

DOCUMENTACIÓN DE LECCIONES APRENDIDAS

Una lección aprendida se entiende como el 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 esperado¹. En el Departamento Administrativo de la Función Pública estamos interesados en conocer sus lecciones aprendidas.

Por lo anterior, agradecemos registrar a continuación los datos generales y características específicas de una de las experiencias más relevantes que haya sido identificada en su área y/o entidad.

Datos generales	
Nombre de la entidad y del área	Alcaldía de San José de Cúcuta – Departamento Administrativo de Planeación Municipal
Nombre del servidor público	Rocio Del Pilar Quintero
Número de contacto	3132074628
Correo electrónico institucional	Rociopquintero.planeacion@gmail.com
Fecha de diligenciamiento	08/05/2024
Características específicas de la experiencia	
Tema de la lección aprendida	Actualización eficiente del Sistema de Gestión de Calidad, que conforma el Sistema Integrado de Gestión como eje articulador del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG.
Plan, programa o proyecto asociado	Fortalecimiento de las capacidades de gestión y dirección de la alcaldía San José de Cúcuta.

¹ Banco Interamericano de Desarrollo, (2008). Knowledge and Learning Sector (KNL), Knowledge Management Division, nota técnica lecciones aprendidas.

Describe la situación o experiencia	
<p>El Coordinador de Calidad (Subdirector Administrativo de Desarrollo Socioeconómico del Departamento Administrativo de Planeación Municipal) delegó a un líder de calidad para conformar el equipo de calidad responsable de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad, quien programó y realizó mesas de trabajo para definir actividades a desarrollar, metas, responsables y fechas de cumplimiento en la creación, actualización y/o eliminación de documentos de cada proceso dentro del marco de MIPG, con el fin de dar cumplimiento a las políticas de gestión y desempeño institucional. Además, se distribuyeron entre los integrantes del equipo de calidad los subprocesos que debían documentar y realizar seguimiento mediante la asistencia técnica. Fue un trabajo exitoso ya que se logró la actualización del Sistema de Gestión de Calidad en el menor tiempo al programado. De acuerdo al procedimiento para Control de la Información documentada el equipo de calidad revisó documentos transversales como resoluciones, decretos, circulares, listas de asistencia, entre otros para su actualización y creó plantillas para procedimientos, guías, instructivos y formatos, estos últimos facilitaron la construcción de la documentación de los procesos del SGC.</p>	
Describe el impacto positivo o negativo que generó la situación o experiencia frente a los resultados esperados	
<p>Se mejoraron los procesos de la entidad para lograr la eficacia y eficiencia en la prestación de bienes y servicios a los grupos de valor, satisfaciendo sus necesidades.</p>	
<p>¿Cómo y cuáles fueron las soluciones o acciones de mejora (si las hubo)?</p>	<p> </p> <p> </p> <p> </p> <p> </p>
¿Cuál fue la lección aprendida?	
<p>El liderazgo, la experiencia y compromiso en los servidores públicos del equipo de calidad, fueron factores que influyeron positivamente para la actualización del Sistema de Gestión de Calidad, permitiendo a través de la asistencia técnica, mejorar los procesos de la entidad para lograr la eficacia y eficiencia en la prestación de bienes y servicios a los grupos de valor, satisfaciendo sus necesidades.</p>	
¿Cuál es su recomendación para obtener mejores resultados en un escenario similar?	
<p>Para lograr las metas a corto, mediano o largo plazo las entidades gubernamentales deben contar con un personal idóneo, espacios para la capacitación continua y establecer mecanismos tecnológicos que faciliten la operatividad dentro de las mismas.</p>	
<p><i>¿Cómo área/entidad autoriza que la información contenida en este formato pueda ser compartida con otras áreas y/o entidades para efectos de gestionar el conocimiento y los aprendizajes?</i></p> <p style="text-align: center;">Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>	



Nota: Los datos recolectados en esta ficha serán tratados bajo lo dispuesto en la ley 1581 de 2012, "Por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".

Tomado de la Función Pública.