que se tuvieron en cuenta para el desarrollo la BP	Resulta pertinente incluir, en caso de que aplique, las lecciones aprendidas que se tomaron como referencia para desarrollar la buena práctica.
Metodología utilizada en el desarrollo de la BP	Las buenas prácticas deben responder al marco de una metodología con el fin de que se puedan sustentar y validar de manera coherente, tales como: árbol de problemas, cocrear, desing thinking, desarrollo de producto, ensayo y error, observación, análisis DOFA, análisis de problemas, iteraciones.
Resultados logrados	Describa los resultados que se obtuvieron a nivel cualitativo y/o cuantitativo, luego de la implementación de la buena práctica. Ejemplo: Integración de fuentes de información digital. En la vigencia 2021 las fuentes de información y bases de datos estaban desarticuladas, y hoy en 2022 con la implementación de la transformación digital se cuenta con datos y fuentes de información centralizadas.
Población que se beneficia de la BP	Describir las áreas, procesos y personas a quienes les puede ser de gran utilidad la buena práctica. Ejemplo: Personal directivo, o para empleados de carrera.
Desafíos en el desarrollo de la BP	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 asistencia de personal de la OTIC, con habilidades en el tema.
Aporte de la BP a la gestión del conocimiento e innovación en la SED	Describir en cuál de los cuatro ejes de modelo de gestión del conocimiento e innovación de la SED se enmarca y aporta la BP implementada. (Ver definiciones) Ejemplo: La aplicación para hacer seguimiento a los planes del sistema de gestión aporta al eje de uso de herramientas para la apropiación del conocimiento.
Referencias	Describa los documentos que utilizó como referencia en el desarrollo de la buena práctica, esto con el fin de garantizar los derechos de autor. Ejemplo: -DAFP (2019), Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, versión 4.

Fuente: Adaptación de ICBF, 2020

Fuente: Adaptada de ICBF, 2020

Difusión de una BP. Para compartir las buenas prácticas previamente identificadas y documentadas, se utilizarán medios de difusión como correo electrónico, se presentarán ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, en el caso en que el autor este de acuerdo se creará un espacio de charlas programas en el Plan Institucional de Capacitación para dar a conocer las buenas prácticas .

2.2 Registro en el Inventario de Lecciones Aprendidas (LA).

Se definen tres fases:

a) Identificación de una LA. La primera fase 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.

La fase dos es contrastar la información de la experiencia con los atributos de una lección aprendida, que han sido anteriormente definidas para tal propósito.

La tercera fase 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 esta.

b) Documentación de una LA. La documentación de una LA se constituye en una oportunidad para aprender de la propia experiencia y permite que el talento humano aprenda. 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 texto 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).

Tabla 4. Información requerida para documentar una LA

Nombre de una LA	El nombre busca identificar y relacionar el contenido de la lección aprendida.
(Título)	Por ejemplo: si una LA está relacionada con el uso de herramientas tecnológicas, el nombre podría ser ¡Gráficas claras con Power BI! o ¡Trabajo altamente productivo por Teams! o ¡Claves para lograr alta productividad mediante Share Point! Se sugiere que este sea corto y concreto, y que contenga las palabras claves que facilite su recordación.
Autor o autores	Nombre de los servidores públicos que vivieron y participaron en la experiencia.
Lugar y año	Nombre de la dependencia en dónde se identificó la lección aprendida, y fecha en la cual se identificó.
Situación en la que se originó una LA.	Explicar la actividad, experiencia o situación en la cual surgió la reflexión y análisis que llevaron al aprendizaje.
Lección aprendida	Describir el aprendizaje adquirido frente a la reflexión de los resultados alcanzados en la ejecución de la actividad o experiencia, ya sea de carácter positivo o negativo.
Resultados de una LA.	Describir el impacto (positivo o negativo) que generó la situación o experiencia frente a los resultados esperados, así como las soluciones acciones de mejora (si las hubo).
Población beneficiaria de una LA.	Describir las áreas, procesos y personas a quienes les puede ser de gran valor la lección aprendida.
Recomendaciones	Describir los consejos o recomendaciones que los demás deberían tener en cuenta para obtener mejores resultados en un escenario similar.
Aporte de una LA a la gestión del conocimiento y la innovación	Describir en cuál de los cuatro ejes de modelo de gestión del conocimiento y la innovación de la SED se enmarca y aporta la lección aprendida. (Ver definiciones)

Fuente: Adaptación de ICBF, 2020

c) Fase de difusión. El Inventario de BP y LA se constituye en la herramienta de Gestión del Conocimiento y la Innovación de la SDSCJ, que, como repositorio digital está orientado a registrar y almacenar las BP y LA, y que desde allí puedan ser divulgadas y replicadas al interior de la Secretaría, o demás interesados en la materia.

Para compartir las lecciones aprendidas identificadas y documentadas, se realizará una convocatoria durante cada vigencia a la postulación de estas mediante la estructuración del Inventario de Buenas Prácticas y Lecciones Aprendidas.

8. BIBLIOGRAFÍA

- DAFP (2020) Guía para la implementación de la gestión del conocimiento y la innovación en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, versión 1, diciembre de 2020.
- . DAFP (2021) Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, V6
 - . DAFP (2022) El aprendizaje organizacional a través de las buenas prácticas y lecciones aprendidas V1
 - . ICBF (2020) Guía para la identificación, documentación y difusión de buenas prácticas y lecciones aprendidas.
 - . ISO NTC 30401:2018 Sistema de Gestión del Conocimiento
- SED (2022) Guía para identificar, documentar y compartir buenas prácticas y lecciones aprendidas

Elaboró: Sindy Paola Tunjano Lesmes – Contratista Oficina Asesora de Planeaciones

Revisó: Andrés Felipe Rubiano Morales – Contratista Oficina Asesora de Planeaciones

La información de aprobación de este documento podrá ser consultada en el sistema “Portal MIPG” - <https://portalmipg.scj.gov.co>