	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	<b>CÓDIGO</b>	4202000-FT-1311
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Buenas prácticas y lecciones aprendidas de gestión pública	<b>VERSIÓN</b>	01
	<b>FORMATO</b>	Documentación de buenas prácticas de gestión pública	<b>Página</b>	1 de 10

## 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."*<sup>1</sup>

**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".

**Fecha de diligenciamiento del formato:**

día	mes	año
05	09	2024

### 1. INFORMACIÓN GENERAL

**Nombre de la buena práctica de gestión pública:**

¿Qué nombre describe mejor la buena práctica?

Cualificación virtual asincrónica SUDIVC - Soy 10

**Dependencia responsable de la buena práctica:**

Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control

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

Julio Roberto Garzón Padilla

**Proceso al que pertenece la buena práctica:**

Gobierno abierto y relacionamiento con la ciudadanía

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

Equipo SSGIVC


**Colaborador(a) responsable:**

Eliana Milena Rodríguez Galindo

**Tipo de vinculación:**

Carrera Administrativa

<sup>1</sup> Metodología para la clasificación y documentación de buenas prácticas de gestión pública, DAFP 2021 p6.

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	<b>CÓDIGO</b>	4202000-FT-1311
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Buenas prácticas y lecciones aprendidas de gestión pública	<b>VERSIÓN</b>	01
	<b>FORMATO</b>	Documentación de buenas prácticas de gestión pública	<b>Página</b>	2 de 10

**Número de contacto:**

3162245739

**Correo institucional de contacto:**

emrodriguez@alcaldiabogota.gov.co

**Fecha de inicio de la buena práctica:**

día	mes	año
01	06	2023

## 2. IDENTIFICACIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA


### Descripción 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 Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control, como administrador del Sistema Unificado Distrital de Inspección, Vigilancia y Control, definido como “Conjunto de normas, procedimientos, instrumentos, herramientas, actividades y actores que se organizan y articulan para ejercer la labor de inspección, vigilancia y control para establecimientos de comercio” que está conformado por las Secretarías Distritales de Salud, de Ambiente, de Gobierno, el Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal y Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 140 de 2021.

Entre sus funciones, se encuentra “Diseñar y elaborar, en coordinación e integración con las autoridades distritales, los planes de capacitación y de comunicación requeridos para garantizar la articulación de la función de Inspección, Vigilancia y Control”. Por esta razón, la Subdirección imparte cualificaciones a los servidores(as) y contratistas en estos temas, a través de charlas presenciales y virtuales mediante la plataforma Teams.

Anteriormente, los profesionales de las entidades solo podían acceder a estas cualificaciones mediante reuniones presenciales o videoconferencias en horarios específicos, lo que generaba dificultades para la asistencia debido a la disponibilidad de tiempo requerida. Esto afectaba la participación y obligaba a los participantes a dejar de lado sus funciones durante las sesiones de capacitación.

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	<b>CÓDIGO</b>	4202000-FT-1311
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Buenas prácticas y lecciones aprendidas de gestión pública	<b>VERSIÓN</b>	01
	<b>FORMATO</b>	Documentación de buenas prácticas de gestión pública	<b>Página</b>	3 de 10

Además, no se podía verificar de manera efectiva si la transferencia de conocimiento había sido exitosa.

Por tanto, se ha diseñado e implementado una cualificación virtual que condensa la información de las entidades que conforman el SUDIVC en módulos dinámicos, disponibles en la plataforma Moodle de la Secretaría General, denominada *Soy 10 Aprende*. Este enfoque permite mayor flexibilidad y dinamismo en la cualificación, facilitando la apropiación del conocimiento a través de cuestionarios que evalúan el aprendizaje adquirido. La cualificación se compone de cinco módulos: Introductorio, Secretaría Distrital de Salud, Secretaría Distrital de Ambiente, Secretaría Distrital de Gobierno y Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos.

Al trasladar estas cualificaciones a un formato virtual, se puede obtener retroalimentación sobre el desempeño de los funcionarios y colaboradores, lo que mejora la articulación entre las entidades que realizan inspección, vigilancia y control (IVC). Además, cada participante puede gestionar su tiempo de aprendizaje, lo que representa una evolución hacia el autoaprendizaje y un aumento en el número de personal cualificado.

El diseño de esta cualificación se desarrolló con un enfoque de participación ciudadana, contando con la colaboración de los grupos de valor —las entidades distritales del SUDIVC— tanto en la creación de los contenidos como en la implementación de la cualificación.


Esta iniciativa pretende fomentar la participación e interés del personal encargado de la labor de IVC en la adquisición de conocimiento, reducir los tiempos destinados tanto a la organización interna de las dependencias como a la participación en las capacitaciones, ampliar el alcance de la cualificación para abarcar a la mayor parte de la población objetivo, mejorar las competencias y capacidades del personal involucrado en la labor de IVC, y contribuir a la sensibilización de los ciudadanos y comerciantes respecto al cumplimiento normativo, a través de la transferencia de conocimiento por parte del personal cualificado.

### 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).

Línea base o situación a afrontar

La cualificación impartida a las personas que realizan la labor de Inspección, Vigilancia y Control (IVC) dentro de las entidades del SUDIVC se realizaba mediante charlas presenciales o virtuales sincrónicas a través de la plataforma Teams. Sin embargo, este método presentaba varias problemáticas:

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	<b>CÓDIGO</b>	4202000-FT-1311
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Buenas prácticas y lecciones aprendidas de gestión pública	<b>VERSIÓN</b>	01
	<b>FORMATO</b>	Documentación de buenas prácticas de gestión pública	<b>Página</b>	4 de 10

Falta de disponibilidad de tiempo: Los servidores y contratistas frecuentemente se encontraban en visitas de campo durante el día, lo que les impedía asistir o prestar la atención necesaria a las charlas. Esto afectaba su capacidad para disponer de tiempo para desplazarse o conectarse durante una o dos horas, ya sea de manera presencial o virtual.

Distracciones y baja concentración: Las sesiones, tanto presenciales como virtuales, requerían que los participantes mantuvieran un alto nivel de concentración y conectividad, lo cual no siempre se lograba. Las distracciones y la falta de atención durante las sesiones eran comunes, afectando la efectividad de la cualificación.


Falta de verificación de transferencia de conocimiento: No se contaba con una forma efectiva de medir si los participantes realmente comprendían la información impartida. En las jornadas, solo algunos respondían a las preguntas planteadas, lo que dificultaba evaluar el aprendizaje de todos.

Falta de articulación en el ejercicio de control: La falta de conocimiento integral sobre las funciones de IVC de las distintas entidades del SUDIVC generaba una carencia de articulación efectiva. Esto dificultaba la identificación completa de los incumplimientos normativos en los establecimientos de comercio de la ciudad de Bogotá, en ámbitos como la sanidad, el medio ambiente, la seguridad y la documentación.

### Soluciones o acciones de mejora

Ante estas problemáticas, se propuso diseñar e implementar una cualificación virtual asincrónica. Las principales acciones de mejora incluyeron:

- 1. Creación de módulos de cualificación virtuales:** Se desarrolló una herramienta en la plataforma Moodle de la Secretaría General (*Soy 10 Aprende*), que permite a los servidores y contratistas acceder a la cualificación de manera flexible, sin depender de horarios fijos o la necesidad de desplazarse. Los módulos están estructurados en cinco temas: Introductorio, Secretaría Distrital de Salud, Secretaría Distrital de Ambiente, Secretaría Distrital de Gobierno y Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos.
- 2. Evaluación del conocimiento adquirido:** Cada módulo incluye cuestionarios para verificar si los participantes han comprendido correctamente los contenidos impartidos. Esto asegura una transferencia de conocimiento más efectiva y medible.
- 3. Aumento de la flexibilidad y autoaprendizaje:** La cualificación virtual asincrónica permite que los participantes manejen su propio tiempo de aprendizaje, lo que mejora la disponibilidad y reduce el impacto en las actividades de campo. Este enfoque fomenta el autoaprendizaje y facilita que más personal sea cualificado sin afectar sus labores diarias.
- 4. Mejora de la articulación entre entidades:** Al unificar la cualificación en una plataforma virtual, se promueve una mejor comprensión de la labor de

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	<b>CÓDIGO</b>	4202000-FT-1311
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Buenas prácticas y lecciones aprendidas de gestión pública	<b>VERSIÓN</b>	01
	<b>FORMATO</b>	Documentación de buenas prácticas de gestión pública	<b>Página</b>	5 de 10

IVC que realizan todas las entidades del SUDIVC. Esto, a su vez, facilita una mayor articulación en el ejercicio del control y una identificación más precisa de los incumplimientos normativos en los establecimientos de comercio.

#### **Población objetivo:**

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

La cualificación virtual asincrónica beneficia a los profesionales de las entidades con funciones de IVC que hacen parte de las entidades del SUDIVC: Secretaría Distrital de Ambiente, Secretaría Distrital de Gobierno, Secretaría Distrital de Salud, Instituto de Protección y Bienestar Animal y la Unidad Administrativa Cuerpo Oficial de Bomberos.

#### **Alcance:**

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

#### **Objetivos:**


- Optimizar el tiempo en la organización y ejecución de la cualificación, asegurando una mayor eficiencia en el proceso.
- Facilitar el acceso a los participantes, permitiendo que puedan realizar la cualificación de manera flexible y sin restricciones de tiempo o lugar.
- Eliminar el riesgo de incumplimiento de los cualificadores, garantizando que todos puedan completar la capacitación de manera adecuada.
- Profundizar en los contenidos temáticos, brindando una formación más detallada y completa sobre los temas clave.
- Evaluar los conocimientos adquiridos, mediante herramientas que permitan verificar el aprendizaje efectivo de los participantes.
- Contar con personal más capacitado de las entidades, mejorando sus conocimientos para la labor de Inspección, Vigilancia y Control (IVC) y asegurando que puedan proporcionar información precisa.

El diseño inicio en el primer semestre del 2022 y se implementó la primera cohorte en junio de 2023. A la fecha (05-09-2024) se imparte la cualificación virtual mediante la plataforma soy10 – Aprende con tres cohortes realizadas en la vigencia 2024.

### **3. CONTRIBUCIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA**

#### **Aporte de la buena práctica:**

Explicar porque la acción funciona bien o es susceptible de implementarse. Analice resultados y beneficios que produjo la buena práctica.

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	<b>CÓDIGO</b>	420200-FT-1311
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Buenas prácticas y lecciones aprendidas de gestión pública	<b>VERSIÓN</b>	01
	<b>FORMATO</b>	Documentación de buenas prácticas de gestión pública	<b>Página</b>	6 de 10


En lo corrido del año con la implementación de la cualificación virtual, y de acuerdo con los resultados obtenidos de las tres cohortes realizadas y finalizadas de la cualificación virtual asincrónica, se ha logrado aumentar el número de cualificados respecto al año 2023 (corte agosto) aproximadamente en un 36%. Porcentaje que se espera aumentar a medida que la cualificación se difunda y divulgue a mayor escala.

### Difusión:

Describe brevemente las actividades de difusión de la buena práctica que realizó su dependencia. Si la difusión se realizó con algún tipo de recurso (carteles, fotografías, video y audio, etc.).

La práctica va dirigida a los funcionarios o contratistas de las entidades que pertenecen al SUDIVC, por lo cual la difusión se realiza directamente a los interesados a través de correo electrónico.



	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	<b>CÓDIGO</b>	4202000-FT-1311
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Buenas prácticas y lecciones aprendidas de gestión pública	<b>VERSIÓN</b>	01
	<b>FORMATO</b>	Documentación de buenas prácticas de gestión pública	<b>Página</b>	7 de 10

### Otros aspectos:

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

El diseño e implementación de la buena práctica fue un conjunto de actividades que involucró profesionales de diferentes disciplinas que combinadas permitieron diseñar e implementar un curso atractivo que busca mantener la atención y el autoaprendizaje de los funcionarios y colaboradores, para mejorar y mantener sus competencias en temas de IVC.

El proyecto contempló un total de seis etapas:

1. Identificación de herramientas, recursos e información (primer semestre 2022).
2. Diagramación de los contenidos (primer semestre 2022).
3. Diseño y virtualización de los contenidos (segundo semestre de 2022).
4. Cargue y estructuración en plataforma Moodle (segundo semestre de 2022).
5. Pruebas piloto y ajustes (segundo semestre de 2022 y primer semestre 2023).
6. Implementación, evaluación y actualización (segundo semestre 2023 a la fecha).

A la fecha, de las seis etapas se han ejecutado las cinco primeras y se está ejecutando la sexta, por medio de las cohortes ofertadas en la presente vigencia y se evalúa mediante el monitoreo de participación y la encuesta de satisfacción, que brinda la información relevante para su mejoramiento.

## 4. SOSTENIBILIDAD DE LA BUENA PRÁCTICA

### Retos a futuro:


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

#### Desafíos:

- Estructurar e integrar el contenido temático del Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal – IDPYBA, nueva entidad del sistema.
- Mejorar la estructura dinámica del contenido para reforzar conocimientos e incentivar el autoaprendizaje
- Realimentar el curso a partir de las sugerencias generadas en la encuesta de satisfacción

#### Amenazas:

- Considerando las actualizaciones normativas puede presentarse que estas no queden en tiempo real en la cualificación ofertada, teniendo en cuenta el proceso que se debe realizar para su ajuste.

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	<b>CÓDIGO</b>	4202000-FT-1311
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Buenas prácticas y lecciones aprendidas de gestión pública	<b>VERSIÓN</b>	01
	<b>FORMATO</b>	Documentación de buenas prácticas de gestión pública	<b>Página</b>	8 de 10

- La mayor parte de profesionales que realizan funciones de IVC son contratistas, quienes pueden inscribirse y empezar a desarrollar la cualificación, pero no finalizarla debido a la terminación de sus contratos; esto hace que la cualificación no sea efectiva.
- La falta de promoción de la cualificación al interior de las entidades, puede hacer que la participación baje considerablemente, en particular para aquellas entidades que cuentan con un alto número de colaboradores.

### **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.

Este proyecto se concibe como una iniciativa de largo plazo, dado que se enmarca dentro de una función esencial y constante de la entidad: la capacitación continua en Inspección, Vigilancia y Control (IVC). Los cambios duraderos que pueden verificarse a lo largo del tiempo incluyen:

- Mejora en la eficiencia del proceso de capacitación: La cualificación virtual ha optimizado el tiempo de los participantes, reduciendo la necesidad de interrupciones en sus labores diarias. Este cambio ha incrementado la participación y el compromiso, lo que se reflejará en una mayor cantidad de personal cualificado con regularidad.
- Flexibilidad en el acceso al conocimiento: Al permitir que los servidores y contratistas gestionen su tiempo de aprendizaje, se garantiza que el conocimiento se adquiere a su propio ritmo, lo que se traduce en una mejor retención de la información.
- Evaluación continua del aprendizaje: La implementación de cuestionarios permite verificar el nivel de conocimiento adquirido, asegurando que la transferencia de información sea efectiva.


### **Período de implementación**

El proyecto ha sido diseñado con un enfoque a largo plazo, en consonancia con la necesidad constante de cualificación del personal. Su implementación se ha iniciado en el marco de la plataforma *Soy10 Aprende*, y se actualizará y mejorará continuamente para adaptarse a los cambios normativos y procedimentales.

### **Medios para garantizar su continuidad**

Para asegurar la sostenibilidad del proyecto, se han establecido los siguientes mecanismos:



	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	<b>CÓDIGO</b>	4202000-FT-1311
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Buenas prácticas y lecciones aprendidas de gestión pública	<b>VERSIÓN</b>	01
	<b>FORMATO</b>	Documentación de buenas prácticas de gestión pública	<b>Página</b>	9 de 10

1. Actualización periódica de contenidos: Se ha establecido en un instructivo la revisión y actualización periódica de los módulos formativos, teniendo en cuenta las modificaciones normativas y procedimentales que puedan surgir en las distintas entidades. Esto garantiza que el contenido siempre esté actualizado.
2. Incorporación de nuevas herramientas tecnológicas: En la búsqueda de la mejora continua, se explorarán y adoptarán nuevas herramientas que faciliten la creación de contenidos y que sean fácilmente integrables en la plataforma *Soy10 Aprende*. Esto permitirá que el sistema se mantenga actualizado tanto en términos de tecnología como de contenidos.

#### Adaptación a otras situaciones


El modelo de cualificación virtual asincrónica se puede adaptar fácilmente a otras áreas o situaciones que requieran formación continua. Al ser una plataforma flexible y modular, es posible integrar nuevos temas o ajustar los existentes, de acuerdo con las necesidades específicas de cada entidad o grupo de valor. Además, la capacidad de evaluar y medir el aprendizaje puede replicarse en otros ámbitos, lo que facilita su aplicación en diversas áreas de la gestión pública.

Elementos de la buena práctica que se quieren mantener en el tiempo

Los elementos clave que se desean preservar a largo plazo incluyen:

- Flexibilidad y accesibilidad: Mantener la posibilidad de acceder a la cualificación en cualquier momento y lugar es esencial para asegurar la participación constante de los funcionarios.
- Actualización continua: Es fundamental que los contenidos se actualicen regularmente, lo cual se logrará mediante la implementación de un calendario de revisiones periódicas, alineado con los cambios normativos y procedimentales.
- Medición del aprendizaje: Se mantendrá el uso de herramientas que permitan evaluar el conocimiento adquirido, a fin de garantizar la efectividad de las cualificaciones y ajustar los contenidos según las necesidades detectadas.

Estos objetivos se lograrán a través de un seguimiento constante del uso de la plataforma, la incorporación de nuevas tecnologías y la colaboración activa de todas las entidades implicadas en el SUDIVC.

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	<b>CÓDIGO</b>	4202000-FT-1311
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Buenas prácticas y lecciones aprendidas de gestión pública	<b>VERSIÓN</b>	01
	<b>FORMATO</b>	Documentación de buenas prácticas de gestión pública	<b>Página</b>	10 de 10

## 5. CONCLUSIONES

La implementación de la cualificación virtual asincrónica ha permitido ampliar significativamente el alcance y cubrimiento hacia los grupos de valor, en comparación con los procesos de capacitación llevados a cabo en vigencias anteriores. Este formato no solo ha incrementado la participación, sino que también ha reducido los riesgos de incumplimiento, al eliminar la dependencia de la disponibilidad de los conferencistas que se presenta cuando las sesiones se realizan de manera presencial o a través de Teams.

Adicionalmente, la cualificación virtual asincrónica ofrece un acceso continuo a la información consolidada en temas de Inspección, Vigilancia y Control (IVC), lo que permite a los funcionarios consultar el material de forma recurrente para afianzar conocimientos o resolver dudas. Esto es especialmente útil en situaciones donde se debe generar una alerta a otras entidades por el posible incumplimiento de la normativa en los establecimientos de comercio, promoviendo así una articulación más efectiva entre las entidades.

## 6. ANEXOS

1. Informe avance e implementación contenidos virtuales junio 2022
2. Informe avance e implementación contenidos virtuales temáticas de IVC - DIC 2022
3. Informe avance e implementación contenidos virtuales junio 2023
4. Informe avance e implementación contenidos virtuales II semestre 2023
5. Informe I semestre de avance en la implementación y actualización de los contenidos virtuales en temáticas de IVC
6. Link cualificación Moodle - <https://gestionacademica.bogota.gov.co/moodle/course/index.php?categoryid=14>