

FECHA: 19 de junio de 2025

DIRIGIDO: Andrés Felipe Pardo Serna, Director de Planeación Estratégica.

ASUNTO: Seguimiento a los planes de mejoramiento institucional

OBJETIVO:

Evaluar la implementación del plan de mejoramiento del proceso de Gestión Documental derivado de la Auditoría Interna de Calidad en la vigencia 2022, a través del análisis de evidencias documentales y resultados, para determinar su eficacia y el nivel de cumplimiento de los objetivos, proponiendo recomendaciones que contribuyan al mantenimiento y adecuación del sistema de control interno de la Empresa.

CRITERIOS:

- EVI-PR-01-V18 procedimiento para la gestión del plan anual de auditoría-Actividad N°13.
- GEO-PR-01 V07 Procedimiento de Acciones Preventivas y de Mejora-Actividad N°8.
- Criterios de eficacia:
 - Estandarización o modificación de controles en el Modelo de Gestión Organizacional.
 - Continuidad o mejora de la actividad.

ASPECTOS GENERALES:

El EVI-PR-01-V18 PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL PLAN ANUAL DE AUDITORIA, establece en la actividad 13: Seguimiento a los Planes de Mejoramiento Institucional derivados de auditorías internas y externas.

De acuerdo con el Plan Anual de Auditoría aprobado, se realiza el seguimiento a los planes de mejoramiento institucional emanados de las auditorías internas y externas de la Entidad.

Teniendo presente que si las acciones implementadas para atender los hallazgos corresponde a creación o rediseño de controles, se debe verificar que estén documentados en el Modelo de Gestión Organizacional de la Entidad, para los casos en los que no esté, se deberá hacer la anotación en el informe y no será válida para el cierre del hallazgo; así mismo, se debe constatar que la evidencia no sea información clasificada y reservada con la finalidad que el profesional de Control Interno encargado del seguimiento, las adjunte como anexo al informe de seguimiento.

Nota 1: La Dirección de Control Interno debe de revisar si las acciones superan la fecha propuesta de cierre o excede la anualidad, para este caso se deberá dejar expreso los motivos y generar alerta.

Nota 2: La evaluación de la eficacia de las acciones implementadas se realiza de acuerdo con la actividad descrita en el GEO-PR-01 Procedimiento Acciones Correctivas Preventivas y Mejora.

GEO-PR-01 V07 Procedimiento de Acciones Preventivas y de Mejora-Actividad N°8. Evaluación de la eficacia de las acciones.

La evaluación de la eficacia de las no conformidades de las auditorías internas se realizará en la ejecución de las auditorías internas de calidad.

La evaluación de la eficacia de las demás acciones de todas las fuentes se realiza en el marco de los seguimientos a los planes de mejoramiento institucional de acuerdo con el plan anual de auditoría del proceso de Evaluación Independiente

Al cierre de este seguimiento, se evidenció en el Modelo de Gestión Organizacional que existen algunas acciones y evidencias de años anteriores, pero en algunos casos no se cuenta con la documentación necesaria, dada la metodología establecida para la implementación de acciones.

Estos planes han sido cerrados y, debido al tiempo transcurrido, su relevancia en el contexto actual puede verse afectada. Es decir que los planes de mejoramiento podrían no estar alineados con las circunstancias, necesidades o prioridades actuales de la Empresa, lo que compromete su efectividad y dificulta la evaluación de su impacto en la mejora continua de los procesos organizacionales.

El proceso de Gestión Documental suscribió en la vigencia 2023 el plan de mejoramiento derivado de la Auditoría Interna de Calidad realizada en la vigencia 2022.

En total, fueron catorce (14) hallazgos, de los cuales trece (13) corresponden a acciones de mejora y uno (1) a una corrección y acción correctiva. Sin embargo, se observó que tres (3) de estos hallazgos no fueron acogidos por el proceso, justificados, así:

N°	Tipo de Hallazgo	Descripción Hallazgo	Acción
5	Oportunidad de Mejora	Se evidencia flujos documentales para los instructivos del proceso, sin embargo, el Direccionamiento del SIG no ha permitido el cargue de los mismos en el Sistema Integrado de Gestión de la Entidad, por lo cual se recomienda generar nuevamente la solicitud, toda vez los mismos hacen parte integral de los instructivos.	No se acoge, toda vez, en la no conformidad N°1 se documentará el Manual de Manejo del Software Mercurio.
13	Oportunidad de Mejora	El programa de actividades no involucra el tema de la Gestión Documental, se recomienda especificarlo en el mismo.	No se acoge esta acción de mejora, toda vez, que no es comprensible en su redacción.
14	Oportunidad de Mejora	Relacionar las actividades que se desarrollan en el área de gestión documental y la persona a cargo de cada actividad en el SIG, con el fin de un direccionamiento correcto de las necesidades de la organización.	No se acoge esta mejora porque en los instructivos están los cargos de los responsables, por direccionamiento del SIG no se nombran personas si no cargos.

Frente a la medición de la eficacia se encuentra lo siguiente:

El responsable de Gestión Organizacional cierra las acciones 5 y 13 el 30/12/2023 y la acción 14 el 10/04/2023. Actualmente las acciones se encuentran en estado “cerrado”, con evaluación de la eficacia por parte de la Dirección de Control Interno, quien determinó que no hay eficacia porque el proceso no las acogió.

Con respecto a las acciones de los otros once (11) hallazgos se encuentra:

			SEGUIMIENTO GESTIÓN ORGANIZACIONAL		
Tipo de Acción	Corrección	Acción	Fecha		Responsable
Corrección y Acción Correctiva	Traslado del procedimiento GD-P02 al proceso Gestión de la Información y Tecnología. Documentar Manual de Manejo del Software Mercurio (2 entregables)	Verificar el alcance de la supervisión Software Mercurio del CAD y TI.	7/07/2023	Cierre de la acción N°1.	Stefanía Acevedo Carvajal
		Designar por parte de la Dirección Administrativa y Financiera la delegación de la supervisión del contrato con servisoft			

			SEGUIMIENTO GESTIÓN ORGANIZACIONAL Y CONTROL INTERNO		
Tipo de Acción	Acción	Fecha		Responsable	
Acción de Mejora	Realizar capacitación al personal del CAD, para reforzar cual es la Política de Calidad de la Empresa, donde se encuentra documentada y como el proceso aporta para cumplirla.	19/04/2023	Se evidencia que el 14/04/2023 capacitación al personal del proceso de Gestión Documental, sobre la Política de Calidad de la Empresa.	Jessica Colorado Cortés	
Acción de Mejora	Solicitar la contratación de un proveedor que ofrezca el recurso de la planoteca para la custodia de los planos de la entidad.	7/07/2023	Se realiza el cierre de la acción N°3.	Stefanía Acevedo Carvajal	
Acción de Mejora	Crear cronograma y ejecutar capacitaciones para el personal referente a la utilización de Mercurio	23/08/2023	Se concluye la acción N°4	Stefanía Acevedo Carvajal	
Acción de Mejora	Documentar en la Matriz de Riesgos del Proceso otras causas por las que pueda materializarse el riesgo 3	7/07/2023	Se realiza el cierre de la acción N°6.	Stefanía Acevedo Carvajal	
Acción de Mejora	Diseñar indicador que permita medir el objetivo para identificar la gestión eficiente en la administración, manejo y custodia de la información de la Entidad	7/07/2023	Se cierra la acción N°7.	Stefanía Acevedo Carvajal	
Acción de Mejora	Acto Administrativo para difundir la Política de Gestión Documental en la que todos los funcionarios tengan un conocimiento más amplio sobre las actividades y la	18/08/2023	Se concluye la acción N°8	Stefanía Acevedo Carvajal	
Acción de Mejora	Custodiar evidencias en carpeta OneDrive.	12/04/2023	Se concluye la acción N°9	Jessica Colorado Cortés	
Acción de Mejora	Carpeta en OneDrive para asegurar registros de: Presentaciones, capacitaciones, listados de asistencia y	19/04/2023	Se concluye el cierre de la acción N°10	Jessica Colorado Cortés	
Acción de Mejora	Modificar el alcance del proceso en la caracterización, definiendo que la disposición final de los documentos está sujeta a las Tablas de Retención Documental.	7/07/2023	Se realiza el cierre de la acción N°11.	Stefanía Acevedo Carvajal	
Acción de Mejora	Crear estrategia denominada Enlaces de Gestión Documental, quienes recibirán orientación del proceso para capacitar y direccionar a su área	18/08/2023	Se concluye la acción N°12	Stefanía Acevedo Carvajal	

Hallazgo 1: No conformidad - Corrección y acción correctiva. Se identifica en el “GDP-P02.v02 – Procedimiento para la administración del software de gestión documental” no corresponde a la actividad desarrollada por el área de Gestión Documental, toda vez que la descripción del procedimiento va enfocada directamente al funcionamiento del sistema, actividad que corresponde directamente al área de Sistemas de VIVA y no se describen las actividades para el manejo de este, así mismo, la guía a los usuarios; incumpliendo el requisito 4.4.1. La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad,

incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional

b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos

Evidencias de la acción

Revisión realizada el 11/06/2025

Corrección: Al momento del cierre de la acción, el procedimiento del proceso de Gestión Documental fue trasladado al proceso de T.I. Sin embargo, al revisar la matriz de “GEO-MT-01 V07 MATRIZ CONTROL DE INFORMACION DOCUMENTADA” se observó que el 29 de octubre de 2024 dicho procedimiento fue eliminado, argumentando que ya no es aplicable al proceso actual de TI.

Frente a la acción correctiva: A la fecha de este seguimiento se evidencia que la supervisión del contrato CPS-107-2025, que se tiene con la firma SERVISOFT S.A. cuyo objeto es: Prestar el servicio de soporte, actualización, mantenimiento e infraestructura de almacenamiento en la nube, del Sistema de Gestión Documental Electrónico (SGDEA) - Mercurio para la Empresa de Vivienda de Antioquia – VIVA, se encuentra a cargo de la Directora Administrativa y Financiera, quien, a su vez, tiene a su cargo la Coordinación de T.I. y Gestión Documental.

Se puede considerar que hay **EFICACIA** en la acción tomada, toda vez que la supervisión se asignó al director (a) que integra ambos procesos y esto permite garantizar una comprensión completa del alcance y necesidades del servicio, toda vez que se podrá apoyar, tanto en el proceso de TI como soporte en aspectos técnicos y desde Gestión Documental, en lo funcional. Esto mejora la calidad de las decisiones frente al proveedor y evita enfoques parciales.

Otra ventaja es que la supervisión centralizada permite una comunicación más fluida y efectiva con el proveedor del servicio, ya que el supervisor podrá integrar las observaciones, requerimientos y sugerencias de ambos procesos sin necesidad de intermediación adicional, evitando duplicidades y posibles contradicciones.

También se puede afirmar que se facilita el seguimiento del cumplimiento del contrato desde una perspectiva más global, considerando los aspectos técnicos, operativos y funcionales, lo cual contribuye al mejoramiento continuo del servicio y al cumplimiento de los objetivos institucionales relacionados con la gestión documental y la tecnología.

Hallazgo 2: Observación - Acción de Mejora (AM)-2. *Se identifica que no se conoce la política de calidad de la Entidad ni su ubicación dentro del SIG, lo cual, podría generar riesgo de incumplimiento en la toma de conciencia frente al conocimiento de esta.*

Evidencias de la acción

Revisión realizada el 17/06/2025:

Para el cierre de la acción, se incluyó el listado de asistencia a la capacitación sobre la Política de Calidad realizada el 14 de abril de 2023. Sin embargo, se ha evidenciado que, desde el Modelo de Gestión Organizacional, se han considerado otras estrategias para fortalecer el conocimiento de los funcionarios. Por ejemplo, los compromisos y los objetivos están publicados en la Intranet. Además, se hace énfasis en ellos a través de las inducciones y reinducciones.



Política de Calidad

La Empresa de Vivienda de Antioquia -VIVA- con el propósito de dar cumplimiento a los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG- y en cumplimiento de los requisitos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad, los legales y los de sus grupos de valor, se compromete a:

- Asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información y de los recursos.
- Consolidar la cultura de la autogestión, autocontrol y autorregulación.
- Entregar a sus grupos de valor productos y servicios con pertinencia y calidad.
- Promover la mejora continua del sistema de gestión con herramientas que potencien la eficacia y la eficiencia de sus procesos.
- Mejorar la calidad de las salidas, productos y servicios de los diferentes procesos.
- Cumplir con los requisitos establecidos en la NTC ISO 9001 vigente.

Objetivos de Calidad

- Implementar mecanismos que permitan mejorar la gestión institucional y los resultados previstos.
- Promover la implementación de planes de mejora en los procesos que permitan contribuir a la actualización del Sistema de Gestión en la Entidad y el cumplimiento de los requisitos aplicables.
- Promover la cultura de la mejora continua en aras de incrementar el índice de desempeño de la entidad.
- Fortalecer la cultura del servicio que contribuya a mejorar el nivel de satisfacción de sus grupos de valor.
- Generar el compromiso sostenido de la alta dirección para el mejoramiento, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión.

Liderazgo

Novedades

Política de calidad institucional

Fuente: <https://vivagov.sharepoint.com/sites/MGO>

Adicionalmente, al revisar el informe de auditoría interna de calidad N°14 de la vigencia 2024, correspondiente al proceso de Gestión Documental, se observó en la lista de verificación del requisito 5.2, sobre Comunicación de la política de la calidad, que no se registró ningún hallazgo. Se señaló que: “El proceso de Gestión Documental demuestra un compromiso sólido con el apoyo transversal a la gestión archivística y de conservación, en cumplimiento de los requisitos normativos. Este compromiso se evidencia en su rol como insumo clave para el Sistema de Gestión (SG), particularmente en la gestión de la información documentada y la articulación efectiva de documentos. Asimismo, el CAD garantiza la integridad y disponibilidad de la información documentada, acompañando este esfuerzo con asesorías que fortalecen los procesos internos de la entidad”. Este resultado demuestra **EFICACIA** en la acción y estrategias posteriores.

Hallazgo 3: Observación - Acción de Mejora (AM)-3. *El área de gestión documental no cuenta con planoteca debido a que la organización no cuenta con la infraestructura suficiente. Se recomienda determinar un plan de operación para la custodia de*

información crítica como lo son los planos y demás documentos para cuando la información no haya sido entregada en medio digital, lo cual podría generar riesgo en la inadecuada conservación de estos documentos técnicos.

Evidencias de la acción

Revisión realizada el 17/06/2025:

Al cierre de la acción, se incluyó como evidencia el contrato CPS 24-2023, cuyo objeto es: servicio de almacenamiento, custodia, organización, y consulta de unidades documentales de la Empresa de Vivienda de Antioquia – VIVA, con el fin de mitigar el riesgo identificado por el equipo auditor, que se encuentra asociado a la inadecuada conservación de los planos y demás documentos físicos.

Si la Empresa no cuenta con la infraestructura suficiente para la conservación de este tipo de información, esta acción se considera **EFICAZ**, ya que ha utilizado una alternativa adecuada y sigue garantizando la conservación mediante la adquisición del servicio a través del contrato CPS-145 de 2025, suscrito con la firma MTI Manejo Técnico de Información S.A. Esta firma ha prestado sus servicios garantizando de manera satisfactoria la integridad y conservación de los documentos entregados para custodia. Además, se asegura la gestión eficiente del archivo y se facilita la recuperación de la información para fines administrativos y consultas de terceros.

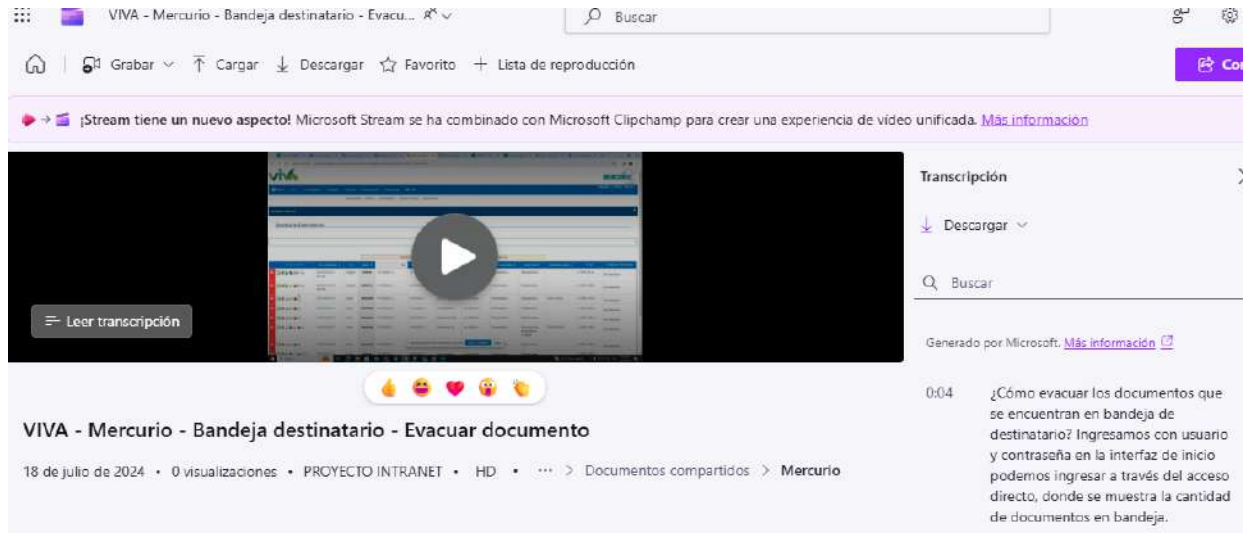
Hallazgo 4: Oportunidad de Mejora - Acción de Mejora (AM)-4. *Alinear con la cultura organizacional la utilización del software mercurio por parte de todos los servidores de la Entidad.*

Evidencias de la acción

Revisión realizada el 18/06/2025:

Para el cierre de la acción, se incluyeron soportes de las capacitaciones realizadas al personal sobre el uso del sistema de gestión documental MERCURIO.

En la vigencia 2024, se evidenció que desde el CAD se llevó a cabo una capacitación sobre la nueva versión del software, la cual se refuerza en las inducciones y reinducciones. Además, se brinda acompañamiento permanente en la gestión y consulta de la información a través de dicho software.



Por lo tanto, se puede considerar que la acción y las actividades adicionales son **EFICACES**.

Acción de Mejora (AM)-6. *En el riesgo No. 3 fallas en el software, se recomienda ampliar las causas por la cuales puede materializarse el mismo.*

Evidencias de la acción

Revisión realizada el 18/06/2025:

Para el cierre de la acción se actualizó la matriz de riesgos y se identificaron en total, tres (3) causas. Sin embargo, se observó en la última actualización de la matriz de riesgos institucional GEO-MT-10 del 9 de abril de 2025 que se replanteó el riesgo aplicando la nueva metodología implementada por la Empresa.

La acción inicial puede considerarse **EFICAZ**, ya que logró incorporar las causas adicionales y mejorar la gestión del riesgo. La actualización posterior refleja que la Empresa continúa ajustando y perfeccionando su enfoque. En consecuencia, la mejora implementada inicialmente fue efectiva, y las nuevas actualizaciones forman parte de un proceso de mejora continua, evidenciando el compromiso de la Empresa con la gestión proactiva del riesgo.

Asimismo, se evidencia el compromiso del proceso de Gestión Documental frente a las políticas o lineamientos establecidos, lo que refleja una adecuada alineación y consonancia con los lineamientos institucionales para asegurar la protección, conservación y gestión eficiente de la información.

Acción de Mejora (AM)-7. *Se recomienda diseñar indicadores que permitan medir el desempeño y grado de cumplimiento del objetivo del proceso establecido en el GD-C01.v10 Caracterización Proceso Gestión Documental.*

Evidencias de la acción

Revisión realizada el 19/06/2025:

Para el cierre de la acción se incluyeron tres (3) indicadores a saber: Transferencias documentales, oportunidad de los servicios del CAD y el nivel de uso del software de gestión documental (Mercurio).

Durante este seguimiento se revisó el Modelo de Gestión Organizacional, evidenciando que los indicadores fueron revisados y replanteados encontrando a la fecha los siguientes:

1- Organización de Archivos. Este indicador permite medir la eficacia del proceso de organización de archivos al evaluar el porcentaje de documentos correctamente clasificados, organizados, y transferidos al Archivo Central según las normas y guías establecidas.

2- Transferencias. Este indicador permite asegurar la completitud de transferencias documentales.

3- Disposición Final. Este indicador permite asegurar el cumplimiento del programa de disposición final de documentos. Proporción de documentos eliminados frente a los programados para eliminación de acuerdo con las TRD y TVD.

Tras el análisis realizado, se concluye que la atención en el diseño de indicadores fue **EFICAZ**, dado que se diseñaron indicadores alineados a componentes clave del proceso de Gestión Documental, (organización, transferencias y disposición final), los cuales están acordes con el objetivo del proceso y la dinámica institucional.

Acción de Mejora (AM)-8. MECI: Autorregulación, se recomienda articular a todas las áreas de VIVA de manera participativa en el proceso de Gestión Documental respecto a la normatividad aplicable, métodos y procedimientos establecidos.

Evidencias de la acción

Revisión realizada el 19/06/2025:

Para el cierre de la acción se incluyó el Acuerdo 001 del 24 de mayo de 2023 por el cual se adoptó la Política de Gestión Documental de la Empresa de Vivienda de Antioquia – VIVA y se delega en el Gerente General la facultad para reglamentarla. La articulación

del proceso de “Gestión Documental” con otros procesos administrativos se realiza desde la política de gestión documental.

Además, se asignaron en el personal responsables por áreas para formar parte del equipo de enlaces, con el propósito de contar con representantes que coordinen y gestionen de manera efectiva las acciones y actividades relacionadas con la gestión documental en toda la Empresa.

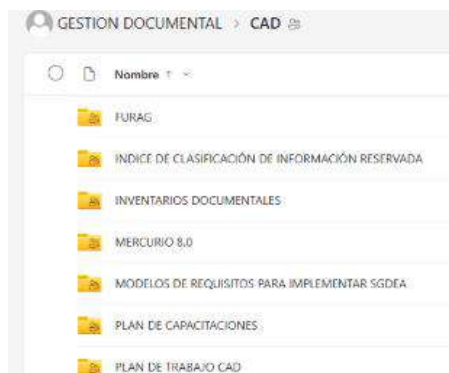
Estas acciones se pueden considerar **EFICACES** porque la designación de responsables por áreas facilita la coordinación más eficiente y efectiva en la gestión documental, asegurando que las acciones y actividades se desarrollen de manera permanente y alineada con los lineamientos institucionales. Además, contar con representantes específicos en cada área permite una comunicación más fluida, una mayor sensibilización del personal y el fortalecimiento del control y conservación de la información en toda la Empresa.

Acción de Mejora (AM)-9. *Para el riesgo No. 6 Alteración de información y documentos Institucionales por parte de funcionarios, docentes y/o contratistas, en beneficio de terceros, se recomienda asegurar las evidencias que soporta la implementación de los controles.*

Evidencias de la acción

Revisión realizada el 19/06/2025:

Para el cierre de la acción se incluyó como evidencia la imagen de la carpeta “OneDrive – VIVA – EMPRESA DE VIVIENDA DE ANTIOQUIA – CAD”, donde se evidencia la custodia, en la nube, de las evidencias que soportan la implementación de los controles. Actualmente, se continúa con la carpeta que contiene toda la información centralizada de la gestión realizada por el proceso de Gestión Documental.



Fuente: https://vivagov.sharepoint.com/personal/gestiondocumental_viva_gov_co

También se evidenció en la última actualización de la matriz de riesgos institucional GEO-MT-10 del 9 de abril de 2025 que se replanteó el riesgo aplicando la nueva metodología implementada por la Empresa.

La acción inicial puede considerarse **EFICAZ**, mediante la creación de la carpeta de evidencias. Sin embargo, la actualización posterior refleja que la Empresa continúa ajustando y perfeccionando su enfoque. En consecuencia, la mejora implementada inicialmente fue efectiva, y las nuevas actualizaciones en la matriz de riesgos forman parte de un proceso de mejora continua, evidenciando el compromiso de la Empresa con la gestión proactiva del riesgo.

Asimismo, se evidencia el compromiso del proceso de Gestión Documental frente a las políticas o lineamientos establecidos, lo que refleja una adecuada alineación y consonancia con los lineamientos institucionales para asegurar la protección, conservación y gestión eficiente de la información.

Acción de Mejora (AM)-10. *Se sugiere realizar aseguramiento de los registros de las capacitaciones que se gestionan desde el archivo en toda la organización.*

Evidencias de la acción

Revisión realizada el 19/06/2025:

Para el cierre de la acción se incluyó como evidencia la imagen de la carpeta “OneDrive – VIVA – EMPRESA DE VIVIENDA DE ANTIOQUIA – CAD, donde se evidencian las subcarpetas de las capacitaciones e inducciones realizadas para la gestión archivística.



Nombre	Modificado	Modificado...	Tamaño del ar...	Compartir	Actividad
2023	17 de enero	GESTION DOCUM...	5 elementos	Compartido	
2024	17 de enero	GESTION DOCUM...	6 elementos	Compartido	Ha compartido con VIVIANA ANDREA MORA - 3 día
2025	17 de enero	GESTION DOCUM...	3 elementos	Compartido	Última compartición archivística - 12 día



Nombre
comrpante_files
comrpante.html
GTH-FO-26 Evaluación de satisfacción_instrumentos archivísticos.xlsx
Instrumentos archivísticos 2024.pptx
meme.jpeg
MIDE TUS CONOCIMIENTOS_INSTRUMENTOS ARCHIVISTICOS.xlsx

Fuente: https://vivagov.sharepoint.com/personal/gestiondocumental_viva_gov_co

La acción se puede considerar **EFICAZ**, ya que la conservación de estos registros permite evidenciar las capacitaciones, asistencias y toda la información relacionada con las jornadas, lo cual demuestra el cumplimiento del plan de capacitación anual. Además, estos registros sirven de apoyo en la planificación de las actualizaciones y las capacitaciones programadas para futuras vigencias.


Acción de Mejora (AM)-11. *Se recomienda en la caracterización GT-C01 del proceso Gestión Documental incluir en el alcance que la disposición final de la documentación se da de acuerdo con las Tablas de Retención Documental.*

Evidencias de la acción

Revisión realizada el 19/06/2025:

Para el cierre de la acción, se incluyó la caracterización del proceso en su versión 11, dando cumplimiento a lo establecido en la acción planteada, que consistía en incorporar en el alcance del proceso la disposición final de acuerdo con lo establecido en la TRD.

Posteriormente, al revisar la información documentada del proceso de Gestión Documental en el Modelo de Gestión Organizacional, se evidencia que el documento ha sido objeto de revisiones y actualizaciones, encontrándose actualmente en la versión 15.

	<p style="text-align: center;">CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</p>
<p>OBJETIVO DEL PROCESO</p>	<p>Gestionar de manera eficiente la administración, manejo y custodia de los documentos generados en la entidad, para fortalecer eficazmente la gestión documental de la Empresa de Vivienda de Antioquia-VIVA, a través de los elementos técnicos, normativos y operativos necesarios para su adecuado funcionamiento.</p>
<p>ALCANCE</p>	<p>Inicia con la planeación, recepción, organización, conservación y custodia de los documentos de la empresa y finaliza con la disposición final tanto física como digital de los mismos de acuerdo a como se tiene definido en las Tablas de Retención Documental (TRD) de la Empresa de Vivienda de Antioquia-VIVA.</p>
<p>RESPONSABLE</p>	<p>Coordinador CAD</p>
<p>NIVEL DE GESTIÓN</p>	<p>Proceso de Apoyo</p>

Fuente: https://vivagov-my.sharepoint.com/:x/r/personal/comunicaciones_viva_gov_co/

El 26 de noviembre de 2024 se modificó el procedimiento sobre la disposición final de los documentos en atención a la segunda revisión de las Tablas de Retención Documental - TRD.

Se podría afirmar que hay **EFICACIA** en la acción, ya que se describe claramente el alcance el proceso de Gestión Documental, lo que facilita el contexto para la preparación y ejecución de auditorías.

Demuestra que se atendió la mejora propuesta por el equipo auditor y contribuye con el fortalecimiento del sistema de gestión organizacional, mostrando tanto el cierre efectivo de la acción como la evolución del proceso.

Acción de Mejora (AM)-12. *Generar capacitaciones específicas de gestión documental para los ciudadanos VIVA como TRD, manejo de los archivos de gestión y demás temas relevantes aplicables a la organización de acuerdo con la Ley General de Archivo.*

Evidencias de la acción

Revisión realizada el 19/06/2025:

Para el cierre de la acción, se incluyó listado de asistencia a capacitaciones realizadas a los funcionarios y enlaces de la Empresa.

En la fecha se verifica en el Sharepoint que se tiene evidencia de capacitaciones realizadas, entre ellas en el año 2024 sobre temas relacionados con la gestión documental.



Fuente: https://vivagov.sharepoint.com/personal/gestiondocumental_viva_gov_co

La acción se puede considerar **EFICAZ**, ya que la conservación de estos registros permite evidenciar las capacitaciones, asistencias y toda la información relacionada con las jornadas, lo cual demuestra el cumplimiento del plan de capacitación anual. Además, estos registros sirven de apoyo en la planificación de las actualizaciones y las capacitaciones programadas para futuras vigencias.

➤ Evaluación de la eficacia del plan de mejoramiento

En el marco del seguimiento a las acciones establecidas en el plan de mejoramiento, se llevó a cabo la evaluación de su eficacia, evidenciándose que todas las acciones, a excepción, de las no acogidas, fueron **EFICACES**, ya que contribuyen significativamente a la mejora de la gestión documental, fortalecen el Modelo de Gestión Organizacional y aseguran el cumplimiento de las políticas y lineamientos tanto a nivel institucional como del Archivo General de la Nación -AGN. Además, estas acciones refuerzan la gestión archivística al promover la conservación, organización y acceso adecuado a la información, contribuyen así a una gestión más eficiente y transparente de los archivos en la Empresa.

CONCLUSIÓN (ES):

Tras analizar las evidencias documentadas en el MGO y los resultados del seguimiento posterior al cierre de las acciones del plan de mejoramiento, se concluye que las acciones implementadas, han tenido una efectividad notable. Esto demuestra la eficacia de las medidas adoptadas para mejorar el proceso.

	Acciones	Evaluación Eficacia	Fecha de Cierre	Seguimiento	Responsable
HALLAZGO 1	Verificar el alcance de la supervisión Software Mercurio del CAD y TI.	Se puede considerar que hay EFICACIA en la acción tomada, toda vez que la supervisión se asignó al director (a) que integra ambos procesos y esto permite garantizar una comprensión completa del alcance y necesidades del servicio, toda vez que se podrá apoyar, tanto en el proceso de TI como soporte en aspectos técnicos y desde Gestión Documental, en lo funcional.	7/07/2023	Se realiza el cierre de la acción N°1.	Jessica Colorado Cortés
	Designar por parte de la Dirección Administrativa y Financiera la delegación de la supervisión del contrato con servisoft.				
	Acciones	Evaluación Eficacia	Fecha de Cierre	Seguimiento	Responsable
HALLAZGO 2	Realizar capacitación al personal del CAD, para reforzar cual es la Política de Calidad de la Empresa, donde se encuentra documentada y como el proceso aporta para cumplirla.	El CAD garantiza la integridad y disponibilidad de la información documentada, acompañando este esfuerzo con asesorías que fortalecen los procesos internos de la entidad". Este resultado demuestra EFICACIA en la acción y estrategias posteriores.	19/04/2023	Se realiza el cierre de la acción N°2.	Stefanía Acevedo Carvajal
	Acción	Evaluación Eficacia	Fecha de Cierre	Seguimiento	Responsable
HALLAZGO 3	Solicitar la contratación de un proveedor que ofrezca el recurso de la planoteca para la custodia de los planos de la entidad.	Esta acción se considera EFICAZ , ya que ha utilizado una alternativa adecuada y sigue garantizando la conservación mediante la adquisición del servicio a través del contrato CPS-145 de 2025, suscrito con la firma MTI Manejo Técnico de Información S.A.	7/07/2023	Se concluye la acción N°3	Stefanía Acevedo Carvajal
	Acciones	Evaluación Eficacia	Fecha de Cierre	Seguimiento	Responsable
HALLAZGO 4	Crear cronograma y ejecutar capacitaciones para el personal referente a la utilización de Mercurio.	Se puede concluir que la acción y las actividades adicionales son EFICACES , lo cual se demuestra en el refuerzo en las inducciones y reinducciones. Además, se brinda acompañamiento permanente en la gestión y consulta de la información a través de dicho software.	23/08/2023	Se concluye la acción N°4	Jessica Colorado Cortés
	Acciones	Evaluación Eficacia	Fecha de Cierre	Seguimiento	Responsable
HALLAZGO 6	Documentar en la Matriz de Riesgos del Proceso otras causas por las que pueda materializarse el riesgo 3.	Se concluye que la acción fue EFICAZ toda vez que, la mejora implementada inicialmente fue efectiva, y las nuevas actualizaciones forman parte de un proceso de mejora continua, evidenciando el compromiso de la Empresa con la gestión proactiva del riesgo.	7/07/2023	Se realiza el cierre de la acción N°6.	Stefanía Acevedo Carvajal

INFORME DE SEGUIMIENTO

	Acciones	Evaluación Eficacia	Fecha de Cierre	Seguimiento	Responsable
HALLAZGO 7	Diseñar indicador que permita medir el objetivo para identificar la gestión eficiente en la administración, manejo y custodia de la información de la Entidad.	Se concluye que la acción es EFICAZ , dado que se diseñaron indicadores alineados a componentes clave del proceso de Gestión Documental, (organización, transferencias y disposición final).	7/07/2023	Se cierra la acción N°7.	Stefanía Acevedo Carvajal
HALLAZGO 8	Acto Administrativo para difundir la Política de Gestión Documental en la que todos los funcionarios tengan un conocimiento más amplio sobre las actividades y la normatividad del proceso de Gestión Asignación de Enlaces de Gestión Documental a cada una de las áreas que permita una mejor comunicación respecto a las actividades del CAD y sea más eficaz su	Se concluye que las acciones fueron EFICACES , porque la designación de responsables por áreas facilita la coordinación más eficiente y efectiva en la gestión documental, asegurando que las acciones y actividades se desarrollen de manera permanente y alineada con los lineamientos institucionales	18/08/2023	Se concluye la acción N°8	Stefanía Acevedo Carvajal
HALLAZGO 9	Custodiar evidencias en carpeta OneDrive.	Se concluye que la acción fue EFICAZ , la creación de la carpeta de evidencias. Lo cual demuestra que la mejora implementada inicialmente fue efectiva, y las nuevas actualizaciones en la matriz de riesgos forman parte de un proceso de mejora continua, evidenciando el compromiso de la Empresa con la gestión proactiva del riesgo	12/04/2023	Se concluye la acción N°9	Jessica Colorado Cortés
HALLAZGO 10	Carpeta en OneDrive para asegurar registros de: Presentaciones, capacitaciones, listados de asistencia y actas de reuniones	Se concluye que la acción fue EFICAZ , ya que la conservación de estos registros permite evidenciar las capacitaciones, asistencias y toda la información relacionada con las jornadas, lo cual demuestra el cumplimiento del plan de capacitación anual. Además, estos registros sirven de apoyo en la planificación de las actualizaciones y las capacitaciones programadas para futuras vigencias.	19/04/2023	Se concluye el cierre de la acción N°10	Jessica Colorado Cortés
HALLAZGO 11	Modificar el alcance del proceso en la caracterización, definiendo que la disposición final de los documentos está sujeta a las Tablas de Retención Documental.	Se concluye que existe EFICACIA en la acción, ya que se describe claramente el alcance el proceso de Gestión Documental, lo que facilita el contexto para la preparación y ejecución de auditorías. Demuestra que se atendió la mejora propuesta por el equipo auditor y contribuye con el fortalecimiento del sistema de gestión organizacional, mostrando tanto el cierre efectivo de la acción como la evolución del proceso	7/07/2023	Se realiza el cierre de la acción N°11.	Stefanía Acevedo Carvajal
HALLAZGO 12	Crear estrategia denominada Enlaces de Gestión Documental, quienes recibirán orientación del proceso para capacitar y direccionar a su área.	Se concluye que existe EFICACIA , ya que la conservación de estos registros permite evidenciar las capacitaciones, asistencias y toda la información relacionada con las jornadas, lo cual demuestra el cumplimiento del plan de capacitación anual. Además, estos registros sirven de apoyo en la planificación de las actualizaciones y las capacitaciones programadas para futuras vigencias.	18/08/2023	Se concluye la acción N°12	Stefanía Acevedo Carvajal

Por lo anterior, se determina que las acciones derivadas del plan de mejoramiento 2022 derivado de la auditoría interna de calidad realizada al proceso de Gestión Documental fueron cumplidas, cerradas y evaluadas por la Dirección de Control Interno. En consecuencia, se da por cerrado el ciclo para la transferencia documental.


RECOMENDACIÓN (ES):

- N/A

"Con el fin de implementar las acciones que se consideren de acuerdo con las recomendaciones presentadas en este informe de seguimiento, se deberá diligenciar el GEO-FO-08 Formato Plan de Mejoramiento en los quince (15) días hábiles siguientes; en el caso de no considerar pertinente una acción se deberá justificar el motivo en el mismo"

Firma: _____

Nombre: JOSE IGNACIO CANO MARÍN
Director de Control Interno

Elaboró: Ana María González O. profesional de apoyo 

ANEXO1_PLAN_MEJORAMIENTO_ACCIONESGDAI2022

PROCEDENCIA: Auditoría Interna de calidad proceso de Gestión Documental vigencia 2022							FECHA:					Seguimiento Control Interno							
Nº	Proceso	Tipo de Hallazgo	Descripción Hallazgo	Tipo de Acción	Corrección	Análisis de causas (cinco por qué)	Acción	Cantidad de entregables	Responsable (Nombre)	Cargo	Fecha de inicio DD/MM/AAAA	Fecha de terminación DD/MM/AAAA	Observaciones	Estado	Fecha	Responsable	Observación	Eficacia: SINO	Descripción
1	Gestión Documental	No conformidad	Se identifica en el "GDP-P02.v02 – Procedimiento para la administración del software de gestión documental" no corresponde a la actividad desarrollada por el área de Gestión Documental, toda vez que la descripción del procedimiento va enfocada directamente al funcionamiento del sistema, actividad que corresponde directamente al área de Sistemas de VIVA y no se describen las actividades para el manejo de este, así mismo, la guía a los usuarios, incumpliendo el requisito 4.4.1. La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos	Correctiva y Acción Correctiva	Traslado del procedimiento GD-P02 al proceso Gestión de la Información y Tecnología. Documentar Manual de Manejo del Software Mercurio (2 entregables)	Desde la Dirección Administrativa al momento de adquirir el Software Mercurio, se delegó la supervisión del contrato, la administración y el manejo del mismo al CAD, por esta razón se elabora el procedimiento GD-P02 y se controla desde el proceso Gestión Documental	Verificar el alcance de la supervisión Software Mercurio del CAD y TI.	N/A	Tatiana Maya	Enlace de Calidad	15/01/2023	30/03/2023		TERMINADO	30/12/2022	Jessica Colorado Cortés	Se verifica la documentación de la acción.	SI	Se puede considerar que hay EFICACIA en la acción tomada, toda vez que la supervisión se asignó al director (a) que integra ambos procesos y esto permite garantizar una comprensión completa del alcance y necesidades del servicio, toda vez que se podrá apoyar, tanto en el proceso de TI como soporte en aspectos técnicos y desde Gestión Documental, en lo funcional.
							12/04/2023	Jessica Colorado Cortés							El proceso envía el 13/03/2023 comunicado de supervisión del contrato con Servisoft bajo radicado N°20230000173, se cierra la acción correctiva.				
							7/07/2023	Stefanía Acevedo Carvajal							Con relación a la corrección el proceso envía el control de cambios solicitando el traslado del procedimiento GD-P02 al proceso Gestión de la Información y Tecnología; sin embargo, la acción no se realizó por lo cual queda abierta.				
2	Gestión Documental	Observación	Se identifica que no se conoce la política de calidad de la Entidad ni su ubicación dentro del SIG, lo cual, podría generar riesgo de incumplimiento en la toma de conciencia frente al conocimiento de esta.	Acción de Mejora	N/A	N/A	Realizar capacitación al personal del CAD, para reforzar cual es la Política de Calidad de la Empresa, donde se encuentra documentada y como el proceso aplica para cumplir.	1	Tatiana Maya	Enlace de Calidad	15/01/2023	28/02/2023		TERMINADO	30/12/2022	Jessica Colorado Cortés	Se verifica la documentación de la acción.	SI	El CAD garantiza la integridad y disponibilidad de la información documentada, acompañando este esfuerzo con asesorías que fortalecen los procesos internos de la entidad". Este resultado demuestra EFICACIA en la acción y estrategias posteriores.
							19/04/2023	Jessica Colorado Cortés							Se evidencia que el 14/04/2023 capacitación al personal del proceso de Gestión Documental, sobre la Política de Calidad de la Empresa.				
3	Gestión Documental	Observación	El área de gestión documental no cuenta con planoteca debido a que la organización no cuenta con la infraestructura suficiente. Se recomienda determinar un plan de operación para la custodia de información crítica como lo son los planos y demás documentos para cuando la información no haya sido entregada en medio digital, lo cual podría generar riesgo en la inadecuada conservación de estos documentos técnicos.	Acción de Mejora	N/A	N/A	Solicitar la contratación de un proveedor que ofrezca el recurso de la planoteca para la custodia de los planos de la entidad.	1	Marysol Goetz	Lider del CAD	30/01/2023	30/06/2023		TERMINADO	30/12/2022	Jessica Colorado Cortés	Se verifica la documentación de la acción.	SI	Esta acción se considera EFICAZ, ya que ha utilizado una alternativa adecuada y sigue garantizando la conservación mediante la adquisición del servicio a través del contrato CPS-145 de 2025, suscrito con la firma MTI Manejo Técnico de Información S.A.
							12/04/2023	Jessica Colorado Cortés							El proceso envía el 13/03/2023 Estudio de mercado con cotizaciones para que un proveedor externo lo suministre, la acción queda abierta.				
							7/07/2023	Stefanía Acevedo Carvajal							El proceso envía el contrato N° 24-2023, en el cual se evidencia la contratación de Planoteca con Proveedor externo. Se realiza el cierre de la acción N°3.				
4	Gestión Documental	Oportunidad de Mejora	Alinear con la cultura organizacional la utilización del software mercurio por parte de todos los servidores de la Entidad.	Acción de Mejora	N/A	N/A	Crear cronograma y ejecutar capacitaciones para el personal referente a la utilización de Mercurio	1	Marysol Goetz	Lider del CAD	30/01/2023	30/03/2023		TERMINADO	30/12/2022	Jessica Colorado Cortés	Se verifica la documentación de la acción.	SI	Se puede concluir que la acción y las actividades adicionales son EFICACES, lo cual se demuestra en el reforzo en las inducciones y reinducciones. Además, se brinda acompañamiento permanente en la gestión y consulta de la información a través de dicho software.
							12/04/2023	Jessica Colorado Cortés							El proceso envía el 13/03/2023 un proyecto de cronograma de capacitación, un informe de encuesta y una solicitud de capacitación, no obstante, la inclusión de las capacitaciones debe de estar reflejado en el plan de formación vigencia 2023 de la Entidad, que está a cargo del proceso de Talento Humano, permitiéndose evidenciar cuántas capacitaciones en mercurio se van a realizar en la vigencia. Por lo anterior, la acción queda abierta.				
							23/08/2023	Stefanía Acevedo Carvajal							La gestora del proceso envía la evidencia del cronograma de capacitaciones de mercurio articulado al cronograma de capacitaciones de Gestión del Talento Humano. Se concluye la acción N°4				
5	Gestión Documental	Oportunidad de Mejora	Se evidencia flujos documentales para los instructivos del proceso, sin embargo, el direccionamiento del SIG no ha permitido el cargue de los mismos en el Sistema Integrado de Gestión de la Entidad, por lo cual se recomienda generar nuevamente la solicitud, toda vez que los mismos hacen parte integral de los instructivos.	Acción de Mejora	N/A	N/A	No se acoge, toda vez, en la no conformidad N°1 se documentará el Manual de Manejo del Software Mercurio.	1	Marysol Goetz Tatiana Maya	Lider del CAD Enlace de Calidad Financiera	3/01/2023	30/03/2023		TERMINADO	30/12/2022	Jessica Colorado Cortés	Se verifica la documentación de la acción.	NO	El proceso no acoge la acción de mejora.
6	Gestión Documental	Oportunidad de Mejora	En el riesgo No. 3 fallas en el software, se recomienda simplificar las causas por las cuales puede materializarse el mismo.	Acción de Mejora	N/A	N/A	Documentar en la Matriz de Riesgos del Proceso otras causas por las que pueda materializarse el riesgo 3	1	Marysol Goetz Tatiana Maya	Lider del CAD Enlace de Calidad Financiera	3/01/2023	28/02/2023		TERMINADO	30/12/2022	Jessica Colorado Cortés	Se verifica la documentación de la acción.	SI	Se concluye que la acción fue EFICAZ, toda vez que, la mejora implementada inicialmente fue efectiva, y las nuevas actualizaciones forman parte de un proceso de mejora continua, evidenciando el compromiso de la Empresa con la gestión proactiva del riesgo.
							12/04/2022	Jessica Colorado Cortés							El proceso envía el 13/03/2023 el formato DS-F07.v09 Matriz de Riesgos Gestión Documental, en donde se evidencia las otras causas identificadas para el riesgo N°3, sin embargo, por lineamiento del Direccionamiento del SIG, el formato de matriz de riesgo tendrá un cambio y hasta entonces, no se aprobará ajustes en los riesgos; por lo anterior, esta acción queda abierta hasta evidenciar su documentación en el Sistema.				
							7/07/2023	Stefanía Acevedo Carvajal							El proceso envía la evidencia del Mapa de riesgos establecido por el Modelo de Gestión Organizacional, antes Direccionamiento del SIG, relacionando el riesgo Fallas en el software, ampliando las causas por las cuales puede materializarse el mismo desde la Gestión Documental y relacionando los controles para mitigar el riesgo. (Ver Riesgo 42). Se realiza el cierre de la acción N°6.				
7	Gestión Documental	Oportunidad de Mejora	Se recomienda diseñar indicadores que permitan medir el desempeño y grado de cumplimiento del objetivo del proceso establecido en el GD-C01.V10 Caracterización Proceso Gestión Documental.	Acción de Mejora	N/A	N/A	Diseñar indicador que permita medir el objetivo para identificar la gestión eficiente en la administración, manejo y custodia de la información de la Entidad	1	Marysol Goetz Tatiana Maya	Lider del CAD Enlace de Calidad Financiera	3/01/2023	28/02/2023		TERMINADO	30/12/2022	Jessica Colorado Cortés	Se verifica la documentación de la acción.	SI	Se concluye que la acción es EFICAZ, dado que se diseñaron indicadores alineados a componentes clave del proceso de Gestión Documental, (organización, transferencias y disposición final).
							12/04/2022	Jessica Colorado Cortés							No se evidencia avance en la gestión.				
							7/07/2023	Stefanía Acevedo Carvajal							El proceso envía la evidencia del indicador de transferencias documentales, en este, se verifica el cumplimiento de las transferencias documentales programadas y entregadas por parte de los procesos. Se cierra la acción N°7.				
8	Gestión Documental	Oportunidad de Mejora	MECI: Autorregulación, se recomienda articular a todas las áreas de VIVA de manera participativa en el proceso de Gestión Documental respecto a la normatividad aplicable, métodos y procedimientos establecidos.	Acción de Mejora	N/A	N/A	Acto Administrativo para difundir la Política de Gestión Documental en la que todos los funcionarios tengan un conocimiento más amplio sobre las actividades y la normatividad del proceso de Gestión Documental.	1	Marysol Goetz	Lider del CAD	30/01/2023	30/03/2023		TERMINADO	30/12/2022	Jessica Colorado Cortés	Se verifica la documentación de la acción.	SI	Se concluye que las acciones fueron EFICACES, porque la designación de responsables por áreas facilita la coordinación más eficiente y efectiva en la gestión documental, asegurando que las acciones y actividades se desarrollen de manera permanente y alineada con los lineamientos institucionales
							12/04/2022	Jessica Colorado Cortés							El proceso envía el 13/03/2023 una relación por Direcciones de enlaces de Gestión Documental, sin embargo, no se evidencia mediante que comunicación fue notificado a las Direcciones los enlaces para mejorar la comunicación de las actividades archivísticas.				
							18/08/2023	Stefanía Acevedo Carvajal							La gestora del proceso envía el acto administrativo de la Política de Gestión Documental, el cual, permite que todos los funcionarios tengan un conocimiento más amplio sobre las actividades y la normatividad del proceso de Gestión Documental. Se verifica la asignación y comunicación de los enlaces de Gestión Documental a cada una de las áreas. Se concluye la acción N°8				

9	Gestión Documental	Oportunidad de Mejora	Para el riesgo No. 6 Alteración de Información y documentos Institucionales por parte de funcionarios, docentes y/o contratistas, en beneficio de terceros, se recomienda asegurar las evidencias que soporta la implementación de los controles.	Acción de Mejora	N/A	N/A	Custodiar evidencias en carpeta OneDrive.	1	Marysol Goetz Tatiana Maya	Lider del CAD Enlace de Calidad Financiera	3/01/2023	28/02/2023	TERMINADO	30/12/2022	Jessica Colorado Cortés	Se verifica la documentación de la acción.	SI	Se concluye que la acción fue EFICAZ, la creación de la carpeta de evidencias. Lo cual demuestra que la mejora implementada inicialmente fue efectiva, y las nuevas actualizaciones en la matriz de riesgos forman parte de un proceso de mejora continua, evidenciando el compromiso de la Empresa con la gestión proactiva del riesgo
														12/04/2023	Jessica Colorado Cortés	El proceso envía el 13/03/2023 la evidencia de la creación de la carpeta OneDrive se concluye la acción.		
10	Gestión Documental	Oportunidad de Mejora	Se sugiere realizar aseguramiento de los registros de las capacitaciones que se gestionan desde el archivo en toda la organización.	Acción de Mejora	N/A	N/A	Carpeta en OneDrive para asegurar registros de: Presentaciones, capacitaciones, listados de asistencia y actas de reuniones	1	Marysol Goetz	Lider del CAD	30/01/2023	30/03/2023	TERMINADO	30/12/2022	Jessica Colorado Cortés	Se verifica la documentación de la acción.	SI	Se concluye que la acción fue EFICAZ, ya que la conservación de estos registros permite evidenciar las capacitaciones, asistencias y toda la información relacionada con las jornadas, lo cual demuestra el cumplimiento del plan de capacitación anual. Además, estos registros sirven de apoyo en la planificación de las actualizaciones y las capacitaciones programadas para futuras vigencias.
														19/04/2023	Jessica Colorado Cortés	Se evidencia que el proceso envía el 13/03/2023 la creación de la carpeta en One Drive denominada Enlaces, se concluye el cierre de la acción.		
11	Gestión Documental	Oportunidad de Mejora	Se recomienda en la caracterización GT-C01 del proceso Gestión Documental incluir en el alcance que la disposición final de la documentación se da de acuerdo con las Tablas de Retención Documental.	Acción de Mejora	N/A	N/A	Modificar el alcance del proceso en la caracterización, definiendo que la disposición final de los documentos está sujeta a las Tablas de Retención Documental.	1	Tatiana Maya	Enlace de Calidad	15/01/2023	28/02/2023	TERMINADO	30/12/2022	Jessica Colorado Cortés	Se verifica la documentación de la acción.	SI	Se concluye que existe EFICACIA en la acción, ya que se describe claramente el alcance el proceso de Gestión Documental, lo que facilita el contexto para la preparación y ejecución de auditorías. Demuestra que se atendió la mejora propuesta por el equipo auditor y contribuye con el fortalecimiento del sistema de gestión organizacional, mostrando tanto el cierre efectivo de la acción como la evolución del proceso
														20/04/2023	Jessica Colorado Cortés	El proceso envía el 13 de marzo de 2023 el proyecto de ajuste en el alcance, así: <i>Inicia con la planeación, recepción, organización, conservación y custodia de los documentos de la empresa y finaliza con la disposición final tanto física como digital de los mismos de acuerdo a como se tiene definido en las Tablas de Retención Documental (TRD) de la Empresa de Vivienda de Antioquia -VIVA, sin embargo, aún no está aprobado por el proceso del Direccionamiento del SIG, a razón del cambio estructural del Sistema de Gestión de Calidad, por lo anterior, la acción queda abierta.</i>		
														7/07/2023	Stefania Acevedo Carvajal	El proceso establece el alcance: <i>Inicia con la planeación, recepción, organización, conservación y custodia de los documentos de la empresa y finaliza con la disposición final tanto física como digital de los mismos de acuerdo a como se tiene definido en las Tablas de Retención Documental (TRD) de la Empresa de Vivienda de Antioquia - VIVA</i> en la caracterización, esta se encuentra aprobada desde el Modelo de Gestión Organizacional, ante Direccionamiento del SIG, y se encuentra publicado en la intranet de la organización. Se realiza el cierre de la acción N°11.		
12	Gestión Documental	Oportunidad de Mejora	Generar capacitaciones específicas de gestión documental para los ciudadanos VIVA como TRD, manejo de los archivos de gestión y demás temas relevantes aplicables a la organización de acuerdo con la Ley General de Archivo.	Acción de Mejora	N/A	N/A	Crear estrategia denominada Enlaces de Gestión Documental, quienes recibirán orientación del proceso para capacitar y direccionar a su área	1	Marysol Goetz	Lider del CAD	30/01/2023	30/03/2023	TERMINADO	30/12/2022	Jessica Colorado Cortés	Se verifica la documentación de la acción.	SI	Se concluye que existe EFICACIA, ya que la conservación de estos registros permite evidenciar las capacitaciones, asistencias y toda la información relacionada con las jornadas, lo cual demuestra el cumplimiento del plan de capacitación anual. Además, estos registros sirven de apoyo en la planificación de las actualizaciones y las capacitaciones programadas para futuras vigencias.
														20/04/2023	Jessica Colorado Cortés	El enlace del proceso envía evidencias el 13/03/2023 de capacitaciones realizadas, sin embargo, no se evidencia la creación de la estrategia denominada Enlaces de Gestión Documental, por lo anterior, queda la acción abierta.		
														18/08/2023	Stefania Acevedo Carvajal	La gestora del proceso envía la evidencia de la asignación y difusión de los enlaces de calidad de cada proceso. Se concluye la acción N°12		
13	Gestión Documental	Oportunidad de Mejora	El programa de actividades no involucra el tema de la Gestión Documental, se recomienda especificarlo en el mismo.	Acción de Mejora	N/A	N/A	No se acoge esta acción de mejora, toda vez, que no es comprensible en su redacción.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	TERMINADO	30/12/2022	Jessica Colorado Cortés	Se verifica la documentación de la acción.	NO	No es eficaz por falencia en la redacción de la observación.
														10/04/2023	Jessica Colorado Cortés	El enlace del proceso, indica que no acoge la acción por falta de claridad en la redacción.		
14	Gestión Documental	Oportunidad de Mejora	Relacionar las actividades que se desarrollan en el área de gestión documental y la persona a cargo de cada actividad en el SIG, con el fin de un direccionamiento correcto de las necesidades de la organización.	Acción de Mejora	N/A	N/A	No se acoge esta mejora porque en los instructivos están los cargos de los responsables, por direccionamiento del SIG no se nombran personas si no cargos.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	TERMINADO	30/12/2022	Jessica Colorado Cortés	Se verifica la documentación de la acción.	NO	No es eficaz por el motivo que expresa el proceso.
														10/04/2023	Jessica Colorado Cortés	Se cierra la acción, el proceso no acoge la acción de mejora.		