



**PROYECTO DE REINGENIERÍA
CORTE: MES NOVIEMBRE**

1. PRINCIPALES LOGROS:

Con la Resolución 1366 de 2020 se adoptan los manuales que permiten fortalecer las capacidades estratégicas y funcionales de la UNP.

Directiva DIR20-00000003, adopta el PLAN PILOTO para la atención prioritaria de solicitudes e implementación de la herramienta GEDOC.

Tendencia decreciente en la disminución del tiempo promedio de evaluación del riesgo a partir del 2 segundo semestre.



2. AVANCES EN EL PERIODO

2.1. FORTALECIMIENTO CAPACIDADES ESTRATÉGICAS

Mediante Resolución 1366 del 11 de Noviembre de 2020¹ se adoptaron el **Manual Gestión Estratégica Integrada**, el cual define el modelo de operación de la UNP en cumplimiento a los lineamientos del MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN para el Estado Colombiano y las buenas prácticas internacionales de ISO adoptadas en Colombia por el ICONTEC en las normas ISO 9001, ISO 14001, ISO 27001 e ISO 45001, **Manual para la Formulación y Seguimiento de Planes**, el cual incluye la diferenciación clara en los niveles de la planeación institucional de manera articulada las estrategias, los procesos y servicios. La implementación de este nuevo manual se está aplicando en las mesas de formulación del PAI 2021, cuyo resultado permitirá contar con una PAI orientado únicamente a actividades estratégicas que contribuyan al cumplimiento de las metas del PND y Planes Sectoriales, el **Manual de Gestión de Indicadores** el cual establece los lineamientos y directrices para el seguimiento y medición de la gestión y desempeño institucional de la Unidad Nacional de Protección –UNP con el fin de tomar decisiones basadas en evidencias orientadas a la mejora institucional así como el **Manual Integral de Gestión de Riesgos** el cual Integra los lineamientos para la administración de riesgos institucionales de gestión, de corrupción, de seguridad y privacidad de la información, ambientales y de seguridad y salud en el trabajo en la Unidad Nacional de Protección, constituyéndose en una herramienta que fortalezca el enfoque preventivo y oriente las acciones necesarias para mitigar los riesgos frente a situaciones que puedan afectar el cumplimiento de la plataforma estratégica de la entidad, misión, visión, objetivos estratégicos y la política MIPG-SIG que permitan a la alta dirección de la entidad tener una seguridad razonable en el logro de sus objetivos.

¹ “Por medio de la cual se adoptan los procesos del MIPG-SIG de la Unidad Nacional de Protección, el Manual Institucional de Política Servicio al Ciudadano, el Manual para la Formulación y Seguimiento de Planes, el Manual de Gestión de Indicadores, el Manual Gestión Estratégica Integrada, el Manual Integral de Gestión de Riesgos y se derogan las resoluciones las Resoluciones 1820 de 2018 y la Resolución 1565 del 2019”.



2.2. FORTALECIMIENTO CAPACIDADES FUNCIONALES

Cadena de Valor: Se realizó la identificación de la cadena de valor la cual refleja las actividades que se realizan para la prestación de los servicios a cargo de la UNP, así como los insumos requeridos y efectos en la población.

Enfoque de Procesos: A partir de la cadena de valor se actualizó el enfoque de procesos, el cual fue adoptado con el artículo 1º de la Resolución 1366 del 10 de noviembre de 2020² e incluye 17 procesos: 5 Procesos de Nivel Estratégico; 4 Procesos de Nivel Misional, 7 Procesos de Nivel de Apoyo y un Proceso de Nivel de Evaluación. Se destaca que producto del análisis de procesos se determinó la necesidad de crear 2 nuevos procesos a cargo de la Dirección General. Proceso de Coordinación y Cooperación Interinstitucional³ y el proceso de Gestión Integral de Medidas de Emergencia⁴, así como ampliar el alcance del proceso de Gestión de servicio al Ciudadano.

Se validaron las **caracterizaciones de proceso** de cada uno de los procesos considerando entre otros aspectos, superar la debilidad de procesos que documentan funciones y por tanto dificultan el enfoque sistémico y articulado de los procesos considerando la cadena de valor, lineamientos del MIPG⁵, los requisitos de las NTC⁶- ISO⁷ aplicables a los sistemas de gestión que se encuentran en implementación, las disposiciones legales aplicables, la cadena de valor, y la integración de actividades a cargo de diferentes dependencias considerando el aporte de cada uno al cumplimiento del objeto misional de la entidad.

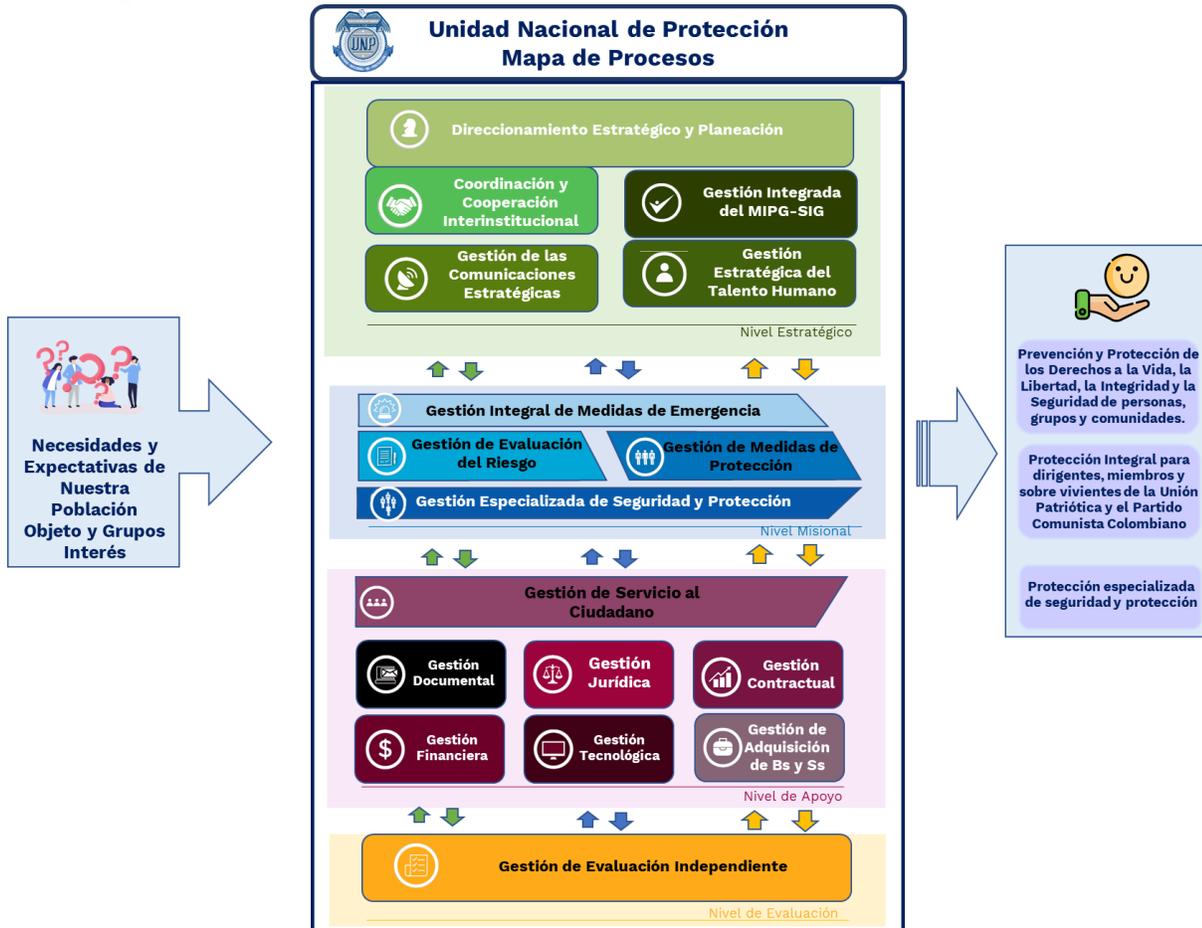
³ Tiene como objetivo: “Adelantar acciones de coordinación, cooperación y articulación con los diferentes actores relacionados con las Estrategias de Prevención y Protección, del Orden Territorial, Nacional o Internacional, con el fin de formular e implementar estrategias, a través de mecanismos documentados, fortaleciendo las capacidades institucionales para garantizar los derechos a la vida, la libertad, la integridad, y la seguridad personal de su población objeto”

⁴ Tiene como objetivo: “Generar los parámetros y lineamientos institucionales para la gestión integral de las medidas de emergencia tanto individuales como colectivas de la población objeto del Programa de Prevención y Protección de la Unidad Nacional de Protección, necesario para coadyuvar a garantizar la vida y la integridad de las personas, grupos o comunidades...”.

⁵ Modelo Integrado de Planeación y Gestión

⁶ Norma Técnica Colombiana

⁷ siglas en inglés International Organization for Standardization. Se trata de la Organización Internacional de Normalización o Estandarización.



Se validaron las **caracterizaciones de proceso** de cada uno de los procesos considerando entre otros aspectos, **superar** la debilidad de procesos que documentan funciones y por tanto dificultan el enfoque sistémico y articulado de los procesos considerando la cadena de valor, lineamientos del MIPG⁸, los requisitos de las NTC⁹- ISO¹⁰ aplicables a los sistemas de gestión que se encuentran en implementación, las disposiciones legales aplicables, la cadena de valor, y la integración de actividades a cargo de diferentes dependencias considerando el aporte de cada uno al cumplimiento del objeto misional de la entidad.

⁸ Modelo Integrado de Planeación y Gestión

⁹ Norma Técnica Colombiana

¹⁰ siglas en inglés International Organization for Standardization. Se trata de la Organización Internacional de Normalización o Estandarización.



Análisis de la Eficiencia Operacional: A partir de los procesos se adelantó la revisión de los procedimientos aplicados identificando las actividades que aportan valor, así como los cuellos de botella, reprocesos, o actividades que no agregan valor a la operación. A partir de este análisis se han establecido oportunidades de mejora que contribuyen a la mejora de la eficiencia operacional de la entidad. Por otra parte, con el fin de fortalecer la política de servicio al ciudadano se realizan cambios en la estructura organizacional como a nivel del modelo de operación. Se destaca la adopción **del Manual de Política Integral de Servicio** al ciudadano la incluye el compromiso de todas de todas las instancias de la UNP en el cumplimiento de los lineamientos establecidos por el Departamento Nacional de Planeación como líder de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, así como el fortalecimiento de la Ventanilla Única de Radicación y Correspondencia la cual permitirá la articulación institucional de cara al ciudadano y mejorar los tiempos de respuesta a los usuarios de la UNP.

La Subdirección de Evaluación del Riesgo se encuentra en prueba del **TABLERO DE CONTROL “ABCDE”** para el seguimiento y monitoreo de la actividad por grupos de trabajo

La Estructura de la UNP: Un elemento fundamental en la Reingeniería es el rediseño de la estructura organizacional y funciones de las dependencias actuales de la UNP establecidas mediante el Decreto 4065 de 2011. Se considera dentro del rediseño la creación de la Subdirección General, la formalización de áreas clave como la Subdirección de Servicio al Ciudadano, la Oficina de TICS, la Oficina de Comunicaciones, así como la creación de las Direcciones Regionales, lo que le va a permitir a la UNP una mayor presencia en el Territorio y el fortalecimiento del modelo de servicio al ciudadano.

El Talento Humano y la Cultura Organizacional: La gestión efectiva del recurso humano, es factor clave para la entidad. Los servidores públicos de la UNP independiente de su vinculación como funcionarios de planta o contratistas son el eje central para el cumplimiento de nuestro objetivo misional y alcanzar las metas que desde el Gobierno Nacional estamos comprometidos a cumplir. En consideración al representativo La relación de contratistas vs personal de planta de la UNP se inició el levantamiento de cargas de trabajo¹¹ con el propósito de identificar los ajustes que se requieran hacer a la planta de personal de la UNP. Son igualmente aspectos en este proceso la actualización del Manual de Funciones y Competencias, la integración de los actos administrativos de creación de grupos internos de trabajo, el fortalecimiento de competencias del personal.

¹¹ En la presente vigencia se adelantó el levantamiento de cargas de trabajo y determinación de perfiles y competencias del Grupo de Atención al Ciudadano, la Subdirección de Evaluación del Riesgo, la Subdirección de Medidas de Protección y algunos Grupos de la Secretaria General



Infraestructura Física: Planta de personal de la UNP ha crecido en los últimos 4 años, razón por la cual se requiere un edificio con mayor capacidad en infraestructura física óptima para operar a nivel central y regional, lo que implica plantear estrategias para la búsqueda de recursos económicos con el fin de mejorar los puestos de trabajo, espacios transitables compartidos, accesos a las mismas a población con movilidad reducida (PMR), condiciones ambientales entre otros aspectos.

A nivel tecnológico. Se identificó que, para lograr el éxito de la Reingeniería, se requiere articular diversos elementos de Gestión Documental (física y electrónica), la definición y adopción de los elementos de Gobernanza (políticas, lineamientos, directrices, guías, manuales procedimientos, y demás instrumentos que permitan tomar decisiones durante la ejecución de los procedimientos y actividades), adecuación física de instalaciones, capacitaciones al personal, y la implementación de la herramienta tecnológica. La OAPI está trabajando en la implementación de un gestor documental que le permitirá en el corto plazo mejorar la calidad del dato y alcanzar una mejor trazabilidad de todos los requerimientos que se allegan a la UNP, así mismo y de la mano con esta herramienta tecnológica, se está dando inicio a la implementación de la Directiva Presidencial 004 de 2012 cuya finalidad es propender en el mediano plazo implementar la Política de Cero Papel, lo cual se ve reflejado en que los formularios de Solicitud de Medidas de Protección se haga de forma virtual por medio de la Página Web de la entidad y todo se haga por medio de la herramienta que se ha denominado GEDOC. Por otra parte, se avanza en el diseño, desarrollo e implementación de las herramientas tecnológicas que permitan mejorar la operación al interior de la entidad y poder monitorear el estado de las evaluaciones del riesgo y la implementación de medidas, como todos aquellos temas operativos que forman parte del servicio que se presta en la UNP. Las dos herramientas que se están diseñando e implementando, una se denomina AVRIL la cual tiene relación con todo lo concerniente a la Subdirección de Evaluación del Riesgo y de otra herramienta que se está desarrollando e implementando es la que es un apoyo a la supervisión de los contratos de las rentadoras para el manejo y control de los vehículos de protección.

2.2.1. Oficialización del Plan Piloto para las pruebas de GEDOC

Por medio de la Directiva No. DIR20-00000003 del 11 de noviembre de 2020, cuyo objetivo es “Implementar las mejoras propuestas por la REINGENIERÍA a la Evaluación del Riesgo tanto individual como colectivo, con el fin de validar el nuevo enfoque de procesos, la información documentada, los



mecanismos de control diseñados y consecuentemente determinar si se requieren ajustes finales para la implementación del Modelos Integral de Servicio al Ciudadano – MISC, integrado por la Ventanilla Única de Radicación y Correspondencia – VURC, Formatos de Solicitud de Inscripción (ON LINE), Formulario Único de Gestión y Trámite de Solicitud Inicio Evaluación del Riesgo – FUSIER, el Sistema GEDOC, los flujos documentales y procedimientos de atención al ciudadano y las mejoras a los procedimientos de la Subdirección de Evaluación del Riesgo – SER.”

Con corte al mes de noviembre, los avances son los siguientes:

Informe de la semana del 3 al 9 de noviembre

- Se conformó el equipo para el desarrollo del Plan Piloto
- Se coordinaron reuniones preliminares con los representantes del Proveedor para conocer la herramienta por parte del equipo

Informe de la semana del 10 al 17 de noviembre

- Se presentaron dificultades con el proveedor y no se avanzó en el desarrollo del Plan Piloto

Informe de la semana del 18 al 24 de noviembre

- Se disponen de dos desarrolladores dedicados exclusivamente al proyecto
- Se han detectado necesidades de ajustes a los formularios de captura de información los cuales se van a realizar
- No se realizarán ajustes a los flujos definidos y que se aprobaron en su momento
- Se han cargado 4 formularios de solicitud en la herramienta para verificar su funcionalidad
- En dos semanas se debe de tener en funcionamiento la herramienta para salir a producción y contar con un inventario de los pendientes y desarrollos que se requieran desarrollar (Dr. Samir)

Informe de la semana del 25 al 30 de noviembre

- Se ajustaron los campos del formulario referente a población objeto y motivos de las amenazas que se deberán habilitar más campos para la captura de información
- Se cargaron nuevos casos para tener material para pruebas
- Se capacitará específicamente a los funcionarios asignados por parte del GSP al Plan Piloto en la evaluación del requerimiento y en lo correspondiente al FUSIER como está definido
- Se continuarán con las pruebas con las solicitudes disponibles en la herramienta

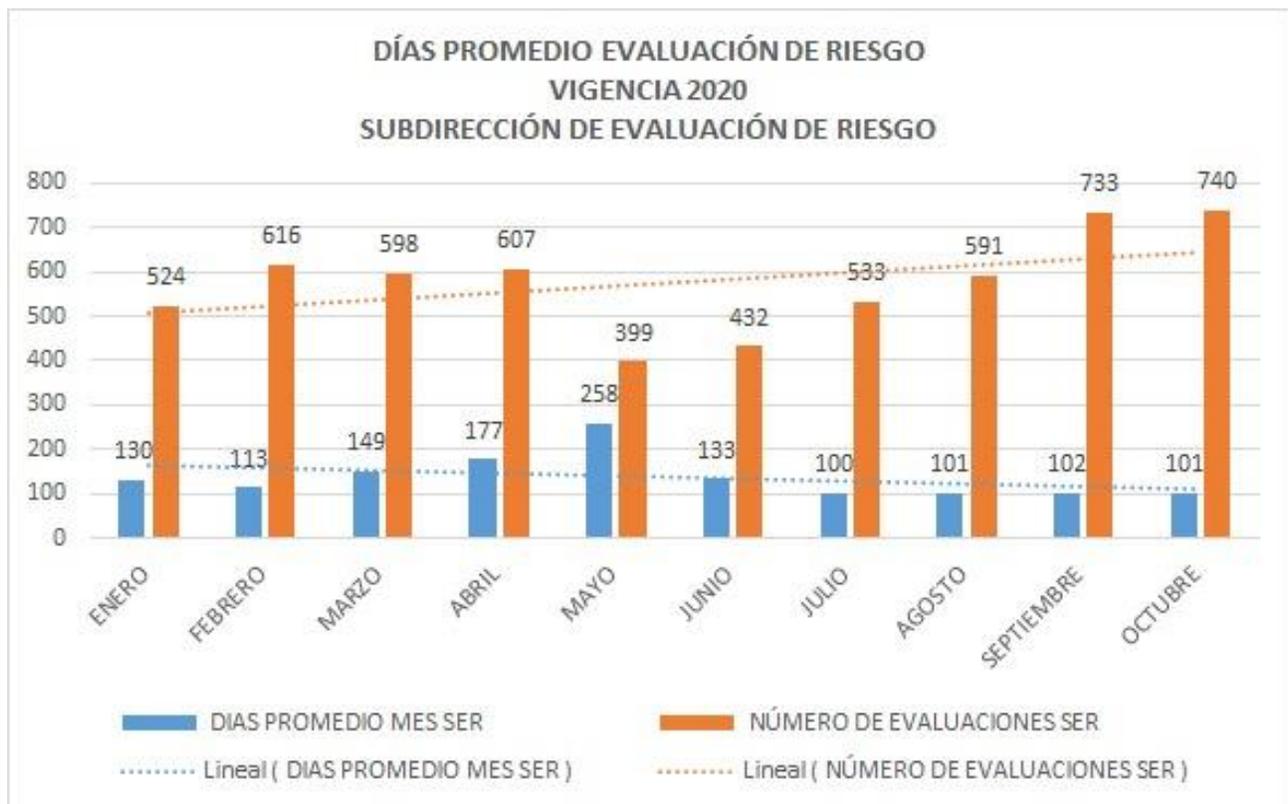


3. INDICADOR DIAS PROMEDIO DE ESTUDIO DE EVALUACIÓN DEL RIESGO (SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE RIESGO).

Mide en la ruta individual, el número de días hábiles promedio utilizados para la evaluación del riesgo (transcurridos entre la recepción de la solicitud y la valoración del nivel de riesgo, por parte del Grupo de Valoración Preliminar (GVP)¹².

3.1. ANÁLISIS CUANTITATIVO DEL INDICADOR

A corte del mes de octubre de 2020 la Subdirección de Evaluación de Riesgo realizó 740 evaluaciones de riesgo con tiempo promedio de 101 días.



¹² Meta decreciente para el año 2019 (85 días), 2020 (75), 2021 (65), 2022 (60).



3.2. ANÁLISIS CUALITATIVO

De acuerdo con el comportamiento presentado durante el primer semestre de 2020, el tiempo promedio para la evaluación de las solicitudes de medidas de protección por parte de la Subdirección de Evaluación del Riesgo fue de 160 días. A partir del resultado y las recomendaciones de la Reingeniería, durante lo corrido del segundo semestre de 2020, con corte al mes de octubre, el tiempo promedio disminuyó a 101 días, a pesar del comportamiento creciente en la recepción de solicitudes en los últimos 4 meses. Las Solicitudes de Protección ascendieron en promedio durante el primer semestre del año 2020 a 529 solicitudes y en lo corrido del segundo semestre a 649 solicitudes.

Es importante tener en cuenta que a pesar de la pandemia y de las limitaciones que se han tenido al respecto es de anotar que las mismas se han venido realizando y por ejemplo en los meses de abril y mayo se presentaron los tiempos más elevados de evaluación, lo cual nos ha incrementado los tiempos promedio de la SER

De acuerdo con lo anterior, se espera continuar con la disminución de tiempos de evaluación del riesgo con la implementación de las demás acciones contempladas dentro de la Reingeniería y que son viables en el corto plazo, las cuales se encuentran en proceso de validación para su puesta en producción lo antes posible.

4. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

En la Subdirección de Protección se realizó el análisis documental y mesas de trabajo con el fin de conocer la realidad del proceso e identificar oportunidades de mejora de cara a la optimización de los tiempos de implantación de medidas y a la alineación con la certificación en normas ISO acordes con las necesidades de la UNP.

OPORTUNIDAD EN LAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN: Porcentaje de líderes y defensores con nivel de riesgo extraordinario, extremo o inminente con medidas de protección implementadas en tiempo. Meta Creciente: 2020 (96%), 2021 (97%) y 2022 (100%). Con corte a octubre de 2020 se obtuvo un resultado del 67%.

ACCIONES TOMADAS: Se encuentran en ajuste los procedimientos de la Subdirección de Medidas de Protección y los procedimientos de la Secretaría General asociados a los procesos de Gestión Contractual, Gestión de Administración de Bienes y Servicios con el fin de identificar las mejoras que permitan mejorar la oportunidad en la implementación de las medidas.



5. REQUERIMIENTOS, LIMITACIONES Y/O DIFICULTADES PRESENTADAS

- Los cambios del personal del proveedor de GEDOC han afectado la oportuna toma de decisiones para el apoyo del proyecto en esta etapa crucial de puesta en marcha, limitaciones que se han solventado conforme los acuerdos realizados entre las partes.
- Se requiere ampliar el alcance de la Reingeniería a todas las dependencias de la UNP:

6. PRINCIPALES RETOS PARA EL MES DE DICIEMBRE

- Continuar con la validación de las funcionalidades existentes y requeridas de los módulos, para determinar la forma de cómo se va implementar la herramienta y en caso de ser necesario construir con los usuarios los requerimientos y necesidades faltantes, para complementar la herramienta en la UNP en el corto plazo
- Generar los primeros resultados sobre la **herramienta GEDOC**, como medio que permite verificar que el modelo de operación definido le apunta al cumplimiento de las metas que el PND ha determinado
- Alinear, ajustar e implementar la documentación de los diferentes procesos involucrados en la REINGENIERÍA, eliminando reprocesos, actividades que no agregan valor y aquellas que deban ser unificadas para simplificar los procedimientos
- Presentación ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Estructura Organizacional Propuesta.
- Presentación del **Estudio Técnico** ante el Departamento Administrativo de la Función Pública para el Rediseño Organizacional y de Planta, el cual da alcance a la Subdirección de Evaluación de Riesgo, Subdirección de Medidas de Protección y algunos grupos de la Secretaría General.
- Consolidación del **Plan de Acción Institucional 2021** que involucre proyectos tales como la Gestión del Cambio que soporte los estructurales cambios que se adelantan en especial con el proyecto de Reingeniería y la certificación de la entidad en 4 normas internacionales, el Proyecto de inversión relacionado con la Infraestructura Física de la Entidad y la puesta en marcha del gestor documental que le permitirá en el tiempo mejorar la calidad del dato y garantizar la trazabilidad de los requerimientos allegados a la UNP
- Puesta en marcha del **TABLERO DE CONTROL “ABCDE”** para el seguimiento y monitoreo de la actividad por grupos de trabajo.