PROYECTO DE REINGENIERIA
CORTE: MES DE JULIO

REINGENIERÍA SER

OBJETIVO: Analizar capacidades estratégicas, funcionales y de Servicio asociadas al Modelo de Operación actual de la SER y diseñar el Modelo de Operación Propuesto que permita disminuir los tiempos de respuesta desde el recibo de las solicitudes de protección hasta la evaluación de Riesgo.

CORTE: Julio 2020

ALCANCE: Procesos de Evaluación del Riesgo, Proceso de Gestión Documental, Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano.

PRINCIPALES AVANCE DEL MES:

- Modelo de Operación Propuesto presentado en sesión realizada el día 8 de Julio a la Alta Dirección de la entidad y representantes del Programa de Derechos Humanos de la USAID.
- Gestión de Apoyo para continuidad y ampliación del alcance de la Reingeniería con el apoyo de la USAID.
- Remisión para oficialización del Proceso de Evaluación de Riesgo y los indicadores asociados para revisión y oficialización.
- Designación del equipo de enlaces de Reingeniería de la UNP con la participación de 14 servidores públicos de las dependencias.

ANEXO
ESTADO DE AVANCE COMPONENTES REINGENIERIA SER CON CORTE A JULIO

FASE	ESTADO ACTUAL	PRODUCTOS
DISEÑO: Diagnóstico de capacidades, Análisis del Desempeño Modelo de Operación Actual y Diseño del Modelo de Operación Propuesto	TERMINADO	• Diagnóstico de Capacidades • Análisis del Desempeño del Modelo de Operación Actual • Diseño del Modelo de Operación Propuesto
IMPLANTACIÓN: Oficialización y Puesta en marcha de los componentes del Modelo de Operación Propuesto (MOP).	SIN INICIAR	• Definición Punto Cero • Plan Implantación aprobado • Componentes oficializados y en operación
MONITORIZACIÓN: Diseño, puesta en marcha y seguimiento del tablero de mando que permita monitorear los tiempos de respuesta en tiempo real.	SIN INICIAR	• Tablero de mando adoptado y en operación
MEJORA: Toma de acciones correctivas para dar tratamiento a las causas de las desviaciones frente a los tiempos planificados.	SIN INICIAR	• ACOM oficializadas

En la siguiente tabla se presenta el estado de cada uno de los componentes:

COMPONENTE ADMINISTRATIVO		Estado
ESQUEMA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	Indicador PND	Proceso
	Indicador Eficiencia de Actores	Proceso
	Indicadores Proceso	Proceso
	Plan de Calidad del Servicio	Proceso
	Aseguramiento de Controles	Sin Iniciar
	Acuerdos Nivel de Servicio	Proceso
COORDINACIÓN Y PREVENCIÓN	Sistema de Priorización Solicitudes de Protección	Proceso
	Comité Integrado para la Prevención, Protección y Reacción Regional	Proceso
	Proceso Coordinación y Articulación Interinstitucional	Proceso
ESTRUCTURA ORGANZACIONAL	Supresión GST-GVP	Proceso
	Ajuste funciones GST-CERREM Eliminación GCCAR Especialización GCTRAI: GCTARM, GCTARMC Creación Grupo Coordinación Operativa de Evaluación del Riesgo (GCOER)	Proceso
MODELO DE SERVICIO AL CIUDADANO	Ventanilla única de radicación y correspondencia (VURC)	Proceso
	Virtualización de Trámites	Proceso
	Puntos de Radicación	Proceso
ENFOQUE DE PROCESO	Cadena de Valor	Proceso
	Enfoque de Procesos	Proceso
	Información documentada	Proceso
TALENTO HUMANO	Cargas de Trabajo	Proceso
	Perfiles	Proceso
COMPONENTE JURÍDICO		
MOFICACIÓN MARCO NORMATIVO	Decreto 4065 de 2011	Proceso
	Decreto 1066 de 2015 (Supresión GVP y ajuste funciones CERREM)	Proceso
ACTOS ADMINISTRATIVOS	Modelo Operación de la VURC	Proceso
	Traslado (GSP, GAC a la Secretaría General. Ajuste funciones GGD, GAC y GURP.	Proceso
	Modelo Operación Servicio al Ciudadano	Proceso
COMPONENTE TECNOLÓGICO		

GEDOC	GEDOC	Proceso
AVRIL	Sistema de Información de Evaluación del Riesgo	Proceso