INFORME DE ACTIVIDADES DE ACOMPAÑAMIENTO Y OPERACIÓN DEL SERVICIO SAAS

SISTEMA ARQ – BUSINESS SUITE

CONTRATO No. 4181.010.26.1.401-2026

SANTIAGO DE CALI DISTRITO ESPECIAL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTION DE BIENES Y SERVICIOS - UAEGBS

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 correspondiente al mes de **julio de 2026(**26/06/2026 – 27/07/2026**)**, 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. Detalle de obligaciones del Contrato

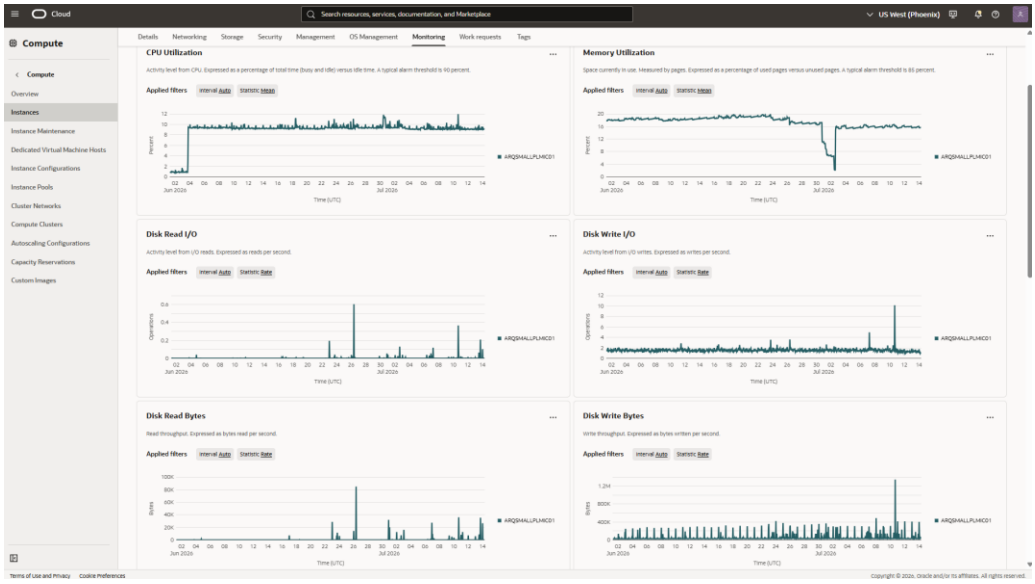
Obligación 1. Garantizar la disponibilidad, estabilidad y correcta operación del servicio SaaS.

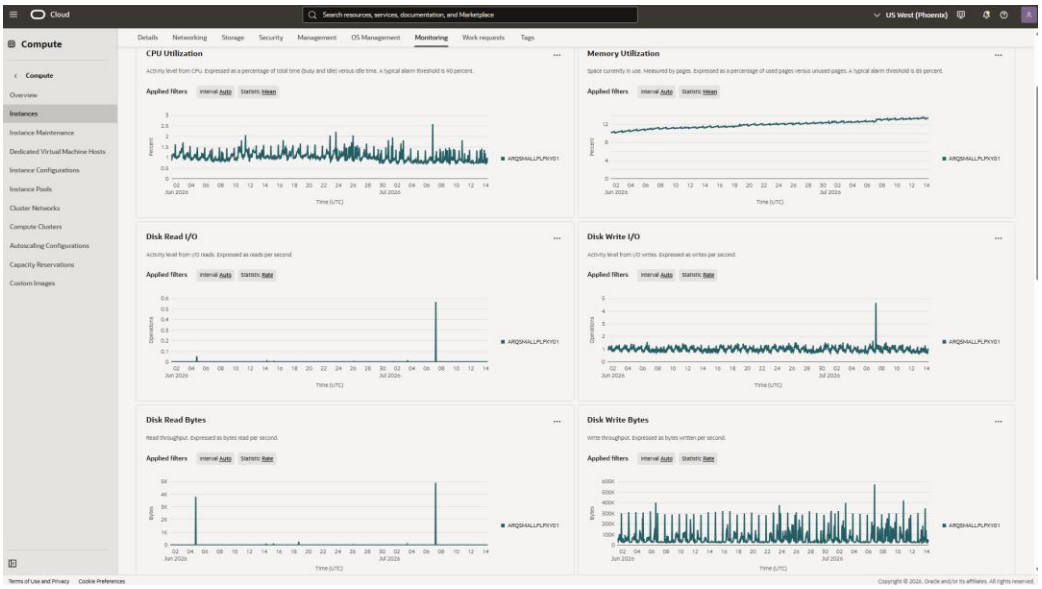
Durante el periodo evaluado, la plataforma tecnológica ARQ – Business Suite se mantuvo operativa en ambiente cloud, permitiendo el acceso continuo de los usuarios de la UAEGBS para la gestión de trámites internos, sin interrupciones que afectaran la operación

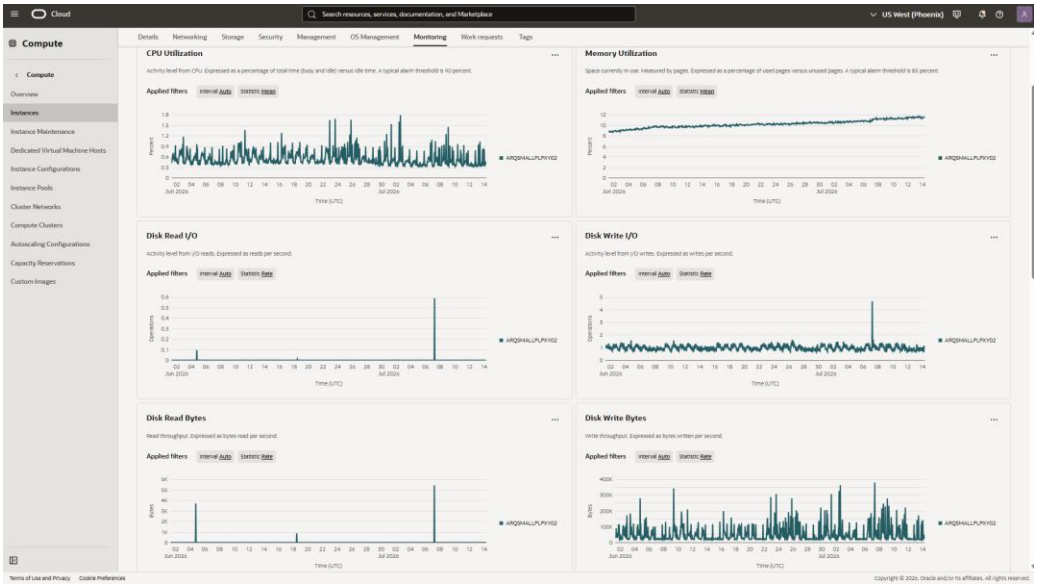
institucional. El informe técnico de infraestructura evidencia el monitoreo permanente de los servidores y recursos en la nube Oracle Cloud, garantizando la disponibilidad del servicio.

MÉTRICAS

Las métricas son medidas que le permiten monitorear la disponibilidad, el estado y el rendimiento de sus recursos.




Cloud
Compute
Details
Networking
Storage
Security
Management
OS Management
Monitoring
Work requests
Tags
CPU Utilization
Memory Utilization
Disk Read I/O
Disk Write I/O
Disk Read Bytes
Disk Write Bytes



Obligación 2. Administrar técnica y operativamente la infraestructura cloud.

Durante el periodo reportado, se llevó a cabo la administración técnica y operativa de la infraestructura en Oracle Cloud Infraestructura (OCI) que soporta la plataforma ARQ BUSINESS SUITE. Esta gestión aseguró la disponibilidad de los flujos de: Gestión inmobiliaria, Incorporación de Zonas Verdes, Calidad del Bien e Investigación Predial. Las actividades principales incluyeron:

Monitoreo y Optimización de Recursos: Seguimiento constante de métricas de rendimiento en instancias de cómputo (CPU y memoria RAM) y volúmenes de almacenamiento (Block Storage) para garantizar tiempos de respuesta óptimos en la radicación y procesamiento de trámites.

Gestión de Base de Datos: Supervisión del rendimiento y salud de la base de datos, asegurando la integridad y trazabilidad de la información registrada en el sistema.

Seguridad y Disponibilidad SaaS: Implementación y vigilancia de políticas de seguridad en la nube para proteger la confidencialidad de la información, manteniendo la continuidad del servicio bajo el modelo SaaS (Software as a Service).

Gestión Operativa de Almacenamiento: Administración de las capacidades de almacenamiento para el cargue obligatorio de soportes documentales y expedientes digitales requeridos en los flujos de gestión de bienes.

Obligación 3. Prestar soporte técnico y funcional oportuno a los usuarios autorizados.

Se brindó soporte técnico y funcional a los usuarios de la Unidad de Bienes mediante sesiones de acompañamiento, resolución de incidencias técnicas, configuración de permisos y ajustes funcionales del sistema.

Se atendieron incidencias relacionadas con permisos de navegador, carga de archivos y accesos a funcionalidades del sistema.



Obligación 4. Ejecutar mantenimiento preventivo y correctivo.

Durante el periodo No se realizaron ajustes técnicos y funcionales orientados a corregir situaciones que afectaran la operación del sistema.

Mantenimiento Preventivo: Ejecución de tareas de administración técnica para prevenir incidentes que pudieran afectar la gestión de la Unidad de Gestión Inmobiliaria y otras entidades externas vinculadas, tales como actualizaciones de seguridad y microservicios.

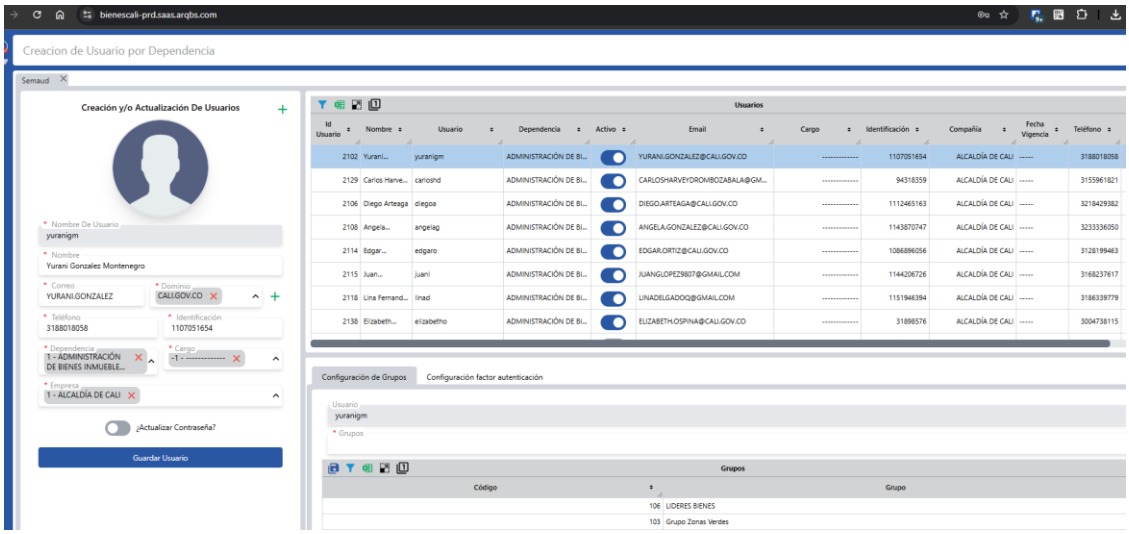
Obligación 5. Aplicar actualizaciones técnicas necesarias para garantizar seguridad y estabilidad.

Durante el periodo No se realizaron ajustes técnicos en configuraciones del sistema, base de datos ni reglas de negocio, orientados a mejorar la estabilidad y funcionalidad del sistema sin modificar su alcance funcional.

Obligación 6. Garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

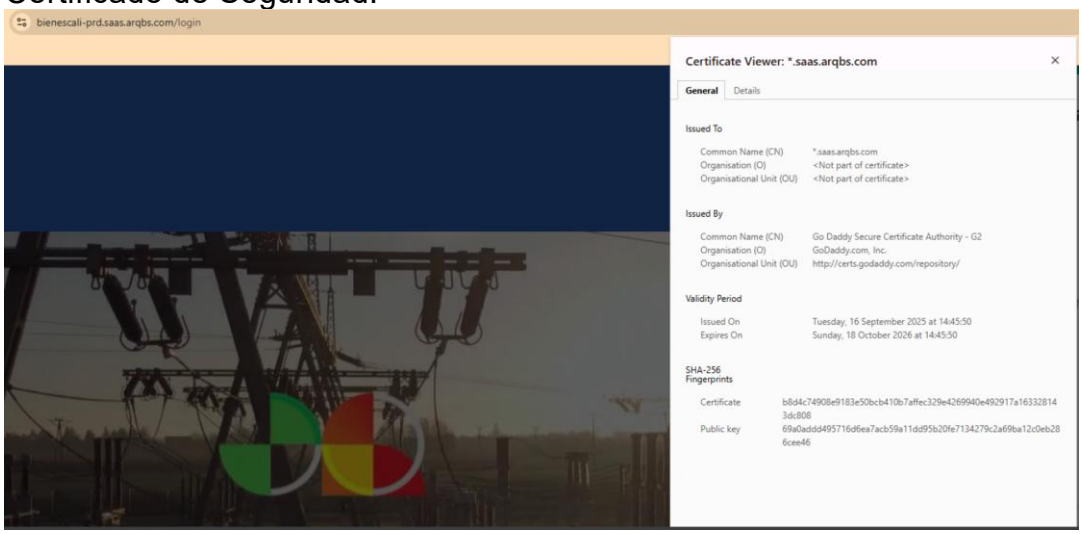
La operación del sistema se realizó sobre infraestructura Cloud administrada por el Arquitecsoft, con mecanismos de control de acceso por perfiles, almacenamiento seguro y trazabilidad de actuaciones, conforme a las especificaciones técnicas del servicio.

Confidencialidad: Asegurada mediante la estricta gestión de perfiles de usuarios en la aplicación. Este control garantiza el principio de "menor privilegio", restringiendo el acceso a la información únicamente al personal autorizado según sus funciones específicas. Dicho esquema es auditado periódicamente bajo los lineamientos de nuestra Política de Cumplimiento en Seguridad de la Información.



Integridad: Garantizada mediante el mantenimiento de los estándares de seguridad validados por nuestro Certificado de Seguridad. Este aval asegura que la información procesada dentro de nuestras plataformas no sea alterada de manera no autorizada, manteniendo la trazabilidad y exactitud de los datos a través de los mecanismos de cifrado y validación implementados en la arquitectura de software.

- Certificado de Seguridad:



Disponibilidad: Soportada por la continuidad operativa definida en nuestra Política, la cual asegura que los servicios críticos se mantengan accesibles para los usuarios finales. La infraestructura está alineada con las mejores prácticas de disponibilidad, permitiendo que la información esté lista para su consulta y uso en los momentos requeridos sin interrupciones significativas.

- Política de Cumplimiento en Seguridad de la Información:

GMC-POL-002_Politica de Cumplimiento e

Obligación 7. Realizar respaldos periódicos de la información

Durante el periodo se ejecutaron respaldos de la información del sistema alojado en la infraestructura cloud, conforme al esquema de copias de seguridad definido para el servicio SaaS.

Se adjuntan evidencias de los respaldos:

INFORME_Backup_Datos_20260711.txt INFORME_Backup_Archivos_20260711.txt

Obligación 8. Entregar respaldos mensuales

Se realizó la generación de respaldos mensuales del sistema, los cuales forman parte del esquema de custodia institucional de la información del sistema ARQ – Business Suite. Los respaldos se encuentran en un directorio compartido con la UAEGBS.

Se comparten las llaves para la descarga de los respaldos, tanto para los archivos como para los datos.

Archivos de Datos	Archivos (Objetos)
PAR_UAEGBS_Bienes_Cali_20260701_073(	INFORME_Backup_Archivos_20260711.txt

Obligación 9. Monitorear permanentemente el servicio

Se realizó monitoreo permanente de la infraestructura cloud mediante herramientas de monitoreo de Oracle Cloud, verificando disponibilidad, consumo de recursos y rendimiento del sistema no se presentan novedades que generen alteración en la disponibilidad del servicio, a continuación, el monitoreo de la disponibilidad de los servicios para el periodo.

SLA

Month	SLO	SLI	Uptime	Downtime	Error budget	Excluded downtimes
2026-07	99.5%	100	13d 8h 27m	0	1h 36m 37s	
2026-06	99.5%	100	1M	0	0	
2026-05	99.5%	100	1M 1d	0	0	
2026-04	99.5%	100	1M	0	0	
2026-03	99.5%	100	1M 1d	0	0	

Obligación 10. Brindar acompañamiento a la entidad

Durante el periodo se realizaron actividades de acompañamiento técnico y funcional orientadas a la revisión, definición, validación y preparación para la operación de los procesos asociados al sistema ARQ – Business Suite.

- Revisión y redefinición funcional de Registro Inmobiliario

El 14/jul/2026 se realizó una sesión de trabajo para revisar y redefinir la estructura funcional del proceso de Registro Inmobiliario. Durante la reunión se retomaron como antecedentes las actividades desarrolladas desde abril de 2026. Se registró que el 28/abr/2026 se había presentado el flujo que se encontraba implementado en la Plataforma ARQ bajo un único trámite con rutas para altas, creación de activos, liquidaciones, bajas y conciliación de saldos. Posteriormente, el 30/abr/2026 el equipo de Registro Inmobiliario remitió observaciones y modificaciones, y el 06/may/2026 se efectuó una segunda presentación con los ajustes solicitados, entre ellos el retiro de la conciliación de saldos, la simplificación de las actividades de creación y liquidación de activos y la modificación de los nodos correspondientes a altas y bajas.

Como resultado de la sesión del 14/jul/2026, se redefinió la estructura planteada anteriormente y se adoptó como definición funcional definitiva un tipo de trámite general denominado Registro Inmobiliario, conformado por cinco flujos independientes:

1. Alta mediante resolución de bienes de uso público.
2. Creación de activos para compra de bienes.
3. Creación de activos para construcciones en curso.
4. Liquidación de activos de construcciones en curso.
5. Baja de bienes de uso fiscal.

Esta actividad correspondió a una redefinición funcional y no a la construcción o puesta en producción de los cinco flujos durante esa sesión. Como actividad posterior, el equipo de Arquitecsoft quedó encargado de construir una propuesta funcional con base en los cinco flujos definidos, la cual debía ser revisada y posteriormente presentada al equipo de Registro Inmobiliario.

En la misma sesión se definió que la conciliación de saldos no formaría parte de los flujos de Registro Inmobiliario; SIBICA conservaría su función como base maestra de información inmobiliaria; ARQ almacenaría las evidencias y datos estructurados asociados a las

actuaciones efectuadas en Orfeo, SAP y SIBICA; y los flujos admitirían cargues individuales y masivos cuando la naturaleza de cada trámite lo permitiera.

También se acordó que la Plataforma ARQ debía contemplar la creación individual y masiva de trámites, la asociación de un mismo radicado Orfeo a varios activos, las legalizaciones parciales y masivas, la conservación de la trazabilidad de trámites cerrados y la configuración de alertas para los procesos que requirieran seguimiento periódico. Los campos obligatorios, opcionales y condicionados quedaron pendientes de definición con los responsables funcionales de cada flujo.

- Validación de flujos configurados en ambiente productivo

El 15/jul/2026 se realizó una sesión de socialización y validación sobre el ambiente productivo de la Plataforma ARQ. En esta reunión se verificaron los flujos que ya se encontraban desplegados para los procesos de Incorporación y Entrega de Áreas de Uso Público, Investigación Predial, Actualización Predial y Topografía.

Durante la sesión se presentó el funcionamiento del ambiente productivo, el procedimiento de ingreso, la actualización de credenciales, los perfiles, las notificaciones y las opciones habilitadas de acuerdo con los permisos asignados a cada usuario.

Para el trámite de Incorporación y Entrega de Áreas de Uso Público, identificado con el código 23 y configurado en la versión 2, se revisaron las actividades de radicación, estudio jurídico, registro o actualización de predios, notificación al urbanizador, solicitud de visita a Topografía, visitas de inspección, actuaciones por incumplimiento e información a organismos.

En esta revisión se registraron ajustes y definiciones con diferente nivel de avance:

- Se configuró la consulta relacionada con la necesidad de generar un trámite de compensación.
- Se solicitó reemplazar las opciones abreviadas “S” y “N” por “Sí” y “No”, y el equipo implementador realizó este ajuste durante la sesión.
- Se definió que los resultados “conforme” y “no conforme” de las visitas debían exigir el cargue del acta correspondiente.
- Se solicitó exigir el nuevo radicado Orfeo y su fecha cuando el urbanizador presentara información para subsanar observaciones.
- Se estableció la posibilidad de registrar hasta tres radicados Orfeo para la información dirigida a organismos y se definió como obligatorio el primer radicado y su fecha. Este ajuste fue aplicado durante la reunión.
- Se revisó la denominación de la causal asociada con la confirmación o modificación de la fecha de la primera visita, cuya revisión posterior quedó recomendada.
- Se identificó la necesidad de verificar e incorporar los códigos oficiales de actas y formatos institucionales dentro del listado de tipos documentales.

En el proceso de Investigación Predial se presentó el flujo configurado y se revisaron las actividades relacionadas con la validación del predio en SIBICA, la elaboración de diagnósticos, las solicitudes de trabajo a Topografía, la revisión del concepto topográfico,

la validación y firma, la notificación, el cargue en SIBICA y la verificación final. Durante esta revisión se configuraron las opciones de cumplimiento de requisitos para firma y devolución por ajustes.

Para Actualización Predial se presentó el trámite configurado y se revisaron sus actividades de validación documental, elaboración del formato de actualización, solicitudes a Topografía, firma, validación, cargue en SIBICA y verificación. En este flujo se configuraron las causales de reasignación, anulación por error, actualización de información predial y cierre cuando no se hubiera generado modificación.

Igualmente, se presentó el flujo interno de Topografía, definido para originarse desde los procesos de Incorporación, Investigación Predial y Actualización Predial. Durante la revisión se confirmó la disponibilidad del formato guía de levantamiento. El flujo externo de Topografía, correspondiente a radicaciones masivas y otras solicitudes, permaneció en construcción y quedó pendiente de presentación.

- Revisión de información para migración

Durante la sesión del 15/jul/2026, el equipo técnico informó que había identificado predios existentes en bases de datos anteriores que no se encontraban en el archivo más reciente suministrado para la migración.

Asimismo, se identificaron ocho predios duplicados que coincidían en la mayoría de sus campos, pero presentaban diferencias en información como identificadores, números y fechas de documentos y notarías.

Como resultado de esta revisión, se acordó remitir la relación de los registros identificados para que el equipo responsable de la información determinara cuál registro debía conservarse en la migración inicial.

- Entrega de documentación de apoyo

El 27/jul/2026 se realizó la entrega de los manuales de usuario e instructivos de los procesos definidos, mediante su disposición en la carpeta de documentación de apoyo compartida con la entidad.

La documentación se organizó mediante carpetas independientes por proceso y cada carpeta contenía el manual de usuario y el instructivo correspondiente, con el propósito de proporcionar a los equipos funcionales las herramientas de consulta necesarias para la ejecución de sus actividades en la Plataforma ARQ.

Dentro de la estructura documental dispuesta se incluyeron, entre otras, carpetas correspondientes a:

- Actualización Predial.
- Configuración de Notificaciones.
- Creación de Proyectos.
- Creación de Predios en Proceso de Registro.

- Incorporación y Entrega de Uso Público.
- Investigación Predial.
- Saneamiento Catastral.
- Saneamiento IPU.
- Saneamiento Jurídico.
- Saneamiento Valorización.

Esta entrega permitió disponer de documentación operativa organizada por proceso como soporte para las jornadas de capacitación y acompañamiento programadas para la entrada en operación.

- Programación de jornadas de capacitación y acompañamiento

En la reunión del 15/jul/2026 se definió que las primeras jornadas de capacitación debían realizarse de manera presencial, con grupos reducidos y usuarios responsables de cada proceso, con el propósito de ejecutar ejercicios prácticos sobre los flujos configurados.

Arquitecsoft puso a disposición sus oficinas y los equipos requeridos para realizar estas actividades. Asimismo, se acordó brindar acompañamiento funcional intensivo durante la entrada en operación y se definió un esquema de soporte en el cual Daniel actuaría como primer nivel de atención, con respaldo de la Mesa de Servicio, la líder funcional y el equipo de implementación.

Como resultado de esta definición, se programaron, sin que ello implicara que a la fecha del informe ya se hubieran ejecutado, las siguientes jornadas presenciales en las oficinas de Arquitecsoft:

- 28/jul/2026, de 08:30 am a 12:00 pm: primera jornada de capacitación y acompañamiento.
- 28/jul/2026, de 02:00 pm a 05:00 pm: segunda jornada de capacitación y acompañamiento.
- 30/jul/2026, de 08:30 am a 12:00 pm: tercera jornada de capacitación y acompañamiento.

Las jornadas fueron programadas para realizar ejercicios prácticos con los equipos responsables de cada proceso directamente sobre los flujos configurados en el ambiente productivo, utilizando como material de apoyo los manuales de usuario e instructivos entregados y brindando acompañamiento funcional durante la ejecución de los procesos.

Estas actividades se evidencian en las actas de reunión del proyecto realizadas durante el periodo.



Acta_35_14_Julio_Revisión_Flujo_Registro



Acta_36_15_Julio_Revisión_Flujo_Registro_