

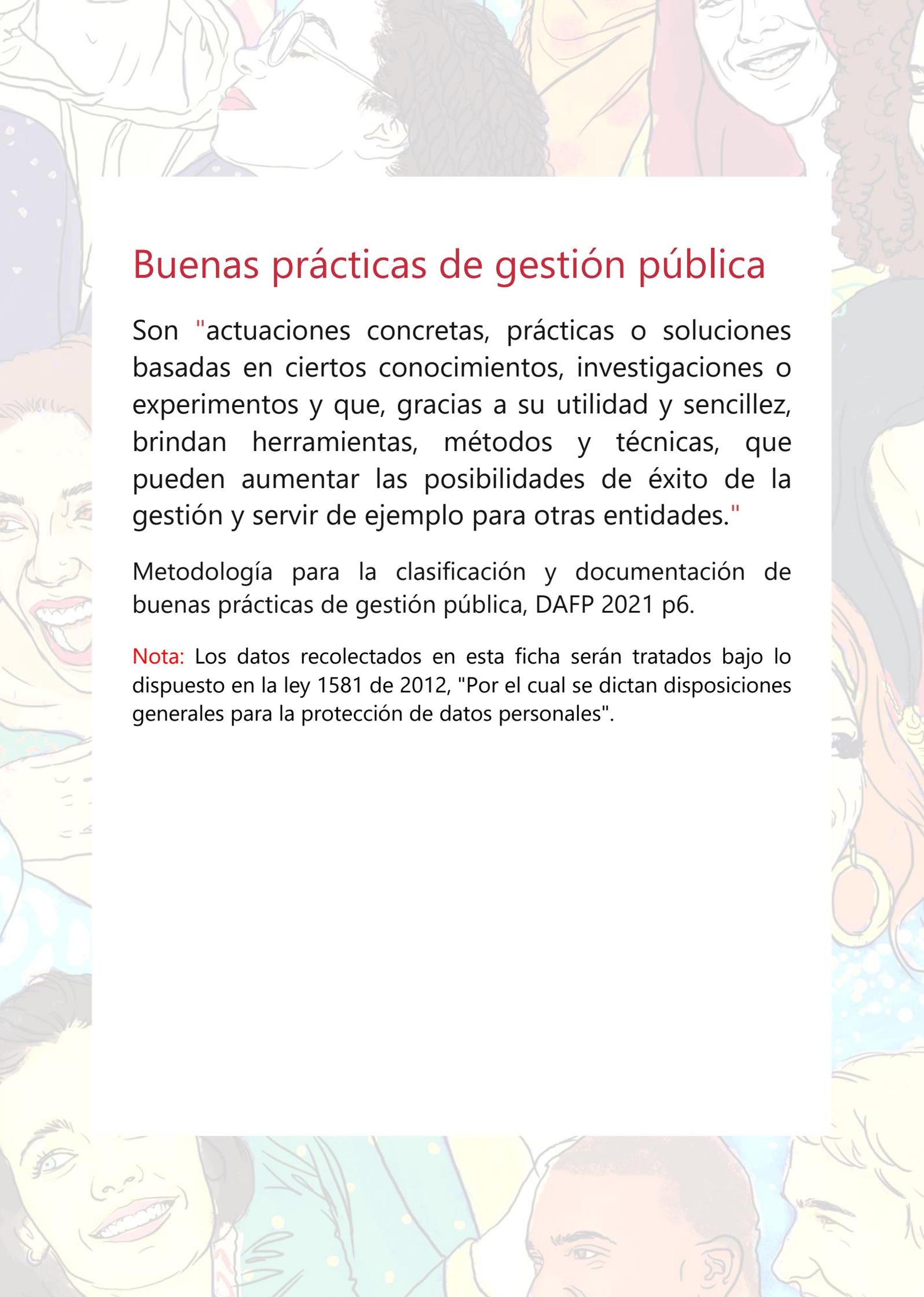
A vibrant, stylized illustration of a diverse group of people, including men and women of various ethnicities, smiling and looking in different directions. The style is reminiscent of pop art or graphic design, with bold outlines and a rich color palette.

# Documentación de buenas prácticas de gestión pública en la Secretaría General



SECRETARÍA  
GENERAL



A colorful illustration of various people's faces, including a woman with glasses, a woman with a red headscarf, and a woman with a large earring, set against a background of soft, pastel colors.

## Buenas prácticas de gestión pública

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 entidades."

Metodología para la clasificación y documentación de buenas prácticas de gestión pública, DAFP 2021 p6.

**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".

## Información general

**Nombre de la buena práctica de gestión pública:** ¿Qué nombre describe mejor la buena práctica?

Trasferencias de conocimiento de contratos, se realiza cargue de información en repositorio OTIC.

**Dependencia responsable de la buena práctica:**

Oficina de tecnologías de la información y las comunicaciones

**Directivo(a) de la dependencia:**

**Proceso al que pertenece la buena práctica**

Estrategia tecnologías de la información y las comunicaciones

**Equipo y/o grupo interno de trabajo donde se identifica la buena práctica:**

Infraestructura Tecnológica

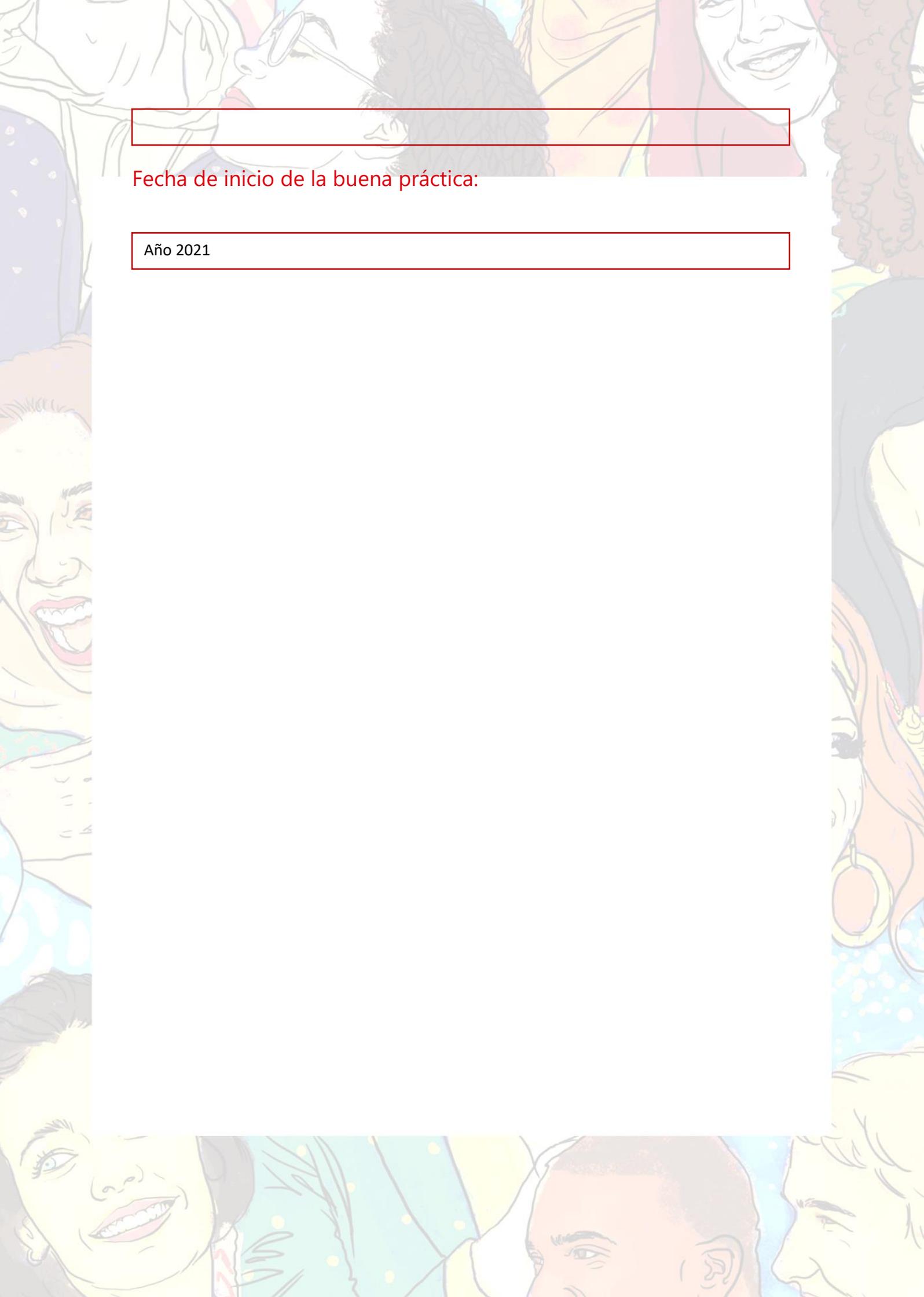
**Colaborador(a) responsable:**

**Tipo de vinculación:**

Contratista

**Número de contacto:**

**Correo de contacto:**

A colorful illustration of diverse people's faces and profiles, including a woman with glasses, a woman with a red headscarf, a woman with a wide smile, and a man's profile. The style is a soft, painterly illustration with a pastel color palette.

Fecha de inicio de la buena práctica:

Año 2021

## 1. Identificación de la buena práctica

Describa brevemente la buena práctica, es decir información sobre las principales necesidades detectadas en el proceso, dependencia, producto y/o servicio. Se sugiere redactarla en clave de una necesidad o brecha de conocimiento identificada. Además, mencione las acciones fundamentales de ésta (beneficios generados a personas, procesos, proyectos, grupos de valor, etc.) y el conjunto de circunstancias que hacen parte de la buena práctica, por ejemplo, aspectos institucionales u otros factores determinantes (económicos, políticos, sociales, etc.).

La Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – OTIC, evidenció la necesidad de crear un repositorio para recolectar y organizar la información de temas a cargo de los(as) colaboradores(as) de la dependencia. Durante 2021, se presentó la no transferencia de conocimiento por el retiro de personas que tenían a cargo actividades de la Oficina y aun cuando se observan los resultados de las actividades realizadas (mejoras de activos de sistemas informativos), no quedó explícito el sitio de almacenamiento su estado y los soportes de las mismas, que produjeron reprocesos para desarrolló óptimo de las actividades diarias. Por lo anterior, el jefe de la Oficina y el equipo de trabajo iniciaron un proceso de recolección de la información relacionada con los procesos y procedimientos que los y las colaboradores(as) de la Oficina realizaban, con el ánimo de avanzar en la documentación de la gestión realizada por el equipo y centralizar en un archivo digital la información más relevante. Se realizó de manera personalizada con el equipo de la Oficina, la socialización del nuevo repositorio y el paso a paso para cargar la información priorizada tanto de sus actividades basados en los procesos y procedimientos de la oficina. Árbol de repositorio es una herramienta de archivo de documentos electrónicos, creados en Sharepoint, están organizadas por procesos y procedimientos y compartidas con cada uno de los y las colaboradores(as) que tienen a cargo estas actividades. Ésta información se encuentra en el Sharepoint de la oficina, para que siempre este a mano del que necesite consultarla.

### Línea base

Enuncie cuál es la línea base, estado del arte o punto de partida de la buena práctica o situación a afrontar. ¿Cómo y cuáles fueron las soluciones o acciones de mejora? (Si las hubo).

Antes de la creación del archivo digital, no había un repositorio que albergara backup o soportes de las actividades realizadas por el equipo de trabajo, por lo que la creación de éste, se convirtió en insumo fundamental para garantizar la transferencia de conocimiento, la continuidad de las labores y la protección de la información. El cargue de la información por parte de los y las colaboradores(as) inició en los cuatro trimestres de 2021, debido al ejercicio previo de socialización y creación de la SharePoint. Para el 2023 se convertirá en uno de los objetivos a realizar por los y las colaboradores(as) de la OTIC, tanto servidores públicos como contratistas.

## Normativa

Mencione si la buena práctica responde a actos administrativos y escriba a cuáles.

N.A.

## Población objetivo

Mencione los grupos poblacionales, sectores sociales y/o grupos de valor a los cuáles fue dirigida la buena práctica.

Servidores(as) públicos (as) y contratista de la Oficina de Tecnologías de la Información y las comunicaciones - OTIC.

## Alcance

Mencione objetivos y tiempo en el que se desarrolló la buena práctica.

Garantizar el normal funcionamiento de la Oficina de tecnologías de la información y las comunicaciones, así como la implementación de los procesos a su cargo y la realización de los procedimientos asignados sin que influya la permanencia de las personas que hacen parte del equipo de trabajo. Evitar la pérdida y/o la no transferencia de conocimiento de la dependencia. Mantener la información actualizada que permita el normal desarrollo de las actividades del área.

## Recursos Financieros y humanos

Describa qué tipo de apoyo recibió la buena práctica: Financiero, asistencia técnica u otro. Adicionalmente indique fuentes y montos totales de financiación de la experiencia.

Recursos propios de la Secretaría General con el que se financian el sueldo de personal de planta y los honorarios de los contratistas de la Oficina.

## 2. Contribución de la buena práctica

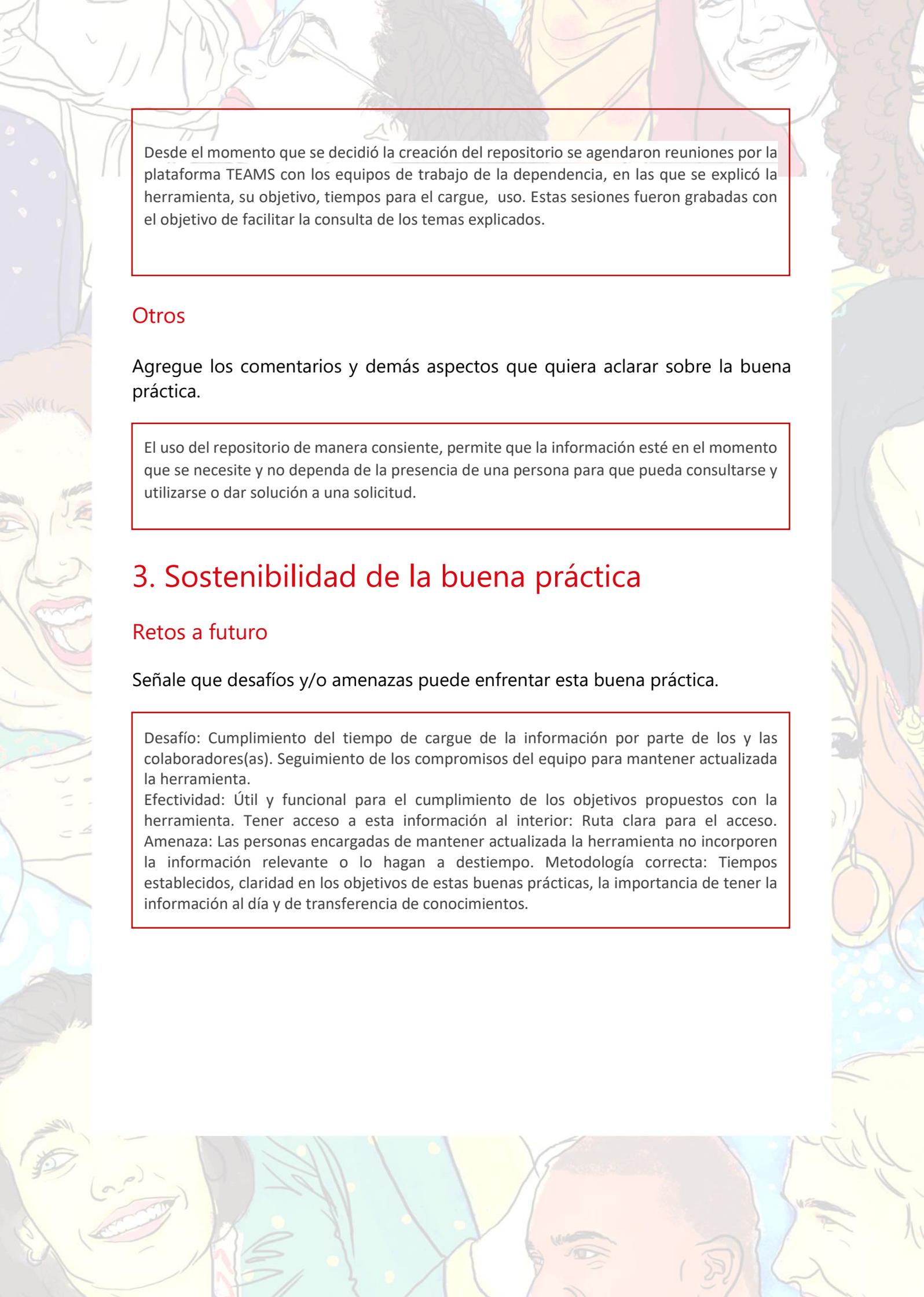
### Aporte de la buena práctica

Explicar por qué la acción funciona bien o es susceptible de implementar. Analice resultados y beneficios que produjo la buena práctica.

- El repositorio funciona como un servidor con carpetas compartidas, nombradas por los procesos y procedimientos de la OTIC, asignadas a cada funcionario o funcionaria que tenga a cargo cada tema, para que deje en ella los documentos más relevantes durante el desarrollo de sus actividades.
- Backup: Contar en la oficina con una persona respaldo, que conozca las actividades que otro realice para que al momento de requerirlo se pueda contar con esa persona como apoyo en dichas actividades. (Lo anterior, se ésta empezando a implementar y actualmente se está realizando un piloto con uno de los grupos internos de la oficina, llamado INFRAESTRUCTURA).
- Difusión del conocimiento: Son actividades desarrolladas para transferir el conocimiento entre los y las colaboradores(as) de la OTIC.
- Conocimientos no unipersonales: Al realizar las actividades de difusión de conocimiento, se evita que éstas queden en una sola persona y que al momento de existir alguna causal de ausencia del o la responsable, se encuentre la información en el repositorio, el backup y la transferencia de conocimiento que permite que la ausencia de esta persona no genere un problema en el desarrollo de las actividades propias de la oficina.
- Soluciones “inmediatas”: dar el soporte o respuesta de un tema requerido por la OTIC, al contar con una o más personas que tengan el conocimiento de los temas, de esta manera se puede dar respuesta o soluciones en el menor tiempo posible a quien lo requiera.

### Difusión

Describa brevemente las actividades de difusión que realizó su dependencia de la buena práctica. Si la difusión se realizó con algún tipo de recurso (carteles, fotografías, video y audio, etc.). **Por favor enviarlos al correo del cual recibió el formato.**



Desde el momento que se decidió la creación del repositorio se agendaron reuniones por la plataforma TEAMS con los equipos de trabajo de la dependencia, en las que se explicó la herramienta, su objetivo, tiempos para el cargue, uso. Estas sesiones fueron grabadas con el objetivo de facilitar la consulta de los temas explicados.

## Otros

Agregue los comentarios y demás aspectos que quiera aclarar sobre la buena práctica.

El uso del repositorio de manera consiente, permite que la información esté en el momento que se necesite y no dependa de la presencia de una persona para que pueda consultarse y utilizarse o dar solución a una solicitud.

## 3. Sostenibilidad de la buena práctica

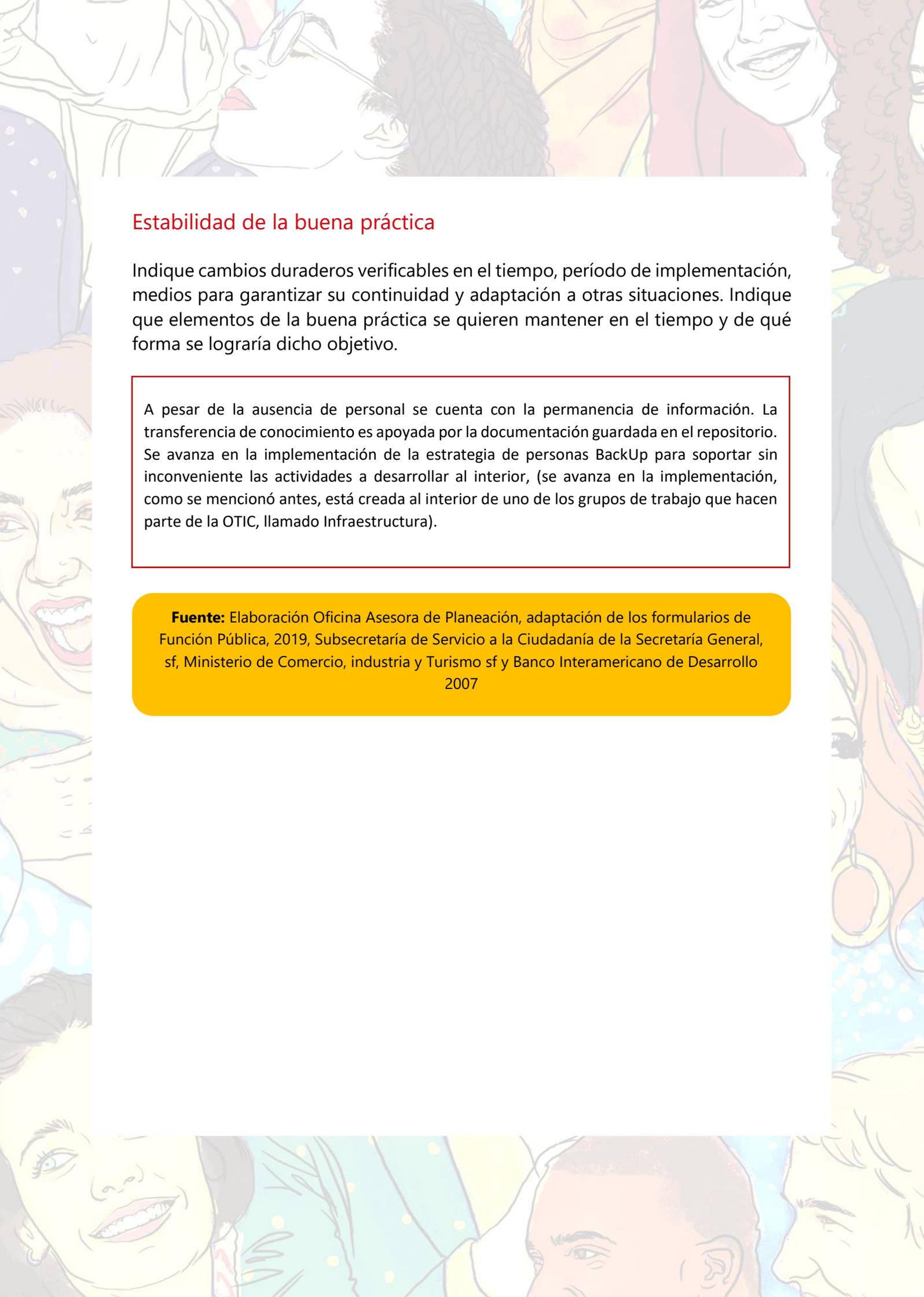
### Retos a futuro

Señale que desafíos y/o amenazas puede enfrentar esta buena práctica.

Desafío: Cumplimiento del tiempo de cargue de la información por parte de los y las colaboradores(as). Seguimiento de los compromisos del equipo para mantener actualizada la herramienta.

Efectividad: Útil y funcional para el cumplimiento de los objetivos propuestos con la herramienta. Tener acceso a esta información al interior: Ruta clara para el acceso.

Amenaza: Las personas encargadas de mantener actualizada la herramienta no incorporen la información relevante o lo hagan a destiempo. Metodología correcta: Tiempos establecidos, claridad en los objetivos de estas buenas prácticas, la importancia de tener la información al día y de transferencia de conocimientos.

A colorful illustration of diverse people's faces, including a woman with glasses, a woman with a red headscarf, and a woman with a large earring, set against a background of soft, glowing light spots.

## Estabilidad de la buena práctica

Indique cambios duraderos verificables en el tiempo, período de implementación, medios para garantizar su continuidad y adaptación a otras situaciones. Indique que elementos de la buena práctica se quieren mantener en el tiempo y de qué forma se lograría dicho objetivo.

A pesar de la ausencia de personal se cuenta con la permanencia de información. La transferencia de conocimiento es apoyada por la documentación guardada en el repositorio. Se avanza en la implementación de la estrategia de personas BackUp para soportar sin inconveniente las actividades a desarrollar al interior, (se avanza en la implementación, como se mencionó antes, está creada al interior de uno de los grupos de trabajo que hacen parte de la OTIC, llamado Infraestructura).

**Fuente:** Elaboración Oficina Asesora de Planeación, adaptación de los formularios de Función Pública, 2019, Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General, sf, Ministerio de Comercio, industria y Turismo sf y Banco Interamericano de Desarrollo 2007