

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		07-22
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		02	12	2022

Informe	<input type="checkbox"/>	Preliminar	<input type="checkbox"/>	Final
---------	--------------------------	------------	--------------------------	-------

1. INFORMACIÓN GENERAL

Tipo de Informe	<input type="checkbox"/>	Auditoría	<input type="checkbox"/>	Seguimiento
Procesos auditados /Evaluado	Relacionamiento interinstitucional y Comunicaciones			
Auditor líder	Alberto Castiblanco	Equipo Auditor	Angie Carolina Bonilla Medina	
Responsable del proceso, dependencia, área o actividad auditada /evaluada	Sebastián Díaz- Profesional de Gestión Área Relacionamiento interinstitucional y Comunicaciones (E)			

2. OBJETIVO

Evaluar la gestión del proceso de relacionamiento interinstitucional y comunicaciones conforme a los requisitos legales e institucionales.

3. ALCANCE

Verificar cumplimiento de los procedimientos, políticas, riesgos, manuales y planes estratégicos definidos en el proceso de relacionamiento interinstitucional y comunicaciones, correspondientes a la vigencia 2021 y 2022 a la fecha.

4. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Para el desarrollo de la auditoria se efectuó solicitud de la siguiente información: caracterización del proceso, manual de comunicaciones, riesgos del proceso, caracterización de grupos de interés por seccional, Plan de divulgación, estadísticas de monitoreo, encuesta de percepción y/o posicionamiento, estrategias de comunicación planificadas y ejecutadas. De lo anterior se ejecutó la siguiente revisión:

1. Documento Caracterización del proceso

Durante el ejercicio auditor se revisó el documento de caracterización del proceso, Código: CI-cp-01, versión 6, publicado en la página web de la entidad; allí se observó que el documento tuvo una actualización frente a la versión anterior, lo anterior con relación al ajuste de los numerales de la norma de calidad aplicables y la aclaración de que la caracterización de los

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		07-22
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		02	12	2022

grupos de interés está dada por seccionales. Sin embargo, frente a la conformidad con observaciones detectada en la auditoría 07-21 vigencia 2021 (...) *"Se observo que, el documento de caracterización del proceso, Código: CI-cp-01, versión 5; no se especifica en algunas actividades los insumos y los clientes y/o usuarios receptores de los productos"*; se observó que para esta vigencia 2022, no se dio cumplimiento a la acción planteada por el auditado en el plan de mejoramiento 2021, la cual, consistía en identificar los receptores faltantes de los procesos (cliente-proveedor) y actualizarlos en los respectivos planes.

En consecuencia, teniendo en cuenta lo anterior, se considera esta anotación como una NO conformidad, por ser repetitiva y estar incumpliendo el numeral 5.3 de la norma ISO 9001:2015, literal b) asegurarse de que los procesos están dando las salidas previstas; numeral 7.1.6 Conocimientos organizativos: La organización debe determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.

2. Documento Manual de Comunicaciones

Se revisó el documento Manual de Comunicaciones, código CI-m-02, 8ª versión, en donde, se establecen los lineamientos de comunicación y divulgación con que cuenta la entidad. Sin embargo, durante el ejercicio auditor, se observó que, la estructura del documento no está desarrollada de forma sistemática, es decir, en algunos procedimientos no se realiza una descripción detallada y ordenada de las actividades que los conforman, como si se menciona en el "monitoreo de medios", "monitoreo de portal web" y "notificaciones por estado y por aviso".

En consecuencia, la presente anotación queda como una conformidad con observación para su revisión, lo anterior frente al criterio de la ISO 9001:2015 numeral 4.3. "Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad", en donde, se indica que se requiere que los productos y servicios de la organización incluyan la suficiente información documentada para determinar el alcance de cada una de las actividades que conforman los procesos. Además, se recomienda incluir dentro de cada procedimiento un flujograma en donde se detallen las actividades con sus respectivos responsables.

3. Documento Manual de identidad corporativa

Se observo que, el manual de identidad corporativa código CI-m- 01, versión 5ta, contiene las normas y guías para el correcto uso de la marca y su adecuada aplicación en la producción de piezas digitales e impresas. Así como, las especificaciones técnicas del diseño del logotipo, la

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		07-22
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		02	12	2022

combinación de colores aceptables, el tipo de letra aceptable en la entidad, el uso y tratamiento de las imágenes, entre otras indicaciones con relación a la identidad corporativa. En consecuencia, la presente anotación hace parte de las conformidades del presente informe.

4. Estrategia de participación ciudadana

Se observó la resolución No. 1385 de 2019, por la cual, se adopta la política de gestión y desempeño de participación ciudadana para el COPNIA; la política establece que la metodología de implementación y seguimiento está a cargo del Área de relacionamiento interinstitucional y comunicaciones, esta se deberá desarrollar a través de la fase de diagnóstico, construcción de estrategias de participación y de rendición de cuentas, así como de su respectiva ejecución y seguimiento. Así las cosas, durante el ejercicio auditor, se observó el siguiente enlace en el manual de comunicaciones <https://www.copnia.gov.co/participacion-ciudadana-y-rendicion-de-cuentas>, en el cual, solo se relaciona el diagnóstico y la estrategia de participación ciudadana de la vigencia 2020; en consecuencia, se procedió a indagar con el líder del proceso auditado, el porqué de dicha situación, a lo que el auditado respondió que, en efecto solo se encontraba esa última versión de la estrategia de participación ciudadana.

Dado lo anterior, se procede a dejar esta anotación como una No conformidad en el presente informe, frente al incumplimiento de la ley 1757 de 2015 Artículo 52 "Estrategia de Rendición de Cuentas; *Las entidades de la Administración Pública nacional y territorial, deberán elaborar anualmente una estrategia de Rendición de Cuentas, cumpliendo con los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas (...)*". Así mismo, frente al incumplimiento de la política de gestión y desempeño de participación ciudadana para el COPNIA (Resolución No. 1385 de 2019).

5. Plan de divulgación

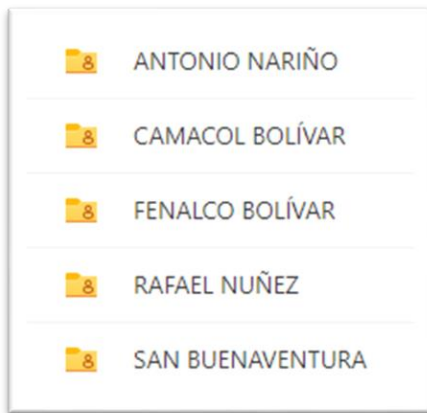
De conformidad con el Plan de Divulgación 2022, se procedió a tomar una muestra aleatoria de las dieciocho (18) regionales/seccionales del COPNIA, con el fin de determinar si las actividades programadas se realizaron de conformidad con lo establecido en el plan de divulgación. Como resultado se obtuvo una muestra de seis (6) regionales/seccionales (Bolívar, Cauca, Guajira, Quindío, Santander y Tolima) con los siguientes resultados:

- Con relación al numeral 9.1.2 "Satisfacción del cliente" de la ISO 9001:2015, se observó que, el plan de divulgación tiene tres etapas (Primer acercamiento, Diseño actividades y cumplimiento de compromisos), y que, se hace seguimiento al cumplimiento de estas etapas por medio de un cuadro de evaluación de resultados, sin embargo, no se observó

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		07-22
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		02	12	2022

seguimiento de las percepciones de los grupos objetivos identificados en el plan de divulgación, así como tampoco un análisis en donde se pueda establecer si las actividades implementadas tuvieron un impacto en la imagen de la entidad y así mismo, un aumento en las matrículas, y por último, en el caso de que no, determinar las causas y las estrategias que se implementarían en las siguientes vigencias para mejorar o aumentar el número de matrículas. En consecuencia, esta anotación queda como una No conformidad para ser revisada y analizada por parte del auditado.

- Frente a la ISO 9001:2015 numeral 7.5.3 “control de la información documentada” inciso a) “La información documentada se debe controlar para asegurarse de que esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite”, se observó que, la información compartida en la carpeta OneDrive “Seguimiento plan de divulgación 2022”, no tiene un orden sistemático, como se evidencia a continuación:



Regional Bolívar/Julio










Caso # 1 : El orden de las carpetas se da por el nombre de los actores











Regional Bolívar/Febrero

Caso # 2: El orden de las carpetas se da por el tipo de actor (IES, SENA, Entidades públicas y empresas privadas, y gremios y asociaciones).

 REPUBLICA DE COLOMBIA COPNIA <small>Consejo Profesional Nacional de Ingeniería</small>	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		07-22
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		02	12	2022

-  Evidencia 14 - Facebook Egresados Unica... ✕
-  Evidencia 14 - www.facebook.com.url ✕
-  Evidencia 15 - Comentario facebook grad... ✕
-  Evidencia 2 - Comunicación Fac agrarias.p... ✕
-  Evidencia 3 - Comunicación Ing. electróni... ✕
-  Evidencia 4 - Charla Unicauca Ing. Física 2... ✕
-  Evidencia 4 - Charla Unicauca Ing. Física.jpg ✕
-  Evidencia 4 - Comunicación Facned.pdf ✕
-  Evidencia 4 - Felicitaciones futuros egresa... ✕

-  EVIDENCIA . - 149 Invitación a conferenci... ✕
-  EVIDENCIA . - 173 Recordatorio Invitacio... ✕
-  EVIDENCIA 141. - COMPROMISOS DE LA ... ✕
-  EVIDENCIA 142. - INVITACION DIRIGIDA ... ✕
-  EVIDENCIA 148. - Invitación a conversato... ✕
-  EVIDENCIA 151.- Invitación a participar e... ✕
-  EVIDENCIA 154.- Invitación a estudiantes ... ✕
-  EVIDENCIA 155 Solicitud espacio para rea... ✕

Seccional Guajira/Mayo

Seccional Cauca/Marzo/Evidencias (1 a 7) (14 a 16) IES CAUCA/ Evidencias (1 a 4)(14 a 15) Universidad del cauca

Caso # 3: En este caso, las evidencias se van adjuntado directamente en la carpeta del mes, sin clasificación por carpetas o subgrupos. Por otro lado, se observó casos en los que el numero de la evidencia se repite sin clasificación.

En consecuencia, esta anotación queda como una conformidad con observaciones, y se recomienda establecer lineamientos sobre la manera adecuada de organizar documentos digitales en las carpetas compartidas en la nube, como, por ejemplo, que el uso de nombres

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		07-22
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		02	12	2022

de los archivos sea descriptivo, utilizar más subcarpetas según aumente el volumen de archivos y guardar cada documento en la capeta correspondiente en todo momento.

- Con relación al documento Plan de divulgación 2022, se observó que en el apartado 9.2 “Recursos Técnicos” se establece que la “caja de herramientas” estará publicada en la intranet, sin embargo, durante el ejercicio auditor no se observó que dicha herramienta se encuentre publicada en la intranet. En consecuencia, esta anotación queda como una conformidad con observaciones para su revisión.

6. Caracterización de seccionales

Con relación a la actividad de caracterizar los grupos de interés por seccional, el auditado suministró la siguiente información: Ficha de caracterización (propuesta SPCS) y documento de caracterización egresados COPNIA 2020. Sin embargo, durante el ejercicio auditor se observó que, el documento de caracterización de egresados COPNIA, emitido en septiembre del 2020, no contiene información referente a la caracterización de los grupos de interés por seccional, sino a variables demográficas y geográficas enfocadas en la división administrativa del país.

Así mismo, la ficha de caracterización (Propuesta SPCS) cuenta con una variable demográfica y económica, un índice de innovación departamental y reportes de proyectos de inversión de inversión pública de los 32 departamentos del país, entre otras variables.

En consecuencia, la presente anotación queda como una No conformidad frente al numeral 5.3. inciso b) de la ISO 9001:2015, con el fin de que se aseguren de que el proceso este generando y proporcionando las salidas previstas, para este caso en específico, el documento oficial de caracterización de seccionales, en donde, se identifiquen los grupos de interés por seccionales, así como las estrategias de diagnóstico y percepción que permitan identificar y segmentar el mercado objetivo.

7. Plan de relacionamiento interinstitucional y comunicaciones

Durante el ejercicio auditor se observó el documento Plan de relacionamiento interinstitucional y comunicaciones V1, vigencia 2022, el cual, está compuesto por cinco ejes estratégicos, los cuales, se relacionan a continuación:

- Comunicación externa
- Relacionamiento interinstitucional
- Comunicación interna

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		07-22
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		02	12	2022

- Plan de medios
- Comunicación digital

Cada uno de ellos cuenta con un objetivo general, objetivos específicos, publico dirigido, estrategias, entregables y un cronograma. Sin embargo, durante la revisión de la información suministrada por el auditado, se observó que, las evidencias de ejecución del plan no se llevan en una carpeta o en un expediente digital de forma ordenada de acuerdo con las series o subseries documentales establecidas en la TRD. Por lo tanto, se procedió a solicitar al líder del proceso auditado, las evidencias por ejes estratégicos a lo que a la fecha del presente informe no ha surtido efecto. En consecuencia, no fue posible durante este ejercicio auditor, validar si las actividades y entregables se realizaron de acuerdo con lo indicado en el plan y en el cronograma.

Así las cosas, esta anotación queda como una No conformidad en el presente informe frente al incumplimiento del numeral 7.5.3 Control de la información documentada, allí se incluyen todas las indicaciones sobre la creación y la actualización de la información, además del control que se ejerce sobre la misma.

8. Rendición de cuentas 2021

Frente a la actividad de coordinar la audiencia pública de la rendición de cuentas, durante el ejercicio auditor se observó que, se cumplió con el cronograma y con las actividades programadas como se evidencia a continuación:

- El día 12 de abril de 2022, se realizó la publicación a través de la página web del banner de invitación a la ciudadanía y público interesado, a participar en la audiencia pública de Rendición de Cuentas, vigencia 2021. Así mismo, se envió la invitación al público interno a través de correo electrónico el martes 12 de abril de 2022.
- El día 27 de abril de 2022 se realizó el sondeo a través de las redes sociales Facebook, Instagram y LinkedIn, en donde, se incentivaba a la ciudadanía y publico a enviar inquietudes al correo rendiciondecuentas@copnia.gov.co con el fin de ser respondidas durante la transmisión de la Rendición de Cuentas.
- Se consultó a la ciudadanía los temas de interés para priorización en la rendición de cuentas a través de la red social Instagram, la cual, arrojó como resultado como principales temas de interés: el congreso internacional de ética y plan anual de adquisiciones.

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		07-22
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		02	12	2022


Lo anterior anotación hace parte de las conformidades del presente informe, sin embargo, se recomienda tener en cuenta las consultas realizadas en vivo durante la transmisión de la rendición de cuentas como las encuestas realizadas a la ciudadanía, las cuales, podrían servir como insumo para la mejora continua del servicio y para la producción de información de mayor preferencia por parte del público en las próximas vigencias.

9. Monitoreo a medios:

De conformidad con el manual de comunicaciones, código CI-m-02, 8ª versión, se revisó la actividad de monitoreo a medios, en donde se revisan las noticias que tengan que ver con temas como: obras de infraestructura, desarrollos tecnológicos, procesos alimentarios, agrónomos o industriales entre otros. Para esto, se solicitó al área auditada información relacionada con el informe del monitoreo de medios, el cual, de acuerdo con el manual de comunicaciones, se presenta de forma trimestral. Así las cosas, y de acuerdo con la información suministrada por el auditado, se procedió a revisar el documento "formato control de monitoreo de medios 2022", allí se observó que, se lleva un cuadro informativo de la noticia (fecha de publicación, medio, sede y titular), sin embargo, no se observó informe de monitoreo a medios trimestral, como tampoco un análisis respectivo por noticia para identificar si se encuentran involucrados ingenieros, profesionales afines o profesionales auxiliares de la ingeniería de competencia del COPNIA y si hay argumentos suficientes para iniciar una investigación de oficio, como se evidencia a continuación:

SEDE	Nariño	Enviado a la Dirección al Subdirector Jurídica, Profesiona de Gestion relacionamiento y Secretario Regional Nariño
Fecha	12/04/2022	
Medio	Caracol Radio	
Titular	Centro cultural se convirtió en ' Elefante Blanco' Pasto Caracol Radio	
Noticia	Por su parte el gobernador de Nariño Jhon Rojas reclamó por el incumplimiento al Ministerio de Cultura y pido un pronunciamiento de fondo frente al futuro jurídico del proyecto y de la infraestructura levantada en este lugar.	
Enlace	https://caracol.com.co/emisora/2022/04/08/pasto/1649418271_413007.html	
SEDE	Nacional - Juridica	Enviado a la Dirección al Subdirector Jurídica, Profesiona de Gestion relacionamiento
Fecha	12/04/2022	
Medio	El Colombiano	
Titular	El Lupe Park - El Colombiano	
Noticia	Se recuerda que una de las investigaciones del Copnia sobre Dora Cristina Oliveros se relaciona con una queja que interpuso contra ella el Área ...	
Enlace	https://www.elcolombiano.com/opinion/columnistas/el-lupe-park-FH17234357	

Formato control de monitoreo a medios

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		07-22
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		02	12	2022

En consecuencia, la anterior anotación queda como una No conformidad frente al incumplimiento del numeral 11. “monitoreo de medios” del manual de comunicaciones código CI-m-02, 8ª versión.

10. Monitoreo portal web:

Frente a lo establecido en el manual de comunicaciones en el apartado No. 11.2 sobre el procedimiento de monitoreo del portal web, se revisó los informes de monitoreo que se realizaron de manera trimestral a través de la plataforma Google analytics para la vigencia 2021 y 2022. Sin embargo, con relación al numeral 9.1.3. “Análisis y evaluación” de la ISO 9001:2015, se observó que, no se realiza un análisis cuantitativo y cualitativo de los datos como tampoco un análisis comparativo para establecer si las acciones implementadas han aumentado el número de visitas o de acceso a la página web. En consecuencia, esta anotación hace parte de las conformidades con observaciones del presente informe.

11. Notificaciones por estado y por aviso

Frente al apartado No. 12 “Notificaciones por estado y por aviso” del manual de comunicaciones, se revisaron los informes bimestrales de las solicitudes de notificación por estado y por aviso recibidas con los datos generales y fecha de fijación y desfijación. Esta anotación hace parte de las conformidades del presente informe.

12. Herramientas de Control y Seguimiento

Frente al requisito 9.1.3 “Análisis y evaluación”, y 9.3.2 “Entradas de la revisión por la dirección” de la ISO 9001:2015, se observó que, el área auditada realiza seguimiento al indicador de cumplimiento del plan de trabajo de relacionamiento interinstitucional y comunicaciones. En consecuencia, y de acuerdo con la información suministrada por el auditado se observó que, para el cierre de la vigencia 2021, se reportó un porcentaje de cumplimiento de 95% frente a la meta esperada de 100%, y para el 2022 con corte al segundo trimestre un cumplimiento de 36% frente a una meta esperada del 53%. Sin embargo, no se evidenció informe, en el cual, se realice un análisis detallado del comportamiento del indicador, en donde se indique las posibles causas de incumplimiento y las posibles estrategias de mejora continua para llegar a la meta.

En consecuencia, con relación al requisito 9.1.3 “Análisis y evaluación” de la ISO 9001:2015, esta anotación queda como una No conformidad en el presente.

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		07-22
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		02	12	2022

13. Seguimiento al Plan de acción

Con relación al plan de Acción 2021 del proceso de relacionamiento interinstitucional y comunicaciones, se observó que, para esta vigencia se tenían a cargo 11 acciones, las cuales, según lo reportado tuvieron un cumplimiento promedio de 92% al finalizar la vigencia, el cual se encuentra justificado por las dificultades de personal que había venido presentando el área de relacionamiento interinstitucional y comunicaciones.

14. Información Ley de transparencia

Con el fin de verificar el cumplimiento de lo establecido en la ley 1712 de 2014 “por medio del cual se crea la ley de transparencia y del derecho a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones”, se solicitó al auditado diligenciar la nueva versión del formulario de la matriz de cumplimiento ITA. Allí se pudo constatar que la página web de la entidad no cumple con varios de los parámetros establecidos en los anexos técnicos 1 y 2 de la Resolución 1519 de 2020 de MinTIC, principalmente con ítems relacionados con el menú “participa”, ya que, actualmente la página web de la entidad no cuenta con este menú. En respuesta, el auditado argumento: “Requerimiento pendiente de implementación mediante el contrato de diseño e implementación de la página web a ejecutar en el 2023”. En consecuencia, la presente anotación hace parte de las No conformidades del presente informe.

Por otra parte, es importante recalcar que, de acuerdo con los estándares de publicación y divulgación de la información, del anexo 2 de la Resolución 1519 de 2020; la información pública debe contar con una fuente única alojada en el menú de Transparencia y Acceso a la Información Pública evitando duplicidad. En consecuencia, se recomienda unificar en un solo link la información referente a la ubicación de las sedes y áreas físicas, los horarios y atención al público y, el enlace de correo físico y postal para facilitar la lectura al usuario.

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		07-22
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		02	12	2022

5. HALLAZGOS

Para el presente ejercicio auditor se aplicó un total de quince (15) criterios de auditoría, ocho (8) No conformidades y cuatro (4) Conformidades con observación, desarrolladas a continuación.

5.1 REQUISITOS CON CUMPLIMIENTO – CONFORMIDADES CON OBSERVACION

Criterio	Evidencia
<p>ISO 9001:2015 4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad La organización debe determinar tanto los límites como la aplicabilidad del Sistema de Gestión de la Calidad para establecer su alcance. (...) El alcance del Sistema de Gestión de Calidad de la organización debe estar disponible y mantenerse como información documentada. El alcance debe establecer los tipos de productos y servicios cubiertos, y facilitar la justificación para cualquier requisito de esta Norma Internacional que la organización contemple que no es aplicable para el alcance de su Sistema de Gestión de la Calidad.</p>	<p>Durante el ejercicio auditor, se observó que, la estructura del documento no está desarrollada de forma sistemática, es decir, en algunos procedimientos no se realiza una descripción detallada y ordenada de las actividades que los conforman, como si se menciona en el "monitoreo de medios", "monitoreo de portal web" y "notificaciones por estado y por aviso".</p>
<p>ISO 9001:2015 7.5.3 Control de la información documentada La información documentada que se requiere por el Sistema de Gestión de la Calidad y por la norma ISO 9001 debe estar controlada para asegurarse de que: a) Se encuentre disponible y sea idóneo para utilizarlo, cuando y donde se necesite.</p>	<p>Se observó que, la información compartida en la carpeta OneDrive "Seguimiento plan de divulgación 2022", no tiene un orden sistemático, como se evidencia a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Caso # 1 El orden de las carpetas se da por el nombre de los actores • Caso # 2 el orden de las carpetas se da por el tipo de actor (IES, SENA, Entidades públicas y empresas privadas, y gremios y asociaciones).

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		07-22
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		02	12	2022

	<ul style="list-style-type: none"> Caso # 3 En este caso, las evidencias se van adjuntado directamente en la carpeta del mes, sin clasificación por carpetas o subgrupos. Por otro lado, se observó casos en los que el numero de la evidencia se repite sin clasificación.
<p>Plan de divulgación, versión1, 2022</p> <p>9.2 Recursos Técnicos</p> <p>Como apoyo a la divulgación se ha venido trabajando en la Entidad en diferentes alternativas y algunas se encuentran dentro de la "Caja de herramientas", publicada en la intranet y que cada Regional o Seccional pueden utilizar a demanda o según la necesidad de la divulgación con cada uno de los públicos y de los objetivos.</p>	<p>Durante el ejercicio auditor, no se observó publicación de la caja de herramientas en la Intranet.</p>
<p>Manual de comunicaciones código CI-m-02, 8ª versión.</p> <p>11.2 Monitoreo portal web</p> <p>11.2.1 Procedimiento: El monitoreo del portal web de la entidad se realiza a través de la plataforma Google analytics de manera trimestral.</p> <p>ISO 9001:2015</p> <p>9.1.3. Análisis y evaluación</p> <p>La organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.</p>	<p>Se observó que, no se realiza un análisis cuantitativo y cualitativo de los datos como tampoco un análisis comparativo para establecer si las acciones implementadas han aumentado el número de visitas o de acceso a la página web.</p>

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		07-22
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		02	12	2022

5.2 REQUISITO DE NO CUMPLIMIENTO – NO CONFORMIDADES

Código NC	Descripción de la No Conformidad	
01-0722	Criterio	No Conformidad
	ISO 9001:2015 5.3 Literal b)	Se evidencio con relación al documento de caracterización del proceso de relacionamiento interinstitucional y comunicaciones, Código: CI-cp-01, versión 6, que el líder del proceso auditado, no se asegura que el proceso este generando las salidas previstas.
	Descripción de Criterio	Evidencia
	ISO 9001:2015 5.3 Roles, responsabilidad y autoridad La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes quedan asignadas, se comuniquen y se entiendan en toda la organización. La alta dirección debe asignar responsabilidades y autoridades para: b) Asegurarse de que los procesos están generando las salidas previstas.	Frente a la conformidad con observaciones detectada en la auditoria 07-21 vigencia 2021 (...) " <i>Se observo que, el documento de caracterización del proceso, Código: CI-cp-01, versión 5; no se especifica en algunas actividades los insumos y los clientes y/o usuarios receptores de los productos</i> "; se observó que para esta vigencia 2022, no se dio cumplimiento a la acción planteada por el auditado en el plan de mejoramiento 2021, la cual, consistía en identificar los receptores faltantes de los procesos (cliente-proveedor) y actualizarlos en los respectivos planes.
02-0722	Criterio	No Conformidad
	<ul style="list-style-type: none"> • Ley 1757 de 2015 "Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática" Artículo 52 Estrategia de Rendición de Cuentas. • Política de gestión y desempeño de participación 	Se observó que, la entidad anualmente no está generando una estrategia de participación ciudadana y, de rendición de cuentas.

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		07-22
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		02	12	2022

	ciudadana para el COPNIA- Resolución No. 1385 de 2019	
	Descripción de Criterio	Evidencia
	<p>Ley 1757 de 2015 “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”</p> <p>Artículo 52 Estrategia de Rendición de Cuentas.</p> <p>Las entidades de la Administración Pública nacional y territorial deberán elaborar anualmente una estrategia de Rendición de Cuentas, cumpliendo con los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas (...).”</p> <p>Política de gestión y desempeño de participación ciudadana para el COPNIA- Resolución No. 1385 de 2019</p> <p>Título II Metodología general para la implementación de la política de participación ciudadana</p>	<p>Durante el ejercicio auditor, se observó el siguiente enlace en el manual de comunicaciones</p> <p>https://www.copnia.gov.co/participacion-ciudadana-y-rendicion-de-cuentas, en el cual, solo se relaciona el diagnóstico y la estrategia de participación ciudadana de la vigencia 2020; en consecuencia, se procedió a indagar con el líder del proceso auditado, el porqué de dicha situación, a lo que el auditado respondió que, en efecto solo se encontraba esa última versión de la estrategia de participación ciudadana.</p>
	Criterio	No Conformidad
03-0722	ISO 9001:2015 9.1.2 “Satisfacción del cliente”	<p>Con relación al plan de divulgación, se observó que, la entidad no realiza seguimiento de las percepciones de los actores identificados en el plan.</p>
	Descripción de Criterio	Evidencia
	<p>9.1.2 Satisfacción del cliente</p> <p>La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y</p>	<p>Se observó que, el plan de divulgación tiene tres etapas (Primer acercamiento, Diseño actividades y cumplimiento de compromisos), y que, se hace seguimiento al cumplimiento de estas etapas por medio de un cuadro de</p>

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		07-22
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		02	12	2022

	<p>expectativas. La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.</p> <p>NOTA: Ejemplos de seguimiento de las percepciones del cliente pueden incluir las encuestas al cliente, la retroalimentación del cliente sobre los productos y servicios entregados, las reuniones con los clientes, el análisis de las cuotas de mercado, las felicitaciones, las garantías utilizadas y los informes de los agentes comerciales.</p>	<p>evaluación de resultados, sin embargo, no se observó seguimiento de las percepciones de los grupos objetivos identificados en el plan de divulgación, así como tampoco un análisis en donde se pueda establecer si las actividades implementadas tuvieron un impacto en la imagen de la entidad y así mismo, un aumento en las matrículas, y por último, en el caso de que no, determinar las causas y las estrategias que se implementarían en las siguientes vigencias para mejorar o aumentar el número de matrículas.</p>
	Criterio	No Conformidad
04-0722	<p>Caracterización del proceso de relacionamiento interinstitucional y comunicaciones, Código: CI-cp-01, versión 6</p> <p>Actividad: Caracterizar los grupos de interés por seccionales</p> <p>ISO 9001:2015</p> <p>5.3 Literal b)</p>	<p>Se observó que, el líder del proceso auditado, no se asegura que el proceso este generando las salidas previstas, ya que, no se observó documento oficial de caracterización de los grupos de interés por seccional.</p>
	Descripción de Criterio	Evidencia
	<p>Actividad Caracterizar los grupos de interés por seccional</p> <p>Caracterizar los seccionales para identificar grupos de interés. Definir estrategias de diagnóstico y percepción que permita identificar y segmentar el mercado objetivo (necesidades de información, intereses, canales de comunicación, entre otras).</p>	<p>Durante el ejercicio auditor, se observó que, el documento de caracterización de egresados COPNIA, emitido en septiembre del 2020, no contiene información referente a la caracterización de los grupos de interés por seccional, sino a variables demográficas y geográficas enfocadas en la división administrativa del país.</p>

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		07-22
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		02	12	2022

05-0722	ISO 9001:2015 5.3 Roles, responsabilidad y autoridad La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes quedan asignadas, se comuniquen y se entiendan en toda la organización. La alta dirección debe asignar responsabilidades y autoridades para: b) Asegurarse de que los procesos están generando las salidas previstas.	Así mismo, la ficha de caracterización (Propuesta SPCS) cuenta con una variable demográfica y económica, un índice de innovación departamental y reportes de proyectos de inversión de inversión pública de los 32 departamentos del país, entre otras variables.
	Criterio	No Conformidad
	ISO 9001:2015 7.5.3 Control de la información documentada	Con relación al plan de trabajo de relacionamiento interinstitucional y comunicaciones, se observó que, la información documentada no se está conservando de manera controlada, para garantizar las conformidades de las acciones ejecutadas.
	Descripción de Criterio	Evidencia
La información documentada que se requiere por el Sistema de Gestión de la Calidad y por la norma ISO 9001 debe estar controlada para asegurarse de que: a) Se encuentre disponible y sea idóneo para utilizarlo, cuando y donde se necesite. b) Se encuentre adecuadamente protegida. Para poder controlar toda la información documentada, la	Durante la revisión de la información suministrada por el auditado, se observó que, las evidencias de ejecución del plan de relacionamiento interinstitucional y comunicaciones no se llevan en una carpeta o en un expediente digital de forma ordenada de acuerdo con las series o subseries documentales establecidas en la TRD. Por lo tanto, se procedió a solicitar al líder del proceso auditado, las evidencias por ejes estratégicos a lo que a la fecha del presente informe no ha surtido efecto. En consecuencia, no fue posible durante este	

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		07-22
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		02	12	2022

	<p>empresa tiene que abordar todas las actividades que realice, según corresponda:</p> <p>a) Acceso, distribución, recuperación y utilización.</p> <p>b) Almacenamiento y conservación de la legibilidad.</p> <p>c) Control de cambios.</p> <p>d) Conservación y disposición.</p>	<p>ejercicio auditor, validar si las actividades y entregables se realizaron de acuerdo con lo indicado en el plan y en el cronograma.</p>
06-0722	Criterio	No Conformidad
	Manual de comunicaciones código CI-m-02, 8ª versión. 11. Monitoreo de medios	<p>Con relación al monitoreo de medios, no se observó informe trimestral, como tampoco un análisis respectivo por noticia, para identificar si se encuentran involucrados ingenieros, profesionales afines o profesionales auxiliares de la ingeniería de competencia del COPNIA.</p>
	Descripción de Criterio	Evidencia
	<p>11. Monitoreo de medios</p> <p>11.1 El procedimiento para realizar el monitoreo inicia definiendo el objetivo que se desea obtener al hacer esta actividad, que para el caso del COPNIA se definió como la herramienta para abrir procesos ético profesionales de oficio ante el eventual mal ejercicio profesional de los ingenieros. Los encargados del monitoreo revisan a diario los medios de comunicación impresos o virtuales de mayor circulación en el país, tanto diarios regionales como los diarios nacionales en busca de noticias que tengan que ver con temas como: obras de infraestructura, desarrollos tecnológicos, procesos alimentarios,</p>	<p>Se reviso el documento "formato control de monitoreo de medios 2022", allí se observó que, se lleva un cuadro informativo de la noticia (fecha de publicación, medio, sede y titular), sin embargo, no se observó informe de monitoreo a medios trimestral, como tampoco un análisis respectivo por noticia para identificar si se encuentran involucrados ingenieros, profesionales afines o profesionales auxiliares de la ingeniería de competencia del COPNIA y, si hay argumentos suficientes para iniciar una investigación de oficio.</p>

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		07-22	
		Fecha del informe			
		Día	Mes	Año	
		02	12	2022	

	<p>agrónomos o industriales entre otros, donde se evidencien faltas de ética profesional. Una vez se encuentra una noticia de esta índole, se procede a hacer el análisis respectivo para identificar si se encuentran involucrados ingenieros, profesionales afines o profesionales auxiliares de la ingeniería de competencia del COPNIA y si hay argumentos suficientes para iniciar una investigación de oficio. En caso de ser procedente se inicia la investigación respectiva. El informe del monitoreo de medios se presentará de forma trimestral</p>	
07-0722	Criterio	No Conformidad
	ISO 9001:2015 9.1.3 Análisis y evaluación	No se observó informe, en el cual, se realice un análisis detallado del comportamiento de los indicadores a cargo del proceso auditado.
	Descripción de Criterio	Evidencia
	La organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.	El auditado apporto matriz de Excel del seguimiento de los indicadores a cargo del área de relacionamiento institucional y comunicaciones, sin embargo, no se evidencio informe, en el cual, se realice un análisis detallado del comportamiento de los indicadores.
08-0722	Criterio	No Conformidad
	Ley 1712 de 2014 Resolución 1519 de 2020 de MinTIC	Desactualización en ítems de la matriz de cumplimiento de la ley de transparencia.
	Descripción de Criterio	Evidencia
	Ley 1712 de 2014 "por medio del cual se crea la ley de transparencia	<ul style="list-style-type: none"> • Ver anexo Matriz ITA

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		07-22
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		02	12	2022

	<p>y del derecho a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones” (En lo pertinente) Resolución 1519 de 2020 de MinTIC “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos.”</p>	
--	--	--

6. EVALUACIÓN DEL RIESGO

Riesgo identificado / Posible riesgo	Observación	Responsable del análisis del riesgo
<p>Posibilidad de pérdida reputacional por insatisfacción y pérdida de credibilidad de los grupos de valor originada por la emisión de información equivocada y/o ambigua o la dificultad para acceder a la misma.</p>	<p>En cuanto a los controles establecidos para mitigar el riesgo, se observó: Seguimiento al esquema de publicaciones: Con relación al documento esquema de publicaciones, se observó que, este se actualiza cada vigencia. Sin embargo, el área auditada aun no ha generado mecanismos de alarma para recordar a los responsables de la producción de la información, las fechas y frecuencia de actualización de la información. Lo cual, aumenta la probabilidad de ocurrencia de la materialización del riesgo.</p>	<p>Profesional de gestión, área de relacionamiento interinstitucional y comunicaciones</p>

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		07-22
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		02	12	2022

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El resultado del ejercicio auditor obtuvo un cumplimiento del **53.3%**, frente a los criterios de auditoría evaluados.

En cuanto al manual de comunicaciones, se recomienda incluir dentro de cada procedimiento un flujograma en donde se detallen las actividades con sus respectivos responsables.

Con relación a la organización de la información documenta del plan de divulgación, se recomienda, establecer lineamientos sobre la manera adecuada de organizar documentos digitales en las carpetas compartidas en la nube, como, por ejemplo, que el uso de nombres de los archivos sea descriptivo, utilizar más subcarpetas según aumente el volumen de archivos y guardar cada documento en la capeta correspondiente en todo momento.

Para la audiencia pública de rendición de cuentas, se recomienda, tener en cuenta las consultas realizadas en vivo durante la transmisión, así como las encuestas realizadas a la ciudadanía, las cuales, podrían servir como insumo para la mejora continua del servicio y para la producción de información de mayor preferencia por parte del público en las próximas vigencias.

Por otra parte, respecto a la ley de transparencia 1712 de 2014, es importante recalcar que, de acuerdo con los estándares de publicación y divulgación de la información, del anexo 2 de la Resolución 1519 de 2020; la información pública debe contar con una fuente única alojada en el menú de Transparencia y Acceso a la Información Pública evitando duplicidad. En consecuencia, se recomienda unificar en un solo enlace la información referente a la ubicación de las sedes y áreas físicas, los horarios y atención al público y, el enlace de correo físico y postal para facilitar la lectura al usuario.

8. SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO

Código NC	Estado	Observaciones
01-0721	Abierta	En cuanto a la no conformidad "Desactualización en ítems de la matriz de cumplimiento de la ley de transparencia", se observó que, siguen pendientes por ejecutar dos acciones: La caracterización del proceso y la caracterización de los grupos de interés por zonas. Sin embargo, durante este ejercicio auditor, se observó que la No conformidad es reiterativa, en consecuencia, el plan de mejoramiento 2021 no fue eficaz.

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		07-22
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		02	12	2022

9. ANEXOS NO CONFORMIDADES

Anexo 1. Matriz ITA

Elaborado por: Angie Carolina Bonilla Medina-Profesional Universitario OCI

Revisado por: Alberto Castiblanco – Jefe de la oficina de control interno.