

**ESQUEMATIZACIÓN Y MANUAL DE LOS PROCESOS ACTUALES Y
MEJORAS PROPUESTAS QUE SE LLEVARÁN A CABO.**

ANGELA MARIA GOMEZ DIAZ

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

ABRIL, 2024

TABLA DE CONTENIDO

Introducción	3
Objetivos del Manual	3
Estructura Organizativa.....	4
<i>Diagrama 1: Estructura organizativa de cada inspección de policía</i>	4
Procesos y Procedimientos.....	5
<i>Diagrama 2: Proceso actual de radicación de solicitudes.</i>	5
<i>Diagrama 3: Proceso mejorado de radicación de solicitudes.</i>	6
<i>Diagrama 4: Proceso actual de programación de audiencias.</i>	7
<i>Diagrama 5: Proceso mejorado de programación de audiencias.</i>	8
<i>Diagrama 6: Proceso actual de las audiencias para querellas.</i>	9
<i>Diagrama 7: Proceso mejorado de las audiencias para querellas.</i>	10
Metodología Lean Service	10
Normativas y Legislación Aplicable	11
Referencias	11

Introducción

El presente manual tiene como finalidad establecer los procesos y procedimientos que rigen las actividades de la Inspección de Policía de Ubaté, con el fin de garantizar un servicio eficiente, transparente y orientado a la seguridad y bienestar de la comunidad. Inicialmente se presentará el manual de procesos como se realizan en la actualidad y luego se harán las modificaciones, recomendaciones y propuestas para el mejoramiento de los procesos utilizando como metodología el Lean Service, este parte del desarrollo de la metodología Lean Manufacturing generalmente aplicada en empresas de producción de bienes para la mejora de tiempos, espacios, recursos entre otros, que como modelo de gestión que se llevó al mejoramiento continuo y la flexibilidad de las formas de producción. [1]

El formato de este manual de procesos y procedimientos de la inspección de policía de Ubaté se adapta de un manual de contratación publicado en la página oficial de la alcaldía [2] que es el único documento de este tipo que se encuentra allí y también del manual de procesos y procedimientos de la inspección de policía del municipio de Topaipí – Cundinamarca. [3]

Objetivos del Manual

General:

- Establecer los lineamientos para el correcto desarrollo de las funciones de la Inspección de Policía.

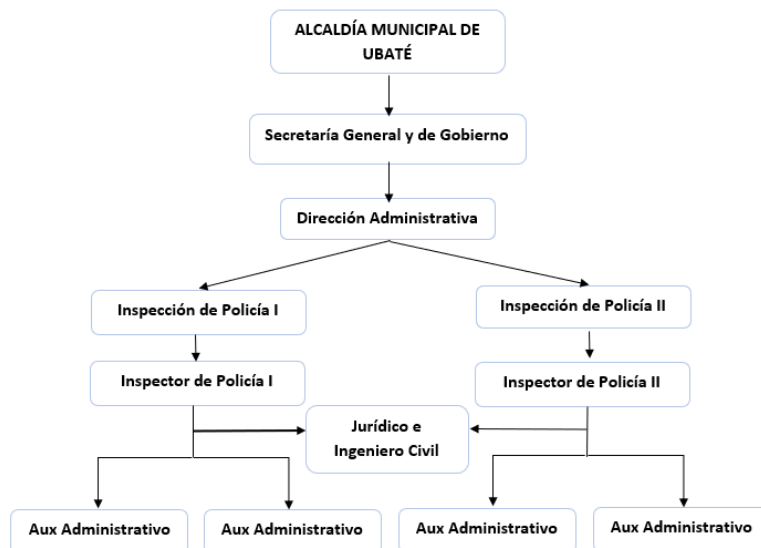
Específicos:

- Promover la estandarización de los procesos internos.
- Garantizar el cumplimiento de la normativa legal vigente.
- Mejorar la atención y respuesta a las necesidades de la comunidad.

Estructura Organizativa

La inspección de policía posee la siguiente estructura:

Diagrama 1: Estructura organizativa de cada inspección de policía.



Fuente: Elaboración propia.

Encabezada por la alcaldía municipal, las inspecciones de policía cuentan cada una con un inspector de policía y dos auxiliares administrativos y para las dos dependencias se cuenta con un jurídico y un ingeniero civil para consultorías, estas inspecciones están supervisadas y controladas por dirección administrativa, secretaría general y de gobierno y por la alcaldía de Ubaté.

Procesos y Procedimientos

1.1. Radicación de quejas y querellas.

Diagrama 2: Proceso actual de radicación de solicitudes.

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE RADICACIÓN DE QUEJAS Y QUERELLAS.				
RESPONSABLE	DIAGRAMA DE FLUJO	No	DESCRIPCIÓN	FORMATOS
	Inicio			
Usuario		1	Redactar el caso en un documento fisico	No existe
Usuario		2	Radicarlo en la inspección de policia de turno	N/A
Auxiliar Administrativo		3	Verificar que el documento contenga toda la información necesaria	N/A
Usuario		4	Corregir el documento	No existe
Auxiliar Administrativo		5	Recibir el documento	N/A
Auxiliar Administrativo		6	Anotar los datos necesarios en la minuta diaria y bases de datos	Minuta diaria y base de datos
Auxiliar Administrativo		7	Enviar la solicitud a secretaria general y de gobierno para que realicen un reparto equitativo entre las dos inspecciones	No existe
Auxiliar Administrativo		8	Esperar que secretaria general y de gobierno asigne las solicitudes a cada inspección	N/A

Fuente: Elaboración propia.

El usuario debe redactar una carta donde diga la información del caso y radicarlo en la inspección de policía que esté recibiendo las quejas en esa semana para que un auxiliar administrativo verifique que está toda la información necesaria ya que no hay ningún formato, si es necesario, el usuario debe corregir el documento complementado la información requerida y volverlo a radicar, el auxiliar administrativo recibe la solicitud, anota los datos en la minuta diaria y en las bases de datos y lo envía a la secretaría general y de gobierno junto con las demás solicitudes de la semana para un reparto equitativo entre las dos inspecciones de policía del municipio.

Diagrama 3: Proceso mejorado de radicación de solicitudes.

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE RADICACIÓN DE QUEJAS Y QUERELLAS.				
RESPONSABLE	DIAGRAMA DE FLUJO	No	DESCRIPCIÓN	FORMATOS
	Inicio			
Usuario	1	1	Validar en la página de la inspección de policía el proceso y los formatos.	N/A
Usuario	2	2	Llenar el formato creado para las solicitudes	Formato de carta
Usuario	3	3	Radicalo en la inspección de policía de turno	N/A
Auxiliar Administrativo	4	4	Recibir el documento	N/A
Auxiliar Administrativo	5	5	Anotar los datos necesarios en las bases de datos compartidas	Bases de datos
Auxiliar Administrativo	6	6	Enviar la solicitud a secretaria general y de gobierno para que realicen un reparto equitativo entre las dos inspecciones	No existe
Auxiliar Administrativo		7	Esperar que secretaria general y de gobierno asigne las solicitudes a cada inspección	N/A

Fuente: Elaboración propia.

En la página de la inspección de policía [4] se debe actualizar la información del proceso para la radicación de las solicitudes para que las personas no deban acercarse a las oficinas a preguntar sino que puedan validarlo desde internet y descargar el formato de la carta (anexo 1.1) para que no falte ninguna información y no tengan que corregirla, los usuarios radican la carta, ya sea presencialmente o por correo electrónico y un auxiliar administrativo anota los datos únicamente en la base de datos para darle seguimiento y que está compartida con los demás funcionarios, se envían las solicitudes a reparto y se espera la respuesta de secretaría general y de gobierno.

1.2. Programación de audiencias.

Diagrama 4: Proceso actual de programación de audiencias.

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE LA PROGRAMACIÓN DE AUDIENCIA.				
RESPONSABLE	DIAGRAMA DE FLUJO	No	DESCRIPCIÓN	FORMATOS
	Inicio			
Auxiliar Administrativo	1	1	Después de que secretaria general y de gobierno asigna las solicitudes se realiza un informe secretarial sobre el caso	N/A
Auxiliar Administrativo	2	2	Programar audiencia según agenda del inspector	No existe
Auxiliar Administrativo	3	3	Notificar a las personas involucradas	No existe
Auxiliar Administrativo	Si 1 No	4	Verificar si todas las personas pueden asistir	N/A
Auxiliar Administrativo	4	5	Reprogramar audiencia	No existe
Usuario y demás personas involucradas	5	6	Dirigirse a la inspección de policía correspondiente y firmar la notificación de la audiencia	N/A
Inspector, Auxiliar administrativo y personas involucradas	6	7	Asistir a la audiencia	N/A
Inspector de policía	7	8	Dictar el fallo o decisión final	N/A
	Fin			

Fuente: Elaboración propia.

La secretaría general y de gobierno asigna las solicitudes correspondientes a cada inspección de policía y un auxiliar administrativo realiza un informe secretarial sobre el caso, programa la audiencia según la agenda que tiene el inspector en un libro, notifica a las personas y debe validar que las partes interesadas puedan asistir para que los usuarios puedan ir a las oficinas de la inspección a firmar la notificación y confirmar que irán, luego, el día de la audiencia, llegan los usuarios a la inspección de policía para iniciar la actividad y allí les dictarán el fallo y las medidas correctivas.

Diagrama 5: Proceso mejorado de programación de audiencias.

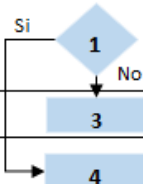
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE LA PROGRAMACIÓN DE AUDIENCIA.				
RESPONSABLE	DIAGRAMA DE FLUJO	No	DESCRIPCIÓN	FORMATOS
	Inicio			
Auxiliar Administrativo	1	1	Después de que secretaria general y de gobierno asigna las solicitudes se realiza un informe secretarial sobre el caso	N/A
Auxiliar Administrativo	2	2	Programar audiencia según agenda del inspector en el calendario de google compartido	N/A
Auxiliar Administrativo	3	3	Notificar a las personas involucradas por medios electrónicos	N/A
Auxiliar Administrativo	1	4	Verificar si todas las personas pueden asistir	N/A
Auxiliar Administrativo	4	5	Reprogramar audiencia	N/A
Usuario y demás personas involucradas	5	6	Confirmar el recibido de la notificación	N/A
Inspector, Auxiliar administrativo y personas involucradas	6	7	Asistir a la audiencia	N/A
Inspector de policía	7	8	Dictar el fallo o decisión final	N/A
	Fin			

Fuente: Elaboración propia.

Las audiencias ya no se programarán en un libro sino mediante las herramientas del correo como Google calendar, en el cual los auxiliares administrativos programarían los horarios de las audiencias y se compartirían con el inspector de policía y con los usuarios para que puedan recodar la fecha y hora programada. La notificación de las personas involucradas será también por medio de correo electrónico para evitar el uso del papel y para que las personas no deban acercarse a la oficina a firmar, sino que puedan confirmar el recibido mediante el correo electrónico y asistir a la audiencia.

1.3. Audiencia para una querella.

Diagrama 6: Proceso actual de las audiencias para querellas.

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE AUDIENCIA PARA QUERELLAS.				
RESPONSABLE	DIAGRAMA DE FLUJO	No	DESCRIPCIÓN	FORMATOS
	Inicio			
Usuario	1	1	Asistir al lugar de la audiencia	N/A
Inspector de policía	2	2	Iniciar la audiencia	No existe
Auxiliar Administrativo		3	Verificar que hayan asistido todas las personas involucradas	N/A
Usuario	3	4	Reprogramar audiencia	No existe
Auxiliar Administrativo	4	5	Narrar los hechos y mostrar pruebas	No existe
Usuario	5	6	Presentar declaraciones de los testigos	N/A
Auxiliar Administrativo	6	7	Validar información, documentación e inspeccionar el lugar de los hechos	No existe
Funcionarios que asistieron	7	8	Regresar a la inspección de policía	N/A
Funcionarios que asistieron	8	9	Reunir a los funcionarios de la inspección que asistieron para tomar una decisión basada en lo presentado en la audiencia	No existe
Auxiliar Administrativo	9	10	Programar nueva audiencia para dictar el fallo y las medidas correctivas	No existe
Auxiliar Administrativo	10	11	Notificar a las personas	No existe
Usuario	11	12	Asistir a la inspección de policía correspondiente	N/A
Inspector de policía	12	13	Dictar el fallo o decisión final	No existe
	Fin			

Fuente: Elaboración propia.

Se asiste al lugar de la audiencia y si asisten todas las personas involucradas se inicia la narración de los hechos, se muestran las pruebas y testigos, los auxiliares administrativos validan la información, documentación e inspeccionan el lugar según el caso y el inspector y su equipo vuelven a la oficina a debatir el caso y tomar una decisión, luego, un auxiliar programa otra audiencia para dictar el fallo y las medidas correctivas, notifica a las personas y el día de la audiencia van solo a conocer la decisión final del caso.

Diagrama 7: Proceso mejorado de las audiencias para querellas.

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE AUDIENCIA PARA QUERELLAS.				
RESPONSABLE	DIAGRAMA DE FLUJO	No	DESCRIPCIÓN	FORMATOS
	Inicio			
Auxiliar Administrativo		1	Validar que vayan a asistir todas las personas involucradas	N/A
Usuario		2	Reprogramar audiencia	N/A
Usuario y funcionarios	2	3	Asistir al lugar de la audiencia	N/A
Inspector de policía	3	4	Iniciar la audiencia	N/A
Auxiliar Administrativo	4	5	Narrar los hechos y mostrar pruebas	N/A
Usuario	5	6	Presentar declaraciones de los testigos	N/A
Auxiliar Administrativo	6	7	Validar información, documentación e inspeccionar el lugar de los hechos	N/A
Funcionarios que asistieron	7	8	Tomar una decisión basada en lo presentado en la audiencia	N/A
Inspector de policía	8	9	Dictar el fallo o decisión final y determinar las medidas correctivas	N/A
	Fin			

Fuente: Elaboración propia.

El auxiliar administrativo debe validar que las personas involucradas vayan a asistir antes de que el inspector y su equipo asistan al lugar de la audiencia, si todos confirman se inicia la audiencia en el lugar acordado, se narran los hechos, se muestran las pruebas y testigos, los auxiliares administrativos validan la información, documentación e inspeccionan el lugar según el caso, en el lugar de la audiencia se reúne el equipo de la inspección de policía para tomar la decisión final basada en lo presentado anteriormente y se dicta el fallo y las medidas correctivas en esa misma audiencia.

Metodología Lean Service

Se proponen las anteriores mejoras en los procesos luego de identificar la presencia de reprocesos y actividades que no agregan valor según la metodología Lean, estas actividades fueron identificadas como parte del análisis realizado, evidenciando áreas

donde se pueden optimizar los procedimientos existentes. Al aplicar estas mejoras, se espera reducir significativamente los tiempos de respuesta, ya que se eliminarán los reprocesos y se enfocarán los esfuerzos en actividades que generen valor para la inspección de policía de Ubaté.

Normativas y Legislación Aplicable

- Constitución Política de Colombia.
- Código Nacional de Policía y Convivencia.
- Normativas Municipales de Ubaté.
- Directrices del Ministerio de Defensa Nacional.

Referencias

[1] 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>

[2] S. Bolaño Rincón, G. Sotelo Torres y D. Torres Suarez. “PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS CONTRATACIÓN ACTUALIZADO 2020”. Ubaté-cundinamarca.gov.co. [En línea]. Disponible: <https://www.ubate-cundinamarca.gov.co/politicas-y-lineamientos/procesos-y-procedimientos-contratacion-actualizado-2020>

[3] Alcaldía municipal Topaipi. “Procesos y Procedimientos Inspección de Policía”. Topaipicundinamarca.micolombiadigital.gov.co. [En línea]. Disponible: <https://topaipicundinamarca.micolombiadigital.gov.co/procesos-y-procedimientos/procesos-y-procedimientos-inspeccion-de-policia>

[4] Alcaldía municipal Ubaté. “Inspeccion-de-policia-Ubaté”. Ubaté-cundinamarca.gov.co. [En línea]. Disponible: <http://ubate-cundinamarca.gov.co/directorio-institucional/inspeccion-de-policia>