

## **“Patrullando hacia el mundo digital”**

**¿Cómo acreditar la definición de la situación militar en línea de 13 millones de ciudadanos en Colombia y en el exterior?**

### **A. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL RETO**

ENTIDAD: Comando de Reclutamiento y Control Reservas – Dirección de Reclutamiento.

TITULO DEL RETO: “Patrullando hacia el mundo digital”

FECHA DE PUBLICACIÓN DEL RETO: **18/01/2017 00:00 am**

FECHA LÍMITE DE RECEPCIÓN DE PROPUESTAS DE SOLUCIÓN: **30/01/2017 11:59 pm**

#### **1. ¿Quiénes somos nosotros?**

El Comando de Reclutamiento y Control de Reservas es una institución castrense orgánica del Ejército Nacional, cuya finalidad se encuentra establecida en la ley 48/93 “artículo 4. Corresponde al Servicio de Reclutamiento y Movilización planear, organizar, dirigir y controlar la definición de la situación militar de los colombianos e integrar a la sociedad en su conjunto en la defensa de la soberanía nacional, así como ejecutar los planes de movilización del potencial humano, que emita el Gobierno Nacional” y cuya misión es determinar las directrices, normas y procedimientos institucionales para planear, dirigir y controlar con efectividad la definición de la situación militar de los colombianos, la incorporación de soldados y el control de las reservas del Ejército Nacional, para garantizar el cumplimiento de la misión constitucional.

Para mayor información <http://www.reclutamiento.mil.co>.

#### **2. ¿Cuál es nuestra necesidad insatisfecha?**

Actualmente la definición de la situación militar de un colombiano, dentro y fuera del país, se acredita a través de un documento físico que es suministrado por el comando reclutamiento a todas aquellas personas que han realizado el trámite correspondiente.

El promedio de expedición del documento para acreditar la definición de la situación militar de un ciudadano tiene una duración promedio de 48 horas siempre y cuando haya realizado todo el proceso de forma exitosa y tiene un costo adicional a la cuota de compensación generado por costos de elaboración y costos de desplazamiento.

El procedimiento que se sigue para obtener el documento que acredita la situación militar se muestra en el siguiente gráfico:



## 2.1. Causas que generan la necesidad insatisfecha

Las causas que generan la demora en la expedición del documento son las siguientes.

- Los ciudadanos no reciben o leen oportunamente las notificaciones lo cual hace que no siga el procedimiento indicado incumpliendo el proceso.
- El desplazamiento de los ciudadanos hacia las diferentes entidades que participan en el proceso de definición de situación militar les genera costos adicionales a los establecidos por ley (aproximadamente COP\$500.000) por lo que en algunos casos dejan pasar el tiempo para conseguir los recursos y realizar el trámite.

## 2.1. Consecuencias de persistir en la necesidad insatisfecha

Las consecuencias de de persistir en la necesidad insatisfecha son las siguientes:

- La población de ciudadanos que habitan en el extranjero que aún no han definido su situación militar o requiere un duplicado de la tarjeta, debe volver al país para reclamar el documento físico.
- Una persona debe acreditar su situación militar a través del documento físico, si por alguna razón no puede hacerlo y aun cuando su situación está definida, no puede acceder a trámites con el estado o definir de su situación laboral. Se han presentado casos de ciudadanos que tardan hasta dos años desde el momento que inician su trámite hasta el momento en que obtienen su tarjeta militar.

- Finalmente, existen riesgos de falsificación de la tarjeta militar derivados de los riesgos de corrupción que se han materializado y que afectan directamente la imagen institucional y el bolsillo de los ciudadanos.

### 3. ¿Cuál es la dimensión de nuestra necesidad insatisfecha?

En la actualidad existen aproximadamente 13 millones de varones colombianos entre 18 y 50 años que requieren definir su situación militar. Con el desarrollo de la solución que se está buscando se generarían ahorros tanto para el ciudadano como para el comando de reclutamiento de la siguiente manera:

- Durante el año 2016 se han entregado 9.465 duplicados y cada uno de ellos tiene un valor de \$103.000 pesos, es decir, el total de costos asumidos por los ciudadanos por esta elaboración asciende a COP\$974.895.000.
- Existen ciudadanos que debido a sus condiciones de vulnerabilidad no deben cancelar ningún valor para definir su situación militar. Estos costos son asumidos por el comando de reclutamiento del ejército. En lo que va corrido del año 2016, existen 18.759 ciudadanos víctimas del conflicto armado por hechos de desplazamiento que han definido su situación militar. Si tenemos en cuenta que un ciudadano paga por costos de elaboración un valor de COP\$103.000 el comando de reclutamiento ha asumido costos por un valor de COP\$ 187.332.177.000 pesos.
- Esta solución también impactaría en la reducción de costos a los ciudadanos que residan en el exterior y que requieran validar su situación militar, así mismo, se contempla la certificación de los ciudadanos que se acojan a la ley pro joven y a quienes son mayores de 50 años.

### 4. ¿Qué ofrecemos a los solucionadores?

Además del reconocimiento en dinero realizado por la convocatoria por el trabajo realizado, a los solucionadores se les brindará reconocimiento público por la participación en el desarrollo e implementación de la solución.

Además del reconocimiento público el comando de reclutamiento ofrece lo siguiente para el desarrollo de la solución:

- La disposición y mentalidad para escuchar y atender las posibles soluciones planteadas en el marco de la invitación.
- Los recursos humanos y logísticos necesarios para la implementación de las soluciones
- El compromiso incondicional de la alta dirección y el equipo de trabajo

- El conocimiento y experiencia en el proceso

## **B. ELEMENTOS A CONSIDERAR SOBRE LA ENTIDAD PÚBLICA**

### **5. ¿Qué importancia tiene el reto para nuestra entidad?**

#### **5.1. ¿Qué estrategia formal al interior de nuestra entidad soporta la presentación de este reto?**

El presente reto está soportado en los siguientes objetivos estratégicos:

- Lograr la estabilización del sistema de información para definir la situación militar de los ciudadanos (Fénix), optimizando los procesos de reclutamiento y mejorando la imagen de la institución.
- Disponer de una infraestructura para el manejo y transporte de datos que sea moderna, dinámica y segura; que garantice el acceso a la información de manera oportuna, eficiente y segura.
- Implementar infraestructura tecnológica que optimice la gestión de los procesos de reclutamiento, e interactúe eficientemente y de forma segura con la ciudadanía y entidades

#### **5.2. ¿Qué experiencia previa tenemos intentando satisfacer la necesidad y qué logros y aprendizajes hemos obtenido?**

No se cuenta con experiencia en la medida que se trata de innovar con procesos que impacten el bienestar de los ciudadanos y la eficiencia de las entidades del gobierno nacional.

#### **5.3. ¿Qué conocimientos técnicos poseemos para aportar al desarrollo de la solución?**

La institución tiene claramente definido el proceso y cuenta con un software misional (FÉNIX) que abarca todo el trámite tanto de cara al ciudadano como de los funcionarios que intervienen en el trámite.

Se cuenta con el recurso humano y técnico que soporta la operación y se encuentra en proceso de evolución y mejoramiento.

Se cuenta con espacio físico e infraestructura suficiente para la interacción con los proveedores.

Se tiene compromiso de la alta dirección y el equipo designado para el proyecto. La alta dirección se refiere a la viceministra para la planeación y la estrategia del Ministerio de defensa, El comandante del ejército general Alberto Mejía y comandante de reclutamiento

el general Marco Lino Tamayo, además del director de reclutamiento coronel Sandro Grajales.

**5.4. ¿Qué dependencia de nuestra entidad pública será la encargada de actuar conjuntamente con el posible solucionador?**

Se cuenta con un equipo de trabajo interdisciplinario que será el encargado de mantener contacto permanente con el solucionador, entre ellos los roles son:

- Gerente de proyecto: Director de reclutamiento.
- Líder técnico: Director de informática
- Líder jurídico: jefe de jurídica
- Expertos en contratación: oficina de contratación
- Expertos técnicos: Dirección de informática
- Expertos funcionales: Oficina reclutamiento y oficina de planeación

**5.5. ¿Qué condiciones (software, códigos, servicios u otros) tienen los sistemas de información que poseemos y que se relacionan con la solución a desarrollar?**

Las condiciones que tienen los sistemas de información que actualmente posee la entidad y que se relacionan con la posible solución a desarrollar son las siguientes:

- Plataforma: Microsoft dynamics CRM 2015.
- Motor: SQL server 2012 R2.
- Gestor de archivos: SharePoint.

**5.6. ¿Con qué infraestructura tecnológica de soporte para la información contamos (servidores, bases de datos, licencias personas) que pueden ser tenidos en cuenta para la solución?**

La infraestructura tecnológica de soporte con la cual hoy día cuenta la entidad pública y que pueden ser tenidos en cuenta para la solución es la siguiente:

- Servidores portal web (4).
- Servidores CRM (4).
- Servidores de reporting service (2).
- Servidores de SharePoint (3).
- Servidores de controladores de dominio (2)
- Servidores de administración (1).
- Servidores WSUS (1).

- Se cuenta con una dirección de informática, con 14 funcionarios del comando de reclutamiento.
- El sistema es usado por aproximadamente 521 funcionarios.

### 5.7. ¿Qué acciones tendremos en cuenta para hacer sostenible la solución en el tiempo?

La institución tiene trazado un plan de acción 2016 -2021 que se compone de las siguientes fases:

- En el 2016 Interoperabilidad: Implementación del sistema BPM (el cual incluye la migración e integración con Microsoft CRM Dynamics), Infraestructura de redes, equipos a nivel nacional.
- En el 2017 Interoperabilidad liquidación; Servicio de atención al ciudadano, impresión y envío de la tarjeta militar. Liquidación automática en línea.
- En el 2019 - 2020 Primera etapa sistema de digitalización de archivo.

## C. ELEMENTOS A CONSIDERAR PARA LA SOLUCIÓN

### 6. ¿Qué nos imaginamos como solución?

Una herramienta TIC integrada con el sistema de información misional del Comando de Reclutamiento que le permita al ciudadano certificar el estado de su situación militar (tarjeta Militar digital, certificado de mayor de 50 años, certificado de estado del proceso de definición de situación militar) ante cualquier entidad pública o privada que así lo requiera.

El documento deberá ser digital y será generado automáticamente, contará con todos los elementos de validación y seguridad necesarios para asegurar la autenticidad del documento generado, la verificación por los entes del estado y la identidad de quien lo porta ya que por ley, es un documento obligatorio y deberá acreditar a todos los reservistas del Ejército Nacional.

Como posibles solucionadores estarían los habilitados en el desarrollo de productos y servicios de Gobierno en línea que incluye el diseño, desarrollo e implementación de trámites, servicios o soluciones tecnológicas que ayuden a las entidades públicas en la atención a los grupos de interés o en la gestión administrativa y automatización de procesos que les permitan avanzar en la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea cumpliendo con los criterios definidos en el manual de Gobierno en línea.

(Sublínea 3.2 de la INVITACIÓN PARA HABILITAR SOLUCIONADORES QUE PRESENTEN PROPUESTAS DE SOLUCIÓN AL PROGRAMA DE INNOVACIÓN

COLABORATIVA PARA LA DINAMIZACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LÍNEA, SPIC-19)

**7. ¿Qué experiencia, nacional o internacional, conocemos que puede dar insumos para el desarrollo de la solución?**

Como referencia a nivel internacional se encuentra el registro civil de Chile, el cual se puede obtener a través del portal <https://www.registrocivil.gob.cl>, así mismo, el ejemplo a nivel nacional lo podemos tomar de la Registraduría General de la Nación con su certificado judicial On Line.

**8. ¿Qué especificaciones de desempeño técnico, financiero o de otro tipo requerimos?**

**8.1. ¿Cómo caracterizo al usuario de mi solución?**

El usuario de la solución que estamos planteando serían las siguientes personas:

- Ciudadanos varones cuyas edades oscilan entre 18 y 50 años
- El nivel escolar es variable lo cual se convierte en un dato a tener en cuenta en la solución.
- Aunque no son los usuarios directos, se debe incluir a su núcleo familiar que mínimo es padre o madre y son quienes en un alto porcentaje los que inician el proceso en el caso de los menores de edad o los jóvenes
- Los ciudadanos se encuentran ubicados en el territorio nacional y en el exterior.

**8.2. ¿Qué preferencia tenemos sobre el lenguaje de programación para desarrollar la solución?, ¿por qué?**

La institución no tiene ninguna preferencia sobre las condiciones técnicas de la solución en términos de lenguaje de programación

**8.3. ¿Qué preferencia tenemos en términos de motor de base de datos para la solución?, ¿por qué?**

No hay preferencia en términos de motor de base de datos, sin embargo, la solución debe ser compatible con la infraestructura actual (Dynamics CRM, Microsoft SQL, SharePoint, Active Directory)

**8.4. ¿Cómo nos gustaría evaluar la satisfacción del usuario ante el servicio a ofrecer con la solución?**



A la entidad nos gustaría evaluar la satisfacción del usuario a través de encuestas de satisfacción, sin embargo, la entidad estará atenta a las propuestas del solucionador sobre otras formas y parámetros que se puedan presentar para evaluar el servicio.

#### **8.5. ¿Qué requisitos de seguridad y/o privacidad de la información debe cumplir la solución?**

La solución debe estar regida bajo las directrices del MINTIC, con base en el lineamiento LI.SIS.21, donde se contempla la gestión de la calidad, seguridad y privacidad de los Sistemas de Información, enfocados a tener en cuenta los requerimientos de la institución, las restricciones funcionales y técnicas, así como los atributos de calidad: autenticación, autorización, auditoría, integridad, confidencialidad, no repudio y disponibilidad

Además de lo anterior, es importante que la solución tenga en cuenta e incluya todas las políticas de seguridad que emite el Ejército Nacional y el Comando de Reclutamiento.

- Directiva Permanente 2014-18 de 2014, Políticas de Seguridad de la Información para el Sector Defensa.
- Directiva Permanente 913 de 2013, Guías y procedimientos en tecnología de información y comunicaciones para el Sector Defensa.
- Directiva Permanente 084 de 2011, Verificación de las políticas de seguridad informática para las Fuerzas Militares
- Directiva Permanente 0376 de 2009, Directiva de Telemática
- Directiva Permanente 200-12 de 2006, Directiva de Seguridad Informática y de la información de las Fuerzas Militares.

Estas directivas pueden ser consultadas en la Web

#### **8.6. ¿Qué información de la que se genere o transite en la solución podría estar abierta al ciudadano y/o para otras entidades?**

La única información que podría estar abierta al ciudadano sería la estadística de cuantas personas han definido su situación militar, por condición o por tipo de tarjeta.

#### **8.7. ¿Qué requisitos de servicios de interoperabilidad se deben contemplar para la solución?**

Esta solución no requiere servicios de interoperabilidad

#### **8.8. ¿Qué tipo de informes estadísticos se esperan que genere la solución?**

Esta solución requiere que se generen por lo menos los siguientes informes estadísticos

- Estadísticas de descarga y uso.



- Auditoria de los cambios que realiza o solicite el ciudadano.

### **8.9. ¿Cómo tenemos pensado promocionar el uso de la solución una vez esté desarrollada y lista para usar?**

Como entidad se tiene pensado promocionar el uso de la solución de la siguiente manera:

- A través de comunicaciones internas y capacitaciones a nuestros funcionarios.
- A través de campañas publicitarias dirigidas a la población civil.
- A través de redes sociales y las páginas web institucionales.

### **8.10. ¿Cómo nos imaginamos el proceso de recepción de preguntas, reclamos y/o denuncias relacionadas con la prestación del servicio asociado a la solución?**

La entidad con el fin de facilitar la recepción de preguntas, reclamos y/o denuncias relacionadas con la prestación del servicio pone a disposición las siguientes herramientas:

- Por intermedio de la página web [www.reclutamiento.mil.co](http://www.reclutamiento.mil.co)
- A través del call center 336 22 11
- A través de redes sociales
- A través de PQRD

### **8.11. ¿Qué atributos obligatorios se esperan encontrar en la solución presentada?**

Los atributos obligatorios que se debe tener en cuenta en la solución presentada son los siguientes:

- Aceptar e incluir todas las políticas de seguridad que emite el Ejército Nacional y el Comando de Reclutamiento. Estas políticas pueden ser consultadas en:
  - Directiva Permanente 2014-18 de 2014, Políticas de Seguridad de la Información para el Sector Defensa.
  - Directiva Permanente 913 de 2013, Guías y procedimientos en tecnología de información y comunicaciones para el Sector Defensa.
  - Directiva Permanente 084 de 2011, Verificación de las políticas de seguridad informática para las Fuerzas Militares
  - Directiva Permanente 0376 de 2009, Directiva de Telemática
  - Directiva Permanente 200-12 de 2006, Directiva de Seguridad Informática y de la información de las Fuerzas Militares
- Que se implementen procedimientos de seguridad que impacte la transparencia del proceso e institucional.
- Que cumpla con las normas establecidas para los procesos de la situación militar de los colombianos: ley 48/93 y ley 1780/2016 pro-joven

- Debe contemplar lo definido en el proyecto de interoperabilidad y app móvil.
- Debe aplicarse un sistema de autenticación que permita corroborar que el certificado corresponde al documento emitido por la entidad. Se espera una propuesta por parte del solucionador para de esta forma evaluarlo técnicamente. Debe ser obligatorio toda vez que es requisito de ley la implementación de un sistema de autenticación del documento emitido por el COREC.

#### **8.12. ¿Qué atributos deseables, más no obligatorios, se espera encontrar en la solución presentada?**

Los atributos deseables, más no obligatorios, que sería interesante que tuviese la solución son los siguientes:

- Que genere mejoras en la imagen institucional
- Que presente consultas y reportes sobre la información intercambiada

#### **8.13. ¿Qué atributos no debe tener la solución presentada?**

Los atributos que no debe tener la solución presentada son los siguientes:

- La aplicación no debe implicar cambios radicales en los procesos y procedimientos de reclutamiento
- Tiempos de espera excesivos en las consultas de información
- Que la información que se obtenga de la fuente no sea de calidad.
- Que el lenguaje para su uso sea técnico
- No es deseable el uso de software libre

### **D. ELEMENTOS A CONSIDERAR SOBRE EL PROCESO**

#### **9. ¿Cómo se llevará a cabo el proceso de selección?**

La recepción de propuestas se hace mediante la plataforma de innovación colaborativa colocada en el siguiente dominio: [www.cometa2018.gov.co](http://www.cometa2018.gov.co) Desde allí se dará orientación específica a las dudas que los participantes puedan tener y se hará bajo los siguientes parámetros:

- El equipo profesional de CO.META 2018 será el “agente de contacto” del proceso. Esto quiere decir que serán ellos quienes en primera instancia orientarán a los participantes en cómo hacer para presentar sus propuestas y hará una pre-clasificación de soluciones. Esta figura se adopta con el fin de brindar protección de sus ideas y mayor efectividad en su participación.
- Las dudas que los participantes puedan tener sobre el proceso, elementos técnicos u otros aspectos que le permitan tener claridad sobre el reto, se extenderán al equipo CO.META 2018 al siguiente correo electrónico:

[innovacion@innpulsacolombia.com](mailto:innovacion@innpulsacolombia.com). Nuestra entidad no atenderá dudas a los participantes de manera privada o individual.

- Las soluciones que se preseleccionen se presentarán ante nosotros como entidad pública interesada en la solución. Antes de hacerlo, ustedes recibirán orientación por parte del equipo CO.META 2018, en dos aspectos: a) fortalecer la forma de presentar la propuesta acorde a los elementos específicos del reto y b) orientar sobre la información que pueda ser mostrada en la presentación y que no comprometa la propiedad sobre la idea.
- Los preseleccionados podrán hacer tantas presentaciones como la entidad considere necesario para la toma de decisiones.
- Estaremos escogiendo un solucionador para atender este reto. Con quien sea seleccionado estaremos definiendo los términos de un Acuerdo Colaborativo y así mismo un plan operativo para la implementación de la solución. En complemento, el solucionador seleccionado firmará un contrato con iNNpulsa Colombia quien es la entidad que administra los recursos económicos y manejará la relación contractual con quien sea escogido.

Los rubros no financiados son los siguientes:

- Estudios de factibilidad de proyectos. (Consultorías, asesoría jurídica, financiera, normativa, etc.
- Cualquier tipo de formación académica, metodológica o de capacitación, para los integrantes del equipo de trabajo.
- Pago de derechos, suscripciones o membresías a material o servicios de empresas proveedoras de tecnología.
- Servicios de pasarelas de pagos u otros métodos de servicios transaccionales.
- Compra o alquiler de fuentes, librerías de desarrollo o componentes de software.
- Compra o alquiler de licencias o herramientas de software.
- Compra o alquiler de equipos de cómputo, servidores, componentes tecnológicos o virtualización de servicios.
- Servicios de Hosting, dominios o servicios de cloud.
- Gastos de viáticos, transporte o cualquier tipo de manutención.
- Servicios de almacenamiento ya sea físico o virtualizado.
- Mantenimiento de los derechos de propiedad intelectual.
- Gastos de operación indirectos como son pago de luz, agua, teléfono, renta, comisiones no bancarias, intereses, entre otros.

Teniendo en cuenta que este proyecto se desarrolla bajo la metodología de innovación colaborativa es importante que el solucionador plantee en su presupuesto una

11

contrapartida en especie. Algunos ejemplos de aspectos a tener en cuenta son los siguientes: dispositivos electrónicos para la prestación de los servicios, servidores físicos para ambiente de prueba y/o producción, licenciamiento de software, servicios en la nube tales como hosting, almacenamiento, seguridad, servidores, entre otros.

#### **10. ¿Cómo será el manejo de la propiedad intelectual?**

La propiedad intelectual de las soluciones debe ser exclusiva del comando de reclutamiento.

#### **11. ¿Cuáles son nuestros criterios de selección?**

- Capacidad del proponente para generar conceptos relacionados con la solución (incluye promesa de valor, su experiencia y sus recursos según se preguntará en formato) (50%)
- Calidad de la propuesta (que la metodología sea clara, estructurada y coherente) (20%)
- Eficacia de la solución según la necesidad insatisfecha (apunta hacia la relación real que tenga la solución con el problema planteado) (10%)
- Facilidad de implementación de la solución (viabilidad aspectos técnicos y financieros) (15%)
- Grado de innovación de la solución (5%)