

Página 1 de 11	DIRECCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	 POLICÍA NACIONAL
Código: 1DS-PR-0029		
Fecha: 16-02-2024	CONTROL DE CALIDAD DEL SERVICIO	
Versión: 6		

Objetivo:

Mejorar la prestación del servicio de policía para contribuir a la efectividad institucional, mediante la aplicación del control de calidad del servicio de la Policía Nacional.

Alcance:

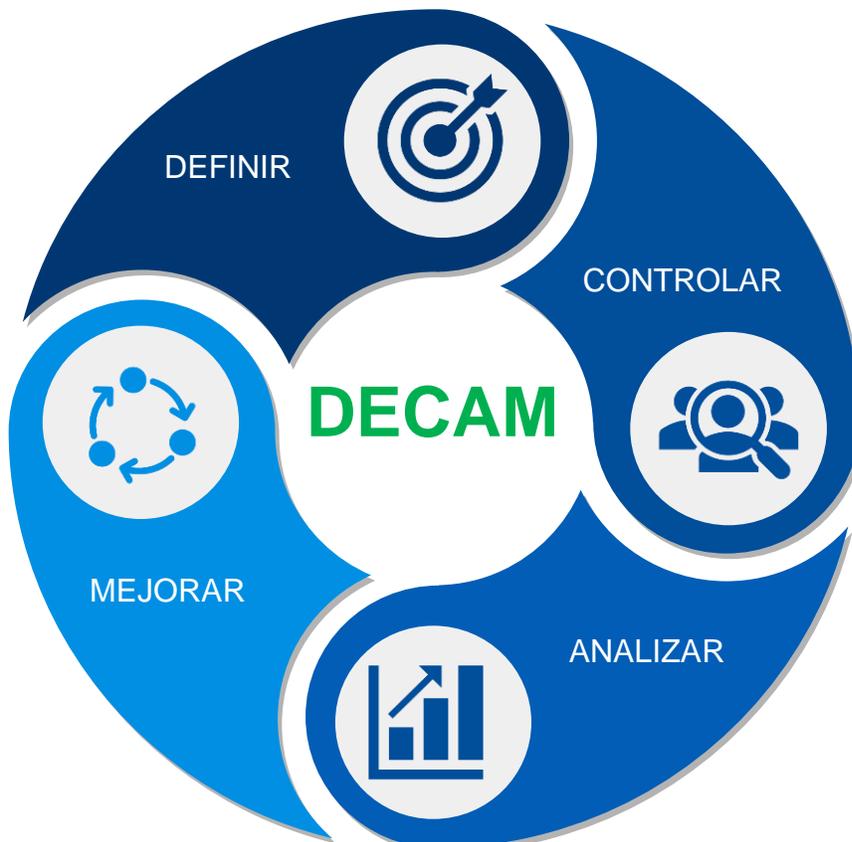
Aplica a dueños, responsables de procesos y ejecutores de servicios, acorde a su esquema de aseguramiento, a través del desarrollando de acciones de control y mejora del servicio en la Policía Nacional.

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

El control de calidad del servicio parte de la metodología Lean Six Sigma y **Total Quality Control (TQC)**, es decir, el control de calidad Total como “Sistema eficaz para integrar los esfuerzos de desarrollo, mantenimiento y mejora de la calidad de los distintos grupos de una organización, con el fin de permitir productos y servicios con niveles más económicos y plena satisfacción del cliente” (Armand Vallin Feigenbaum, 1956)

Para realizar control a la calidad del servicio, por parte de los diferentes procesos desarrollados por la institución, se aplicará a través del siguiente método:

Imagen: flujo para el control de la calidad del servicio.



Fuente: adaptado - Estrategia Lean Six Sigma (Rocha, 2022)

Página 2 de 11	DIRECCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	 POLICÍA NACIONAL
Código: 1DS-PR-0029		
Fecha: 16-02-2024	CONTROL DE CALIDAD DEL SERVICIO	
Versión: 6		

Control de calidad de servicio:

Es la **revisión, verificación o inspección** a la que sometemos los **procesos y servicios** (antes, durante o después) y determinar **si cumple o no** las características y estándares fijados por cada dueño de proceso, se apliquen y cumplan, con el fin de asegurar la calidad de los procesos o servicios que se prestan u ofrece la Policía Nacional; los cuales inciden directamente en la satisfacción de las necesidades de las personas o Estado, como clientes finales.

Por lo tanto, podemos destacar como función principal del control de calidad proporcionar que el cliente reciba un servicio sin “fallas” y dentro de las especificaciones técnicas descritas por los dueños de los procesos institucionales.

Este concepto de control de calidad se debe comunicar por los dueños de proceso a todos sus responsables y ejecutores de procesos y servicios, independientemente de la unidad policial.

1. Definir el servicio

Actividad previa al control de calidad del servicio y necesaria para su ejecución, la cual es el resultado de la aplicación del procedimiento de gestión de servicios en la Policía Nacional (1DS-PR-0023), estableciendo a través de este las características de los servicios y los estándares de calidad a controlar para su efectiva prestación, como respuesta a las necesidades y expectativas del cliente o parte interesada; usando para ello los siguientes documentos de cada proceso, así:



Documentos referentes:

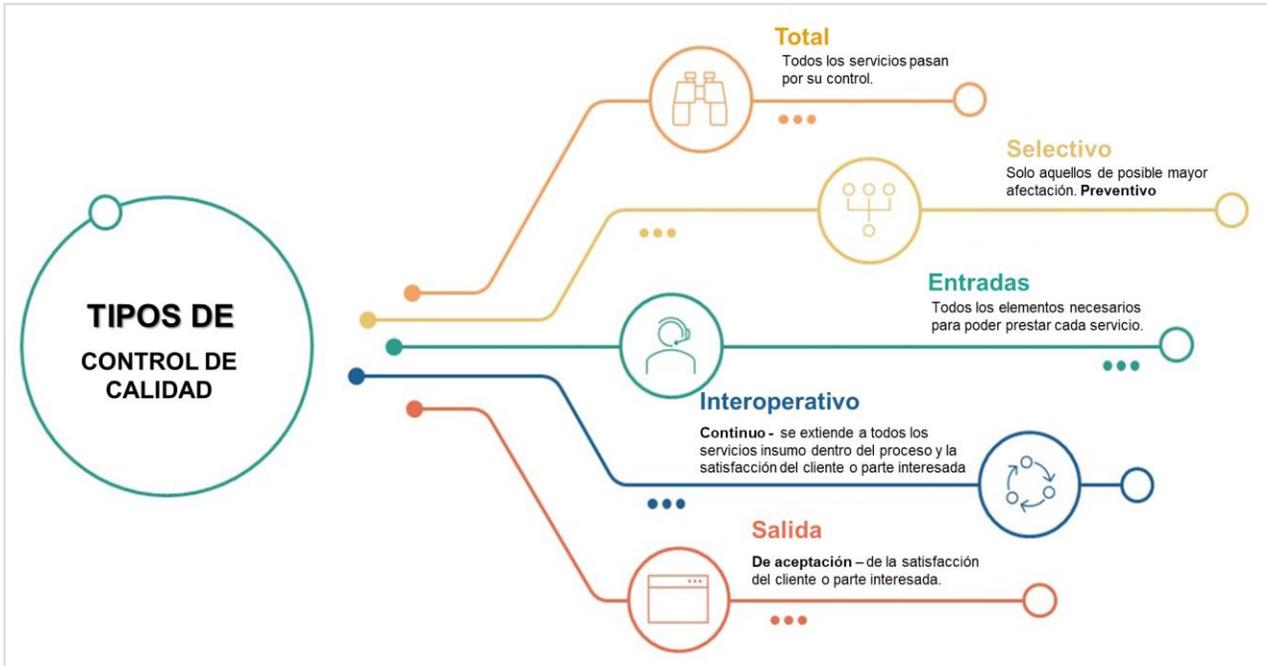
- **Matriz de Identificación de Servicios (1DS-FR-0081)**, contempla la definición de los servicios; análisis de clientes y partes interesadas, necesidades y expectativas, y características, estándares para el control de calidad frente a cada servicio.
- **Ficha de servicios (1DS-FR-0073)**, contempla por cada proceso los servicios a prestar, incluyendo su descripción, objetivo, alcance, procedimientos necesarios para su ejecución, unidades prestadoras del servicio (ubicación, contactos, entre otros) y clientes del servicio.

2. Control del servicio



Se realiza acorde a las **características y estándares definidos** previamente por cada dueño de proceso en la etapa anterior; quienes, a través de sus responsables y ejecutores de proceso en los diferentes escenarios de **supervisión y control**, y durante el flujo procedimental asociado a cada servicio, aplica el control acorde a los siguientes tipos de control:

Imagen. Tipos de control de calidad.



Fuente: adaptado – Tipos de control de calidad (cortés, 2023)

Estos tipos de control de calidad buscan **identificar variaciones o fallas en la prestación del servicio**, las cuales generalmente son causadas por alguno de los siguientes errores (E):

Imagen. Errores en la calidad del servicio



Fuente: adaptado – Variaciones del control de calidad (cortés, 2023)

Página 4 de 11	DIRECCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	 POLICÍA NACIONAL
Código: 1DS-PR-0029		
Fecha: 16-02-2024	CONTROL DE CALIDAD DEL SERVICIO	
Versión: 6		

2.1 REGISTRO DEL CONTROL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Se desarrolla por todos los **dueños, responsables y ejecutores** de los procesos inmersos en la gestión del servicio, acorde a la previa identificación de características y estándares; alineados a los “Sistemas de Gestión que adopte la Policía Nacional y la mejora continua del desempeño del servicio de policía” (Decreto 113,2022)

La responsabilidad sobre el control de los servicios, es del funcionario de policía de mayor jerarquía en el servicio objeto de control; acorde a la **Ley 2179 de 2021, artículo 101 Jerarquía:** “*para efectos administrativos, operacionales, de mando, régimen disciplinario, Justicia Penal Militar y Policial, además que para todos los derechos y obligaciones consagrados en el régimen especial de carrera de la Policía Nacional*”; indistintamente de su unidad perteneciente o novedad administrativa (en servicio, vacaciones, excusas, etc).

Adicionalmente, existen unos cargos y roles de responsabilidad y autoridad específicas, quienes de acuerdo a sus funciones deben realizar el control de los servicios; al igual que los parámetros establecidos en el “*Reglamento de guarnición y control de los servicios para la Policía Nacional*” o documento que haga sus veces.

En la supervisión de servicios “extraordinarios” planificados a través de ordenes de servicios, misión de trabajo, y demás similares, se debe determinar de forma explícita la responsabilidad del **jefe, responsable o encargado del servicio**, frente a la **identificación y registro** del control de calidad; así como la obligatoriedad de **asignar la verificación del tratamiento** al **responsable del proceso en la unidad** ejecutora del servicio.

Lo cual, se realizará de manera física; mediante formato 1DS-FR-0017 – Tratamiento del control de calidad del servicio y virtual mediante herramienta de control de calidad, así:

a. Formato 1DS-FR-0017 Tratamiento del control de calidad del servicio:

Destinado para el registro en medio físico de las fallas a la calidad del servicio, en aquellos procesos en transición a la herramienta control de calidad del servicio, registrando la información relativa a la característica afectada (incluye estándar), tratamiento, fecha y responsable de tratamiento, así como la fecha y responsable de validación del tratamiento, permitiendo al funcionario describir ampliamente y de forma concreta, los hechos en los cuales se presentó la falla, conservando así la trazabilidad.

El uso del formato (impreso) corresponde a condiciones específicas tales como:

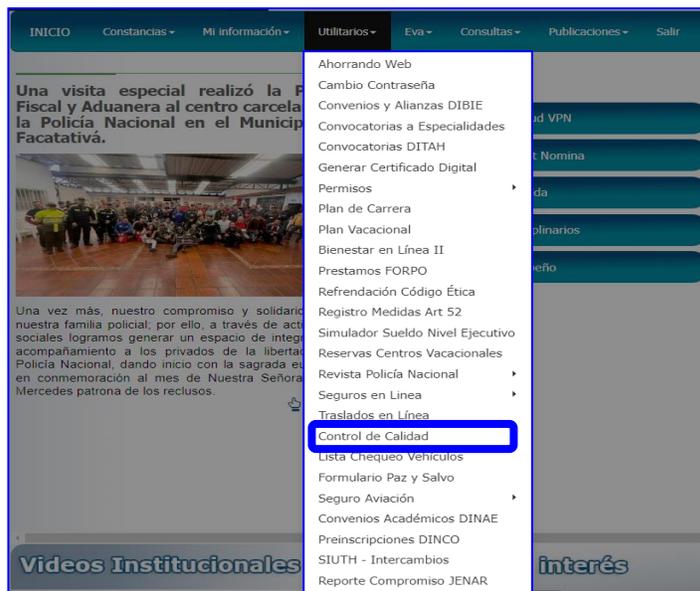
- Cuando la unidad de policía, no cuente con mecanismos idóneos o conectividad suficiente para asegurar el registro virtual del control de calidad del servicio.
- Cuando las condiciones de la prestación del servicio restrinjan el uso de dispositivos móviles o sea imposible realizar el registro virtual, en un margen de tiempo que exceda 48 horas, posterior a la identificación, deberá efectuarse el registro en el formato impreso.
- Si se diligencia, de forma provisional el formato impreso, con el objetivo de alimentar el sistema de información de forma posterior, es necesario que se conserven los registros al menos por dos trimestres a fin de conservar la trazabilidad en caso que sea requerida.

Página 5 de 11	DIRECCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	 POLICÍA NACIONAL
Código: 1DS-PR-0029		
Fecha: 16-02-2024	CONTROL DE CALIDAD DEL SERVICIO	
Versión: 6		

- Su uso es obligatorio en las direcciones, oficinas asesoras y demás unidades incluidas en el alcance del presente documento, que no cuenten con las matrices de servicios características y estándares parametrizados en el sistema de información “Control de Calidad”.

De manera virtual, se creó e **implementó la herramienta control de calidad**, inmersa en el Portal de Servicios Internos (PSI), la cual permite registrar en tiempo real, las fallas identificadas como resultado de la supervisión y control.

Imagen. Ubicación herramienta control de calidad – PSI



Fuente: tomado del PSI / utilitarios – herramienta control de calidad.

Herramienta para el control de calidad



Desarrollo tecnológico (Software), diseñado por el direccionamiento del Sistema de Gestión Integral para la identificación, registro, tratamiento, validación y análisis de las fallas a la calidad del servicio de policía a nivel nacional.

El cual es de acceso libre para cada uno de los integrantes de la Policía Nacional de Colombia, a través de cualquier dispositivo con acceso a internet y al Portal de Servicios Internos (PSI) de la Policía Nacional; el cual cuenta con tres “ambientes” o módulos de trabajo que permiten la interacción entre dueños, responsables y ejecutores de procesos y servicios, en busca de mejorar la prestación del servicio, así:

Módulos de trabajo PSI: una vez se ha ingresado al PSI, se accede a través del menú utilitarios, seleccionando la herramienta control de calidad, mediante la cual podrá iniciar, así:

Página 6 de 11	DIRECCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	 POLICÍA NACIONAL
Código: 1DS-PR-0029		
Fecha: 16-02-2024	CONTROL DE CALIDAD DEL SERVICIO	
Versión: 6		

Imagen. Etapas inmersas – PSI



Fuente: elaboración propia – Policía Nacional de Colombia (2023)

Transición: los procesos que se encuentren pendientes del registro de características y estándares en la herramienta control de calidad del servicio – PSI, efectuará este control de manera física mediante los formatos establecidos.

2.1.1 REGISTRO:

Acción de control y supervisión del servicio en tiempo real, a través de herramientas tecnológicas (PSI), y la utilidad de los datos recopilados, para la toma de decisiones.



La condición para su registro, es que el cliente o parte interesada no haya presentado o esté presentando queja o denuncia formal, puesto que sería tratado mediante los parámetros establecidos en el documento para la atención de peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos, sugerencias o similares del servicio de policía, establecido por el dueño de proceso de Integridad Policial en la SVE.

Nota. Los **dueños de procesos** en coordinación con la Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación (OFTIC), **parametriza** los servicios, características, estándares y tratamiento a desarrollar por su proceso, a través de la herramienta control de calidad.

Este ítem está conformado por la siguiente información, previamente parametrizada por el dueño de cada proceso, a partir de la Matriz de Identificación de Servicios (MIS):

Herramienta control de calidad de servicio – CCS:

- Unidad:** seleccione de la lista desplegable, la sigla de la unidad donde se presta el servicio o desarrolla el proceso objeto de control.
- Dependencia:** de la unidad en la cual se realiza el control a la calidad del proceso o servicio, para el caso de los grupos de operaciones especiales o seccionales, debe seleccionarse la opción: “Comando Operativo de Seguridad Ciudadana”.
- Servicio o salida:** seleccione el proceso o servicio al cual realiza el control.
- Condición:** seleccione integrante de la unidad, apoyo externo o interno de quien realiza el control del servicio o proceso.

Página 7 de 11	DIRECCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	 POLICÍA NACIONAL
Código: 1DS-PR-0029		
Fecha: 16-02-2024	CONTROL DE CALIDAD DEL SERVICIO	
Versión: 6		

- e. **Tipo de servicio:** seleccione de la lista desplegable el servicio objeto de control.
- f. **Característica afectada:** seleccione la característica que evidencia afectada en la prestación del servicio o proceso objeto de control.
- g. **Estándar incumplido:** seleccione de la lista desplegable la acción no desarrollada o lograda por quien presta el servicio o proceso; según corresponda a la situación presentada, es importante referir que es mediante la comprensión y confrontación de estos estándares parametrizados que se puede saber con certeza si se trata de una falla a la calidad del servicio o no.
- h. **Tratamiento:** teniendo en cuenta lo anterior la herramienta relaciona las opciones de solución al problema identificado; seleccione cuál de estas mejora el desempeño del servicio de policía objeto de control, de manera que reduzca el daño a la imagen institucional y por ende la posible interposición de una queja, reclamo o demanda, por el incumplimiento de los compromisos “estándares” de cada servicio.

Este debe ser aplicado por el funcionario que identifica la falla a la calidad, empleando para tal fin las instrucciones y ordenes al personal subalterno así como las acciones de coordinación, apoyo y notificación que sean necesarias dentro de los parametros de legalidad, objetividad y disponibilidad de recursos, de manera que en el mismo momento del registro de la novedad, se logre subsanar la falla.

- i. **Descripción:** describa brevemente los hechos que le permitieron soportar la falla identificada en la prestación del servicio o proceso objeto de control.

Imagen. registro falla a la calidad del servicio.

Unidad:	Dependencia:
Seleccione...	Seleccione
Servicio o producto:	Condición:
Seleccione...	Seleccione...
Tipo servicio producto:	Característica afectada:
Seleccione	Seleccione
Estandar incumplido:	Tratamiento del servicio:
Seleccione	Seleccione
Descripción:	
<div style="border: 1px solid #ccc; height: 40px;"></div>	

Fuente: tomado del PSI / utilitarios – herramienta control de calidad.

Página 8 de 11	DIRECCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	 POLICÍA NACIONAL
Código: 1DS-PR-0029		
Fecha: 16-02-2024	CONTROL DE CALIDAD DEL SERVICIO	
Versión: 6		

2.1.2 VERIFICACIÓN DEL TRATAMIENTO



El **responsable de proceso** objeto de control al interior de la unidad policial, será quien **verifica** la adecuación, coherencia y pertinencia del registro, frente a la falla identificada acorde a los parámetros establecidos en el presente procedimiento; a fin de focalizar las acciones de tratamiento en la prestación del servicio asociado a su proceso. Por lo anterior, es importante que quien identifica las fallas a la calidad conozca quién es el responsable de su proceso y se socialice los números de identificación acorde a la Ley 581 del 17 de octubre de 2012 “(...) *protección de datos personales.*” para la asignación de la etapa de verificación.

Imagen. Asignación de responsable de proceso afectado.

Fuente: tomado del PSI / utilitarios – herramienta control de calidad.



Posteriormente, al responsable de proceso asignado a verificación, recibirá notificación mediante la cuenta de correo personal institucional (@correo.policia.gov.co), accediendo a través de enlace anexo a los campos de **verificación (si o no)** de la falla y tratamiento realizado. Es importante mencionar que dicha verificación se debe desarrollar de forma oportuna (**máximo 48 horas**).

En caso de no recibir notificación de asignación de la falla a la calidad del servicio, los responsables de proceso deben consultar frecuentemente (**máximo cada 48 horas**) a través del siguiente vínculo (link), ingresando con el usuario y contraseña institucional (la misma usada para el ingreso al PSI).

Enlace: srvinfopresta2.policia.gov.co/Cuenta/Login?ReturnUrl=%2FHome%2FIndex

Nota. Atendiendo los lineamientos para la seguridad de la información, **la verificación** solo puede ser efectuada **a través de equipos** de computo o terminales conectadas a la **red institucional**, por lo que se debe asegurar la trazabilidad de las actuaciones y soportes hasta el registro de estas validaciones en el sistema de información respectivo.

3. ANÁLISIS

Las fallas registradas en la herramienta control de calidad del servicio, son agrupadas y graficadas a través de la plataforma TABLEAU a la cual podrá acceder con el **usuario** y contraseña **asignado a la dependencia de planeación** o quien haga sus veces por la Oficina de Tecnología de la Información y Comunicación (OFTIC); a través del siguiente enlace:



Enlace: <http://srvtabcore3.policia.gov.co/#/signin?disableAutoSignin=yes>

Página 9 de 11	DIRECCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	 POLICÍA NACIONAL
Código: 1DS-PR-0029		
Fecha: 16-02-2024	CONTROL DE CALIDAD DEL SERVICIO	
Versión: 6		

Por lo cual, mediante la herramienta TABLEAU, consolida, cuantifica, gráfica y presenta de forma automática las características y estándares más afectados, así como los tratamientos empleados en mayor medida, de manera que se tomen datos y hechos con una mayor usabilidad, focalizando la toma de decisiones en cada proceso.

Esta herramienta, permite generar reporte por proceso y unidad, a fin de que cada responsable de proceso al interior de las unidades policiales, realice el análisis a los datos allí registrados, en busca de mejorar el desempeño de su proceso y servicio de policía.

Este análisis de datos evidencia cuando el servicio o proceso, es recurrente en la falla a la calidad y su tratamiento no es suficiente, por lo cual los dueños y responsables de proceso deben definir las acciones transversales necesarias para mejorar el desempeño institucional.

3.1 Responsabilidades: interactúa de manera complementaria, mediante el modelo de gestión institucional, como dueños, responsable y ejecutores de proceso, a fin que la información analizada, sea insumo funcional del mejoramiento del servicio de policía y su interacción, así:

Imagen: Responsabilidades para gestión del control de calidad.



Fuente: elaboración propia – Policía Nacional de Colombia.

3.1.1 Dueños de proceso¹.



Identifica y analiza, a través de la autoevaluación del control y la gestión, los datos registrados en el PSI y su visualización en (TABLEAU²) o herramientas similares, que permitan identificar la recurrencia o fallas frecuentes de todo su proceso a nivel nacional; orientando y generando acciones de mejora transversales que impulsen el mejoramiento del desempeño del proceso y servicio de policía desde

¹ Resolución 1090 del 31 de marzo de 2023 “Mapa de procesos institucional”.

² TABLEAU. Sistema de información que permite visualizar las fallas de calidad registradas a nivel nacional.

Página 10 de 11	DIRECCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	 POLICÍA NACIONAL
Código: 1DS-PR-0029		
Fecha: 16-02-2024	CONTROL DE CALIDAD DEL SERVICIO	
Versión: 6		

el enfoque de los componentes de la calidad del **servicio, del policía, de los procedimientos y los recursos**³.

3.1.2 Responsables de proceso.



Identifica, analiza en comites asociados a su proceso y verifica el tratamiento de las fallas a la calidad del servicio, identificadas por los ejecutores del proceso o servicio al interior de su unidad o nivel local, según corresponda.

Estos análisis haran parte de los comites, equipos o similares, asociados a la planeacion del proceso o servicio y su consolidación y seguimiento en los equipos de sistemas de gestión⁴.

3.1.3 Ejecutores de proceso o servicio.



Identifican en sitio el cumplimiento de las características y estándares definidos por el dueño del proceso o servicio, a fin de garantizar que se presten bajo las condiciones de calidad establecidas.

Aplica los tratamientos sugeridos dentro de la herramienta de control de calidad del servicio, previamente definidos por los dueños de procesos.

4. MEJORAR

Teniendo en cuenta el resultado de los análisis realizados por los dueños y responsables de proceso, se implementarán acciones de mejora, atendiendo el procedimiento para la mejora continua – 1MC-PR-0007 y se realizarán los ajustes necesarios a los procedimientos o servicios afectados; a fin de subsanar la falla identificada en la calidad del servicio, mejorando de esta manera el desempeño policial.



Punto de Control No. 1:

Quién: dueño del proceso

Qué: verificará de forma aleatoria los registros detectados en el trimestre, la coherencia, utilidad de la información, así como el adecuado diligenciamiento de los campos de los formatos virtuales e impresos (cuando aplique) de identificación y tratamiento del control de calidad del servicio.

Cuando: trimestralmente

Evidencia: informe de autoevaluación del control y la gestión.

REFERENCIA DOCUMENTAL

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.

³ Bloque de control de calidad del servicio en la Matriz de Identificación de Servicios (MIS).

⁴ Equipo sistemas de gestión: Manual sistema de gestión (Res. 03948 de 2019) o el que haga sus veces.

Página 11 de 11	DIRECCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	 POLICÍA NACIONAL
Código: 1DS-PR-0029		
Fecha: 16-02-2024	CONTROL DE CALIDAD DEL SERVICIO	
Versión: 6		

cortés, D. (2023). Qué es el control de calidad. México.
 DAFP. (21 de 03 de 2021). Manual Operativo MPG. *Decreto 1499 de 2017*. Bogotá.
 Nacional, P. (29 de 12 de 2017). Manual de ciencia, tecnología e innovación policial. *Manual de ciencia, tecnología e innovación policial*. Bogotá.
 Rocha, J. P. (13 de enero de 2022). DMAIC.

Formatos y/o Anexos

1DS-FR-0081 - Matriz de Identificación de Servicios
 1DS-FR-0073 - Ficha de servicios
 1DS-FR-0017 - Formato tratamiento del control de calidad del servicio.
 1DS-FR-0020 - Informe de Autoevaluación del Control y la Gestión.

Glosario

Control. Examen u observación cuidadosa que sirve para hacer una comprobación (RAE,2023)

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
IT. Luis Fernando Ortiz Téllez Analista Planeación Institucional	PT. Yuri Nataly Hernández Responsable de Planeación MY. Lady Paola Mojica Melo Jefe Grupo Gestión Integral de Procesos.	CR. Diana Constanza Torres Castellanos Jefe Oficina Planeación

INFORMACIÓN PÚBLICA