

Portal de servicios para clientes internos

Experiencia: Portal de Servicios Internos - PSI



<https://srvpqrs.policia.gov.co/psi/Login.aspx?ReturnUrl=%2fpsi%2f>



TEMAS CLAVE

Eficiencia Administrativa



PALABRAS CLAVE

Defensa, Seguridad, Portal, Servicios, Cliente Interno, Sistema de Información, Transacción, Portal Web, Policía, Historia Laboral



LOCALIDAD, PAÍS REGIÓN

Colombia, Suramérica



ENTIDADES PARTICIPANTES

Policía Nacional de Colombia: Entidad Nacional, Sector Defensa y Seguridad



ESTADO

Implementación



FECHA DE INICIO IMPLEMENTACION

01/11/2013

El Portal de Servicio Interno “PSI” es un aplicativo de consulta que cambia la dinámica tradicional de los sistemas de información, permitiendo que los integrantes de la Policía Nacional, como clientes internos de la organización, encuentren en un sitio web toda la información para trámites internos, con altos niveles de seguridad. El aplicativo tiene una interacción amigable y sencilla que facilita la navegación por las diferentes opciones y permite la obtención de un completo historial de la actividad.



Justificación, población, objetivo y contexto

LA OPORTUNIDAD QUE SE DESEABA APROVECHAR:

La Policía Nacional no contaba con un sistema de información de fácil acceso que permitiera a los funcionarios policiales conocer la información institucional relacionada con su actividad laboral. Esta, únicamente reposaba en las bases de datos institucionales y solo podía ser consultada por el personal que trabaja en las oficinas de talento humano.

Cuando un funcionario requería alguna información, por ejemplo, de su hoja de vida o de su nómina para aplicar a alguna convocatoria o presentarla a alguna entidad bancaria, debía ir hasta las oficinas de talento humano ubicadas en los comandos de policía. Esto, acarreaba gastos de traslado y riesgos en su seguridad por el

desplazamiento en sitios con problemas de orden público.

POBLACIÓN QUE SE BUSCABA IMPACTAR

Los 157.917 funcionarios que integran la Policía Nacional.

FACTORES IMPULSORES

Algunos de los factores que favorecieron la generación de la idea innovadora y la posterior implementación de una solución web para dar respuesta a la problemática, fueron: la incorporación del usuario empresarial y la clave web personalizable asignada a cada uno de los miembros de la Policía Nacional; la potente y avanzada arquitectura tecnológica con la que cuenta (centro de datos, red de datos, equipos de cómputo, conectividad, equipo de desarrollo

de software); y los licenciamientos de software que posee.

Así mismo, la Policía Nacional deseaba avanzar en el cumplimiento de la Directiva Presidencial 4 del 2012 la cual busca "que mediante la identificación, racionalización, simplificación y automatización de los procesos, procedimientos y servicios internos, así como la aplicación de buenas prácticas, las entidades avancen en la implementación de una política de Eficiencia Administrativa y Cero Papel" y a la Ley Antitrámites, Decreto 019 de enero 10 del 2012, "por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".



Diseño, desarrollo y difusión

EL PROCESO LLEVADO A CABO Y LA SOLUCIÓN

La Policía Nacional tiene dentro de su estructura organizacional a la Oficina de Telemática, que dirige el componente tecnológico de la institución.

Allí, se destaca un grupo de desarrolladores de software, policías titulados como ingenieros de sistemas y tecnólogos en desarrollo de software, quienes proyectaron y ejecutaron la idea innovadora que daría solución a la problemática detectada.

La idea, presentada en enero del 2013, consistió en desarrollar un portal web de acceso interno de la Policía Nacional para todos sus funcionarios, apoyándose en la implementación del usuario y clave única empresarial que le fue otorgada a cada miembro de la Policía Nacional.

Con la aplicación de técnicas en gestión de proyectos y metodología de desarrollo de software, se realizó durante mayo del 2013, el levantamiento de la información. Para ello, se llevaron a cabo mesas de trabajo con los administradores de las bases de datos y los aplicativos, con el fin de extraer e integrar la información que podía publicarse y que podía ser de conocimiento del funcionario policial

que la consultaba. Dicha información, fue analizada y validada minuciosamente.

Luego, durante mayo y junio del 2013, comenzó el diseño de prototipos del portal con la imagen corporativa de la Policía Nacional, el diseño de los casos de uso, el modelo entidad relación y la arquitectura de desarrollo.

También, se realizaron entrevistas con los futuros usuarios del sistema, para identificar temas de interés. Con la aplicación de técnicas de observación se determinó qué temas, procesos o procedimientos podían desarrollarse en el portal.

Entre los problemas que más se resaltaron estaba la generación de constancias salariales, extractos de la hoja de vida, constancias de servicio o laboral, certificados de ingresos y retenciones (el documento más consultado, por su importancia, para la declaración de renta ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales).

Una vez aprobados los requerimientos, inició la etapa de desarrollo del software. Durante el mes de julio del 2013 se realizaron pruebas en calidad, vulnerabilidad y seguridad de la información antes de salir a producción.

Durante el mes de agosto del 2013 se elaboraron los manuales de uso y en septiembre inició la capacitación y socialización de la solución.

En noviembre del 2013 fue puesto en producción el Portal de Servicios Interno (PSI), con más de 300 formularios de consulta y registro, que integra todas las bases de datos de la Policía Nacional.

En el portal está disponible información sobre:

- Historial laboral (unidades laboradas, sueldos, cargos desempeñados, quejas por PQRS y sanciones disciplinarias).
- Hoja de vida e información complementaria como felicitaciones, cursos, datos personales, datos familiares, beneficiarios y condecoraciones.
- Temas jurídicos y disciplinarios, estímulos, cursos, encuestas de opinión, contenidos noticiosos y clasificados.

El portal permite que el funcionario acceda a esta información y pueda actualizarla, y sirve además al mando institucional como apoyo para la toma de decisiones. A través del portal, se hace la expedición en línea de

constancias laborales, constancias de sueldo, extracto de la hoja de vida e información registrada.

Gracias al PSI, todos estos trámites se pueden realizar en tiempo real a través de Internet.

El PSI nació con cerca de 100 formularios de consulta y registro, al finalizar el año 2014 contaba con más de 400. El número ha ido creciendo gracias al aporte de nuevas ideas que surgen de los mismos funcionarios policiales, que lo ven como el canal de comunicación más efectivo y cercano dar a conocer contenidos de interés institucional, notificaciones, actualización de datos, encuestas de opinión, publicación de notas académicas, clasificados y servicios policiales.

UTILIZACIÓN DE LA SOLUCIÓN

Como mecanismo de difusión del Portal de Servicios Interno PSI se utilizaron banners en la página web de la Policía y en la Intranet institucional, también se enviaron mensajes a los correos electrónicos institucionales, se utilizó el noticiero interno institucional, se hicieron video conferencias y se realizaron seminarios de capacitación.

El PSI ha sido reconocido por los funcionarios ante los mandos de la Policía Nacional porque les ha facilitado la atención en línea a los trámites personales. De enero a noviembre del 2014 se recibieron más de 4.383.715 visitas al PSI, que equivalen a un promedio de 450.000 consultas mensuales. El PSI se ha consolidado como la herramienta tecnológica más usada y visitada por 153.390 funcionarios que cuentan con usuario y clave empresarial.

Los documentos más solicitados, a través del PSI, son:

- extracto hoja de vida (731.212 solicitudes),
- constancia salarial (640.461 solicitudes),
- constancia laboral (585.883 solicitudes),
- Ficha Biográfica (505.501 solicitudes),
- Certificado Ingresos y Retenciones (202.902 solicitudes),
- Certificado Idoneidad Vehículos (8.565 solicitudes) y
- Resultados Pruebas físicas (635 solicitudes).

Se presentó como pregunta del día en el 2014, si a los usuarios les gustaba o no el nuevo Portal de Servicio Interno, y de una muestra de 38.000 funcionarios, 37.700 respondieron de manera favorable.



Impacto, evolución y aprendizajes

PRINCIPALES LOGROS

Con el Portal de Servicio Interno, se evitan los traslados a unidades policiales donde funcionan las oficinas de talento humano y en consecuencia, se descongestionan estas dependencias. Además, se reducen los costos y el tiempo que pueden ser empleados en el desarrollo de otras actividades.

Otro efecto importante es que el PSI es la herramienta tecnológica más usada y conocida por los policías, contribuyendo a promover la cultura del uso de las herramientas tecnológicas a través de dispositivos móviles, el computador de escritorio, el portátil e Internet.

Gracias al PSI la Policía Nacional ha podido adelantarla construcción de un perfil de los funcionarios policiales en los cargos basados en sus competencias, aprovechando el interés de cada agente de policía por registrar los cursos, especializaciones, programas de pregrado y postgrados adelantados que a la vez ha incrementado el deseo de continuar estudiando para enriquecer la hoja de vida y aumentar el puntaje de ajuste al perfil del cargo.

El PSI también presenta los resultados obtenidos en la valoración física, y de este modo despertar preocupación en mejorar el estado físico a través de la valoración trimestral que se registra como resultado de las pruebas físicas.

El PSI obtuvo el Premio Excel GEL 2014 de la Dirección de Gobierno en línea, del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia, en la categoría de Mejor Iniciativa de Eficiencia a nivel nacional.

LO QUE SIGUE HACIA EL FUTURO

El PSI es una herramienta escalable, abierta, desarrollada con tecnología de punta, instalada en servidores de gran capacidad, tiempos de respuesta cortos y alta disponibilidad en la red, por lo que se espera seguir utilizándola y ampliándola en el futuro.

PRINCIPALES APRENDIZAJES

Uno de obstáculos durante la salida a producción del portal fueron los servidores usados en el primer despliegue, pues la cantidad de usuarios concurrentes visitando el portal fue muy superior a la prevista, lo que

generó caídas y bloqueos. Esta dificultad fue solucionada de inmediato con la adquisición de unos servidores con mayor capacidad.

Otra dificultad fue la complejidad del procedimiento para la asignación individual de usuarios y contraseñas. Frente a esto, se requirió de la adquisición de una herramienta tecnológica que lograra la autogestión de usuarios y claves sin necesidad de contar con uno o varios funcionarios que atendieran y soportaran su creación.

COMPARTIENDO LA EXPERIENCIA

El Portal de Servicios Internos (PSI) ha servido de inspiración a otras entidades. En este caso, se resaltan los operadores de telefonía móvil quienes han realizado importantes ofertas a la Policía Nacional para desarrollar el PSI como una plataforma APP para ser instalada en los dispositivos móviles, con el fin de darle más comodidad al funcionario policial para que ingrese y consulte los temas de interés.

La Policía Nacional es referente ante las otras instituciones que hacen parte de la fuerza pública, por contar con un portal web personalizado para los funcionarios policiales.



Información adicional

CONTACTE A LOS PROMOTORES

Capitán Edwin Suarez Ladino,
Jefe Grupo Desarrollo Tecnológico,
Policía Nacional de Colombia,
(057) 3102884296,
edwin.suarez@policia.gov.co

Coronel Jairo Gordillo Rojas,
Jefe de la Oficina de Telemática,
Policía Nacional de Colombia.

Teniente Coronel Hoover Laverde,
Jefe Grupo Proyección y Desarrollo
Tecnológico,
Policía Nacional de Colombia.

FUENTES:

- Policía Nacional de Colombia (2014). Postulación Premios Excel GEL 2014, Programa Gobierno en línea, Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Octubre.

LOS ARTÍFICES

Estos son los agentes que han hecho parte del proyecto y su contribución.

NOMBRE	ROL
Oficina de Telemática de la Policía Nacional	Dirección del proyecto. Generación de idea, desarrollo, implementación, difusión, actualización del portal.
Grupo Proyección y Desarrollo Tecnológico de la Policía Nacional	Apoyo en la investigación, desarrollo y puesta en marcha del portal.
Grupo desarrollador de Software Policía Nacional	Desarrollo e implementación del portal

LOS HITOS

Los momentos clave de la experiencia presentada son los siguientes:

AÑO	MESES	FASES	HITOS
2013	enero	Generación idea	Consolidación y presentación idea innovadora
	mayo - octubre	Desarrollo	Levantamiento información (mayo)
			Elaboración de prototipos, casos de uso, modelo entidad relación (mayo - junio)
			Desarrollo de software (mayo)
			Pruebas y ajustes (julio)
			Elaboración de manuales (agosto)
	Capacitación y socialización (septiembre – octubre)		
noviembre	Implementación	Puesta de producción del Portal de Servicio Interno	
2014 - 2015		Implementación y mejoras	Ampliación de formularios incluidos en el portal.