



**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE MEJORA CONTINUA
EN LA AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO
Enero – Octubre de 2015**

**A-P-MC-01
OFICINA DE CONTROL INTERNO
Bogotá, D.C., Diciembre de 2015.**



AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO (ANDJE) SEGUIMIENTO AL PROCESO DE MEJORA CONTINUA

PRESENTACIÓN

La Constitución Política de Colombia establece en el artículo 209 "Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley".

La Directiva Presidencial 01 de 1997 determinó que "El establecimiento de un Sistema de Control Interno, acorde con el objetivo de una entidad del Estado, debe enmarcarse dentro de un proceso que comprenda las siguientes etapas: Diseño del Sistema, Adopción Oficial del Sistema, Implantación del Sistema, Aplicación y Mejoramiento Continuo"

La Norma Técnica de Calidad ISO 9001:2008 establece que una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción. Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza dentro de un sistema de gestión de la calidad, enfatiza la importancia de: a) la comprensión y el cumplimiento de los requisitos, b) la necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor, c) la obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso, y d) la mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

La Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública (NTCGP 1000:2009) define la Gestión como "actividades coordinadas para planificar, controlar, asegurar y mejorar una entidad". Así, las herramientas de gestión y control se construyen sobre la concepción del ciclo PHVA (Planear - Hacer - Verificar - Actuar), donde las normas de calidad refieren que el Actuar se define como "tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos"¹. En consecuencia, se comprende que la mejora continua es la "acción permanente realizada, con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño"².

La Oficina de Control Interno en cumplimiento con el Programa Anual de Auditorias vigencia 2015 realizó el seguimiento y evaluación al proceso de Mejora Continua de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado (ANDJE) como se desarrolla a continuación.

AVANCES

La Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado adoptó el Sistema Integrado de Gestión Institucional inicialmente por la Resolución 353 de 2013, y derogada el 9 de octubre por la Resolución 362 de 2015, la cual en su artículo 28 adopta el mapa de operación por procesos de la Agencia, el cual establece un proceso de evaluación denominado "Mejora Continua"; así mismo, el 19/09/2014 se aprobó su caracterización la cual se encuentra publicada en el listado maestro de documentos, cuyo objetivo es "evaluar y hacer seguimiento al desempeño del Sistema Integrado de Gestión Institucional - SIGI para asegurar su integridad, conveniencia y adecuación a las normas

¹ Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública (NTCGP 1000:2009), página 02.

² Ibídem, página 12.



aplicables, y eficaz formulación e implementación de acciones preventivas, correctivas o de mejora”.

En el Plan Estratégico Institucional 2015 – 2018 "Construimos un Nuevo País en términos de Defensa Jurídica del Estado", se enuncia que las acciones adelantadas por la entidad se enmarcan en los principios éticos establecidos en la Constitución Política y la Mejora Continua de su Sistema Integrado de Gestión Institucional en términos de eficiencia, eficacia y efectividad.

Igualmente, se enuncia que "El Plan Estratégico 2015 - 2018 de la ANDJE, tiene como propósito continuar con el fortalecimiento del modelo de gobernabilidad de la Agencia, a través del continuo mejoramiento de la administración pública y la transparencia,..."³

En el Plan Estratégico institucional se indica que el objetivo "Fortalecer la gestión interna de la Agencia" se relaciona con tres (03) políticas de desarrollo administrativo (Gestión del talento humano, Eficiencia administrativa y Gestión financiera), y el objetivo "Fortalecer el Sistema Integrado de Gestión Institucional - SIGI" se relaciona con dos (02) políticas de desarrollo administrativo (Eficiencia administrativa y Gestión financiera).

Asimismo, la evaluación de la implementación de las Políticas de Desarrollo Administrativo, se adelanta según lo dispuesto por el Departamento Administrativo de la Función Pública a través del Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión - FURAG y del cual se pueden desprender acciones a incluir en la planeación de la entidad, para lo cual la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado elaboró el documento "Plan de Acción de Desarrollo Administrativo -PADA", que fue aprobado por el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo en la sesión del 20/05/2015, como un instrumento de planeación que recoge el detalle de las actividades que la entidad propone desarrollar entre el 2015 – 2018.

Con el fin de dar cumplimiento a los requerimientos exigidos por las cinco (05) Políticas de Desarrollo Administrativo previstas en el artículo 3º del Decreto 2482 de 2012, la Agencia Nacional de Defensa Jurídica identificó seis (06) equipos temáticos de trabajo, los cuales establecieron las actividades a desarrollar en cada periodo y que quedaron consignadas en el documento "Plan de Acción de Desarrollo Administrativo -PADA", el cual quedo conformado por 78 actividades a desarrollar durante el periodo 2015 - 2018, así mismo se dejó enunciado la posibilidad de realizar ajustes que el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo considere necesarios.

Es así como la Oficina Asesora de Planeación estableció un cronograma para el seguimiento de las actividades antes previstas y que quedo consignada como una de las acciones del Plan Operativo OAP4-15 "Promover el cumplimiento del 100% del plan de trabajo que permita promover la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema Integrado de Gestión Institucional en el 2015", es así como mensualmente los avances son reportados en el POA y consignados en los informes trimestrales publicados en la web en el link http://www.defensajuridica.gov.co/gestion/informes/informes-gestion/Documents/informe_gestion_III_trimestre_2015_271115.pdf, a la fecha de la auditoria no se ha publicado el informe del tercer trimestre y esto se debe según lo enunciado por la OAP a que este fue presentado al CIDA el 05/11/2015 para su aprobación y actualmente está en revisión.

³ Plan de Acción de Desarrollo Administrativo 2015 - 2018



En seguimiento a la acción de evidenció que la OAP cuenta con un cronograma de actividades, cuyos avances y soportes quedan consignados en la herramienta SIGI mensualmente, al verificar la información en la herramienta se encontró que esta presenta inconsistencia en su reporte ya que presenta en los soportes de enero a mayo, los soportes de junio. Al constatar los soportes en la carpeta compartida de la OAP se encontró que no todos los soportes están consignados en ella, a lo que se recomendó su consolidación de acuerdo a los lineamientos establecidos "los soportes deben estar consignados por mes y por actividad", situación que fue corregida por la Oficina Asesora de Planeación. Así mismo se encontró que el Plan de Acción enuncia 79 actividades y en cronograma se reportan 81 actividades al verificar esta inconsistencia se encontró que la diferencia radica en que en el Documento Plan de Acción de Desarrollo Administrativo, en la Política Gestión Misional y buen Gobierno no se dejaron descritas las dos (02) actividades hacen referencia el cronograma del PADA. El seguimiento al cumplimiento de las acciones quedo consignado en el informe de Gestión Institucional publicado en la página web de la entidad en el link http://intranet.defensajuridica.gov.co/planeacion/planeacion_gestion/Paginas/default.aspx.

Con respecto a la acción OAP6-15 "Desarrollar y cumplir con el 100% del plan de trabajo para realizar los ajustes y las mejoras a los Procesos y Procedimientos vigentes", la Oficina Asesora de Planeación estableció el cronograma de "Mejora Continua" el cual fue socializado a las dependencias por correo electrónico el 20/05/2015, este estaba conformado por seis (06) actividades que se desarrollarían como se describe a continuación:

CRONOGRAMA	
SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIONES	15 AL 30 DE MAYO
MEJORA DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS QUE LO REQUIERAN (Caracterización, Indicadores y riesgos)	VIERNES 22 DE MAYO A 5 DE JUNIO
REVISIÓN Y AJUSTE DE LOS CAMBIOS	5 AL 19 DE JUNIO
APROBACIÓN Y FIRMA POR LIDERES DE PROCESOS	19 AL 26 DE JUNIO
EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES DE PROCESOS Y DEL MAPA DE RIESGOS	1 AL 10 DE JULIO
AUDITORIAS DE CALIDAD	2 SEMESTRE DE 2015

Fuente Oficina Asesora de Planeación

En seguimiento al cronograma propuesto se evidenció:

- Se dio cumplimiento a la realización de las tres (03) jornadas de sensibilización y capacitación establecidas por las OAP en las siguientes fechas: 11/06/2015 con la participación de 11 personas 20/05/2015 (20 personas) y el 27/05/2015 (9 personas) de acuerdo al formato de verificación de asistencia.

En las capacitaciones antes mencionadas se evidenció que la OAP dio los paramentos para abordar el proceso de mejora de los procesos, procedimientos, indicadores y riesgos, como consta en la presentación entregada a las dependencias por correo electrónico el 20/05/2015 y socializada en las capacitaciones.



Que en las capacitaciones participaron el Grupo Directivo de la Agencia, los enlaces de cada oficina y los auditores de calidad, como consta en las listas de asistencia.

Se encontró que en la herramienta SIGI, la OAP no presentó los soportes de cumplimiento a esta actividad (listas de asistencia) sino hace una descripción de las actividades realizada.

- En relación con la actividad de mejoras en los Procesos y Procedimientos que lo requieran (caracterización, indicadores y riesgos), la Oficina Asesora de Planeación recibió los documentos como se enuncia a continuación:

PROCESO	CODIGO	RESPONSABLE /LIDER	SOLICITO AJUSTE	FECHA DE RECEPCION OAP	
1	Direccionamiento Estratégico	DE-C-01	Jefe Oficina Asesora de Planeación - OAP	SI	3 DE JUNIO
2	Inteligencia para la defensa jurídica	ID-C-01	Director General	NO	N.A
3	Gestión con grupos de interés y comunicaciones	GIC-C-01	Experto G-6 Dirección General	SI	5 DE JUNIO
4	Gestión de información de defensa jurídica	GI-C-01	Director(a) de Gestión de Información	SI	22 DE JUNIO
5	Gestión de prevención del daño antijurídico	GP-C-01	Director(a) de Políticas y Estrategias.	SI	5 DE JUNIO
6	Gestión del conflicto jurídico	GCI-C-01	Director(a) de Defensa Jurídica	SI	22 DE JUNIO
7	Gestión de competencias institucionales para la defensa jurídica	GCI-C-01	Subdirector(a) de Acompañamiento a los Servicios Jurídicos	SI	5 DE JUNIO
8	Gestión del sistema único de información litigiosa	GS-C-01	Director(a) de Gestión de Información	SI	25 DE JUNIO
9	Gestión documental	GD-C-01	Experto 3-7 Secretaria general	SI	16 DE JUNIO
10	Gestión de talento humano	GH-C-01	Coordinador Grupo de Gestión del Talento Humano	SI	26 DE JUNIO
11	Gestión contractual	GC-C-01	Coordinadora Grupo de Gestión Contractual	NO	N.A
12	Gestión financiera	GF-C-01	Coordinador Grupo Gestión Financiera	NO	N.A
13	Gestión Legal	GL-C-01	Jefe Oficina Asesora Jurídica	SI	2 DE JUNIO
14	Gestión de bienes y servicios	GBS-C-01	Gestión Administrativa y Talento Humano	SI	18 DE JUNIO
15	Gestión de tecnologías de información	GTI-C-01	Asesor G3-6 Dirección General	NO	N.A
16	Mejora continua	MC-C-01	Jefe Oficina Asesora de Planeación	SI	2 DE JUNIO

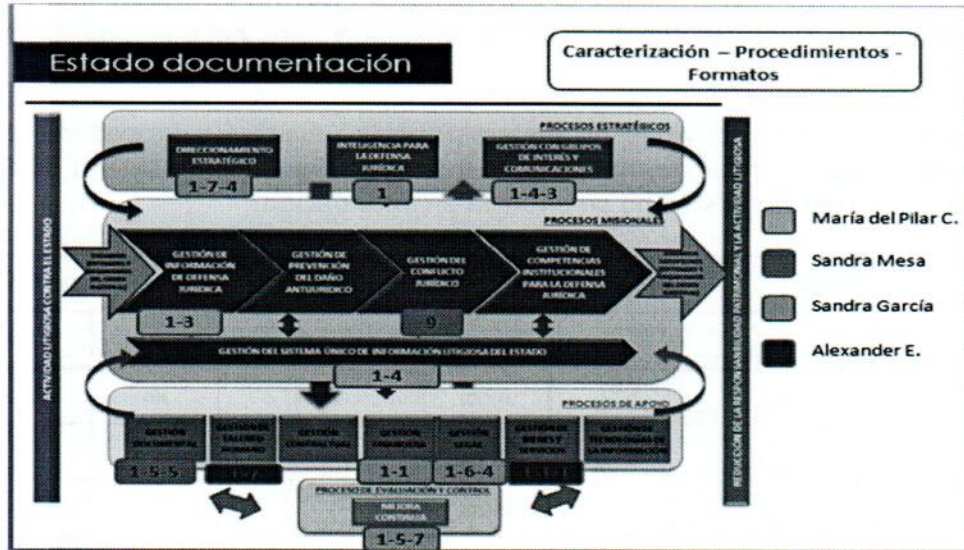
Fuente Oficina Asesora de Planeación

Como se evidencia en el cuadro anterior, el 37,5% de los procesos fueron remitidos en la fecha limite (05/06/2015) establecida en el cronograma, el 25% no enviaron modificaciones a los procesos y procedimientos. Es importante anotar que después de las fechas reportadas las áreas han seguido solicitando ajustes los cuales se vienen revisando por la OAP.





En cuanto a la Actividad Revisión y Ajuste de los cambios, la Oficina Asesora de Planeación se organizó internamente con el fin de distribuirse la revisión de cada uno de los 12 procesos, como se muestra a continuación:



De acuerdo a lo informado por la Oficina Asesora de Planeación y a al cuadro anterior se recibieron 86 documentos distribuidos así:

- 11 Caracterizaciones
- 51 procedimientos
- 24 formatos

A la fecha de la auditoria (26/10/2015) la OAP presenta un avance del 71%, lo cual está consolidado en un cuadro de control, a la fecha de la auditoria se han realizado las siguientes acciones:

✓ **Proceso Gestión Legal, 69%**

- Se realizó revisión a la caracterización, a dos (02) procedimientos de los seis (06) establecidos y a un (01) formato de los cuatro (04) constituidos.
- Las actualizaciones a los documentos quedan en el control de cambios, registrado en la herramienta SIGI.
- Se realizó la realimentación del **procedimiento atención a peticiones**, quejas, reclamos y sugerencias con el líder del proceso.
- Se elaboró propuesta de **la caracterización del proceso Gestión Legal**, donde se evidenció la mesa de trabajo (14/09/2015) a través de fotografía tomadas al taller.
- En el listado maestro de documentos están publicados dos (02) procedimientos: Pago de Sentencias y Conciliaciones (GL-P-01) vigente desde el 08/09/2015 y Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (GL-P-02) vigente desde el 09/09/2015.
- Se crearon 3 formatos: Entrega de Documentos para Trámite GL-F-02 (13/07/2015), Documentos Necesarios para el Trámite de Liquidación y Pago de Sentencia Judicial GL-F-03 (14/07/2015) y Campos Base Pasivo DAS y ANDJE GL-F-04 (08/09/2015)



✓ **Proceso Gestión del Conflicto Jurídico, 94%**

- Se realizó revisión y ajuste a ocho (08) procedimientos los cuales están vigentes desde el 22/10/2015 y publicados en la herramienta SIGI.
- Se elaboraron, aprobaron y publicaron siete (07) formatos y una (01) Guía técnica los cuales están vigentes desde el 24/09/2015

✓ **Proceso Gestión Documental, 100%**

- Se realizó mejoras a la caracterización y a seis (06) procedimientos los cuales están vigentes y publicados en el listado maestro de documentos desde el 06/10/2015.
- Se realizaron mejoras a (07) formatos (24/08/2015), (01) protocolo (29/09/2015), (01) instructivo, (01) manual y (01) plan, vigentes desde 02/09/2015.

✓ **Gestión de Talento Humano, 100%**

- Se revisaron y ajustaron la caracterización del proceso y de sus respectivos siete (07) procedimientos, a la fecha de la auditoria están pendientes de aprobación por Talento Humano.
- No se han aprobado y no están relacionados en el listado maestro de documentos la caracterización y los siete (07) procedimientos.
- Se realizaron mejoras a diez (10) formatos los cuales están publicados en el listado maestro de documentos y vigentes a la fecha del informe.

✓ **Mejora Continua, 62%**

- Se revisó la caracterización, donde se modificó el objetivo y se definieron seis (06) actividades, se incluyeron nuevos procedimientos como Revisión por la Dirección y Elaboración y Control de los documentos del SIGI (MC-P-04), se definieron las Políticas de Operación.
- En la caracterización en el cuadro de documentos asociados no se enuncia los dos procedimientos antes mencionados, pero si se hace alusión a los procedimientos de Administración del Riesgo y producto y/o servicio no conforme que no están incluidos dentro de las actividades de la caracterización.
- Se realizaron mejoras a los Procedimientos de Auditorías Internas y acciones preventivas, correctivas y de mejora, a los cuales se les realizó recomendaciones por parte de la OAP, a la fecha del informe no están publicados en la herramienta SIGI.
- Se realizaron mejoras a seis (06) formatos los cuales están vigentes a la fecha del informe y publicados en el listado maestro de documentos.
- A la fecha de la auditoria la caracterización y los procedimientos antes mencionados están para aprobación por el líder del proceso.

✓ **Proceso Gestión de Información de Defensa Jurídica y Proceso Gestión Sistema Único de Información Litigiosa del Estado 48%**

- Se realizaron mesas de trabajo para revisar los ajustes a las caracterizaciones y a los procedimientos asociados al proceso. Se evidenció correos de las reuniones o modificaciones a los procesos y sus procedimientos asociados.



- Por otra parte, se realizaron mejoras a tres (03) formatos y se establecieron cuatro (04) formatos nuevos, al 26/10/2015 estos se encuentran vigentes y publicados en el listado maestro de documentos.
- ✓ **Proceso Gestión con Grupos de Interés y Comunicaciones 39%**
 - Se revisó la caracterización y un procedimiento de los cuatro (04) establecidos, así mismo se revisó dos (02) formatos, estos últimos se encuentran publicados en el listo maestro de documentos y son vigentes desde el 14/07/2015.
- ✓ **Proceso de Direccionamiento Estratégico 60%**
 - Se revisó la caracterización y cinco (05) de los siete (07) procedimientos asociados al proceso.
 - Se revisaron los cinco (05) formatos y dos (02) guías asociados al proceso.
 - Los anteriores documentos están en revisión para aprobación del líder del proceso.
- ✓ **Inteligencia para la Defensa Jurídica 50%.**
 - Se revisó la caracterización, a la fecha del informe esta no presenta modificaciones en el listado maestro de documentos sigue vigente la aprobada el 21/01/2015.
- ✓ **Gestión Financiera 100%**
 - Se revisó la caracterización y el procedimiento los cuales están vigentes desde el 18/08/2015 como se evidencia en el listado maestro de documentos.
- ✓ **Gestión de Bienes y Servicios 83%**
 - Se evidenció en el listado maestro de documentos que la caracterización y los siete (07) formatos fueron actualizados el 06/05/2015 y el 25/05/2015 respectivamente.
 - Se revisó el procedimiento de Caja menor, el cual está pendiente de aprobación por el líder del proceso.

Los documentos publicados en el listado maestro de documentos no registran las firmas de probación por los líderes de los procesos; de acuerdo a lo informado por la líder de calidad, de ahora en adelante no se requerirán de firma ya que al subirse a la herramienta SIGI por el líder del proceso este queda automáticamente aprobado. Situación que quedará documentada en el Procedimiento de elaboración y control de documentos, esto con el fin de cumplir y contribuir con la política de cero papel.

Por otra parte, se realizó modificación al cronograma propuesto el cual quedo establecido como se enuncia a continuación:



PRODUCTOS	FECHA FINAL
DOCUMENTACIÓN AJUSTADOS Y PUBLICADOS 100% (62 documentos con sus respectivos formatos)	30 de Septiembre de 2015
PROYECTAR LOS INDICADORES (PROCESO) PARA LA VIGENCIA 2016	30 de Octubre de 2015
SERVICIOS NO CONFORMES IDENTIFICADOS Y DOCUMENTADOS	30 de Noviembre de 2015
PLANES DE MEJORAMIENTO (AC-AP)	15 de Diciembre de 2015
MAPAS DE RIESGOS AJUSTADOS Y CON VALORACIÓN (PLAN DE TRATAMIENTO)	15 de Diciembre de 2015

De acuerdo a lo anterior se evidencia el incumplimiento con las fechas establecidas en las dos primeras actividades ya que a la fecha de la auditoria llevan el 71% de avance.

Por otra parte, la OCI en el marco de seguimiento y evaluación verificó las modificaciones a las caracterizaciones y sus procedimientos asociados en los Procesos de Gestión del Conflicto Jurídico, Gestión de Información de Defensa Jurídica y Gestión de Competencias Institucionales para la Defensa Jurídica, en donde en los respectivos Informes se dejaron las recomendaciones.

Por otra parte, se han determinado acciones preventivas para eliminar las causas de no conformidades potenciales, las cuales están identificadas en el mapa de riesgos de corrupción.

En la actualidad no se lleva un registro de las no conformidades y de las acciones de mejora establecidas por cada dependencia registradas en la herramienta SIGI, actualmente está en revisión para su registro e implementación en la Agencia. Esta actividad estará reflejada para el mes de noviembre y diciembre de acuerdo al cronograma anterior.

CONCEPTO DE LA CONTRATACIÓN ASOCIADA AL PROCESO DE MEJORA CONTINUA.

La OCI tomo como muestra a fin de realizar la verificación de la actividad contractual el **CONTRATO N° 139 del 08/04/2015 -CONTRATACIÓN DIRECTA- PROVEEDOR EXCLUSIVO [NUMERAL 4 ARTICULO 2 LEY 1150 DE 2007.ART. 80 DEL DECRETO 1510 DE 2013.] CONTRATISTA: ITS SOLUCIONES ESTRATEGICAS S.A.S NIT N° 830.085.746-1.**

De la revisión de la muestra se encuentra, que a la fecha el proceso contractual se encuentra en ejecución y con solicitud de adición y modificación realizada por el supervisor del contrato mediante Memorando 20151010016743 OAP DEL 30-10-2015.

Del Estudio de Necesidad del 26 de marzo del 2015 se desprende que el objeto del contrato es "*Renovar el servicio de soporte, mantenimiento y desarrollo de la herramienta del sistema integrado de gestión institucional*", expresándose claramente la necesidad de contratar el servicio de soporte y mantenimiento más no el de desarrollo, respecto del cual no se registra de forma expresa a que obedece, pudiendo ser la necesidad de actualizaciones surgidas con posterioridad a la adquisición de la herramienta o requerimientos nuevos realizados por los usuarios con posterior a su adquisición dentro de la etapa de estabilización.



Posteriormente y tal como se indica al inicio en octubre se solicita una adición al valor del contrato fundada en lo siguiente "**Por otra parte y gracias a la puesta en marcha de la directriz de la Oficina Asesora de Planeación, la cual tiene como meta la actualización de los procesos y procedimientos de la entidad, se pudo evidenciar que se hace necesario realizar unas mejoras en las funcionalidades del módulo de riesgos del sistema integrado de gestión, para que la herramienta concuerde con la última actualización de los procesos y procedimientos. Dicha mejora consiste en ajustar dos puntos de control del módulo, con el fin de complementar la funcionalidad actual del sistema y así perfeccionar la operación, evitando los reprocesos al interior de la entidad en la administración de los riesgos como se muestra a continuación en cada una de las actividades descritas.....**"⁴

Lo anterior establece la causa de la adición en curso pero no de los desarrollos realizados en ejecución del contrato hasta la fecha; siendo importante establecer cuál es el actual estado de la herramienta (diagnóstico) y cuáles son las posibles necesidades de las áreas usuarias en términos de desarrollo, a fin de planear oportuna y adecuadamente los requerimientos y poder ser más eficiente en el manejo de los recursos asociados a tal fin.

Lo anterior en cumplimiento al principio de planeación previsto en el numeral 7 del artículo 25 de la ley 80 de 1993 y a lo dispuesto en el numeral 1 artículo 9º de la Resolución N° 155 del 20 de junio de 2014 y específicamente en lo relacionado con la determinación de la necesidad a cargo de las áreas.

Revisada la carpeta física contractual y digital (expediente ORFEO N° 2015101080100006E) no reposa información de la ejecución del contrato a la fecha (órdenes de pago y certificaciones del supervisor) tal como lo disponen el literal q) del art. 54 en concordancia a lo dispuesto en el art. 12.4 de la Resolución N° 155 del 20 de junio de 2014; siendo oportuno en este punto poder establecer en qué momento debe el supervisor cumplir la obligación de remitir al área de Gestión Contractual la información, lo debe hacer de manera permanente o al momento de la finalización de la contratación o es un punto que queda a su criterio.

El tema de poder establecer cuál es el estado actual de la herramienta nos lleva al punto de indagar quien y como se controla la herramienta y quien es su responsable de la misma, encontrando:

Que dentro del marco de sistemas de información de la Agencia hay herramientas internas y externas, siendo importante establecer quién es el responsable de esos sistemas de información al interior de la entidad y cuál es el soporte y alcance de esa responsabilidad.

Consultado nuestro mapa de procesos encontramos el proceso de Gestión de Tecnologías de la Información⁵ cuyo objeto es "**Diseñar, implementar y administrar de forma efectiva, soluciones de tecnologías de información estratégicas y operativas, que apoyen el cumplimiento de la misión de la ANDJE.**" Y su alcance está definido en términos de: **El proceso inicia con la formulación y desarrollo de la estrategia**

⁴ Memorando 20151010016743 OAP DEL 30-10-2015.

⁵ Caracterización del Proceso de Gestión de Tecnologías de Información, código GTI-C-01 Versión 0 <http://calidad.defensajuridica.gov.co/archivos/GTI-C-01/gti-c-01.pdf>.





de tecnologías de la información para la ANDJE y termina con la administración de las tecnologías de información implementadas.⁶ Siendo la Secretaria General la autoridad del citado proceso y su líder un Asesor G3-6 Dirección General (Coordinación de Tecnologías de la Información).

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN	PCC	SALIDAS	CLIENTES
Director(a) General Secretaría(a) General	Necesidades de implementar o desarrollar soluciones de TIC aprobadas	3. Desarrollar e implementar soluciones de TIC	Asesor TI - Dirección General	Desarrolla e implementa las soluciones de TIC aprobadas de acuerdo con las capacidades de la Agencia. Si se requiere contratar el desarrollo o implementación de una solución, se tramita de acuerdo con lo establecido en el Proceso Gestión Contractual G.C.C. 01.		Solución de TIC desarrollada e implementada	Asesor TI - Dirección General Servidores Públicos de la Agencia
Asesor TI - Dirección General	Solución de TIC desarrollada e implementada	4. Administrar soluciones de TIC	Asesor TI - Dirección General	prestando soporte a los usuarios de las mismas a través de la atención de los incidentes que se puedan presentar. Nota: La Administración de las soluciones de TIC incluye que en los casos de la inducción de un funcionario o un contratista, el Grupo de Gestión Administrativa y Talento Humano debe asegurar que dichos servidores conozcan la Política de uso adecuado del correo electrónico GTI-P.01 y la Política de seguridad informática GTI-P.02 y firmen el Formulario Acuerdo de seguridad informática y uso adecuado del correo - contratistas GTI-F.02 o el Formulario Acuerdo de seguridad informática y uso adecuado del correo -		Atención de incidentes Soluciones disponibles Usuarios capacitados	Servidores Públicos de la Agencia

En cuanto a la administración de las herramientas de acuerdo con el alcance transcrito de la versión (V0) de la caracterización aprobada el 19 de septiembre de 2014, en principio sería parte de lo que se gestiona por medio de este proceso, pero cuando se analiza la descripción de esta actividad, "Administra las soluciones de TIC, prestando soporte a los usuarios de las mismas a través de la atención de los incidentes que se puedan presentar", encontramos que ella se brinda como un soporte a los usuarios mediante la atención de los requerimientos que hacen.

Con el objeto de establecer quien o quienes son los responsables de la administración de las herramientas internas de la Agencia, cual es el alcance de esta responsabilidad y como se controla el cumplimiento de las mismas se entrevistó al líder del mencionado proceso el día 17 de noviembre, quien al respecto aclara que el grupo a su cargo administra soluciones de tecnología y no las herramienta informáticas, que la administración de las mismas están a cargo de los líderes de los procesos a las cuales ellas están asociados, v.gr. ORFEO al líder del proceso de gestión documental, SIGI al líder del proceso de mejora continua.

Se indaga si esta asignación de la administración se encuentra documentada al igual las responsabilidades que se derivan de ello, a lo que el entrevistado manifiesta que no, que actualmente existen políticas de seguridad de la información y del manejo de los computadores pero no del tema de la administración y manifiesta que al interior de la Agencia no existe una dependencia de informática, que son las que asumen este tipo de responsabilidades.

⁶ *Ibidem*



Por lo expuesto, se recomienda que se trabaje el tema a partir de lineamientos institucionales expresos que evidencien la administración de las herramientas por parte de los líderes de los procesos a las cuales están asociados, que les indiquen cual es el alcance de esta responsabilidad y que defina la interacción con la Coordinación de Tecnologías de la Información ya que la caracterización del proceso interactúa con usuarios y no con administradores.

RECOMENDACIONES

- Colocar en la herramienta SIGI los soportes a los avances presentados en el POA en relación con la acción OAP6-15 "Desarrollar y cumplir con el 100% del plan de trabajo para realizar los ajustes y las mejoras a los Procesos y Procedimientos vigentes", por cuanto lo que se está colocando como soporte son las descripciones de las acciones adelantadas pero no el soporte de las mismas.
- Utilizar la herramienta SIGI, el icono actas para dejar documentadas las reuniones con los líderes de los procesos o la realización de las mesas de trabajo enunciadas por la OAP en donde se realizaron ajustes a los procesos.
- Estructurar y socializar con las áreas de la Agencia el concepto y las herramientas de mejora continua para que se utilicen de manera uniforme en la Agencia.
- Propiciar que la Mejora Continua se alimente de la autoevaluación realizada por los líderes de los procesos y sus equipos de manera uniforme y que soporte las acciones de autoevaluación.
- Efectuar por los diferentes canales de comunicación un despliegue a todos los servidores de la Agencia acerca del conocimiento y uso la documentación, de manera que se propicie el adecuado manejo de los documentos y registros de cada uno de los procesos.
- Estructurar lineamientos institucionales de la administración de la herramienta que indiquen cual es el alcance de esta responsabilidad y que defina la interacción con la Coordinación de Tecnologías de la Información.
- En relación con el Contrato 139 de 2015 se recomienda que la necesidad que se plasme en los estudios previos este soportada en la información que el área tenga como diagnósticos, solicitudes de los usuarios, tratándose de desarrollo de las herramientas que administra la entidad.