

Página 1 de 17	MEJORA CONTINUA E INNOVACIÓN	 POLICÍA NACIONAL
Código: 1MC-PR-0007		
Fecha: 06/08/2023	PROCEDIMIENTO PARA LA MEJORA CONTINUA	
Versión: 12		

Objetivo: definir los lineamientos para la gestión de la mejora continua e innovación, a partir de acciones necesarias en cumplimiento a los requisitos legales, del cliente y partes interesadas, mejorando así la efectividad del servicio y de los sistemas de gestión de la Policía Nacional.

Alcance: aplica a dueños, responsables y ejecutores de proceso o servicios, según su esquema de aseguramiento, desarrollando acciones correctivas, planes de trabajo, proyectos, actividades de Ciencia, Tecnología e Innovación para los procesos y servicios de la Policía Nacional.

Desarrollo del procedimiento

Para la formulación de la mejora continua, por parte de los diferentes procesos de la institución, se aplicará a través del siguiente método, así:

Ilustración 1: Gestión de la mejora continua.



Fuente: Adaptado del método de resolución de problemas 8D / Elical; 2020. EPC S.A

0. Mejora continua

La mejora puede llevar a la institución a lograr un éxito o desempeño sostenible al satisfacer constantemente las necesidades y expectativas de cliente y partes interesadas. Para ello, la Institución determina como **única metodología para el desarrollo de la mejora continua**, los lineamientos contemplados en el presente procedimiento y su registro, control y



Página 2 de 17	MEJORA CONTINUA E INNOVACIÓN	 POLICÍA NACIONAL
Código: 1MC-PR-0007		
Fecha: 06/08/2023	PROCEDIMIENTO PARA LA MEJORA CONTINUA	
Versión: 12		

seguimiento sistemático a través del módulo mejoras de la herramienta tecnológica Suite Visión Empresarial – SVE, según aplique.

Aunado a lo anterior, identificar, validar, analizar, formular, aprobar, ejecutar, evaluar la efectividad y seguimiento a las diferentes acciones que conlleven a mejorar continuamente los procesos institucionales; junto al **pensamiento basado en riesgos** (1DE-GU-0007) con el fin de “llevar a cabo acciones preventivas para eliminar no conformidades potenciales, analizar cualquier no conformidad que ocurra, y tomar acciones que sean apropiadas **para los efectos de la no conformidad** y así prevenir su recurrencia” y su aporte al servicio de policía, frente al cumplimiento de los requisitos del cliente y partes interesadas. (ISO 9001, 2015).

De acuerdo con la necesidad y el propósito de mejora, las actividades se desarrollan a través de la Suite Visión Empresarial – SVE; mediante la aplicación de los métodos de **mejora reactiva o basada en problemas y disruptiva** los cuales están inmersos en las fuentes de los siguientes **tipos de mejora**, así:

1. **Acción correctiva (AC):** fundamentada para eliminar la causa raíz¹ identificada, con el fin de que esta no vuelva a ocurrir, y así realizar los cambios adecuados para corregir los problemas identificados por el **CONTROL: auditorias (internas o externas), e INDICADORES** (en escala deficiente).
2. **Plan de Trabajo (PT):** Herramienta para el tratamiento de oportunidades que surgen como resultado de **ANÁLISIS, EVALUACIÓN O RESULTADO**. para ello a través del módulo de mejora SVE, se evidencia la acción de tratamiento de estas.
3. **Mejora Basada en Decisiones (MBD)²:** Son aquellas decisiones tomadas por dueños, responsables de proceso o ejecutores de servicios que buscan optimizar y mejorar el desempeño del servicio de policía, centrado en lograr los resultados relacionados con **la calidad** de este, **la satisfacción** de las necesidades, **la confianza** ciudadana y **la legitimidad** institucional, sin requerir necesariamente una carga documental o administrativa, puesto que confluente en dinamizar a través de decisiones el actuar policial (lineamientos o similares) y su respuesta ante escenarios de necesidad.

Evidenciando así su efectividad (resultados), alcanzados a través de diferentes comités o escenarios establecidos para la identificación y tratamiento de problemas u oportunidades, involucrando en este todos los procesos institucionales necesarios, así como otras organizaciones, grupos, personas en pro de la solución de problemas, según aplique para cada caso.

Algunos de estos tipos de mejora, son del resultado del análisis en sitio y que conllevan al mejoramiento inmediato del servicio de policía, tales como:

- Conductas recurrentes en el servicio de policía.
- PQR2S comunicadas (formales e informales) por las personas o Estado.
- Motivos de policía o requerimientos ciudadanos recurrentes.
- Incidentes asociados a derechos humanos.
- Incidentes asociados al exceso de uso de la fuerza por parte de la policía.

¹<https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2016/04/analisis-de-causa-raiz-accion-correctiva/>

²Referencia del “Modelo de Decisión Nacional” - <https://www.college.police.uk/app/national-decision-model/national-decision-model>.

Página 3 de 17	MEJORA CONTINUA E INNOVACIÓN	 POLICÍA NACIONAL
Código: 1MC-PR-0007		
Fecha: 06/08/2023	PROCEDIMIENTO PARA LA MEJORA CONTINUA	
Versión: 12		

- Resultados de la supervisión y control del servicio.
- Entre otras...

0.1 Operacionalización de la mejora continua



La mejora es una herramienta para el fortalecimiento del desempeño de la estrategia, procesos, procedimientos, servicios, sistemas de gestión y estructura, contribuyendo a la eficacia (cumplimiento) institución a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes y partes interesadas aumentando la eficiencia (económica). Lo que se traduce en beneficios como reducción de costos, tiempo, energía, residuos, entre otros.

Las actividades de mejora pueden variar desde mejoras continuas (paso a paso), hasta mejoras significativas, utilizando el análisis y evaluación del desempeño de la institución, las cuales responden a los siguientes **tiempos para cada etapa**, los cuales pueden variar acorde a las necesidades del proceso y su justificación, así:

Ilustración 2: Tiempos para la mejora



Fuente: elaboración propia – Policía Nacional

La mejora se establece como parte de la cultura institucional, por ello las personas son un baluarte que contribuyen al logro exitoso de la institución, y a quienes se les debe proporcionar los recursos necesarios para lograr el objetivo formulado en estas, siempre bajo el acompañamiento y liderazgo de los dueños, responsables y ejecutores de proceso, así:

Ilustración 3: Responsabilidades para gestión de la mejora continua.

Página 4 de 17	MEJORA CONTINUA E INNOVACIÓN	 POLICÍA NACIONAL
Código: 1MC-PR-0007		
Fecha: 06/08/2023	PROCEDIMIENTO PARA LA MEJORA CONTINUA	
Versión: 12		



Fuente: Elaboración propia – Policía Nacional de Colombia

Nota. Frente al uso adecuado del módulo de mejoras de la SVE, se deberá referenciar a través del manual de la herramienta SVE (*Página inicial/ Ayudas/Manuales-Wiki SVE- Manual de mejoras*).

0.2 Dueños de proceso³

Identifican a través del ejercicio de “seguimiento o autoevaluación permanente de la gestión”, las necesidades, problemas, causas u oportunidades recurrentes en términos de capacidades y funcionalidad, entre otros; “de manera que pueda orientar y generar alertas” a través de acciones de mejora transversales a sus responsables y ejecutores de proceso, conllevando a la alineación del objetivo del proceso, frente al cumplimiento o aporte a la estrategia institucional. (DAFP, 2021)



0.3 Responsables de proceso

Son aquellos “servidores que ostentan el cargo de responsabilidad (jefe) en cada proceso a nivel local y quien Identifica, evalúa, controla y mitiga” (DAFP, 2021) a través de las fuentes para la mejora, la operacionalización del proceso a nivel local, a fin proyectar acciones que conlleven al fortalecimiento del proceso desde su desarrollo, conocimiento y apropiación de políticas, procedimientos, manuales, protocolos, servicio y otras herramientas de mejoramiento a nivel local.

Para el desarrollo de las anteriores fases de la mejora continua en la Policía Nacional, fue fundamentado en el **método de resolución de problemas 8D⁴**, se aplicará de manera complementaria atendiendo las siguientes especificaciones, así:

³ Resolución Número 1090 del 31 de marzo de 2023 “Mapa de procesos institucional”

Página 5 de 17	MEJORA CONTINUA E INNOVACIÓN	 POLICÍA NACIONAL
Código: 1MC-PR-0007		
Fecha: 06/08/2023		
Versión: 12		

1. Identificación de la mejora



Este primer punto debe contar con la participación de personas ejecutoras y con conocimiento del proceso a mejorar, asegurando así contar con las habilidades necesarias para resolver el problema. El **dueño, responsable, ejecutor de proceso o servicio es quien identifica problemas u oportunidades de mejora a través de la aplicación de las siguientes fuentes**, en pro de la implementación de acciones que conlleven a la mejora (PT-AC) del proceso, actividad o servicio; en atención a los lineamientos de proceso y estándares internacionales de calidad (ISO 9001), determinando así las siguientes fuentes para identificar las necesidades de mejora, así:

Ilustración 4: Fuentes para la identificación de acciones de mejora (PT / AC).



Fuente: Elaboración propia – Policía Nacional de Colombia

⁴ El método describe un proceso de ocho pasos que deben seguirse para resolver un problema de forma metódica y eficaz. <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2020/11/metodo-de-resolucion-de-problemas-8d-que-es-y-como funciona/>

Página 6 de 17	MEJORA CONTINUA E INNOVACIÓN	 POLICÍA NACIONAL
Código: 1MC-PR-0007		
Fecha: 06/08/2023	PROCEDIMIENTO PARA LA MEJORA CONTINUA	
Versión: 12		

Frente a recomendaciones o similares:

Cada unidad a través de sus responsables de proceso, junto al equipo sistemas de gestión, evaluarán la necesidad de crear o no acciones de mejora frente a estas, según aplique en cada caso.

Visitas de acompañamiento o similares:

Las acciones de mejora como resultado de estas, deberán ser **creadas y gestionadas por la unidad que lidera el ejercicio** de acompañamiento o asesoría, a fin de generar control frente a las observaciones evidenciadas en dicha actividad y reducir sobre planeación entorno a la mejora.

Frente a los ejercicios de acompañamiento que **no fueron liderados por los dueños o responsables** de proceso, se deben remitir sus resultados al dueño de proceso, a fin de que este genere acciones transversales para la mejora, evitando así la creación de acciones por cada unidad visitada.

Actuaciones frente a entes externos:

Es de anotar que, frente al tratamiento de no conformidades, hallazgos, actuaciones fiscales o similares detectados por entes externos, se **deberá utilizar el formato y los registros adicionales** en los sistemas de información determinados por el ente externo, acorde a los lineamientos frente a su uso y administración funcional definidos por cada uno de estos y **posterior** a ello se creará la mejora en la SVE, acorde al presente procedimiento.

De igual forma, será la Oficina de Control Interno (OCINT), quien consolidará los formularios debidamente diligenciados, validados, aceptados y firmados, para efectos de suscripción ante la Contraloría General de la República y sus sistemas de información.

Nota. Frente a la definición del **nombre de la oportunidad** de mejora, requerido en la etapa de solicitud de la SVE, deberá cumplir el siguiente esquema para auditorías externas, así: (Sigla ente externo_sigla dueño de proceso vigencia auditada_Número de hallazgo, redacción del problema u oportunidad identificada). **Ejemplo:** CGR_DIRAF_2023:H1 redacción resumen del hallazgo o similar.



2. Validación de la necesidad

Etapa en la cual se verifica la necesidad de mejora (PT / AC), identificada por parte de los dueños, responsables de proceso y ejecutores de servicio, y su ajuste a las fuentes determinadas en la etapa anterior; al igual que el proceso responsable de cada etapa en respuesta al problema u oportunidad identificada; su validación o no, será a través del módulo mejoras en el campo comentarios de la acción propuesta.

3. Análisis de causas

El dueño, responsable de proceso o ejecutor de servicio en cada unidad, una vez se han identificado los problemas u oportunidades de mejora, a través de las diferentes fuentes previamente descritas, efectúa el análisis de causas en (AC) mediante formato **1MC-FR-0013** o justificación (descripción) para (PT) en la SVE, lo cual consiste en realizar un ejercicio de análisis que permita descubrir el origen de los problemas para proponer soluciones adecuadas y evitar su re aparición.

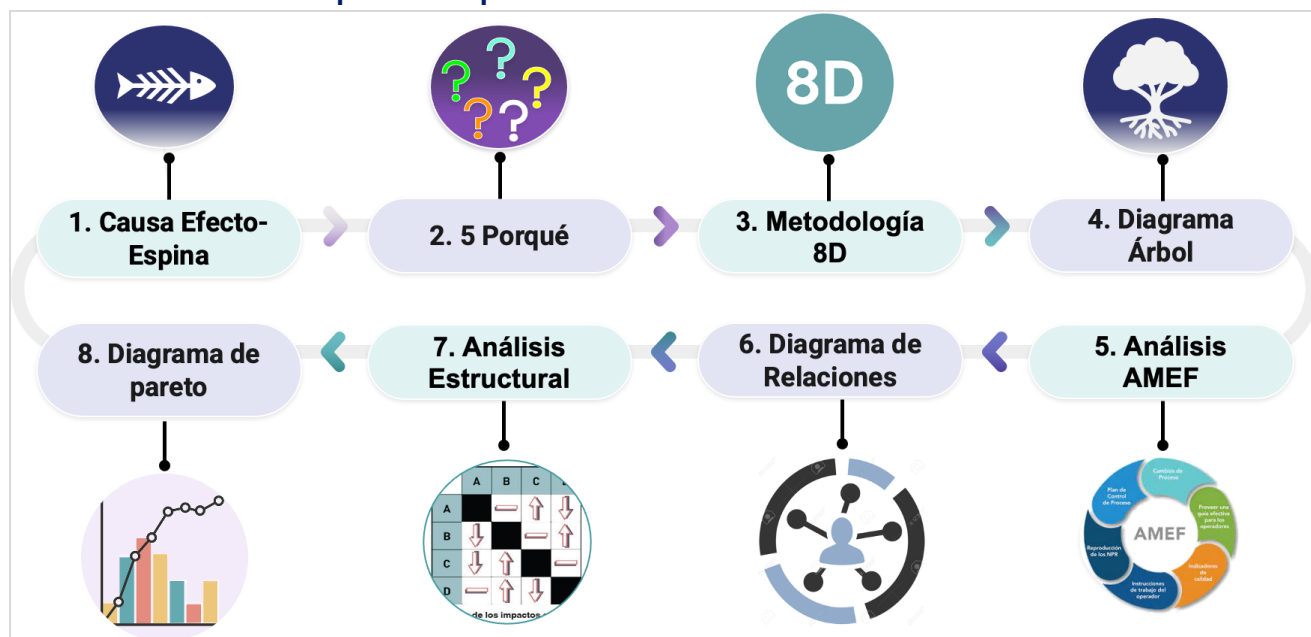


Página 7 de 17	MEJORA CONTINUA E INNOVACIÓN	 POLICÍA NACIONAL
Código: 1MC-PR-0007		
Fecha: 06/08/2023	PROCEDIMIENTO PARA LA MEJORA CONTINUA	
Versión: 12		

Frente a las causas identificadas, por los equipos auditores durante ejercicio de auditoría externa, serán “los responsables (unidades) quienes identifiquen las causas de cada hallazgo” (Función Pública, 2022), incluyendo dentro de la calificación estas la posible causa informada por el ente externo.

Para los demás resultados se debe investigar y analizar las causas de los problemas identificados, lo cual se podría lograr usando varios de los siguientes métodos sugeridos, sin limitarse a ellos, así:

Ilustración 5: Métodos opcionales para el análisis de causas



Fuente: Elaboración propia – Policía Nacional de Colombia

Para profundizar frente a la aplicación de los anteriores métodos podemos apoyarnos en las siguientes fuentes de consulta y aplicación, así:

- El método de los cinco porqués: <https://blog.hubspot.es/sales/5-porques>
- El diagrama de árbol de problemas: <https://www.aiteco.com/diagrama-de-arbol/>
- El análisis modal de fallos y efectos (AMFE): <https://acortar.link/KT5Eic>
- Diagramas de análisis de causa y efecto: <https://acortar.link/sX3jIR>
- Diagrama de relaciones: <https://www.aiteco.com/diagrama-de-relaciones/>
- Diagrama de Pareto: <https://acortar.link/vDEZfn>

3.1 Causa Raíz

La identificación de la causa raíz, surge de la aplicación de alguna(s) de los anteriores métodos, las cuales se **desarrollarán en el formato 1MC-FR-0013 “análisis de causas”**, describiendo aquella identificada en el campo destinado en el módulo de mejoras y anexándolo a la acción de mejora propuesta.

Página 8 de 17	MEJORA CONTINUA E INNOVACIÓN	 POLICÍA NACIONAL
Código: 1MC-PR-0007		
Fecha: 06/08/2023	PROCEDIMIENTO PARA LA MEJORA CONTINUA	
Versión: 12		

3.2 Corrección

Solución ante un problema de carácter inmediato, con el fin de eliminar la inconformidad identificada y hacer viable el servicio o salida del proceso. Tan sólo se trata de buscar solución de momento e inmediata para un problema que ha ocurrido una vez.

Nota. En la formulación de actividades para la corrección en el módulo de mejora, ítem nombre, de las actividades es OBLIGATORIO, incluir antes de la redacción de cada actividad la palabra “CORRECCIÓN” según aplique en cada caso.

Nota. En el caso de no ser posible elaborar la corrección se justificará en el campo definido para este fin en el módulo de mejora, según amerite para cada evento para la mejora.



4. Formulación de la mejora

Una vez identificada la causa raíz, se formulan acciones concretas y contundentes que conlleven a la solución de la causa identificada, buscando evitar que esta no vuelva a repetirse; las acciones y planes a desarrollar están asociadas a:

▪ Solucionar problemas

Una vez efectuado el análisis e identificadas las causas en el marco del servicio de policía, se determina el alcance de las acciones y se proyectan de forma concreta, bajo tiempos razonables, y costos de ser necesarios, entre otros orientados a la solucionar los problemas.

▪ Abordar oportunidades de mejora

Los planes (PT) para abordar las oportunidades no requieren análisis de causas y surgen de las fuentes previamente planteadas; igualmente se determina el alcance de estas bajo tiempos razonables.

Es de anotar, que esta formulación se debe realizar de manera colaborativa teniendo en cuenta los puntos de vista de quienes cumplirán las actividades, para así debatir o llegar a acuerdos de posibles soluciones, tiempos de cumplimiento y responsabilidades asociadas en la mejora planteada; exceptuando a los dueños de proceso que identifique la mejora transversal.

Aclaraciones.

- NO se debe relacionar acciones o tareas, previamente incluidas en otros tipos de mejora.
- NO se debe incluir actividades asociadas a la Evaluación de la Efectividad, teniendo en cuenta que ya hace parte del flujo de la mejora de la SVE.
- NO incluir como responsables en las actividades asociadas para la mejora a terceros o externos a la institución, toda vez que no hay un control en tiempos de cumplimiento.
- NO se podrá eliminar o modificar las tareas resultado de auditorías externas (CGR).

Página 9 de 17	MEJORA CONTINUA E INNOVACIÓN	 POLICÍA NACIONAL
Código: 1MC-PR-0007		
Fecha: 06/08/2023	PROCEDIMIENTO PARA LA MEJORA CONTINUA	
Versión: 12		

4.1 Costeo de la mejora

Durante la formulación de la mejora se deberá tener en cuenta los costos asociados a las actividades planeadas a ejecutar, sin contemplar los asociados al funcionamiento (personal, equipos, movilidad, etc.) los cuales ya se encuentran asumidos por el Gobierno Nacional y la Policía Nacional; para las demás actividades aplicará las metodologías planteadas por la Institución para planes, programas y proyectos⁵, en los casos de ser necesario aplicar este enfoque.

Nota. Es de resaltar que, dentro del módulo de mejoras, NO se deberá relacionar si las actividades planteadas hacen parte de los costos de funcionamiento, toda vez que estos parámetros hacen parte de las metodologías mencionadas.

5. Aprobación de la formulación

Se verifica el cumplimiento de los lineamientos en las acciones formuladas por el dueño, responsable de proceso o ejecutor de servicios en pro de orientar la objetividad de estas; la correcta aplicación de las metodologías para la identificación de causa raíz de los problemas u oportunidades identificadas.

Es de anotar que, al desaprobado una acción de mejora, la **unidad** dispondrá de **(8) días calendario** para **ajustarla y presentarlo** para aprobación nuevamente, así mismo dicha aprobación contará con **8 días** calendario para su retroalimentación y **aprobación**.



6. Ejecución de la mejora



Una vez validada la formulación de las actividades, se iniciará el cumplimiento objetivo de estas en pro de mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y la eficacia del sistema de gestión, permitiendo que su lectura sea clara y concisa, al igual que estas respondan a la necesidad de la tarea y su aporte a la solución del problema evidenciado.

Nota. Las actividades formuladas **NO se podrán iniciar o cargar soporte de actividades**, sin que cuente con la previa **aprobación de la formulación**, por parte del dueño de proceso.

6.1 Esquema multisitio:

La mejora se aplicará en la unidad donde fue identificada la necesidad u oportunidad de mejora; quedando bajo criterio del dueño del proceso la necesidad de su transversalización a sus demás unidades responsables de proceso o ejecutoras de servicio.



⁵ Guía metodológica de formulación y estructuración de proyectos (1DE-GU-0009)

Página 10 de 17	MEJORA CONTINUA E INNOVACIÓN	 POLICÍA NACIONAL
Código: 1MC-PR-0007		
Fecha: 06/08/2023	PROCEDIMIENTO PARA LA MEJORA CONTINUA	
Versión: 12		

Para las acciones de mejora que requieran de su transversalización, el análisis de causas o justificación, debe ser realizado por el dueño de proceso, teniendo en cuenta el impacto de la no conformidad, hallazgo, problema u oportunidad de mejora identificada.



6.2 Tiempo de ejecución

Es definido acorde a los tiempos requeridos para la atención del problema a solucionar u oportunidad a tratar y sus tiempos de evaluación, seguimiento, etc; serán de un máximo de (01) **un año para acciones correctivas** y máximo de (06) **seis meses para planes de trabajo**; tiempos que serán ajustados acorde a la necesidad que origino la mejora.

7. Verificación de cumplimiento



Etapas en la cual se verificará, validará, o no, el cumplimiento acorde a la formulación de acciones de cada una de las actividades, bajo los términos de eficacia, eficiencia y efectividad de los soportes cargados como cumplimiento de estas, en atención a las características aprobadas respectivamente.

De igual forma, los dueños, responsables de proceso y ejecutores de servicio, verificarán la necesidad de formular nuevas acciones de mejora, que conlleven a fortalecer u optimizar el desarrollo del proceso, procedimiento o servicio, según aplique.

Nota. Frente a las auditorías externas, adicionalmente será responsabilidad **del área, grupo o similar** que lidera, acompaña o cumple como enlace de dicha auditoria; realizar seguimiento a las acciones desarrolladas por cada unidad, según corresponda e informando los resultados obtenidos a las instancias superiores (Dirección y subdirección) y ente externo, según aplique y acorde a los parámetros definidos por estos.

8. Evaluación de la efectividad



Una vez ejecutadas todas las acciones formuladas, se realizará, evaluación a los resultados obtenidos, buscando a través del análisis, monitoreo, revisiones a procedimientos aplicados y evidencias de cumplimiento; si la mejora contribuyó al logro de los resultados planificados; contemplando sí:

Lo que debo preguntarme	Lo que debo hacer
¿La solución fue eficaz?	La ejecución de las actividades de mejora, se realizaron en coherencia con el plan, tiempos y las metas fijadas para cada una de estas.
¿La solución fue eficiente	Verificar si, se ejecutaron los recursos planificados.
¿La solución fue efectiva?	Las acciones realizadas permitieron solucionar el problema o contribuir a la eliminación de la causa raíz identificada y evidenciando su impacto en la mejora del proceso o servicio de policía.
¿La solución fue conveniente?	Las acciones contribuyeron al logro de los objetivos determinados para este entorno a la mejora.

Página 11 de 17	MEJORA CONTINUA E INNOVACIÓN	 POLICÍA NACIONAL
Código: 1MC-PR-0007		
Fecha: 06/08/2023	PROCEDIMIENTO PARA LA MEJORA CONTINUA	
Versión: 12		

¿La solución fue adecuada?	Las acciones permitieron cumplir requisitos específicos del cliente, de Ley, lineamientos institucionales y normativos.
¿Qué aspectos se mejoraron como resultado de las acciones tomadas?	Verificar el resultado generado a raíz de la ejecución de las actividades y si estas solucionaron el problema u oportunidad.
¿De qué forma o con qué método, se puede confirmar que el problema o sus causas no son recurrentes?	Relacionar, las maneras, sistemas, o similares en las que se evidencia la solución o recurrencia del problema.
¿Se Cierre de la acción?	Cuando la acción NO sea efectiva, se devolverá a la etapa de análisis de causas, a fin de reformular o replantear el enfoque de la mejora. Cuando la acción SI sea efectiva, finalizar la acción de mejora, si acorde a los resultados obtenidos en su ejecución se impactó en la solución del problema. Analizando si las acciones desarrolladas se requieren incorporar al lineamiento que determine la realización de la actividad a fin de evitar la recurrencia de la causa raíz.

De acuerdo con la metodología institucional la evaluación de la efectividad de la acción de mejora, se realizará **máximo tres (3) meses después de concluidas la etapa de ejecución** de la mejora (eficacia), esto con el fin de verificar el aporte a la acción por parte de la unidad auditada o el responsable de esta y su verificación, **análisis y recurrencia dentro de las herramientas de autoevaluación del control y la gestión** por parte del dueño de proceso.

Nota. Exceptuando la auditoría externa realizada por Contraloría General de la República, para la cual la **Oficina de Control Interno de la Policía Nacional (OCINT)**. Realizará la evaluación de la efectividad de las acciones realizadas dentro de su misionalidad (CGR- Circular 015 del 30 de septiembre de 2020).

Nota. La acción correctiva **no podrá reformularse por más de una vez**; si ejecutado este último reproceso la falla persiste, la unidad coordinará con el dueño de proceso, a fin de que este, realice acompañamiento en pro de generar una nueva acción de mejora o de ser necesario a través de las metodologías de programas, proyectos, riesgos, entre otras usadas para la eliminación de la causa raíz identificada.

9. Aprendizaje, estandarización y doctrina

Concluido el ciclo de mejora continua y evaluada su efectividad, aquellos lineamientos doctrinales o similares, creados como solución o tratamiento del problema u oportunidad de mejora, se deben incluir al desarrollo del proceso o procedimiento; consolidando así una unica forma del hacer de las actividades en la prestación del servicio policia.

La mejora e innovación son aspectos interdependientes y claves que contribuyen al éxito sostenible, impactando el aprendizaje de los funcionarios encargados de ejecutar los servicios de policía, permitiendo así que la doctrina sean insumo para la construcción adecuada de la gestión de procesos,



Página 12 de 17	MEJORA CONTINUA E INNOVACIÓN	 POLICÍA NACIONAL
Código: 1MC-PR-0007		
Fecha: 06/08/2023	PROCEDIMIENTO PARA LA MEJORA CONTINUA	
Versión: 12		

procedimientos, servicios y sistemas de gestión; mitigación así la recurrencia de problemas u oportunidades identificadas, (ISO 9004, 2018)

10. Responsabilidades por etapa



Fuente: Elaboración propia – Policía Nacional

11. Cambios, ajustes o eliminaciones

Cuando se evidencie la necesidad de realizar cambios, ajustes, eliminación de tareas o de acciones de mejora, la dependencia de planeación o quien haga sus veces, solicitará mediante comunicado oficial a la **oficina de planeación – OFPLA, el regreso de la mejora** a la etapa de análisis o formulación de actividades según corresponda; a fin de permitir que el dueño o responsable de proceso realice los cambios necesarios y posterior a ello continuar nuevamente con cada una de las etapas, acorde al presente procedimiento.

Nota. Frente a las necesidades de cambios, ajustes o eliminaciones de acciones de mejora resultado de auditorias externas, se debe contar con previo concepto de viabilidad por parte de la unidad enlace con el ente externo.

12. Análisis y seguimiento

El dueño de proceso a través del informe de autoevaluación del control y la gestión, analizará los resultados asociados a las diferentes fuentes para la mejora; focalizando principalmente aquellas de mayor impacto en la gestión y operación del proceso; identificando las necesidades de mejora transversal y los cambios significativos necesarios a desarrollarse en el marco de la ejecución del proceso.

Con el fin de obtener una mejor comprensión del desarrollo del proceso, procedimiento y prestación del servicio de policía, **se analizará** todos aquellos lineamientos institucionales (doctrinales o de gestión), que contribuyan, orienten o articulen la efectividad del proceso y sus servicios asociados; los cuales deben ser unificandos dentro de la información documentada de los procesos y procedimientos, acorde al sistema de gestión de la Policía Nacional.

Página 13 de 17	MEJORA CONTINUA E INNOVACIÓN	 POLICÍA NACIONAL
Código: 1MC-PR-0007		
Fecha: 06/08/2023	PROCEDIMIENTO PARA LA MEJORA CONTINUA	
Versión: 12		

De igual forma, los dueños y responsables de proceso en cada unidad policial, debe hacer seguimiento al estado de las acciones de mejora, su avance, cumplimiento y demás etapas asociadas, a fin de contribuir a la gestión y orientación de la mejora en el servicio de policía.

Adicionalmente, a través del “equipo sistemas de gestión⁶”, se realiza seguimiento a las acciones de mejoras identificadas por los procesos ejecutados en cada unidad en pro de identificar si estas son similares a las acciones tratadas a través de los planes de tratamiento de riesgos; con el fin de unificar o fortalecer un solo plan para el mismo fin, reduciendo así la carga administrativa y posibles materializaciones del riesgo en las unidades de policía.

Es de anotar que de ser identificado ello, mediante comunicación oficial se deberá informar a los dueños de proceso correspondiente, con el fin de que este **evalúe la necesidad de ajustar o actualizar el riesgo**; contando como mínimo con la siguiente información, así:

Causa Raíz			Afecta Riesgos		Oportunidad/Problema		Afecta Riesgos	
No	Código	ACCIÓN CORRECTIVA	SI	NO	Código	PLAN DE TRABAJO	SI	NO
1	Se relaciona el número de la acción correctiva. AC-01769	Se relaciona la causa raíz identificada en la acción correctiva. Ejemplo: Falta de conocimiento	Señala con una equis (X), si la causa raíz podría hacer parte de la materializar un riesgo.		PT-02575	Se relaciona el problema u oportunidad identificada. Ejemplo: Fortalecimiento doctrinal	x	

Fuente: Elaboración propia – Policía Nacional

13. Recurrencia

Se define como aquella **acción de mejora** “que vuelve a ocurrir o a aparecer, especialmente después de un intervalo” (RAE,2023) de tiempo, como respuesta **a la misma causa raíz** del mismo **problema u oportunidad** identificada únicamente **dentro** del **Sistema de gestión Integral**, acorde a los lineamientos para el control de información documentada de la Policía Nacional.

Por lo cual los **dueños de proceso** deben **analizar** a través de las herramientas de seguimiento, autoevaluación del control y la gestión y demás similares; en busca de identificar aquellas recurrencias presentadas en las unidades dueñas, responsables de proceso o ejecutoras de servicios y **proyectar así las acciones transversales** de tratamiento incluyendo **ajuste a los documentos para la gestión y ejecución del proceso o servicio**.

14 MÓDULO DE MEJORA

En el módulo de mejora se encuentra incluido dentro de la Suite Visión Empresarial – SVE, la cual permite documentar, consultar, hacer seguimiento y evaluar las acciones de mejora que identifique cada proceso; a través de las etapas definidas de acuerdo a las instrucciones para el uso de dicha herramienta dadas a través del ⁷**manual de usuario - Suite VISIÓN EMPRESARIAL® SGC Mejoras**, el cual contiene información detallada sobre las opciones disponibles en dicho modulo.

⁶ Resolución 03948 de 2019. Equipo sistemas de gestión: definido en el manual del sistema de gestión integral, frente a sus funciones, objetivo e integrantes.

⁷ Enlace (<http://srvsvision.policia.gov.co:8080/suiteve/ayudas>)

Página 14 de 17	MEJORA CONTINUA E INNOVACIÓN	 POLICÍA NACIONAL
Código: 1MC-PR-0007		
Fecha: 06/08/2023	PROCEDIMIENTO PARA LA MEJORA CONTINUA	
Versión: 12		

15 ORIENTACIONES PARA LA FORMULACIÓN DE MEJORAS

1. **¿Qué hago, Si la acción no fue efectiva?** El director, comandante o jefe de oficina asesora, considera que la acción de mejora no fue efectiva, deberá devolver a la etapa de análisis; acción que no deberá de superar más de una vez. Para los planes de trabajo solo se podrá reformular en una ocasión, si la ineffectividad persiste se deberá formular acción correctiva.
2. **¿Qué debo hacer, Si cometí un error al diligenciar el módulo mejoras?** Si se hace necesario, corregir, cancelar mejoras o similares; el comandante, director, jefe oficina asesora, jefe de planeación o quien haga sus veces en la unidad; **mediante comunicado oficial**, solicita a la oficina de planeación, justificando la necesidad, incluyendo el código de la acción de mejora, para que sea regresada a la etapa solicitada; iniciando nuevamente el flujo en pro de mantener la adecuada planificación de acciones. A dichas comunicaciones se brindará respuesta de su autorización mediante comentario en el Gestor de contenidos Policiales (GEPOL) o correo electrónico institucional, según aplique.

Es de resaltar que **únicamente el usuario Administrador del Módulo de Mejoras OFPLA**, está autorizado para realizar dichos cambios y serán estos los únicos validos dentro del procedimiento de mejora continua.

3. **¿Cuántas actividades debo formular?** El número de actividades de una acción de mejora, corresponde a la necesidad de solución efectiva y las herramientas necesarias para subsanar o mejorar; por lo cual no hay un mínimo o máximo en su construcción. Es de resaltar que se debe enfocar en acciones contundentes.
4. **¿Tiempos para las acciones de mejora?**
 - Ninguna mejora debe superar un año para su ejecución, exceptuando aquellas que respondan a necesidades fiscales o de ordenamiento legal.
 - Aquellas **mejoras** que evidencien **más de 01 mes** en la misma etapa, sin cumplimiento o ajuste en esta; se entenderá como acción no necesaria o no funcional, por lo cual no será válida como mejora para la solución a problemas o tratamiento de oportunidades.
 - **Prorrogas:** no podrá superar una solicitud por acción de mejora, ni superar la vigencia de esta, puesto que las actividades responden a un ejercicio de planeación realizado con anterioridad.

16 INNOVACIÓN

La innovación debe dar como resultado una mejora que conduzca a estrategia, procesos, servicios, posicionamiento (favorabilidad, percepción, etc), mejores rendimientos, lo que permitirá la realización o redistribución de la generación de valor. (ISO 9004:2018)

La institución ha adoptado metodologías que van desde el planteamiento de acciones para la mejora, hasta el concepto más amplio institucional como lo es la innovación⁸.

⁸ Manual de Ciencia, Tecnología e Innovación de la Policía Nacional de Colombia

Página 15 de 17	MEJORA CONTINUA E INNOVACIÓN	 POLICÍA NACIONAL
Código: 1MC-PR-0007		
Fecha: 06/08/2023	PROCEDIMIENTO PARA LA MEJORA CONTINUA	
Versión: 12		

Innovación	
Proyectos de ciencia y tecnología	Proyectos de inversión
Conjunto de actividades coordinadas y controladas, con fecha de inicio y de finalización, orientado hacia el logro de un objetivo y sus respectivas metas, con indicadores de medida, en un tiempo determinado y con los recursos necesarios, relacionado con la generación, apropiación, transferencia difusión o aplicación del conocimiento y los saberes.	Se constituyen de orden estratégico por su finalidad en innovar el servicio de policía, atendiendo las líneas de acción del Plan de Nacional de Desarrollo, los objetivos sectoriales y del mando Institucional. (Requiere de recursos, tiempo específico y metodologías)

17 RESPONSABILIDADES PARA LOS DUEÑOS DE PROCESO

Como dueños de procesos a través de los usuarios SVE asignados a cada uno de estos, tienen la responsabilidad a través del Módulo de Mejora en la SVE, de:

- Revisar, aprobar o desaprobar las tareas planteadas en los tiempos establecidos en la SVE, por los equipos de trabajo que realizaron el análisis de causa y determinaron las actividades a desarrollar.
- En caso de haber desaprobado las tareas planteadas, registrar las novedades encontradas en la revisión de manera clara y concisa.
- Realizar análisis de las necesidades de mejoras en sus ejecutores o responsables de proceso, a fin de liderar desde este nivel una sola acción transversal a las unidades y NO una acción por cada unidad del país, acorde a los parámetros definidos con anterioridad frente a identificación de mejoras a los procesos.
- Al aplicar herramienta de autoevaluación de control y gestión, como resultado del análisis de la mejora continua se deberá tener en cuenta las mejoras a fin de generar **BUENAS PRACTICAS** para incorporar en procesos, procedimientos y demás similares a fin de transversalizar la mejora en el servicio de policía.

18 OTRAS METODOLOGÍAS PARA LA MEJORA CONTINUA E INNOVACIÓN

18.1 PROYECTOS

Estos proyectos se constituyen de orden estratégico por su finalidad de innovar el servicio de policía, atendiendo las líneas de acción del Plan de Nacional de Desarrollo, los objetivos sectoriales y del mando Institucional, a través de una intervención concreta e individual para materializar las acciones contempladas en una o varias iniciativas estratégicas y para ello requieren recursos o capacidades adicionales a las dispuestas por la institución; en pro de generar una capacidad instalada; iniciando por la identificación de un problema o tema estratégico que se debe resolver; y por las condiciones actuales de la institución no permitan alcanzar la estrategia establecida, es decir, la gestión de proyectos busca encontrar el conjunto de proyectos necesarios y suficientes, para poder cerrar

Página 16 de 17	MEJORA CONTINUA E INNOVACIÓN	 POLICÍA NACIONAL
Código: 1MC-PR-0007		
Fecha: 06/08/2023	PROCEDIMIENTO PARA LA MEJORA CONTINUA	
Versión: 12		

brechas y/o fortalecer capacidades de la institución en cumplimiento a su misionalidad (*Fuente: Guía metodológica de formulación y estructuración de proyectos*).

18.2 PROGRAMAS

Los programas buscan el desarrollo de grandes temáticas que implican cambios profundos en la institución; por su naturaleza, conllevan procesos estructurales de mediano y largo plazo, a través de una unidad lógica organizada y coherente de actividades orientada a un propósito superior (Ej. Programa de Renovación de la Administración Pública – PRAP), expresada en un conjunto de proyectos coordinados o relacionados entre sí, que son de similar naturaleza, apoyando la cohesión entre los diferentes actores para que se enfoquen el cumplimiento de las iniciativas y objetivos estratégicos.⁹ (*Fuente: Guía metodológica de formulación y estructuración de proyectos*).

1841.3 INNOVACIÓN

Son los “resultados de la investigación y el desarrollo tecnológico al servicio de policía, se innovará implementando nuevos servicios, procedimientos, procesos, estrategias, programas y actividades”¹⁰, acorde a los lineamientos definidos por la Dirección Nacional de Escuelas en el manual de Ciencia, Tecnología e Innovación de la Policía Nacional de Colombia - 2IC-MA-0001.

19 PUNTOS DE CONTROL

Punto de Control No. 1:

Que: Analizar causas para la mejora.
Quien: Dueño responsable o ejecutor del proceso
Cuando: Al formular acciones correctivas
Como: Aplicando los métodos de análisis de causas.
Evidencia: Formato análisis de causas para la mejora

Punto de Control No. 2:

Que: Análisis de recurrencia de la mejora.
Quien: Dueño del proceso.
Cuando: Trimestral.
Como: Análisis de las mejoras asociadas al proceso a nivel nacional y su recurrencia.
Evidencia: Informe de Autoevaluación del control y la gestión.

Referencia documental

Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG
Metodología del Departamento Administrativo de Ciencia, Tecnología e Innovación.
Nacional, P. (29 de 12 de 2017). Manual de ciencia, tecnología e innovación policia. *Manual de ciencia, tecnología e innovación policia*. Bogotá.
ISO 9000 “Sistemas de Gestión de la Calidad fundamentos y vocabulario”.
ISO 9001 “Requisitos Sistemas de Gestión de la Calidad”.
ISO 9004:2018. (2018). Éxito sostenido. Suiza.

Formatos

1MC-FR-0013 Formato Análisis de Causas.
1DS-FR-0020 Informe de Autoevaluación del Control y la Gestión.

Glosario

Consecuencia. Resultado de un evento que puede afectar (positiva o negativamente) los objetivos.

⁹ DNP, CONPES 3248, “Renovación de la Administración Pública”, 20 de octubre de 2003.

¹⁰ Manual de Ciencia, Tecnología e Innovación de la Policía Nacional de Colombia - 2IC-MA-0001

Página 17 de 17	MEJORA CONTINUA E INNOVACIÓN	 POLICÍA NACIONAL
Código: 1MC-PR-0007		
Fecha: 06/08/2023	PROCEDIMIENTO PARA LA MEJORA CONTINUA	
Versión: 12		

No Conformidad: Incumplimiento de un requisito obligatorio de las normas aplicables del, cliente, del propio sistema de calidad.

Oportunidad de mejora: Actividades evidenciadas que buscan optimizar o crear valor a través de la aplicación de diferentes herramientas para su identificación.

Pensamiento basado en riesgos: llevar a cabo acciones preventivas para eliminar no conformidades potenciales, analizar cualquier no conformidad que ocurra, y tomar acciones que sean apropiadas para los efectos de la no conformidad para prevenir su recurrencia.

Eventos Potenciales a Evaluar: Son aquellas situaciones ocurridas en un proceso que podrían llegar a ser clasificadas como riesgos materializados, pero se debe hacer un análisis previo para llegar a esa conclusión.

Eventos a Evaluar: Son aquellas situaciones que después de realizar el análisis como un evento potencial a evaluar, se consideran como riesgos materializados.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
IT. Luis Fernando Ortiz Téllez Analista Planeación Institucional	PT. Yuri Nataly Hernández Responsable de Planeación CT. Andrés Felipe Marín Jefe Grupo Gestión Integral de Procesos TC. Cenide Carolina Rodríguez Paz Subjefe Oficina de Planeación (E)	CR. Oleskyenio Enrique Flórez Rincón Jefe Oficina Planeación (E)

INFORMACIÓN PÚBLICA