¿Qué es una buena práctica?

Es una acción, estrategia o enfoque que ha **demostrado ser efectiva,** es decir que **ya ha sido implementada** y ha tendido **iteraciones** que lo demuestran, permitiendo alcanzar objetivos, superando desafíos o maximizando oportunidades. Una buena práctica debe ser:

Este documento tiene como objetivo recopilar, organizar y compartir prácticas exitosas que han generado resultados positivos en la entidad, con el fin de fortalecer la gestión institucional y fomentar la adopción de aprendizajes que impulsen mejoras continuas.

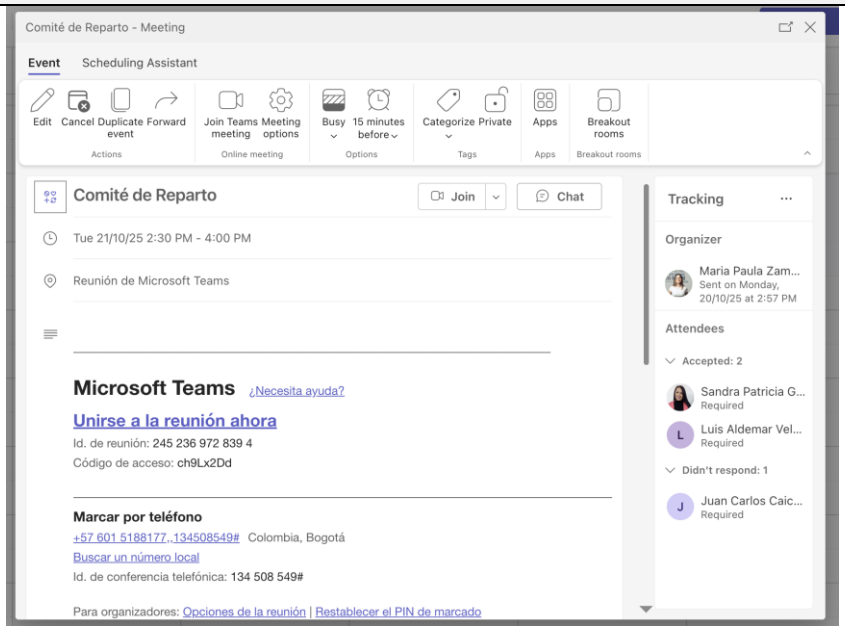
Ten en cuenta las siguientes recomendaciones para diligenciar documento:

BUENA PRÁCTICA		
Nombre o lema de la iniciativa	Comité de reparto	
Nombre del proceso	Procesos Disciplinarios	
Datos de contacto:	ANLA, Juan Carlos Caicedo Buelvas, jccaicedo@anla.gov.co, Jefe de Oficina	ANLA, Dalia Vanessa Bonilla Rodríguez, dbonilla@anla.gov.co, Profesional Especializado G11 ANLA, María Paula Zamora Acosta, mzamora@anla.gov.co, Contratista
Contexto	La Oficina de Control Disciplinario Interno (OCDI) enfrentaba oportunidades de mejora en la gestión de sus canales de atención**.** El seguimiento del correo electrónico estaba centralizado en un solo rol	

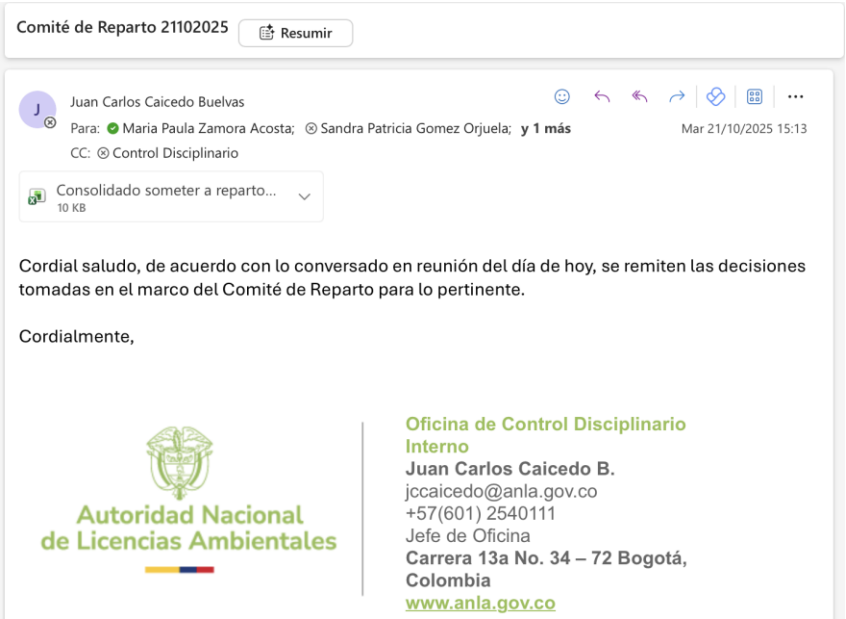
BUENA PRÁCTICA	
	(secretaria ejecutiva), lo que dificultaba clasificar y contextualizar las solicitudes entrantes (diferenciar nuevas quejas de documentos para procesos existentes). El proceso de asignación de tareas (reparto) se realizaba de manera reactiva, "según la necesidad", sin agendamiento periódico, lo que afectaba la organización del equipo. Adicionalmente, se carecía de un mecanismo formal para documentar la trazabilidad de las solicitudes revisadas y las decisiones tomadas por la jefatura.
Público objetivo beneficiado	El equipo de la Oficina de Control Disciplinario Interno (OCDI)
Proyecto/Iniciativa	Tras una revisión de metodologías de trabajo en septiembre de 2025, se implementó un nuevo modelo de gestión. La iniciativa consistió en dos ejes principales: 1. Rotación semanal: Se designó un abogado rotativo cada semana para revisar y hacer seguimiento a todos los canales de atención (correo electrónico, ORFEO, línea ética), con el apoyo del rol asistencial. 2. Comité de reparto: Se creó un comité semanal estructurado para organizar la revisión y asignación de actividades. Este comité está integrado por el Jefe de Oficina, la abogada revisora, el apoyo administrativo y el abogado que esté de turno en la revisión de canales.
Fecha de implementación	En reunión del 19 de septiembre de 2025 se definió la metodología e inició su implementación el 29 de septiembre, a la fecha se han realizado 6 iteraciones del Comité.
Resultados	La iniciativa ha mejorado significativamente la organización en la gestión de peticiones y quejas. Ha permitido una remisión más oportuna de las solicitudes a las dependencias correspondientes y, ha establecido una trazabilidad clara y documentada de las acciones y decisiones tomadas por la oficina para cada caso.
Factores clave	La organización estructurada y rotativa de los turnos de revisión de canales. La comunicación efectiva y fluida entre los abogados, el apoyo asistencial y la jefatura de oficina.

BUENA PRÁCTICA		
Actividades	**1**	Revisión por parte del abogado asignado semanalmente del correo electrónico de la OCDI y de los canales de denuncia.
	2	Recopilación de las peticiones recibidas por los canales de la OCDI
	3	Ejecución del Comité de Reparto semanal
	4	Ejecutar las decisiones definidas en el Comité
Sostenibilidad		La sostenibilidad de la práctica se garantiza mediante la institucionalización del "Comité de Reparto", como una reunión periódica y fija en la agenda del equipo. Asimismo, se basa en la formalización del rol rotativo, asegurando que la responsabilidad se distribuya equitativamente y el conocimiento del proceso se comparta entre todos los miembros.
Insumos: Describe las herramientas, materiales y personal participante en la iniciativa o proyecto		*Correo electrónico de la OCDI, ORFEO, línea de ética telefónica*
		Peticiones y quejas disciplinarias recibidas a través de los canales de atención.
		Abogados, secretaria ejecutiva, apoyo administrativo, jefe de oficina
En acción		Como evidencia de la ejecución de los comités se genera la sesión del Comité tal como se ve en la siguiente imagen.

BUENA PRÁCTICA



Como resultado de la sesión, se genera un correo con las decisiones tomadas.



Recomendaciones para adoptar la buena práctica	**1. Asegurar el respaldo y la participación de la jefatura o líder del proceso:** El éxito de la iniciativa depende del compromiso y la participación

BUENA PRÁCTICA	
	activa de la jefatura o líder del proceso. El líder debe participar en la sesión, validar las decisiones y facilitar la asignación de recursos o tareas. **2. Definir roles y responsabilidades claras:** Es fundamental establecer quiénes conforman el comité y cuál es la responsabilidad específica de cada miembro (ej. abogado de turno, apoyo administrativo, revisor, líder) para asegurar la eficiencia de la reunión. **3. Establecer una periodicidad fija:** Institucionalizar la reunión (ej. semanalmente) es fundamental. Esto crea una rutina, garantiza el seguimiento constante de las solicitudes y evita que la asignación de tareas vuelva a ser reactiva. **4. Utilizar herramientas colaborativas accesibles:** La práctica demuestra ser exitosa, aprovechando las herramientas tecnológicas ya existentes en la entidad (Microsoft Teams para la reunión, correo electrónico para la formalización y un archivo de Excel para el seguimiento), sin necesidad de desarrollos complejos. **5. Formalizar siempre las decisiones:** Generar una minuta, acta o, como en este caso, un correo resumen después de cada sesión es un factor fundamental de la práctica. Esto asegura la trazabilidad, comunica oficialmente las tareas asignadas y sirve como registro de las decisiones tomadas. **6. Adaptar la rotación del equipo:** El sistema de rotación para la revisión previa de canales debe ser equitativo y ajustarse al número de personas en el equipo. Esto evita la sobrecarga en un solo individuo y fomenta el conocimiento compartido de los procesos de la oficina.