

FECHA: 23/01/2024

PARA: MALCOLM CUERO GUARIN - Jefe Oficina Asesora de Planeación

DE: MALCOLM CUERO GUARIN - Jefe (e) Oficina de Sistemas

ASUNTO: Informe Diciembre ejecutivo proyecto de inversión "Implementación de un sistema de toma de decisiones, para el mejoramiento de los tiempos de respuesta de los tramites de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada"



INFORMACION GENERAL DEL PROYECTO

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

ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN

Página 1 de 10

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	Piedad Franco – Contratista Oficina Asesora de Planeación	Direccionamiento Estratégico
Revisó y Aprobó	Malcolm Cuero Guarín – Jefe (e) Oficina de Sistemas	Gestión de Sistemas e Información

Dirección: Calle 24A No. 59-42 Torre 4 Piso 3
Centro Empresarial Sarmiento Angulo
Conmutador: (+601) 307 8038
Línea gratuita: 01 8000 119703



Código: FOR- FOR-GDO-330-010
Fecha aprobación: 29/06/2023



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: "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

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	Piedad Franco – Contratista Oficina Asesora de Planeación	Direccionamiento Estratégico
Revisó y Aprobó	Malcolm Cuero Guarín – Jefe (e) Oficina de Sistemas	Gestión de Sistemas e Información

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	Piedad Franco – Contratista Oficina Asesora de Planeación	Direccionamiento Estratégico
Revisó y Aprobó	Malcolm Cuero Guarín – Jefe (e) Oficina de Sistemas	Gestión de Sistemas e Información

4. ESQUEMA DE FINANCIACIÓN

NOMBRE DEL PROYECTO	Apropiación Vigente	Compromisos	% Compromiso	Obligaciones	% Obligaciones	Pagos	% Pagos	GESTIÓN
INVERSIÓN	5.481	5.417	99%	5.167	94%	5.167	94%	
Implementación de un sistema de toma de decisiones, para el mejoramiento de los tiempos de respuesta de los trámites de la	2.792	2.772	99,28%	2.521	90,30%	2.521	90,30%	82%



5. LOGROS Y METAS DEL PROYECTO.

5.1. AVANCE DE LAS ACTIVIDADES.

En ejercicio de seguimiento al proyecto a continuación, indico los productos entregados.

Es dable señalar en primer lugar que, de conformidad con el principio de responsabilidad, todas las Entidades Públicas tienen el deber de cuidar, resguardar, seguir, vigilar y procurar por la adecuada ejecución de los contratos estatales a fin de garantizar la transparencia y moralidad estatal; y minimizar al máximo y/o no verse inmersos en factores que afecten el interés institucional. Es decir que, el control, vigilancia o supervisión del contrato público, se ejerce conforme al seguimiento contable, financiero, jurídico, administrativo y *técnico* que se realiza sobre la contratación supervisada en atención a la Ley 1474 de 2011.

Se verifica el cronograma, plan de trabajo detallado y manuales operativos; es viable para dar cumplimiento al objetivo del proyecto.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	Piedad Franco – Contratista Oficina Asesora de Planeación	Direccionamiento Estratégico
Revisó y Aprobó	Malcolm Cuero Guarín – Jefe (e) Oficina de Sistemas	Gestión de Sistemas e Información

Los productos entregados allegados con el informe respectivo, fueron:

ACTIVIDADES

- 1.1. **Actividad No. 01:** Disponibilidad de acceso directo a servicios Microsoft Cloud a través de MICROSOFT AZURE, con servicios de Virtual Machine y SQL Database.

Es decir, se deben tener disponibles y/o activos los servicios de nube pública para correr y visualizar en la herramienta las máquinas virtuales (MV). Esta actividad se encuentra prevista para todo el plazo contractual.

- 1.2. **Actividad No. 02:** Solicitud de las plantillas de retención documental actuales.

Estas fueron solicitadas al área de archivo y se encuentran ajustadas la Ley 594 de 2000 (*conforme los lineamientos indicados por el AGN*), para aplicar los parámetros al desarrollo a implementar. Esta actividad se encuentra prevista para desarrollares en la primera semana del plazo contractual.

- 1.3. **Actividad No. 03:** Modulo de seguridad.

Esta actividad fue desarrollada por el proveedor, creando un control de acceso lógico (*únicamente permite el acceso de personal predeterminado*), asignación de roles para los usuarios y parametrizando la herramienta conforme los perfiles de uso (*permisos de usuarios*). Así se evitan fugas de información y accesos no controlados a la herramienta. Esta actividad se encuentra prevista para desarrollarse en la primera semana del plazo contractual.

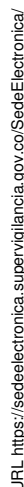
- 1.4. **Actividad No. 04:** Modulo de clasificación y organización documental.

Esta actividad fue desarrollada en observancia a los activos de información existentes en la Entidad a la Ley 594 de 2000, Ley 1266 de 2008, Ley 1712 de 2014 y Ley 1581 de 2015, entre otras; además se tuvo en cuenta lo indicado en el numeral 2.2. Esta actividad se encuentra prevista para desarrollarse en la primera semana del plazo contractual.

- 1.5. **Actividad No. 05:** Configuración e implementación de las plantillas de retención documental.

Esta actividad, al igual que la anterior y la 2.2. fue desarrollada en observancia a los lineamientos de la Ley 594 de 2000 (*Archivo General de la Nación – AGN*).

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	Piedad Franco – Contratista Oficina Asesora de Planeación	Direccionamiento Estratégico
Revisó y Aprobó	Malcolm Cuero Guarín – Jefe (e) Oficina de Sistemas	Gestión de Sistemas e Información



1.10. **Actividad No. 10:** Módulo retención y disposición (I) funcionalidad de permanencia y uso. Este módulo consiste en adelantar la parametrización de las tablas de retención documental, acudiendo a los años en el que un documento debe permanecer disponible para consulta y uso. Esta actividad se encuentra prevista para desarrollarse en la sexta semana del plazo contractual.

1.11. **Actividad No. 11:** Módulo retención y disposición (II) funcionalidad de archivo y eliminación

Se entiende como la parametrización de la disposición final del documento, ejemplo si es de conservación total, es decir, si nunca se elimina, si debe permanecer en conservación total cualquiera sea su medio de almacenamiento y de conservación (*si se va a realizar un backup digital*). Esta actividad se encuentra prevista para desarrollarse en la sexta semana del plazo contractual.

1.12. **Actividad No. 12:** Requerimientos no funcionales (I) especificaciones operativas.

Los requisitos no funcionales hacen referencia a factores que no afectan la operación o funcionalidad de la herramienta, valores tales como, actuación, escalabilidad, disponibilidad, mantenimiento, portabilidad, fiabilidad, usabilidad y compatibilidad. Esta actividad se encuentra prevista para desarrollarse en la sexta semana del plazo contractual.

1.13. **Actividad No. 13:** Requerimientos no funcionales (II) Línea grafica Presidencia de la República.

Se refiere esta actividad de parametrización de la línea grafica (*manual de marca*) dictado por el contratante, y con que deberá contar la herramienta para su uso. Esta actividad se encuentra prevista para desarrollarse en la sexta semana del plazo contractual.

1.14. **Actividad No. 14:** Establecer Check list con criterios sobre configuración y parametrización

Creación de un listado generado por parte de la Entidad que permitan fijar criterios para medir y atender en tiempo real las necesidades de la Entidad frente a la herramienta. Esta actividad se encuentra prevista para desarrollarse en la séptima semana del plazo contractual.

1.15. **Actividad No. 15:** Revisión cruzada de configuración y parametrización.

Esta actividad se encuentra dispuesta con la descrita en numeral 2.15. y debe permitir atender las necesidades expresadas por la Entidad, para realizar con posterioridad una validación y/o cruce de las necesidades expresadas por el contratante y atendidas por el proveedor. Esta actividad se encuentra prevista para desarrollarse en la séptima semana del plazo contractual.

1.16. **Actividad No. 16:** Pruebas de validación.

Se deberá ejecutar la validación y/o funcionamiento adecuado de la herramienta, una vez atendidos los requerimientos y/o se ejecuten las actividades o el check list, que permita evaluar y señalar que el proceso de validación es satisfactorio,

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	Piedad Franco – Contratista Oficina Asesora de Planeación	Direccionamiento Estratégico
Revisó y Aprobó	Malcolm Cuero Guarín – Jefe (e) Oficina de Sistemas	Gestión de Sistemas e Información

esto se puede denominar un ambiente previo de ajustes o de prueba, error y mitigación. Esta actividad se encuentra prevista para desarrollarse en la séptima semana del plazo contractual.

1.17. **Actividad No. 17:** Entrega de Manuales de usuario y técnico.

Esta actividad tiene por objeto la entrega final de TODOS los Manuales de la herramienta debidamente actualizados, es decir, manuales de orden técnico y de uso. Esta actividad se encuentra prevista para desarrollarse en la octava semana del plazo contractual.

1.18. **Actividad No. 18:** Primer feedback operativo.

Se refiere este a un proceso de evaluación con opción de retroalimentación por parte del proveedor, que permita adelantar adecuadamente un proceso de mejora para maximizar el rendimiento operativo de la herramienta (*atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, entre otros conforme al anexo técnico*). Esta actividad se encuentra prevista para desarrollarse en la octava semana del plazo contractual.

1.19. **Actividad No. 19:** Primer ciclo de implementación en el servidor de pruebas.

Este entregable se refiere a la necesidad técnica de implantar la solución en un servidor que nos ayudara a correr las pruebas en un ambiente de “ensayo” para posteriormente pasar a ambientes reales. Esta actividad se encuentra prevista para desarrollarse en la octava semana del plazo contractual.

1.20. **Actividad No. 20:** Segundo feedback operativo

Se refiere al segundo proceso de evaluación con opción de retroalimentación por parte del proveedor, que permitirá adelantar adecuadamente el proceso de mejora, maximizar el rendimiento operativo y atender requerimientos operativos de la herramienta. Esta actividad se encuentra prevista para desarrollarse en la octava semana del plazo contractual.

1.21. **Actividad No. 21:** Segundo ciclo de implementación en el servidor de pruebas.

Se refiere al segundo proceso de evaluación de la mano con el feedback, que permitirá pasar adecuadamente el proceso a ambientes reales. Esta actividad se encuentra prevista para desarrollarse en la octava semana del plazo contractual.

1.22. **Actividad No. 22:** Tercer feedback operativo- Se refiere al feedback final, en donde una adecuada formulación y/o evaluación del estado de la herramienta permitirá la toma de decisiones (*con opción de retroalimentación por parte del proveedor*), viabilizando un posible escenario o estado de mejora *final* para maximizar funcionalidad y rendimiento operativo. En esta etapa ya debieron ser

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	Piedad Franco – Contratista Oficina Asesora de Planeación	Direccionamiento Estratégico
Revisó y Aprobó	Malcolm Cuero Guarín – Jefe (e) Oficina de Sistemas	Gestión de Sistemas e Información

atendidos los requerimientos operativos de la herramienta. Esta actividad se encuentra prevista para desarrollarse en la octava semana del plazo contractual.

1.23. **Actividad No. 23:** Entrega de licencia a perpetuidad.

Como en la socialización anterior y dispuesto un filtro final, se debe pasar a un ambiente de producción real, se hará entrega de las licencias a nombre de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada que servirá para la utilización indefinida de la herramienta con aprobación de su creador. Esta actividad se encuentra prevista para desarrollarse en la octava semana del plazo contractual.

1.24. **Actividad No. 24:** Capacitaciones a personal.

De acuerdo con el anexo técnico, se desarrollarán jornadas de capacitación técnica y de usuarios, estas podrán ser de manera presencial, virtual o mixtas, pero en todo caso se garantizará la modalidad que defina la Entidad. Las mismas deberán cubrir, todos los aspectos técnicos y de uso de la herramienta salvo los que se encuentren resguardados por confidencialidad o reserva, conforme el Decreto 410 de 1976. Esta actividad se encuentra prevista para desarrollarse en la novena semana del plazo contractual.

1.25. **Actividad No. 25:** Recepción de incidentes.

En esta etapa, se deberán recibir por parte del proveedor todas las observaciones y/o incidencias de la herramienta reportadas por los usuarios a fin de optimizar el funcionamiento de la misma. Esta actividad se encuentra prevista para desarrollarse en la novena semana del plazo contractual.

1.26. **Actividad No. 26:** Análisis y evaluación de incidentes.

Esto hace referencia a la necesidad de solucionar posibles errores en el desarrollo y/o la implementación efectiva de las recomendaciones del usuario final, permitirá la identificación de posibles patrones anormales de funcionamiento; los cuales redundará en la optimización de la herramienta y mejor práctica para el usuario. Esta actividad se encuentra prevista para desarrollarse en la novena semana del plazo contractual.

1.27. **Actividad No. 27:** Asignación de tickets.

Esta actividad permitirá medir en tiempo real la incidencia no efectiva de la herramienta y la aplicación de soluciones o correcciones por parte del proveedor. Esta actividad se encuentra prevista para desarrollarse en la novena semana del plazo contractual.

1.28. **Actividad No. 28:** Implementación de correcciones y versionamiento.

Esta actividad se encuentra direccionada a la aplicación efectiva e inmediata de las sugerencias y correcciones sobre la herramienta y todos los desarrollos que

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	Piedad Franco – Contratista Oficina Asesora de Planeación	Direccionamiento Estratégico
Revisó y Aprobó	Malcolm Cuero Guarín – Jefe (e) Oficina de Sistemas	Gestión de Sistemas e Información



la componen; y particularmente a la actualización del sistema a la última versión de funcionamiento o producción, la cual no podrá ser inferior en funcionalidad del sistema implementado (*anterioridad*). Esta actividad se encuentra prevista para desarrollarse en la décima semana del plazo contractual.

2. Se hace entrega de un Manual de usuario, donde se detalla claramente las necesidades del sistema, las instalaciones de software, los privilegios de usuarios, los restablecimientos de permisos, las versiones de documentación y la generación de documentos, es una compilación paso a paso y muy completa de lo que nos permite hacer la herramienta; sin perjuicio de una adecuación y/o actualización final de acuerdo a las resultados del cronograma de actividades.

Se entrega un Manual técnico, donde se señala la arquitectura del sistema, requisitos, diseño, desarrollo, seguridad y privacidad, actualizaciones, mantenimiento, posibles problemas y soluciones

6. CONTACTO DEL PROYECTO

SUPERVISOR DEL PROYECTO

Jefe(E) Oficina de Sistemas

Tel: 3078038 ext. 1400



MALCOLM CUERO GUARÍN

Jefe (e) Oficina de Sistemas

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	Piedad Franco – Contratista Oficina Asesora de Planeación	Direccionamiento Estratégico
Revisó y Aprobó	Malcolm Cuero Guarín – Jefe (e) Oficina de Sistemas	Gestión de Sistemas e Información