



## INFORME DE AUDITORIA

Auditoría no. 02-18

Fecha del informe

Día Mes Año

14 03 2018

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>	Registro Profesional	
<b>Auditor líder</b>	Viviana Marcela Pardo Beltrán	<b>Equipo Auditor</b> Martha Isabel Núñez Pirajan
<b>Responsable del proceso, dependencia, área o actividad auditada /evaluada</b>	Profesional de Gestión Registro Profesional	

### 2. OBJETIVO

Evaluar la gestión del proceso Registro Profesional conforme a los requisitos legales e institucionales.

### 3. ALCANCE

Verificar cumplimiento de los procedimientos definidos en el proceso Registro Profesional correspondientes a la vigencia 2017, conforme a la muestra establecida.

### 4. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Para el desarrollo de la auditoria se verificó el Proceso de Registro Profesional, segmentado en dos procedimientos: Matriculas y Certificados, y Permisos Temporales.

#### 1. Matriculas y Certificados

En cuanto a este proceso se analizó el cumplimiento de requisitos y tiempos, los expedientes en estado administrativo denegación, desistimiento tácito y pendiente de requisitos, asimismo se revisó los criterios de revocatoria, personalización de tarjetas, publicación del ejercicio no autorizado y producto no conforme de la siguiente manera:

##### A. Tramite de Matriculas y Certificados

Se ejecutó en el sistema Invesflow el reporte "Informe de Conciliación de ingresos del Mes de Matriculas" entre el 01-03-2017 y 31-01-2018 a partir del cual se identificó que de 32.998 registros 2.648 se encuentran por fuera de los términos establecidos, estos vencimientos representan el 8 % y se segmentan de la siguiente manera:

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	Auditoría no.		02-18
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		14	03	2018

**Tabla 1. Vencimientos Matriculas**

FUERA DE TERMINOS		
Instancias	Cantidad	Porcentaje
Primera Instancia	1331	50%
Segunda Instancia	869	33%
Ambas Instancias	448	17%
<b>TOTAL</b>	<b>2.648</b>	<b>100%</b>

Fuente: Oficina de Control Interno

Para de identificar el cumplimiento de requisitos, se revisó una muestra aleatoria sin aplicación de fórmula a 57 registros. Los resultados de esta actividad son parte de las no conformidades y recomendaciones.

### **B. Publicación del Ejercicio ilegal de la profesión (ENA)**

Para este criterio se realizó una muestra aleatoria sin aplicación de fórmula de los últimos 580 registros de la base de datos de "ejercicio ilegal de la profesión" dispuesta en la página web en el link: <http://186.28.253.72:6060/PublicacionesWeb/ENA.html>, para verificar la publicación del ejercicio no autorizado de la profesión y el suministro de información a la ciudadanía. Los resultados son parte de las no conformidades.

### **C. Denegaciones**

Respecto a este criterio, se ejecutó la consulta "búsqueda" en el sistema Invesflow para el periodo del 01/03/2017 al 31/01/2018, que generó un total de 48 expedientes de solicitud de Matrícula en estado administrativo "Denegado", del cual se extrajo un muestra aleatoria no estadística, para verificar las actividades establecidas para la generación de las Resoluciones Nacionales de Denegación. Los resultados son parte de las no conformidades

### **D. Revocatoria**

En este criterio, se requirió por correo electrónico al Profesional de Gestión de Registro Profesional, el listado de las revocatorias efectuadas en la vigencia 2017, para determinar la trazabilidad de los expedientes relacionados. De la información suministrada, se observó 14 registros para los cuales el promedio de días para generar la Resolución Nacional que confirma o revoca la decisión de la primera instancia es de 260, acorde con la siguiente tabla:

**Tabla 2. Tiempo Revocatoria**

No.	Nº de Expediente	TIEMPO (días)
1	EXP2016/000392	470
2	EXP2016/010999	490
3	EXP2016/062531	419

<b>Auditoría no.</b>		<b>02-18</b>
<b>Fecha del informe</b>		
<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
<b>14</b>	<b>03</b>	<b>2018</b>

<b>4</b>	EXP2016/065468	415
<b>5</b>	EXP2016/075630	174
<b>6</b>	EXP2016/170924	258
<b>7</b>	EXP2016/173213	240
<b>8</b>	EXP2016/223075	146
<b>9</b>	EXP2016/151773	22
<b>10</b>	EXP2017/292953	107
<b>11</b>	EXP2017/107511	73
<b>12</b>	EXP2017/066042	259
<b>13</b>	EXP2017/127751	210
<b>14</b>	EXP2017/015403	357

Fuente: Oficina de Control Interno

Adicionalmente, para los 14 registros se contrastó con el reporte "Consulta de Matriculas". Los resultados de la prueba son parte de los riesgos y no conformidades del informe.

**E. Personalización De Tarjetas**

Del reporte generado "Informe de Conciliación de ingresos del Mes de Matriculas" en el sistema Invesflow para el periodo del 01/03/2017 al 31/01/2018, se identificó que de 32.998 registros el promedio de elaboración del plástico fue de 7 días hábiles, asimismo, se observó que 19.719 tarjetas que representan un 60 % de la muestra superan los 5 días establecidos en la programación dispuesta en el Procedimiento de Trámite de Matriculas y Certificados.

Adicionalmente, el día 02/02/2018 se ejecutó una inspección de actividades al proceso de personalización de tarjetas y se requirió mediante correo electrónico las actas de entrega de las tarjetas por daño al proveedor "Identificación Plástica" de 2013 a la fecha, la información suministrada se describe a continuación:

<b>Radicado</b>	<b>Fecha</b>	<b>Cantidad Tarjetas</b>	<b>Asunto Comunicación</b>
Sin registro	01/07/2014	2057	Daños e impresión en el proceso de Tarjetas - Personalización Contrato 14/2014.
Acta entrega	17/03/2015	2106	Entrega tarjetas con daño 14-2014.
Acta entrega	24/08/2015	1655	Segunda entrega daños contrato 14-2014.
Sin registro	24/11/2016	2647	Reclamos por daños de impresión en el proceso de tarjetas- contrato 2015.
correo	12/01/2018	3305	Envío daños hasta el 12/01/2018.
S2018NAL00000635	08/02/2018	1337	Reclamo de daños de impresión y por defecto en el proceso de Tarjetas C 46 - 2016.

Fuente: Área de Registro

Los resultados de las pruebas realizadas son parte de las no conformidades y recomendaciones del informe.

**F. Producto No Conforme**

**a. Revisión del 30% por cada Resolución Seccional:** Para esta actividad, se realizó entrevista a 8 funcionarios del área de Registro Profesional, para verificar los controles aplicados por ellos en el desarrollo de la actividad. Los resultados de las pruebas son parte de las recomendaciones y no conformidades del informe.

**b. Garantías:** Se requirió mediante entrevista al Profesional de Gestión la relación de las garantías tramitadas para los años 2017 y 2018, de la información suministrada se identificó un total de 140 solicitudes de las cuales 96 corresponden a inconsistencias por datos básicos del solicitante y foto, lo que representa un 68 %, tal como se consolido en la siguiente tabla:

**Tabla 3: Garantías**

Inconsistencia	Cantidad
FOTO	31
NOMBRE	24
APELLIDO	23
NUMERO DE CEDULA	18
DENOMINACIÓN PROFESIÓN	14
GENERO DE PROFESIÓN	6
IMPRESIÓN BORROSA	5
ERROR DE IMPRESIÓN	4
UNIVERSIDAD	4
TIPO DE DOCUMENTO	3
DETERIORO PLÁSTICO	2
APELLIDOS Y NOMBRE	1
NO SE IMPRIMIÓ LA PROFESIÓN	1
NÚMERO DE MATRÍCULA Y PROFESIÓN	1
PROFESIÓN Y UNIVERSIDAD	1
REIMPRESIÓN POR PERDIDA	1
PROBLEMA TULA	1
<b>TOTAL</b>	<b>140</b>

Fuentes: Área de Registro

**2. Permisos Temporales**

Para este proceso se revisó cumplimiento de requisitos, aprobación y firma de la Resolución Nacional, notificación del trámite y tiempos de las actividades, al igual que los registros correspondientes a desistimiento tácito, pendiente de requisitos y conceptos jurídicos.

**A. Tramite del Permiso Temporal**

Se generó la consulta "búsqueda" para el procedimiento de Permisos Temporales disponible en el sistema Invesflow, entre el 01/03/2017 al 31/01/2018. De la base se generó la siguiente caracterización:

**Tabla 4. Tramite de Permiso Temporal**

<b>Estado Administrativo</b>	<b>Cantidad</b>
Archivo de Gestión	202
Desistimiento	2
Emisión Concepto Jurídico	1
Notificado	535
Pendiente Notificación	4
Pendiente Requisitos	30
Próximo a Vencer	7
Proyección de Resolución	9
<b>TOTAL</b>	<b>790</b>

Fuente: Oficina de Control Interno

Para verificar el cumplimiento de los requisitos y las actividades exigidas para este trámite, se seleccionó los casos en estado administrativo "Notificado", que corresponden a un total de 535 registros y se analizó 22 registros mediante muestra estadística, los cuales representan el 5 % del total de la base de datos obtenida. Los resultados del ejercicio son parte de las conformidades.

**B. Pendiente Requisitos**

Se generó a través de Invesflow el reporte "búsqueda" para Permisos Temporales, entre el 01/03/2017 al 31/01/2018 y se analizó los casos en estado administrativo "Pendiente requisitos" que corresponden a un total de 30 registros, para verificar los tiempos de ejecución de las actividades. Los resultados son parte de las no conformidades.

**C. Desistimiento Tácito**

Respecto a este criterio, se ejecutó en el sistema Invesflow la consulta por trámites abiertos para el procedimiento de Permiso Temporal correspondiente a "Desistimiento"; como resultado se obtuvo 15 expedientes, para los cuales se verificó el cumplimiento de las actividades y se analizó que los promedios para la elaboración y firma de la resolución de desistimiento fue de 180 días y para la notificación 125 días. Los resultados de la prueba son parte de las no conformidades del informe.

**D. Conceptos Jurídicos**

Se ejecutó la consulta a través de Invesflow "emisión de conceptos jurídicos" para el periodo del 01/03/2017 al 31/01/2018, del reporte generado se identificó un total de 186 registros para verificar tiempos de respuesta del COPNIA. El resultado hace parte de las conformidades del proceso.

**5. HALLAZGOS**

Para el ejercicio se aplicó un total de trece (13) criterios de auditoría, de los cuales se obtuvo seis (6) conformidades y siete (07) No Conformidades desarrolladas a continuación:

**5.1 REQUISITOS CON CUMPLIMIENTO – CONFORMIDADES**

<b>Criterio</b>	<b>Evidencia</b>
<p><b>RP-pr-01 Procedimiento de trámite de matrículas y certificados</b></p> <p>Condiciones Generales 5.1. Requisitos para obtener la Matrícula o el Certificado de Inscripción Profesional</p> <p>Descripción de la actividad 6.1 Otorgamiento de Matrícula o Certificado Actividad 2. Revisión de Requisitos Actividad 5. Revisión del área de Registro</p>	<p>Se observó que los 57 expedientes de la muestra contienen los requisitos establecidos para otorgar la Matrícula o el Certificado Profesional.</p>
<b>Criterio</b>	<b>Evidencia</b>
<p>RP-pr-02 Procedimiento de Permisos Temporales</p> <p>6.3 Trámite del Permiso Temporal.</p> <p>Actividad 3. Aprobación y Firma. Actividad 4. Notificación del trámite.</p>	<p>De los 22 registros de la muestra se observó que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 21 expedientes contienen la aprobación, firma y notificación establecida.</li> <li>• Para el expediente EXP2017/148404 la firma digital no corresponde con el firmante de la Resolución Nacional.</li> </ul> <p>Ver. <b>Recomendaciones</b></p>
<b>Criterio</b>	<b>Evidencia</b>
<p>AC-pr-01 Procedimiento de peticiones, quejas y reclamos</p> <p>6. Termino para responder las peticiones. Conceptos Jurídicos - permiso temporal.</p>	<p>Se analizó los tiempos de 186 registros de la muestra y se evidenció que 3 expedientes (EXP2017/120688, EXP2017/234993 y EXP2017/030321), emitieron la respuesta fuera de los términos establecidos.</p>
<b>Criterio</b>	<b>Evidencia</b>
<p>GD-pr-01 Procedimiento de trámite de Comunicaciones Oficiales.</p> <p>Condiciones Generales 8.1.16 y 8.1.19</p>	<p>De acuerdo a los documentos suministrados por el área de Registro profesional relacionada con las actas de entrega de las tarjetas por daño al Proveedor desde 2013 a la fecha al proveedor "Identificación plástica", se observó que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Una comunicación corresponde a correo electrónico, el cual no es un mecanismo oficial para emitir comunicaciones oficiales.</li> </ul>

**Ver. Recomendación.**

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

Código NC	Descripción de la No Conformidad	
<b>01-0218</b>	<b>Criterio</b>	<b>No Conformidad</b>
	<b>RP-pr-01 Procedimiento de trámite de matrículas y certificados</b>  <b>NTC- ISO 9001:2015.</b>	Incumplimiento en los tiempos establecidos para efectuar el trámite de Matrículas y Certificados.
	<b>Descripción de Criterio</b>	<b>Evidencia</b>
	<b>RP-pr-01 Procedimiento de trámite de matrículas y certificados</b>  5. Condiciones Generales 5.13 Cronograma de trámite de solicitud de Matrículas o Certificados y de reposiciones  El tiempo total del proceso de matrícula es de 20 días hábiles desde la radicación de la solicitud hasta la disponibilidad de la tarjeta en el Seccional elegido para la entrega  <b>NTC- ISO 9001:2015.</b>  <b>8.5.2 Identificación y trazabilidad</b>	De las 2.648 matrículas que superaron los 20 días establecidos para la gestión: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 869 se encuentran fuera de términos para la segunda instancia, de los cuales 861 presentan incumplimiento en el tiempo de la elaboración de tarjetas.</li> <li>• 448 corresponden a la primera y segunda instancia, de los cuales 445 presentan incumplimiento en el tiempo de la elaboración de tarjetas.</li> <li>• Adicionalmente, teniendo en cuenta el indicador de gestión No. 3 asociado al procedimiento de Registro Profesional, se observó un incumplimiento del 7% para la vigencia 2017.</li> <li>• Se observó que el indicador establecido no mide los incumplimientos conforme a las excepciones establecidas en el procedimiento.</li> </ul> <b>Ver. Anexo 1. Tiempos Matrículas y Recomendaciones.</b>
<b>02-0218</b>	<b>Criterio</b>	<b>No Conformidad</b>
	<b>RP-pr-01 Procedimiento de trámite de matrículas y certificados.</b>  <b>NTC- ISO 9001:2015.</b>	Incumplimiento en la actividad de verificación del ejercicio no autorizado.
	<b>Descripción de Criterio</b>	<b>Evidencia</b>
	<b>RP-pr-01 Procedimiento de trámite de matrículas y certificados.</b>  Descripción de la actividad 6.1. Otorgamiento de Matrícula o Certificado Actividad 7. Verificación del ejercicio no	De los 580 registros de la muestra se observó que: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los profesionales identificados con las cédulas de ciudadanía 94.151.883 y 16.752.773 tienen matrícula profesional y continúan registrados en el reporte del ENA.</li> </ul>

	<p>autorizado.</p> <p>Una vez se asignen matrículas y certificados se cruza la base de datos de los inscritos con la base de los denunciados, con el fin de determinar si se ha legalizado la situación de algunas personas relacionadas y de ser así informar a las secretarías seccionales para que procedan a retirar de la lista de publicación de la página web de ejercicio ilegal.</p> <p><b>NTC- ISO 9001:2015.</b> 8.5.2 Identificación y trazabilidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las personas identificadas con cédulas de ciudadanía No. 3.383.913 y 94.523.215 se encuentran en el reporte ENA como Tecnólogos, no obstante, tienen matrícula profesional como Profesionales de la ingeniera.</li> <li>El usuario identificado con cédula 1.143.825.472 fue reportado como Tecnólogo en Administración Financiera, no obstante, cuenta con certificado como Tecnólogo en Administración y Finanzas.</li> <li>La cédula 6.102.617 registra en el ENA como Tecnólogo Industrial, sin embargo, cuenta con certificado como Tecnólogo en Ingeniería Industrial.</li> </ul> <p><b>Ver. Anexo 2.</b> ENA</p>											
<p align="center"><b>03-0218</b></p>	<p align="center"><b>Criterio</b></p>	<p align="center"><b>No Conformidad</b></p>											
	<p><b>RP-pr-01 Procedimiento de trámite de matrículas y certificados</b></p> <p><b>NTC- ISO 9001:2015.</b></p>	<p>Incumplimiento en los tiempos establecidos para la proyección las Resoluciones Nacionales de Denegación.</p>											
	<p align="center"><b>Descripción de Criterio</b></p>	<p align="center"><b>Evidencia</b></p>											
<p><b>RP-pr-01 Procedimiento de trámite de matrículas y certificados</b></p> <p>Descripción de la actividad</p> <p>6.4. Denegación Actividad 3. Revisión denegación. Proyectar Resolución Nacional de confirmación, modificación o revocación de la Resolución Seccional, según sea el caso y presentar para firma del Director General.</p> <p>Nota: Esta actividad no puede superar quince días hábiles en caso de no requerir soportes adicionales y dos meses en caso contrario.</p> <p>Se envía Resolución Nacional al Seccional para su notificación</p> <p><b>NTC- ISO 9001:2015.</b> 8.1 Planificación y Control Operacional 8.5.2 Identificación y trazabilidad</p>	<p>De los 48 expedientes de solicitud de Matrícula en estado administrativo "Denegado", se realizó una muestra de 39 registros y se observó que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Para los registros EXP2017/212783 y EXP2017/214395 se efectuó la Resolución Nacional de denegación a los 49 y 54 días, respectivamente.</li> <li>Cinco denegaciones se encuentran incumpliendo los términos establecidos:</li> </ul> <table border="1" data-bbox="971 1251 1325 1413"> <thead> <tr> <th>Expediente</th> <th>Días</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>EXP2017/207870</td> <td>69</td> </tr> <tr> <td>EXP2017/217173</td> <td>77</td> </tr> <tr> <td>EXP2017/219447</td> <td>62</td> </tr> <tr> <td>EXP2017/235372</td> <td>77</td> </tr> <tr> <td>EXP2017/235420</td> <td>64</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> <li>El registro EXP2017/217173 se delegó a la Segunda Instancia el 13/12/2017, no obstante, el día 05/02/2018 se ofició a la Universidad con el fin de establecer la calidad del egresado.</li> <li>Para 17 registros se emitió la Resolución Nacional, sin embargo no se delegó por sistema a la primera instancia y por tanto no se registró el proceso de notificación.</li> </ul>	Expediente	Días	EXP2017/207870	69	EXP2017/217173	77	EXP2017/219447	62	EXP2017/235372	77	EXP2017/235420	64
Expediente	Días												
EXP2017/207870	69												
EXP2017/217173	77												
EXP2017/219447	62												
EXP2017/235372	77												
EXP2017/235420	64												



		<ul style="list-style-type: none"> <li>En los expedientes EXP2017/195078 y EXP2018/002272 no se evidenció el documento de notificación.</li> <li>Para los expedientes EXP2017/229833 y EXP2018/011928 no se registró el motivo de la denegación, en la verificación de errores críticos se registró "correcto" cuando se estableció una presunta falsedad de documentos.</li> <li>En el EXP2017/045009 se generó la Resolución Nacional No. 663, con caracteres no legibles.</li> </ul> <p><b>Ver. Anexo 3. Denegaciones</b></p>												
	<b>Criterio</b>	<b>No Conformidad</b>												
	<p><b>RP-pr-01 Procedimiento de trámite de matrículas y certificados</b></p> <p><b>NTC- ISO 9001:2015.</b></p>	<p>Incumplimiento en las actividades planificadas para llevar a cabo la revocatoria de matrículas y certificados.</p>												
	<b>Descripción de Criterio</b>	<b>Evidencia</b>												
<b>04-0218</b>	<p><b>RP-pr-01 Procedimiento de trámite de matrículas y certificados</b></p> <p>Descripción de la actividad 6.1. Otorgamiento de Matrícula o Certificado Actividad 5. Revisión del área de Registro. En caso de que el Área de Registro detecte el incumplimiento de requisitos se procede a revocar parcialmente* la decisión de la primera instancia mediante Resolución motivada, la cual se debe remitir a la primera instancia para su notificación. El tiempo máximo establecido para realizar la revocatoria en Segunda instancia será de un mes.</p> <p>6.5 Revocatoria de Matrículas o Certificados. Actividad 6. Generar Resolución Nacional. Estudiar la resolución de primera instancia de revocatoria y sus soportes y determinar si se confirma o no la decisión de la primera instancia. Generar la Resolución Nacional para firma del Director General y remitir al Secretario Seccional para su notificación.</p> <p>Actividad 7. Notificar Resolución Nacional. Poner en conocimiento del peticionario la decisión proferida en primera instancia, según lo establecido en la Ley 1437 de 2011 e informar proceso de devolución del dinero.</p> <p>Actividad 8. Actualizar la base de datos.</p>	<p>De los 14 registros de la muestra se observó que:</p> <p>Para los siguientes expedientes se superó el tiempo establecido de un mes para generar la Resolución Nacional de revocatoria:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Expediente</th> <th>Días</th> <th>Fecha RN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>EXP2017/066042</td> <td>259</td> <td>19/01/2018</td> </tr> <tr> <td>EXP2017/127751</td> <td>210</td> <td>19/01/2018</td> </tr> <tr> <td>EXP2017/015403</td> <td>357</td> <td>19/01/2018</td> </tr> </tbody> </table> <p>*Este lineamiento se generó en el mes de octubre.</p> <p>Asimismo, se evidenció que para los expedientes EXP2017/292953 y EXP2017/107511 no está habilitado el Certificado de Vigencia, sin embargo en el reporte "Consulta de Matriculas" los profesionales registran con número de matrícula activo y sin observación referente a la revocatoria efectuada.</p> <p>Finalmente, se observó que para el EXP2016/151773 no se registró la notificación de la Revocatoria Seccional y el memorando remisario de la primera instancia a la segunda, asimismo en 12 expediente no se registró la notificación de la Revocatoria Nacional.</p> <p><b>Ver. Anexo 4. Revocatorias</b></p>	Expediente	Días	Fecha RN	EXP2017/066042	259	19/01/2018	EXP2017/127751	210	19/01/2018	EXP2017/015403	357	19/01/2018
Expediente	Días	Fecha RN												
EXP2017/066042	259	19/01/2018												
EXP2017/127751	210	19/01/2018												
EXP2017/015403	357	19/01/2018												

	<p>Actualizar la información del Registro Profesional y verificar que efectivamente la actualización de la base se haya realizado consultando la matrícula o certificado que se revocó a través de la página web y la expedición del Certificado de Vigencia.</p> <p><b>NTC- ISO 9001:2015.</b> 8.1 Planificación y Control Operacional 8.5.2 Identificación y trazabilidad</p>	
	<b>Criterio</b>	<b>No Conformidad</b>
	<p><b>RP-pr-01 Procedimiento de trámite de matrículas y certificados</b></p> <p><b>NTC- ISO 9001:2015.</b></p>	<p>Para la revisión del 30% de cada Resolución Seccional no se observó registro documental de la aplicación del control.</p>
	<b>Descripción de Criterio</b>	<b>Evidencia</b>
<b>05-0218</b>	<p><b>RP-pr-01 Procedimiento de trámite de matrículas y certificados</b></p> <p>5.17. Criterios para dar tratamiento al producto no conforme. Se considera producto no conforme para el procedimiento de trámite de matrícula y certificados, los errores en la base de datos relacionados con este trámite y los errores en las tarjetas profesionales responsabilidad del COPNIA.</p> <p>Errores de transcripción frente a la documentación adjuntada por el usuario Se hace una revisión frente a esta documentación del 30% por cada Resolución Seccional</p> <p><b>NTC- ISO 9001:2015.</b> 8.7 Control de las salidas no conformes.</p>	<p>No se observó registro documental del control aplicado para la revisión que garantice la efectiva revisión del 30% de las Resoluciones Seccionales ni manual ni automático.</p> <p><b>Ver. Recomendaciones</b></p>
	<b>Criterio</b>	<b>No Conformidad</b>
	<p><b>RP-pr-02 Procedimiento de Permisos Temporales</b></p> <p><b>NTC- ISO 9001:2015.</b></p>	<p>Incumplimiento en el tiempo para enviar la solicitud "Pendiente requisitos".</p>
	<b>Descripción de Criterio</b>	<b>Evidencia</b>
<b>06-0218</b>	<p><b>RP-pr-02 Procedimiento de Permisos Temporales</b></p> <p>6.1 Inicio de trámite del Permiso Temporal Actividad 1. Inicio del Trámite</p> <p>A. Diligenciar datos y descargar el formulario de pago.</p> <p>B. Si pasados 10 días contados a partir de la descarga del formulario de pago el solicitante no radica la documentación, se envía</p>	<p>De los 30 registros en estado administrativo "Pendiente requisitos" se identificó que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 29 expedientes exceden el tiempo establecido de 10 días para la solicitud de los documentos.</li> <li>• En el expediente EXP2018/008467 no se observó gestión sobre la actividad.</li> <li>• 27 registros exceden los 30 días desde el requerimiento de documentos y no se observó el</li> </ul>

	<p>comunicación informando que si pasados treinta (30) días no se radica la documentación, se procederá con el desistimiento tácito.</p> <p><b>NTC- ISO 9001:2015.</b></p> <p>7.5.3 Control de la información documentada 8.6 Liberación de productos y servicios.</p>	<p>desistimiento tácito</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>En el expediente EXP2017/126740, la firma digital no corresponde con el firmante de la comunicación.</li> <li>En el EXP2017/204082 la notificación de la comunicación de solicitud de requisitos se efectuó en 136 días.</li> </ul> <p><b>Ver. Anexo 6. Pendiente requisitos</b></p>
	<p align="center"><b>Criterio</b></p> <p><b>RP-pr-02 Procedimiento de Permisos Temporales</b></p> <p><b>Ley 1755 del 2015.</b></p> <p><b>Ley 1437 DE 2011.</b></p> <p><b>NTC- ISO 9001:2015.</b></p>	<p align="center"><b>No Conformidad</b></p> <p>Incumplimiento en los tiempos para generar y notificar la Resolución Nacional Desistimiento Tácito.</p>
<p><b>07-0218</b></p>	<p align="center"><b>Descripción de Criterio</b></p> <p><b>RP-pr-02 Procedimiento de Permisos Temporales</b></p> <p>6.1 Inicio de trámite del Permiso Temporal Actividad 1. Inicio del Trámite C. Si pasado un mes el COPNIA no ha recibido respuesta de parte del ciudadano, se proyecta la Resolución de Desistimiento Tácito para firma del Director General. Acto administrativo que se notificará, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales. D. Registrar salida y notificar el documento de desistimiento tácito. Finalizar el trámite en el sistema.</p> <p><b>Ley 1755 del 2015.</b> Artículo 17. Peticiones incompletas y desistimiento tácito...</p> <p><b>Ley 1437 de 2011.</b> Artículo 17, 56, 67 y 69.</p> <p><b>NTC- ISO 9001:2015.</b> 8.6 Liberación de productos y servicios. 7.5.3 Control de la información documentada</p>	<p align="center"><b>Evidencia</b></p> <p>De los 15 expedientes con trámite de desistimiento, se determinó que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>15 registros exceden tiempo de un mes para ejecutar la actividad.</li> <li>La notificación de 14 Resoluciones Nacionales de desistimiento exceden los tiempos establecidos.</li> <li>Para el radicado EXP2016/037960 no se observó la notificación.</li> <li>Ninguno de los expedientes se encuentra en fase de archivo.</li> </ul> <p><b>Ver. Anexo 7. Desistimiento tácito.</b></p>

**6. EVALUACIÓN DEL RIESGO**

<b>Riesgo identificado / Posible riesgo</b>	<b>Observación</b>	<b>Responsable del análisis del riesgo</b>
Otorgar la matrícula, el certificado o el permiso temporal sin el lleno de los requisitos exigidos conforme a la Ley 842 de 2003 (Artículos 7 – 9 REQUISITOS), procedimientos y pronunciamientos internos.	A partir de la No Conformidad 05-0218 y del análisis producto de los Seguidos al Mapa de Riesgo realizados por la Oficina de Control Interno, se ha observado debilidad en el control para hacer el seguimiento a las revisiones de la segunda instancia, puesto que el control a través del sistema Invesflow no genera información confiable sobre la verificación.	Profesional de Gestión Registro Profesional
Suministro de información errada (Ejercicio no autorizado - ENA, certificados de vigencia)	Se observó materialización del riesgo, conforme a la auditoria se evidenció que los profesionales identificados con las cédulas de ciudadanía 94.151.883 y 16.752.773 tienen matrícula profesional y continúan registrados en el reporte del ENA, el cual se encuentra publicado en la página Web del COPNIA. El control establecido para mitigar la ocurrencia del riesgo, "alerta emitida por el Área de Registro respecto los profesionales que se matriculan y deben salir de ENA" no fue efectivo.	Profesional de Gestión Registro Profesional
Pérdida o indisponibilidad de la información	El programa DATACARD no se encuentra incluido en el inventario "Portafolio de servicios del área TIC", por lo cual no es posible controlar, garantizar y respaldar la seguridad, disponibilidad e integridad de la información que contiene el aplicativo frente a la posible ocurrencia de un incidente o riesgo.	Profesional de Gestión de Tecnología de la Información y las Comunicaciones/ Profesional de Gestión Registro Profesional

## 7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El resultado del ejercicio auditor obtuvo un cumplimiento del 46.2 % frente a los criterios de auditoría evaluados. A continuación se describen las conclusiones y recomendaciones.

Se recomienda considerar y unificar los formatos y modelos de los actos administrativos emitidos en primera y segunda instancia, tales como: desistimientos, denegaciones y revocatorias, en razón a que en el desarrollo del ejercicio auditor no se observó unidad en los documentos.

En cuanto a las comunicaciones oficiales se recomienda, que toda comunicación externa sea realizada mediante los documentos establecidos por el COPNIA "Comunicación Oficial" y radicada mediante el sistema de información con su correspondiente registro de salida.

Respecto al trámite de Matriculas y Certificados, se recomienda depurar los trámites que se encuentran sin vinculación a Resolución Seccional, toda vez que a partir del reporte generado en el sistema Invesflow, se observó 11 registros que van desde los años 2015, 2016, 2017 y 2018 sin el respectivo avance de etapa.

**Tabla 5. Expedientes sin vinculación.**

<b>Expediente de Solicitud de Matrícula</b>	<b>Fecha del Expediente</b>	<b>TIEMPO (días)</b>
EXP2015/040019	21/07/2015	951
EXP2016/051845	30/03/2016	698
EXP2017/250906	03/11/2017	115
EXP2017/255891	09/11/2017	109
EXP2017/295061	29/12/2017	59
EXP2017/295667	31/12/2017	57
EXP2018/003432	09/01/2018	48
EXP2018/005302	16/01/2018	41
EXP2018/006228	18/01/2018	39
EXP2018/006250	18/01/2018	39
EXP2018/006710	18/01/2018	39

Fuente: Oficina de Control Interno.

Por otra parte, la Oficina de Control Interno sugiere revisar el procedimiento RP-pr-01 respecto a la condición general 5.8 Pago del trámite, que indica que:

En los siguientes casos se hará devolución del dinero al usuario: **cuando el profesional no sea de competencia del COPNIA**, y cuando se presente el desistimiento, denegación o revocatoria. En el caso de presentarse alguna de las situaciones mencionadas se deberá informar al usuario para que inicie el trámite de devolución de su dinero una vez se haya generado el **acto administrativo** que confirma estas situaciones. (Negrilla fuera de texto)

Lo anterior, toda vez que en el mismo procedimiento RP-pr-01, en el numeral 6.3 relacionado con la falta de competencia para la autorización del registro profesional, se establece que "se le comunicará al profesional solicitante la falta de competencia para autorizar el registro profesional (...) y el trámite para solicitar la devolución del dinero cancelado por concepto de tasa" lo cual puede representar imprecisiones en la ejecución de las actividades, como se detectó en el EXP2017/168571, el cual tuvo tratamiento como desistimiento cuando su naturaleza corresponde a una comunicación oficial con devolución de dinero por no competencia.

Asimismo, se recomienda revisar en el numeral 6.3, la descripción de la actividad 1 la cual indica que "...Se solicitará al área de Tecnologías y Sistemas de la Información el envío de este a la papelera" en razón a que el envío del expediente digital se deberá efectuar a archivo y no a la papelera, para garantizar la trazabilidad, integridad y disposición de la información pertinente para el expediente.

Igualmente, se sugiere determinar en los procedimientos RP-pr-01 Trámite de Matrículas y Certificados y ICV-pr-02 Denuncias, los tiempos para interponer las denuncias una vez se notifica la Resolución de Segunda Instancia, toda vez que para los EXP2017/045009, EXP2017/046573 y EXP2017/074529 se surtió

la respectiva notificación desde 23/01/2018, 22/01/2018 y 15/11/2017 respectivamente, no obstante no se observó gestión respecto a la denuncia.

En cuanto al análisis de los resultados de la inspección que se realizó al proceso de personalización de tarjetas, se recomienda:

- Elaborar un Protocolo de Seguridad y Administración para las tarjetas del COPNIA, que describa los lineamientos de seguridad física de las instalaciones (puerta), los parámetros para la disposición y almacenamiento de insumos, y tratamiento para los residuos, entre otros.

Igualmente que refiera la seguridad tecnológica de la información, la matriz de roles y perfiles del programa DATACARD, puesto que el sistema no está contemplado ni controlado en el inventario o portafolio del área de sistemas, acorde con lo manifestado mediante correo electrónico por el Profesional de Gestión del área. Lo anterior, para garantizar la custodia y respaldo de la seguridad, disponibilidad e integridad de la información que contiene el programa DATACARD, incluso la continuidad del servicio y acceso autorizado por el personal responsable de ejecutar la actividad.

- Establecer los criterios a partir de los cuales se determinan los imperfectos en una tarjeta y las actividades para la destrucción de los plásticos que presentan error, ya que si bien en el procedimiento de Trámite de Matriculas y Certificados la condición general 5.17 indica que "las tarjetas que presentan error son destruidas por el área de Registro de acuerdo a los procedimientos de destrucción del área de Gestión Documental de la Entidad", el procedimiento para la eliminación de las tarjetas no existe, toda vez que la tarjeta no es un documento sino un producto y frente al tema el área de Gestión Documental no ha efectuado lineamientos.

En concordancia con lo anterior, se recomienda revisar y efectuar la eliminación de las tarjetas relacionadas "garantías", toda vez que se observó el almacenamiento en el puesto de trabajo del funcionario, resultado de diferentes vigencias.

- Parametrizar los criterios, mecanismo, frecuencia y responsable, entre otros para la destrucción de los residuos generados en el proceso de la elaboración de tarjetas, por ejemplo la cinta que contiene los datos básicos de los solicitantes, ya que a la fecha se efectúa la eliminación de la misma sin protocolo establecido.

Respecto a los resultados de las entrevistas efectuadas a los funcionarios del área, la Oficina de Control Interno recomienda:

- Efectuar capacitación y socialización sobre los riesgos del proceso, con el fin de garantizar o disminuir la ocurrencia de los mismos y realizar la adecuada aplicación de los controles y de documentación del mismo.
- Fortalecer la comunicación interna para todos los integrantes del equipo de trabajo, toda vez que no se observó que la totalidad de los funcionarios conoció los resultados de la pasada auditoria y por ende contribuyó en la mejora continua del proceso.
- Para la actividad de revisión de segunda instancia, se sugiere implementar un mecanismo estadístico, aleatorio y automatizado para la distribución de los expedientes, que permita observar en detalle la

<b>Auditoría no.</b>		<b>02-18</b>
<b>Fecha del informe</b>		
<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
<b>14</b>	<b>03</b>	<b>2018</b>

cantidad de expedientes de revisión, cantidad de expedientes revisados por cada Resolución Seccional, responsables y observaciones, entre otros, con el fin de garantizar una revisión objetiva y evitar un posible direccionamiento.

Lo anterior, teniendo en cuenta que el control debe cumplir con ciertas características para que sea efectivo como documentación, aplicabilidad, frecuencia y responsable, y que existen controles para garantizar la revisión de segunda instancia como 100 % revisión de listados de egresados y 30 % por cada Resolución Seccional de datos básicos (nombres, apellidos, profesión, acta de grado, diploma).

- Fortalecer los puntos de control del procedimiento, debido a que no se observó unidad de criterios en las respuestas.
- Respecto al conocimiento de los conceptos jurídicos que sobre la expedición de tarjetas ha expedido la Subdirección Jurídica, se concluyó que un funcionario de siete conoce el concepto DJ-DR-001-2018 relacionado con la "Inscripción en el registro profesional del COPNIA en casos excepcionales", el cual fue resultado de la materialización del riesgo que se observó en el ejercicio auditor 20-17 y aplica de forma directa a las funciones del área. Por consiguiente, se sugiere fortalecer la socialización y garantizar la apropiación de los conceptos jurídicos aplicables a la ejecución de las actividades relacionadas con el registro profesional.

Asimismo, frente al concepto enunciado en el párrafo anterior, se recomienda considerar los riesgos asociados a la interpretación normativa efectuada, en la cual se "debilita" el control que garantiza al COPNIA la calidad de egresado del profesional, afín y/o auxiliar de la ingeniería, con el cual la Entidad expide una matrícula profesional.

De otra parte, respecto al riesgo de Fraude y Corrupción asociado al Proceso de Registro Profesional, se sugiere solicitar y coordinar una asesoría con la Secretaria de Transparencia, con el fin de revisar la definición y redacción del riesgo, toda vez que tal como está definido actualmente se asemeja a un riesgo de gestión.

En cuanto a la medición del indicador, se recomienda efectuar verificación toda vez que no muestra con exactitud los tiempos utilizados para efectuar los tramites en la segunda instancia y no se efectúa la medición de las excepciones que se tienen establecidas en el procedimiento asociado, lo cual no es congruente con la gestión efectuada por parte del área. Asimismo, se dificulta con base en la medición establecer las variables en las cuales el COPNIA genera directamente lo incumplimiento para prevenir y adelantar acciones de mejora sobre los mismos.

Finalmente, la Oficina de Control Interno recomienda segregar el proceso de Registro Profesional cuya connotación es misional respecto al proceso estratégico del COPNIA, los cuales están en cargo según estructura organizacional de la Subdirección de Planeación, Control y Seguimiento.

**8. SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO**

<b>Código NC</b>	<b>Código Acción</b>	<b>Estado</b>	<b>Observaciones</b>
------------------	----------------------	---------------	----------------------



01-0317	N/A	Abierta	<p>Se identificó un "incumplimiento en el tiempo para el envío de la solicitud "Pendiente requisitos" y la generación de la Resolución de Desistimiento Tácito" para el proceso de Permisos Temporales.</p> <p>Teniendo en cuenta los resultados de la auditoria, se reiteró la situación, asimismo la no conformidad descrita no ha sido cerrada e incumplió el término a junio de 2017.</p>
02-0317	N/A	Cerrada	<p>Se observó incumplimiento relacionado con el avance de fase en el sistema Invesflow para los trámites en estado "Concepto Jurídico".</p> <p>De acuerdo con lo anterior y los resultados del ejercicio se identificó que la acción fue efectiva toda vez que se observó el estado de "archivo" de los conceptos jurídicos.</p>
03-0317	N/A	Cerrada	<p>Por otra parte, se señaló una no conformidad asociada con "el envío de comunicaciones oficiales sin firma digital y sin el cumplimiento del formato establecido para tal fin."</p> <p>Teniendo en cuenta lo anterior y los resultados del ejercicio se determinó la reiteración del incumplimiento.</p>
04-0317	N/A	Cerrada	<p>Considerando el "Incumplimiento en cuanto no se genera oportunamente el acto administrativo que resuelva la solicitud de matrícula realizada por el usuario" para la actividad de Denegaciones.</p> <p>Se observó que si bien se han adelantado acciones para subsanar la situación las mismas no son efectivas por lo que es reiterativo el incumplimiento.</p>
05-0317	N/A	Cerrada	<p>Respecto a la Materialización del riesgo en cuanto a que la herramienta tecnológica no se alimenta de forma oportuna y los reportes no se registra información precisa y suficiente.</p> <p>Para el alcance de la auditoria esta actividad no fue verificada, por tanto no es posible validar la efectividad de la acción.</p>
06-0317	N/A	Abierta	<p>La anterior auditoria identificó el "Incumplimiento en la ejecución del total de las actividades planificadas para llevar a cabo el desistimiento tácito de los trámites de matrícula"</p> <p>Esta no conformidad no ha sido cerrada e incumplió el término a junio de 2017.</p>
07-0317	N/A	Cerrada	<p>En cuanto al "Incumplimiento en las actividades planificadas para llevar a cabo la revocatoria de matrícula y su posterior registro como producto no conforme" que se identificó en el anterior ejercicio.</p> <p>A partir del análisis de los resultados de esta auditoría, se observó la elaboración y firma de la Resolución Nacional de Revocatoria, sin embargo la actividad superó el tiempo establecido en el procedimiento, asimismo en lo correspondiente a la actualización de la base de datos se presentó incumplimiento. En consecuencia, la acción no fue efectiva.</p>
08-0317	N/A	cerrada	<p>Se detectó la no conformidad relacionada con el "Incumplimiento al cronograma de trámite de solicitudes de matrículas"</p>



	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>Auditoría no.</b>		<b>02-18</b>
		<b>Fecha del informe</b>		
		<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
		<b>14</b>	<b>03</b>	<b>2018</b>

			Teniendo en cuenta los resultados del ejercicio, se determinó que la acción no fue efectiva.
--	--	--	--

## 9. ANEXOS NO CONFORMIDADES

- Anexo 1. Tiempos\_Matriculas
- Anexo 2. ENA
- Anexo 3. Denegaciones
- Anexo 4. Revocatorias
- Anexo 5. Permisos Temporales.
- Anexo 6. Pendiente requisitos
- Anexo 7. Desistimiento tácito.



## INFORME DE AUDITORIA

<b>Auditoría no.</b>		<b>02-18</b>
<b>Fecha del informe</b>		
<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
<b>14</b>	<b>03</b>	<b>2018</b>

Elaborado por: Martha Isabel Núñez Pirajan.  
Revisado por: Viviana Marcela Pardo Beltrán.