

**FECHA:** 05 de Noviembre de 2023

**ASUNTO:** Informe Octubre ejecutivo proyecto de inversión “Implementación de un sistema de toma de decisiones, para el mejoramiento de los tiempos de respuesta de los trámites de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada”



INFORMACION GENERAL DEL PROYECTO	
Horizonte 2023 – 2025 Sector DEFENSA	Pacto 11059 - I. Pacto por la legalidad: seguridad efectiva y justicia transparente para que todos vivamos con libertad y en democracia
Entidad Responsable: 151600-SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA	
Programa: 1599-FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN Y DIRECCIÓN DEL SECTOR DEFENSA Y SEGURIDAD	Línea 12034 - 1. Seguridad, autoridad y orden para la libertad: defensa Nacional, seguridad y colaboración ciudadana.
Subprograma: 0100-INTERSUBSECTORIAL DEFENSA Y SEGURIDAD	Programa 1599 - fortalecimiento de la gestión y dirección del sector defensa y seguridad

**ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN**

La supervigilancia ha venido trabajando en la implementación de procesos digitalizados para cumplir con las leyes que regulan el sector público, buscando dar cumplimiento a la Política de Gobierno Digital (Decreto 1008 del 14 de junio de 2018) y al marco de referencia para la Gestión de TI en el Estado (MRAE) emitido por MinTIC. Debido a esto, se propone generar un sistema automatizado que permita la toma de decisiones basadas en datos, mediante aplicaciones de gestión documental e interoperabilidad de tramites e información que se manejen dentro de la entidad, logrando una comunicación asertiva entre todas las áreas misionales y operativas, con el fin de establecer formatos, procedimientos, redes de gestión y aprobación de toda actividad documental, manejando estos de forma organizada y automática, permitiendo mejorar los tiempos de respuesta de los trámites de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada. Teniendo en cuenta que la misionalidad institucional de La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada es: "Ejercer el control la inspección y la vigilancia de los servicios de vigilancia y seguridad privada, velando por el cumplimiento de las disposiciones legales que regulan el servicio público de la seguridad privada, promoviendo las buenas prácticas empresariales con el fin de garantizar la confianza pública, desarrollando mecanismos que promuevan la calidad, honestidad, respeto, compromiso, diligencia y justicia para el fortalecimiento del sector" , y en razón a los lineamientos de nuestra Política de Calidad, el cual uno de los objetivos es:

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró		
Revisó y Aprobó		

"Optimizar la prestación de nuestros servicios para satisfacer las necesidades de los grupos de valor y partes de interés, cumpliendo con la normatividad vigente", y en concordancia con El Plan Estratégico Institucional 2019-2022 en su objetivo estratégico: Realizar una reingeniería institucional a nivel técnico, físico y humano que facilite la prestación de nuestros servicios, cuyas estrategias están encaminadas a: Fortalecer los sistemas de información, comunicación, respaldo y conservación de activos; y Garantizar la calidad en la prestación de nuestros servicios. En el marco de lo anterior y en marco de las políticas establecidas por el gobierno nacional en lo establecido en el Decreto 2623 de 2009 "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano" y en lo señalado en el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2022. "Pacto por Colombia", en lo referente a los pactos transversales como es el Pacto 7 "Pacto por la transformación Digital De Colombia", donde uno de sus objetivos es "Mejorar la interacción entre entidades públicas y ciudadanos" y cuyas estrategias son "Promocionaremos una política de Estado para la transformación digital y el aprovechamiento de la cuarta revolución industrial, a través de la interoperabilidad de plataformas, contacto a través del portal único del estado, uso de tecnologías emergentes, seguridad digital, formación en talento digital, y fomento del ecosistema de emprendimiento" e "Impulsaremos la transformación digital de la administración pública a través de la digitalización y automatización masiva de trámites".

Expuesta la normatividad y la necesidad de una mejora continua, dada por las debilidades que presenta la Supervigilancia en las respuestas oportunas de los tramites y PQRSD, por falta de articulación en las dependencias y en la información de nuestros vigilados, la inexistencia de algunos Servicios Digitales, y de Interoperabilidad tanto interna como externa, entre otras, obliga a la Entidad a presentar un proyecto que articule las dependencias y se unifique la información de los vigilados para cumplir con los tiempos de respuesta en trámites y PQRSD estipulados por la norma y que garantice la desmaterialización de algunos trámites que pueden ser automáticos y en línea. Además, permita reducir tiempos en los tramites en línea en la entidad como también implementar un Software que permita integrar los sistemas de información, facilitando el acceso a la información y evitando riesgos en su disponibilidad, integridad y confiabilidad; y que paralelamente fortalezca la capacidad de gestión y respuesta en la Administración pública y permite a la ciudadanía mejorar los niveles de confianza, transparencia y por ende aumentar la calidad en los procesos.

**OBJETIVO**

Mejorar tiempos de respuestas en los tramites y procesos administrativos de la entidad.

**DESCRIPCIÓN.**

La supervigilancia ha venido trabajando en la implementación de procesos digitalizados para cumplir con las leyes que regulan el sector público, buscando dar cumplimiento a la Política de Gobierno Digital (Decreto 1008 del 14 de junio de 2018) y al marco de referencia para la Gestión de TI en el Estado (MRAE) emitido por MinTIC. Debido a esto, se propone generar un sistema automatizado que permita la toma de decisiones basadas en datos, mediante aplicaciones de gestión documental e interoperabilidad de tramites e información que se manejen dentro de la entidad, logrando una comunicación asertiva entre todas las áreas misionales y operativas, con el fin de establecer formatos, procedimientos, redes de gestión y aprobación de toda actividad documental, manejando estos de forma organizada y automática, permitiendo mejorar los tiempos de respuesta de los trámites de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró		
Revisó y Aprobó		

## 4. ESQUEMA DE FINANCIACIÓN

### COMPROMISOS

Objetivo General	Objetivos específicos	Productos	Actividad	Costo Actividad	Costo Total	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT A	total		
Mejorar tiempos de respuestas en los trámites de la entidad	Articular fuentes de información	Servicios de información actualizados	Actualizar catálogo de fuentes de información de las bases de datos de la entidad	\$ 243.000.000,00	\$ 675.000.000,00	43.760.000	-	-	-	21.000.000	6.300.000	43.200.000	35.000.000	35.000.000	-	225.750.000,00		
			Verificar fuentes de datos que cumplen con la misma función.	\$ 300.000.000,00		-	-	-	-	300.000.000	-	300.000.000	-	-	-	300.000.000,00		
		Desarrollar integraciones entre las fuentes de datos que tengan casos de uso relacionados.	\$ 132.000.000,00	50.300.000		25.500.000	-	-	15.000.000	9.750.000	72.000.000	-	-	-	48.500.000	-	123.850.000,00	
		Actualizar las políticas de seguridad de la información de la entidad	\$ 148.500.000,00	33.600.000		7.000.000	-	-	69.000.000	-	-	64.000.000	-	-	30.000.000	-	143.600.000,00	
	Servicios Tecnológicos	Actualizar controles de seguridad de la información para cumplir con los requisitos de interoperabilidad.	\$ 512.000.000,00	\$ 660.500.000,00	21.000.000	26.000.000	-	-	18.000.000	-	-	-	64.000.000	230.250.000	63.355.954	-	402.611.954,00	
		Diseño y desarrollo de herramientas para toma de decisiones basadas en datos	\$ 187.000.000,00		10.500.000	36.000.000	-	-	-	-	33.000.000	-	-	-	70.000.000	-	149.500.000,00	
		Implementación herramientas para toma de decisiones basadas en datos	\$ 210.000.000,00		33.000.000	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	42.000.000	-	75.000.000,00
		Fortalecer la gestión de procesos y procedimientos de la entidad	\$ 121.000.000,00		18.000.000	15.000.000	-	-	-	-	-	18.500.000	-	-	-	54.000.000	14.000.000	117.500.000,00
	1. Aumentar el uso de herramientas de toma de decisiones basadas en datos	Servicio de implementación sistema de gestión	Capacitar en el uso de herramientas para toma de decisiones basadas en datos	\$ 132.000.000,00	\$ 518.500.000,00	11.700.000	-	-	-	-	-	-	-	-	39.000.000	22.300.000	60.700.000,00	
			Hacer campañas de sensibilización sobre la importancia de los instrumentos de toma de decisiones basadas en datos	\$ 60.500.000,00		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	18.000.000	-	18.000.000,00
		Implementar un sistema que permita enviar notificaciones personalizadas sobre reportes y fechas de entrega a los vigilados y grupos de interés, mediante diversos medios de comunicación.	\$ 165.000.000,00	24.000.000		-	47.700.000	-	-	300.000	14.000.000	-	-	-	-	26.600.000	-	112.600.000,00
		Campañas de transferencia de conocimiento, incluyendo creación de videotutoriales, que faciliten el proceso de reporte de información.	\$ 47.500.000,00	25.600.000		-	10.000.000	-	-	-	-	54.000.000	-	-	-	52.900.000	9.750.000	47.350.000,00
2. Mejorar el cumplimiento del reporte oportuno de la información por parte de los vigilados	Servicios de información implementados	Implementar un sistema que permita integrar la fuente de datos e integraciones con el sistema nacional de la Entidad	\$ 132.500.000,00	\$ 745.000.000,00	121.800.000	34.600.000	-	-	-	39.000.000	-	-	64.000.000	218.000.000	-	478.200.000,00		
		TOTAL	\$ 2.785.500.000,00		\$ 2.785.500.000,00	313.010.000	111.000.000	43.000.000	47.700.000	162.000.000	120.750.000	120.200.000	227.000.000	352.250.000	309.800.000	2.270.561.954,00		

### OBLIGACIONES

Objetivo General	Objetivos específicos	Productos	Actividad	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	oct ajustado	TOTAL		
Mejorar tiempos de respuestas en los trámites de la entidad	3. Articular fuentes de información	Servicios de información actualizados	Actualizar catálogo de fuentes de información de las bases de datos de la entidad	\$ 243.000.000,00	\$ 11.500.000	\$ 6.500.000	\$ 13.500.000	\$ 7.000.000	\$ 23.500.000	\$ 23.500.000	\$ 9.500.000	\$ 0	\$ 0	\$ 79.250.000		
			Verificar fuentes de datos que cumplen con la misma función.	\$ 300.000.000,00	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	
		Servicios Tecnológicos	Desarrollar integraciones entre las fuentes de datos que tengan casos de uso relacionados.	\$ 132.000.000,00	\$ 30.300.000	\$ 27.400.000	\$ 14.000.000	\$ 13.400.000	\$ 3.250.000	\$ 13.250.000	\$ 26.750.000	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 123.850.000	
			Actualizar las políticas de seguridad de la información de la entidad	\$ 148.500.000,00	\$ 8.400.000	\$ 8.400.000	\$ 0	\$ 16.900.000	\$ 21.500.000	\$ 28.000.000	\$ 5.000.000	\$ 7.000.000	\$ 16.000.000	\$ 0	\$ 0	\$ 119.600.000
	1. Aumentar el uso de herramientas de toma de decisiones basadas en datos	Servicio de implementación sistema de gestión	Actualizar controles de seguridad de la información para cumplir con los requisitos de interoperabilidad.	\$ 512.000.000,00	\$ 7.000.000	\$ 60.300.000	\$ 0	\$ 26.000.000	\$ 50.000.000	\$ 29.900.000	\$ 12.800.000	\$ 14.500.000	\$ 7.000.000	\$ 55.428.000	\$ 257.528.000	
			Diseño y desarrollo de herramientas para toma de decisiones basadas en datos	\$ 187.000.000,00	\$ 1.500.000	\$ 3.000.000	\$ 27.000.000	\$ 15.000.000	\$ 0	\$ 11.000.000	\$ 11.000.000	\$ 11.000.000	\$ 13.250.000	\$ 14.000.000	\$ 0	\$ 126.750.000
		Servicio de Educación Informal para la Gestión Administrativa	Implementación herramientas para toma de decisiones basadas en datos	\$ 132.000.000,00	\$ 11.000.000	\$ 11.000.000	\$ 0	\$ 11.000.000	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 11.200.000	\$ 3.900.000	\$ 0	\$ 48.100.000
			Fortalecer la gestión de procesos y procedimientos de la entidad	\$ 121.000.000,00	\$ 9.000.000	\$ 13.500.000	\$ 6.000.000	\$ 4.500.000	\$ 5.500.000	\$ 5.500.000	\$ 0	\$ 0	\$ 31.500.000	\$ 8.000.000	\$ 0	\$ 87.500.000
	2. Mejorar el cumplimiento del reporte oportuno de la información por parte de los vigilados	Servicio de Educación Informal para la Gestión Administrativa	Capacitar en el uso de herramientas para toma de decisiones basadas en datos	\$ 132.000.000,00	\$ 3.900.000	\$ 3.900.000	\$ 0	\$ 3.900.000	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 30.000.000	\$ 11.000.000	\$ 0	\$ 80.700.000
			Hacer campañas de sensibilización sobre la importancia de las herramientas de toma de decisiones basadas en datos	\$ 60.500.000,00	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 18.000.000	\$ 0	\$ 0	\$ 18.000.000
		Servicios de información implementados	Implementar un sistema que permita enviar notificaciones personalizadas sobre reportes y fechas de entrega a los vigilados y grupos de interés, mediante diversos medios de comunicación.	\$ 165.000.000,00	\$ 8.000.000	\$ 15.900.000	\$ 7.900.000	\$ 23.900.000	\$ 4.300.000	\$ 0	\$ 15.000.000	\$ 7.000.000	\$ 2.600.000	\$ 12.000.000	\$ 0	\$ 96.600.000
			Campañas de transferencia de conocimiento, incluyendo creación de videotutoriales, que faciliten el proceso de reporte de información.	\$ 47.500.000,00	\$ 6.400.000	\$ 0	\$ 17.800.000	\$ 6.400.000	\$ 0	\$ 0	\$ 1.100.000	\$ 5.900.000	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 41.500.000
TOTAL	TOTAL	Implementar un sistema que permita integrar la fuente de datos e integraciones con el sistema nacional de la Entidad	\$ 132.500.000,00	\$ 11.200.000	\$ 44.300.000	\$ 19.700.000	\$ 2.400.000	\$ 18.000.000	\$ 5.000.000	\$ 8.000.000	\$ 0	\$ 0	\$ 8.000.000	\$ 0	\$ 119.600.000	
		TOTAL	\$ 2.785.500.000,00	\$ 2.785.500.000,00	\$ 77.350.000	\$ 145.300.000	\$ 132.800.000	\$ 139.400.000	\$ 97.500.000	\$ 113.250.000	\$ 115.150.000	\$ 87.650.000	\$ 158.550.000	\$ 132.228.000	\$ 1.126.576.000	

### 5. LOGROS Y METAS DEL PROYECTO.

Se realiza las siguientes actividades estructuradas bajo las siguientes categorías de acción:

- Acceso a Microsoft Cloud
- Disponibilidad documental
- Búsqueda de registros
- Manuales

Elaboró	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Revisó y Aprobó		

- Seguridad y acceso
- Servidor de pruebas
- Requerimientos no funcionales
- Plantillas de retención documental
  - Feedback
- Entrega de licencia a perpetuidad
- Capacitaciones
- Soporte técnico preventivo y correctivo

Estas categorías de acción serán explicadas a continuación, en perspectiva de los resultados proyectados, y dispuestas a través de una línea de tiempo que permita un seguimiento permanente a la ejecución del presente plan de trabajo en la implementación de una solución tecnológica para la gestión transaccional de los documentos manejados por la SVSP, solución que se ha denominado “GUARDIAN”.

Disponibilidad de acceso directo a Microsoft Cloud a través de MICROSOFT AZURE, con servicios de Virtual Machine, SQL Database y Repositorio SFTP Teniendo en cuenta que la implementación del software “GUARDIAN” se realizará mientras las plataformas actuales permanecen en funcionamiento, es pertinente disponer de un espacio de almacenamiento en la nube, de modo que se pueda desplegar e integrar las características del nuevo software sobre las funciones del software vigente, sin afectar la disponibilidad del primero y proveyendo parámetros de seguridad para la construcción paulatina del segundo. En general, el almacenamiento en la nube presenta varias ventajas, como su fácil acceso dado que están disponibles desde cualquier dispositivo conectado a Internet, en cualquier momento y en cualquier lugar; también es posible aumentar o disminuir los recursos de las soluciones utilizadas bajo demanda, es decir, de acuerdo con las necesidades particulares de la entidad. El almacenamiento en la nube se optimiza a través de MICROSOFT AZURE para adquirir, instalar y mantener un software de última generación, omitiendo de paso la adquisición de infraestructura física y equipos propios, lo que representa una gran ventaja operacional, que a su vez no implica disminución de calidades; se puede citar, la seguridad de la información, dado que los datos en la nube son mucho menos vulnerables, ya que se almacenan en una infraestructura que tiene muchos más recursos para ser protegida contra diferentes tipos de ataques respecto a control de acceso y permisos, protección de infraestructura y datos, copias de seguridad y monitoreo periódicos, recuperación automatizada, etc. En términos de la gestión misma de las operaciones diarias, evita crear diversas versiones.

Además del servicio de almacenamiento, se dispone de tres servicios particulares suministrados igualmente por AZURE, la virtual machine, el SQL Database, y el repositorio en FSTP. Primero, La Virtual Machine (VM) permite la implementación en forma segura, ya que tienen configuraciones de memoria y rendimiento de CPU más adecuadas para cargas de trabajo de nivel básico como desarrollo y pruebas, repositorios de código, etc. Accediendo a las funciones avanzadas, se adecua para cargas de trabajo con un rendimiento intensivo del almacenamiento, como grandes bases de datos relacionales y aplicaciones de análisis de datos.

Segundo, el SQL Database con su respectiva instancia administrada de SQL protegen los datos de los clientes al ofrecer capacidades de auditoría y detección de amenazas. aportando el enmascaramiento dinámico de datos como ayuda para evitar el acceso no autorizado a datos confidenciales al permitir que los clientes designen la cantidad de datos confidenciales que se revelarán con un efecto mínimo en la capa de aplicación, al registrarse por un mínimo conjunto

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró		
Revisó y Aprobó		

de reglas que definen los campos designados para el enmascaramiento y la función de enmascaramiento que se va a usar. Los campos designados se pueden definir mediante un nombre de esquema de base de datos, un Nombre de tabla y un nombre de columna. Finalmente, se dispone de un repositorio con protocolo de transferencia segura de archivos FSTP –por sus siglas en inglés-. A través de la función del espacio de nombres jerárquico se organizan los archivos en una jerarquía de directorios y subdirectorios de la misma manera que está organizado el sistema de archivos de una computadora. El espacio de nombres jerárquico escala linealmente y no degrada la capacidad ni el rendimiento de los datos. El espacio de nombres jerárquico admite diferentes protocolos. SFTP es uno de estos protocolos disponibles.

### Plantillas de retención documental para actualización

En la actualidad las plantillas que son operativas se encuentran desactualizadas (según informe AGN, 2019) frente a los parámetros exigidos por el Archivo General de la Nación – AGN-. En el presente se viene adelantando un ejercicio de actualización de las TRD y las TVD, como proceso de gestión interna de la SVSP, por lo cual se estima que las tablas, en general, y las plantillas de cada formato de gestión documental en particular, no estarán oficialmente disponibles en la implementación de GUARDIAN, de modo que se hace imprescindible mantener funcionales las plantillas vigentes, en el marco del despliegue del software, mientras la SVSP culmina con el proceso de actualización mencionado.

### Módulo de seguridad y control

El módulo de seguridad y control busca fijar los criterios de establecimiento de los usuarios con sus respectivas contraseñas, garantizando la seguridad inicial, tanto para blindar el acceso ante usuarios externos no autorizados, como también frente a la posibilidad de que un usuario autorizado pudiese acceder a áreas del sistema para desarrollar sus labores cotidianas. En primer lugar, se implementa la página de acceso o página de login; en seguida, se configura la página de administración de usuario, la que posteriormente se subdividirá según el criterio de roles y perfiles; finalmente se implementa la página de reportes de auditorías, que es de vital importancia no sólo para el funcionamiento eficiente del sistema, sino además provee una herramienta central al Sistema de Gestión de Calidad en miras de una mejora continua en los procesos. En este sentido, la plataforma dispone de mecanismos para generar copias de seguridad en los puntos de control establecidos por la trazabilidad del Sistema de Gestión, éstos mecanismos están disponibles en frecuencias de tiempo diarias, semanales, mensuales, trimestrales o cualquiera dispuesta por la SVSP. Así mismo, se dispone de un repositorio Institucional con respaldo de seguridad para salvaguardar la información documental de la entidad, estructurado bajo el criterio de las taxonomías del Sistema de Gestión Documental. Posteriormente se implementan los criterios de establecimiento de las credenciales de acceso según los perfiles específicos, destacando que hay tres tipos de usuarios; éstos son: primero, usuarios externos, ciudadanos particulares y empresas en general, excluyendo las vigiladas por la SVSP -quienes ingresan a las plataformas únicamente a elevar consultas o radicar solicitudes-; en segundo lugar están los usuarios registrados como empresas de Vigilancia y Seguridad Privada, las cuales mantienen una gestión continua de registros, documentos, pagos, solicitudes y descargos, por lo cual exige mayor intervención y dinamismo como perfil autorizado; por último tenemos a los usuarios corporativos, los cuales tienen acceso parcial, es decir solo a determinada información, según sea su rol y área de trabajo.

### Módulo de clasificación y organización documental. CRUD y parametrización

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró		
Revisó y Aprobó		

Al parametrizar el módulo de clasificación y organización documental bajo el criterio del CRUD, se activan las operaciones básicas que se pueden realizar sobre un conjunto de datos informáticos, exactamente por sus siglas son: 1. Crear (Create) nuevos registros en bases de datos, lo que significa, insertar información. 2. Leerlos, (Read) consultar esa información, ya sea un registro o una carpeta de registros. 3. Actualizarlos, (Update) es decir, tomar un registro que ya existe en la base de datos y modificarlo en parte. 4. Por último eliminar registros, (Delete), que permite tomar un registro y borrarlo del almacenamiento

Para evitar problemas cuando se hace la configuración de los parámetros de las tablas maestras de los módulos, la parametrización no solo se realiza cuando se implanta el sistema, sino que es capaz de hacerse cuando la SVSP tenga el sistema en funcionamiento, dependiendo de cuál sea la necesidad en el momento de hacer la parametrización (creación de nuevos documentos, creación de perfiles, modificación de cargos, factores legales, etc.). Al adelantar la parametrización bajo criterios de CRUD destaca el mayor control y seguridad de la información tratada y archivada en el sistema; eficiencia en la ejecución simultánea de diferentes procesos integrados desde las distintas plataformas; reducción en el tiempo mismo de la parametrización mientras esta se implementa.

**Módulo Metadatos. Registro descriptivo.**

Lo primero es la creación e implementación del diagrama que integra y describe todo el sistema de gestión documental, el flujo de trabajo; posteriormente se crean y articulan las distintas plantillas, correspondientes a los diversos procesos, trámites, tipos de documentos, y características de las respuestas o registros de archivo para el repositorio, según sea el caso. En general, el flujo del BPM (Business Process Management; en español, Gestión por Procesos de Negocio) inicia con una radicación, sigue hacia una revisión, en la cual se analiza y tramita el requerimiento, finalizando en la emisión de la respuesta respaldada en la firma autorizada para finalizar cada uno de los distintos trámites integrados en el sistema de gestión documental. No obstante, en los casos de radicados puramente informativos, la revisión es mínima y el BPM pasa directamente del radicado a la firma de respuesta.

Con las plantillas en funcionamiento, se integra la función del lector automático de imágenes OCR (Optical Character Recognition), acoplándose a la función de archivo de los documentos adjuntos y sus anexos correspondientes; asimismo, el sistema cuenta con una función de reporte automático, de las actividades que se van realizando con referencia a una línea de tiempo, y en virtud de la verificación del cumplimiento de las diferentes actividades que implique la revisión del requerimiento, según su naturaleza; también la generación de alertas a los puntos de control establecidos (jefes inmediatos, jefes superiores, oficina jurídica, oficina financiera, oficina de control interno, etc.) para su monitoreo y corrección en los casos que la línea de tiempo se esté incumpliendo.

Cuando se hace referencia a distintos procesos, se alude también a diferentes áreas funcionales de la estructura organizacional de la SVSP, las cuales se integran en el sistema como grupos de gestión, que son: financiera, control interno, delegado de operación, secretaria general; etc. Cada grupo cuenta con un funcionario receptor de los requerimientos, encargado de registrar el radicado y distribuir a los distintos funcionarios encargados de la revisión, análisis y solución del requerimiento, los cuales, a su vez, concluyen el trámite, la autorización mediante la firma del encargado de cada área. En este proceso, el sistema registra, para cada tarea, la fecha de inicio, la fecha de asignación, y la fecha de vencimiento, según las cuales emite los reportes y notificaciones a que haya lugar

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró		
Revisó y Aprobó		

Una innovación crucial que presenta el software GUARDIAN es la creación de un flujo de trabajo para los usuarios vigilados. En la actualidad, el sistema de gestión documental contempla únicamente dos tipos de usuarios: públicos y corporativos. Los usuarios corporativos corresponden al funcionariado SVSP, y entre ellos se contemplan unos usuarios administradores, con acceso a mayor flujo de información, consecuentemente con funciones de monitoreo y control sobre los flujos, tareas y actividades; mientras que los usuarios públicos son todos aquellos externos a la entidad.

Luego de verificar el cumulo de los flujos se concluye sobre la pertinencia de distinguir dos flujos; por un lado el flujo concerniente a la ciudadanía en general, quien básicamente participa mediante peticiones informativas o denuncias sobre la operación de las empresas de seguridad y su agentes autorizados; de otro lado tenemos a las empresas de seguridad y sus agentes, quienes deben registrarse, inscribirse, pagar, notificar novedades, responder a las quejas y denuncias, elevar solicitudes, entre otras operaciones que se realizan con mayor frecuencia y con mayor carga documental que las del ciudadano en general.

### Módulo captura e ingreso de documentos

El cargue de documentos a las distintas plataformas es realizado principalmente por la ciudadanía, sea como individuos o como personas jurídicas, es decir; tanto los agentes de seguridad privada como las empresas de seguridad privada, unificando criterios de gestión documental efectiva para la digitalización de documentos, automatización de procesos. Entonces dicho proceso será más dinámico, permitiendo tanto la carga de documentos con mayor eficiencia de tiempo, como con mayor precisión y seguridad en la custodia del archivo generado. Los documentos, planes, formatos e información derivada del proyecto se guardarán finalmente en el servidor de la entidad; mientras se despliega el presente plan de trabajo, se utilizará el espacio en la nube disponible de TELDIP SAS, de manera exclusiva y segura para el presente proyecto.

En los procesos de vigilancia adelantados por la entidad, hay documentos que constituyen pruebas de procesos de investigación que pueden ser archivos en cualquier formato.

Se incluye la función de OCR o lector de imágenes, para que los archivos de texto escaneados, que toman formato de imagen, puedan ser manipulados para acceder al texto de los mismos.

### Módulo de búsqueda y presentación de la información consultada

La consulta de documentos a las distintas plataformas es realizado mayoritariamente por la ciudadanía, sea como individuos o como personas jurídicas, es decir tanto los agentes de seguridad privada como las empresas de seguridad privada; dicha consulta incluye, en la plataforma la gestión de documentos y registros, búsqueda y archivado, así como el monitoreo de acciones específicas, tales como la radicación de pagos y la revisión de documentos normativos u orientativos, todos integrados en un único ambiente, es decir un plataforma transaccional integrada, funcional y dinámica. Basados en la robustez y flexibilidad que permite administrar procesos orientados al contenido, es posible analizar y clasificar documentos estructurados, tales como formularios; o documentos no estructurados, tales como solicitudes o registros informales, facilitando la búsqueda y presentación de la información consultada. Este módulo cuenta con una serie de filtros que les permiten a los diferentes usuarios acceder a la información según distintas características del mismo: la fecha

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró		
Revisó y Aprobó		

del radicado, el tipo de documento (acta, resolución, inscripción, petición, queja, etc.), el tipo de archivo principal y de sus anexos (pdf, mp4, jpg, Word, excel, etc), el número de anexos relacionados, el estado del proceso (registro, análisis, respuesta), el historial de actividades y tareas (tiempo entre radicación y análisis, numero de revisiones, número de devoluciones en la gestión interna, el cargo y la firma autorizada en caso de emitir respuestas. En este esquema, se facilita la búsqueda para los distintos usuarios y se dinamiza el flujo de los procesos al interior del sistema.

**Módulo retención y disposición (I) funcionalidad de permanencia y uso documentos**

Cuando se crean y articulan las distintas plantillas orientadas por las TRD, correspondientes a los distintos procesos, trámites, tipos de documentos, y características de las respuestas o registros de archivo para el repositorio, según sea el caso; se realiza durante la permanencia de los documentos en el flujo de gestión documental, facilitando la operación cotidiana de cada área en la perspectiva de integración de las operaciones de la entidad, la cual en efecto la parametrización bajo criterios de CRUD destaca el mayor control y seguridad de la información tratada y archivada en el sistema; eficiencia en la ejecución Simultánea de diferentes procesos integrados desde las distintas plataformas.

**Módulo retención y disposición (II) funcionalidad de archivo y eliminación**

Dado que el Sistema de Gestión de Calidad permite la trazabilidad de todos los flujos de gestión documental, al permitir la identificación plena de cada documento desde su creación hasta su archivo final, pasando por cada una de las revisiones a que haya lugar, siempre señalados sobre la línea de tiempo en que se desarrolla la gestión. Basados en el concepto del CRUD, el software permite, por último, eliminar registros, (Delete) teniendo la posibilidad de tomar un registro y borrarlo del almacenamiento, cuya función queda restringida a dos situaciones: los criterios establecidos para las TRD y la eliminación por parte de usuarios con rol de administrador, como resultado de procedimientos auditados. Con el establecimiento de las credenciales de acceso según los perfiles específicos, como usuarios externos, ciudadanos particulares y empresas en general, que ingresan a las plataformas únicamente a elevar consultas o radicar solicitudes; en segundo lugar están los usuarios registrados como empresas de Vigilancia y Seguridad Privada, las cuales mantienen una gestión continua de registros, documentos, pagos, solicitudes y descargos, por lo cual exige mayor intervención y dinamismo como perfil autorizado; por ultimo tenemos a los usuarios corporativos, los cuales tienen acceso parcial, es decir solo acceden a determinada información, dependiendo de la asignación de rol, función y área de trabajo. Dentro de estos últimos, solo los usuarios con credencial de administrador podrían modificar o eliminar documentos en cualquier momento del flujo de proceso del área que tiene a su cargo. Asimismo, la plataforma archiva en repositorio los archivos que han concluido el proceso de gestión.

**Requerimientos no funcionales (I) especificaciones operativas**

Los requisitos no funcionales se ocupan de problemas como la escalabilidad, la mantenibilidad, el rendimiento, la portabilidad, la seguridad, la confiabilidad y muchos más. Los requisitos no funcionales abordan cuestiones vitales de calidad para los sistemas de software. Las ventajas principales que se buscan al implementar los requisitos no funcionales son: que el sistema satisfaga las necesidades del usuario; que sea adecuado para su propósito; que sea escalable, seguro y confiable; garantizar que sea fácil de usar y mantener. Se proporciona una descripción de cómo se supone que el sistema debe responder a un comando en particular, las características y lo que espera el usuario Estos requisitos no tienen ningún

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró		
Revisó y Aprobó		



impacto en la funcionalidad de la aplicación. A continuación, definimos los requisitos no funcionales que son principales a la implementación de cualquier software, en particular del software GUARDIAN:

- 1) Seguridad: El sistema quedará protegido contra el acceso no autorizado.
- 2) Actuación: El sistema podrá manejar el número requerido de usuarios sin ninguna degradación en el rendimiento.
- 3) Escalabilidad: El sistema será capaz de escalar hacia arriba o hacia abajo según sea necesario.
- 4) Disponibilidad: El sistema estará disponible cuando sea necesario.
- 5) Mantenimiento: El sistema será fácil de mantener y actualizar.
- 6) Portabilidad: El sistema podrá ejecutarse en diferentes plataformas con cambios mínimos.
- 7) Fiabilidad: El sistema será confiable y cumplir con los requisitos del usuario.
- 8) Usabilidad: El sistema será fácil de usar y comprender.
- 9) Compatibilidad: El sistema será compatible con otros sistemas.

### **Requerimientos no funcionales (II) Línea gráfica Presidencia de la República**

Corresponden a los criterios de Presidencia de la República para la creación y gestión de los archivos digitales correspondientes que incluyan los logotipos de la Presidencia, Gobierno de Colombia y Vicepresidencia. Es importante que se trabaje con éstos a la hora de crear un documento ya que así se garantiza la consistencia Institucional; siempre en consonancia con la Guía del Sistema Gráfico, Gobierno de Colombia. Toda la información de la línea gráfica será solicitada a la SVSP para ser implementada en el software.

### **Estándares de Servicio Preventivo**

Instalación de Herramientas de ciberseguridad en los servidores de aplicaciones, base de datos y servidor FTPS

- Antivirus (100%) Instalación y configuración de herramienta de monitoreo en los servidores de aplicaciones, base de datos y servidor FTPS
  - Espacio en disco (alertamiento al 90%)
  - CPU
  - Memoria
  - Registro de eventos
- Disponibilidad del servicio (99%) Instalación y configuración de la herramienta Guardium Data Protector en el servidor de base de datos (auditor de la base de datos)
- Alerta de acceso, ejecución, consulta y modificación no autorizada a los objetos de la base de datos (100%) Diccionario de Conocimiento
- Establecimiento de listado de errores y soluciones del aplicativo: 95%

### **Entrega de manuales**

La entrega del Manual de Usuario y Manual Técnico desempeña un papel fundamental en el éxito y la eficiencia de la implementación del software GUARDIAN. El Manual de Usuario, diseñado pensando en los usuarios finales, se erige como una herramienta esencial para facilitar la adopción y utilización efectiva del software. Este documento no solo brinda instrucciones, proporciona detalles sobre las funciones y características del programa, sino que también sirve como un recurso de referencia práctico. La claridad y accesibilidad del

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró		
Revisó y Aprobó		

Manual de Usuario reducen la curva de aprendizaje, permitiendo que los usuarios aprovechen al máximo las capacidades del software desde el principio

Además de ser una guía instructiva, el Manual de Usuario desempeña un papel crucial en la autonomía del usuario. Al proporcionar respuestas a preguntas frecuentes y orientar sobre resolución de problemas comunes, este manual fomenta la autosuficiencia, reduciendo la dependencia del soporte técnico y optimizando la productividad cotidiana de los usuarios.

Por otro lado, el Manual Técnico está dirigido a personal especializado, como profesionales de TI y desarrolladores. Este manual proporciona una visión profunda de la arquitectura y configuración técnica del software, facilitando implementaciones, personalizaciones y resolución eficiente de problemas. La entrega del Manual Técnico no solo fortalece la competencia del equipo técnico, sino que también contribuye a la estabilidad y seguridad del sistema.

La entrega de ambos manuales refleja un compromiso integral con la transparencia y la capacidad de respuesta hacia los usuarios. Estos recursos no solo sirven como herramientas educativas esenciales, sino que también fortalecen la confianza en el software y establecen una base sólida para la colaboración productiva entre usuarios y profesionales técnicos. La inversión en la creación y entrega de estos manuales es fundamental para la adopción exitosa del software, maximizando así su valor y eficacia a largo plazo en todos los niveles de la implementación.

Como documento, cada manual compila la totalidad de tareas realizadas por el software, valiéndose del apoyo gráfico del pantallazo de cada indicación mostrada en la interface, la cual es descrita con palabras sencillas y orientaciones precisas de orden práctico, siempre tendientes al uso fluido de la plataforma por cualquier usuario, interno o externo, ciudadano o persona jurídica, de modo que al finalizar la implementación los manuales estarán disponibles a la ciudadanía en general a través de la página web de la SVSP. Para optimizar la solución de los inconvenientes cotidianos se construyen dos manuales, el del administrador de la plataforma y el manual de usuarios.

**Ciclo de feedback operativo e implementación en el servidor de pruebas**

El Ciclo de Feedback Operativo e Implementación en el Servidor de Pruebas constituye un componente clave en la estrategia de implementación del software GUARDIAN. En esta fase dinámica, nuestro enfoque ágil se despliega para asegurar que el software evolucione de manera alineada con las necesidades operativas reales y las expectativas de los usuarios.

Durante este proceso, los usuarios tienen la oportunidad de interactuar directamente con el software en un entorno controlado y simulado. Esto permite identificar tempranamente mejoras y ajustes necesarios. La retroalimentación operativa se recopila de manera sistemática, brindando una profunda comprensión de las experiencias de los usuarios y sus necesidades prácticas.

Simultáneamente, el servidor de pruebas se convierte en el entorno donde se implementan y refinan las actualizaciones sugeridas. Este enfoque iterativo garantiza que las modificaciones sean evaluadas en dicho entorno simulado antes de la implementación completa, minimizando así el impacto en la operación en vivo

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró		
Revisó y Aprobó		

La comunicación abierta y continua con los usuarios y equipos técnicos es fundamental en este ciclo. Sesiones regulares de retroalimentación, revisión y pruebas proporcionan un flujo constante de información valiosa que alimenta el proceso de mejora continua.

Este enfoque no solo acelera la adaptación del software a las necesidades específicas, sino que también establece una cultura de colaboración y mejora constante con todo el personal operativo. La agilidad y flexibilidad demostradas en este ciclo reflejan nuestro compromiso con la excelencia operativa y la entrega de soluciones que realmente potencien un desempeño óptimo.

La realización del feedback es un insumo para la mejora continua de la implementación, tanto en el servidor de pruebas de TELDIP SAS, como en el servidor oficial de la SVSP, en el cual se despliegan los distintos tipos de pruebas, mencionadas a continuación:

- 1) Pruebas unitarias.
- 2) Pruebas de integración.
- 3) Pruebas funcionales.
- 4) Pruebas de aceptación.
- 5) Pruebas de rendimiento.

En resumen, el Ciclo de Feedback Operativo e Implementación en el Servidor de Pruebas no solo es una etapa del proceso, sino un testimonio de nuestra dedicación hacia la excelencia continua y la adaptabilidad necesaria en un entorno empresarial en constante evolución

### **Entrega de licencia a perpetuidad**

Una vez implementado a cabalidad el software, se hará entrega de la documentación pertinente, debidamente gestionada ante la Dirección Nacional de Derechos de Autor –DNDA-, adscrita al Ministerio del Interior de Colombia; como respaldo de la autoría original para el uso adecuado del software GUIARDIAN

### **Capacitaciones a personal**

Con el fin de facilitar el ejercicio pedagógico de formación a los usuarios corporativos del software GUARDIAN, se realizará una sesión lúdico pedagógica con ayudas de recursos didácticos de tipo secuencial y explicativas; para que se apropien de las múltiples facilidades del nuevo software y se brinde solución a las posibles inquietudes en el manejo inicial de las funciones operativas. Esta actividad se proyecta para ser desarrollada en una sola sesión de máximo tres horas, en las instalaciones de la SVSP, con la participación de un número representativo de funcionarios – con base en la disponibilidad de usuarios corporativos - de las distintas áreas de trabajo que integran la entidad.

### **Recepción de incidentes**

La recepción de incidentes en la implementación del software GUARDIAN se revela como una práctica esencial para el éxito continuo de nuestra plataforma. Este proceso no solo establece un canal de comunicación directa entre los usuarios y nuestro equipo de soporte, sino que también desempeña un papel crítico al ser el primer indicador de posibles desafíos y oportunidades de mejora.

La retroalimentación detallada proporcionada durante la recepción de incidentes actúa como una herramienta invaluable para identificar y abordar cuestiones técnicas de manera proactiva. Más allá de simplemente resolver problemas, este enfoque permite un análisis exhaustivo de la experiencia del usuario, facilitando mejoras continuas en la usabilidad y rendimiento general del software GUARDIAN.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró		
Revisó y Aprobó		

Este ciclo constante de identificación, resolución y mejora no solo fortalece la robustez del sistema, sino que también refleja nuestro compromiso inquebrantable con la satisfacción del usuario. La implementación exitosa de GUARDIAN va más allá de su lanzamiento inicial; se trata de un compromiso continuo con la excelencia y la entrega de una solución que evoluciona dinámicamente para satisfacer las cambiantes demandas de nuestro entorno operativo. La recepción de incidentes se erige como un componente estratégico para asegurar que GUARDIAN no solo cumpla con las expectativas, sino que las supere.

### Análisis y evaluación de incidentes

El análisis y evaluación de incidentes durante la implementación de GUARDIAN no solo constituye una práctica esencial, sino que actúa como el pilar central para el perfeccionamiento continuo. Este proceso no se limita a solucionar problemas puntuales; más bien, brinda una visión profunda de los desafíos enfrentados por los usuarios, permitiéndonos abordar proactivamente problemas técnicos y mejorar la experiencia general.

Con cada incidente, no solo se resuelven situaciones específicas, sino que también se identifican patrones y áreas de mejora sistemática. Este enfoque analítico nos proporciona una comprensión holística de la eficacia y la usabilidad de GUARDIAN. Cada incidente es una oportunidad para aprender y evolucionar.

Este proceso no solo fortalece la estabilidad y eficacia del software, sino que también demuestra nuestro compromiso inquebrantable con la entrega de una solución que no solo cumpla con las expectativas, sino que las supere. Nuestra capacidad para adaptarnos y optimizar continuamente refleja una dedicación constante a satisfacer las demandas cambiantes y complejas de nuestro entorno operativo. En resumen, el análisis y evaluación de incidentes no solo son componentes clave en la mejora de GUARDIAN, sino también indicadores tangibles de nuestra búsqueda implacable de la excelencia.

### Asignación de tickets

La asignación precisa de tickets en la gestión de incidentes durante la implementación del software GUARDIAN no solo simplifica el proceso de resolución, sino que se convierte en un factor crucial para maximizar la eficacia operativa. Esta práctica eficiente garantiza que cada incidencia sea canalizada directamente hacia los expertos pertinentes, lo que resulta en tiempos de respuesta más rápidos y soluciones más efectivas.

Al asignar estratégicamente tickets, aseguramos que cada problema sea abordado por profesionales especializados en la materia. Esto no solo acelera la resolución de incidencias, sino que también garantiza la aplicación de soluciones de alta calidad. La asignación eficaz no solo optimiza la eficiencia del proceso, sino que también refuerza la confianza del usuario en la capacidad de GUARDIAN para mantener una operación fluida y segura.

En última instancia, la asignación de tickets se convierte en un componente esencial para la entrega de un servicio de soporte ágil y eficiente, contribuyendo directamente a la satisfacción del usuario y a la percepción positiva de GUARDIAN como una solución confiable y receptiva en todas las etapas de su implementación.

### Implementación de correcciones y versionamiento

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró		
Revisó y Aprobó		

La rápida implementación de correcciones y el versionamiento en el software GUARDIAN desempeñan un papel vital en nuestra estrategia de ofrecer un software de alta calidad y adaptable. La corrección ágil de posibles problemas no solo fortalece la estabilidad del sistema, sino que también refleja nuestro compromiso con la satisfacción del usuario al proporcionar soluciones inmediatas.

El proceso de versionamiento asegura una evolución ordenada y sin contratiempos del software. Al seguir un enfoque estructurado en la liberación de versiones, se minimiza cualquier impacto negativo en la operación. Esto garantiza una transición suave entre actualizaciones, permitiendo que los usuarios se beneficien de nuevas características sin interrupciones significativas.

La implementación eficiente de correcciones y el cuidadoso versionamiento son pilares fundamentales para garantizar que el software GUARDIAN no solo sea un software de vanguardia, sino también una solución que crece y se adapta con la dinámica de nuestras necesidades operativas.

Se realiza la primera entrega contractual CP-PR-2023-355 para el desarrollo de las anteriores actividades y lograr el objetivo del proyecto.

## 6. CONTACTO DEL PROYECTO

SUPERVISOR (E) DEL PROYECTO  
Jefe(E) Oficina de Sistemas  
Tel: 3078038 ext. 1400

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró		
Revisó y Aprobó		

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró		
Revisó y Aprobó		