



## INFORME DE AUDITORIA

Auditoría No. 07-24

Fecha del informe

Día Mes Año

02 10 2024

Informe

Preliminar

Final

### 1. INFORMACIÓN GENERAL

<b>Tipo de Informe</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Auditoría	<input type="checkbox"/> Seguimiento
<b>Procesos auditado /Evaluado</b>	Relacionamiento Interinstitucional y Comunicaciones	
<b>Auditor líder</b>	Alberto Castiblanco Bedoya	<b>Equipo Auditor</b> Luisa María Rodríguez T. - Auditora
<b>Responsable del proceso, dependencia, área o actividad auditada / evaluada</b>	Ruben Dario Ochoa Arbelaez - Director General	

### 2. OBJETIVO

Evaluar el cumplimiento de las actividades previstas por el proceso de Relacionamiento Interinstitucional y Comunicaciones, de conformidad con los procedimientos, políticas, planes, normas internas y externas aplicables; así como, las actividades incluidas en el plan de acción, plan estratégico, los controles existentes, el manejo de los riesgos e indicadores, plan de mejoramiento y demás documentos asociados al proceso.

### 3. ALCANCE

La revisión incluye la evaluación de las actividades definidas en el plan de acción, plan estratégico, gestión de riesgos, indicadores de gestión institucional, plan de mejoramiento y demás documentos asociados al proceso del 1 diciembre de 2023 al 30 de julio de 2024.

### 4. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

#### 4.1 CUMPLIMIENTO REQUISITOS NORMA ISO 9001:2015

REQUISITO ISO 9001-2015	DESCRIPCIÓN	VERIFICACIÓN/EVIDENCIA OCI
7.5.3.2 Para el control de la información documentada	La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son	NORMOGRAMA: Se revisa el documento denominado Normograma publicado en la página web en la siguiente ruta: Transparencia / 3. Estructura Orgánica y talento Humano / 2. Mapa de procesos / Procesos estratégico / proceso de Relacionamiento

<b>REQUISITO ISO 9001-2015</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>VERIFICACIÓN/EVIDENCIA OCI</b>
	<p>pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad.</p> <p>La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.</p>	<p>Interinstitucional y Comunicaciones / 3. Normograma.</p> <p>El documento fue actualizado y publicado en el mes de septiembre en la página web de la entidad en la sección 3 Estructura Orgánica y talento Humano.</p>
<p>7.5.3 Control de la información documentada</p>	<p>7.5.3.2, La organización debe establecer las siguientes actividades, para el control de la información documentada:</p> <p>La información documentada de origen externo, determinada por la organización como necesaria para la planificación y operación del SGC, se debe identificar según sea adecuado y controlar.</p>	<p>LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS: Se evidencia actualización a diciembre 2020 en el que relacionan 8 documentos. Al respecto, se evidencia que el documento no ha sido actualizado y no se han realizado los ajustes informados en la auditoría 07-23 del 10 de noviembre de 2023, por lo anterior, se recomienda realizar la respectiva actualización.</p>
<p>4.4.1</p>	<p>La organización debe determinar los procesos necesarios</p>	<p>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO: Se revisa la versión 07 del documento caracterización del proceso Relacionamiento Interinstitucional y Comunicaciones</p>

<b>REQUISITO ISO 9001-2015</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>VERIFICACIÓN/EVIDENCIA OCI</b>
	<p>para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, y debe:</p> <p>a) determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos;</p> <p>b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos;</p>	<p>CI-cp-01 vigente desde: Junio 2023, el cual, se encuentra publicado en la página web de la entidad en la siguiente ruta: Transparencia / 3. Estructura Orgánica y talento Humano / 2. Mapa de procesos / Procesos Estratégicos /Relacionamiento Interinstitucional y Comunicaciones /</p> <p>1. En esta se evidencian 9 actividades en el ciclo P, H, V, A, en las cuales, se encuentran definidos los proveedores (internos y externos), insumos, productos, cliente y/o usuario (internos y externos), en dónde se evidencia la interacción de procesos con todos los procesos de la entidad, así como relación de requisito ISO 9001:2015 aplicables y políticas de gestión y desempeño.</p>
<p>4.4.1</p> <p>9.1.3 Análisis y evaluación</p>	<p>c) determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos;</p> <p>La organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.</p>	<p>INDICADORES: Se evidencian mediciones para el indicador de cumplimiento del plan de relacionamiento interinstitucional y comunicaciones, donde se relaciona el número de actividades programadas frente al número de actividades cumplidas y el % de avance, el cual fue de 26,8% para I trimestre 2024 y para el II trimestre 2024 fue del 55,7%.</p> <p>PLAN DE ACCIÓN: Trimestralmente se realiza seguimiento al avance del compromiso establecido en plan de acción, el % de avance y el detalle de las acciones definidas en el plan 2024 se presentan en el numeral 4.3 Evaluación del proceso del presente informe.</p>

<b>REQUISITO ISO 9001-2015</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>VERIFICACIÓN/EVIDENCIA OCI</b>
	<p>Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar:</p> <p>d) si lo planificado se ha implementado de forma eficaz;</p>	
4.4.1	<p>4.4.1 La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, y debe:</p> <p>f) abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1;</p>	<p>MAPA DE RIESGOS: publicado en página web en la ruta: Transparencia / 3. Estructura Orgánica y talento Humano / 2. Mapa de procesos / Procesos estratégicos / Relacionamiento Interinstitucional y Comunicaciones /Riesgos del proceso.</p> <p>Se definen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un (1) riesgo reputacional</li> <li>• Cuatro (4) controles</li> <li>• Cuatro (4) acciones de tratamiento</li> </ul> <p>Se realiza monitoreo a los riesgos, controles y plan de acción trimestralmente a través del taller de riesgos reportado a la Subdirección de Planeación, control y seguimiento. Talleres de riesgo: I y II trimestre 2024. No se reportan materializaciones de riesgo.</p>
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	<p>6.1.1 a) asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr sus resultados previstos;</p> <p>b) aumentar los efectos deseables;</p> <p>c) prevenir o reducir efectos no deseados;</p> <p>d) lograr la mejora.</p>	<p>La evaluación de los riesgos y controles se relaciona en el numeral 6. Evaluación del riesgo del presente informe.</p>
	<p>6.1.2 La organización debe planificar:</p> <p>a) las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades;</p>	

<b>REQUISITO ISO 9001-2015</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>VERIFICACIÓN/EVIDENCIA OCI</b>
<p>7.1.6 - Conocimientos organizativos</p>	<p>La organización debe determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.</p> <p>Estos conocimientos deben mantenerse y ponerse a disposición en la extensión necesaria.</p> <p>Cuando se tratan las necesidades y tendencias cambiantes, la organización debe considerar sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas.</p>	<p>Por medio de la resolución R2024008942 del 27 de febrero de 2024, el COPNIA establece el plan de divulgación 2024 para las Secretarías Regionales / Seccionales, en el documento se evidencia en el numeral 6 la definición de los siguientes grupos de interés:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudiantes de profesionales competencia del COPNIA.</li> <li>• Profesionales competencia del COPNIA/ Inscritos en el Registro Profesional.</li> <li>• Docentes Universitarios.</li> <li>• Instituciones de Educación Superior.</li> <li>• SENA.</li> </ul>
<p>7.4 Comunicación</p>	<p>La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, que incluyan:</p>	<p><b>PLAN DE COMUNICACIONES:</b> Publicado en la página web de la entidad, en la ruta: Transparencia / 3. Estructura Orgánica y talento Humano / 2. Mapa de procesos / Procesos estratégicos / Relacionamento Interinstitucional y Comunicaciones /Manual de Comunicaciones/ Anexo 19.2 Plan de Comunicaciones Interna y Externa.</p>

<b>REQUISITO ISO 9001-2015</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>VERIFICACIÓN/EVIDENCIA OCI</b>
	a) qué comunicar; b) cuándo comunicar; c) a quién comunicar; d) cómo comunicar e) quién comunica	Se identificaron 14 documentos que se encuentran desactualizados o los enlaces no se encuentran activos. Por lo anterior, esta situación, se relaciona como una conformidad con observación en el presente informe.
4.4.2	En la medida en que sea necesario, la organización debe: a) mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos; b) conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.	El proceso cuenta con 6 documentos: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ CI-m-02 V9 "Manual de Comunicaciones, actualizado en enero 2024.</li> <li>✓ De acuerdo con lo establecido en la Ley 2345 de 2023, el Manual de Identidad Visual agosto 2024.</li> <li>✓ Política de participación ciudadana del 26 de agosto de 2019.</li> <li>✓ Estrategia de Participación Ciudadana, actualizado en diciembre 2023.</li> <li>✓ Plan de divulgación, actualizado en enero 2024.</li> <li>✓ CI-pr-01 procedimiento de divulgación V1, actualizado en julio 2024.</li> </ul>
10.2 No conformidad y acción correctiva	10.2.1 Cuando ocurra una no conformidad a) reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable: 1) tomar acciones para controlarla y corregirla; 2) hacer frente a las consecuencias; b) evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas	El proceso cuenta con plan de mejoramiento para auditorias interna así:  Interna: 08-0722, 01-0723.  De estos planes de mejoramiento el proceso reporta trimestralmente a la Oficina de control interno el avance de las acciones y sus evidencias, así como las evidencias de la autoevaluación de la eficacia.  Memorandos:  32024100100000396 del 10 de abril de 2024 - I Trimestre 2024.

<b>REQUISITO ISO 9001-2015</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>VERIFICACIÓN/EVIDENCIA OCI</b>
	<p>de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante:</p> <p>2) la determinación de las causas de la no conformidad;</p> <p>3) la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente podrían ocurrir;</p> <p>c) implementar cualquier acción necesaria;</p> <p>d) revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada;</p>	<p>32024100000000857 del 04 de julio de 2024 - II Trimestre 2024.</p> <p>Los resultados del seguimiento se pueden visualizar en el siguiente link:  <a href="https://www.copnia.gov.co/transparencia/seguimiento-al-plan-de-mejoramiento-interno">https://www.copnia.gov.co/transparencia/seguimiento-al-plan-de-mejoramiento-interno</a></p> <p>La evaluación y el resultado de la eficacia de las acciones de estos planes de mejoramiento se relacionan en el numeral 8. Seguimiento a planes de mejoramiento de este informe.</p>
<p>5.1.2. Enfoque al cliente</p>	<p>La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que:</p> <p>a) se determinan, se comprenden y se cumplen de manera coherente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;</p> <p>b) se determinan y se tratan los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y los</p>	<p>Por medio del Comité Institucional de Gestión y Desempeño se realiza seguimiento del indicador de cumplimiento del plan de divulgación.</p> <p>Se valida el % de avance de los indicadores de cumplimiento del plan de divulgación presentados en el Comité de Gestión y desempeño.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Acta 08- 2024- I Trimestre 2024</li> </ul>

REQUISITO ISO 9001-2015	DESCRIPCIÓN	VERIFICACIÓN/EVIDENCIA OCI	
		ZONA	% Plan de Divulgación
	servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente; c) se mantiene el enfoque en aumentar la satisfacción del cliente.	1	23%
		2	11%
		3	6%
		4	11%
		5	13%
		6	17%
		7	17%
		8	12%
		9	24%
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Acta 14 – 2024 – II Trimestre 2024.</li> </ul>	
		1	49%
		2	57%
		3	39%
		4	42%
		5	54%
		6	72%
		7	37%
		8	32%
		9	42%

## 4.2. EVALUACIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCESO


### 4.2.1 Caracterización de proceso

En la revisión del documento de caracterización del proceso de Relacionamiento Interinstitucional y Comunicaciones, versión 7 vigente desde Junio 2023, en el cual, se encuentran definidos los objetivos, alcance, responsables, objetivos estratégicos, ciclo PHVA: insumos, las entradas, actividades, productos, proveedores y clientes, determinando las entradas requeridas y las salidas esperadas del proceso.

De lo anterior, se identificó que en campo "Objetivos estratégicos asociados" no se encuentra relacionado el objetivo "Consolidar el modelo de gestión de la entidad para mejorar la prestación de los servicios misionales", el cual, se incluyó en el plan estratégico 2023 – 2026

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>Auditoría No.</b>		<b>07-24</b>
		<b>Fecha del informe</b>		
		<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
		<b>02</b>	<b>10</b>	<b>2024</b>

mediante la resolución R2022039275 del 21 de octubre de 2022, adicionalmente, esta situación fue incluida en el informe de auditoría 07-23 formalizado el 10 de noviembre de 2023, por lo anterior, se recomienda realizar la respectiva actualización del documento. La siguiente observación se relaciona como una conformidad con observación en el presente informe.

	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO RELACIONAMIENTO INTERINSTITUCIONAL Y COMUNICACIONES</b>	Código: CI-cp-01
		Versión: 7
		Vigencia desde: Junio 2023
<b>DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCESO</b>		
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Afiarzar el reconocimiento del COPNIA como ente público nacional en la autorización, inspección, vigilancia y control del ejercicio de la ingeniería, con un relacionamiento estructurado entre los actores de interes, brindando información de calidad, oportuna y permanente, sobre las actividades y resultados institucionales, a través de diferentes estrategias de comunicación.	
<b>ALCANCE DEL PROCESO</b>	El proceso tiene dos subprocesos a saber: a) Relacionamiento Interinstitucional: Programar y estructurar reuniones con públicos de interes, con fines específicos y participación del COPNIA en seminarios, encuentros, charlas, congresos con temas que sean de incumbencia misional de la entidad. b) Comunicación interna y externa para mantener un flujo permanente de información, con campañas y mensajes de forma acertada, creativa, innovadora y respetuosa, teniendo en cuenta la sensibilización, <del>prevención y formación.</del>	
<b>OBJETIVOS ESTRATEGICOS ASOCIADOS:</b>	Fortalecer y articular las relaciones interinstitucionales y la comunicación con los diferentes grupos de interés de la Entidad.	
<b>RESPONSABLE O LÍDER DEL PROCESO:</b>	Profesional especializado del Área de Relacionamiento Interinstitucional y Comunicaciones	<b>TIPOLOGÍA:</b> Estratégico

Por otra parte, se evaluó el cumplimiento de las actividades definidas en el ciclo PHVA, al respecto se evidencia lo siguiente:

#### 4.2.2 Definición de la Política de gestión y desempeño de participación ciudadana.

La política actual no ha tenido actualizaciones, esta se formalizó mediante la resolución del COPNIA No. 1385 del 26 de agosto de 2019, "Por medio de la cual se adopta la política de gestión y desempeño de participación ciudadana para el COPNIA". esta se encuentra publicada en la página web a través de la siguiente ruta: Transparencia / 3. Estructura Orgánica y talento Humano / 2. Mapa de procesos / Procesos estratégicos / Relacionamiento interinstitucional y comunicaciones / 7. Política de participación ciudadana.

[https://www.copnia.gov.co/sites/default/files/uploads/mapa-procesos/archivos/comunicaciones/politica\\_participacion\\_ciudadana.pdf](https://www.copnia.gov.co/sites/default/files/uploads/mapa-procesos/archivos/comunicaciones/politica_participacion_ciudadana.pdf)

#### 4.2.3. Caracterización de grupos de interes

Por medio de la resolución R2024008942 del 27 de febrero de 2024, el COPNIA define el plan de divulgación para para las Secretarías Regionales/Seccionales y en el mismo se definen los siguientes grupos de interés:

- ✓ Estudiantes de profesiones competencia del COPNIA
- ✓ Profesionales competencia del COPNIA / Inscritos en el Registro Profesional
- ✓ Docentes universitarios
- ✓ Instituciones de Educación Superior
- ✓ SENA

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>Auditoría No.</b>		<b>07-24</b>
		<b>Fecha del informe</b>		
		<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
		<b>02</b>	<b>10</b>	<b>2024</b>

Por otra parte, en el documento “Matriz de partes interesadas”, v4 vigente desde diciembre 2022, se definen los grupos de interes internos y externos, necesidades y/o expectativas; así como; las actividades o planes de acción para la atención de los requisitos identificados por la entidad.

[https://www.copnia.gov.co/sites/default/files/uploads/mapa-procesos/archivos/direccionamiento-estrategico/partes\\_interesadas.pdf](https://www.copnia.gov.co/sites/default/files/uploads/mapa-procesos/archivos/direccionamiento-estrategico/partes_interesadas.pdf)

Por último, en el documento “ Caracterización de usuarios”, vigente desde enero 2024, se realizó el analisis e identificación de los grupos de interes teniendo como guía “Caracterización de Ciudadanía y Grupos de valor, versión 5, establecida por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP.

[https://www.copnia.gov.co/sites/default/files/node/page/field\\_insert\\_file/1.%20CARACTERIZACION%20DE%20USUARIOS%202024%20firmada%20-%20completa.pdf](https://www.copnia.gov.co/sites/default/files/node/page/field_insert_file/1.%20CARACTERIZACION%20DE%20USUARIOS%202024%20firmada%20-%20completa.pdf)

#### 4.2.4. Definir estrategias de comunicación

Con relación a esta actividad del planear, se evidenciaron los siguientes instrumentos de comunicación, los cuales, se encuentran formalizados en el Manual de Comunicaciones CI-m-02 v9,vigente desde enero 2024 y publicados en la en la página web de la entidad:

ESTRATEGIA	EVIDENCIA	ENLACE
Plan de medios interno/externo	En este se definen los canales y estrategias para el envío de información interna y externa.	<a href="https://www.copnia.gov.co/sites/default/files/uploads/mapa-procesos/archivos/comunicaciones/MANUAL-DE-COMUNICACIONES.pdf">https://www.copnia.gov.co/sites/default/files/uploads/mapa-procesos/archivos/comunicaciones/MANUAL-DE-COMUNICACIONES.pdf</a>
Esquema de publicación de la página web.	El documento se encuentra publicado en la página web de la entidad en la Ruta: inicio/transparencia/ 10. Instrumentos de Gestión de Información Públicas/1. Esquema de Publicaciones.  En este, se relaciona la información que se encuentra publicada en el portal web de la entidad, en cumplimiento a lo establecido en la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, Ley 1712 del 6 de marzo de 2014, de la Directiva 06 de 2019	<a href="https://www.copnia.gov.co/transparencia/esquema-de-publicaciones">https://www.copnia.gov.co/transparencia/esquema-de-publicaciones</a>

ESTRATEGIA	EVIDENCIA	ENLACE
	de la Procuraduría General de la Nación y la Resolución interna 1676 del 10 de octubre de 2019 "Por medio de la cual se adopta la política de gestión y desempeño de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción".	
Rendición de cuentas.	El área de Relacionamento Interinstitucional y Comunicaciones generó El informe, de autoevaluación de la rendición de cuentas para la vigencia 2023; Detallando las fortalezas y oportunidades de mejora identificadas en los procesos de planeación y ejecución de la misma.  Adicionalmente, desde la Oficina de Control Interno se realizó El informe de evaluación de la rendición de cuentas 2023.	<a href="https://www.copnia.gov.co/transparencia/rendicion-cuentas">https://www.copnia.gov.co/transparencia/rendicion-cuentas</a>
Menú participa pagina web COPNIA.	Por medio de la red social Instagram el 11 de agosto de 2024, se envió video de lanzamiento del menú participa, el cual, se encuentra en el página web del COPNIA en la pestaña "Participa" y tiene como objetivo disponer la información, respecto a mecanismos de participación ciudadana y gestión de la entidad a todas las partes interesadas y ciudadanía en general.	<a href="https://www.copnia.gov.co/menu-participa">https://www.copnia.gov.co/menu-participa</a>

<b>ESTRATEGIA</b>	<b>EVIDENCIA</b>	<b>ENLACE</b>
El COPNIA en cifras.	En el documento se encuentran los resultados de la gestión sobre los planes de acción y los objetivos definidos en el plan estratégico 2023-2026.	<a href="https://www.copnia.gov.co/sites/default/files/node/page/field_insert_file/COPNIA%20EN%20CIFRAS%202023.pdf">https://www.copnia.gov.co/sites/default/files/node/page/field_insert_file/COPNIA%20EN%20CIFRAS%202023.pdf</a>
Plan de divulgación 2024.	En el documento se encuentran definidos los objetivos, la metodología (grupos de interés, actividades, recursos y material de apoyo); así como, las herramientas de seguimiento del plan de divulgación de las Secretarías Regionales/Seccionales.	<a href="https://www.copnia.gov.co/sites/default/files/uploads/mapa-procesos/archivos/comunicaciones/Plan_Divulgacion.pdf">https://www.copnia.gov.co/sites/default/files/uploads/mapa-procesos/archivos/comunicaciones/Plan_Divulgacion.pdf</a>

Por lo anterior, se relaciona como conformidad en el presente informe.

**4.2.5. Ejecutar las actividades de comunicación de acuerdo con las estrategias e instrumentos definidos**

- **Ejecutar el Plan de Divulgación**

En el documento "Plan de Divulgación", que se encuentra publicado en la pagina web de la entidad se identificaron los siguientes grupos de interés y las estrategias de divulgación de 2024, el mismo se aprobó mediante la Resolución No. R2024008942 del 27/02/2024 " Plan de Divulgación - Secretarías Regionales/Seccionales 2024 del Consejo Profesional Nacional de Ingeniería – COPNIA":

No.	Grupos de Intrés	Público Objetivo	Actividades	Frecuencia
1	Estudiantes de profesiones competencia del COPNIA	Estudiantes próximos a obtener su grado profesional o de últimos semestres de ingenierías, profesiones afines, profesiones auxiliares, competencia del COPNIA de las IES priorizadas.  <b>Nota:</b> La prioridad del acercamiento es la presencia y exposición en la reunión previa al grado. Solo en el caso de que esta actividad no se realice en la IES se coordinará la exposición con los estudiantes de último grado.	Actividad de divulgación "Registro Profesional"	Una actividad de divulgación previa a evento de grado. Nota: Se puede realizar la actividad de manera conjunta entre varias profesiones de la misma IES.
2	Profesionales competencia del COPNIA / Inscritos en el Registro Profesional	IES de la jurisdicción	Remisión a oficina de egresados de informe de brecha de sus egresados para que se replique información a sus egresados.	Un informe por semestre de la situación de sus egresados.
3	Docentes universitarios	IES con mayor número de egresados de la jurisdicción competencia	Conferencia "Ética en el ejercicio profesional" docentes universitarios	Una conferencia en el año con los docentes universitarios de las profesiones competencia del COPNIA en por lo menos dos de las IES priorizadas.
4	Instituciones de Educación Superior	IES priorizadas	Gestión acta de acuerdo con IES y seguimiento	Gestión permanente para firma de acta de acuerdo o seguimiento al acuerdo vigente
5	SENA	Directivos y/o aprendices.  <b>Nota:</b> La prioridad del acercamiento es la presencia y actividad de divulgación con los aprendices en la "Inducción a la parte práctica" organizada por el SENA. Solo en el caso de que no se pueda acceder a esta actividad se realizará una actividad de	Actividad de divulgación "Registro Profesional"	Una actividad de divulgación por centro de formación en la ciudad base del secretario.

No.	Grupos de Intrés	Público Objetivo	Actividades	Frecuencia
		divulgación alternativa que nos lleve a trasmitirle a los aprendices la importancia del Registro Profesional.		

**Fuente:** Grafica tomada del archivo "Consolidado Divulgación" suministrado por la Subdirección de Control y Seguimiento.

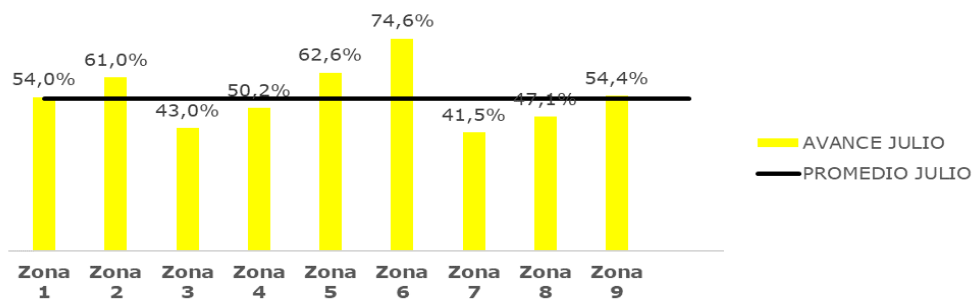
Asi mismo, en el documento CI-pr-01- V1, vigente desde julio 2024 "Procedimiento de Divulgación", se encuentran las actividades y los responsables de la definición, aprobación y seguimiento del plan de divulgación de las Secretarías Regionales/Seccionales.

Por lo anterior, por medio de correo electrónico se solicitaron a la Subdirección de Planeación Control y Seguimiento, los soportes del control mensual del plan de divulgación de las secretarias, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento en la actividad 5 "Seguimiento mensual de actividades realizadas y cálculo de avance, mediante uso de herramienta de seguimiento"

De lo anterior se identificó lo siguiente:

- Seguimiento en excel para cada una de las seccionales, con el resumen de las actividades definidas en cada una de las estrategias.
- Registro de los % de cumplimiento para cada una de las estrategias definidas.
- Soportes documentales de las reuniones virtuales o presenciales, presentaciones y registro de los participantes.

En la siguiente grafica se muestra el avance del plan de divulgación por zona a corte de julio 2024, presentado por la Subdirección de Planeación Control y Seguimiento.



**Fuente:** Grafica tomada del archivo "Consolidado Divulgación" suministrado por la Subdirección de Control y Seguimiento.

De acuerdo con la información suministrada por la Subdirección de Planeación Control y Seguimiento el control mensual del plan de divulgación, se ejecutó hasta el mes de junio 2024, a partir de la fecha este será responsabilidad del área de Relacionamento Interinstitucional y Comunicaciones, por lo anterior, se recomienda realizar actualización de los responsables en el procedimiento de divulgación CI-pr-01 vigente a partir de julio de 2024.

- **Ejecutar el plan de comunicaciones**

Se revisa la ejecución del Plan de Comunicación interna y externa (Anexo 19.2 del Manual de Comunicaciones CI-m-02 vigente a partir de enero de 2024. 9ª versión) verificando la disponibilidad de 16 ítems contenidos en la matriz, específicamente la información (QUÉ SE COMUNICA) en los medios (CÓMO SE COMUNICA) relacionados en el plan, evidenciándose la disponibilidad de ésta, ya sea en la página web, correos electrónicos internos (cápsulas informativas), o redes sociales de la entidad.

- **Implementar el plan de medios**

Se revisa la ejecución del plan de medios interno y externo (Anexo 19.1 del Manual de Comunicaciones CI-m-02 vigente a partir de enero de 2024. 9ª versión), se verificó la disponibilidad de los canales allí relacionados. Se evidencia disponibilidad de los canales tanto de los medios internos como externos.

#### **4.2.6. Audiencia de rendición de cuentas**

Desde la oficina de Control Interno, se realizó el informe de evaluación de la rendición de cuentas de la vigencia 2023, la cual, se llevo a cabo el 18 de abril de 2024. Asi mismo, en el informe de seguimiento del Plan anticorrupción y atención al ciudadano se incluye el seguimiento de las actividades definidas en el componente 3 rendición de cuentas, por el área de relacionamiento interinstitucional y comunicaciones. Las conclusiones, observaciones y recomendaciones del informe, se puede consultar en el siguiente link:

[https://www.copnia.gov.co/sites/default/files/node/report/field\\_file/Evaluación%20Rendición%20de%20Cuentas%20OCI.pdf](https://www.copnia.gov.co/sites/default/files/node/report/field_file/Evaluación%20Rendición%20de%20Cuentas%20OCI.pdf)

#### **4.2.7. Monitorear acceso a la página web y redes sociales**

De acuerdo con lo establecido en el Manual de comunicaciones CI-m-02 V9, vigente desde enero 2024 numeral 12.1 Procedimiento "El monitoreo del portal web de la entidad está a cargo del Área de Relacionamento Interinstitucional y Comunicaciones de forma semestral al sitio web [www.copnia.gov.co](http://www.copnia.gov.co). El procedimiento es realizado por el profesional universitario del área obteniendo las métricas de interacciones en el sitio web a través de páginas de medición con respecto al número de visitas totales, distribución de dispositivos en los que se visita el sitio web, número de visitantes mensuales, países principales y descripción general

<b>Auditoría No.</b>		<b>07-24</b>
<b>Fecha del informe</b>		
<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
<b>02</b>	<b>10</b>	<b>2024</b>

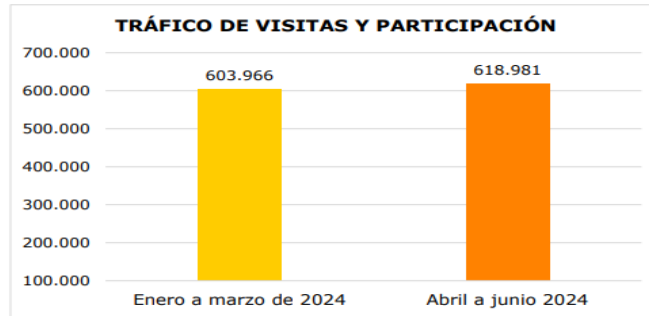
de canales de visualización. Este reporte se descarga directamente de la página de monitoreo y se remite a la Dirección General.”

Se solicitan las evidencias del informe de seguimiento para el I Semestre 2024, al respecto el área adjunta evidencia del informe enviado por medio de correo electrónico a la Dirección General el día 29 de Julio de 2024, con los siguientes resultados:

- Aumento del 2%(15.015) de visitantes de la página web de la entidad para el II trimestre, con respecto al primer trimestre de 2024.
- La red social LinkedIn y la aplicación web whatsapp han permitido un aumento en el número de consultas de la página web.

**VISITAS PAG WEB COPNIA**

<b>VISITAS TOTALES</b>	
<b>Enero a marzo de 2024</b>	<b>Abril a junio 2024</b>
603.966	618.981

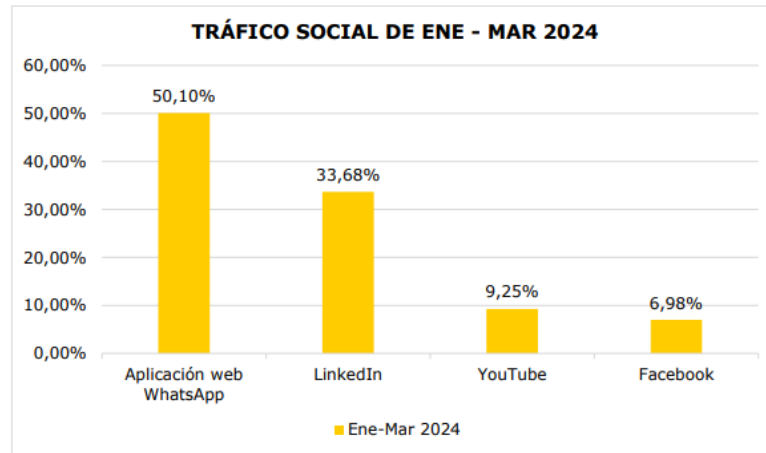


Durante el segundo trimestre se observó un aumento de 15.015 visitas totales, con respecto al primer trimestre del año. El número de visitas mensuales en promedio fue de 201.322 para el primer trimestre y 206.321 para el segundo trimestre con un aumento de 4.999 visitas.

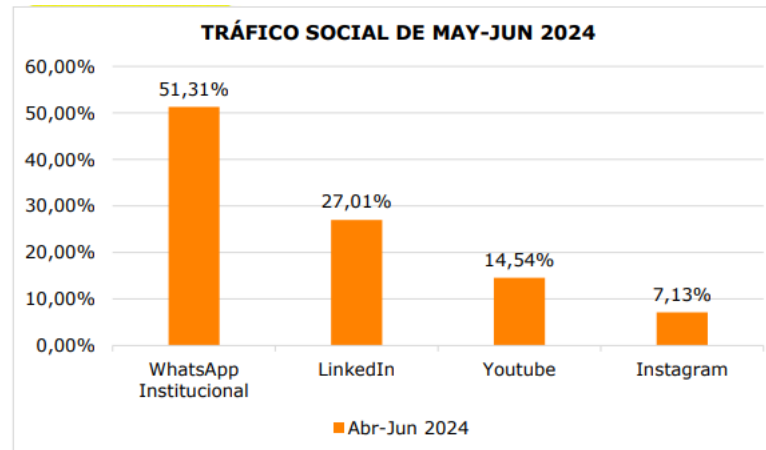
**Fuente:** Informe de Rendimiento página web I semestre 2024 suministrado por el área de Relacionamiento Interinstitucional y Comunicaciones.

**TRAFICO REDES SOCIALES**

Con esta métrica se demuestra el tráfico que llega al sitio web proveniente de redes sociales y plataformas de medios sociales, es decir del contenido que se publica en las redes sociales de la entidad (Instagram, Facebook, LinkedIn, X y YouTube) que dirige a la página web institucional para motivos de consulta.



**Fuente:** Informe de Rendimiento página web I semestre 2024 suministrado por el área de Relacionamiento Interinstitucional y Comunicaciones.



Como se observó en ambos trimestres, las redes sociales que redirigieron tráfico a la página web fueron WhatsApp predominantemente, junto con LinkedIn y YouTube. En el segundo trimestre, en comparación con el primero, se observó una diferencia dado que superó el tráfico de Instagram con respecto al de Facebook.

**Fuente:** Informe de Rendimiento página web I semestre 2024 suministrado por el área de Relacionamiento Interinstitucional y Comunicaciones.

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>Auditoría No.</b>		<b>07-24</b>
		<b>Fecha del informe</b>		
		<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
		<b>02</b>	<b>10</b>	<b>2024</b>

Adicionalmente, en los informes de la estrategia digital presentados por el proveedor MEDIREZ S.A.S, se evidencia un incremento en el número de seguidores del 17,5% en facebook, 35% para Instagram y 8,59% en LinkedIn, respecto al número seguidores identificados al inicio de la gestión:

<b>Total, de seguidores y porcentajes logrados durante el segundo trimestre del contrato COPNIA 2024 :</b>					
Red social	Inicio de gestión	Trimestre #1	Final Trimestre #2	Crecimiento	Porcentaje de crecimiento
Facebook	17,380	19,282	22,273	3,009	17,5%
Instagram	3,610	4,693	5,803	1,272	35%
LinkedIn	26,162	28,725	31,193	2,468	8,59%

**Fuente:** Informe Trimestral #2 Estrategia Digital – Abril Junio 2024 presentado por el proveedor MERIDEZ S.A.S.

Lo anterior, se relaciona como una conformidad en el presente informe

#### **4.2.8 Aplicación mecanismos de evaluación de percepción y/o posicionamiento**

Se adjunta informe de percepción ciudadana 2023, presentado en el mes de febrero 2024, con los resultados de las encuestas aplicadas en noviembre y diciembre 2023, a los siguientes grupos de interés: Ciudadanía, docentes de instituciones de educación superior, egresados, empresas y entidades, estudiantes y personal administrativo de Instituciones de Educación Superior.

Se realizó el envío de 980 correos sobre los cuales, se recibieron 133 respuestas con los siguientes resultados:

El reconocimiento que tienen de la entidad es mayor para los egresados, el cual, es del 91%, con relación a la de los estudiantes que es de un 72%, así mismo, el 82% de los egresados calificaron como excelente o bueno la experiencia en el proceso de gestión de su matrícula profesional o certificado de matrícula.

Lo anterior, se relaciona como una conformidad en el presente informe.

#### **4.3 Evaluación del proceso**

Se evidencia reportes trimestrales con cortes al 31/03/2024 y 30/06/2024 de los avances a las acciones establecidas en el plan de acción responsabilidad del área de relacionamiento interinstitucional y comunicaciones, así como sus soportes:

<b>META 2024</b>	<b>PLAN DE ACCIÓN</b>	<b>Evaluación OCI</b>	<b>AVANCE A JUNIO</b>
Ejecutar en un 100% el plan de comunicaciones con consejeros para la vigencia 2024.	Ejecutar las actividades de relacionamiento con los consejeros del COPNIA de acuerdo con el plan de trabajo de relacionamiento interinstitucional y comunicaciones	Se adjunta evidencia del cumplimiento de las actividades definidas por el área: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dossier del Consejero 2024 publicado en la página web de la entidad.</li> <li>• Cápsula informativa Consejero COPNIA enviada desde el correo DL-Comunicaciones el 22 de marzo de 2024.</li> <li>• Desde la Dirección General se hace entrega del Dossier del Consejero por medio de correo electrónico, enviado el 2 de febrero de 2024, a todos los secretarios de la seccionales/regionales.</li> </ul>	85%
Cumplir con el 100% de los objetivos definidos dentro de la Agenda de Acercamiento para la vigencia 2024.	Definir y ejecutar la agenda de acercamiento 2024 con los diferentes grupos de interés	La Dirección General en compañía del área de Relacionamiento Interinstitucional y Comunicaciones han participado en 41 actividades de relacionamiento como: mesas de trabajo, encuentros con Instituciones de Educación Superior, Entidades Públicas y Ministerio de Relaciones Internacionales.	50%
	Ejecutar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en el componente de Transparencia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se adjunta evidencia de la definición y registro la estrategia de racionalización de trámites en el SUIT.</li> <li>• Actualización de la información de Matriculas y Permisos Temporales 2023 en la sección de Datos Abiertos.</li> <li>• Correos de seguimiento para la</li> </ul>	63%

<b>META 2024</b>	<b>PLAN DE ACCIÓN</b>	<b>Evaluación OCI</b>	<b>AVANCE A JUNIO</b>
		<p>atención oportuna de PQR´s.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización del esquema de publicaciones.</li> <li>Entrega del informe semestral de monitoreo de la página web.</li> </ul>	
	Ejecutar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en el componente de Rendición de Cuentas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>La audiencia pública de rendición de cuentas se realizó el 18 de abril de 2024.</li> <li>Se publica en la página web de la entidad informe "El COPNIA en cifras", con los resultados de la gestión vigencia 2023.</li> </ul>	78%
Ejecutar en un 100% las acciones definidas dentro de la estrategia digital para 2024	Ejecutar la estrategia digital 2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>El proveedor MEDIREZ S.A.S presenta informes trimestrales de de gestión, con el seguimiento de la estrategia digital.</li> <li>El área de Relacionamento Interinstitucional y Comunicaciones realiza informes de supervisión sobre cumplimiento de los acuerdos incluidos en el contrato.</li> </ul>	60%
Estructurar y proponer el rediseño de la página web	Establecer los requerimientos y lineamientos técnicos y funcionales para garantizar el estudio previo de rediseño de la página web.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se adjunta soporte de la ficha técnica del diagnóstico y cronograma de actividades definidas para el proceso de actualización de la página web de la entidad.</li> <li>Se adjunta documento de estudios previos, para la contratación del un proveedor que realice el diagnóstico, revisión del cumplimiento normativo, técnico de la página web institucional del COPNIA.</li> </ul>	35%

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>Auditoría No.</b>		<b>07-24</b>
		<b>Fecha del informe</b>		
		<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
		<b>02</b>	<b>10</b>	<b>2024</b>

Nota: se aclara que la última acción referenciada en el cuadro anterior, relacionada con el rediseño de la página Web, fue suprimida del plan de acción institucional, como consta en las actas Nos. 13 y 20 del Comité de Gestión y Desempeño, en el mes de septiembre de 2024.

#### **4.4. Seguimiento de Indicadores del Proceso.**

Se evidencian dos seguimientos trimestrales (31/03/2024 y 30/06/2024), en el Comité de Gestión y Desempeño, del indicador de Cumplimiento del plan de trabajo de relacionamiento interinstitucional y comunicaciones, así como relación de actividades del plan de trabajo ponderadas según metas trimestrales enmarcadas por eje estratégico y etapas con los siguientes resultados:

<b>TRIMESTRE 2024</b>	<b>% AVANCE (Acumulado)</b>
I	26,8%
II	55,7%

#### **4.5. Normograma**

En las fechas de ejecución de la auditoria, el normograma de Relacionamiento interinstitucional y comunicaciones se encontraba en actualización en el marco de la jornada llevada a cabo a nivel de todos los procesos en la entidad. Lo anterior, se evidenció mediante correo de fecha 02/07/2024 de la Subdirección Jurídica con asunto: "Solicitud de actualización normogramas vigentes 2024".

Se evidenció actualización del documento, v15 septiembre 2024; fue publicado en la página web de la entidad en la sección de mapa de procesos, en este, se incluyeron los lineamientos para el diseño del Manual de Identidad Visual de la Ley 2345 de 2023, los lineamientos para el uso de imagen en el decreto 1377 de 2013 y demás resoluciones internas.

De la anterior situación, se evidencia conformidad en el presente informe.

#### **4.6. Listado de documentos externos.**

Se realiza revisión al contenido del documento listado maestro de documentos externos del proceso de Relacionamiento interinstitucional y comunicaciones, versión 2 de diciembre de 2020 ubicado en la siguiente ruta de la página web: Transparencia / 3. Estructura Orgánica y

talento Humano / 2. Mapa de procesos / Procesos estratégicos / Relacionamento interinstitucional y comunicaciones / 4. Documentos de origen externo.

Al respecto se evidencia que el documento no ha sido actualizado y no se han realizado los ajustes informados en la auditoría 07-23 del 10 de noviembre de 2023, por lo anterior, se recomienda realizar la respectiva actualización del documento. La siguiente observación se relaciona como una conformidad con observación en el presente informe.

**4.7. MANUAL DE COMUNICACIONES**

Del Manual de Comunicaciones CI-m-02 Vigente a partir de enero de 2024 9ª versión, se revisaron los siguientes temas:

**4.7.1. Notificaciones por estado y por aviso**

De acuerdo con lo establecido en el Manual de comunicaciones CI-m-02 V9, vigente desde enero 2024, numeral 12.1 Procedimiento *“El área de Relacionamento Interinstitucional y Comunicaciones realizará las publicaciones de notificaciones al siguiente día hábil para cumplir los requerimientos de notificaciones, teniendo en cuenta que las notificaciones: i) Por estado: se realizará la fijación en el horario habitual de atención al ciudadano de la Secretaría Regional o Seccional, o área o dependencia que realiza la publicación y ii) por aviso: se realizará a primera hora hábil del horario de la Secretaría Regional o Seccional, o área o dependencia, y se desfija en la última hora hábil del día laboral que corresponda.”*

En el archivo remitido por el área de Relacionamento Interinstitucional se evidencia que durante el periodo 01/01/2024 y 30/06/2024 se publicaron 261 notificaciones por aviso y 62 por estado.

Se tomó como muestra de las notificaciones publicadas en el periodo del 01/08/2024 al 31/08/2024 , con el fin de validar el cumplimiento de la fijación y desfijación teniendo en cuenta los términos relacionados en las solicitudes remitidas a través del “Formato de Información para Publicación de Notificaciones en el portal Web” evidenciando que las 19 notificaciones cumplieron con las fechas establecidas.

<b>TIPO DE NOTIFICACIÓN</b>	<b>NOTIFICACIÓN</b>	<b>FECHA DE FIJACIÓN</b>	<b>FECHA DE DESFIJACIÓN</b>
<b>AVISO</b>	RESOLUCION DE DESISTIMIENTO TÁCITO E202414010028197 - 8211457	13/08/2024	20/08/2024
	RESOLUCION DE DESISTIMIENTO TÁCITO E202414010032277 -	13/08/2024	20/08/2024

<b>TIPO DE NOTIFICACIÓN</b>	<b>NOTIFICACIÓN</b>	<b>FECHA DE FIJACIÓN</b>	<b>FECHA DE DESFIJACIÓN</b>
	8297964		
	RESOLUCION DE DESISTIMIENTO TÁCITO E202414010029900 - 8239205	13/08/2024	20/08/2024
	Citación a notificación personal - Auto de apertura de investigación preliminar PD-CND-2023-000023 (E202314250030671)	12/08/2024	16/08/2024
	Citación a notificación personal - Auto de apertura de investigación preliminar PD-CND-2023-000035 (E202314250050090)	09/08/2024	15/08/2024
	FALLO DE PRIMERA INSTANCIA EXPEDIENTE PD-ANT-2021-000056 (E202114050063040).	09/08/2024	15/08/2024
<b>AVISO</b>	INFORME DE VERIFICACIÓN REGISTRO PROFESIONAL del 12 de julio de 2024 E202414270017520-7974355	09/08/2024	15/08/2024
	AUTO DJ-116-2024-PD POR MEDIO DEL CUAL SE CONFIRMA EL AUTO DE ARCHIVO DE LA INVESTIGACIÓN PRELIMINAR PD-CAU-2022-000010 (E202214190049421)	09/08/2024	15/08/2024
	INFORME DE VERIFICACIÓN REGISTRO PROFESIONAL del 26 de julio de 2024 E202414270016926 - 7959822	09/08/2024	15/08/2024
	Notificación por aviso - AUTO DJ-031-2024-PD - Proceso radicado PD-CND-2020-000028 (E202014250045287) - BPM 931352	09/08/2024	15/08/2024

<b>TIPO DE NOTIFICACIÓN</b>	<b>NOTIFICACIÓN</b>	<b>FECHA DE FIJACIÓN</b>	<b>FECHA DE DESFIJACIÓN</b>
	Auto DJ-105- 2024-PD PD-TLM-2021-000021 (E202114700045996) RESOLUCIÓN R2024004011 del 23/07/2024 Por la cual se decreta un desistimiento tácito E202414010039548 - 8464474	08/08/2024	14/08/2024
<b>AVISO</b>	RESOLUCIÓN R2024004011 del 23/07/2024 Por la cual se decreta un desistimiento tácito E202414010039548 - 8464474	08/08/2024	15/08/2024
	INFORME DE VERIFICACIÓN REGISTRO PROFESIONAL del 5 de julio de 2024 E202414270017278 - 7969258	06/08/2024	13/08/2024
	Auto por medio del cual se ordena la terminación anticipada del periodo probatorio dentro de la investigación formal PD-STD-2019-000015-E201914680000736	06/08/2024	13/08/2024
	AUTO POR EL CUAL SE ORDENA EL CIERRE DE INSPECCIÓN ADMINISTRATIVA E202414080007826 - 7735081	06/08/2024	21/08/2024
	RESOLUCIÓN DE DESISTIMIENTO TÁCITO del 26 de junio de 2024. E202414010029766 - 8234097	16/08/2024	23/08/2024
	Auto de apertura de la investigación preliminar. PD-CND-2023-000007 (E202314250009285)	16/08/2024	23/08/2024
	RESOLUCIÓN DE DESISTIMIENTO TÁCITO	16/08/2024	23/08/2024

TIPO DE NOTIFICACIÓN	NOTIFICACIÓN	FECHA DE FIJACIÓN	FECHA DE DESFIJACIÓN
	del 25 de junio de 2024. E202414010035924 - 8355006 AUTO DJ-122-2024-PD		
<b>ESTADO</b>	PD-CES-2021-000007 (E202114200043276)	1/08/2024	9/08/2024

Por otra parte, se solicitan los informes bimensuales que el área debe presentar a la Subdirección Jurídica de acuerdo con lo establecido en el Manual de Comunicaciones, numeral 12.1 Procedimiento *“su vez, el área entregará a la Subdirección Jurídica un informe bimestral de las solicitudes recibidas con los datos generales y fecha de fijación y desfijación correspondiente, en relación con el proceso ético profesional”*, evidenciando que a la fecha se han generado tres informes para los meses de marzo, mayo y junio 2024, con el detalle de las notificaciones publicadas en la página web de la entidad, en cada bimestre con la fecha de fijación y desfijación de las mismas.

De la anterior situación, se evidencia conformidad en el presente informe.

**4.7.2.Derechos de uso de la imagen**

En cumplimiento de la ley de protección de datos personales aprobada mediante Resolución Nacional No. 1197 de 2017, el COPNIA diseño, aprobó e implemento el formato de *“autorización de uso de imagen”*, con el fin de obtener evidencia y consentimiento de los titulares o propietarios de la información (material multimedia y gráfico), utilizado en las campañas de comunicaciones en los diferentes medios de comunicación de la entidad (redes sociales, página web).

De lo anterior, se solicitaron los formatos de autorización de uso de imagen para las publicaciones de las redes sociales durante el I semestre de 2024, al respecto se evidencian siete formatos de autorización firmados por funcionarios del COPNIA, que durante el primer semestre, participaron en las publicaciones de las redes sociales del COPNIA.

Asi mismo, para el caso de personas particulares que figuren en los videos, audio o imágenes como material institucional de divulgación y no soliciten el formato de autorización de uso de imagen se procederá a informar de forma verbal u oral al titular, los fines para los cuales, se hará uso de su imagen, conforme al artículo 7 *“Modo de obtener la autorización”*, incluido en el Decreto 1377 de 2013, Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>Auditoría No.</b>		<b>07-24</b>
		<b>Fecha del informe</b>		
		<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
		<b>02</b>	<b>10</b>	<b>2024</b>

#### 4.7.3. Derechos de Autor

De acuerdo con lo establecido en el Manual de comunicaciones CI-m-02 – V9, vigente desde enero 2024, respecto a la protección de derechos de autor de las imágenes y contenidos de las publicaciones impresas y digitales de la entidad y el auditado responde "Todas las imágenes utilizadas para el diseño de material impreso o digital, son de uso libre. Lo anterior se establece en el "Acuerdo de licencia de medios exentos de derechos de autor" de Canva aplicativo definido por el área para el diseño de piezas gráficas, evidenciando conformidad en el presente informe.

[https://www.canva.com/es\\_es/politicas-legales/free-media/](https://www.canva.com/es_es/politicas-legales/free-media/)






#### 4.7.4. Redes sociales

De acuerdo con lo establecido en Anexo 19.1 Plan de medios, respecto a la usabilidad de la redes sociales donde se define lo siguiente: *"La información que se publique o divulgue por cualquier medio de Internet, de cualquier funcionario, contratista o colaborador del COPNIA, que sea creado a nombre personal en redes sociales como: twitter®, facebook®, youtube® likedink®, blogs, instagram, etc, se considera fuera del alcance del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información – SGSI del COPNIA, y por lo tanto su confiabilidad, integridad y disponibilidad y los daños y perjuicios que pueda llegar a causar serán de completa responsabilidad de la persona que las haya generado.*

*Importante: Los funcionarios, supernumerarios y contratistas del COPNIA, no deben crear cuentas, abrir grupos, o publicar cualquier tipo de información escrita o audiovisual a nombre de la entidad."*

Por lo anterior, se valida que las cuentas disponibles y las publicaciones de las redes sociales (Instagram, Facebook, LinkedIn, Twitter y YouTube) del COPNIA, correspondan con las cuentas institucionales oficiales de la entidad.

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>		<b>Auditoría No.</b>		<b>07-24</b>	
			<b>Fecha del informe</b>			
			<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>	
			<b>02</b>	<b>10</b>	<b>2024</b>	

Instagram: COPNIA_COL	Facebook: Copnia - Consejo Profesional Nacional de Ingeniería	LinkedIn: copnia - Consejo Profesional Nacional de Ingeniería	Twitter (X)	YouTube
				

De lo anterior, se evidenciaron dos cuentas adicionales a nombre de la entidad en las redes de Facebook (Copnia Seccional Atlántico) y Twitter (X) (@COPNIAAtlántico); es importante señalar que no se evidenciaban publicaciones para estas cuentas desde 2013 y 2014. Esta situación fue incluida en el informe de auditoría 07-23 del 10 de noviembre de 2023.

Al respecto, el área de Relacionamento Interinstitucional y Comunicaciones informa que, se envió solicitud de eliminación de dichas cuentas, sin embargo, la entidad se encuentra sujeta a las políticas de privacidad y uso definidas por las redes sociales.

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>Auditoría No.</b>		<b>07-24</b>	
		<b>Fecha del informe</b>			
		<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>	
		<b>02</b>	<b>10</b>	<b>2024</b>	

Facebook: COPNIA	Twitter (X)
	

#### 4.7.5. Datos abiertos

Se verifica disponibilidad de información digital de la entidad a través del acceso por la página web a la plataforma de [www.datos.gov.co](http://www.datos.gov.co) del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. En esta se observa publicación de información relacionada con matrículas profesionales y permisos temporales durante la vigencia 2023, evidenciando conformidad.

### 5. HALLAZGOS

#### 5.1 REQUISITOS CON CUMPLIMIENTO – CONFORMIDADES CON OBSERVACION

Criterio	Evidencia
Norma NTC-ISO 9001:2015 4.4.1 b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos;	En la caracterización del proceso Relacionamiento interinstitucional versión 07 vigente desde junio de 2023, no se relacionan todos los posibles objetivos estratégicos del plan estratégico 2023 a los que contribuye el proceso. El proceso por su gestión contribuye al objetivo “Consolidar el modelo de gestión de la entidad para mejorar la prestación de los servicios misionales” y éste no se encuentra relacionado en el campo “OBJETIVOS ESTRATÉGICOS ASOCIADOS” del documento caracterización del proceso.

<b>Criterio</b>	<b>Evidencia</b>
Norma NTC-ISO 9001:2015 4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO	Se evidencia desactualización en tres (3) de ocho (8) documentos relacionados en el Listado de documentos externos del proceso Relacionamiento interinstitucional versión 2 de diciembre de 2020.
<b>Criterio</b>	<b>Evidencia</b>
ISO 9001:2015 4.4.2 En la medida en que sea necesario, la organización debe: a) mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos; b) conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.	En la revisión de esquema de publicaciones 2024, se identificaron 14 documentos, que no se encuentran actualizados o los enlaces relacionados no se encuentran activos. Por lo anterior, se recomienda fortalecer los controles, para garantizar la actualización de todos los documentos incluidos en dicho esquema.
<b>Criterio</b>	<b>Evidencia</b>
Manual de comunicaciones CI-m-02 – V9, vigente desde enero 2024.  4.7.4. Redes sociales Anexo 19.1 Plan de medios, respecto a la usabilidad de la redes sociales donde se define lo siguiente: <i>"La información que se publique o divulgue por cualquier medio de Internet, de cualquier funcionario, contratista o colaborador del COPNIA, que sea creado a nombre personal en redes sociales como: twitter®, facebook®, youtube® likedink®, blogs, instagram, etc, se considera fuera del alcance del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información – SGSI del COPNIA, y por</i>	Se evidenciaron dos cuentas adicionales a nombre de la entidad en las redes de Facebook (Copia Seccional Atlántico) y Twitter (X) (@COPNIAAtlántico); es importante señalar que no se evidencian publicaciones para estas cuentas desde 2013 y 2014. Esta situación fue incluida en el informe de auditoría 07-23 del 10 de noviembre de 2023.

*lo tanto su confiabilidad, integridad y disponibilidad y los daños y perjuicios que pueda llegar a causar serán de completa responsabilidad de la persona que las haya generado.*

*Importante: Los funcionarios, supernumerarios y contratistas del COPNIA, no deben crear cuentas, abrir grupos, o publicar cualquier tipo de información escrita o audiovisual a nombre de la entidad."*

**5.2 REQUISITO DE NO CUMPLIMIENTO – NO CONFORMIDADES**

No se generaron no conformidades.

**6. EVALUACIÓN DEL RIESGO**

Para el análisis del riesgo planteado, se tomó como referencia la NTC ISO 9001:2015, el procedimiento de administración del riesgo DE-pr-02 Vigente a partir de diciembre 2022 y la guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas DAFP

<b>Riesgo identificado / Posible riesgo</b>	<b>Observación</b>
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	<p><u>Control 1: El Director General de la entidad, designa al vocero en medios en caso de que se produzcan entrevistas de medios o canales de difusión que pongan en riesgo la imagen reputacional de la entidad.</u></p> <p>Se recomienda ajustar la redacción del control cumpliendo con la estructura "Responsable (cargo)+ Acción (de control) + Complemento (detalle)". En la acción utilizar verbos como, por ejemplo: verificar, cotejar, aprobar, conciliar, revisar, validar, etc. Así mismo, se recomienda incluir dentro de la redacción la frecuencia de aplicación del control y la evidencia que se deja al aplicar el control.</p> <p>Se evidencia implementación y ejecución del control, lo que ha permitido la no materialización del riesgo: Se realizó verificación de las listas de asistencia y contenido de las capacitaciones programadas en el</p>

<b>Riesgo identificado / Posible riesgo</b>	<b>Observación</b>
misma.	<p>Plan de capacitación 2023 y 2024.</p> <p><u>Control 2: El profesional especializado del área realiza el seguimiento al esquema de publicaciones, para mantener actualizada la información en el portal web y genera alertas cuando sea necesario.</u></p> <p>Se recomienda ajustar la redacción del control cumpliendo con la estructura "Responsable (cargo)+ Acción (de control) + Complemento (detalle)". En la acción utilizar verbos como, por ejemplo: verificar, cotejar, aprobar, conciliar, revisar, validar, etc. Así mismo, se recomienda incluir dentro de la redacción la frecuencia de aplicación del control y la evidencia que se deja al aplicar el control.</p> <p>Se evidencia implementación y ejecución del control, lo que ha permitido la no materialización del riesgo: Sin embargo, en la revisión de esquema de publicaciones 2024, se identificaron 14 documentos, que no se encuentran actualizados o los enlaces relacionados no se encuentran activos. Por lo anterior, se recomienda fortalecer los controles, para garantizar la actualización de todos los documentos incluidos en dicho esquema.</p> <p>Por otra parte, se evidenció el envío de cápsula informativa "Importancia del esquema de publicaciones" el 22 de marzo de 2024 y encuesta a los líderes de los procesos como seguimiento de la información publicada la sección de "transparencia", de la página web de la entidad.</p> <p><u>Control 3: El área de Tecnologías de la Información y la Comunicación define los usuarios con perfiles específicos para el manejo de la página web.</u></p> <p>Se recomienda ajustar la redacción del control cumpliendo con la estructura "Responsable (cargo)+ Acción (de control) + Complemento (detalle)". En la acción utilizar verbos como, por ejemplo: verificar, cotejar, aprobar, conciliar, revisar, validar, etc. Así mismo, se recomienda incluir dentro de la redacción la frecuencia de aplicación del control y la evidencia que se deja al aplicar el control.</p> <p>Actualmente, se encuentran tres usuarios activos asignados al área de Relacionamento Interinstitucional y Comunicaciones, con rol de</p>

<b>Riesgo identificado / Posible riesgo</b>	<b>Observación</b>
	<p>administradores, así mismo; en el sistema queda registrada la fecha del último ingreso o modificación que realizan los usuarios.</p> <p><u>Control 4: El profesional especializado implementa y hace seguimiento a la fijación y desfijación de notificaciones solicitadas por las áreas o secretarías regionales y seccionales.</u></p> <p>Se recomienda ajustar la redacción del control cumpliendo con la estructura "Responsable (cargo)+ Acción (de control) + Complemento (detalle)". En la acción utilizar verbos como, por ejemplo: verificar, cotejar, aprobar, conciliar, revisar, validar, etc. Así mismo, se recomienda incluir dentro de la redacción la frecuencia de aplicación del control y la evidencia que se deja al aplicar el control.</p> <p>El área de relacionamiento interinstitucional genera informe bimestral de seguimiento a la Subdirección Jurídica de las notificaciones publicadas en la página web de la entidad con el detalle de la fecha de fijación y desfijación de las mismas.</p>

## 7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- En la evaluación general del proceso evidenciamos, el compromiso del área frente a la definición y seguimiento de los planes de acción sobre las estrategias y herramientas de comunicación en las redes sociales y la página web de la entidad, generando resultado positivos aumentando el nivel de reconocimiento de la entidad y la entrega clara y oportuna de la información a los grupos de interés y la ciudadanía en general.
- Se resalta el compromiso del área frente al desarrollo de los planes de acción definidos para dar cumplimiento a los requisitos establecidos en la Matriz de cumplimiento de ley 1712 de "Ley de transparencia y acceso a la información pública"- Matriz ITA con los medios y recursos disponibles, permitiendo el acceso a la información pública, la accesibilidad web, la seguridad digital y la consulta de datos abiertos.
- Durante la evaluación del proceso, el área realizó el lanzamiento por medio de las redes sociales de la entidad el menú participa, el cual, se encuentra en la página web de la entidad, facilitando la interacción ciudadana y la entrega de la información, en este, se

incluyó información respecto al diagnóstico de participación ciudadana y rendición de cuentas, estrategia de participación ciudadana y de rendición de cuentas, plan anticorrupción y atención al ciudadano, plan estratégico, plan de acción institucional, calendario de actividades de participación ciudadana, normativa, entidades que vigilan al COPNIA y los diferentes mecanismos de participación que dispone la entidad como lo son: Dirección de las sedes y oficinas a nivel nacional, números de contacto, medios virtuales (web, Chat, o WhatsApp) y redes sociales (Instagram, Facebook, LinkedIn, X, YouTube, correo electrónico, notificaciones Judiciales, soy transparente).

- Como resultado de este ejercicio auditor se obtuvo un cumplimiento del 93% de los criterios revisados, derivado del cumplimiento de 28 de 30 criterios. Lo anterior, considerando que no se generaron no conformidades y se evalúa como no eficaces una (1) acción de mejora.
- Teniendo en cuenta que las redes sociales de la entidad (Facebook, Instagram, LinkedIn, X, YouTube), son un medio por el cual, los grupos de interés del COPNIA pueden manifestar sus solicitudes, quejas o reclamos frente a su nivel de satisfacción en el proceso de solicitud de tramites con la entidad, se recomienda incluir en el Manual de comunicaciones el procedimiento que debe realizar el área para dar trámite a dichas solicitudes.

**8. SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO**

<b>Código NC</b>	<b>Descripción</b>	<b>Evaluación de eficacia</b>	<b>Eficaz/No Eficaz</b>
08-0722	Desactualización en ítems de la matriz de cumplimiento de la ley de transparencia.	<p><b>Plan de Acción:</b> Gestionar la contratación del proveedor que será responsable de la actualización de los lineamientos de Gobierno Digital y el portal web de la entidad en el marco de la Ley 1712 de 2014.</p> <p><b>Revisión OCI:</b> Por solicitud de la Dirección, se incorporan como evidencias en el presente análisis, las actas No. 13 y 20 del Comité de Gestión y Desempeño, en las que consta la eliminación de esta actividad</p>	<b>NO APLICA</b>

<b>Código NC</b>	<b>Descripción</b>	<b>Evaluación de eficacia</b>	<b>Eficaz/No Eficaz</b>
		<p>dentro del plan estratégico, del Plan de Acción y del Plan Adquisiciones de la presente vigencia.</p> <p>Es de anotar, que, aunque la acción fue eliminada, el área RIC reporta la ejecución de actividades complementarias de actualización de la información disponible en la página Web de la entidad y cuya autoevaluación de la matriz ITA reportó un cumplimiento del 98%, acciones frente a las cuales no se solicitó su incorporación formal en el plan de mejoramiento por parte del área. Igualmente se evidenció una diferencia de 8 puntos porcentuales frente a la evaluación independiente que realiza la OCI, respecto del cumplimiento de todos los ítem de la matriz ITA, por lo que se recomienda realizar el cruce de evidencias para determinar la calificación definitiva frente al indicador ITA.</p>	
01-0723	Incumplimiento de la norma de calidad y el manual de comunicaciones, dado que no se evidencia monitoreo	<b>Plan de Acción:</b> Actualizar el manual de comunicaciones de la entidad estableciendo como se realizará el monitoreo del sitio	<b>EFICAZ</b>

<b>Código NC</b>	<b>Descripción</b>	<b>Evaluación de eficacia</b>	<b>Eficaz/No Eficaz</b>
	del primer y segundo trimestre 2023 del portal web del COPNIA ni análisis de la información obtenida del reporte de plataforma similar web del periodo junio-agosto 2023, así como presentación de los resultados del monitoreo ante el Director general.	<p>web a través de plataformas gratuitas que permitan identificar el número de usuarios que visita la página, sesiones más visitadas, número de ingresos, porcentaje de rebote, entre otros.</p> <p><b>Revisión OCI:</b> Se evidencia envío de informe de rendimiento de la página web para el I Semestre de 2024 el cual, se notificó por medio de correo al Director General el día 29 de julio de 2024.</p> <p>Se consulta por medio de la página web de la entidad, CI-m 02 - Manual de Comunicaciones él fue actualizado en el mes de enero 2024.</p>	
04-0723	Incumplimiento de la norma técnica de calidad en el numeral 6.1, dado que no se está ejecutando el control asociado al seguimiento del esquema de publicaciones y generación de alarmas a partir del seguimiento de este.	<p><b>Plan de Acción:</b> Realizar un formulario a través de Microsoft Forms, y remitir a las áreas para que identifiquen que información de su proceso de la que se encuentra en la sección de transparencia se debe actualizar o incluir dentro del esquema de publicaciones.</p> <p><b>Revisión OCI:</b></p> <p>Se evidencia cápsula informativa "importancia del</p>	<b>NO EFICAZ</b>

Código NC	Descripción	Evaluación de eficacia	Eficaz/No Eficaz
		<p>esquema de publicaciones” y encuesta enviada por el área de relacionamiento el día 11 de junio de 2024, notificando a los líderes de los procesos el proceso de actualización del esquema de publicaciones</p> <p>Adicionalmente, en la revisión del Esquema de publicaciones 2024, se evidencia 14 documentos relacionados, no se encuentran actualizados o los enlaces no se encuentran activos.</p>	

**9. ANEXOS NO CONFORMIDADES**

Elaborado por: Luisa María Rodríguez  
 Revisado por: Alberto Castiblanco Bedoya