

**FECHA:** 12 de abril de 2023.

**DIRIGIDO:** Marysol Goetz Rueda-Técnico de Archivo.

**ASUNTO:** Seguimiento a los planes de mejoramiento de auditorías internas y externas de Calidad.

La Dirección de Control Interno en su rol de evaluación y seguimiento, tiene contemplado en el Plan anual de auditoría para la vigencia 2023 realizar seguimiento a los planes de mejoramiento de auditorías internas y externas de Calidad.

#### **OBJETIVO:**

Realizar seguimiento al plan de mejoramiento Institucional al proceso de Gestión Documental derivado de la Auditoría Interna de Calidad vigencia 2020, con la finalidad de evidenciar el avance en la gestión.

#### **CRITERIOS:**

CI-P01.v12 Procedimiento para la gestión del plan de acción de la Dirección de Control Interno, Actividad N°12 *“Elaboración y seguimiento a los Planes de Mejoramiento Institucional derivados de auditorías internas y externas”*.

#### **ASPECTOS GENERALES**

El proceso de Gestión Documental para la vigencia 2023 presenta la no conformidad N°2 en estado abierta, de la cual, para el seguimiento del primer trimestre de la vigencia en curso no se evidencia avance en la gestión.

#### **CONCLUSIÓN (ES):**

- Es conveniente tomar medidas que permitan cumplir con los tiempos establecidos en las acciones que atienden los hallazgos derivados del plan de mejoramiento del proceso Gestión Documental vigencia 2020.



**RECOMENDACIÓN (ES):**

- N/A



Nombre: JOSÉ IGNACIO CANO MARÍN  
**Director de Control Interno**

Elaboró: Jessica Colorado Cortés/ profesional de apoyo Control Interno  
Revisó: José Ignacio Cano Marín/ Director de Control Interno



Anexo 1: Plan de mejoramiento Institucional del proceso de Gestión Documental vigencia 2020.





## ACCIONES DE MEJORA

No.:2

FECHA: 28/12/2020

PROCESO: Gestión Documental

DESCRIPCIÓN: En el proceso, se evidencia mejoras en la atención, la efectividad en la utilización de las herramientas tecnológicas y el dominio de sus colaboradores frente a sus labores, sin embargo, desde la administración de los archivos y la gestión documental, es indispensable que las herramientas de planeación, estén actualizadas y puestas en marcha para el cumplimiento estratégico del área; se constata que las TRD no se encuentran actualizadas, es de vital importancia para la gestión documental realizar la actualización; diseñar y poner en marcha el Modelo de requisitos para la Gestión Documental Electrónica-MR, con la finalidad de hacer una actividad de aseguramiento frente a la normatividad asociada a los Archivos electrónicos e impartir directrices a las demás áreas frente a los archivos de gestión de esa misma naturaleza, conforme a la guía del Archivo General de la Nación-AGN, y la ejecución del plan de acción derivado del Plan Institucional de Archivos-PINAR. Inobservando el ítem 6.2. "objetivos de calidad y planificación para lograrlo" Norma ISO 9001-2015.

No.	ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN
1	Actualizar las TRD de la Entidad	Mary sol Goetz Rueda	28/12/2020	30 julio de 2022
2	Implementar el PINAR, con la finalidad de subsanar los puntos críticos identificados y se formuló el mapa de ruta para la ejecución de los proyectos.	Mary sol Goetz Rueda	28/12/2020	Febrero de 2021
3	Construir el Modelo de requisitos para la Gestión Documental Electrónica-MR y ser aprobado por el comité competente.	Mary sol Goetz Rueda	28/12/2020	30 julio de 2022

### SEGUIMIENTO

FECHA	ESTADO DE AVANCE	FIRMA
30/12/2022	Se verifica el acta del comité institucional de desempeño, por medio del cual se aprueba la actualización de las tablas de retención de la Entidad, se concluye el cierre de esta actividad N°1	
30/12/2022	Se verifica en el GD-M01.v03 Plan Institucional de Archivos-PINAR, que en su interior estaba el plan de acción con las actividades propuestas, de las cuales ya se encuentran implementadas, sin embargo, es una actividad permanente. por lo cual se concluye el cierre de la actividad N°2.	
30/12/2022	El proceso de Gestión Documental entrega avance del proyecto del modelo de requisitos a la gestión documental electrónica, sin embargo, solicitará al comité institucional de desempeño la necesidad de construir el modelo de requisitos a la Gestión Documental Electrónica-MR, esta actividad N°3 queda abierta.	
10/04/2023	No se evidencia la solicitud al comité institucional de desempeño sobre la aprobación del modelo de requisitos a la Gestión Documental Electrónica-MR, esta actividad N°3 queda abierta.	

APROBADO POR (Nombre Completo y Cargo): Jessica Colorado Cortés/profesional de apoyo Control Interno

PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

EMPRESA DE VIVIENDA E INFRAESTRUCTURA DE ANTIOQUIA - VIVA

FECHA: 28/12/2020

PROCESO: Gestión Documental

No Hallazgo	Procedencia del Hallazgo	Clase de Hallazgo	Descripción	Acción	Responsable	Fecha Implementación	Observaciones/Avance	Estado
1	A.I	N.C	Referente a los cambios en las actividades asociadas al trabajo remoto, se evidenció que el GD-I01-v06 Instructivo para la organización de expedientes contractuales y el GD-P01.V10 Procedimiento para la recepción, radicación, distribución y envío de documentos, no han sido objeto de modificación, siendo importante para tener al día la documentación en el Sistema de Gestión de la Calidad, inobservando el ítem 6.3 "Planificación del cambio" Norma ISO 9001-2015.	Se revisaron con todo el equipo cada uno de los procedimientos e instructivos, en especial donde se hace referencia a la no conformidad y se ajustaron con las actividades que se realizan día a día.	Técnico de Archivo	06 de mayo de 2021		CERRADO
2	A.I	N.C	En el proceso, se evidencia mejoras en la atención, la efectividad en la utilización de las herramientas tecnológicas y el dominio de sus colaboradores frente a sus labores, sin embargo, desde la administración de los archivos y la gestión documental, es indispensable que las herramientas de planeación, estén actualizadas y puestas en marcha para el cumplimiento estratégico del área; se constata que las TRD no se encuentran actualizadas, es de vital importancia para la gestión documental realizar la actualización; diseñar y poner en marcha el Modelo de requisitos para la Gestión Documental Electrónica-MR, con la finalidad de hacer una actividad de aseguramiento frente a la normatividad asociada a los Archivos electrónicos e impartir directrices a las demás áreas frente a los archivos de gestión de esa misma naturaleza, conforme a la guía del Archivo General de la Nación-AGN, y la ejecución del plan de acción derivado del Plan Institucional de Archivos-PINAR. Inobservando el ítem 6.2. "objetivos de calidad y planificación para lograrlo" Norma ISO 9001-2015.	A la fecha se han venido tomando acciones de mejora y potencializando los procedimientos en materia archivística, con la construcción de los planes y proyectos CAD 2.0; se vienen ejecutando según la ruta de trabajo. El proceso de contratación para la actualización de las TRD, se encuentra en la primera etapa denominada (planeación) por parte del proveedor GRM, este contrato tiene un plazo de ejecución de 4 meses a partir de la firma del acta de inicio.  De acuerdo a la No conformidad realizada por el equipo auditor frente a la elaboración e implementación del PINAR; se construyeron en el mes de febrero los proyectos que subsanan los puntos críticos identificados y se formuló el mapa de ruta para la ejecución de los proyectos.	Técnico de Archivo	Febrero de 2021		ABIERTA
3	A.I	O	Se recomienda revisar la caracterización del proceso: desde el ciclo PHVA, incluir desde la etapa del planear las diferentes herramientas archivísticas que son pilares para la gestión, como lo es el PINAR (Plan institucional de archivos), PGD (programa de Gestión Documental) y el MR (Modelo de requisitos para la Gestión Documental Electrónica). En la etapa del hacer conforme a lo establecido en la TRD Y TVD y demás instrumentos archivísticos, con la finalidad de evidenciar los métodos que se integran para el cumplimiento del objetivo del proceso.	De acuerdo a la observación, se revisó y ajustó la caracterización conforme a los instrumentos archivísticos que a la fecha se vienen desarrollando.	Técnico de Archivo	Abril de 2021		CERRADO
4	A.I	O	Desde la interacción con los demás procesos se revisó en la auditoría Interna la necesidad de modificar lo concerniente a la entrada del proveedor EAC (Entidades Administradoras de la Cartera), estableciéndose que la función del CAD es la recepción de la correspondencia de todos los procesos de la entidad, acorde a lo evidenciado es una entrada propia del proceso Fondo Rotatorio de Crédito	Se ajustó la caracterización referente a la interacción con los demás procesos y sus entradas.	Técnico de Archivo	Mayo de 2021		CERRADO
5	A.I	O	Se recomienda plasmar en la medición de los indicadores el análisis de los resultados que fueron expuestos de manera verbal en la auditoría Interna, ya que la acción de documentar es una actividad de aseguramiento de la información, además que permite verificar las acciones que se realizan a partir del resultado.	Se plasmar el análisis de los resultados al indicador de satisfacción de los servicios del CAD; obtenido por medio de la encuesta realizada a los servidores y contratistas de la empresa.	Técnico de Archivo	Mayo de 2021		CERRADO
6	A.I	O	Por ser un proceso que tiene en su objeto brindar un servicio de atención al ciudadano, partes interesadas y funcionarios de la empresa; el nuevo indicador que está enfocado en la percepción de los funcionarios, es importante porque le permite al área analizar la satisfacción frente a varios servicios que presta a la entidad, razón por la cual, se evidencia una oportunidad de mejora en cuanto al nivel de referencia, ya que la medición es por calificación de cada pregunta con 5 variables de respuesta, las cuales fueron sustentadas, sin embargo, se recomienda documentar en el análisis de la medición que acciones de mejora se implementan acorde a cada resultado.	Se ajustó la encuesta y se simplificaron las opciones de respuesta para evaluar los indicadores y realizar el respectivo análisis.	Técnico de Archivo	Mayo de 2021		CERRADO
7	A.I	O	El equipo auditor recomienda diseñar un indicador que tenga como fuente una breve encuesta hacia los clientes externos, que sea calificada en la taquilla que actualmente presta el servicio de recepción de correspondencia externa, entendiéndose como un control hacia el riesgo de imagen de la entidad que es inherente a los servidores públicos que prestan servicios de manera directa a los grupos de valor.	Se tomará dicha recomendación por parte del equipo auditor una vez se regrese de manera presencial a la empresa, ya que estos momentos nos encontramos laborando de manera remota.	Técnico de Archivo			CERRADO