

**PROPUESTA DE MEJORA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA INSPECCIÓN DE
POLICÍA DE UBATÉ.**

ANGELA MARIA GOMEZ DIAZ

**FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL
UNIVERSIDAD SANTO TOMAS
SECCIONAL BOGOTA
OPCION DE GRADO II**

ABRIL, 2024

**PROPUESTA DE MEJORA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA INSPECCIÓN DE
POLICÍA DE UBATÉ.**

**PRESENTADO POR:
ANGELA MARIA GOMEZ DIAZ**

**DOCENTE A CARGO
ING HERNANDO GUTIERREZ**

**FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL
UNIVERSIDAD SANTO TOMAS
SECCIONAL BOGOTA
OPCION DE GRADO II**

ABRIL, 2024

Tabla de contenido

Introducción.....	4
Planeación estratégica.....	5
Diagnóstico de la Situación Actual	7
<i>Diagrama 1: Análisis DOFA</i>	7
Objetivos de la Propuesta	9
Metodología Lean Service.....	10
Metodología Modelo Estándar de Control Interno-MECI	12
Estrategias de Mejora	13
<i>Ilustración 1: Principales opciones que posee el CRM de HubSpot.</i>	15
<i>Ilustración 2: CRM- “Contactos”</i>	16
<i>Ilustración 3: CRM – “Bandeja de entrada”</i>	17
<i>Ilustración 4: Marketing – “Formularios”</i>	18
<i>Ilustración 5: Informes y datos – “Informes”</i>	19
<i>Diagrama 2: Plan de capacitación</i>	21
Plan de Acción.....	32
<i>Diagrama 3: Plan de acción</i>	33
Recursos Necesarios	34
Evaluación y Seguimiento	35
Beneficios Esperados.....	35
Anexos	36
Referencias	36

Introducción

La Inspección de Policía de Ubaté desempeña un papel fundamental en el mantenimiento del orden, la seguridad y la convivencia pacífica en la comunidad. Como institución encargada de hacer cumplir las normativas municipales y garantizar el bienestar de los ciudadanos, es necesario que se cuente con un sistema de gestión eficiente y efectivo que permita cumplir con las responsabilidades de manera óptima [9].

En este contexto, la presente propuesta de mejora tiene como objetivo principal identificar áreas de oportunidad y establecer estrategias concretas para fortalecer el sistema de gestión de la Inspección de Policía de Ubaté. A través de un análisis de la situación actual, se han identificado tanto fortalezas que deben ser potenciadas como debilidades que deben ser superadas para mejorar la capacidad de respuesta y satisfacer las necesidades de la comunidad de manera más efectiva.

Es importante destacar que esta propuesta de mejora se enmarca en un compromiso continuo con la excelencia y la mejora continua. Se reconoce la importancia de la adaptación a los cambios en el entorno, así como de aprovechar las oportunidades que se presentan para innovar y optimizar los procesos y procedimientos. Con este fin, se ha diseñado un plan de acción detallado que incluye actividades a corto, mediano y largo plazo, así como una evaluación constante de los resultados obtenidos [10].

Al implementar las mejoras propuestas en este documento, no solo se busca mejorar la eficiencia operativa y la calidad de los servicios, sino también fortalecer la confianza y la colaboración con la comunidad a la que servimos. Al trabajar en conjunto y comprometerse con la mejora continua, se puede construir un entorno más seguro, justo y próspero para todos los habitantes del municipio de Ubaté.

Planeación estratégica

La planeación estratégica es un proceso esencial para cualquier organización, incluida una inspección de policía del municipio de Ubaté, ya que proporciona una hoja de ruta clara para alcanzar sus objetivos y cumplir con su misión en un entorno en constante cambio.

Actualmente, no se cuenta con una misión, visión o valores propios, por lo cual, teniendo en cuenta la planeación estratégica de la Alcaldía municipal de Ubaté y la de la inspección de policía de dos municipios del departamento de Antioquia: Caldas [11] y Sonsón [12] se presenta la siguiente planeación estratégica de la inspección de policía del municipio de Ubaté.

Misión:

La Inspección de Policía de Ubaté, como entidad de carácter administrativo de índole municipal, tiene como misión primordial contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la población, promoviendo la convivencia pacífica, un entorno seguro y respetuoso de los derechos y deberes de los ciudadanos, preservar el orden público y resolver conflictos de manera pacífica y efectiva. Nuestro compromiso radica en garantizar la seguridad, la salud

pública y la tranquilidad de los ciudadanos, previniendo el surgimiento de situaciones que puedan desencadenar conflictos de mayor magnitud. En concordancia con la Ley 1801 de 2016 y en cumplimiento de sus facultades legales, nuestra labor se enfoca en fomentar el cumplimiento de los deberes y obligaciones de los habitantes, así como regular el ejercicio del poder y la función de policía, contribuyendo así al bienestar y desarrollo de nuestra comunidad.

Visión:

Ser reconocidos como un referente de excelencia en la promoción del orden público, la convivencia pacífica y la resolución efectiva de conflictos en el municipio de Ubaté. Trabajamos hacia un futuro donde nuestra comunidad disfrute de un ambiente seguro, armonioso y participativo, donde los derechos y deberes de todos los ciudadanos sean respetados y protegidos.

Valores:

- **Integridad:** Actuamos con honestidad, transparencia y ética en todas nuestras acciones, manteniendo la confianza y credibilidad de la comunidad que servimos.
- **Respeto:** Valoramos la diversidad y dignidad de todas las personas, tratando a cada individuo con respeto y consideración, sin discriminación alguna.
- **Transparencia:** Nos comprometemos a operar de manera abierta y transparente, brindando información clara y accesible a la comunidad sobre nuestras actividades y decisiones.

- **Colaboración:** Fomentamos la colaboración y el trabajo en equipo, tanto dentro de la institución como con otras entidades y la comunidad en general, reconociendo que la solución de los problemas requiere esfuerzos conjuntos.
- **Responsabilidad:** Asumimos la responsabilidad por nuestras acciones y decisiones, reconociendo el impacto que estas tienen en la seguridad y bienestar de la comunidad, y estamos comprometidos con la mejora continua de nuestros procesos y servicios.

Diagnóstico de la Situación Actual

La Matriz DOFA es una herramienta analítica ampliamente utilizada para evaluar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de una organización o proyecto. En el caso específico de la Inspección de Policía de Ubaté, esta herramienta proporcionará una visión integral de su situación actual, permitiendo identificar áreas de mejora y establecer estrategias para optimizar su funcionamiento y lograr sus objetivos de manera efectiva.

Diagrama 1: Análisis DOFA

FORTALEZAS	AMENAZAS
-Compromiso de la alta dirección con la implementación de mejoras y la adopción de metodologías Lean. -Existencia de un equipo de trabajo capacitado y dispuesto a aprender nuevas técnicas y metodologías. -Disponibilidad de datos históricos y experiencia previa que pueden servir de base	-Posible resistencia o falta de apoyo por parte de algunos miembros del personal, lo que podría obstaculizar la implementación efectiva de la metodología Lean. -Cambios en el entorno político, económico o legal que podrían afectar los recursos disponibles o las prioridades organizacionales.

<p>para identificar áreas de mejora y establecer objetivos claros.</p> <p>-Apoyo de externos, como la alcaldía y la comunidad, que pueden respaldar y promover la implementación de cambios.</p> <p>-Existencia de una infraestructura organizativa sólida que puede facilitar la implementación y el seguimiento de las iniciativas de mejora.</p>	<p>-Competencia en el entorno local que podría adoptar medidas similares para mejorar su eficiencia y competitividad.</p> <p>-Posibilidad de errores en la implementación de la metodología Lean, lo que podría resultar en una reducción temporal en la productividad o la calidad del servicio.</p>
DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
<p>-Falta de recursos adecuados, tanto humanos como tecnológicos, para implementar eficazmente la metodología Lean Service.</p> <p>-Ausencia de una cultura organizacional orientada a la mejora continua y la eficiencia operativa.</p> <p>-Dependencia excesiva de procesos manuales y tradicionales en la gestión de casos y documentación.</p> <p>-Limitaciones en la capacitación del personal en metodologías Lean y habilidades relacionadas con la gestión de procesos.</p>	<p>-Potencial para mejorar la eficiencia operativa y reducir los tiempos de respuesta mediante la implementación de la metodología Lean Service.</p> <p>-Disponibilidad de herramientas y recursos tecnológicos que pueden facilitar la automatización de procesos y la gestión de casos.</p> <p>-Posibilidad de fomentar una cultura organizacional centrada en la mejora continua y la innovación, promoviendo el compromiso y la participación del personal.</p> <p>-Oportunidad para mejorar la satisfacción del cliente al ofrecer un servicio más ágil, eficiente y centrado en sus necesidades.</p> <p>-Potencial para optimizar el uso de recursos y reducir costos operativos a través de la eliminación de actividades que no agregan valor y la optimización de procesos.</p>

Fuente: Elaboración propia

Las fortalezas representan los recursos, habilidades y ventajas competitivas que posee la inspección de policía. Estas fortalezas son aspectos internos que la organización puede aprovechar para alcanzar sus objetivos y destacarse en su entorno. Las oportunidades son

factores externos que pueden beneficiar a la inspección de policía y ofrecer nuevas posibilidades de crecimiento y desarrollo, identificar y capitalizar estas oportunidades puede ayudar a la organización a adaptarse mejor a su entorno y mejorar su desempeño. Las debilidades se refieren a las limitaciones, carencias o áreas de mejora internas de la inspección de policía, identificar estas debilidades es crucial para implementar acciones correctivas y fortalecer la capacidad de la organización para alcanzar sus metas. Y, las amenazas son factores externos que pueden obstaculizar el desempeño y el éxito de la inspección de policía. Identificar y anticiparse a estas amenazas es fundamental para minimizar riesgos y preparar estrategias de contingencia.

Objetivos de la Propuesta

1. Incrementar el uso de tecnología para optimizar los procesos internos.
2. Capacitar al personal para mejorar sus habilidades y conocimientos.
3. Fortalecer la relación con la comunidad y aumentar la confianza en la Inspección de Policía.
4. Mejorar la eficiencia y la efectividad de la gestión de casos.

Metodología Lean Service

El enfoque Lean Service se centra en la eliminación de desperdicios y la mejora continua de los procesos para ofrecer un servicio más eficiente y orientado al cliente [4]. A continuación, se describen algunas herramientas específicas de Lean Service que pueden aplicarse en la Inspección de Policía de Ubaté:

1. Mapeo de Flujo de Valor (Value Stream Mapping)

El mapeo de flujo de valor es una herramienta que permite visualizar y analizar los pasos involucrados en la prestación de un servicio, identificando actividades que agregan valor y aquellas que generan desperdicios o retrasos. Se podría realizar un mapa de flujo de valor para el proceso de recepción y gestión de denuncias en la Inspección de Policía, identificando oportunidades de mejora para reducir tiempos de respuesta y mejorar la experiencia del ciudadano [2].

2. Kanban

El sistema Kanban es una herramienta de gestión visual que ayuda a controlar y optimizar el flujo de trabajo. Se podría implementar un tablero Kanban para visualizar el estado de las denuncias recibidas, desde su registro inicial hasta su resolución final. Esto facilitaría la identificación de cuellos de botella y la asignación eficiente de recursos para garantizar una respuesta oportuna a cada caso [2].

3. Poka-Yoke (Error Proofing)

El Poka-Yoke es una técnica que busca prevenir errores o fallos en los procesos mediante la incorporación de mecanismos de detección o corrección automáticos. Se podría implementar el Poka-Yoke en el sistema de gestión de casos para evitar errores de registro o seguimiento, por ejemplo, mediante la validación automática de datos ingresados por el personal [2].

4. Kaizen (Mejora Continua)

El Kaizen es el principio de mejora continua que promueve la participación activa de todos los miembros de la organización en la identificación y solución de problemas. Se podría fomentar una cultura de Kaizen en la Inspección de Policía, incentivando la sugerencia de mejoras por parte del personal y la realización de pequeños cambios incrementales para optimizar los procesos y procedimientos de manera constante [2].

5. 5S

El archivo de la Inspección de Policía de Ubaté desempeña un papel crucial en el almacenamiento y gestión de información relevante para la comunidad y el cumplimiento de las funciones de la institución. Implementar las 5S en el archivo ayudará a mejorar la organización, eficiencia y acceso a la información [2].

Metodología Modelo Estándar de Control Interno-MECI

El Modelo Estándar de Control Interno-MECI es un marco que establece los componentes fundamentales para la construcción y fortalecimiento del Sistema de Control Interno en las organizaciones, para esta metodología, hay tres pilares fundamentales aplicables al Sistema de Control Interno:

- **Autocontrol:** Cada servidor público debe controlar su trabajo, detectar desviaciones y corregirlas para cumplir adecuadamente con los resultados esperados.
- **Autorregulación:** Las entidades deben aplicar métodos y procedimientos internos para desarrollar e implementar el Sistema de Control Interno de manera íntegra, eficiente y transparente.
- **Autogestión:** Las entidades públicas deben interpretar, coordinar, aplicar y evaluar eficazmente la función administrativa asignada por la Constitución, la ley y sus reglamentos [13].

Para la implementación el Modelo Estándar de Control Interno (MECI), se deben seguir varios pasos clave. En primer lugar, es fundamental promover una cultura de autocontrol entre los servidores públicos, capacitándolos para que puedan identificar desviaciones en su trabajo y corregirlas de manera proactiva. Esto se puede lograr a través de programas de formación y sensibilización sobre la importancia del control interno en la gestión administrativa.

En segundo lugar, se debe establecer un sistema de autorregulación en la entidad, mediante la definición de métodos y procedimientos internos que garanticen la integridad, eficiencia y transparencia en la implementación del control interno.

Por último, es esencial promover la autogestión dentro de la entidad, permitiendo que los responsables de cada área interpreten, coordinen y evalúen eficazmente la función administrativa asignada. En este sentido, el equipo desempeña un papel crucial al liderar el proceso de diseño e implementación del modelo, capacitar al personal, asesorar en la definición de procedimientos y protocolos, y revisar periódicamente el nivel de desarrollo e implementación del sistema de control interno. Trabajar en coordinación con los funcionarios de la inspección de policía garantizará una implementación integral y efectiva del MECI. Lo anterior, se incluye dentro del plan de capacitación evidenciado en el diagrama 2.

Estrategias de Mejora

Las siguientes estrategias se proponen con base en las herramientas de las dos metodologías mencionadas anteriormente y en la información recolectada en el proyecto de desarrollo comunitario, donde se encontraron diversas falencias, reprocesos y mudas que se buscan eliminar para mejorar el sistema de gestión administrativa de la inspección de policía del municipio de Ubaté. Estas falencias se identificaron gracias a los funcionarios de la entidad que brindaron la información necesaria por medio de entrevistas y a las visitas diarias para observar cada actividad de los procesos.

Al evidenciar estas falencias se realiza un análisis de datos, se diagraman los procesos y se empiezan a buscar herramientas de las metodologías para dar una propuesta de solución desde la ingeniería industrial.

1. Implementación de Tecnología

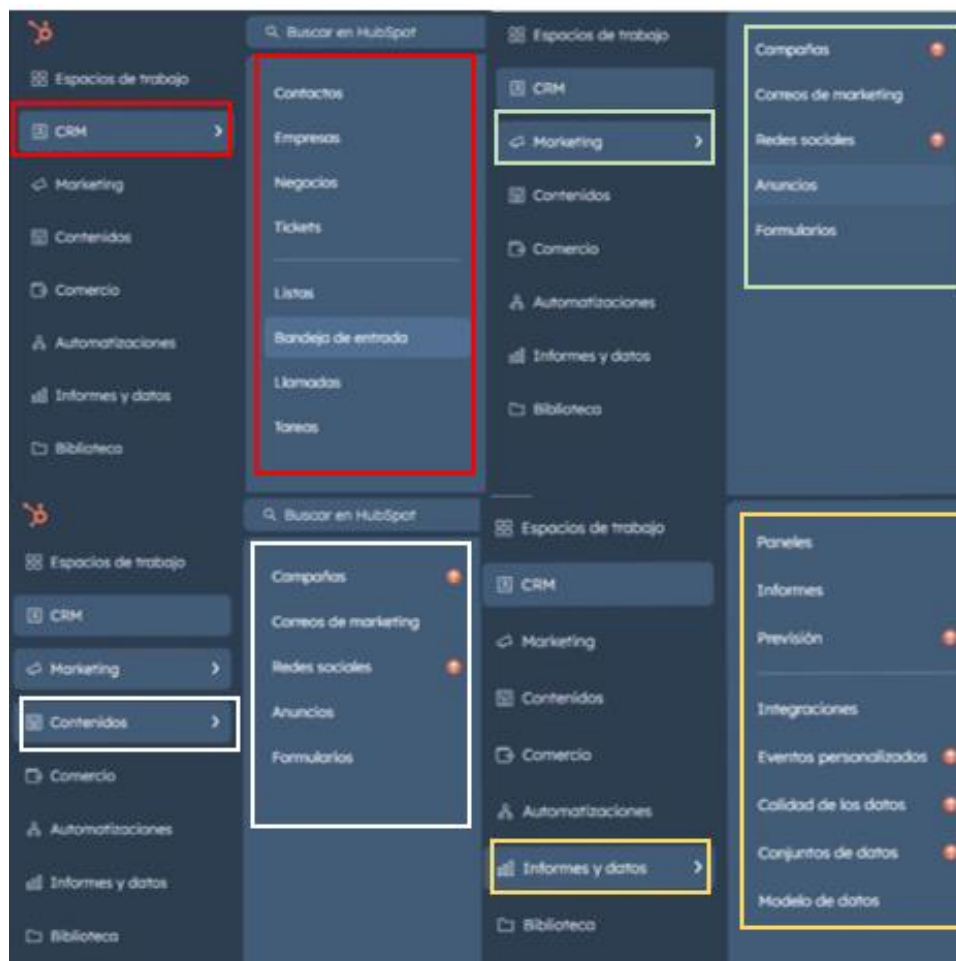
Debido a la carencia de tecnología, donde todos los casos se llevan de manera física, desde la carta se radica e informes secretariales hasta las pruebas y las actas de audiencias, se propone la adquisición e implementación de un sistema de gestión de casos informatizado que permita el registro, seguimiento y análisis de denuncias de manera más eficiente. Además, se explorará la posibilidad de utilizar herramientas de inteligencia artificial para identificar patrones y tendencias en los datos.

Un ejemplo del tipo de sistema que se podría aplicar a la inspección de policía es un CRM (Customer Relationship Management). La Gestión de las Relaciones con Clientes, como es conocido el término en español, va más allá de una plataforma o software, abarca todo el proceso utilizado por startups, Pymes y grandes empresas para administrar y analizar las interacciones con los clientes [14].

En el mercado actual, existen diversas plataformas CRM disponibles de manera gratuita. Una de estas opciones es "HubSpot", que se destaca como una de las mejores alternativas para gestionar eficazmente los procesos centrados en el cliente. Este software ofrece todas las herramientas necesarias para administrar un negocio con un enfoque digital, facilitando una gestión simple, rápida y eficiente [15].

A continuación, se presenta un ejemplo con el CRM de HubSpot, con el fin de mostrar las funciones más útiles que se pueden aplicar a la inspección de policía del municipio de Ubaté.

Ilustración 1: Principales opciones que posee el CRM de HubSpot.



[17]

En esta ilustración se pueden observar algunas de las opciones más funcionales para la inspección de policía, las cuales, se explicarán a continuación en las ilustraciones 2, 3, 4 y 5.

Ilustración 2: CRM- “Contactos”.



The screenshot displays a CRM interface for 'Contactos' with 3 records. The interface includes a search bar, filters, and a table of contact information. The table has columns for 'NOMBRE', 'CORREO', 'FECHA DE CREACIÓN (GMT-5)', 'DESCRIPCIÓN...', and 'ESTADO'. The first row is selected, showing contact details for Angela Gomez.

	NOMBRE	CORREO	FECHA DE CREACIÓN (GMT-5)	DESCRIPCIÓN...	ESTADO
<input checked="" type="checkbox"/>	Angela Gomez	angelagomez@usantoto...	Hoy a la(s) 14:44	--	Activo
<input type="checkbox"/>	Brian Halligan (Samp...	bh@hubspot.com	Hoy a la(s) 14:42	--	--
<input type="checkbox"/>	Maria Johnson (Samp...	emailmaria@hubspot.com	Hoy a la(s) 14:42	--	--

[17]

En esta opción de “contactos”, es posible visibilizar la misma información que se encuentra en las bases de datos de Excel que maneja la inspección de policía, en este apartado, podría haber datos de las personas que radican una solicitud, se puede diligenciar los datos básicos de las partes involucradas, la descripción del caso, el estado en el que se encuentra y demás requerimientos que se deseen. También, es posible asignar el caso a personas que tengan acceso a la plataforma, es decir, se daría acceso a todos los funcionarios de la inspección de policía y cada que llegue una solicitud se puede asignar tanto al inspector de policía, como al auxiliar administrativo que le corresponde dicho caso y darle continuidad al caso desde la plataforma.

Ilustración 3: CRM – “Bandeja de entrada”



[17]

En la bandeja de entrada es posible conectar el correo electrónico, Messenger, WhatsApp, entre otras, con el fin de encontrar la información en un solo canal. Adicionalmente, en esta sección se podrá visualizar y dar seguimiento a las solicitudes asignadas en el apartado “Asignados a mí” que se encuentra en la parte superior izquierda.

Ilustración 4: Marketing – “Formularios”

Formularios
1 formulario

Administrar Analizar **Formularios que no son de HubSpot**

Crear formulario

Todos los formularios X Publicados + Agregar vista (2/50) Todas las vistas Carpetas

Tipo de formulario Filtros avanzados (0) Guardar vista

Buscar formularios Acciones

<input type="checkbox"/>	NOMBRE	VISUALIZACIONES DE PÁGINA	ENVÍOS / VISUALIZACIÓN DE PÁGINA	ENVÍOS DE SPAM	EF
<input type="checkbox"/>	Cuéntanos tu experiencia en la inspección de policía de ... ● Borrador Formulario emergente	0	0%	0	C

< Anterior 1 Siguiente > 25 por página

[17]

Siempre es importante la opinión del usuario, por lo cual, en este apartado es posible añadir una encuesta de satisfacción o cualquier tipo de formulario para enviarla al usuario una vez se de por finalizado su caso para conocer su experiencia. También, en la parte superior hay otra pestaña llamada “Analizar” donde se ven las estadísticas y el análisis de estos datos recolectados.

Ilustración 5: Informes y datos – “Informes”

The screenshot shows a web interface for managing reports. On the left, a sidebar titled 'Informes' contains sections for 'Mis informes' (with 8 items) and 'Colecciones de informes' (including 'Contactos', 'Tráfico', 'Ventas', and 'Servicio al cliente'). The main content area, titled 'Todos los informes', features a search bar, filters for 'Panel' (set to 'Cualquiera') and 'Propietario' (set to 'Cual...'), and date pickers for 'Última actualización'. Below this is a table of reports:

<input type="checkbox"/>	NOMBRE	PANELES	PROPIEDAD DE
<input type="checkbox"/>	☆ Total de tickets por fuente	1	Angela Gómez
<input type="checkbox"/>	☆ Total de tickets por estado	1	Angela Gómez
<input type="checkbox"/>	☆ Total de tickets por categoría	1	Angela Gómez

[17]

Finalmente, en esta sección, se pueden crear y compartir informes, lo cual es útil para unificar la información y que todo el equipo tenga conocimiento de los proyectos, actividades, datos e informes de la institución. También, se pueden generar los informes de los indicadores de gestión, ya que esta plataforma permite filtrar la información de las otras pestañas para agregarlas al informe y poder calcular los indicadores de manera transparente con datos que pueden ser validados en la misma plataforma.

Los auxiliares administrativos serán responsables de operar este sistema, asegurando un seguimiento integral de las solicitudes desde su recepción hasta su resolución final. Esto implica asignar los casos a los responsables correspondientes, generar informes periódicos y mantener una trazabilidad transparente de cada proceso.

En resumen, este tipo de plataformas puede resultar muy útil para la inspección de policía. Además de HubSpot CRM, existen otras opciones más avanzadas y variadas en términos de precios y funciones. Sin embargo, el objetivo es encontrar un sistema que centralice la información de manera simple y accesible, con el fin de optimizar las labores de los funcionarios, minimizar tiempos de respuesta a la comunidad y mejorar los canales de comunicación.

2. Capacitación del Personal

Se busca capacitar al personal continuamente para mejorar sus habilidades en diversos ámbitos de su labor como en control interno, resolución de conflictos y demás para implementar mejores prácticas y dar una mejor atención a la comunidad. Debido a esto, se diseñará un plan de capacitación integral para el personal de la Inspección de Policía, con énfasis en los tres pilares fundamentales de la metodología MECI: autocontrol, autorregulación y autogestión, en habilidades de comunicación, resolución de conflictos y manejo de tecnología. Se fomentará la participación del personal en programas de formación continua y desarrollo profesional.

A continuación, se presenta un plan de capacitación del personal, el cual, podría ser modificado o implementado por parte de la alcaldía municipal de Ubaté.

Diagrama 2: Plan de capacitación.

Plan de Capacitación Integral para el Personal de la Inspección de Policía		
1. Sesiones de Formación Teórica	Fecha de realización	No. Asistentes
1.1 Conferencias y charlas sobre los conceptos y prácticas del autocontrol, autorregulación y autogestión según el MECL.		
1.2 Estrategias y metodologías del Lean Service aplicadas al trabajo.		
1.3 Talleres de comunicación efectiva y técnicas de persuasión.		
1.4 Seminarios sobre resolución de conflictos y mediación.		
1.5 Cursos prácticos de manejo de tecnología específica para la labor de la Inspección de Policía.		
2. Prácticas y Simulaciones:		
2.1 Ejercicios prácticos de aplicación de los principios del MECL en situaciones cotidianas de la Inspección de Policía.		
2.2 Simulacros de atención al público y resolución de conflictos para poner en práctica las habilidades adquiridas.		
2.3 Entrenamiento en el uso de herramientas tecnológicas mediante casos prácticos y simulaciones.		
3. Programas de Formación Continua:		
3.1 Implementación de un programa de capacitación en línea con acceso a cursos y recursos formativos relevantes.		
3.2 Fomento de la participación en talleres, seminarios y conferencias externas relacionadas con las áreas de interés.		
4. Seguimiento y Evaluación:		
4.1 Realización de evaluaciones periódicas para medir el impacto de la capacitación en el desempeño laboral.		
4.2 Retroalimentación individualizada para identificar áreas de mejora y necesidades de refuerzo.		
4.3 Revisión y ajuste continuo del plan de capacitación en función de los resultados obtenidos y las nuevas necesidades identificadas.		

Fuente: Elaboración propia.

Se proyecta que estas capacitaciones se lleven a cabo al final de la jornada, específicamente de 4 p.m. a 5 p.m., ya que durante este período hay menos actividad laboral. Cada sesión tendrá una duración de una hora por semana, con contenido específico y concreto. Se espera que todo el personal de la inspección de policía del municipio participe en estas sesiones, las cuales serán dirigidas por expertos externos en el tema. Dado que se requiere personal externo para la capacitación, se estima un costo aproximado de \$5.416 (valor de una hora de trabajo en 2024 con el salario mínimo) multiplicado por 4 horas mensuales, lo que equivale a \$21.666,7 mensuales. El costo de las capacitaciones, considerando que se realizarán 13 sesiones en un período de 3 meses y una semana y sin contar materiales de papelería, sería de \$70.408.

Implementar este plan de capacitación permitirá fortalecer las habilidades y competencias del personal de la Inspección de Policía, contribuyendo así a una gestión más eficiente, transparente y orientada al servicio público.

3. Mejora de Procesos Internos

Se entregan los procedimientos internos actualizados y mejorados de la Inspección de Policía para garantizar su eficiencia y eficacia, tal como se evidencia en el producto final 1 del proyecto de desarrollo comunitario, titulado: “Esquematización y manual de los procesos actuales y mejoras propuestas que se llevarán a cabo”.

Los procesos, al ser dinámicos, van cambiando y el uso de la tecnología puede agregar, modificar o eliminar procesos o actividades que se realizan actualmente, por lo cual, es importante que se fomente una cultura de mejora continua dentro de la inspección de policía. Una estrategia para promover esta mentalidad puede ser los círculos de calidad, los cuales, son grupos de trabajo interdisciplinarios formados por miembros del equipo que se reúnen periódicamente para identificar, analizar y resolver problemas relacionados con la calidad y eficiencia de los procesos [16].

En el contexto de la mejora de procesos internos, los círculos de calidad podrían:

- Facilitar la identificación de áreas de mejora en los procedimientos internos mediante la retroalimentación directa de los empleados que están involucrados en su ejecución diaria.
- Promover la participación del personal en la búsqueda de soluciones innovadoras y eficientes para optimizar los procesos de recepción, registro y seguimiento de denuncias, así como en la coordinación con otras instituciones y organismos comunitarios.
- Proporcionar un espacio para el intercambio de conocimientos y buenas prácticas entre los miembros del equipo, fomentando el aprendizaje colaborativo y el desarrollo profesional.
- Establecer una cultura organizacional orientada hacia la mejora continua, donde se valore la participación y el compromiso de todos los empleados en la búsqueda de la excelencia en el servicio público.

La implementación de esta estrategia se puede realizar en conjunto con el ítem 7 de esta sección: “Reuniones para el cierre de cada mes”, donde participan todos los funcionarios de la inspección de policía una vez al mes durante 2 horas en la oficina del inspector de policía. Esta estrategia se plantea para desarrollarla dentro de la agenda en el acta de formato de reunión (anexo 1) en el espacio 5: Mejora continua.

En resumen, la implementación de círculos de calidad puede complementar eficazmente la revisión y actualización de los procedimientos internos de la Inspección de Policía,

proporcionando un mecanismo estructurado y participativo para la mejora continua y el fortalecimiento de la eficiencia y eficacia organizacional.

4. Fortalecimiento de la Relación con la Comunidad

Se desarrollarán estrategias de comunicación y participación ciudadana para fortalecer la relación entre la Inspección de Policía y la comunidad, ya que, actualmente los habitantes del municipio no conocen todas las funciones y procesos de la entidad. Se promoverá la transparencia y la rendición de cuentas a través de la difusión de información sobre el trabajo realizado y la organización de reuniones y eventos participativos.

Una estrategia puede ser empezar a realizar sesiones informativas sobre temas relevantes para la comunidad, como normativas locales, derechos ciudadanos, rendición de cuentas, entre otros. Estas sesiones pueden ser impartidas por personal de la Inspección de Policía u otros expertos en el tema, y es posible realizarlas en colaboración con el programa de radio del municipio y, también, generar un espacio de preguntas y respuestas en donde los usuarios puedan comunicarse por una llamada o un mensaje comentando su inquietud para que sea resuelta en vivo por la persona que este dirigiendo la sesión.

Por otro lado, dentro de las actividades llevadas a cabo por la Alcaldía municipal, como ferias de emprendimiento, eventos deportivos y recreativos, así como jornadas de salud, existe la posibilidad de solicitar un espacio y ubicar un puesto o stand para la inspección de policía, con el propósito de proporcionar información sobre la institución, los procedimientos de

manejo de casos, los canales de contacto, entre otros aspectos relevantes. Estos espacios estarían destinados únicamente a fines informativos. Para estas actividades, la Alcaldía municipal proporciona el espacio, carpas, mesas, sillas y el transporte, si es necesario. Sin embargo, sería indispensable contar con materiales publicitarios como volantes y folletos con información pertinente sobre la inspección de policía. Suponiendo que el costo unitario de impresión de estos materiales sea de \$2.000 y se produzcan 200 volantes o folletos, el costo aproximado por jornada sería de \$400.000. En caso de que sobre material, este se almacenaría para su uso en próximas jornadas.

La participación en estas jornadas proporciona una oportunidad invaluable para la inspección de policía de Ubaté para fortalecer su presencia y comunicación con la comunidad. Además, permite informar a los ciudadanos sobre los servicios ofrecidos, los canales de contacto disponibles y promover una mayor conciencia sobre la importancia de la convivencia y el cumplimiento de las normativas locales.

5. Implementación del sistema 5S para la organización del archivo

Como se puede evidenciar en la imagen 1: “Archivo de la inspección de policía” del proyecto de desarrollo comunitario, el archivo de los casos no tiene ningún orden, lo que dificulta el fácil acceso a la información, por lo que a continuación se detallan los pasos para implementar cada una de las 5S en el archivo de la Inspección de Policía de Ubaté para mejorar significativamente la organización, eficiencia y accesibilidad de la información,

facilitando la prestación de servicios a la comunidad y garantizando el cumplimiento efectivo de las funciones de la institución.

Seiri (Clasificación):

- Realizar un inventario de todos los documentos y registros almacenados en el archivo de la inspección.
- Identificar y separar los documentos obsoletos, duplicados o innecesarios para su eliminación o archivo.
- Clasificar los documentos restantes según su relevancia y frecuencia de uso, asignando etiquetas claras y distintivas a cada categoría.

Seiton (Orden):

- Establecer un sistema de organización lógica para los documentos clasificados, asignando ubicaciones específicas para cada tipo de documento.
- Utilizar estanterías, archivadores y cajas de almacenamiento para mantener los documentos ordenados y fácilmente accesibles.
- Etiquetar claramente cada ubicación y documento para facilitar la búsqueda y recuperación rápida de la información.

Seiso (Limpieza):

- Realizar una limpieza a fondo del archivo para eliminar polvo, suciedad y desorden.
- Establecer un programa regular de limpieza y mantenimiento del archivo para garantizar un entorno limpio y ordenado en todo momento.

- Capacitar al personal sobre la importancia de mantener el archivo limpio y ordenado, promoviendo la responsabilidad y el compromiso con la limpieza.

Seiketsu (Estandarización):

- Desarrollar y documentar estándares y procedimientos claros para la organización y mantenimiento del archivo.
- Establecer protocolos para la creación, etiquetado y almacenamiento de nuevos documentos, asegurando la consistencia y uniformidad en todo el proceso.
- Capacitar al personal en los estándares y procedimientos establecidos, proporcionando orientación y recursos para su cumplimiento.

Shitsuke (Disciplina):

- Promover una cultura de disciplina y responsabilidad entre el personal para mantener las prácticas de las 5S a largo plazo.
- Establecer sistemas de supervisión y seguimiento para garantizar el cumplimiento continuo de los estándares y procedimientos establecidos.
- Reconocer y recompensar el cumplimiento excepcional de las prácticas de las 5S, así como proporcionar apoyo y recursos adicionales para aquellos que necesiten ayuda para mantener las normas.

Para la implementación de este sistema, sería beneficioso crear una cartelera visual que muestre los pasos a seguir y establecer un ciclo periódico para su ejecución. Esto requeriría un liderazgo activo por parte del inspector de policía para garantizar que los casos no se acumulen, se mantenga el orden y se pueda acceder fácilmente al archivo. Esta cartelera

también podría incluir imágenes que ilustren el estado inicial y final de las áreas de trabajo, destacando así la efectividad del sistema.

En conclusión, la aplicación de la metodología 5S implica una serie de pasos secuenciales que van desde la clasificación y ordenación de elementos hasta la creación de estándares y la promoción de la disciplina. Al implementar estos principios, se puede mejorar significativamente la eficiencia, la productividad y la calidad en la inspección de policía.

6. Priorización de Casos y Establecimiento de Tiempos Específicos

Debido a los largos tiempos de resolución de solicitudes, sin importar su motivo ni su sencillez, la priorización de casos y la asignación de tiempos específicos para su resolución son aspectos fundamentales para garantizar una respuesta eficiente y oportuna a las necesidades de la comunidad. Esta estrategia se centrará en la clasificación y evaluación de la complejidad de los casos, así como en la asignación de plazos claros para su resolución, permitiendo una gestión más efectiva de los recursos y una mejor satisfacción del ciudadano.

En este contexto, es viable implementar de la siguiente manera la metodología Kanban para la priorización y asignación de tiempos específicos para la resolución de los casos.

6.1 Clasificación y Evaluación de Casos:

- Establecer criterios claros para la clasificación de casos según su complejidad y urgencia.
- Utilizar tableros Kanban para visualizar el estado de cada caso y su prioridad en el proceso de resolución.

- Implementar el sistema ANDON asignando etiquetas o instalando dispositivos visuales que permitan a los empleados señalar cuando se necesita atención o asistencia en relación con el archivo, podría incluir un sistema de colores donde, por ejemplo, los archivos de color verde sean casos ya cerrados, los naranjas que están en proceso y los rojos que estén en espera de apelación por el alcalde, para identificar la complejidad y la urgencia de cada caso para esta actividad

6.2 Diseño del Tablero Kanban:

- Crear un tablero Kanban dividido en columnas que representen las etapas del proceso de gestión de casos (por ejemplo: "Pendiente", "En Proceso", "En Revisión", "Finalizado").
- Utilizar tarjetas o notas adhesivas para representar cada caso individual, con información relevante como la descripción del caso, la fecha de recepción y los plazos de resolución asignados.

6.3 Asignación de Tiempos:

- Establecer plazos claros y específicos para la resolución de cada caso, considerando su complejidad y urgencia.
- Utilizar herramientas de gestión de tiempo y recordatorios para garantizar el cumplimiento de los plazos establecidos.

6.4 Monitoreo y Seguimiento:

- Realizar reuniones mensuales para revisar el estado de los casos en el tablero Kanban y ajustar las prioridades según sea necesario.
- Registrar métricas de desempeño, como el tiempo promedio de resolución de casos y la satisfacción del ciudadano, para evaluar la efectividad del sistema Kanban y realizar mejoras continuas.

Los costos asociados con la implementación de un sistema Kanban abarcan varios aspectos, como la capacitación del personal en su uso, la adquisición de herramientas físicas o software especializado para gestionar el tablero, y la obtención de materiales necesarios para su creación, como pizarras, tarjetas y marcadores. Además, se podrían considerar costos adicionales en caso de requerir consultoría externa para una asesoría más especializada, así como los recursos y el tiempo dedicados por el personal a la implementación y mantenimiento del sistema. En términos de presupuesto, se estima que estos costos totales podrían rondar los \$200.000, dependiendo del alcance y la duración del proceso de implementación, así como de la eventual contratación de servicios de consultoría externa.

Con la estrategia Kanban, se espera lograr una gestión más efectiva de los recursos y una mejor satisfacción del ciudadano al garantizar una respuesta eficiente y oportuna a sus necesidades por parte de la Inspección de Policía. Adicionalmente, la implementación del sistema ANDON facilitaría la comprensión del tablero Kanban para que cada funcionario entienda la información y conozca cuales son las actividades urgentes o pendientes [5].

7. Reuniones para el cierre de cada mes.

Para mejorar la comunicación interna y validar la información que surge mes a mes, se deben establecer objetivos para empezar a realizar reuniones de cierre de mes, que incluyen revisar el estado de las solicitudes completadas y pendientes, así como analizar los indicadores clave de desempeño relacionados con la gestión de casos. Estas reuniones se ejecutarían dentro de los primeros 5 días del mes para revisar los objetivos del mes anterior para mantener un

seguimiento efectivo de las actividades y los indicadores, pero no tan frecuentes como para que se conviertan en una carga adicional para el personal. Los participantes clave en las reuniones de cierre de mes, incluyen a los inspectores, los auxiliares administrativos y otros miembros del equipo involucrados en la gestión de casos. Se enviarían recordatorios a los participantes con suficiente antelación para asegurar su asistencia a la reunión, además, se les proporciona el formato de reunión y cualquier otra documentación relevante que deban revisar antes del encuentro.

Se desarrolla un formato de reunión (ver anexo 1) que abarque los aspectos esenciales a tratar durante el cierre mensual, tales como el estado de las solicitudes completadas y pendientes, los indicadores clave de desempeño y cualquier otro tema relevante. Durante estas sesiones, se integrarán los círculos de calidad en la sección correspondiente de la agenda, denominada "Mejora continua", con el propósito de incorporar esta estrategia dentro de las reuniones de cierre mensual.

Durante la reunión, se utilizará el formato previamente elaborado como guía para revisar cada punto de la agenda, discutir el estado de las solicitudes completadas y pendientes, analizar los indicadores de desempeño y tomar decisiones sobre las acciones a seguir, se tomarán notas durante la reunión para documentar las conclusiones alcanzadas y las acciones acordadas. Esto incluye el seguimiento de las solicitudes pendientes, la asignación de responsabilidades para su resolución y cualquier otro seguimiento necesario y, se realizará un seguimiento de las acciones acordadas durante la reunión para garantizar que se completen

dentro de los plazos establecidos. Además, se revisan los indicadores de desempeño en las próximas reuniones para evaluar el progreso y realizar ajustes según sea necesario.

Al implementar reuniones de cierre de mes estructuradas y centradas en los datos en la inspección de policía de Ubaté, se promueve una gestión más efectiva de las solicitudes y se facilita la toma de decisiones informadas basadas en la revisión de indicadores clave de desempeño. Esto contribuye a mejorar la eficiencia y la calidad del servicio prestado a la comunidad.

Plan de Acción

Se presenta a continuación el plan de acción diseñado con el propósito de establecer tiempos estimados para su implementación, considerando posibles variaciones influenciadas por factores económicos y temporales. Se espera la solicitud y aprobación de los recursos necesarios para llevar a cabo esta propuesta. Este plan se estructura siguiendo las 7 estrategias previamente delineadas, con el objetivo de garantizar una implementación efectiva y eficiente.

Diagrama 3: Plan de acción.

PLAN DE ACCIÓN POR ESTRATEGIA					
Estrategia	Actividad	Tiempo estimado de ejecución	Frecuencia	Responsables	Recursos necesarios
1	Investigar y seleccionar un sistema de gestión de casos para que se adecue a las necesidades de la inspección y de los usuarios.	3 Meses	Única vez	Área de tecnología de la Alcaldía municipal.	Computadores y dispositivos móviles, acceso a internet y software de oficina.
	Adquirir e instalar el sistema de gestión de casos seleccionado.	5 Meses	Única vez	Área de tecnología de la Alcaldía municipal	Recursos económicos, licencias, acceso a internet, almacenamiento, capacitación y soporte técnico.
	Capacitar al personal sobre el sistema de gestión de casos instalado.	6 Meses	Semestral	Área de tecnología de la Alcaldía municipal y Funcionarios de la Inspección de Policía.	Material de capacitación, computadores y acceso a internet.
	Evaluar el sistema de gestión de casos instalado.	17 Meses	Anual	Área de tecnología de la Alcaldía municipal.	Acceso al sistema, encuestas y métricas de desempeño.
2	Revisar el plan de capacitación y si es necesario ajustarlo a las necesidades de los funcionarios.	2 Meses	Semestral	Área de recursos humanos de la Alcaldía municipal.	Documentación y acceso a computador e internet.
	Implementar el plan de capacitación.	5 Meses	Única vez	Área de recursos humanos de la Alcaldía municipal.	Material de capacitación, computadores y acceso a internet.
	Evaluar el plan de capacitación.	11 Meses	Semestral	Área de recursos humanos de la Alcaldía municipal.	Acceso al plan de capacitación, encuestas y métricas de desempeño.
3	Definir horarios para aplicar la estrategia de círculos de calidad.	2 Meses	Semestral	Funcionarios de la Inspección de Policía.	Calendario, herramientas de programación (ejemplo: google calendar)
	Implementar estrategia de círculos de calidad.	3 Meses	Única vez	Funcionarios de la Inspección de Policía.	Material de apoyo, computadores y acceso a internet.
	Evaluar estrategia de círculos de calidad.	15 Meses	Anual	Dirección Administrativa.	Acceso al sistema, encuestas y métricas de desempeño.
4	Definir horarios con el programa de radio municipal para realizar las sesiones informativas con la comunidad.	1 Mes	Anual	Funcionarios de la Inspección de Policía y programa de radio municipal.	Calendario, herramientas de programación (ejemplo: google calendar)
	Ejecutar sesiones informativas	2 Meses	Mensual	Funcionarios de la Inspección de Policía y programa de radio municipal.	Material de apoyo, computadores, micrófonos y acceso a la información.
	Evaluar sesiones informativas con la comunidad	14 Meses	Anual	Dirección Administrativa.	Acceso al sistema, encuestas y métricas de desempeño.
5	Implementar la "clasificación" de la metodología 5S.	4 Meses	Única vez	Funcionarios de la Inspección de Policía.	Sistema de etiquetado o marcado.
	Implementar la "disciplina" de la metodología 5S.	4 Meses	Única vez	Funcionarios de la Inspección de Policía.	Material de capacitación y buenas prácticas.
	Implementar el "orden" de la metodología 5S.	6 Meses	Única vez	Funcionarios de la Inspección de Policía.	Etiquetas y señalización.
	Implementar la "limpieza" de la metodología 5S.	8 Meses	Única vez	Funcionarios de la Inspección de Policía.	Materiales de limpieza de archivo como cepillos y toallas secas.
	Implementar la "estandarización" de la metodología 5S.	10 Meses	Única vez	Funcionarios de la Inspección de Policía.	Acceso al sistema, digitalizar información.
	Evaluar metodología 5S	22 Meses	Anual	Dirección Administrativa.	Acceso al sistema, encuestas y métricas de desempeño.
6	Clasificar y evaluar los casos para su priorización	7 Meses	Semanal	Funcionarios de la Inspección de Policía.	Documentación, sistema de evaluación y acceso a computador e internet.
	Asignar tiempos estimados en la priorización de casos.	7 Meses	Semanal	Funcionarios de la Inspección de Policía.	Documentación, sistema de evaluación y acceso a computador e internet.
	Diseñar el tablero Kanban	8 Meses	Semanal	Funcionarios de la Inspección de Policía.	Tablero, tarjetas y material de capacitación
	Implementar el sistema Andon	8 Meses	Semanal	Funcionarios de la Inspección de Policía.	Notas adhesivas, marcadores y dispositivos de señalización.
	Monitoreo y evaluación de sistema Kanban y Andon	20 Meses	Anual	Funcionarios de la Inspección de Policía.	Acceso al sistema, encuestas y métricas de desempeño.
7	Validar el horario en el que se realizarán las reuniones mensuales.	1 Mes	Trimestral	Funcionarios de la Inspección de Policía.	Calendario, herramientas de programación (ejemplo: google calendar)
	Ejecutar reuniones con todos los funcionarios de la inspección de policía.	2 Meses	Mensual	Funcionarios de la Inspección de Policía.	Actas de reunión y sistema de información.
	Evaluar eficiencia de reuniones mensuales.	4 Meses	Trimestral	Funcionarios de la Inspección de Policía.	Acceso al sistema, encuestas y métricas de desempeño.

Fuente: Elaboración propia.

El plan de acción detalla las actividades específicas que se deberán llevar a cabo en cada estrategia, este enfoque escalonado permite una gestión efectiva del proyecto, asegurando que las actividades se realicen de manera oportuna y eficiente para alcanzar los objetivos establecidos en el plazo previsto.

Recursos Necesarios

Para implementar la propuesta de mejora, se necesitan diversos recursos materiales y humanos. Entre ellos, destacan la disponibilidad de espacio físico adecuado para realizar reuniones y actividades de capacitación, así como equipos de cómputo y tecnología de comunicación para facilitar la coordinación y el seguimiento del proceso. Además, se requiere acceso a información detallada sobre el sistema de gestión de casos seleccionado, así como la capacidad de realizar demostraciones y pruebas del software para evaluar su idoneidad. Es fundamental contar con personal capacitado y dedicado para liderar y supervisar la implementación, así como recursos financieros para cubrir los costos asociados, como licencias de software, capacitación del personal y posibles gastos de infraestructura. Finalmente, se necesita un compromiso firme por parte de todos los involucrados, tanto del equipo de trabajo como de la alta dirección, para garantizar el éxito y la sostenibilidad de la propuesta de mejora.

Evaluación y Seguimiento

8.1. Indicadores de Desempeño (anexo 2).

Este indicador permite conocer la cantidad de audiencias que se realizan trimestralmente, validando así el desempeño y capacidad que tiene la inspección de policía, midiendo el nivel de cumplimiento de los procedimientos internos.

8.2. Índice de satisfacción del ciudadano.

Permite conocer la percepción del usuario respecto a la atención brindada para la resolución de su caso, para conocer las fortalezas y las sugerencias de la entidad.

8.3. Frecuencia de Evaluación

- Evaluación trimestral del progreso hacia los objetivos establecidos.
- Evaluación anual del impacto de las mejoras implementadas.

Beneficios Esperados

- Mejora en la eficiencia y eficacia de la gestión de casos.
- Aumento de la confianza y satisfacción del ciudadano.
- Mayor capacidad de respuesta ante los desafíos de seguridad de la comunidad.
- Reducir tiempos y mejorar servicio estandarizando procesos y formatos.

Anexos

- Anexo 1: Formato de reunión
- Anexo 2. Formato de indicadores

Referencias

[1] A. E. VERGARA LUDEÑA. “Propuesta de Mejora utilizando la Filosofía Lean Service para incrementar la productividad de una Empresa de Consultoría”.

Repositorio.ucsp.edu.pe. [En línea]. Disponible:

<https://repositorio.ucsp.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/844ec3b1-5b76-4b7b-b68f-4a5d91fb6738/content>

[2] Y. P. RODRÍGUEZ PARRA. “LEAN SERVICE COMO FILOSOFÍA PARA LA MEJORA DE LOS PROCESOS”. Repository.udistrital.edu.co. [En línea]. Disponible:

<https://repository.udistrital.edu.co/bitstream/handle/11349/22319/RodríguezParraYennyPaoIa2019.pdf?sequence=7&isAllowed=y>

[3] H. G. ALVARADO FASABI y J. MENDEZ RAYMUNDO. “APLICACIÓN DE HERRAMIENTAS DE LEAN SERVICE EN EL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE TARJETAS DE CRÉDITOS PARA INCREMENTAR LA

PRODUCTIVIDAD”. Repositorio.usil.edu.pe. [En línea]. Disponible:

<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/282a6ecd-612b-42c8-9a82-173cf83c0ace/content>

- [4] J. SERRANO. “¿Cuáles son las herramientas de Lean Manufacturing? - Sixphere Technologies”. Sixphere Technologies. [En línea]. Disponible: <https://sixphere.com/blog/herramientas-lean-manufacturing/>
- [5] Beetrack.com. “¿Qué es Andon en lean manufacturing? Ejemplos y tipos de sistema”. DispatchTrack. [En línea]. Disponible: <https://www.beetrack.com/es/blog/que-es-andon-lean-manufacturing>
- [6] "Lean Service". SUPERIA. <https://www.superia.es/project/lean-service/>
- [7] "Objetivos del MECI". Minciencias. https://minciencias.gov.co/quienes_somos/control/objetivos-del-meci.
- [8] `Leyes desde 1992 - Vigencia expresa y control de constitucionalidad [LEY_1801_2016]". SECRETARÍA GENERAL DEL SENADO. http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1801_2016.html
- [9] "Inspección de policía". Ubate-cundinamarca.gov.co. <http://www.ubate-cundinamarca.gov.co/directorio-institucional/inspeccion-de-policia>
- [10] L. F. Valderrama Diaz. “PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE LEAN SERVICE PARA EL MEJORAMIENTO DEL SERVICIO DE URGENCIAS”. Repositorio UniAgustiniana. [En línea]. Disponible: <https://repositorio.uniagustiniana.edu.co/bitstream/handle/123456789/305/ValderramaDiaz-LuisaFernanda-2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- [11] Alcaldía de Caldas. “Inspecciones – Alcaldía de Caldas”. Alcaldía de Caldas – Caldas, nuestro propósito. [En línea]. Disponible: <https://caldasantioquia.gov.co/secretaria-gobierno/inspecciones/>

[12] Alcaldía Sonson Antioquia. “INSPECCIÓN DE POLICÍA”. [sonson-antioquia.gov.co](https://www.sonson-antioquia.gov.co).

[En línea]. Disponible: [https://www.sonson-](https://www.sonson-antioquia.gov.co/NuestraAlcaldia/Dependencias/Paginas/Inspeccion-de-Policia.aspx)

[antioquia.gov.co/NuestraAlcaldia/Dependencias/Paginas/Inspeccion-de-Policia.aspx](https://www.sonson-antioquia.gov.co/NuestraAlcaldia/Dependencias/Paginas/Inspeccion-de-Policia.aspx)

[13] G. Roncancio. “¿Qué es el MECI y para qué sirve en la Administración Pública?”

Pensemos, Software de Gestión Estratégica. [En línea]. Disponible:

<https://gestion.pensemos.com/que-es-el-meci-y-para-que-sirve-en-la-administracion-publica>

[14] Salesforce.com. “¿Qué es un CRM?” Salesforce. [En línea]. Disponible:

<https://www.salesforce.com/mx/crm/>

[15] M. Hammond. “Los 11 mejores programas de gestión de clientes gratuitos en 2024”.

Blog de HubSpot | Marketing, Ventas, Servicio al Cliente y Sitio Web. Accedido el 19 de

abril de 2024. [En línea]. Disponible: [https://blog.hubspot.es/service/programas-gestion-de-](https://blog.hubspot.es/service/programas-gestion-de-clientes)

[clientes](https://blog.hubspot.es/service/programas-gestion-de-clientes)

[16] ESG Innova Group. “¿Qué son los círculos de calidad?” nueva-iso-9001-2015. [En

línea]. Disponible: [https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2022/07/que-son-los-circuitos-](https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2022/07/que-son-los-circuitos-de-calidad/)

[de-calidad/](https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2022/07/que-son-los-circuitos-de-calidad/)

[17] HubSpot. Simulación de CRM. (2024). [Imagen]. Disponible:

<https://app.hubspot.com/>