

OBJETIVO

Orientar al personal de monitoreo, por medio de la descripción de las funcionalidades del aplicativo Sistema de Evaluación de la Calidad de la Operación-SIGEM, para el registro de la evaluación de los incidentes de seguridad o emergencias y el control de calidad de la misma.

GLOSARIO

Evaluación aleatoria: Modalidad en la que el Sistema de Evaluación de la Calidad de la Operación asigna incidentes de manera automática para monitorear los incidentes creados.

Evaluación por demanda: Modalidad en la que de acuerdo a un requerimiento se busca manualmente la información para realizar el monitoreo del incidente creado o llamada correspondiente.

Sistema de Evaluación de la Calidad de la Operación SIGEM: Es la herramienta tecnológica empleada para registrar los datos de las evaluaciones que se realizan sobre las llamadas recibidas o incidentes tramitados desde la Sala Unificada de Recepción SUR., de acuerdo con los criterios de definidos en el árbol de decisión vigente.

RESPONSABLES

Oficina Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo - C4 Bogotá

DESARROLLO

1. Ingreso al sistema

Para desarrollar la evaluación dentro de la herramienta SIGEM 3.0, se debe contar previamente con los siguientes elementos, los cuales son solicitados al equipo de datos del C4:

- URL: http://172.21.21.27:9073/ords/r/ow_c4/sistema-gestion-monitoreo
- Usuario y contraseña: El usuario a emplear corresponde al ID y contraseña asignada por el administrador.



Imagen 1. Login SIGEM

Una vez se ingresa al sistema con usuario y contraseña habilitados, el analista encuentra un panel como se muestra en la siguiente imagen:



Imagen 2. Panel de ingreso SIGEM

2. Tablero de control

Es un tablero creado con el fin de conocer el detalle de las evaluaciones y obtener el resumen de acuerdo con la cantidad de registros procesados por el usuario.

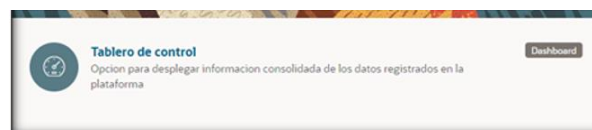


Imagen 3. Menú Tablero de control

DESARROLLO

3. Monitoreo y evaluaciones

Menú para la generación de evaluaciones aleatorias y por demanda sobre llamadas e incidentes recibidos a través de la Línea NUSE 123, por parte de los operadores de recepción.

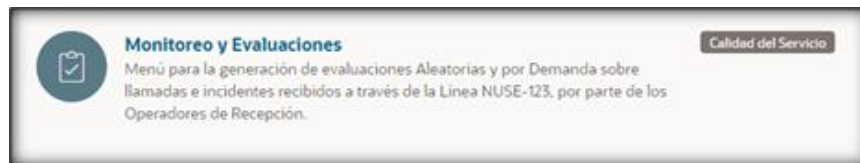


Imagen 4. Menú monitoreo y evaluaciones

Al dar clic en “**Monitoreo y evaluaciones**”, el aplicativo remite a la ventana “**Evaluaciones por gestionar**”, donde se encuentra la siguiente información sobre las evaluaciones ya realizadas o pendientes por realizar:

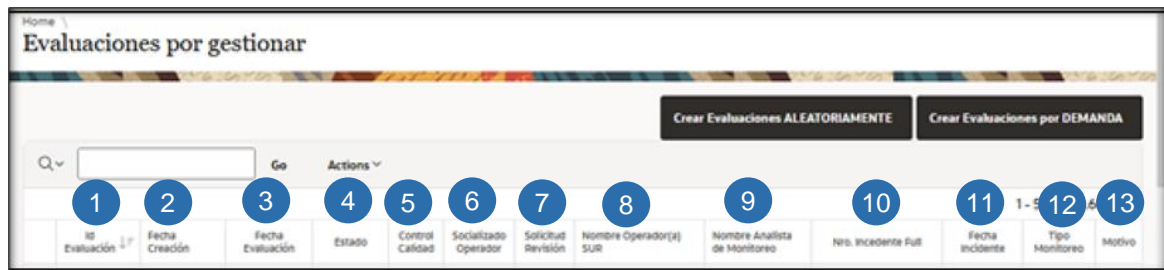


Imagen 5. Evaluaciones por gestionar

1. Id evaluación
2. Fecha creación
3. Fecha evaluación
4. Estado
5. Control de calidad
6. Socializado operador
7. Solicitud de revisión
8. Nombre operador(a) SUR
9. Nombre analista de monitoreo
10. Número incidente full
11. Fecha del incidente
12. Tipo de monitoreo (aleatorio, demanda)
13. Motivo

DESARROLLO

Así mismo dentro de esta ventana se encuentran las siguientes opciones:



Imagen 6. Tipos de evaluaciones a gestionar

3.1 Crear evaluaciones aleatoriamente

Esta opción permite asignar incidentes al usuario de forma automática, de acuerdo con la cantidad y los criterios de evaluación definidos.

Al dar clic en la opción “**Crear Evaluaciones ALEATORIAMENTE**” se abre una ventana emergente llamada “**Generar Evaluaciones Aleatoriamente**” en la cual se encuentra el nombre del evaluador (verifique que corresponda con el usuario asignado) y permite asignar evaluaciones, de acuerdo con los siguientes criterios:

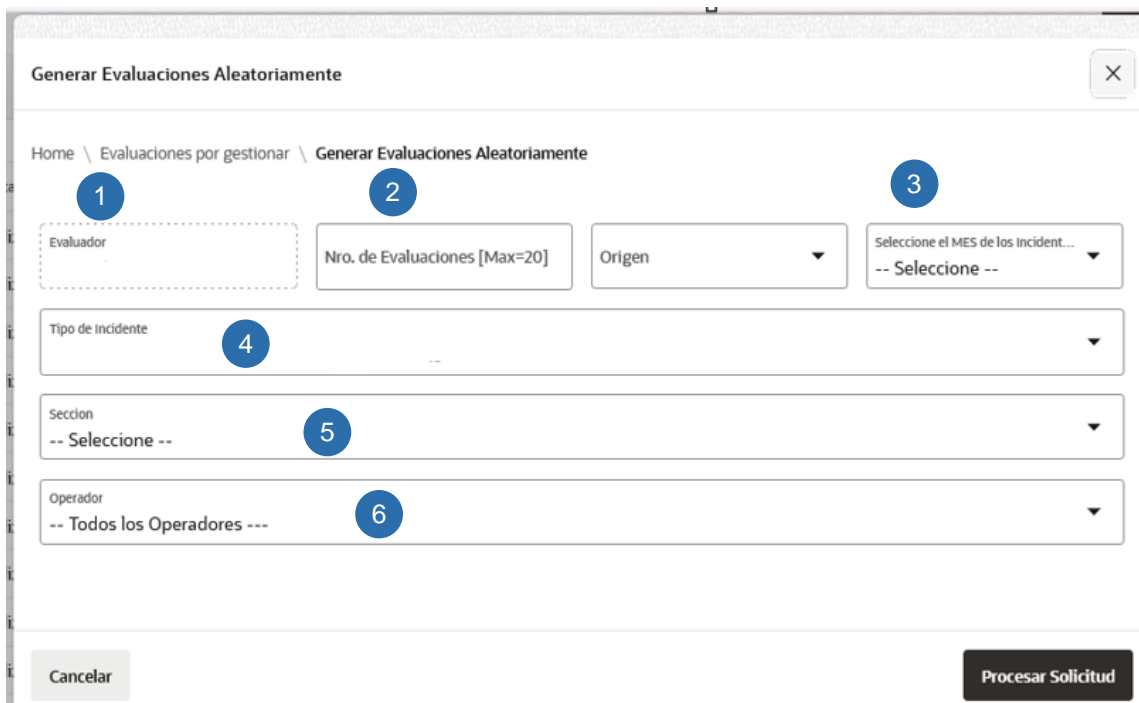


Imagen 7. Crear evaluaciones aleatoriamente

DESARROLLO

1. **Evaluador:** Verificar que corresponda con el usuario asignado.
2. **Nro. de Evaluaciones [Max=20]:** Cantidad de evaluaciones que se van a solicitar para calificar (Digitar el número) (Campo obligatorio).
3. **Seleccione el MES de los incidentes a Procesar:** De la lista desplegable seleccionar el mes de los incidentes a evaluar (Campo obligatorio).
4. **Tipo de incidente:** Permite adicionar un criterio de selección para complementar la creación de las evaluaciones. De la lista desplegable se puede seleccionar el tipo de incidente de acuerdo con la Guía de Tipificación de Incidentes G-GE-1 o la opción "000 Todos* Todos los tipos de incidente*" (Campo opcional).
5. **Sección:** Permite seleccionar la sección de trabajo que se desea evaluar. (Campo opcional).
6. **Operador:** Permite seleccionar el operador de recepción S.U.R que se desea evaluar. (Campo opcional).

Nota: Todos los criterios de evaluación opcionales se pueden combinar de acuerdo con la necesidad.

Una vez realizado el paso anterior, dar clic en el botón "Procesar Solicitud".



Imagen 8. Icono SIGEM Procesar solicitud

El sistema automáticamente envía a la ventana "Evaluaciones por gestionar" mostrando el campo Estado en "Pendiente".

Id Evaluación	Fecha Evaluación	Estado ↓ ↑	Nombre Operador SUR	Nombre Analista de Monitoreo	Nro. Incidente Evaluado	Fecha Incidente	Tipo Monitoreo
6944	2022-05-23 10:07:01	Pendiente	XXXXX XXXXX XXXXXXXX XXXXXXXX	XXXXX XXXXX XXXXXXXX XXXXXXXX	830774	MAY-2022	Aleatorio
6940	2022-05-23 10:07:01	Pendiente	XXXXX XXXXX XXXXXXXX XXXXXXXX	XXXXX XXXXX XXXXXXXX XXXXXXXX	843801	MAY-2022	Aleatorio
6939	2022-05-23 10:07:01	Pendiente	XXXXX XXXXX XXXXXXXX XXXXXXXX	XXXXX XXXXX XXXXXXXX XXXXXXXX	802570	MAY-2022	Aleatorio
6938	2022-05-23 10:07:00	Pendiente	XXXXX XXXXX XXXXXXXX XXXXXXXX	XXXXX XXXXX XXXXXXXX XXXXXXXX	807857	MAY-2022	Aleatorio
6935	2022-05-23 08:59:47	Pendiente	XXXXX XXXXX XXXXXXXX XXXXXXXX	XXXXX XXXXX XXXXXXXX XXXXXXXX	834100	MAY-2022	Aleatorio
6930	2022-05-23 08:59:45	Pendiente	XXXXX XXXXX XXXXXXXX XXXXXXXX	XXXXX XXXXX XXXXXXXX XXXXXXXX	872782	MAY-2022	Aleatorio

Imagen 9. Evaluaciones aleatorias pendientes en SIGEM

DESARROLLO

En esta ventana se puede realizar las siguientes acciones:

Visualizar información relevante del incidente de interés, dando clic sobre el campo **Nro. Incidente Evaluado**. Al dar clic en este campo se abre una ventana emergente con la siguiente información:

1. **Incidentid:** ID Incidente.
2. **Incidentnumber:** número de incidente.
3. **Incidentdate:** fecha y hora de creación del incidente.
4. **Createuserid:** ID de PremierOne del operador.
5. **Callerphone:** número de teléfono del cual se recibió la llamada de emergencia.
6. **Incidenttypecode:** tipo de incidente.
7. **Alldispositions:** estado del incidente.
8. **Location/Subdivision/Cityname:** información de ubicación del incidente.
9. **Agency:** agencia.
10. **Routeclosedtime:** fecha y hora de cierre del incidente.
11. **Allcomments:** comentarios.



Home \ Evaluaciones por gestionar \ Nombre: \ Información del Incidente

Recordserialno	1 Incidentid 258304	2 Incidentnumber SUR-00000000-22	3 Incidentdate 2022-02-13 10:42:47.000
4 Createuserid XXXXXXXXXX	5 Callerphone XXX XXXXXXX	6 Incidenttypecode 932	
7 Alldispositions TRAMITADO	8 Location KR 87 178	Subdivision PATIO BONITO II SECTOR	Cityname KENNEDY
9 Agency SUR		10 Routeclosedtime 02/13/2022 10:43:05	
11 Allcomments MUSICA ALTO VOLUMEN EN ESTABLECIMIENTO CON EQUIPO DE SONIDO // LE HA			

Cerrar Ventana

Imagen 10. Información del Incidente

DESARROLLO

Para cerrar la ventana, dar clic en el botón “Cerrar Ventana”. El sistema automáticamente envía a la ventana “Evaluaciones por gestionar”.

1 - 50 de 139 >							
Id Evaluación	Fecha Evaluación	Estado ↓↑	Nombre Operador SUR	Nombre Analista de Monitoreo	Nro. Incidente Evaluado	Fecha Incidente	Tipo Monitoreo
6944	2022-05-23 10:07:01	Pendiente	XXXXX XXXXX XXXXXXXX XXXXXXXX	XXXXX XXXXX XXXXXXXX XXXXXXXX	830774	MAY-2022	Aleatorio
6940	2022-05-23 10:07:01	Pendiente	XXXXX XXXXX XXXXXXXX XXXXXXXX	XXXXX XXXXX XXXXXXXX XXXXXXXX	843801	MAY-2022	Aleatorio
6939	2022-05-23 10:07:01	Pendiente	XXXXX XXXXX XXXXXXXX XXXXXXXX	XXXXX XXXXX XXXXXXXX XXXXXXXX	802570	MAY-2022	Aleatorio
6958	2022-05-23 10:07:00	Pendiente	XXXXX XXXXX XXXXXXXX XXXXXXXX	XXXXX XXXXX XXXXXXXX XXXXXXXX	807857	MAY-2022	Aleatorio
6935	2022-05-23 08:59:47	Pendiente	XXXXX XXXXX XXXXXXXX XXXXXXXX	XXXXX XXXXX XXXXXXXX XXXXXXXX	834100	MAY-2022	Aleatorio
6930	2022-05-23 08:59:45	Pendiente	XXXXX XXXXX XXXXXXXX XXXXXXXX	XXXXX XXXXX XXXXXXXX XXXXXXXX	872782	MAY-2022	Aleatorio

Imagen 11. Evaluaciones por gestionar en SIGEM

ID evaluación: Al dar clic en este campo, el sistema remite a la ventana de “Evaluaciones por gestionar” donde se puede registrar la calificación y análisis del incidente.

3.2 Crear evaluaciones por demanda

A través de este tipo de evaluación es posible revisar un incidente en específico o crear un incidente reciente que no ha sido cargado en la base de datos del sistema.



Imagen 12. Tipos de evaluaciones a gestionar-Demanda

3.2.1 Búsqueda de incidentes

Para poder llevar a cabo una evaluación por demanda es necesario primero buscar el incidente que se quiere evaluar y para ello se tienen las siguientes opciones de filtro:

1. **Nro. Incidente:** busca un incidente a través de su número de identificación.
2. **ID Registro de la Llamada:** a través de esta caja de texto se busca el incidente por el ID de llamada.
3. **Nro. full Incidente:** a través de esta caja de texto se busca por el número completo del Incidente, para esta opción es necesario incluir el número completo: Agencia 3 caracteres – Incidente 8 dígitos – Año los últimos 2 Ejemplo: “SUR-00000000-22”.

DESARROLLO

Es posible buscar por los 3 al tiempo ya que no son excluyentes.

Imagen 13. Criterios de búsqueda SIGEM

- 4. Buscar Incidente:** para proceder con el proceso de búsqueda del incidente, dar clic en el botón para que el sistema busque en la base de datos interna.

Si existen incidentes que coincidan con los criterios de búsqueda, estos aparecen en la tabla de resultados.

Id Llamada	Id Incidente	Nro full Incidente	Usuario PremierOne	Fecha Incidente	Tipo Incidente	Circunstancia Modif.	Nombre Llamante
12345	SUR-00012345-22		XXXXXXXXXXXXXXXXXX	2022-01-02 00:10:11.000	932		

Imagen 14. Resultado de búsqueda del Incidente

3.2.2 Generación de evaluación

Después de identificar el incidente sobre el cual se desea generar la evaluación se debe:

1. Marcar el recuadro de la primera columna y habilitar el botón del lado derecho para crear la respectiva evaluación.
2. Dar clic en el botón **“Crear Evaluación”**.

Imagen 15. Creación de evaluación

3.2.3 Creación de Incidente

Si los criterios de búsqueda del incidente no arrojan algún resultado, el sistema cuenta con la posibilidad de crear el incidente de forma manual a través de la siguiente funcionalidad.



Imagen 16. Botón Creación de Incidente

A través de esta funcionalidad se puede ingresar la información del incidente a la base de datos:

1. Información asociada al incidente.
2. Información de la razón por la cual se requiere realizar el monitoreo a ese incidente en específico.

Crear Incidente / Monitoreo

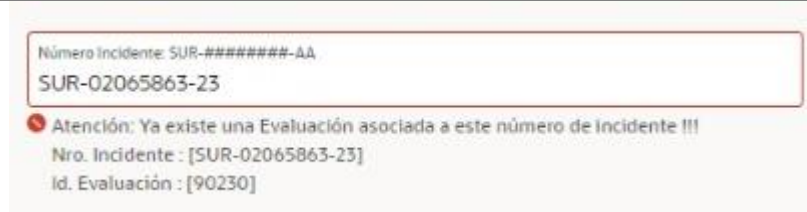


Imagen 17. Información asociada al incidente

El formulario valida la información registrada. A continuación, se muestran unos ejemplos de validación:



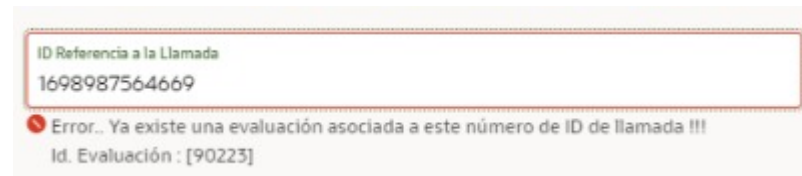
Imagen 18. Validación Campo Teléfono (ANI) - Obligatorio



Número Incidente: SUR-#####-AA
SUR-02065863-23

Atención: Ya existe una Evaluación asociada a este número de incidente !!!
Nro. Incidente : [SUR-02065863-23]
Id. Evaluación : [90230]

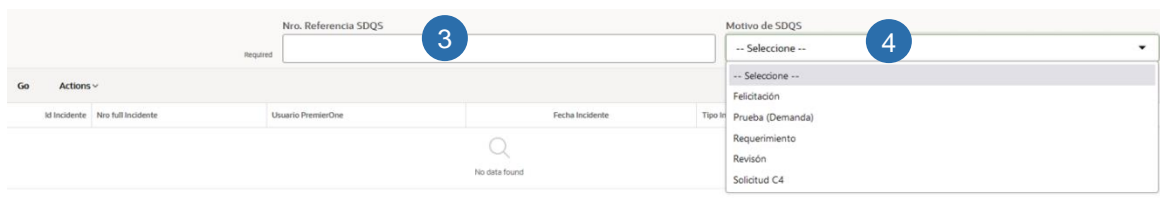
Imagen 19. Validación Campo Número de Incidente



ID Referencia a la Llamada
1698987564669

Error.. Ya existe una evaluación asociada a este número de ID de llamada !!!
Id. Evaluación : [90223]

Imagen 20. Validación Campo ID Referencia a la Llamada



Nro. Referencia SDQS **3**

Motivo de SDQS **4**

-- Seleccione --

-- Seleccione --

Felicitación

Prueba (Demanda)

Requerimiento

Revisión

Solicitud C4

Id Incidente	Nro full Incidente	Usuario PremierOne	Fecha Incidente	Tipo Incidente
No data found				

Imagen 21. Información asociada al incidente-2

- Nro. SDQS referencia:** incluir el consecutivo S.U.R. (si aplica).
- Motivo del SDQS:** seleccionar el motivo del requerimiento o solicitud de la lista desplegable.

Dar clic en el botón **“Guardar Incidente y Crear Evaluación”**. Si toda la información es correcta permitirá la creación del incidente y automáticamente generará el monitoreo en estado **“Pendiente”** para que se realice la respectiva evaluación.

Guardar Incidente y Crear Evaluación

Imagen 22. Botón Guardar Incidente y Crear Evaluación

4. Calificación del Incidente

En esta ventana se visualiza la siguiente información necesaria para la calificación del incidente.

DESARROLLO

Home \ Evaluaciones por gestionar | **Nombre:** | **Sección: 4**

Evaluación Nro. 19152 ***** Operador: GUTIERREZ RODRIGUEZ, LEZLY CATHERI | Resultados

Q. v. Go Primary Report Actions Edit Save | Reset | Cargar / Consultar Reportes

Categoría	Id	Pregunta	Marcar Falta	Observaciones	Causales Falta
01 - Documentación	1	No documenta información relevante para la gestión del incidente	<input type="checkbox"/>		<input type="text"/>
01 - Documentación	2	No ubica la información en los campos estipulados en la herramienta tecnológica	<input type="checkbox"/>		<input type="text"/>
02 - Tipificación	3	No asigna el tipo de incidente y la circunstancia modificadora adecuados	<input type="checkbox"/>		<input type="text"/>
02 - Tipificación	4	No asigna los códigos de disposición informativos que corresponde	<input type="checkbox"/>		<input type="text"/>
02 - Tipificación	5	No formula las preguntas que se encuentran establecidas en la guía de tipificación	<input type="checkbox"/>		<input type="text"/>
03 - Área	6	No copia el incidente a la agencia correspondiente	<input type="checkbox"/>		<input type="text"/>
03 - Área	7	No copia el incidente al área correspondiente cuando la dirección no fue verificada	<input type="checkbox"/>		<input type="text"/>
04 - Transferencia	8	No realiza transferencia de voz a la agencia que corresponde según la guía de tipificación	<input type="checkbox"/>		<input type="text"/>
05 - Código de disposición de cierre	9	No realiza el cierre del incidente en la herramienta	<input type="checkbox"/>		<input type="text"/>
05 - Código de disposición de cierre	10	No selecciona el código de disposición de cierre adecuado	<input type="checkbox"/>		<input type="text"/>
06 - Geolocalización	11	No documenta la dirección correctamente	<input type="checkbox"/>		<input type="text"/>
06 - Geolocalización	12	No realiza acciones que facilitan la ubicación del incidente	<input type="checkbox"/>		<input type="text"/>

Imagen 23. Calificación del Incidente

1. **Categoría árbol de decisión:** se muestra la categoría de acuerdo con el árbol de decisión establecido.
2. **ID:** Número único asociado a la pregunta del árbol de decisión.
3. **Pregunta (árbol de decisión):** pregunta de cada categoría.
4. **Marcar falta (calificación):** permite marcar una o varias casillas, entendiéndose que al marcarla se seleccionará una falta.
5. **Observaciones:** permite documentar comentarios referentes a la categoría y preguntas del árbol de decisión.
6. **Causales faltas (Comentario árbol de decisión):** relaciona los comentarios del árbol de decisión y al seleccionar, permite marcar uno o varios.
7. **Opciones de búsqueda:** al dar clic permite consultar información de la ventana según la columna seleccionada (Categoría, Pregunta, Marcar Falta y observaciones).

Q. v. Search: Pregunta

Case Sensitive

All Text Columns

Categoría

Pregunta

Marcar Falta

Observaciones

Imagen 24. Opciones de búsqueda

DESARROLLO

8. **Botón Guardar:** permite salvar la información registrada.
9. **Botón Cargar / Consultar Soportes:** lo remite a la interfaz para cargue de archivos soporte.
10. **Resultados:** al dar clic permite la visualización de las faltas registradas en el sistema.



Categoría	2-Leve	4-Grave	8-Muy Grave
	No Faltas	No Faltas	No Faltas
01 - Documentación	0		
02 - Tipificación	0	0	
03 - Área		0	
04 - Transferencia		0	
05 - Código de disposición de cliente	0		
06 - Geolocalización	0		0
07 - Tiempos de servicio		0	
08 - Tiempos de trámite	0		
09 - Habilidades	0		
10 - Omisión o liberación			0
11 - Golones	0		
12 - Atención al usuario		0	0
	0	0	0

Imagen 2515. Resumen de los resultados

El sistema muestra lo siguiente:

- 10.1 **Botón Añadir Observación:** permite documentar observaciones generales de la evaluación.
- 10.2 **Botón Cerrar Evaluación:** al seleccionar el botón, se abre la siguiente ventana:

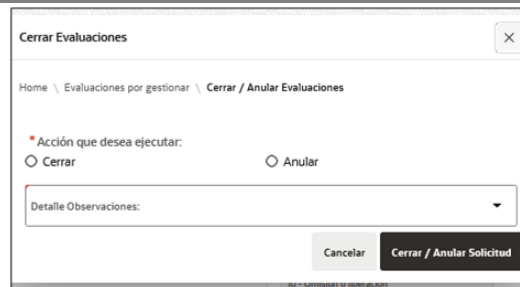


Imagen 166. Ventana cerrar/ anular solicitud

En esta ventana, el sistema permite cerrar o anular la evaluación, luego de seleccionar de la lista desplegable un criterio de cierre (**Detalle Observaciones**).

Para anular una evaluación, se adicionó una opción en la lista desplegable del campo "**Detalle Observaciones**", seleccionar y dar clic en el botón "**Cerrar / Anular Solicitud**".

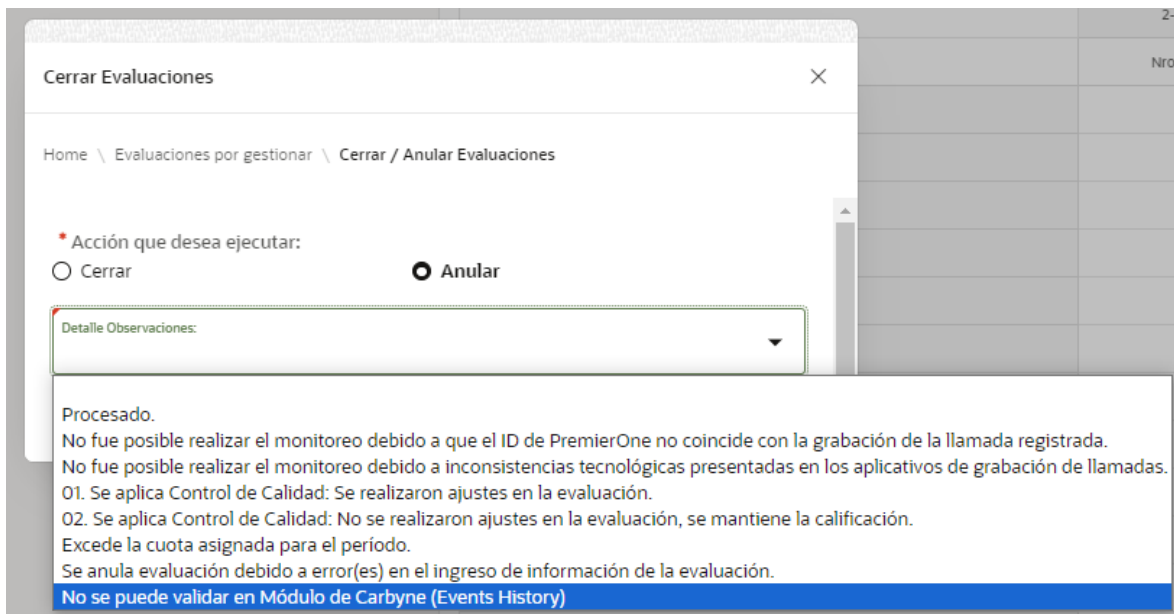


Imagen 27. Desplegable para anular evaluación

5. Evaluación de la llamada y/o incidente

Para comenzar a calificar la llamada e incidente gestionado y tramitado por el operador de recepción, revisar cada uno de los 31 ítems que se presentan para ser calificados e identificar si se ha presentado falta en alguno de los ítems, dar clic en la casilla "**Marcar Falta**" (numeral 1).

DESARROLLO

Con el fin de poder identificar claramente la causa de la falta, la aplicación tiene parametrizadas varias opciones que se encuentran en la opción de causales de falta (numeral 2). Si por último alguna de las opciones preestablecidas cumple con la causal de la falta, también es posible describir en el campo de observaciones (numeral 3) y complementar en que falló el operador al momento de la gestión de la llamada.

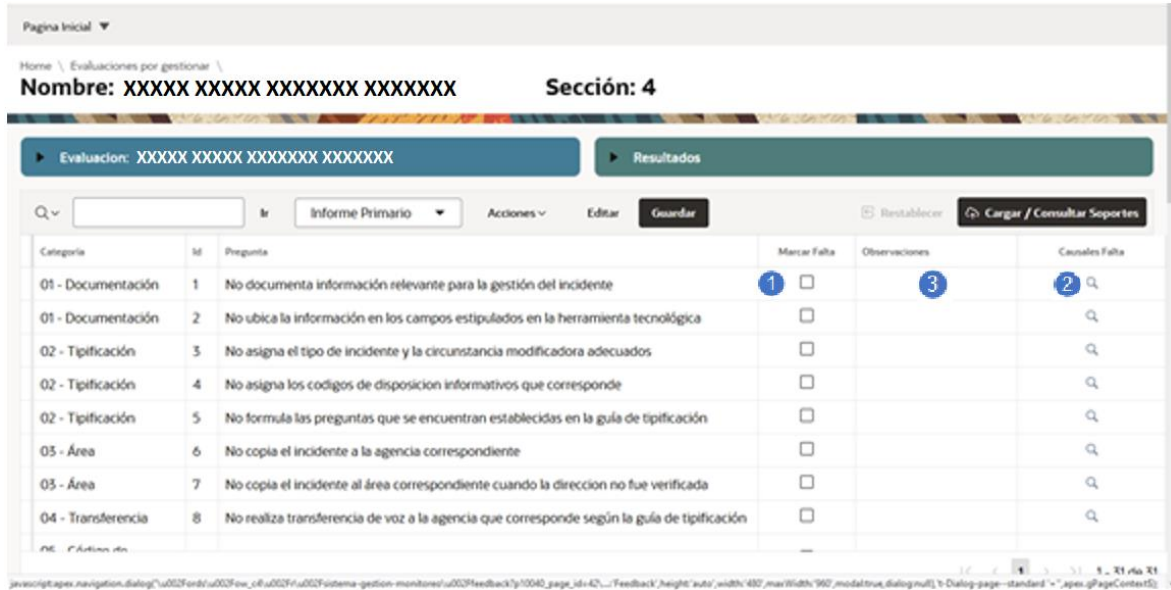


Imagen 28. Evaluación de la llamada y/o incidente

Por cada uno de los ítems, existe más de una posible causal de falta y para identificarla es necesario seleccionarla dando clic en la casilla de seleccionar (numeral1) y para confirmar los ítems marcados es necesario dar clic en guardar (numeral 2).

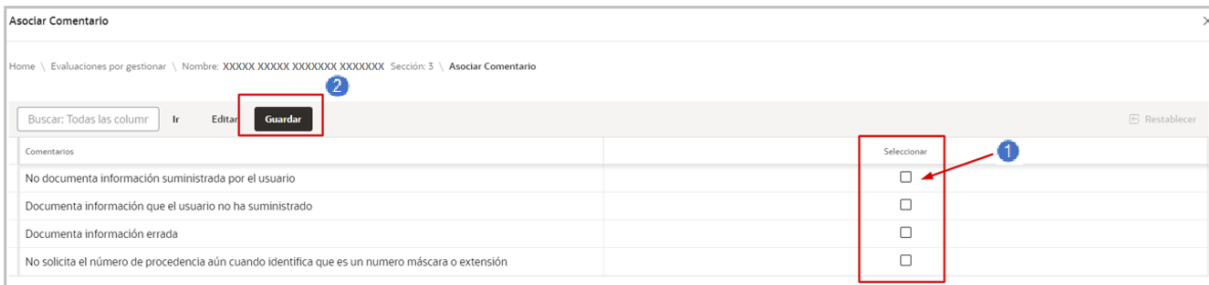


Imagen 29. Asociar comentarios

Para que no se pierda los avances de la evaluación, cuando se culmine el proceso de evaluación de los ítems, dar clic en el botón guardar.

DESARROLLO

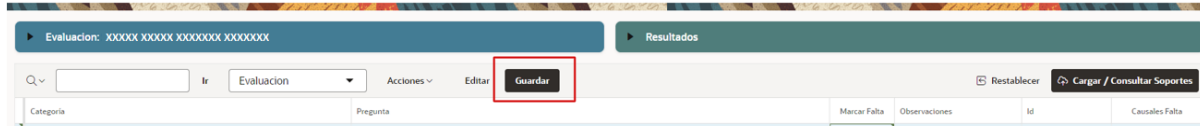


Imagen 30. Botón guardar

6. Cargue de soportes

Una vez se culmina el proceso de identificación y selección de faltas cometidas durante la gestión y trámite del incidente o llamada, cargar los respectivos soportes. (Se requieren mínimo dos soportes para culminar la evaluación). Para esto, en la esquina superior derecha se ubica un botón denominado “**Cargar / Consultar Soportes**” (numeral 1), dar clic allí y el sistema remite a otra interfaz donde se realiza el cargue de los archivos de acuerdo con lo requerido.



Imagen 17. Cargar / Consultar Soportes

Interfase para cargue de archivos:

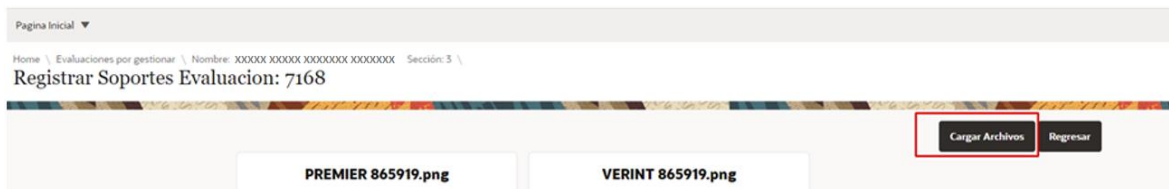


Imagen 3218. Interfase para cargue de archivo

DESARROLLO

Al dar clic en el botón **“Cargar Archivos”** se abre una ventana emergente, donde se arrastran los archivos soporte, desde la carpeta seleccionada, o dando clic sobre el cuadro blanco se puede buscar dentro del equipo.

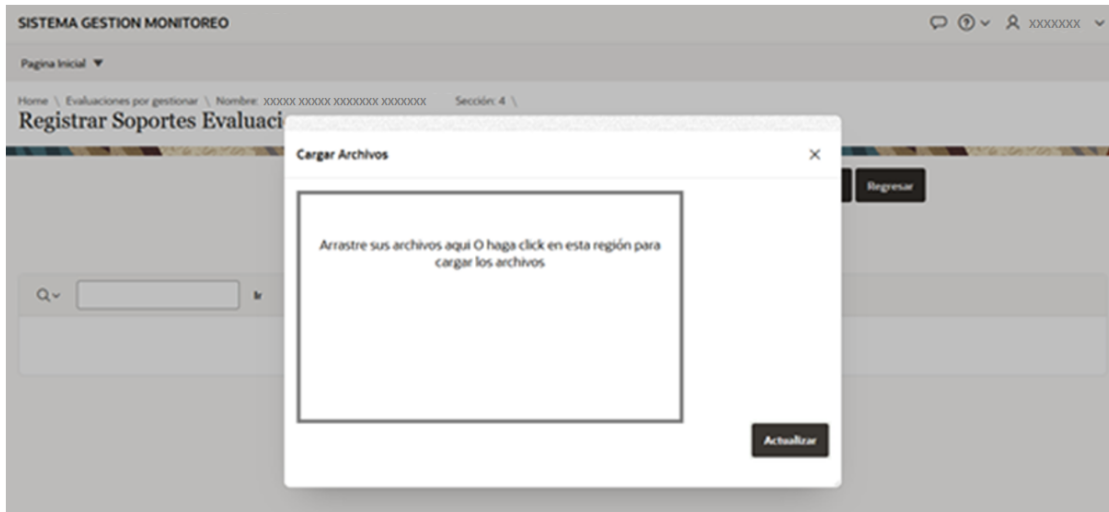


Imagen 33. Botón Cargar Archivos

Una vez los archivos hayan sido seleccionados y cargados, de acuerdo con lo requerido, dar clic en el botón **“Actualizar”**.

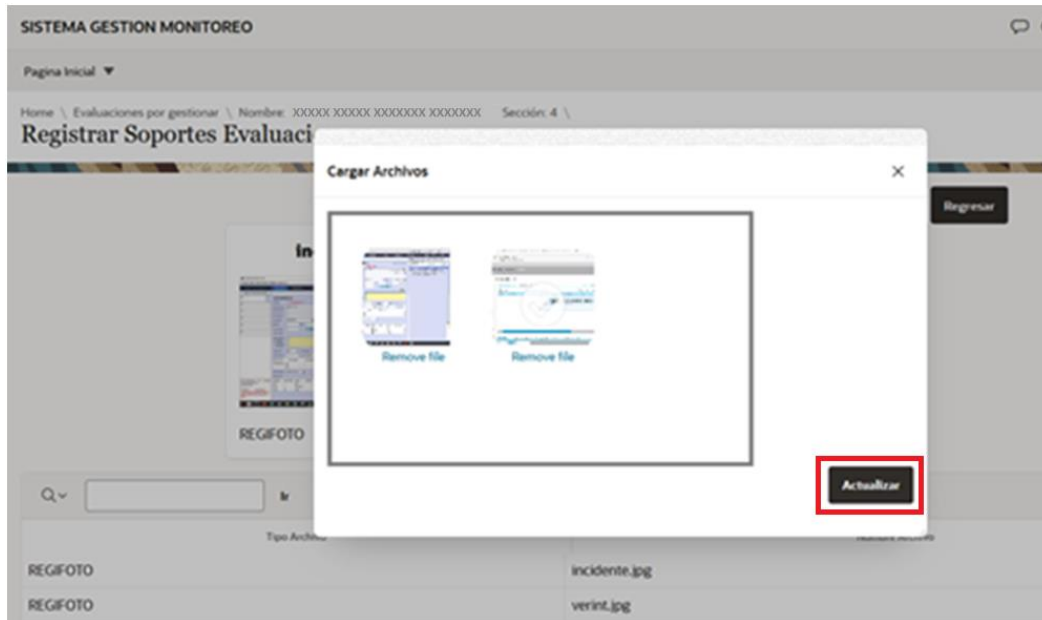


Imagen 33. Botón Cargar Archivos-Actualizar

DESARROLLO

Cuando el sistema valida el cargue de los documentos, después de haber actualizado los soportes, el sistema muestra los archivos subidos, dando clic sobre la imagen se pueden renombrar.

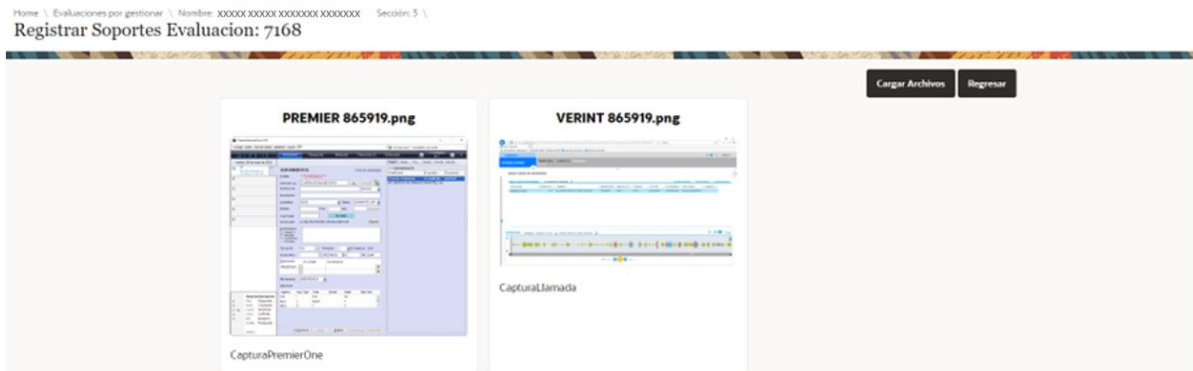


Imagen 34. Vista documento cargado

Seleccionar de lista desplegable el nombre que dará al archivo y luego dar clic en el botón **“Aplicar Cambios”**.

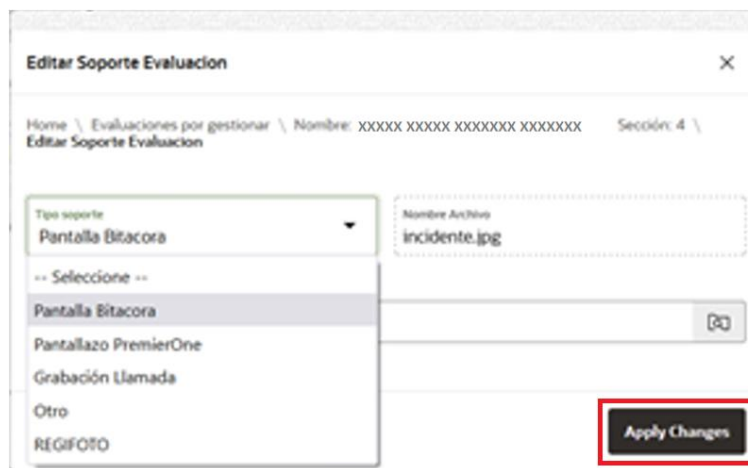


Imagen 35. Botón Aplicar Cambios

Posteriormente dar clic en el botón **“Regresar”**, para regresar a la tabla de evaluaciones por gestionar.

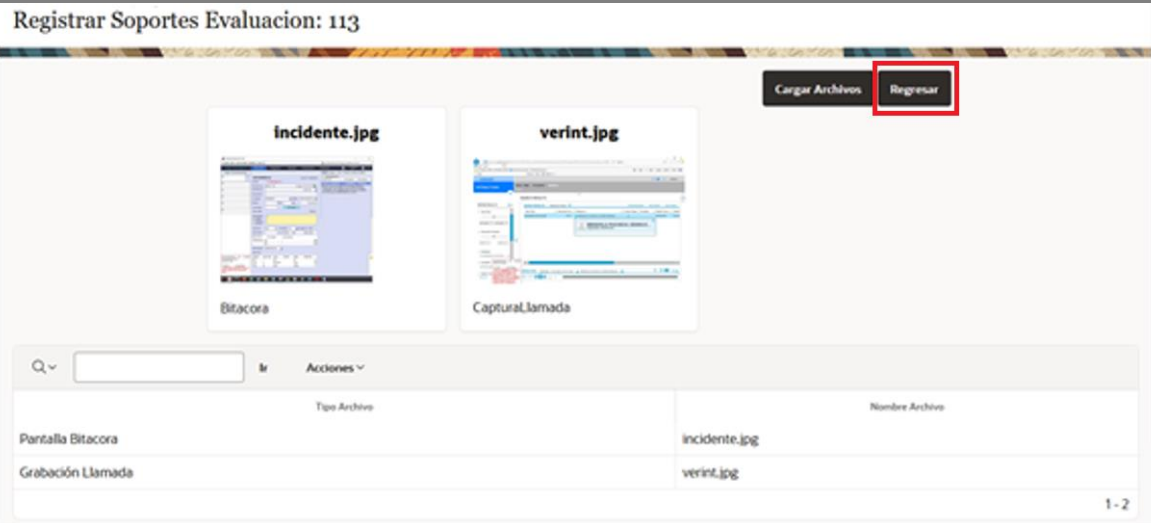


Imagen 3619. Botón Regresar al inicio de la evaluación

Finalmente dar clic en el botón **“Guardar”**, para guardar los cambios realizados.

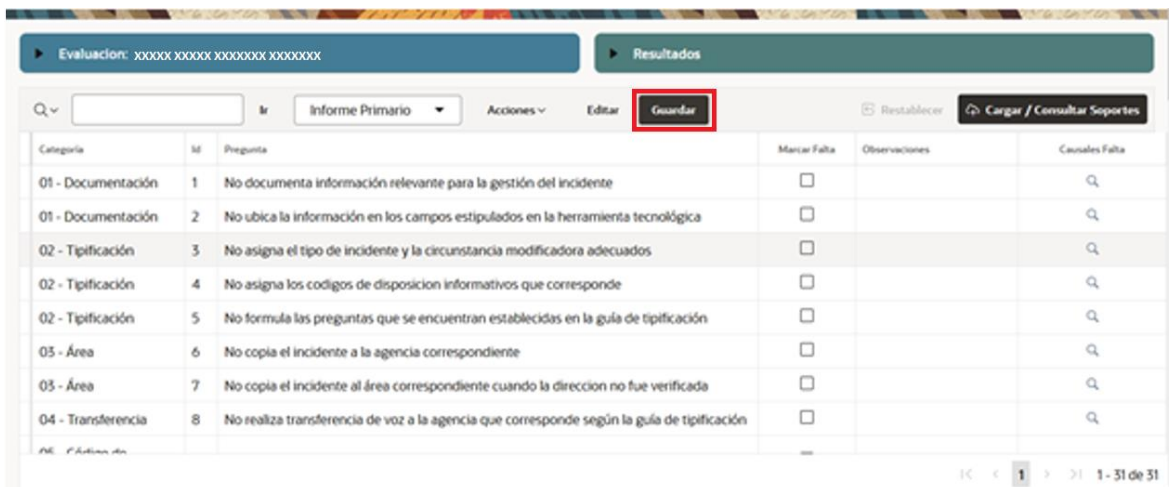


Imagen 37. Botón Guardar

Se podrá visualizar en una tabla de información ubicada en la pestaña **“Resultados”** del sistema las faltas evaluadas por tipo.

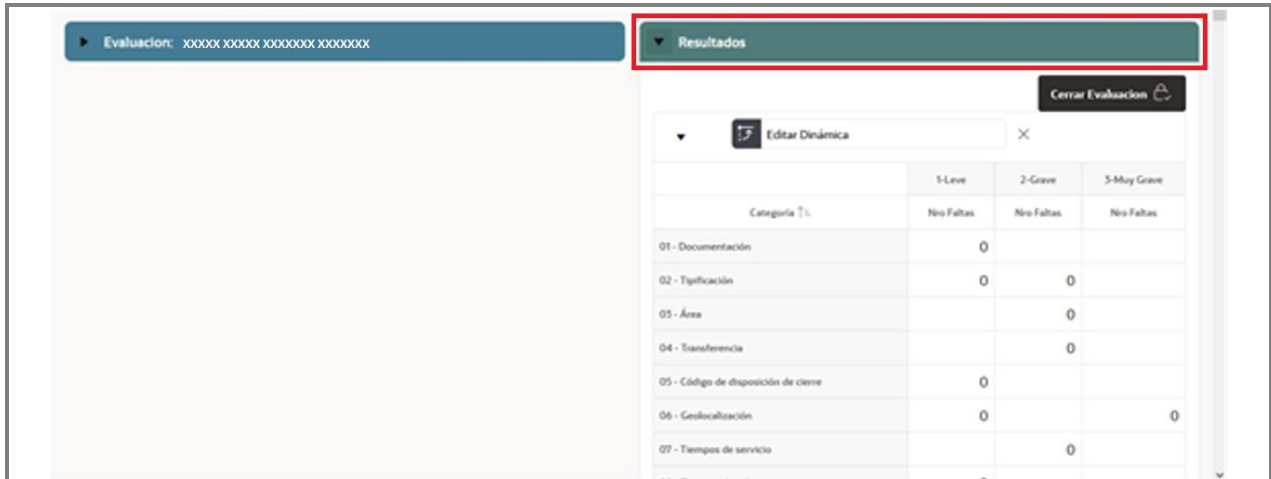


Imagen 38. Pestaña Resultados

Por último, cerrar la evaluación dando clic en el botón **“Cerrar Evaluación”**, el sistema debe mostrar el aviso de confirmación **“Proceso exitoso: Evaluación finalizada correctamente”**.

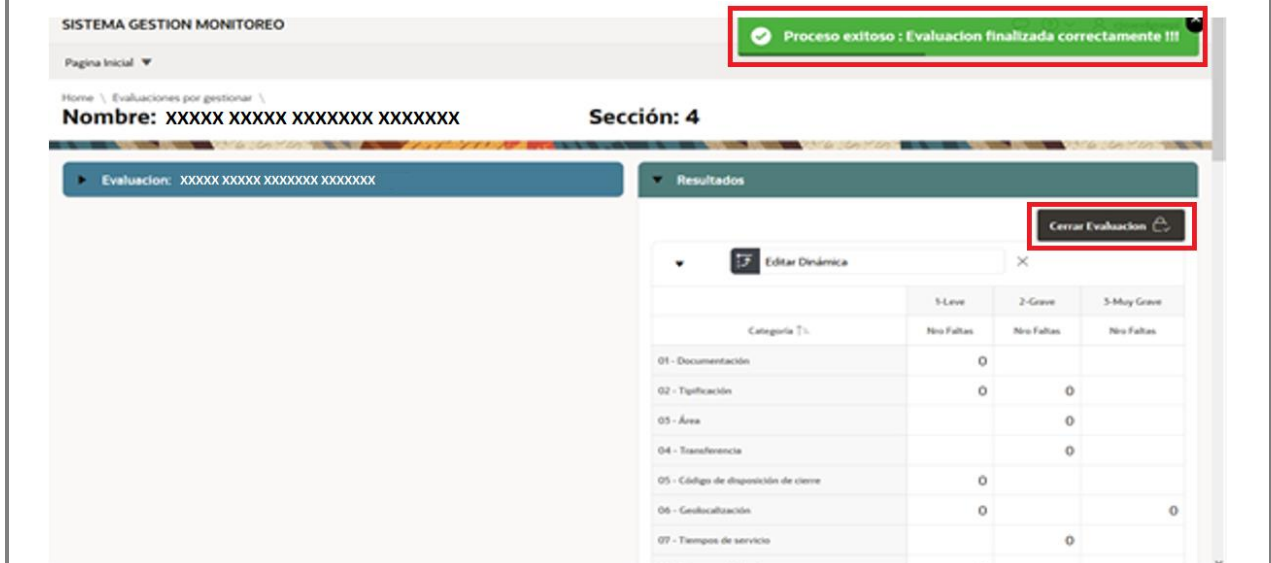


Imagen 3920. Evaluación finalizada correctamente

DESARROLLO

Utilizando la flecha de navegación de retroceder, se puede volver a la tabla de información de incidentes principal.

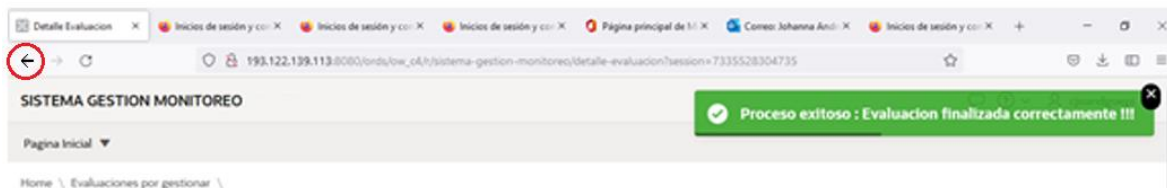


Imagen 40. Navegación de regreso

El analista estará en la ventana principal para iniciar nuevamente el proceso de evaluación.

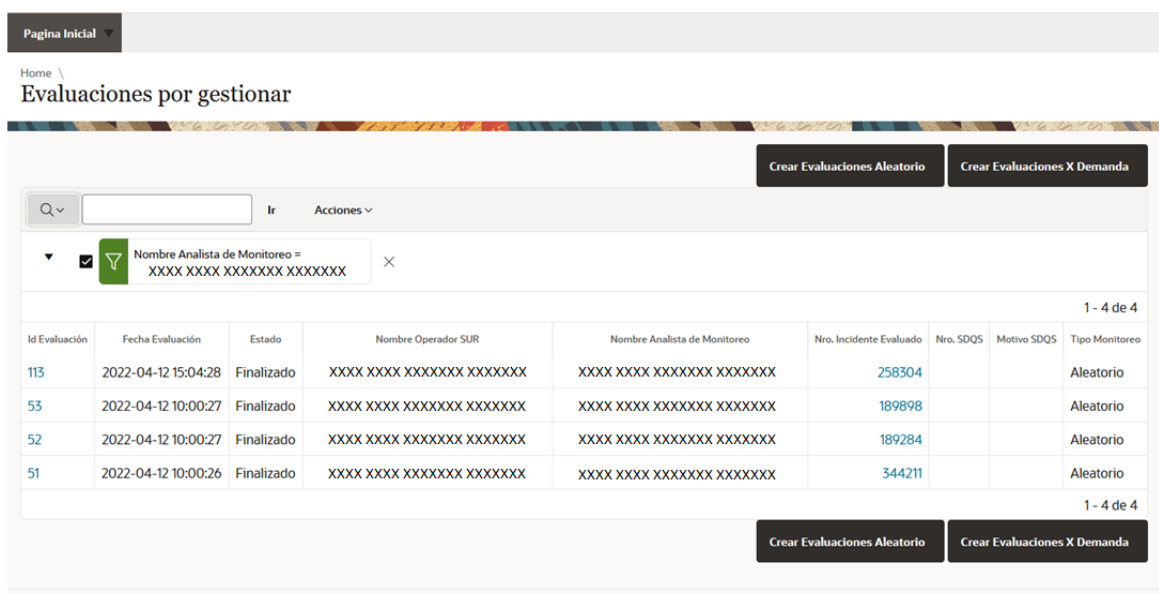


Imagen 41. Ventana de inicio de evaluaciones

7. Control de calidad sobre las llamadas monitoreadas

Para llevar a cabo el control de calidad sobre las llamadas monitoreadas por el equipo de analistas se procede con los siguientes pasos:

7.1 Solicitud de selección del 30% de las evaluaciones para control de calidad:

Se realiza un segundo monitoreo para el 30% de las evaluaciones generadas durante el mes. En este paso se cambia el estado de las evaluaciones de finalizado a **“control calidad”** para que aparezca en la vista principal del Sistema de Gestión de Monitoreo (SIGEM), con nuevo

DESARROLLO

estado “Control calidad” y en la columna revisión se puede visualizar la palabra **SI** con el comentario “Evaluación seleccionada para control de calidad”.

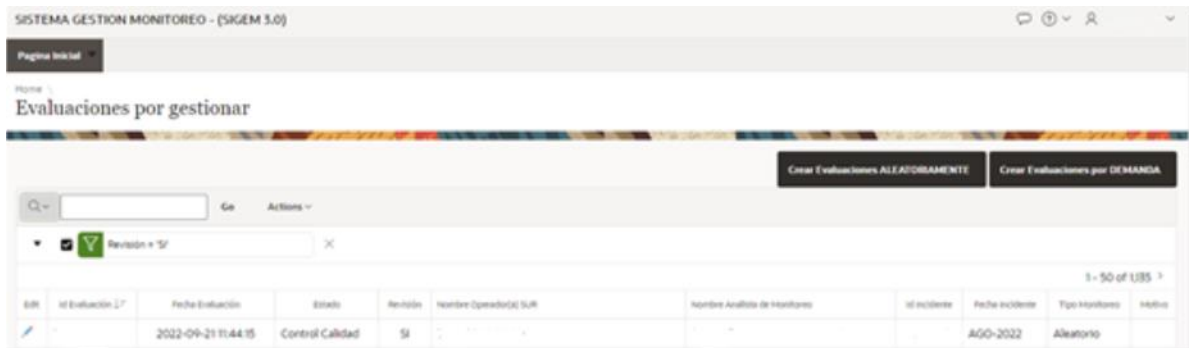


Imagen 42.21 Evaluación seleccionada para control de calidad

NOTA: Las evaluaciones escogidas para control de calidad, deben estar en estado finalizado y en modo de evaluación - aleatorio.

Cuando el analista selecciona la evaluación para control interno de calidad, el sistema le permite ver el estado de la evaluación el cual debe ser “Control de calidad”.

Para cada evaluación se habilitará la casilla: “observación sobre el cambio realizado”

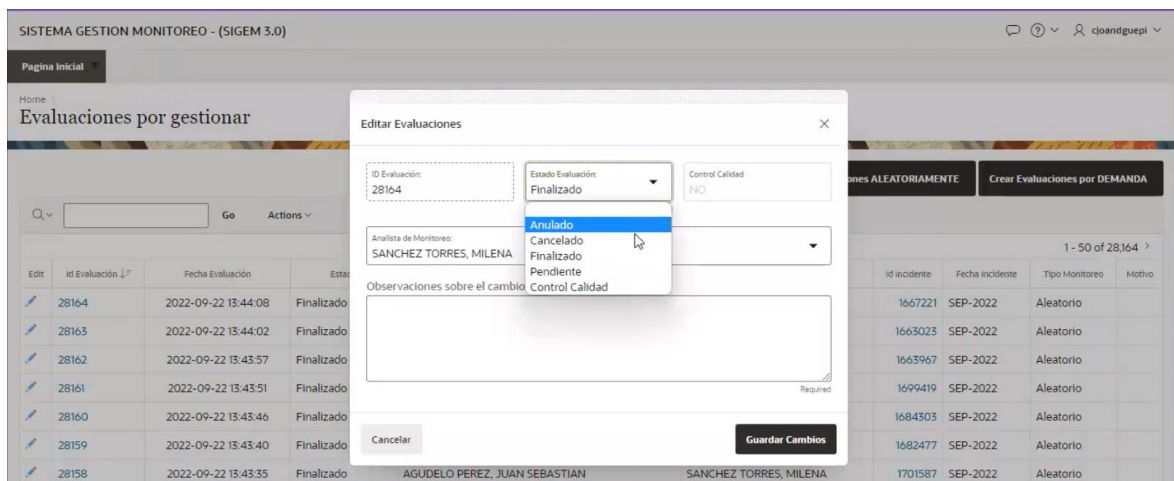


Imagen 43. Ventana emergente Estado de la evaluación

DESARROLLO

7.2 Se habilita una ventana emergente la cual permite asociar **el estado de la evaluación** correspondiente por la cual se realiza la apertura de esta evaluación, el estado a indicar es **“Control de Calidad”**.

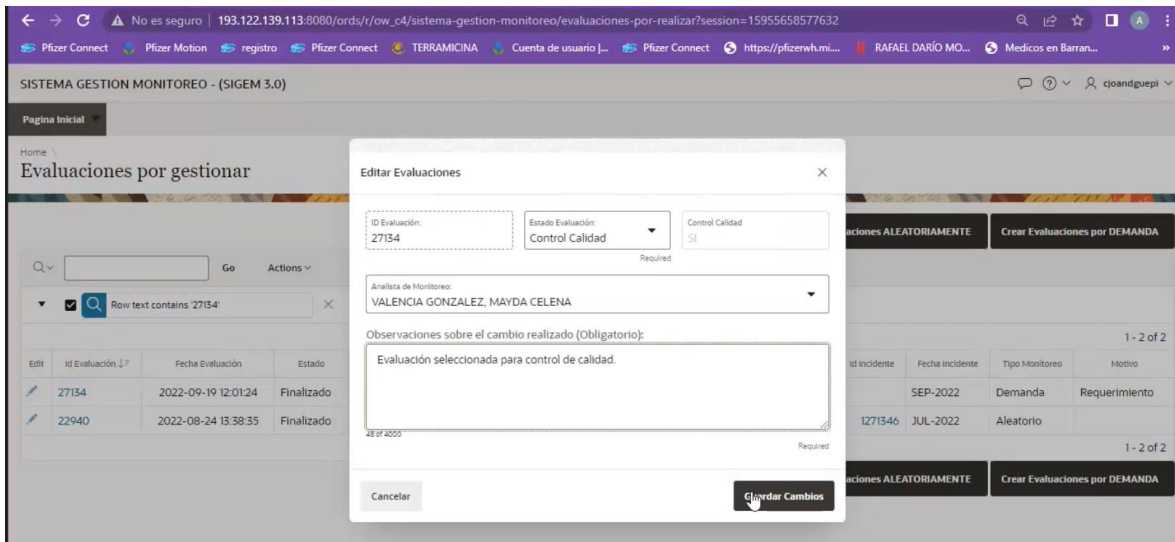


Imagen 44. Estado de la evaluación - Control de Calidad

7.3 Posteriormente en la ventana emergente, se puede indicar en “Observación sobre el cambio realizado”, el siguiente texto: *“Evaluación seleccionada para control de calidad”*.

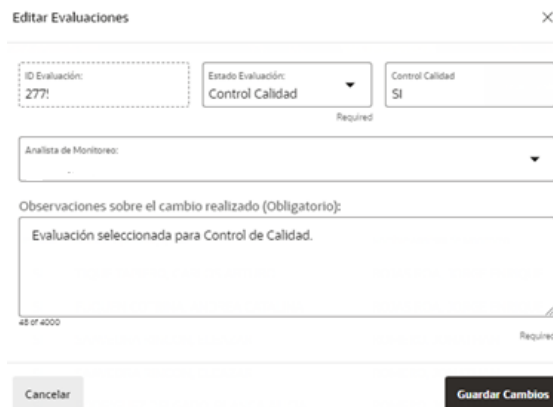


Imagen 45.22 Observación evaluación Control de Calidad

7.4 Solicitud tabla control de calidad 1: Se solicita al equipo de datos, la tabla de control de calidad No.1, esta tabla contiene el listado de las evaluaciones seleccionadas para control de calidad con la respectiva información de la evaluación:

DESARROLLO

1. Nombre del operador
2. Id de PremierOne
3. Sección
4. Id evaluación
5. Analista
6. Tipo Evaluación
7. Mes de incidente
8. Fecha incidente
9. ID incidente
10. Tipo de falta
11. Categoría ID
12. Ítem ID
13. ítem nombre
14. Ítem observación
15. Comentario
16. Observación
17. Calificación
18. Total de faltas

7.5 Solicitud de los reportes de las **evaluaciones de control de calidad 1**: Se solicita el reporte de cada una de las evaluaciones que ingresan a control de calidad al analista líder asignado a la gestión.

7.6 Revisión y análisis de las evaluaciones seleccionadas para control de calidad: Se realiza la revisión y el análisis del total de las evaluaciones seleccionadas para el control de calidad, considerando el tipo y la cantidad de faltas relacionadas antes de implementar el control, para consolidar una línea base de cara al contraste después del control de calidad.

7.7 Cierre de las evaluaciones con control de calidad: Tras desarrollar la revisión y el análisis de cada evaluación, lo que implica realizar una segunda llamada de la evaluación generada, la aplicación del cuestionario con los respectivos criterios (árbol de decisión); el analista debe realizar el cierre de la evaluación, seleccionando el criterio que se ajuste, según el control de calidad desarrollado:

DESARROLLO

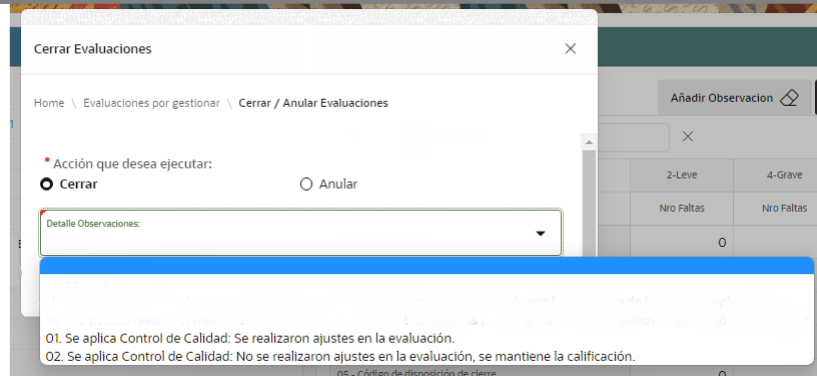


Imagen 46.23 Cierre de las evaluaciones con control de calidad

7.7.1 Si se presentan cambios en la evaluación inicial. Se selecciona:

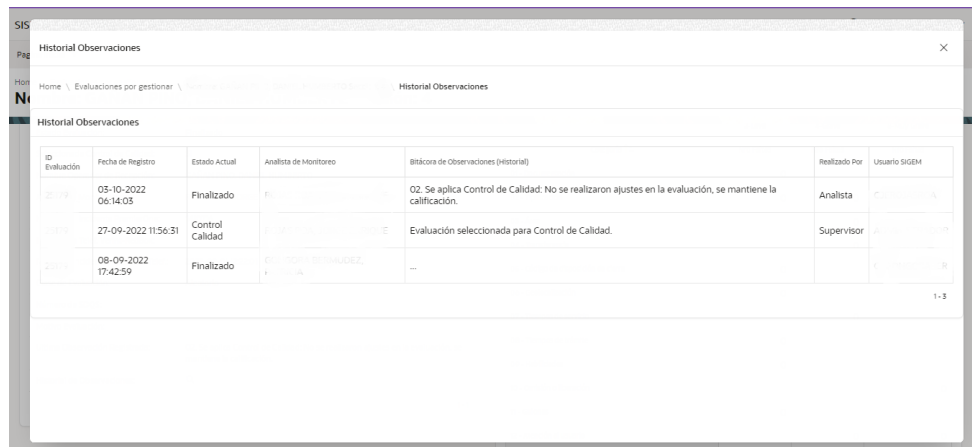
01. Se aplica control de calidad: se realizaron ajustes en la evaluación.

7.7.2 Si no se presentan cambios en la evaluación inicial. Se selecciona:

02. Se aplica control de calidad: No se realizaron ajustes en la evaluación, se mantiene la calificación.

7.8 Se solicita al equipo de datos, la tabla del **control de calidad No 2**, donde se valida y revisa los nuevos reportes de las evaluaciones con la revisión de control de calidad.

La evidencia de los analistas involucrados con cada evaluación se visualiza en cada evaluación de la siguiente manera:



ID Evaluación	Fecha de Registro	Estado Actual	Analista de Monitoreo	@Historia de Observaciones (Historial)	Realizado Por	Usuario SIGEM
2019	03-10-2022 06:14:05	Finalizado	...	02. Se aplica Control de Calidad: No se realizaron ajustes en la evaluación, se mantiene la calificación.	Analista	...
2019	27-09-2022 11:56:31	Control Calidad	...	Evaluación seleccionada para Control de Calidad.	Supervisor	...
2019	08-09-2022 17:42:59	Finalizado

Imagen 47. Historial de observaciones control de calidad

REGISTRO DE EVALUACIÓN DE INCIDENTES Y CONTROL DE CALIDAD SIGEM

I-GE-05
V.1

Elaboró: Margarita Held Gómez – Contratista C4

Revisó: Sady Sofía Moreno Munevar – Contratista C4
Edith Nathalie Romero Barrera – Profesional Universitario
Sandra Milena Martínez Martínez - Contratista C4

La información de aprobación de este documento podrá ser consultada en el sistema “Portal MIPG” - <https://portalmipg.scj.gov.co>