|  |  |
| --- | --- |
| **INSTRUCTIVO FORMATO LECCIONES APRENDIDAS Y BUENAS PRÁCTICAS** | |
|  |  |
| **ITEMS** | **INSTRUCCIÓN** |
| **PROCESO** | Describa el proceso donde se está generando la lección aprendida. En seguida indique el procedimiento con el que se relaciona. |
| **FECHA** | Coloque la fecha en la que se documenta la lección aprendida. |
| **PARTICIPANTES:** | Indique las personas que participaron en la generación de la lección aprendida. |
| **TIPO DE LECCIÓN APRENDIDA:** | Indique si la lección aprendida proviene por algun mejoramiento del proceso, por manejo de un riesgo, por problemas recurrentes, experiencias exitosas u otro caso. |
| **NUMERO DE LA LECCIÓN APRENDIDA:** | El proceso deberá llevar un consecutivo de las lecciones aprendidas a medida que se vayan identificando. |
| **DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN** | Describa de manera concreta la situación que lo llevó a generar la lección aprendida, cómo se originó, debe tener relación con el tipo de lección. |
| **ACCIONES TOMADAS** | Indique las acciones tomadas si se dieron, para la no recurrencia en caso de que pueda afectar el proceso en un futuro. |
| **ANÁLISIS DE CAUSAS** | Identifique las causas que originaron lo originaron. |
| **RECOMENDACIONES PARA EVITAR LA REPETICIÓN** | Describa las recomendaciones emitidas para evitar la ocurrencia de eventos similares, con el fin que todos los servidores estén informados de los eventos que se presenten dentro de la entidad y como medida preventiva para evitar su repetición. |
| **DESCRIPCIÓN DE LA LECCION APRENDIDA:** | Describa la conclusión a la que llegó a partir del caso/ situación con la que aprendió la lección.  **EJEMPLO 1:** La creación y documentación de estándares y procedimientos contribuyeron a mejorar la calidad del servicio al cliente |
| **ADOPCIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS:** | Describa la Buena Práctica a adoptar a partir de la Lección Aprendida, incluyendo las partes interesadas relacinadas o impactadas. |