



## Manual de Capacitación

**Introducción al  
Sistema de Vigilancia e Inteligencia  
Une 166006**

**MÓDULO 7: Mantención y Mejora**

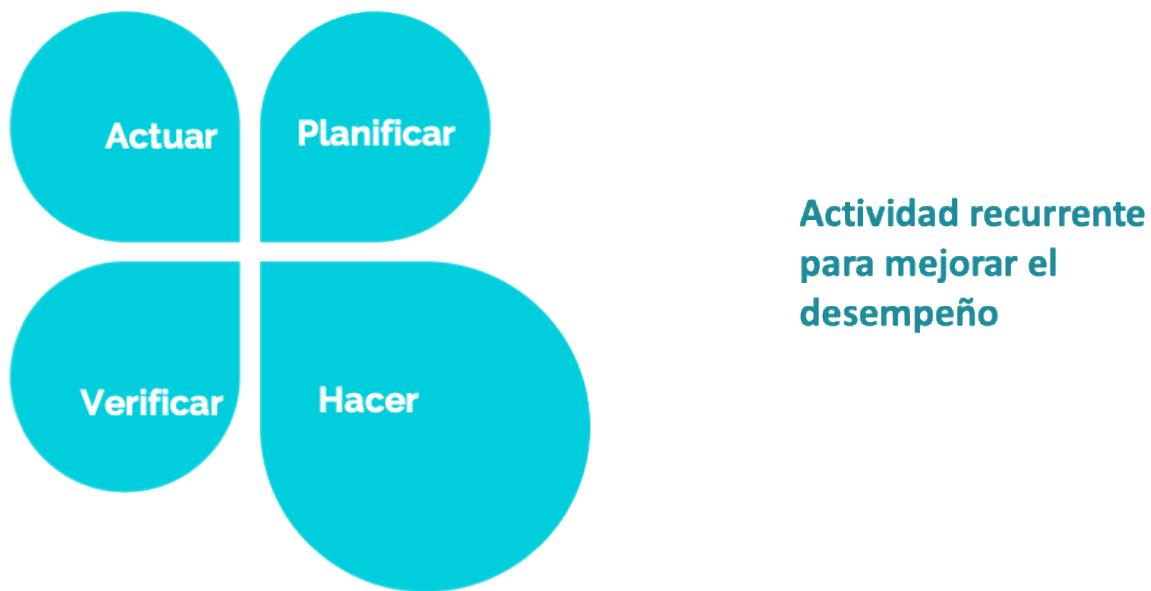
## Objetivo del módulo

Identificar y comprender el ciclo de mejora del sistema de vigilancia e inteligencia según la norma UNE 166006:2018, reconociendo la importancia de la mejora continua como principio estructurante y asegurando el aprendizaje organizacional a partir de la evaluación del desempeño.

### 1. Naturaleza cíclica y adaptativa del sistema

Una de las principales características de un sistema de gestión es su capacidad de mantenerse y mejorar en el tiempo. En este sentido, el sistema de vigilancia no debe entenderse como una serie de informes puntuales, sino como un proceso vivo que se retroalimenta, se adapta y se perfecciona constantemente.

## Mejora continua



Este principio se basa en el concepto de mejora continua, representado por el ciclo PHVA (Planificar – Hacer – Verificar – Actuar), también conocido como ciclo de Deming o PDCA. Este ciclo constituye un verdadero "algoritmo de mejora del desempeño" y está presente en la estructura misma de la norma:

- Planificar: capítulos 4 (contexto), 5 (liderazgo), 6 (planificación)
- Hacer: capítulos 7 (apoyo), 8 (operación)

- Verificar: capítulo 9 (evaluación del desempeño)
- Actuar: capítulo 10 (mejora)



## 2. Diferencia entre proceso e informe puntual

La mejora continua marca la diferencia entre una organización que genera informes aislados de vigilancia y otra que opera con un verdadero sistema de vigilancia. Este sistema debe tener capacidad de aprender de los errores, ajustar sus métodos, optimizar recursos y responder a nuevas necesidades de información.

Entre los resultados clave que pueden medirse para evaluar el desempeño del proceso se encuentran:

- Plazos de entrega de productos de vigilancia
- Calidad de los informes (precisión, profundidad, utilidad)
- Acciones derivadas efectivamente implementadas
- Eficiencia en uso de recursos (horas/hombre, tiempo, costo)

### 3. Evaluación del desempeño (Capítulo 9)

El capítulo 9 de la norma establece los mecanismos para verificar el grado de cumplimiento del sistema y retroalimentarlo:

- Indicadores de desempeño: cada proceso del sistema debe contar con indicadores definidos que permitan medir su eficacia y eficiencia.
- Auditoría interna: permite identificar desviaciones respecto a los requisitos del sistema y la norma.
- Revisión por la dirección: la alta dirección debe revisar los resultados del sistema, tomar decisiones y proponer acciones de mejora.

### 4. Acciones correctivas y mejora (Capítulo 10)

Cuando se detectan no conformidades o desviaciones significativas, se deben establecer acciones correctivas según el capítulo 10. Estas acciones no solo buscan resolver problemas puntuales, sino también prevenir su recurrencia y fortalecer el sistema en su conjunto.

La mejora, entendida como proceso sistemático, implica no solo corregir errores, sino identificar oportunidades para hacer las cosas mejor, más rápido o de manera más útil para los tomadores de decisiones.

### 5. Retroalimentación e integración sistémica

El sistema de vigilancia debe concebirse como un sistema cíclico y orgánico. La información obtenida durante la evaluación y mejora debe retroalimentar la etapa de planificación (contexto, partes interesadas, riesgos, objetivos), ajustando el sistema en función de su desempeño real.

Cuando el sistema de vigilancia está integrado con otros sistemas de gestión (como calidad o innovación), estas evaluaciones pueden realizarse en conjunto, favoreciendo la coherencia estratégica y la eficiencia operativa.

## Mantenimiento y mejora

