
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Mejora	CÓDIGO	EVGMG.03
	GUÍA	Buenas Prácticas y Lecciones Aprendidas	VERSIÓN	3


TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETIVO DE LA GUÍA	4
2. ALCANCE	4
3. MARCO NORMATIVO Y LEGAL.....	4
4. DEFINICIONES Y/O SIGLAS.....	4
5. DESARROLLO DE LA GUÍA.....	7
5.1 Marco Conceptual	7
5.2 Definición y características de las buenas prácticas	9
5.3 Definición y características de las lecciones aprendidas	9
5.4 Beneficios de las buenas prácticas y las lecciones aprendidas.	10
5.5 Metodología para la gestión de las buenas prácticas y las lecciones aprendidas	10
5.6 Acciones transversales para la gestión de buenas prácticas.....	11
5.6.1 Identificación	11
5.6.2 Documentación	12
5.6.3 Socialización – Divulgación.....	12
5.7 Acciones transversales para la gestión de lecciones aprendidas	12
5.7.1 Identificación	12
5.7.2 Documentación	14
5.7.3 Socialización y Divulgación	14
5.8 Recomendaciones para el desarrollo de los ejercicios de buenas prácticas y lecciones aprendidas.....	14
5.8.1 Preparar la información.....	14
5.8.2 Identificación de los participantes en el ejercicio.....	14
5.8.3 Presentación del ejercicio	15
5.8.4 Evaluación de la situación.....	15
5.8.5 Difusión a los grupos objetivo	15
5.8.6 Evaluación del impacto de las lecciones aprendidas en la Entidad.....	15
6. BIBLIOGRAFÍA.....	16
7. CONTROL DE CAMBIOS	16

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Mejora	CÓDIGO	EVGMG.03
	GUÍA	Buenas Prácticas y Lecciones Aprendidas	VERSIÓN	3

LISTADO DE FIGURAS

Figura 1. Esquema Conceptual.....	8
-----------------------------------	---


	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Mejora	CÓDIGO	EVGMG.03
	GUÍA	Buenas Prácticas y Lecciones Aprendidas	VERSIÓN	3

INTRODUCCIÓN

La gestión del conocimiento y la innovación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión propone el desarrollo de acciones para compartir y difundir el conocimiento entre los servidores públicos, con el objetivo de garantizar su apropiación, aprovechamiento y contribuir al mejoramiento continuo de la gestión de la Entidad.

La gestión del conocimiento facilita el aprendizaje de sí mismos y del entorno de manera práctica (aprender haciendo); para ello, es fundamental fortalecer una cultura de compartir y difundir, con el fin de identificar, documentar y socializar experiencias significativas que impactan positiva o negativamente la gestión de la Entidad, preservando además la memoria institucional.

Esta guía se desarrolla en el marco de la implementación de la Política de Gestión del Conocimiento y la Innovación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), con el fin de plantear un marco conceptual y metodológico para la gestión de buenas prácticas y lecciones aprendidas, mediante el cual se promueva en los funcionarios y demás colaboradores de la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, estrategias que favorezcan el aprendizaje organizacional y el fortalecimiento de los mecanismos para compartir el conocimiento y mitigar su fuga.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Mejora	CÓDIGO	EVGMG.03
	GUÍA	Buenas Prácticas y Lecciones Aprendidas	VERSIÓN	3

1. OBJETIVO DE LA GUÍA

Presentar una estructura conceptual y metodológica, para la identificación, documentación y divulgación de buenas prácticas y lecciones aprendidas en Migración Colombia; que contribuya a mejorar procesos, procedimientos, políticas, o a resolver necesidades o problemas asociados con la gestión interna o externa de la Entidad, a partir de conocimientos, experiencias y visiones compartidas por los funcionarios de esta Unidad.

2. ALCANCE

La presente guía está dirigida a los procesos misionales y aquellos que interactúan de manera directa con las partes interesadas o grupos de valor, sin embargo, es de aplicabilidad a todos los procesos de la Entidad.


3. MARCO NORMATIVO Y LEGAL

- Decreto 1499 de 2017. Por el cual se modifica el Decreto 1083 de 2015 en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la ley 1753 de 2015.
- NTC ISO 9001:2015. En especial los numerales 7.1.6 Conocimiento de la organización y 7.2 Competencia.
- Resolución 717 de 2017. Por la cual se adoptan elementos esenciales del sistema integrado de gestión de la UAEMC.
- Resolución 1882 de 2017. Por la cual se modifica la resolución 717 de 2017.
- Resolución 415 de 2018. Por la cual se crea el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia y se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

4. DEFINICIONES Y/O SIGLAS

Acción Correctiva: Es la acción que se lleva a cabo para eliminar y subsanar las causas que generaron una no conformidad, con el objetivo de que no vuelva a ocurrir. Actúa sobre problemas reales.

Acción de Mejora: Es toda acción que incrementa la capacidad de la Entidad para cumplir los requisitos, mejorar un proceso, procedimiento o actividad. No actúa sobre problemas reales o potenciales ni sobre sus causas.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Mejora	CÓDIGO	EVGMG.03
	GUÍA	Buenas Prácticas y Lecciones Aprendidas	VERSIÓN	3

Acción Preventiva: Es toda acción encaminada a eliminar causas, no conformidades o situaciones potencialmente no deseadas.

Brechas de conocimientos: Son los espacios identificados entre los datos e información recibida y la comprensión o procesamiento del individuo sobre ello.

Buenas Prácticas: Son aquellas actuaciones concretas, prácticas o soluciones basadas en ciertos conocimientos, investigaciones o experimentos y que, gracias a su utilidad y sencillez, brindan herramientas, métodos y técnicas, que pueden aumentar las posibilidades de éxito de la gestión y servir de ejemplo para otras entidades.¹

Capacitación: Es un proceso educativo a corto plazo planeado, sistemático y organizado a través del cual el personal adquirirá los conocimientos y las habilidades necesarias para el desarrollo de sus funciones.

Ciclo: Serie de pasos secuenciales para realizar un proceso, procedimiento, actividad o tarea que se repiten en un periodo de tiempo determinado.

Colaboradores: Son colaboradores de la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, quienes están vinculados por una relación legal y reglamentaria, o prestan sus servicios mediante una relación contractual.


Conocimiento: Es la 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 problemas².

Conocimiento Tácito: Es el conocimiento originado en las capacidades de las personas, su intelecto, experiencia y habilidad para proponer soluciones, es de carácter intangible, de difícil materialización a través de documentos y, en consecuencia, complejo al momento de comunicarlo a otros.³

¹ Departamento Administrativo de la Función Pública. *Metodología para la clasificación y documentación de buenas prácticas de gestión pública*. Recuperado el 9 de febrero de 2013 de <https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418548/34150781/Metodologia-buenas-practicas>

² Departamento Administrativo de la Función Pública. *Guía para la implementación de la gestión del conocimiento y la innovación en el marco del modelo integrado de planeación y gestión (MIPG) Versión 1*. Recuperado el 9 de febrero de 2023 de <https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/herramientas-para-uso-y-apropiacion>.

³ Departamento Administrativo de la Función Pública. *Guía para la implementación de la gestión del conocimiento y la innovación en el marco del modelo integrado de planeación y gestión (MIPG) Versión 1*. Recuperado el 9 de febrero de 2023 de <https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/herramientas-para-uso-y-apropiacion>.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Mejora	CÓDIGO	EVGMG.03
	GUÍA	Buenas Prácticas y Lecciones Aprendidas	VERSIÓN	3

Conocimiento Explicito: Es el conocimiento formal, sistemático y fácil de almacenar y compartir.⁴

Contexto Estratégico: Son las condiciones internas y del entorno, que pueden generar eventos, originando oportunidades o afectando negativamente el cumplimiento de la misión y los objetivos de una institución (MECI2014)

Contexto Externo: Entorno externo en el que la organización busca alcanzar sus objetivos, por ejemplo: Cultural, social, político, jurídico, reglamentario, financiero, tecnológico, económico entre otros.

Contexto Interno: Condiciones propias en el que la organización busca alcanzar sus objetivos, por ejemplo: Gobernanza, la estructura organizativa, las funciones y responsabilidades; las políticas, los objetivos y las estrategias que están en marcha para alcanzarlos.

Datos: Conjunto de cifras relativas a alguna área de la organización.

DAFP: Departamento Administrativo de la Función Pública.

Desempeño: El cumplimiento con respecto a un fin u objetivo esperado.

Eficacia: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados.

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.


Efectividad: Medida del impacto de la gestión en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

Experiencia: Práctica prolongada que proporciona conocimiento para hacer algo.

Formación: Conjunto de acciones en el mediano y largo plazo, encaminadas a la transmisión de conocimientos con el objetivo de aumentar y adecuar el conocimiento y habilidades de los servidores públicos.

Gestión del conocimiento: Es el proceso mediante el cual se implementan acciones, mecanismos o instrumentos orientados a generar, identificar, capturar, valorar, transferir, apropiar, analizar, difundir y preservar el conocimiento para fortalecer la gestión de las

⁴ Departamento Administrativo de la Función Pública. *Guía para la implementación de la gestión del conocimiento y la innovación en el marco del modelo integrado de planeación y gestión (MIPG) Versión 1.* Recuperado el 9 de febrero de 2023 de <https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/herramientas-para-uso-y-apropiacion>.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Mejora	CÓDIGO	EVGMG.03
	GUÍA	Buenas Prácticas y Lecciones Aprendidas	VERSIÓN	3

entidades públicas, facilitar procesos de innovación y mejorar la prestación de bienes y servicios a sus grupos de valor.⁵

Información: Es una agregación de esos datos que nos permite valorar una situación concreta comparándola con otras similares o con previsiones realizadas.

Lecciones Aprendidas: Herramienta que permite capturar y compartir el conocimiento que se adquiere tras la vivencia de ciertas experiencias y que promueve la toma de decisiones basada en información, con el objetivo de evitar la repetición de errores del pasado. Su utilidad radica en la posibilidad de generar sugerencias y recomendaciones claras sobre los cursos de acción basados en resultados y las alternativas de solución más apropiadas frente a los diversos retos que se presentan en la gestión pública⁶.

MIPG: Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

No Conformidad: Incumplimiento de un requisito legal, técnico, de la organización o del cliente. Se constituye cuando existe evidencia objetiva del incumplimiento.

Proceso de Mejora: Proceso sistemático de adecuación de la organización a las nuevas y cambiantes necesidades, expectativas de clientes y otras partes interesadas, realizada mediante la identificación de oportunidades de mejora.


5. DESARROLLO DE LA GUÍA

5.1 Marco Conceptual

Uno de los objetivos de la Política de Gestión del Conocimiento y la Innovación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), es la difusión del conocimiento que se produce en las Entidades, a través del trabajo en equipo, y de acciones que motiven la comunicación efectiva al interior y exterior de la Entidad.

⁵ Departamento Administrativo de la Función Pública. *El aprendizaje organizacional a través de las buenas prácticas y lecciones aprendidas Versión 1*. Recuperado el 9 de febrero de 2023 de <https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/buenas-practicas-y-lecciones-aprendidas>

⁶ Departamento Administrativo de la Función Pública. *El aprendizaje organizacional a través de las buenas prácticas y lecciones aprendidas Versión 1*. Recuperado el 9 de febrero de 2023 de <https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/buenas-practicas-y-lecciones-aprendidas>

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Mejora	CÓDIGO	EVGMG.03
	GUÍA	Buenas Prácticas y Lecciones Aprendidas	VERSIÓN	3

Las acciones de comunicación efectiva para compartir experiencias fortalecen la memoria institucional y la retroalimentación, incentivan los procesos del aprendizaje y fomentan la innovación.

Los lineamientos emitidos por la Función Pública en materia de Gestión del Conocimiento, establecen las buenas prácticas y las lecciones aprendidas, como estrategias o mecanismos para el fortalecimiento de la cultura de compartir y difundir, contribuyendo directamente en los procesos de aprendizaje organizacional y a preservar el conocimiento generado desde la experiencia.


La metodología para la clasificación y documentación de buenas prácticas de la gestión pública del DAFP, establece una diferencia gradual entre una buena práctica, una experiencia exitosa y una lección aprendida. El siguiente es el orden secuencial que ayudará a la comprensión de estos conceptos:

Figura 1. Esquema Conceptual



Fuente: Elaboración Oficina de Planeación a partir de Metodología para la clasificación y documentación de buenas prácticas de gestión pública del DAFP.

- Una práctica en la gestión pública es el elemento básico el cual puede convertirse idealmente en una buena práctica.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Mejora	CÓDIGO	EVGMG.03
	GUÍA	Buenas Prácticas y Lecciones Aprendidas	VERSIÓN	3

- La experiencia por su parte surge del conocimiento de aplicar prácticas o buenas prácticas.
- La experiencia exitosa es el acumulado de conocimientos por la experiencia de la entidad en su gestión.
- Lecciones aprendidas son aprendizajes producto del análisis sobre los factores positivos o negativos que pudieron haber incidido en la implementación de prácticas, buena práctica y experiencias exitosas.

5.2 Definición y características de las buenas prácticas

Las buenas prácticas son actuaciones concretas, prácticas o soluciones basadas en ciertos conocimientos, investigaciones o experimentos y que, gracias a su utilidad y sencillez, brindan herramientas, métodos y técnicas, que pueden aumentar las posibilidades de éxito de la gestión y servir de ejemplo para otras dependencias o entidades.

Una buena práctica de gestión pública, se caracteriza por:


- **Ser sencilla y simple.** Cuando la buena práctica es fácil de entender y aplicar.
- **Ser pertinente y adecuada.** La buena práctica debe ajustarse al contexto en donde se implementa.
- **Fomentar la réplica en una situación similar.** Cuando la buena práctica aporta al cumplimiento de los objetivos de la regional, dependencia, o proceso, se obtienen buenos resultados y contribuye al uso adecuado de los recursos y puede repetirse y adaptarse a objetivos, situaciones, o contextos similares.
- **Ser válida.** La buena práctica se soporta o evidencia en hechos reales.

5.3 Definición y características de las lecciones aprendidas

Es una herramienta que permite capturar y compartir el conocimiento que se adquiere tras la vivencia de ciertas experiencias y que promueve la toma de decisiones basada en información, con el objetivo de evitar la repetición de errores del pasado. Su utilidad radica en la posibilidad de generar sugerencias y recomendaciones claras sobre los cursos de acción basados en resultados y las alternativas de solución más apropiadas frente a los diversos retos que se presentan en la gestión pública.

Una lección aprendida, se caracteriza por:

- **Su validez.** La lección aprendida debe demostrar que el conocimiento adquirido tras la vivencia ha sido exitoso en el cumplimiento de los objetivos que se propuso, para ello, debe describir los efectos o beneficios cualitativos o cuantitativos alcanzados.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Mejora	CÓDIGO	EVGMG.03
	GUÍA	Buenas Prácticas y Lecciones Aprendidas	VERSIÓN	3

- **Ser innovadora y significativa.** Debe ser innovadora en términos de creación o adaptación de conocimientos, o en el diseño de acciones en los procesos para dar respuesta a cambios, o atender de manera novedosa a las necesidades o problemas de la ciudadanía y/o de la Entidad.
- **Ser aplicable.** La utilidad de una lección aprendida radica en la posibilidad de generar sugerencias y recomendaciones claras sobre los cursos de acción basados en resultados y las alternativas de solución más apropiadas frente a los diversos retos que puede afrontar la Entidad; por lo anterior, contribuye a la toma de decisiones basadas en la evidencia y sirve como modelo para otras intervenciones.

5.4 Beneficios de las buenas prácticas y las lecciones aprendidas.

Las buenas prácticas permiten aprender de otros, mediante la aplicación y adaptación de conocimiento a contextos similares, para así conseguir una repetición de buenos resultados.

Las lecciones aprendidas ofrecen nuevo conocimiento desde la experiencia y permiten identificar tendencias, relaciones y factores que afectaron la consecución de los objetivos planteados en un inicio (Luna y Rodríguez, 2015). El valor agregado de estas experiencias está en las recomendaciones de cómo superar los obstáculos que se enfrentaron y, de acuerdo con la experiencia, tener una lectura más completa del contexto en el que se desarrolló la actividad.


La adecuada documentación de las lecciones aprendidas, permite contar con recomendaciones y sugerencias que surgen a partir de lo vivido. En este sentido, la recolección de toda la información relacionada con las circunstancias que rodearon el aprendizaje adquirido, permite estandarizar los datos aportados para que puedan ser compartidos y difundidos como un ejercicio de gestión del conocimiento.

Las lecciones aprendidas tienen como resultado el desarrollo de acciones de mejora para dar solución a antecedentes que no funcionaron de la manera que se esperaba o el fortalecimiento de aquellos que contribuyeron a resultados óptimos de gestión. Esto aporta a la construcción de conocimiento que puede ser incorporado en la gestión de la entidad y que fortalece el aprendizaje individual, grupal y organizacional.

5.5 Metodología para la gestión de las buenas prácticas y las lecciones aprendidas

Las buenas prácticas y lecciones aprendidas son mecanismos o estrategias para promover la cultura de compartir y difundir el conocimiento, las cuales se desarrollan a través de las siguientes acciones transversales:



	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Mejora	CÓDIGO	EVGMG.03
	GUÍA	Buenas Prácticas y Lecciones Aprendidas	VERSIÓN	3

Identificar. 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.

Documentar – Sistematizar. Permite que el o los colaboradores describan detalladamente la buena práctica o lección aprendida, a través del diligenciamiento de las herramientas (formatos) adoptadas por la Entidad, logrando convertir su conocimiento tácito en explícito para beneficio de todos los colaboradores.

Socializar – Creación de espacios. Contempla espacios al interior de las regionales o dependencias donde se puede postular una buena práctica o lección aprendida, con el fin de ser valorada por un grupo de colaboradores 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. Como resultado, se envían para evaluación de la Oficina Asesora de Planeación, para que sea revisada y divulgada a través de los medios y canales de comunicación internos.

A continuación, se desarrollarán las acciones transversales para las buenas prácticas y para las lecciones aprendidas.

5.6 Acciones transversales para la gestión de buenas prácticas


5.6.1 Identificación

Una buena práctica se identifica cuando se ejecuta una actuación, o serie de actuaciones, de manera repetitiva, en un contexto determinado para atender o dar solución a un problema o situación específica.

La actuación debe haber sido realizada previamente por algún colaborador, demostrando que funciona bien, es exitosa, produce buenos resultados, ha sido probada y validada, y en consecuencia puede ser compartida con el fin de ser adoptada o recomendada como modelo a seguir.

Los pasos propuestos para la identificación de las buenas prácticas son los siguientes:

- Reconstruir la experiencia, analizando los aspectos relacionados con el diseño, formulación, aplicación y evaluación de la buena práctica, para identificar información útil para otros. Para ello, es indispensable reflexionar sobre los resultados alcanzados durante el desarrollo de la experiencia y luego de su aplicación; logros que pueden evidenciarse a través de informes, resultados de encuestas, testimonios, registro de acciones de mejora, entre otros.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Mejora	CÓDIGO	EVGMG.03
	GUÍA	Buenas Prácticas y Lecciones Aprendidas	VERSIÓN	3

- Contrastar la información de la experiencia con las características de una buena práctica, definidas en el apartado **“Definición y características las buenas prácticas”**-
- Compartir la información de la buena práctica con otros actores o colaboradores que hayan participado en el desarrollo y aplicación de la misma, para conocer su punto de vista respecto a la experiencia, y hacer un análisis en conjunto a partir del cual se valide el conocimiento generado y robustecer la reconstrucción de ésta.

5.6.2 Documentación

Para la documentación de la experiencia mediante la cual se identificó la buena práctica, se dispone del formato **EVGMF.09 Formato de buenas prácticas**.

5.6.3 Socialización – Divulgación


Para compartir las buenas prácticas previamente identificadas y documentadas, la Oficina Asesora de Planeación convocará, mediante comunicación interna emitida en la vigencia, la presentación o postulación de las experiencias a partir de las cuales se identificaron buenas prácticas, a fin de revisar y evaluar los ejercicios, para ser divulgados y replicados al interior de la Entidad.

Los pasos de la etapa de socialización y divulgación se relacionan a continuación:

- **Postulación:** Los colaboradores con el aval del jefe inmediato postularán la buena práctica en el formato establecido para ello.
- **Validación:** La Oficina Asesora de Planeación analizará la postulación de la experiencia para saber si es viable técnicamente, teniendo en cuenta las características descritas en el apartado **“Definición y características las buenas prácticas”**
- **Publicación:** Una vez se concluye que la buena práctica es viable, el líder o responsable del proceso que tenga afinidad temática con la experiencia determinará la pertinencia de su publicación, para que sea consultada por los demás colaboradores de la Entidad 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. Adicionalmente, se podrán programar sesiones virtuales, para que los autores de las buenas prácticas, las presenten a los demás colaboradores de la Entidad y reciban el reconocimiento.

5.7 Acciones transversales para la gestión de lecciones aprendidas

5.7.1 Identificación

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Mejora	CÓDIGO	EVGMG.03
	GUÍA	Buenas Prácticas y Lecciones Aprendidas	VERSIÓN	3

Una lección aprendida se identifica cuando se ha adquirido conocimiento sobre un proceso o sobre una o varias experiencias, a través de la reflexión y el análisis crítico de factores que pueden haber incidido positiva o negativamente. La lección aprendida se adquiere tras la vivencia de ciertas experiencias y promueve la toma de decisiones basada en información, con el objetivo de evitar la repetición de errores del pasado.

La lección aprendida es útil para la Entidad, en la medida que, a través del conocimiento adquirido, se generen sugerencias y recomendaciones claras sobre los cursos de acción, basadas en resultados y alternativas de solución más apropiadas frente a los diversos retos que presente la Entidad en su gestión.

Los pasos propuestos para la identificación de las lecciones aprendidas son los siguientes:


- Reconstruir la experiencia analizando los aspectos relevantes para determinar la información útil para otros. La lección aprendida, se puede identificar en el desarrollo de una actividad o una vez esta ha concluido.
- Contrastar la información de la experiencia con las características de una lección aprendida, definidas en el apartado **Definición y características de las lecciones aprendidas**.
- Compartir la información de la lección aprendida con otros actores que hayan participado en la misma actividad, para conocer su punto de vista 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.

Los siguientes criterios podrán orientar la identificación de lecciones aprendidas:

- La materialización algún riesgo del proceso, se encuentre o no identificado en el mapa de riesgos.
- Situaciones repetitivas sobre una misma situación que no ha sido resuelta y que afecta la prestación del servicio.
- Aumento de quejas sobre el servicio o reclamos sobre un producto o servicio prestado por la Entidad.
- Incumplimiento en el avance previsto en metas y objetivos propuestos (Proyectos)

El objetivo de un ejercicio de lecciones aprendidas debe estar formulado con relación a los siguientes aspectos:

- Identificar factores de éxito.
- Identificar deficiencias procedimentales.
- Identificar planes, programas o proyectos asociados
- Resolver problemas por medio de nuevas temáticas o cursos de acción (innovación)
- Apoyar la toma de decisiones de la Alta Dirección.
- Definir modelos o puntos de referencia para otras situaciones a intervenir o analizar.
- Generar aprendizaje organizacional.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Mejora	CÓDIGO	EVGMG.03
	GUÍA	Buenas Prácticas y Lecciones Aprendidas	VERSIÓN	3

- Identificar brechas de conocimiento.
- Identificar necesidades de formación y capacitación.
- Modernizar procesos.

Con la definición del objetivo, el ejercicio de lecciones aprendidas permitirá conducir con mayor fluidez el debate que se genere entre los participantes.

5.7.2 Documentación

Para la documentación de la experiencia mediante la cual se identificó la lección aprendida, se dispone del formato **EVGMF.07 Formato de lecciones aprendidas**.

5.7.3 Socialización y Divulgación

La socialización y divulgación de las lecciones aprendidas se realiza a través de los mismos pasos descritos en el numeral 5.6.3 *Socialización – Divulgación*, definidos para las buenas prácticas.

5.8 Recomendaciones para el desarrollo de los ejercicios de buenas prácticas y lecciones aprendidas

5.8.1 Preparar la información


La mayor cantidad de información que se pueda recopilar para la identificación de buenas prácticas y lecciones aprendidas representa la base del éxito de los ejercicios, ya que con ella se evalúan integralmente todos los aspectos de la situación, permitiendo formular recomendaciones con mayor acierto. Esta información puede estar clasificada en datos estadísticos, datos biográficos, datos geográficos, recursos, PQRSD-F y demás que se consideren necesarios para dar una descripción detallada y objetiva.

5.8.2 Identificación de los participantes en el ejercicio

Pueden participar en los ejercicios de buenas prácticas y lecciones aprendidas, los funcionarios y contratistas de la Entidad, funcionarios de otras entidades y trabajadores del sector privado (aerolíneas, concesionarias, etc.), por lo cual queda a criterio del interesado extender la invitación a los que considere necesarios; sin embargo, la asistencia de estos últimos no es obligatoria para el desarrollo del ejercicio.

Los participantes deben tener visión crítica y han de ser actores activos del proceso del cual se deriva el ejercicio de lecciones aprendidas, de lo contrario el análisis y las conclusiones no serán el resultado de la experiencia en campo sino de la abstracción. Es importante que los participantes al ejercicio cumplan principalmente con las siguientes características:

- Tengan o hayan tenido los roles de planificación.
- Hayan participado en la ejecución de las actividades de la situación a evaluar.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Mejora	CÓDIGO	EVGMG.03
	GUÍA	Buenas Prácticas y Lecciones Aprendidas	VERSIÓN	3

- Gerentes de proceso tomadores de decisión.

En caso de requerirlo se podrán invitar a funcionarios de otras áreas para revisar de forma integral la situación, y tener un aporte trasversal, especialmente cuando involucre temas de servicio al ciudadano.

5.8.3 Presentación del ejercicio

El interesado en desarrollar el ejercicio procederá con la exposición a todos los participantes de la situación presentada que será objeto de análisis y que previamente fue estructurada con la información recopilada, de contexto y circunstancias que rodearon el resultado final, sea este positivo o negativo.

5.8.4 Evaluación de la situación

Los participantes del ejercicio darán respuesta a la evaluación de la situación de acuerdo a las características establecidas y la información solicitada en los formatos para la documentación de buenas prácticas y lecciones aprendidas.

Si se desea se pueden evaluar aspectos adicionales los cuales deben estar enfocados en analizar recursos y capacidades, por ningún motivo se podrá señalar personas o buscar responsables del resultado, así sea este positivo o negativo.

Los aspectos adicionales a evaluar pueden contemplar:

- Situaciones similares
- Documentación relacionada
- Impacto en la entidad
- Recursos requeridos


5.8.5 Difusión a los grupos objetivo

Los resultados del ejercicio junto con los anexos que no revistan la condición de reserva, deben remitirse al correo mejorasig@migracioncolombia.gov.co para ser incorporados en el banco de lecciones aprendidas de la intranet.

Para la difusión a grupos específicos estará en cabeza del interesado o líder funcional, en caso de observar dicha necesidad.

5.8.6 Evaluación de las lecciones aprendidas en la Entidad

El Grupo de Planificación y Desarrollo Organizacional evaluará una vez al año los ejercicios de lecciones aprendidas, identificando las mejoras aplicadas en los procesos.


	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Mejora	CÓDIGO	EVGMG.03
	GUÍA	Buenas Prácticas y Lecciones Aprendidas	VERSIÓN	3

6. BIBLIOGRAFÍA

- Banco Interamericano de Desarrollo. (15 de 01 de 2015). Conocimiento abierto - Como documentar lecciones aprendidas. Obtenido de <https://blogs.iadb.org/conocimiento-abierto/es/como-documentar-lecciones-aprendidas/>
- Departamento Administrativo de la Función Pública. (12 de 02 de 2019). Gestión del Conocimiento. Obtenido de www.funcionpublica.gov.co/web/eva/buenas-practicas-y-lecciones-aprendidas
- Organización Panamericana de la Salud. (17 de 05 de 2015). Metodologías de la OPS/OMS para intercambio de información – 2. Lecciones aprendidas . Obtenido de https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_docman&view=download&alias=35662-lecciones-aprendidas-662&category_slug=metodologias-8847&Itemid=270&lang=es
- Departamento Administrativo de la Función Pública (Agosto de 2022). El aprendizaje organizacional a través de las buenas prácticas y las lecciones aprendidas. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/buenas-practicas-y-lecciones-aprendidas>
- Departamento Administrativo de la Función Pública (Diciembre de 2020). Guía para la implementación de la gestión del conocimiento y la innovación en el marco del modelo integrado de planeación y gestión (MIPG). Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/herramientas-para-uso-y-apropiacion>.

7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha y número de acta y/o acto administrativo aprobación	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
1	Acta No. 208 4/06/2019	Ronald Duarte (Contratista)	Sandra Patricia Mesa (Coordinadora GPDO)	Juan Camilo González Garzón Representante de la Alta Dirección para el SIG
Descripción del cambio:				

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Mejora	CÓDIGO	EVGMG.03
	GUÍA	Buenas Prácticas y Lecciones Aprendidas	VERSIÓN	3

	Creación del documento.
--	-------------------------

Versión	Fecha y número de acta y/o acto administrativo aprobación	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
2	Acta No. 10 24/02/2022	Katherine Betancur García	Ronald Oswaldo Duarte Rodríguez	Ana Carlota Arias Schickler
		Contratista Profesional de la Oficina Asesora de Planeación	Coordinador Grupo de Planificación y desarrollo organizacional	Jefe Oficina Asesora de Planeación (E)
		Descripción del cambio:		
Se realizan ajustes del documento realizando correcciones y precisiones a la redacción del texto Se agrega información al gráfico del desarrollo de la guía con el fin de visualizar la alineación de las fases de la lección con la estructura del formato. Se agrega el nuevo formato EVGMF.08 Lecciones Aprendidas – Proyectos, técnicas y herramientas para este tipo de situaciones y contextos.				
Versión	Fecha y número de acta y/o acto administrativo aprobación	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
3	Mesa Técnica de calidad No. 11 de 24/02/2023	Sandra Patricia Mesa	Funcionarios Grupo Planificación y Desarrollo Organizacional	Jorge Enrique García Londoño
		Profesional Oficina Asesora de Planeación		Representante de la Alta Dirección para el SIG
		Descripción del cambio:		
Se ajusta el nombre de la guía, instrucción, definiciones y siglas. Se modifica el numeral 5 Desarrollo de la Guía para establecer marco conceptual, acciones transversales en los ejercicios de buenas prácticas y lecciones aprendidas, se ajusta la metodología para el desarrollo de los ejercicios de acuerdo con las acciones transversales y se establecen recomendaciones para la identificación y documentación de las experiencias. Se actualiza y se cambia el nombre del documento EVGMF.07 Formato de lecciones aprendidas, se crea el documento EVGMF.09 Formato de buenas prácticas y se elimina documento EVGMF.08 Formato de lecciones aprendidas proyectos técnicas y herramientas.				