

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

1. OBJETO Y ALCANCE

- 1.1 OBJETO
- 1.2 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

2. MARCO INSTITUCIONAL

- 2.1 NATURALEZA DEL COPNIA
- 2.2 PRINCIPIOS
- 2.3 VALORES
- 2.4 MISIÓN
- 2.5 VISIÓN
- 2.6 POLÍTICA DE CALIDAD
- 2.7 OBJETIVOS DE CALIDAD
- 2.8 FUNCIONES DEL COPNIA
- 2.8 MARCO LEGAL

3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

- 3.1 MANUAL DE FUNCIONES
- 3.2 EQUIPOS DE TRABAJO

4. CONTROL DEL MANUAL

- 4.1 ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL MANUAL
- 4.2 APROBACIÓN
- 4.3 CONTROL DE DISTRIBUCIÓN
- 4.4 USO Y ACTUALIZACIÓN

5. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD

- 5.1 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN
- 5.2 PARTES INTERESADAS
- 5.3 ENFOQUE A PROCESOS
- 5.4 LIDERAZGO Y COMPROMISO
- 5.5 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES
- 5.6 RIESGOS Y OPORTUNIDADES
- 5.7 RECURSOS
- 5.8 OPERACIÓN
- 5.9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO
- 5.10 MEJORA

6. CONTROL DE CAMBIOS

INTRODUCCIÓN

El presente Manual tiene como finalidad describir el Sistema de Gestión de Calidad implementado por el COPNIA, para el aseguramiento de la calidad en la prestación de sus servicios, cumpliendo con los estándares de calidad de la norma de calidad ISO 9001:2015.

El Manual de Calidad del COPNIA se encuentra a disposición de todos los funcionarios como guía fundamental para el buen entendimiento de la estructura, composición y compromiso de la Entidad.

1. OBJETO Y ALCANCE

1.1 OBJETO

El presente Manual de Calidad tiene como objeto:

- Describir el Sistema de Gestión de Calidad del COPNIA documentando, para información y aplicación de todos los funcionarios de la política de calidad y el logro de los objetivos de la Entidad.
- Ser medio de consulta interna acerca de la gestión de la calidad así como de las responsabilidades asociadas.
- Establecer una guía para la aplicación de procedimientos en cada uno de los procesos del COPNIA y lograr la satisfacción de los requerimientos de las partes interesadas.

1.2 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Considerando las cuestiones externas e internas aplicadas a la Entidad, así como los requerimientos de las partes interesadas, el COPNIA ha determinado el alcance del Sistema de Gestión de Calidad en los siguientes términos:

El Sistema de Gestión de Calidad implementado en el COPNIA tiene como alcance las actividades misionales de la Entidad: **Autorización, inspección, control y vigilancia del ejercicio de la ingeniería, de sus profesiones afines y de sus profesiones auxiliares que se concreta, de acuerdo con las competencias otorgadas por la ley, con la inscripción del Registro Profesional y con la función de Tribunal de Ética Profesional.**

De la norma ISO 9001:2015 no son aplicables para el COPNIA los siguientes requisitos:

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición, ya que para la ejecución de los procesos de adelanta la Entidad no se requiere del uso de equipos de medición.

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios, toda vez que los servicios que presta el COPNIA están reglamentados por la Ley, por lo tanto no es posible que se diseñen o desarrollen nuevos productos o servicios.

2. MARCO INSTITUCIONAL

2.1 NATURALEZA DEL COPNIA

El Consejo Profesional Nacional de Ingeniería – COPNIA, creado mediante la Ley 94 de 1937, es la **entidad pública que tiene la función de inspeccionar y vigilar el ejercicio de la ingeniería, de sus profesiones afines y de sus profesiones auxiliares en general, en el territorio nacional**; de acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 26 de la Constitución Política y en la Ley 842 de 2003 y demás normas complementarias y suplementarias, autorizando a nombre del Estado el ejercicio de una profesión que implica riesgo social, o suspendiendo el ejercicio profesional, previo la aplicación del debido proceso, a quienes se les compruebe la violación del Código de Ética o del correcto ejercicio de la profesión autorizada; esto último en su calidad de Tribunal de Ética de las profesiones tuteladas, por quejas interpuestas por la ciudadanía.

En razón de lo anterior, el COPNIA desarrolla su función mediante la expedición de cuatro herramientas legales a saber: **Matrícula Profesional**, para los ingenieros; **Certificado de Inscripción Profesional**, para profesionales afines y profesionales auxiliares; **Certificado de Matrícula**, para maestros de obra y **Permisos Temporales**, para profesionales graduados y domiciliados en el exterior que pretendan ejercer temporalmente en Colombia, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 842 de 2003.

Cuenta con una sede central de carácter nacional en la ciudad de Bogotá, D.C. y con 17 Consejos Seccionales que actúan como primera instancia en sendos Departamentos, en los que existen Facultades de Ingeniería o Instituciones de Educación Superior que otorgan títulos de ingeniero, de profesional afín o de profesional auxiliar, respectivamente, de las profesiones controladas por el COPNIA en virtud de lo dispuesto en la Ley 842 de 2003.

Al COPNIA lo conforman actualmente: la Junta Nacional de Consejeros (Art.26 de la Ley 435 de 1998 y Art.3 de la Ley 1325 de 2009), y 17 Juntas de Consejos Seccionales en cada uno de los Departamentos del país en los que existen Facultades de Ingeniería, integradas según lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley 842 de 2003.

La expedición de la Ley 1325 de 2009, le otorgó nuevamente al COPNIA, la competencia para controlar e inspeccionar el ejercicio de las ingenierías: Agrícola, Forestal, Agronómica y Pesquera, así como de la Agronomía y de la Agrología, de sus profesiones Afines y de sus profesiones Auxiliares, ampliando a la vez la conformación de la Junta Nacional de Consejeros, con el Ministro de Agricultura o su delegado y el Presidente de uno de los gremios involucrados, elegido en Junta convocada por el COPNIA, para tal fin.

2.2 PRINCIPIOS

Las reglas éticas que orientan las acciones del COPNIA, para el logro de los objetivos trazados en el Plan Estratégico del COPNIA, se encuentran reflejadas en sus principios institucionales:

a. Reconocimiento: En el COPNIA confiamos en el trabajo de los funcionarios y valoramos el esfuerzo de todos ellos para alcanzar los objetivos institucionales.

b. Transparencia: En el COPNIA todas las actuaciones de los funcionarios son visibles a la ciudadanía y al público interesado.

c. Trato digno: En el COPNIA los funcionarios ofrecen un trato respetuoso, justo y solidario a los usuarios y compañeros.

2.3 VALORES

Las convicciones que orientan las conductas de los funcionarios del COPNIA, para el logro de los objetivos trazados en el Plan Estratégico, se relacionan con los principios de la siguiente manera:

RECONOCIMIENTO

a. Gratitud: Me siento agradecido con la entidad que construyo día a día y con las oportunidades que brinda para mi vida.

b. Confianza: Creo en la palabra del otro, soy honesto al decir lo que pienso y propongo soluciones.

c. Compromiso: Cumplo con mi palabra y realizo con calidad mi trabajo haciéndome responsable de mis actos.

TRANSPARENCIA

d. Honestidad: Actúo de buena fe rechazando la corrupción en cualquiera de sus manifestaciones y obro con rectitud en el manejo de los recursos públicos.

TRATO DIGNO

e. Justicia: No discrimino y doy a los demás lo que es debido de acuerdo a sus derechos y deberes.

f. Solidaridad: Reconozco las necesidades de los demás y me comprometo a ayudarles con respuestas efectivas.

g. Vocación de servicio: Soy consciente de que mi servicio es para ayudar a la ciudadanía.

2.4 MISIÓN

Somos la autoridad pública encargada de proteger a la sociedad del inadecuado ejercicio profesional de los ingenieros, profesionales afines y auxiliares, mediante la autorización, inspección, control y vigilancia que se concreta, de acuerdo con las competencias otorgadas por la ley, con la inscripción del Registro Profesional y con la función de Tribunal de Ética Profesional.

2.5 VISIÓN

En el año 2022 el Consejo Profesional Nacional de Ingeniería - COPNIA disminuirá la brecha de ingenieros, profesiones afines y auxiliares egresados, frente a los inscritos Enel Registro Profesional, como un a porte al ejercicio idóneo y legal de la profesión. Seremos reconocidos en el país como un tribunal de ética, líder en inspección y vigilancia del ejercicio profesional, a través de la consolidación de las relaciones institucionales, el uso de tecnologías de la información y de las comunicaciones, y el compromiso y responsabilidad de sus funcionarios con el servicio a la ciudadanía.

2.6 POLÍTICA DE CALIDAD

El Consejo Profesional Nacional de Ingeniería – **COPNIA** – contribuye a los fines esenciales del Estado, mediante la ejecución de acciones, dentro del marco estratégico, que buscan proteger a la sociedad del inadecuado ejercicio profesional de los ingenieros, profesionales afines y auxiliares; para ello el Consejo se compromete a identificar y gestionar el contexto de la Entidad, a identificar y satisfacer los requisitos de los usuarios y demás partes interesadas, a mejorar continuamente su Sistema de Gestión de Calidad, a hacer uso racional de los recursos y a dar cumplimiento a la normatividad vigente y a cualquier otra disposición aplicable a la naturaleza de la Entidad.

2.7 OBJETIVOS DE LA CALIDAD

El COPNIA en desarrollo de su Plan Estratégico 2016 – 2018, definió los siguientes objetivos estratégicos, los cuales son coherentes con la Política de Calidad, así:

1. Mejorar la cobertura, oportunidad y calidad en la prestación de los servicios misionales.
2. Fortalecer y articular el modelo de gestión de la entidad para mejorar la prestación de los servicios misionales.
3. Lograr el reconocimiento del COPNIA como ente público nacional en la autorización, inspección, control y vigilancia del ejercicio de la ingeniería.

El plan de acción es el instrumento para dar cumplimiento al Plan Estratégico, en este se definen las estrategias, el responsable, la fecha de ejecución, las metas y la forma de medición, logrando así con el seguimiento trimestral que se realiza poder conocer así el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

2.8 FUNCIONES DEL COPNIA

Según lo establecido en la Ley 842 de 2003, Título III, Capítulo I, Artículo 26, son funciones del COPNIA:

- a) Dictar su propio reglamento interno y el de los Consejos Seccionales o Regionales;
- h) (sic) Confirmar, aclarar, derogar o revocar las resoluciones de aprobación o denegación de expedición de Matrículas Profesionales, de Certificados de Inscripción Profesional y de Certificados de Matrícula Profesional, a los profesionales de la ingeniería, de sus profesiones afines y de sus profesionales auxiliares, respectivamente, expedidas por los Consejos Seccionales o Regionales;
- c) Expedir las Matrículas, de Certificados de Inscripción Profesional y de Certificado de Matrícula a los ingenieros, profesionales afines y profesionales auxiliares de la ingeniería, respectivamente;
- d) Resolver en única instancia sobre la expedición o cancelación de los permisos temporales;
- e) Denunciar ante las autoridades competentes las violaciones al ejercicio legal de la ingeniería, de sus profesiones afines y de sus profesiones auxiliares;
- f) Denunciar ante las autoridades competentes los delitos y contravenciones de que tenga conocimiento con ocasión de sus funciones;
- g) Resolver en segunda instancia, los recursos que se interpongan contra las determinaciones que pongan fin a las actuaciones de primera instancia de los Consejos Seccionales o Regionales;
- h) Implementar y mantener, dentro de las técnicas de la informática y la tecnología moderna, el registro profesional de ingeniería correspondiente a los profesionales de la ingeniería, de sus profesiones afines y de sus profesiones auxiliares;
- i) Emitir conceptos y responder consultas sobre aspectos relacionados con el ejercicio de la ingeniería, sus profesiones afines y sus profesiones auxiliares, cuando así se le solicite para cualquier efecto legal o profesional;
- j) Servir de cuerpo consultivo oficial del Gobierno, en todos los asuntos inherentes a la reglamentación de la ingeniería, de sus profesiones afines y de sus profesiones auxiliares;
- k) Establecer el valor de los derechos provenientes del cobro de certificados y constancias, el cual será fijado de manera razonable de acuerdo con su determinación; y de los recursos provenientes por los servicios de derecho de matrícula, tarjetas y permisos temporales. La tasa se distribuirá en forma equitativa entre los usuarios a partir de criterios relevantes que recuperan los costos del servicio; en las condiciones que fije el reglamento que adopte el Gobierno Nacional, señalando el sistema y el método, para definir la recuperación de los costos de los servicios que se prestan a los usuarios o la participación de los servicios que se les proporcionan y la forma de

hacer su reparto según el artículo 338 de la Constitución Política, derechos que no podrán exceder de la suma equivalente a un (1) salario mínimo legal mensual vigente;

l) Aprobar y ejecutar, en forma autónoma, el presupuesto del Consejo Profesional Nacional de Ingeniería, Copnia, y el de los Consejos Regionales o Seccionales;

m) Con el apoyo de las demás autoridades administrativas y de policía, inspeccionar, vigilar y controlar el ejercicio profesional de las personas naturales o jurídicas que ejerzan la ingeniería o alguna de sus profesiones auxiliares;

n) Literal DECLARADO INEXEQUIBLE. Sentencia C-570 de 2004, Magistrado Ponente Dr. Manuel José Cepeda Espinosa.

o) Adoptar su propia planta de personal de acuerdo con sus necesidades y determinación;

p) Velar por el cumplimiento de la presente ley y de las demás normas que la reglamenten y complementen;

q) Presentar al Ministerio de Relaciones Exteriores, observaciones sobre la expedición de visas a ingenieros, profesionales afines y profesionales auxiliares de la ingeniería, solicitadas con el fin de ejercer su profesión en el territorio nacional;

r) Presentar al Ministerio de Educación Nacional, observaciones sobre la aprobación de los programas de estudios y establecimientos educativos relacionados con la ingeniería, las profesiones afines y las profesiones auxiliares de esta;

s) Denunciar ante las autoridades competentes las violaciones de las disposiciones que reglamentan el ejercicio de la ingeniería, sus profesiones afines y sus profesiones auxiliares y solicitar de aquellas la imposición de las sanciones correspondientes;

t) Atender las quejas o denuncias hechas sobre la conducta de los ingenieros, profesionales afines y profesionales auxiliares de la ingeniería, que violen los mandatos de la presente ley, del correcto ejercicio y del Código de Ética Profesional absolviendo o sancionando, oportunamente, a los profesionales investigados;

u) Las demás que le señalen la ley y demás normas reglamentarias y complementarias.

La Ley 1796 del 13 de julio de 2016 modifica el procedimiento disciplinario establecido en la Ley 842 de 2003 a partir de la fecha. Adicionalmente, crea el Registro Único Nacional de Profesionales Acreditados para adelantar las labores de diseño, revisión y supervisión de que trata la Ley 400 de 1997, norma que sólo será efectiva cuando sea reglamentada por el Gobierno Nacional, e implicará poner en punto un sistema para tramitar, realizar y publicar dicho registro.

2.9 MARCO LEGAL

El COPNIA a fin de garantizar el control del cumplimiento de su función cuenta con el normograma de carácter constitucional, legal, reglamentario y de autorregulación que le es aplicable, el cual se encuentra publicado en la intranet.

3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

3.1 MANUAL DE FUNCIONES

El Manual de Específico de Funciones y de Competencias Laborales fue actualizado y adoptado mediante la Resolución Nacional 364 del 30 de abril de 2016 y se encuentra publicado en la intranet, este manual contiene la estructura orgánica y la distribución de empleos.

3.2 EQUIPOS DE TRABAJO

La Entidad cuenta con los siguientes Comités de Trabajo, mediante los cuales se cumplen funciones específicas según la finalidad de cada uno de ellos, asegurando así el contar con equipos multidisciplinarios de trabajo, de acuerdo a la conformación de los mismos.

- Comité Coordinador de Control Interno
- Comité Institucional de Gestión y Desempeño
- Comité de Sostenibilidad Contable
- Comité de Conciliación del Copnia
- Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Comité de Convivencia Laboral
- Comité Asesor de Contratación.

4. CONTROL DEL MANUAL

4.1 ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL MANUAL

El Manual de Calidad fue actualizado por el Profesional de Gestión de la Subdirección de Planeación, Control y Seguimiento y revisado por el Subdirector de Planeación, Control y Seguimiento.

4.2 APROBACIÓN

Conforme a lo establecido en el procedimiento DE-pr-01 "Control de Documentos", el Manual de Calidad fue aprobado por el Director General del Copnia.

4.3 CONTROL DE DISTRIBUCIÓN

Una vez aprobado el Manual de Calidad, el Profesional de Gestión de la Subdirección de Planeación, Control y Seguimiento es el responsable de la difusión del mismo.

El Manual de Calidad está disponible en su última versión para todos los funcionarios a través de la intranet, conforme lo establecido en el procedimiento de DE-pr-01 "Control de Documentos", el original firmado es conservado por el Profesional de Gestión de la Subdirección de Planeación, Control y Seguimiento.

4.4 USO Y ACTUALIZACIÓN

El Manual de Calidad puede ser consultado en la red interna (Intranet), con las claves de acceso correspondientes, en el mapa de procesos, específicamente en el proceso DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO. Las copias no controladas del manual no requieren de actualización, y por lo tanto solo son entregadas para un uso temporal o para fines informativos.

El proceso de actualización del Manual de Calidad es el establecido en el procedimiento DE-pr-01 "Control de Documentos".

5. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD

5.1 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

El COPNIA ha determinado las cuestiones externas e internas incluyendo los factores positivos y negativos que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, mediante el uso de la **MATRIZ DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas)**, la cual es construida con los aportes de los funcionarios y está disponible para su consulta a través del mapa de procesos en el proceso **DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**.

5.2 PARTES INTERESADAS

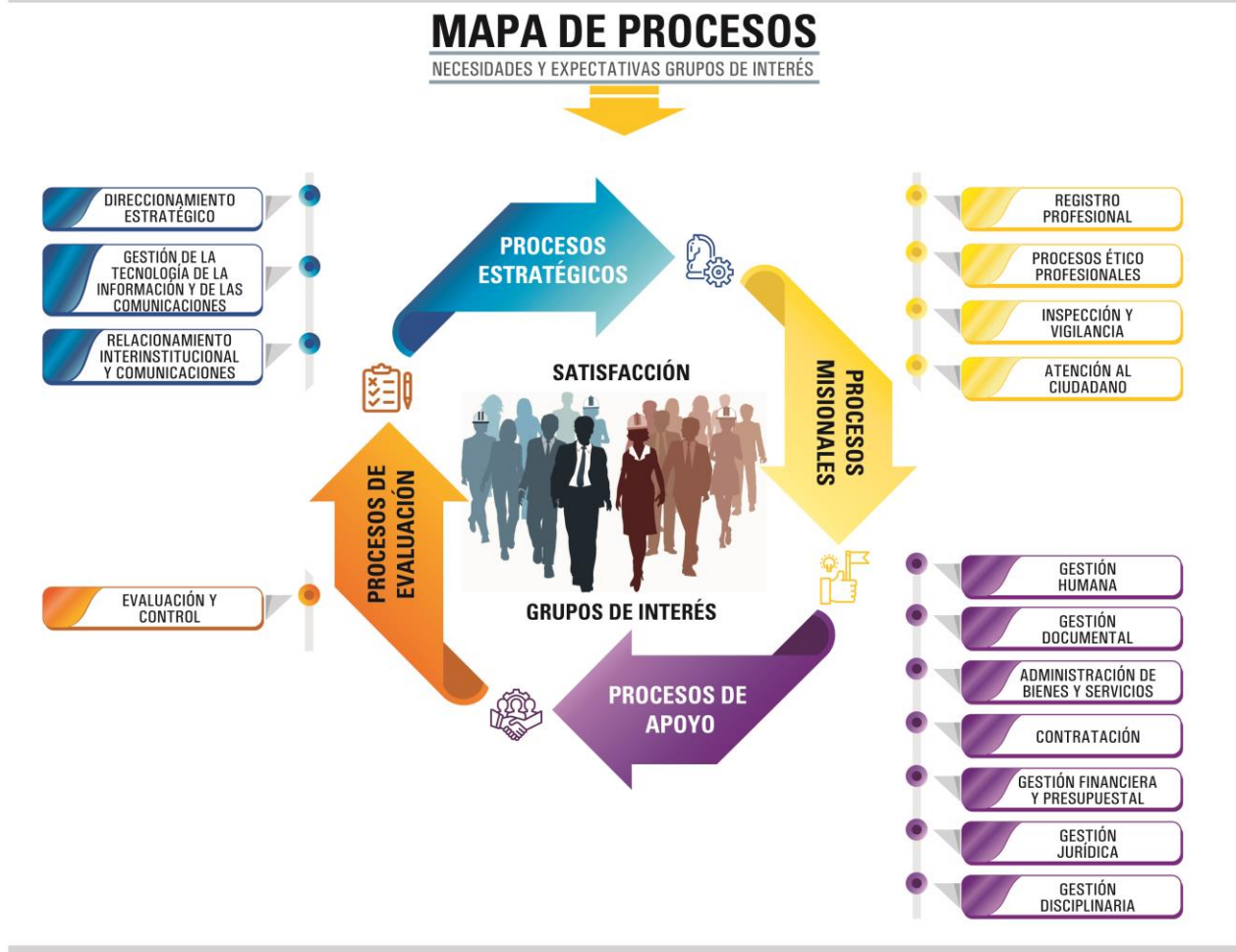
Debido a su efecto o efecto potencial en la capacidad de la organización de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables la Entidad determina las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de calidad así como los requisitos pertinentes de estas partes para el sistema de gestión de calidad. De igual manera para garantizar la atención de las necesidades se determina qué hace la entidad para su atención. Esta información se consolida en la **Matriz de Partes Interesadas**, la cual se encuentra publicada en el Mapa de Procesos en el proceso de DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.

5.3 ENFOQUE A PROCESOS

El COPNIA adoptó el Mapa de Procesos mediante la Resolución Nacional 530 de 2019, esquema que integra los quince (15) procesos de la Entidad y su interacción dentro del Sistema de Gestión de Calidad, de conformidad con los requisitos de la norma ISO 9001:2015

Los procesos se encuentran agrupados en cuatro categorías así:

- **Procesos estratégicos:** Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios, gestión de la tecnología de la información y de las comunicaciones y las revisiones por la dirección.
- **Procesos de evaluación:** Incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño del sistema de gestión.
- **Procesos misionales:** Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la Entidad en el cumplimiento de su misión.
- **Procesos de apoyo:** Incluyen todos aquellos procesos necesarios para la provisión de recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, de evaluación y misionales.



Las caracterizaciones de los procesos muestran las interacciones entre los diferentes procesos, estas se encuentran publicadas en la intranet en cada uno de los procesos respectivos.

5.4 LIDERAZGO Y COMPROMISO

La Alta Dirección demuestra el liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad:

- Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de calidad;
- asegurándose de que se establece la política de calidad y los objetivos de la calidad para el sistema de gestión y que estos son compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización;
- asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad, en los procesos de la organización
- promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos;
- asegurándose de que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles;
- comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de calidad;
- asegurándose de que el sistema de gestión de calidad logre los resultados previstos;

- h) comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- i) promoviendo la mejora;
- j) apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.

5.5. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES

La alta dirección se asegura con el "Manual Específico de Funciones, Requisitos y de Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal del COPNIA" de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignan, las mismas se comunican de manera individual a los funcionarios en el momento de la vinculación y se mantiene publicado el manual en la intranet para consulta permanente de todos los funcionarios.

Tanto el Director General como los Subdirectores tienen asignada la responsabilidad y autoridad para:

- a) asegurarse de que el sistema de gestión de calidad es conforme con los requisitos de la norma de calidad ISO 9001:2015;
- b) asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas;
- c) informar, en particular sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y sobre las oportunidades de mejora
- d) asegurarse que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización;
- e) asegurarse de que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantiene cuando se planifican e implementan los cambios en el sistema de gestión de la calidad.

5.6 RIESGOS Y OPORTUNIDADES

A partir de la definición de la matriz DOFA, la entidad ha identificado posibles oportunidades y posibles riesgos para la Entidad, manejando las oportunidades a través del Plan de Acción, con el fin de aumentar los efectos deseables y los riesgos a través de los mapas de riesgos de cada uno de los procesos de la Entidad.

El COPNIA mediante la Resolución 1252 de 2018 definió la Política de Administración de Riesgos, en los siguientes términos:

"El Consejo Profesional Nacional de Ingeniería – COPNIA se compromete a mantener la cultura de administración de riesgo, orientada a la prevención y mitigación de aquellos sucesos que pueden afectar el cumplimiento de sus objetivos, a través de la implementación de instrumentos y mecanismos para su manejo y tratamiento."

Adicionalmente se cuenta con el procedimiento DE-pr-02 Administración del riesgo, el cual determina las actividades de identificación, análisis y valoración de riesgos, análisis y valoración de controles, y el tratamiento que se debe dar a cada riesgo dependiendo la evaluación realizada.

5.7 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

La metodología de planificación de los cambios está dada desde la revisión del Contexto Estratégico, esta actividad se realiza con la participación de todos los funcionarios logrando así detectar Amenazas, Oportunidades, Debilidades y Fortalezas, información fuente para la definición del plan estratégico y de los planes de acción respectivos, el propósito del cambio se relaciona a un objetivo estratégico. En esta

planificación se tienen en cuenta estrategias, actividades con su respectivo alcance, metas, procesos líderes de las actividades, responsables, fecha de inicio, fecha de finalización y los recursos son considerados en la definición del presupuesto. De manera trimestral se realiza seguimiento al avance de las actividades del plan de acción en procura de su cumplimiento.

Son consideradas las potenciales consecuencias en los cambios en el mapa de riesgos del proceso de Direccionamiento Estratégico, es así como se tiene contemplado el riesgo de: "Planeación inadecuada en términos de pertinencia y oportunidad" el cual es monitoreado de forma trimestral.

Adicionalmente con la participación de la Profesional de Gestión de la Subdirección de Planeación, Control y Seguimiento en el Comité de Gestión y Desempeño y sus Subcomités (Archivo, Gestión Integral y Seguridad de la Información) se busca garantizar la integridad del sistema de gestión de calidad frente a situaciones que puedan afectar los requerimientos del sistema implementado, información que se manifiesta en el Comité o Subcomité respectivo

5.8 RECURSOS

El COPNIA determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

Todos los años se hace una planeación de los recursos que se deben incluir en el presupuesto de la siguiente vigencia, la cual considera el Plan Estratégico, los planes de acción, los gastos de funcionamiento y la planta de personal aprobada. La Dirección y las Subdirecciones con el apoyo de los profesionales líderes de los procesos determinan las necesidades de recursos y se surte todo el proceso de revisión y aprobación requerido de acuerdo a los procedimientos establecidos.

Desde el proceso de Administración y Conservación de Bienes se realizan las actividades necesarias para detectar las necesidades de infraestructura en materia de edificios, locaciones, equipos y servicios asociados, así como su mantenimiento y lo relacionado con tecnología de información y las comunicaciones, así como software, se gestiona desde el proceso estratégico de las TIC: Tecnología de la Información y de las Comunicaciones.

Desde el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo se consideran los aspectos necesarios para contar con un ambiente adecuado para la operación de los procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.

Se determinan los conocimientos necesarios para la operación de los procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios, para esto pone a disposición de los funcionarios los procedimientos y manuales a través de la intranet, con el fin de que los conocimientos específicos de los procesos de la Entidad se puedan aplicar de manera permanente. De igual forma los conocimientos actuales y/o adicionales que se requieren se determinan y se brindan a través de capacitaciones internas y/o externas.

5.9 OPERACIÓN

Los procesos misionales planifican, implementan y controlan las actividades necesarias para cumplir los requisitos para la provisión de los recursos, como se puede observar en las caracterizaciones de los mismos.

Los requisitos para los servicios que presta el COPNIA se encuentran establecidos en la ley y son comunicados a los usuarios por los diferentes canales de comunicación con los que cuenta la Entidad.

Los procesos, productos y servicios suministrados externamente, son controlados desde la definición de las necesidades, la selección de los proveedores, la definición de actividades de verificación que se determinen y la evaluación del desempeño de los proveedores. La Entidad se rige por la normatividad de contratación estatal vigente.

Los procesos misionales se desarrollan bajo condiciones controladas, que incluyen información documentada y controles para garantizar el cumplimiento de los requisitos. A través de la plataforma informática Invesflow se tiene la trazabilidad de los servicios iniciados.

La propiedad del cliente que se tiene en el COPNIA es la información suministrada, por esta razón se cuenta con una política de protección de datos y un manual para su tratamiento.

Los procesos en los cuales se pueden tener productos no conformes son Trámite de Matrículas y Certificados y Procesos Ético Profesionales. En ambos procesos se tiene definidos las actividades a seguir cuando se detectan los no conformes.

5.10 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

5.10.1 Seguimiento al plan estratégico

La Dirección de la Entidad define su Plan Estratégico para un periodo determinado de tiempo y establece unas metas para cada vigencia, este Plan se aterriza de manera anual a través de planes de acción, convirtiéndose estos últimos en insumo para la medición del Plan Estratégico. Los planes de acción son medidos de forma trimestral y sus resultados son objeto de análisis y de evaluación en el marco del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, lo que se refleja en las actas de dicho Comité.

Para cada una de las actividades definidas se establecen productos, los cuales determinan el porcentaje de avance de la actividad. En el seguimiento trimestral que se realiza, cada responsable de la actividad reporta de forma cualitativa y cuantitativa el avance de las mismas. Una actividad se encuentra al 100% cuando se ha finalizado en su totalidad. En el avance cualitativo se describen las gestiones realizadas frente a los productos definidos. Esta información es consolidada por la Subdirección de Planeación, Control y Seguimiento, manteniéndose la responsabilidad en cuanto a los reportes realizados y sus soportes por parte de los responsables de las acciones. En la página web se publican los resultados de los planes de acción.

En los casos en los que se requiera realizar un cambio en el plan de acción, el responsable de la actividad, objeto de modificación, deberá solicitar por escrito dirigido al Subdirector de Planeación, Control y Seguimiento, el cambio propuesto con las razones o explicaciones que soportan el ajuste, el documento debe estar avalado por el Jefe de la Dependencia responsable de la acción.

La solicitud de ajuste debe ser analizada por la Subdirección de Planeación, Control y Seguimiento en términos de pertinencia y de impacto frente a las metas establecidas en el Plan Estratégico y frente a los reportes presentados hasta la fecha de avance de la actividad. Una vez analizada la situación se determina viabilidad de la misma y se convoca al Comité Institucional de Gestión y Desempeño para poner en consideración la propuesta, su impacto y el manejo frente al indicador de avance del plan de acción.

Los temas de ajustes al Plan de Acción, serán tratados en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, en reunión exclusiva para este tema y se anexarán al acta los soportes de quien hace la solicitud.

Se manejará versionamiento del plan de acción y control de cambios cada vez que se realice algún ajuste.

5.10.2 Indicadores de gestión

La entidad ha determinado de manera dinámica para sus procesos, indicadores de gestión los cuales permiten conocer la situación de los mismos y tomar acciones en caso de ser necesario. Están definidos los tiempos de

medición, las metas esperadas y los responsables del seguimiento. Se realizan las evaluaciones y los análisis respectivos.

A través del Comité Institucional de Gestión y Desempeño se hacen seguimientos a los indicadores de forma trimestral tanto a los resultados obtenidos como a la necesidad de ajustes a la batería de indicadores de gestión.

Los líderes de los procesos son los responsables del cálculo de los indicadores de gestión, así como de la custodia de los soportes. La Subdirección de Planeación, Control y Seguimiento consolida la información de todos los procesos para efectos estadísticos y de presentación de informes de gestión.

5.10.3 Auditorías internas

A través de la Oficina de Control Interno se programan y realizan auditorías al sistema de gestión de calidad, con el fin de determinar si este es conforme con los requisitos propios del COPNIA y los requisitos de la norma de calidad ISO 9001:2015, así como si este se implementa y se mantiene eficazmente.

5.10.4 Revisión por la dirección

La Entidad cuenta con el Comité Institucional de Gestión y Desempeño del cual hacen parte los funcionarios de la Alta Dirección, en este marco se realiza la revisión por la dirección del sistema de gestión de calidad, la cual contempla todas las entradas establecidas en la norma ISO 9001:2015 y es presentada por procesos, por los propios líderes, en un ejercicio de apropiación de las herramientas definidas dentro del sistema para la evaluación de resultados. Como resultado de la revisión se determinan acciones relacionadas con oportunidades de mejora, cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de calidad o necesidades de recursos. Estas revisiones quedan registradas en las actas de dicho Comité.

5.11 MEJORA

El COPNIA determina y selecciona oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar su satisfacción. Para esto se tienen diferentes fuentes: auditorías, revisiones por la dirección, resultados de indicadores y observación directa, entre otras.

6. CONTROL DE CAMBIOS

No.	Fecha	Descripción del cambio o modificación
1	Diciembre - 2008	Primera emisión
2	Agosto - 2009	Actualización según Resoluciones 798 y 799 de julio de 2009, mediante las cuales se modifica la Planta de Personal y el Manual de Funciones del COPNIA.
3	Diciembre - 2009	Actualización del Manual con los Objetivos Estratégicos adoptados mediante Resolución 1448 del 23 de diciembre de 2009 y actualización del Mapa de Riesgos (Anexo 7.8)
4	Enero – 2011	Se cambió el nombre de NTC GP1000:2004 por NTC GP1000, se actualizó la caracterización del proceso de "Gestión del Talento Humano" (Anexo 7.3), se actualizó el plan de comunicación interna (Anexo 7.6), se actualizó el plan de comunicación externa (Anexo 7.7) y se actualizó el Mapa de Riesgos (Anexo 7.8)
5	Marzo - 2012	Se actualizó de acuerdo con las resoluciones 75, 76 y 77 con las cuales se adoptó la nueva estructura orgánica, la planta de personal y el manual de funciones correspondiente. Se actualizó el mapa de procesos de tal forma que lo que anteriormente eran los procesos de Gestión Presupuestal y Gestión Contable se unieron en un solo proceso que se llama "Gestión Financiera y Presupuestal", las caracterizaciones de los procesos, plan de comunicación interna

No.	Fecha	Descripción del cambio o modificación
		y externa y el mapa de riesgos.
6	Octubre -2013	Se actualizó de acuerdo con las Resoluciones Nacionales 1897, 1898 y 1899 del 29 de octubre de 2012 y la Resolución Nacional 832 del 9 de mayo de 2013, actualización del mapa de procesos y de las caracterizaciones de procesos y del mapa de riesgos.
7	Diciembre - 2013	Se realizó ajuste del mapa de riesgos en el proceso de "Gestión Financiera y Presupuestal", teniendo en cuenta que en tres riesgos identificados, la calificación del nivel fue de 1,0 y de acuerdo a la metodología establecida, en estos casos se debe "Realizar monitoreo a los controles existentes para garantizar su efectividad" y en la actualización que se había realizado en octubre de 2013 no se había definido ninguna actividad.
8	Septiembre – 2015	Se actualizó teniendo en cuenta: Adopción del mapa de procesos (Resolución Nacional 1937 de 2014), adopción de los principios y valores (Resolución 1770 de 2014) y actualización de los equipos de trabajo. Se modificó el nombre del manual de "Manual de Calidad y Control Interno" a "Manual de Calidad".
9	Octubre - 2016	Se actualizaron los principios, valores, misión, visión y los objetivos, de acuerdo a la Resolución Nacional 1446 del 21 de diciembre de 2015. Se actualiza el mapa de procesos de acuerdo a la Resolución 512 de 2016. Se retira de los anexos las caracterizaciones de los procesos. Se actualiza la Política del Sistema de Gestión Integral de acuerdo a la Resolución Nacional 1038 de 2016. Se actualizaron las caracterizaciones de los procesos.
10	Octubre -2017	Actualización de acuerdo a la estructura de la norma de calidad ISO 9001:2015
11	Octubre -2017	Se incluyó el capítulo 5.7 Planificación de los cambios, el cual determina la metodología que se tiene establecida para la planificación de los cambios que afectan el sistema de gestión de calidad implementado.
12	Diciembre -2018	Se actualizó la visión del Copnia, la Resolución de adopción de la política de riesgos (resolución 1252 de 2018), se actualiza el nombre del Comité Institucional de Gestión y Desempeño. Se incluye el esquema de indicadores de gestión de la entidad, el reporte del plan de acción y el seguimiento al Plan Estratégico.
13	Septiembre - 2019	Se actualiza el mapa de procesos de acuerdo con la Resolución 530 de 2019
14	Noviembre -2019	Se define metodología para realizar ajustes que se requieran del plan de acción

ÁNGELA PATRICIA ÁLVAREZ LEDESMA	GLORIA MATILDE TORRES CRUZ	RUBEN DARIO OCHOA ARBELAEZ
PROFESIONAL DE GESTIÓN DE LA SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO	SUBDIRECTORA DE PLANEACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO	DIRECTOR GENERAL
ACTUALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ