INFORME DE ACTIVIDADES DE ACOMPAÑAMIENTO Y OPERACIÓN DEL SERVICIO SAAS

SISTEMA ARQ – BUSINESS SUITE

CONTRATO No. 4181.010.26.1.401-2026

Unidad Administrativa Especial de Gestión de Bienes y Servicios – UAEGBS
Alcaldía de Santiago de Cali

1. Introducción

En el marco del Contrato No. 4181.010.26.1.401-2026, cuyo objeto consiste en:

"Contratar la prestación de un servicio tecnológico bajo modalidad Software como Servicio (SaaS), orientado a poner a disposición de la UAEGBS el Módulo de Gestión de Trámites Internos, alojado en la nube, para apoyar la gestión, seguimiento y control de los trámites internos relacionados con los bienes inmuebles."

se desarrollaron diversas actividades de acompañamiento técnico, soporte funcional, monitoreo de infraestructura, ajustes operativos y fortalecimiento de los flujos de trabajo institucionales asociados al sistema ARQ – Business Suite.

El presente informe tiene como finalidad documentar las actividades ejecutadas por el proveedor Arquitecsoft S.A.S. durante el periodo comprendido entre los meses de febrero y marzo, evidenciando el cumplimiento de las obligaciones asociadas a la prestación del servicio SaaS, así como el acompañamiento brindado a la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Bienes y Servicios – UAEGBS para garantizar la correcta operación del sistema.

Las actividades descritas en este documento se encuentran soportadas en:

- Actas de reuniones técnicas y sesiones de acompañamiento realizadas durante el periodo.
- Evidencias de parametrización y ajustes del sistema.
- Informe técnico de infraestructura del servicio SaaS presentado por Arquitecsoft.

2. Objetivo del informe

El presente informe tiene como objetivo:

Documentar y evidenciar las actividades de acompañamiento técnico, soporte funcional, monitoreo de infraestructura, ajustes operativos y fortalecimiento de procesos realizadas por el proveedor Arquitecsoft S.A.S. durante el periodo evaluado, con el fin de sustentar la

correcta ejecución del contrato y respaldar la presentación de la primera cuenta de cobro correspondiente al servicio SaaS.

De manera específica se busca:

- Evidenciar el acompañamiento técnico brindado a los usuarios del sistema.
- Documentar los ajustes funcionales realizados sobre la plataforma.
- Presentar el estado de la infraestructura tecnológica que soporta el sistema.
- Verificar el cumplimiento de las obligaciones contractuales asociadas al servicio SaaS.

3. Contexto operativo del sistema ARQ

El sistema ARQ – Business Suite constituye la plataforma tecnológica implementada para soportar la gestión de trámites internos asociados a los procesos de gestión de bienes inmuebles del Distrito de Santiago de Cali.

La plataforma permite gestionar procesos relacionados con:

- Radicación y gestión de trámites internos.
- Control de actuaciones administrativas.
- Gestión documental asociada a los procesos prediales.
- Seguimiento a flujos de trabajo institucionales.
- Registro y trazabilidad de actuaciones realizadas dentro del sistema.

La operación del sistema se realiza bajo la modalidad Software como Servicio (SaaS), lo cual implica que la infraestructura tecnológica, la administración del sistema, el monitoreo del servicio y los respaldos de la información son gestionados por el proveedor especializado.

4. Actividades de acompañamiento técnico realizadas

Durante el periodo comprendido entre febrero y marzo, el proveedor Arquitecsoft desarrolló diversas actividades de acompañamiento orientadas a garantizar la correcta adopción y operación del sistema por parte de los equipos funcionales de la UAEGBS.

Las principales actividades realizadas se describen a continuación.

4.1 Socialización y apropiación institucional del sistema

Se desarrollaron sesiones orientadas a presentar la arquitectura funcional del sistema y facilitar la apropiación del aplicativo por parte de los usuarios institucionales.

Durante estas sesiones se abordaron temas relacionados con:

- Contexto general del sistema ARQ.

- Estructura funcional del aplicativo.
- Navegación dentro de la plataforma.
- Identificación de formularios operativos.
- Comprensión de los flujos de trabajo del sistema.

Estas actividades permitieron reducir la curva de aprendizaje de los usuarios y facilitar la adopción de la herramienta dentro de los procesos operativos de la Unidad de Bienes.

4.2 Parametrización de usuarios y gestión de accesos

Durante el periodo evaluado se realizaron ajustes asociados a la administración de usuarios del sistema, con el fin de garantizar que cada funcionario pudiera operar la plataforma conforme a sus responsabilidades.

Entre las actividades realizadas se destacan:

- Configuración de perfiles de usuario.
- Asignación de permisos operativos.
- Validación de accesos a formularios específicos.
- Ajustes en ventanas funcionales del sistema.

De manera particular se habilitaron permisos dentro de la ventana GEPERS, lo cual permitió gestionar adecuadamente la creación de urbanizadores dentro del sistema.

4.3 Resolución de incidencias técnicas

Durante las sesiones de acompañamiento se identificaron incidencias técnicas asociadas al entorno de operación del sistema, particularmente relacionadas con configuraciones de seguridad en navegadores y procesos de carga de archivos.

Entre las acciones correctivas realizadas se destacan:

- Ajuste de configuraciones de seguridad en el navegador.
- Habilitación de permisos para carga de archivos.
- Análisis de errores asociados al componente de carga documental.

Estas acciones permitieron restablecer la funcionalidad completa del sistema para los usuarios institucionales.

4.4 Ajustes en reglas de negocio del sistema

Como resultado de los requerimientos operativos identificados por los equipos de trabajo de la UAEGBS, se realizaron ajustes en algunas reglas de negocio del sistema.

Entre los cambios implementados se encuentran:

- Eliminación de restricciones en la asociación de matrículas inmobiliarias por escritura.
- Incorporación de los identificadores de notarías del municipio de Santiago de Cali.
- Ajustes en la lógica de registro de información en el sistema.

Estos cambios permitieron mejorar la flexibilidad del sistema y adaptarlo a la dinámica operativa de la entidad.

4.5 Optimización de tipologías documentales

Se realizaron ajustes en el catálogo de tipologías documentales utilizadas dentro del sistema para mejorar la clasificación y gestión de los documentos asociados a los trámites.

Entre las mejoras implementadas se destacan:

- Creación de nuevas tipologías documentales.
- Incorporación del documento "Acta de recibo" dentro del sistema.
- Ajustes en la identificación documental desde el proceso de radicación.

Estas mejoras fortalecen la trazabilidad documental dentro del sistema.

4.6 Ajustes en flujos de trámite

Durante el periodo evaluado se desarrollaron sesiones de trabajo orientadas a optimizar los flujos de trámite dentro del sistema.

Particularmente se revisó el trámite relacionado con la incorporación y entrega de áreas de uso público, en el cual se acordó incorporar nuevas actividades dentro del flujo de trabajo.

Estas modificaciones permiten:

- Integrar el análisis predial dentro del proceso.
- Mejorar la trazabilidad del trámite.
- Fortalecer la participación de las áreas técnicas dentro del flujo.

5. Infraestructura tecnológica del servicio SaaS

El sistema ARQ se encuentra alojado en una infraestructura tecnológica cloud administrada por el proveedor Arquitecsoft, la cual opera sobre la plataforma Oracle Cloud.

Esta infraestructura permite garantizar:

- Alta disponibilidad del sistema.

- Escalabilidad de los recursos tecnológicos.
- Seguridad de la información.
- Continuidad operativa del servicio.

5.1 Arquitectura de servidores

La arquitectura del sistema se compone de varios servidores especializados que cumplen funciones específicas dentro de la operación del servicio.

Entre los servidores identificados en la infraestructura se encuentran:

- **ARQSMALLPLMIC01** – servidor de aplicación.
- **ARQSMALLPLPXY01** – servidor proxy.
- **ARQSMALLPLPXY02** – servidor proxy adicional.
- **ARQSMALLPLDBS01** – servidor de base de datos.

Estos componentes operan de manera integrada para garantizar la correcta ejecución del sistema.

5.2 Monitoreo de recursos

El proveedor realiza monitoreo permanente sobre los recursos tecnológicos asociados al servicio SaaS.

Este monitoreo incluye:

- Disponibilidad de servidores.
- Estado operativo de los servicios.
- Consumo de recursos.
- Rendimiento del sistema.

Las métricas permiten detectar oportunamente posibles incidentes tecnológicos y garantizar la estabilidad del sistema.

5.3 Gestión de copias de seguridad

El sistema cuenta con un esquema de respaldo de información que incluye:

- Copias de seguridad diarias.
- Política de retención de 45 días.

Este esquema permite garantizar la recuperación de la información ante incidentes tecnológicos y fortalece las estrategias de continuidad del servicio.

6. Resultados obtenidos

Las actividades desarrolladas durante el periodo evaluado permitieron:

- Garantizar la operación continua del sistema ARQ.
- Resolver incidencias técnicas detectadas en el uso del sistema.
- Optimizar los flujos de trabajo institucionales.
- Fortalecer la gestión documental.
- Mejorar la parametrización del sistema.

7. Conclusión

Con base en la información analizada y las evidencias documentales disponibles, se concluye que durante el periodo comprendido entre febrero y marzo, el proveedor Arquitecsoft S.A.S. ha desarrollado las actividades necesarias para garantizar la correcta prestación del servicio SaaS del sistema ARQ – Business Suite, en cumplimiento del objeto contractual.

El acompañamiento técnico brindado permitió fortalecer la operación del sistema, optimizar su configuración funcional y garantizar la continuidad operativa de la plataforma utilizada por la UAEGBS para la gestión de sus procesos internos.

En consecuencia, se deja constancia de que el servicio SaaS ha sido prestado de manera adecuada durante el periodo evaluado, evidenciándose el cumplimiento de las obligaciones contractuales asociadas a la operación, soporte y administración del sistema.

8. ANEXO. INFORME TECNICO.



2026-02
Info_Infra-ALCALDIA.p