Contrato No.	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PN DILOF 06-7-10210-25
Contratante	Policía Nacional – Dirección Logística y Financiera
Contratista	SUPERORGANIZACIONES SAS
Objeto	Consultoría para la gestión del clima laboral a través de la iniciativa yo hago el ambiente laboral

Fecha del documento	29/10/2025
Nombre	**Propuesta de herramienta para la medición de ambientes laborales saludables**
Objetivo	Documentar la propuesta de para la implementación de una herramienta tecnológica que permita la medición del ambiente laboral saludable
Elaborado por	Superorganizaciones SAS

PROPUESTA DE DESARROLLO TECNOLÓGICO PARA LA MEDICIÓN INTEGRAL DE AMBIENTES LABORALES SALUDABLES EN LA POLICÍA NACIONAL DE COLOMBIA

Introducción

Cuando hablamos de desarrollar una herramienta tecnológica para medir ambientes laborales saludables, no estamos simplemente planteando la creación de un software o una plataforma digital. Estamos diseñando una experiencia humana mediada por la tecnología, un espacio donde cada miembro de la Policía Nacional pueda expresar con honestidad su vivencia laboral, sentirse escuchado genuinamente, y confiar en que su voz será transformada en acción concreta. La tecnología es el vehículo, pero el propósito profundo es construir un puente de comunicación auténtica entre la institución y cada una de las personas que la conforman.

Esta distinción es fundamental porque determina radicalmente el enfoque del desarrollo. Una plataforma tecnológica diseñada desde una lógica puramente administrativa, centrada en la eficiencia de la recolección de datos y el procesamiento estadístico, puede ser técnicamente robusta pero fallar completamente en generar la confianza y el compromiso necesarios para que las personas participen honestamente y para que el sistema produzca información verdaderamente útil. Por el contrario, una herramienta diseñada desde una lógica centrada en la persona, que reconoce que quien responde no es un "sujeto de medición" sino un ser humano que está compartiendo aspectos vulnerables de su experiencia, y que por tanto merece respeto, confidencialidad, empatía y respuesta, tiene el potencial de transformarse en un instrumento poderoso de diálogo institucional y cambio cultural.

La propuesta que se desarrolla a continuación se fundamenta en esta comprensión profunda. Cada decisión de diseño, cada funcionalidad técnica, cada elemento de la

interfaz, se pensará no solo desde la pregunta "¿esto funciona técnicamente?" sino también, y primordialmente, desde la pregunta "¿esto honra la dignidad de quien lo usa? ¿Esto genera confianza? ¿Esto facilita la expresión auténtica? ¿Esto comunica que la institución verdaderamente se preocupa?"

VISIÓN ESTRATÉGICA DE LA HERRAMIENTA: UN ECOSISTEMA INTEGRADO DE ESCUCHA Y ACCIÓN

La herramienta tecnológica que la Policía Nacional requiere no es una aplicación aislada para aplicar encuestas trimestrales. Es un ecosistema digital integrado que opera permanentemente, que tiene múltiples puntos de contacto con el personal en diferentes momentos y con diferentes propósitos, que recolecta información de manera continua pero no intrusiva, que procesa y analiza esta información en tiempo real, que genera inteligencia accionable para múltiples niveles de decisión, y que cierra el ciclo de retroalimentación comunicando a las personas qué se está haciendo con la información que compartieron.

Este ecosistema digital debe tener cinco características fundamentales que lo definen: debe ser omnicanal y de fácil acceso, lo que significa que cada miembro de la institución puede interactuar con el sistema desde cualquier dispositivo, computador de escritorio en su unidad, tablet, o celular, con una experiencia optimizada para cada tipo de dispositivo. Debe reconocer que no todos tienen el mismo nivel de alfabetización digital ni acceso constante a tecnología de punta, por lo que debe funcionar incluso en lugares con acceso a internet limitado, debe tener opciones de respuesta offline que se sincronizan cuando hay conexión, y debe tener interfaces intuitivas que no requieren capacitación extensa para su uso.

Debe ser lúdico y atractivo visualmente, abandonando la estética burocrática tradicional de formularios grises con preguntas en texto plano. La interfaz debe utilizar diseño contemporáneo, colores institucionales pero con paletas cálidas que generan sensaciones de cercanía y no de frialdad administrativa, iconografía visual que facilita la comprensión rápida de las preguntas, elementos de gamificación que hacen la experiencia de responder menos tediosa y más atractiva, y retroalimentación inmediata que reconoce la participación de la persona. Estudios de experiencia de usuario demuestran consistentemente que las personas completan con mayor disposición y honestidad cuestionarios que perciben como amigables, respetuosos de su tiempo, y estéticamente agradables, en contraste con formularios que se sienten como obligaciones administrativas más.

Debe ser inteligente y adaptativo, lo que significa que la herramienta no presenta a todas las personas exactamente las mismas preguntas en el mismo orden. Utiliza lógica condicional para adaptar el flujo de preguntas según las respuestas previas de la persona. Por ejemplo, si alguien indica en una pregunta global que está experimentando altos niveles de estrés, el sistema puede desplegar preguntas de seguimiento específicas para entender las fuentes de ese estrés, mientras que para quien indica niveles normales de estrés, esas preguntas de profundización no se despliegan, ahorrando tiempo. Esta adaptabilidad hace que cada experiencia de

medición sea personalizada y relevante para quien responde, no un cuestionario genérico de muchas preguntas donde muchas pueden no aplicar a su situación particular.

Debe ser seguro y confidencial de manera inquebrantable, porque sin esta garantía, las personas no compartirán información honesta sobre aspectos sensibles de su experiencia laboral, particularmente cuando incluyen opiniones críticas sobre superiores, problemas de salud mental, o situaciones de conflicto. La arquitectura de seguridad debe incluir encriptación de extremo a extremo de todas las respuestas individuales, separación física entre los datos de identificación y los datos de respuestas, donde solo el sistema tiene la llave de encriptación que permite asociarlos, protocolos de acceso con múltiples niveles de permisos donde analistas pueden acceder a datos agregados pero no a respuestas individuales identificables, auditorías automáticas de todos los accesos al sistema que registran quién accedió a qué información y cuándo, y comunicación clara y constante a los usuarios sobre cómo se protege su información.

Debe ser bidireccional y no solo extractivo, es decir, no es una herramienta que solo toma información de las personas para alimentar reportes gerenciales. Es una herramienta que también devuelve información valiosa a las personas. Cada vez que alguien completa una medición periódica, recibe inmediatamente su perfil personal confidencial con interpretación de sus resultados y recomendaciones personalizadas. Cada vez que alguien evalúa un servicio, puede ver posteriormente qué acciones se tomaron en respuesta a las evaluaciones agregadas. Cada trimestre, se publican en la plataforma los resúmenes ejecutivos de los resultados y los planes de acción, haciéndolos accesibles para todo el personal. Esta bidireccionalidad transforma la herramienta de un mecanismo de vigilancia en un espacio de diálogo.

ARQUITECTURA TÉCNICA DE LA PLATAFORMA: DISEÑO MODULAR Y ESCALABLE

La arquitectura técnica de la plataforma debe diseñarse con principios de modularidad, escalabilidad, y flexibilidad. Modularidad significa que el sistema está compuesto por módulos funcionales relativamente independientes, cada uno con responsabilidades claras, que se comunican entre sí mediante interfaces bien definidas. Esta arquitectura modular permite que diferentes equipos de desarrollo trabajen simultáneamente en diferentes módulos, que los módulos puedan actualizarse o reemplazarse sin afectar el sistema completo, y que nuevas funcionalidades puedan agregarse en el futuro sin rediseñar toda la plataforma.

Los módulos principales del sistema son los siguientes:

Módulo de Gestión de Usuarios y Autenticación: Este módulo gestiona la creación de cuentas de usuario para cada miembro de la institución, la autenticación segura mediante credenciales únicas que pueden integrarse con los sistemas de identidad digital institucional existentes, la gestión de perfiles con información básica del usuario como unidad, rango, antigüedad, función, que permite la segmentación de análisis sin comprometer confidencialidad, y la gestión de permisos diferenciados donde un

usuario regular solo puede acceder a sus propias respuestas y resultados, un comandante de unidad puede acceder a tableros de datos agregados de su unidad, un analista de la Dirección de Talento Humano puede acceder a datos nacionales agregados, etcétera.

La autenticación debe ser robusta pero no engorrosa. Puede utilizar autenticación de dos factores para accesos desde dispositivos no reconocidos, pero debe permitir sesiones persistentes en dispositivos confiables para no obligar al usuario a autenticarse cada vez que quiere consultar algo. La experiencia de autenticación debe transmitir seguridad, con mensajes claros como "tus respuestas están protegidas con encriptación y solo tú puedes ver tus resultados individuales".

Módulo de Medición Periódica Integral: Este es el módulo donde se administran las mediciones trimestrales completas del ambiente laboral. El módulo gestiona la programación de ventanas de medición, la notificación proactiva a los usuarios mediante múltiples canales (correo institucional, SMS, notificaciones push en la app móvil, recordatorios en los sistemas institucionales), la presentación adaptativa del cuestionario con lógica condicional, el registro en tiempo real de las respuestas con sincronización automática, la validación de completitud para evitar respuestas perdidas, y el cierre de la ventana de medición con consolidación de datos.

El diseño del cuestionario en este módulo debe seguir las mejores prácticas de diseño de encuestas digitales. Cada pregunta debe aparecer en una pantalla o sección claramente delimitada para evitar la sensación de un cuestionario interminable que desanima la participación. Debe haber una barra de progreso visible que indica "has completado 8 de 28 preguntas", dando sensación de avance. Las preguntas deben usar múltiples formatos según sea apropiado: escalas Likert con representación visual mediante caritas, estrellas, o barras de color; preguntas de selección múltiple con casillas de verificación; preguntas abiertas con campos de texto expandible; y preguntas con íconos visuales como las cuatro preguntas globales sobre SAVO.

Un aspecto innovador es el uso de micro-animaciones y retroalimentación inmediata que hacen la experiencia más fluida y menos transaccional. Cuando una persona selecciona una respuesta, la interfaz responde suavemente, la opción seleccionada se resalta con una animación sutil, y si la respuesta genera un despliegue de subfactores, este despliegue ocurre con una transición visual agradable que orienta la atención de la persona. Cuando se completa una sección, hay un breve mensaje de reconocimiento: "Gracias por compartir tu experiencia sobre este aspecto, tu voz cuenta". Estos detalles, aparentemente menores, impactan significativamente la experiencia emocional de responder.

Módulo de Mediciones Transaccionales de Servicios: Este módulo gestiona el segundo componente de medición. Cada vez que un miembro de la institución utiliza un servicio interno (sanidad, bienestar, capacitación, trámites de talento humano, alimentación, etcétera), el sistema que registra ese servicio desencadena automáticamente, con un breve desfase temporal (típicamente una hora después de la prestación del servicio para dar tiempo a completar la experiencia), la invitación a evaluar el servicio.

Esta invitación debe ser breve, no intrusiva, y fácil de completar. Puede enviarse mediante mensaje de texto con enlace directo, o correo electrónico. El mensaje dice algo como: "Hola [Nombre], hace una hora utilizaste el servicio de [Nombre del Servicio] en [Unidad]. Nos encantaría conocer tu experiencia. Toma solo 2 minutos completar esta breve evaluación. Tu opinión nos ayuda a mejorar continuamente." El enlace lleva a un micro-cuestionario de cinco a seis preguntas sobre ese servicio específico, con preguntas estándar que aplican a todos los servicios (amabilidad del trato, tiempo de espera, claridad de la información, resolución de la necesidad, satisfacción general) y posiblemente una o dos preguntas específicas del tipo de servicio.

El módulo debe gestionar la lógica de cuándo enviar estas solicitudes de evaluación para evitar saturación. Si una persona utilizó tres servicios diferentes en un mismo día, el sistema no debe enviarle tres evaluaciones simultáneas que se sientan abrumadoras, sino espaciarlas o consolidarlas inteligentemente. El módulo también debe registrar las tasas de respuesta y permitir análisis de qué tipos de servicios y qué momentos generan mayor o menor participación, información útil para optimizar la estrategia de evaluación.

Los resultados de las evaluaciones transaccionales se consolidan en tableros de datos específicos para cada tipo de servicio, accesibles para los responsables de esas áreas. Si el área de sanidad quiere saber cómo está siendo percibida su atención, accede a su tablero de datos que muestra promedios de satisfacción, tendencias en el tiempo, comparaciones entre sedes, distribución de calificaciones, y los comentarios cualitativos que los usuarios han dejado. Estos tableros de datos deben actualizarse en tiempo real o con desfases mínimos, permitiendo gestión proactiva.

Módulo de Sistema de Alertas Tempranas por Eventos Críticos: Este módulo implementa el tercer componente de medición. Cuando ocurre un evento identificado como crítico, ya sea porque está en el catálogo de eventos que automáticamente activan el protocolo (uso de la fuerza letal, atención de casos de violencia contra menores, situaciones de riesgo inminente, etc), o porque un comandante lo reporta manualmente como evento crítico, el sistema activa automáticamente el flujo de seguimiento para el personal involucrado.

El flujo incluye: registro del evento crítico en el sistema con información básica (fecha, tipo de evento, unidad, personal involucrado); programación automática de la ventana temporal para el primer contacto de seguimiento (setenta y dos horas después del evento); notificación automática al equipo de apoyo psicológico o bienestar responsable de realizar el contacto; gestión del contacto mediante el registro estructurado de la aplicación del instrumento de tamizaje validado que evalúa síntomas de estrés agudo y dificultades de procesamiento del evento; calificación automática del riesgo (verde, amarillo, rojo) según algoritmos basados en las escalas clínicas; activación automática de protocolos de respuesta según el nivel de riesgo; programación automática de seguimientos posteriores según el nivel de riesgo y los protocolos establecidos; y registro longitudinal de toda la trayectoria de seguimiento del caso hasta su cierre.

Este módulo debe tener características especiales de seguridad y confidencialidad aún más estrictas que los otros, porque está manejando información clínicamente sensible. El acceso debe estar estrictamente limitado a profesionales de salud mental autorizados y supervisados. Los datos de este módulo, aunque alimentan estadísticas agregadas sobre prevalencia de dificultades post-evento crítico, nunca deben identificar individualmente a las personas en reportes institucionales.

Un aspecto innovador es la integración de este módulo con recursos de apoyo inmediato. Cuando una persona es contactada para el seguimiento post-evento crítico, independientemente de su nivel de riesgo, debe recibir información útil sobre estrategias de autocuidado, recursos disponibles, y contactos de apoyo. Esta información puede entregarse a través de la misma plataforma digital en formato de micro-módulos de psicoeducación: videos cortos de cinco minutos sobre "Respuestas normales al estrés traumático", artículos breves sobre "Técnicas de respiración para manejo de ansiedad", audios guiados de relajación, contactos directos de líneas de apoyo psicológico con opción de agendar cita con un solo clic. Esto transforma el sistema de alertas de un mecanismo meramente diagnóstico en una herramienta de apoyo activo.

Módulo de Analítica e Inteligencia Organizacional: Este es el cerebro del sistema, donde ocurre la magia de transformar millones de datos dispersos en información coherente y accionable. El módulo debe tener capacidades de procesamiento de datos en tiempo real o cuasi-real, análisis estadístico robusto que incluye desde estadísticas descriptivas básicas hasta modelamiento predictivo avanzado, análisis de texto automatizado para procesar las respuestas abiertas cualitativas identificando temas recurrentes mediante técnicas de procesamiento de lenguaje natural, visualización de datos con generación automática de gráficos, tablas, mapas de calor, y otras representaciones visuales, detección de anomalías mediante algoritmos que identifican patrones inusuales que pueden indicar problemas emergentes, modelamiento de correlaciones que exploran relaciones entre diferentes variables, por ejemplo, entre niveles de compromiso y ausentismo, o entre satisfacción con liderazgo y clima relacional, y capacidades de generación automática de reportes narrativos que no solo presentan números sino que los interpretan en lenguaje comprensible.

Las capacidades analíticas deben operar en múltiples niveles de agregación simultáneamente. El sistema debe poder calcular indicadores a nivel individual (el perfil SAVO de cada persona), a nivel de sub-unidad o equipo, a nivel de unidad completa, a nivel regional, a nivel nacional, y debe permitir comparaciones entre estos niveles. También debe permitir segmentaciones por múltiples variables: por rango, por antigüedad, por género, por función, por tipo de unidad, etcétera. Esta capacidad de análisis multidimensional permite identificar patrones específicos que análisis más globales pueden ocultar.

Un componente particularmente valioso es la incorporación de algoritmos de aprendizaje automático que, conforme el sistema acumula datos históricos a lo largo de múltiples ciclos de medición, aprenden a identificar factores predictores de problemas futuros. Por ejemplo, el sistema podría detectar que ciertos patrones de

respuesta en una medición están asociados con mayor probabilidad de ausentismo o solicitudes de traslado en los meses siguientes. Esta capacidad predictiva permitiría intervenciones preventivas antes de que los problemas se materialicen completamente.

Módulo de Gestión de Planes de Acción y Seguimiento: Este módulo apoya la fase de implementación y seguimiento de los planes de acción que se desarrollan en respuesta a los hallazgos de las mediciones. Permite que cada unidad, regional, y nivel nacional registre estructuradamente sus planes de acción especificando objetivos, actividades, responsables, plazos, recursos, indicadores de seguimiento, gestione el seguimiento mediante chequeos regulares donde los responsables actualizan el estado de avance, genere alertas automáticas cuando actividades están retrasadas o cuando se acercan fechas límite, y produzca reportes de avance que consolidan el estado de todos los planes activos.

Este módulo transforma la gestión de planes de acción de un proceso basado en documentos de Word y hojas de Excel dispersas, donde es fácil que los compromisos se diluyan, en un proceso estructurado, visible, y con rendición de cuentas clara. Los tableros de datos de este módulo permiten a un comandante regional ver el estado de todos los planes de acción de sus unidades en una sola pantalla, identificar cuáles están en curso normal, cuáles están atrasados, cuáles ya completados. El comité nacional de talento humano puede ver el panorama completo de implementación a nivel institucional.

Módulo de Comunicación y Gestión del Cambio: Este módulo apoya la estrategia de comunicación continua que es esencial para mantener la confianza y participación del personal. Permite publicar comunicados institucionales relacionados con el sistema de ambientes laborales saludables, compartir historias de éxito y buenas prácticas de unidades que han implementado intervenciones efectivas, publicar los reportes trimestrales y anuales de manera accesible, gestionar campañas de sensibilización sobre temas específicos, y recolectar retroalimentación sobre el propio sistema invitando a los usuarios a sugerir mejoras a la plataforma tecnológica.

Este módulo debe tener funcionalidades de comunicación segmentada, donde se pueden enviar mensajes personalizados a grupos específicos. Por ejemplo, si el análisis identifica que el personal con antigüedad entre diez y quince años presenta niveles de compromiso significativamente menores que otros grupos, se puede diseñar una campaña de comunicación específicamente dirigida a este segmento, reconociendo sus contribuciones y explorando sus necesidades particulares.

Módulo de Tableros de Control Interactivos (Dashboards): Este es el módulo donde todos los actores institucionales acceden a visualizar la información relevante para su nivel y función. Debe haber múltiples tipos de tableros diseñados específicamente para diferentes audiencias:

Dashboard Personal: Cada miembro de la institución, al autenticarse en la plataforma, ve su dashboard personal que incluye su perfil SAVO actual con explicación de qué significa, su evolución en el tiempo comparando mediciones sucesivas,

recomendaciones personalizadas basadas en su perfil, enlaces directos a recursos de apoyo relevantes para su situación, y recordatorios de mediciones pendientes o servicios disponibles.

Dashboard de Comandante de Unidad: Muestra los indicadores agregados de su unidad en las cuatro dimensiones SAVO, la distribución del personal en los diferentes cuadrantes de riesgo, comparación con el promedio regional y nacional, tendencias en el tiempo, análisis de fortalezas y áreas de oportunidad prioritarias, el estado de avance de sus planes de acción, y enlaces a reportes detallados. El comandante puede explorar los datos desagregados por sub-unidades o por características demográficas de su personal, siempre en formato agregado que no identifica individuos.

Dashboard de Comandante Regional: Consolida información de todas las unidades de su regional, permite identificar las unidades con mejores y peores indicadores, comparar su regional con otras, acceder a dashboards individuales de cada una de sus unidades, y monitorear el avance de los planes de acción regionales y de las unidades.

Dashboard de Dirección de Talento Humano: Proporciona acceso completo a todos los datos agregados nacionales, herramientas de análisis personalizadas para explorar correlaciones y patrones, exportación de datos para análisis estadísticos externos, y funcionalidades de generación de reportes personalizados.

Dashboard de Áreas de Servicio: Las áreas que prestan servicios internos (sanidad, bienestar, capacitación) tienen dashboards específicos que muestran las evaluaciones transaccionales de sus servicios con todas las métricas relevantes.

Todos estos dashboards deben ser interactivos, permitiendo filtrar, ordenar, profundizar en los datos, cambiar períodos temporales, y exportar gráficos o datos. Deben ser visualmente claros y profesionales, utilizando principios de visualización de datos que facilitan la comprensión rápida de patrones: uso apropiado de color donde verde indica estados favorables, amarillo situaciones de atención, rojo situaciones críticas; gráficos de tendencias temporales que permiten ver evolución; gráficos de barras comparativas entre unidades o regiones; mapas de calor que visualizan en qué dimensiones específicas hay fortalezas o debilidades; y siempre, interpretación textual de los números que explica qué significan.

EXPERIENCIA DE USUARIO: DISEÑO CENTRADO EN LA PERSONA

El diseño de la experiencia de usuario (UX) de la plataforma es tan crítico como la arquitectura técnica. Una plataforma tecnológicamente robusta pero con experiencia de usuario frustrante o confusa no será adoptada. La propuesta de diseño UX debe fundamentarse en investigación con usuarios reales, realizando sesiones de diseño participativo donde miembros de la institución de diferentes rangos, edades, y niveles de alfabetización digital participan en el diseño, revisando prototipos y proporcionando retroalimentación.

Principios de diseño UX para la plataforma:

Claridad y simplicidad: Cada pantalla debe tener un propósito claro y una jerarquía visual que guía la atención. No debe haber elementos superfluos que distraen. Los textos deben ser concisos y en lenguaje directo, evitando jerga técnica innecesaria. Las instrucciones deben ser explícitas.

Accesibilidad universal: La plataforma debe cumplir con estándares internacionales de accesibilidad digital (WCAG 2.1) para que sea utilizable por personas con diferentes tipos de discapacidad: compatibilidad con lectores de pantalla para personas con discapacidad visual, suficiente contraste de colores, tamaños de fuente ajustables, navegación completamente utilizable mediante teclado sin requerir mouse, y alternativas textuales para contenido visual.

Coherencia visual y de interacción: La plataforma debe sentirse como un sistema coherente, no como conjunto de aplicaciones dispares. Los patrones de navegación, los colores, la tipografía, los iconos, la ubicación de elementos, deben ser consistentes en todos los módulos. Esto reduce la carga cognitiva del usuario que no tiene que reaprender cómo funciona cada sección.

Retroalimentación inmediata: Cada acción del usuario debe tener una respuesta visible del sistema. Si presiona un botón, este debe reaccionar visualmente. Si está cargando información, debe haber un indicador de progreso. Si se guardó su información exitosamente, debe recibir confirmación explícita. La ausencia de retroalimentación genera incertidumbre y frustración.

Tolerancia a errores: El sistema debe anticipar errores comunes de los usuarios y minimizar sus consecuencias. Si una persona está completando un cuestionario largo y accidentalmente cierra la ventana, su progreso debe haberse guardado automáticamente. Si está por enviar un formulario incompleto, debe haber validación que le indica amablemente qué falta. Los mensajes de error no deben culpar al usuario sino orientarlo constructivamente.

Estética emocional: El diseño visual debe generar emociones positivas. Debe sentirse moderno pero no frívolo, profesional pero no frío, institucional pero no impersonal. La paleta de colores debe incluir los institucionales de la Policía Nacional, pero complementados con tonos cálidos que humanizan la experiencia. Las ilustraciones y los iconos deben tener un estilo amigable. Las micro-animaciones deben agregar fluidez.

Flujo de usuario para la medición periódica:

Fase de invitación: Una semana antes de que abra la ventana de medición, el usuario recibe notificaciones previas en múltiples canales comunicando que próximamente inicia la medición trimestral de ambiente laboral, recordando la importancia de su participación, reiterando la confidencialidad, y mencionando que toma aproximadamente veinte minutos. Cuando abre la ventana de medición, recibe la

invitación formal. El correo electrónico no es un texto burocrático estándar; tiene un diseño visual atractivo, un mensaje personalizado que usa su nombre, y un botón llamativo que dice "Compartir mi experiencia ahora".

Acceso y bienvenida: Al hacer clic en el enlace, llega a la plataforma. Se autentica de manera sencilla. La primera pantalla que ve es una bienvenida cálida con su nombre: "Hola [Nombre], gracias por tomarte este tiempo. Tu opinión sincera es esencial para construir juntos un mejor ambiente laboral. Recuerda que tus respuestas son completamente confidenciales y serán usadas solo para mejorar nuestras condiciones de trabajo." Hay una breve animación visual institucional. Un botón que dice "Empezar".

Sección central:

Sección 1: Identidad Profunda

- Total de ítems: 4 preguntas globales
- Formato: Preguntas con iconografía visual
- Dimensiones que evalúa: Sentido, Autenticidad/Virtuosismo, y Valor Organizacional
- Escala: No especificada en el documento (deberá definirse)

Propuesta de preguntas para Sección 1:

1. ¿En qué medida sientes que tu trabajo en la Policía tiene un propósito profundo y significativo? (Sentido)
2. ¿Cuánto sientes que puedes ser auténtico/a y genuino/a en tu trabajo diario? (Autenticidad)
3. ¿En qué medida sientes que haces tu trabajo con excelencia y calidad? (Virtuosismo)
4. ¿Cuánto sientes que tu trabajo aporta valor a la institución y a la sociedad? (Valor Organizacional)

Sección 2: Nivel de Compromiso Propio (SAVO)

- Total de ítems: 12 ítems
- Formato: Escala Likert de 5 puntos (Totalmente en desacuerdo - Totalmente de acuerdo)
- Dimensiones: Las cuatro dimensiones SAVO (3 ítems por dimensión)
- Funcionalidad especial: Después de cada ítem, se despliegan subfactores para que la persona identifique qué está influyendo en su calificación

Propuesta de ítems para Sección 2:

Dimensión SENTIDO (S):

1. Comprendo claramente cómo mi trabajo contribuye a la seguridad y bienestar de la ciudadanía

2. Encuentro significado profundo en mi labor como policía
3. Mi trabajo me conecta con un propósito que va más allá de mí mismo/a

Subfactores de Sentido (se despliegan después de cada pregunta):

- Claridad de la misión institucional
- Conexión con las personas que servimos
- Reconocimiento del impacto de mi trabajo
- Valores compartidos con la institución
- Orgullo de pertenecer a la Policía

Dimensión AUTENTICIDAD (A):
4. Siento que puedo expresar mis opiniones sin temor a consecuencias negativas
5. Puedo ser yo mismo/a en el trabajo sin tener que fingir o ocultar aspectos importantes de mi personalidad
6. Me siento respetado/a y valorado/a como persona, no solo como funcionario/a

Subfactores de Autenticidad (se despliegan después de cada pregunta):

- Confianza con el liderazgo
- Respeto a la diversidad
- Espacios de escucha genuina
- Trato humano y empático
- Coherencia entre lo que la institución dice y hace

Dimensión VIRTUOSISMO (V):
7. Me siento capacitado/a y competente para realizar mis funciones con excelencia
8. Tengo oportunidades constantes de mejorar mis habilidades y conocimientos
9. Busco hacer mi trabajo con la mayor calidad posible, incluso en situaciones difíciles

Subfactores de Virtuosismo (se despliegan después de cada pregunta):

- Calidad de la capacitación recibida
- Recursos y herramientas adecuadas
- Oportunidades de desarrollo profesional
- Retroalimentación constructiva sobre mi desempeño
- Modelos de excelencia en mi unidad

Dimensión VALOR ORGANIZACIONAL (VO):
10. Siento que mis aportes y mi trabajo son valorados por la institución
11. Veo que las decisiones que tomamos colectivamente generan un impacto positivo
12. Me preocupo por dejar un legado positivo en la Policía y la sociedad

Subfactores de Valor Organizacional (se despliegan después de cada pregunta):

- Reconocimiento del liderazgo
- Cultura de apreciación entre compañeros

- Visibilidad del impacto colectivo
- Legado institucional
- Sentido de trascendencia

Sección 3: Condiciones de Trabajo

- Total de ítems: 12 ítems
- Formato: Escala Likert de 5 puntos
- Dimensiones: Carga de trabajo, infraestructura, relaciones, liderazgo, comunicación, equidad, desarrollo
- Funcionalidad especial: Después de cada ítem, se despliegan subfactores específicos

Propuesta de ítems para Sección 3:

1. Carga de Trabajo y Tiempo:
¿En qué medida la carga de trabajo que manejas es razonable y te permite desempeñarte adecuadamente?

Subfactores:

- Cantidad de funciones asignadas
- Tiempo para completar las tareas
- Distribución equilibrada del trabajo en el equipo
- Disponibilidad de tiempo de descanso
- Presión de tiempo excesiva

2. Infraestructura y Recursos Físicos:
¿Los espacios físicos, equipos y recursos materiales de tu unidad son adecuados para realizar tu trabajo?

Subfactores:

- Estado de las instalaciones
- Equipos y tecnología disponibles
- Dotación personal (uniforme, implementos)
- Vehículos y medios de transporte
- Condiciones de seguridad física

3. Balance Trabajo-Vida Personal:
¿Sientes que logras un equilibrio adecuado entre tu vida laboral y tu vida personal/familiar?

Subfactores:

- Horarios y turnos
- Tiempo con la familia

- Distancia del lugar de trabajo
- Posibilidad de descanso real
- Respeto a permisos y vacaciones

4. Relaciones Interpersonales:
¿Cómo describes la calidad de las relaciones con tus compañeros de trabajo?

Subfactores:

- Compañerismo y apoyo mutuo
- Resolución de conflictos
- Respeto entre compañeros
- Trabajo en equipo
- Ambiente de confianza

5. Liderazgo y Dirección:
¿Tu comandante/jefe inmediato ejerce un liderazgo que te motiva y apoya?

Subfactores:

- Comunicación clara del líder
- Trato respetuoso
- Apoyo en momentos difíciles
- Toma de decisiones justas
- Modelo a seguir

6. Comunicación Organizacional:
¿La información que necesitas para hacer bien tu trabajo fluye adecuadamente?

Subfactores:

- Claridad de las instrucciones
- Acceso oportuno a información
- Canales de comunicación efectivos
- Comunicación ascendente (poder expresar inquietudes)
- Retroalimentación sobre decisiones

7. Equidad y Justicia:
¿Sientes que en tu unidad las decisiones se toman de manera justa y equitativa?

Subfactores:

- Distribución justa de oportunidades
- Criterios claros y transparentes
- Trato igualitario sin favoritismos
- Procesos disciplinarios justos
- Reconocimiento basado en méritos

8. Desarrollo y Crecimiento Profesional:
¿Tienes oportunidades reales de crecer y desarrollarte profesionalmente en la institución?

Subfactores:

- Rutas claras de ascenso
- Acceso a capacitaciones
- Posibilidades de especialización
- Mentores o referentes
- Planes de carrera definidos

9. Salud y Bienestar:
¿Los servicios de salud, bienestar y apoyo psicológico están disponibles y son de calidad cuando los necesitas?

Subfactores:

- Acceso a servicios médicos
- Calidad de atención en sanidad
- Programas de bienestar disponibles
- Apoyo psicológico accesible
- Prevención de riesgos laborales

10. Participación y Voz:
¿Sientes que tu opinión es escuchada y tenida en cuenta en las decisiones que te afectan?

Subfactores:

- Espacios de participación
- Escucha activa del liderazgo
- Implementación de sugerencias
- Consulta antes de cambios importantes
- Respeto a las inquietudes planteadas

11. Reconocimiento y Valoración:
¿Recibes reconocimiento adecuado por tu esfuerzo y buenos resultados?

Subfactores:

- Reconocimiento formal institucional
- Apreciación del jefe inmediato
- Reconocimiento entre compañeros
- Compensación justa
- Visibilización de logros

12. Seguridad Laboral y Apoyo en Operaciones:
¿Sientes que la institución te brinda el respaldo y las condiciones de seguridad necesarias para realizar operaciones de riesgo?

Subfactores:

- Protocolos de seguridad claros
- Equipamiento de protección adecuado
- Respaldo institucional ante situaciones críticas
- Apoyo jurídico cuando se requiere
- Acompañamiento post-eventos traumáticos

Sección 4: Voz Libre

- Total de ítems: 2 preguntas abiertas (voluntarias)
- Formato: Texto libre

Propuestas de preguntas:

1. ¿Qué es lo que más valoras o aprecias de trabajar en tu unidad actualmente?
2. Si tuvieras la oportunidad de mejorar un aspecto de tu ambiente laboral, ¿cuál sería y por qué?

Finalización y retroalimentación inmediata: Al completar la última sección, la persona ve un mensaje de agradecimiento cálido y sincero: "¡Hemos recibido tu evaluación! Gracias por tu tiempo y tu honestidad. Tu voz cuenta y nos ayuda a mejorar continuamente. En las próximas semanas recibirás tu Perfil SAVO Personal con interpretación de tus resultados y recomendaciones. Mientras tanto, aquí hay algunos recursos que podrían interesarte." Enlaces a contenidos de bienestar, videos motivacionales, técnicas de autocuidado, etcétera. Un botón que dice "Ver mi perfil de mediciones anteriores" si no es su primera vez.

Entrega del Perfil SAVO Personal: Unos días después de cerrada la ventana de medición, cada participante recibe notificación de que su Perfil SAVO Personal ya está disponible. Al acceder, ve un reporte visual hermosamente diseñado, tipo infografía personalizada, que muestra su puntaje en cada dimensión SAVO con gráficos radiales de colores, su ubicación en la matriz de cuadrantes (Florecimiento, Resiliencia Personal, Oportunidad Desaprovechada, Riesgo Crítico), comparación (anónima y solo si él lo solicita) con promedios generales, interpretación textual de qué significan sus puntajes escrita en segunda persona con tono empático, recomendaciones personalizadas según su perfil, y enlaces a recursos específicos de apoyo.

INNOVACIÓN Y DIFERENCIACIÓN: ELEMENTOS DE GAMIFICACIÓN Y COMPROMISO

Para que la herramienta sea verdaderamente innovadora y se diferencie de cuestionarios institucionales tradicionales que a menudo generan fatiga de encuesta, propongo incorporar elementos de gamificación que incrementen el compromiso sin

trivializar la seriedad del propósito. Es importante ser cuidadoso con la gamificación en este contexto; no estamos diseñando un videojuego, sino una herramienta de medición seria, pero podemos usar principios de diseño de juegos para mejorar la experiencia.

Elementos de gamificación propuestos:

Progreso visible: Ya mencionado, pero vale reforzar que ver el avance es motivador. Podría incluso haber pequeños hitos: "Has completado la primera sección, van 7 minutos, muy bien" con una animación sutil de celebración.

Reconocimiento de participación: Cada vez que alguien completa una medición, podría recibir una insignia digital o un reconocimiento en su perfil de la plataforma. Por ejemplo, "Participante activo del sistema de ambientes laborales saludables". Si participa consistentemente en todas las mediciones durante un año, puede recibir una insignia especial. Estos reconocimientos no tienen premio material, pero apelan al deseo humano de ser reconocido.

Narrativas visuales: En lugar de presentar cada pregunta como ítem desconectado, se puede construir una narrativa visual donde la persona está haciendo un "recorrido" por diferentes aspectos de su experiencia laboral. Cada sección podría tener una ilustración simple y atractiva que representa el tema. La sección sobre balance trabajo-vida podría tener una ilustración de una balanza, la sección sobre relaciones interpersonales una ilustración de personas colaborando, etcétera. Esta narrativa visual hace el recorrido más cohesivo.

Opciones de personalización: Permitir al usuario personalizar ligeramente su experiencia, como elegir el esquema de colores de su tablero personal entre unas opciones predefinidas, o elegir qué datos ver primero en su perfil. Estas pequeñas elecciones generan sensación de agencia.

Datos comparativos opcionales y siempre anónimos: Algunas personas encuentran motivador compararse con promedios generales, pero esto debe ser completamente opcional. El sistema puede ofrecer: "¿Te gustaría ver cómo se compara tu perfil con el promedio institucional? Esta comparación es solo informativa y solo tú la verás." Si la persona acepta, ve su puntaje junto con el promedio. Esto debe manejarse con mucho cuidado para no generar presiones o competencias inadecuadas.

IMPLEMENTACIÓN TÉCNICA Y CONSIDERACIONES TECNOLÓGICAS

Tecnologías recomendadas:

Para el desarrollo de una plataforma de esta magnitud y con estas características, es recomendable una arquitectura tecnológica moderna basada en las siguientes tecnologías:

Frontend (la interfaz que ven los usuarios): Desarrollo con frameworks modernos como React o Vue.js que permiten crear interfaces de usuario altamente interactivas y responsivas. Diseño responsive que se adapta automáticamente a diferentes tamaños de pantalla utilizando frameworks de UI como Material-UI o Ant Design. Desarrollo de aplicación móvil nativa o híbrida utilizando React Native o Flutter para una experiencia móvil optimizada.

Backend (el servidor y la lógica de negocio): Desarrollo con tecnologías robustas y escalables como Node.js con Express, Python con Django o FastAPI, o Java con Spring Boot. Arquitectura de microservicios donde cada módulo funcional descrito anteriormente se implementa como un microservicio independiente que se comunica con otros mediante APIs REST o GraphQL. Esta arquitectura facilita escalabilidad y mantenimiento.

Base de datos: Utilización de bases de datos relacionales como PostgreSQL para datos estructurados que requieren transaccionalidad y consultas complejas, complementadas con bases de datos NoSQL como MongoDB para datos semi-estructurados como las respuestas abiertas. Implementación de prácticas de replicación y backup automatizado para garantizar que nunca se pierdan datos.

Seguridad: Implementación de encriptación TLS/SSL para todas las comunicaciones entre clientes y servidor. Encriptación de datos sensibles en reposo en la base de datos. Gestión de identidad y acceso mediante sistemas estándar como OAuth 2.0 y OpenID Connect. Auditoría completa de accesos y cambios. Cumplimiento con regulaciones de protección de datos personales aplicables en Colombia (Ley 1581 de 2012).

Infraestructura: Despliegue en infraestructura de nube (AWS, Google Cloud, o Azure) que ofrece escalabilidad elástica, alta disponibilidad, y servicios gestionados que reducen la carga de mantenimiento. Arquitectura con balanceadores de carga y múltiples instancias de servidores para manejar picos de tráfico cuando todos participan simultáneamente en las mediciones. Monitoreo continuo del rendimiento y salud del sistema.

Analítica de datos: Utilización de herramientas especializadas de analítica como Apache Spark para procesamiento de grandes volúmenes de datos, bibliotecas de machine learning como scikit-learn o TensorFlow para modelos predictivos, herramientas de procesamiento de lenguaje natural como spaCy para análisis de respuestas abiertas, y plataformas de visualización como Tableau o Power BI integradas con la plataforma para generar dashboards.

CONSIDERACIONES ÉTICAS Y DE PRIVACIDAD

Operar un sistema que recolecta información sensible sobre la experiencia laboral y el bienestar psicológico de miles de personas implica responsabilidades éticas profundas. La propuesta debe incluir un marco ético robusto:

Consentimiento informado: Cada usuario, al participar por primera vez en el sistema, debe recibir información completa y comprensible sobre qué información se recolecta, cómo se utiliza, quién tiene acceso a qué niveles de información, cuáles son sus derechos, y debe proporcionar consentimiento explícito. Este consentimiento no debe ser una formalidad burocrática sino un proceso genuino de información y acuerdo.

Protección de la confidencialidad: Como se ha enfatizado múltiples veces, sin confidencialidad garantizada, no habrá honestidad en las respuestas. Los protocolos técnicos y organizacionales de protección de confidencialidad deben ser inquebrantables y deben auditarse regularmente. Cualquier brecha de confidencialidad destruiría la confianza y el sistema completo.

Uso apropiado de la información: Los datos recolectados deben usarse exclusivamente para los propósitos establecidos: mejorar el ambiente laboral. No deben usarse para evaluaciones de desempeño individual, decisiones de promoción o sanción, o cualquier otro propósito que podría generar incentivos perversos para que las personas no respondan honestamente.

Transparencia: Aunque los datos individuales son confidenciales, los procesos y los resultados agregados deben ser transparentes. El personal debe tener acceso a información sobre cómo funciona el sistema, qué se está encontrando a nivel agregado, y qué acciones se están tomando.

Derecho de los usuarios: Los usuarios deben tener derecho a acceder a sus propios datos, a solicitar correcciones si identifican errores, a entender cómo se procesan sus respuestas, y en contextos apropiados, a solicitar la eliminación de sus datos (aunque esto requiere balance cuidadoso con las necesidades institucionales de series de datos longitudinales).