



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
2019**

**Director Ejecutivo**

Diana Fernanda Arriola Gómez

**Subdirector Jurídico**

Karen Holly Castro Castro

**Jefe Oficina Administrativa y Financiera**

Nelson Enrique Ospino Torres

**Asesor Externo Sistema de Gestión de Calidad**

Wilpiana Asceneth Molina Grisales

**Profesional Universitario Código 02, Grado 03**

**Oficina Administrativa y Financiera**

Félix Alerto Roza Lara

**Profesional Universitario Código 02, Grado 01**

**Oficina Administrativa y Financiera**

Jhon Jairo Rodríguez Ladino

Bogotá, D.C. Enero de 2019



## 1. Introducción

El Consejo Profesional Nacional de Arquitectura y sus Profesiones Auxiliares (CPNAA), dando cumplimiento al artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, ha desarrollado el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, cuyo fin es netamente preventivo y de ayuda para el control de la gestión, y está integrado por una serie de componentes independientes, así:

- **Componente Gestión del Riesgo de Corrupción:** Herramienta que permitirá al CPNAA identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos.
- **Componente Racionalización de trámites:** Esta herramienta facilita el acceso a los servicios que brinda el CPNAA, y le permite a la entidad simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.
- **Componente Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:** Son las herramientas utilizadas por el CPNAA, centradas en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la entidad conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.
- **Componente Rendición de cuentas:** Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre el CPNAA, los ciudadanos y los actores interesados en la gestión y sus resultados.
- **Componente Mecanismos para la transparencia y acceso a la información:** Recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.

La verificación de la elaboración, el seguimiento y el control a las acciones contempladas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Consejo Profesional Nacional de Arquitectura y sus Profesiones Auxiliares está bajo responsabilidad de la Subdirección de Fomento y Comunicaciones. Esta dependencia publicará el seguimiento a las acciones del plan con corte a: 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días siguientes a la fecha de corte.

## 2. Marco Institucional

El CPNAA es el órgano estatal creado mediante la Ley 435 de 1998, y regulado por el Decreto 932 de 1998, la Ley 1768 de 2015 y la Ley 1796 de 2016, encargado del fomento, promoción, control y vigilancia del ejercicio de la profesión de Arquitectura y sus Profesiones Auxiliares, dentro de los postulados de la ética profesional, así como de la promoción, actualización, capacitación, investigación y calidad académica de la Arquitectura y sus Profesiones Auxiliares. Se trata de una entidad sui generis **o especial e independiente del orden nacional, que no hace parte de la Rama Ejecutiva del Poder Público ni es una dependencia adscrita al Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.**

En Sentencia C 340 de 2006, la Corte Constitucional sobre la naturaleza jurídica de la entidad consideró:

*"Como lo ha establecido la jurisprudencia de esta Corporación, con fundamento en lo previsto en el artículo 26 de la Carta, bien puede el legislador determinar cuál es la autoridad competente para ejercer las funciones de inspección y vigilancia sobre las profesiones, así como las características de la autoridad que cree para tales fines, su integración, objetivos y funciones<sup>1161</sup>. En desarrollo de esta potestad el legislador, creó el Consejo Profesional Nacional de Arquitectura y sus Profesiones Auxiliares, le asignó la explícita naturaleza de órgano estatal (Art. 9° de la Ley 435 de 1998), encargado de ejercer funciones administrativas de inspección y vigilancia de dicha profesión, y estableció su*

<sup>1161</sup> Cfr. Sentencia C- 482 de 2002, MP, Álvaro Tafur Galvis. En esta sentencia se estudiaron las objeciones Presidenciales al Proyecto de Ley No. 87/01 Senado - 148/01 Cámara "Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Bacteriología, se dicta el código de Bioética y otras disposiciones".



**conformación mixta (funcionarios públicos y particulares). Esta integración no altera su condición de ente público, determinada por la explícita adscripción hecha por el legislador, y ratificada por la naturaleza de las funciones que cumple.**

14. En el marco de su naturaleza típicamente administrativa, este órgano, desarrolla funciones de policía administrativa, como es la inspección y vigilancia de la profesión de arquitectura y profesiones auxiliares. **Se erige así en la autoridad competente para inspeccionar y vigilar el ejercicio de esta profesión al tenor de lo previsto en el artículo 26 de la Constitución<sup>2(17)</sup>. Se trata así de una institución legal, de carácter administrativo, creada para vigilar y controlar el ejercicio de las profesiones a que se contrae la ley 435 de 1998”.**

El artículo 9 de la Ley 435 de 1998 señala que el Consejo está integrado por:

- a) El Ministro de Desarrollo Económico o el Viceministro de Vivienda y Agua Potable o un delegado del Ministro de Desarrollo, quien deberá ser Arquitecto;<sup>3</sup>
- b) <sup>4</sup>.
- c) El Presidente Nacional de la Sociedad Colombiana de Arquitectos;
- d) Un representante de las universidades con Facultades de Arquitectura a nivel nacional, designado en junta conformada por la mayoría de decanos de dichas facultades, que se convocará por el Presidente del Consejo para tal fin;
- e) Un representante de las profesiones auxiliares de la arquitectura, designado en junta conformada por la mayoría de los presidentes de dichas asociaciones, que se convocará por el Presidente del Consejo para tal fin;
- f) El Rector de la Universidad Nacional o su delegado quien deberá ser el Decano de una de sus Facultades de Arquitectura.

Parágrafo: El periodo de los miembros del Consejo elegidos en junta, será de dos (2) años y podrán ser reelegidos hasta por una (1) vez.

El Decreto 932 de 1998 reglamentó el artículo 9 de la Ley 435 de 1998, en lo referente a la integración del **CPNAA**; además, esta norma dispuso que presidiera el Consejo Profesional Nacional de Arquitectura y sus Profesiones Auxiliares, el Ministro de Desarrollo Económico, o su delegado (hoy Ministro de Vivienda, Ciudad y Territorio) y que obrará como secretario permanente del Consejo, el Presidente Nacional de la Sociedad Colombiana de Arquitectos.

Por su parte el artículo 10 de la norma en cita señala cuáles son las funciones que le competen al Consejo Profesional Nacional de Arquitectura y sus Profesiones Auxiliares:

<sup>2(17)</sup> En la sentencia C- 606 de 1992, esta Corporación se pronunció sobre el carácter público del Consejo Nacional de Topografía, en tanto que en la sentencia C- 964 de 1999, se reconoció la naturaleza de ente público que cumple funciones administrativas del Consejo Profesional Nacional de Ingeniería. En la sentencia C-078 de 2003, se pronunció también sobre el carácter de autoridad administrativa de este mismo órgano. En la sentencia C-251 de 1999 reconoció la naturaleza pública del Consejo Técnico Nacional de Optometría dada la naturaleza de sus funciones, no obstante, su integración por particulares. En la sentencia C-177 de 1993, la Corte estableció las diferencias sustanciales que existen entre las instituciones legales de carácter administrativo creadas para vigilar y controlar el ejercicio de una actividad, y los Colegios Profesionales que son asociaciones privadas conformadas por personas que ejercen una misma labor u ocupación y cuya finalidad es fortalecer, defender y apoyar el desarrollo de este ejercicio.

<sup>3</sup> En la actualidad, esta función le corresponde al Ministro de Vivienda, Ciudad y Territorio, de conformidad con lo dispuesto por el parágrafo del artículo 4 de la Ley 790 de 2002, sobre el programa de renovación de la administración pública, artículos 6 y 15 del decreto 216 de 2003 “Por el cual se determinan los objetivos, la estructura orgánica del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo territorial y se dictan otras disposiciones”, en concordancia con los artículos 11 y 14 de la Ley 1444 de 2011 en concordancia con el artículo 39 del Decreto 3571 del 27 de septiembre de 2011.

<sup>4</sup> Aquí le correspondía al Ministro de Educación Nacional o su delegado que deberá ser Arquitecto; pero el artículo 64 de la Ley 0962 del 8 de Julio de 2005, suprimió la participación del Ministro de Educación Nacional, o de su representante o delegado, entre otros, en el Consejo Profesional nacional de Arquitectura y sus Profesiones Auxiliares.



- a) *Dictar su propio reglamento y el de los Consejos Profesionales Seccionales de Arquitectura y sus Profesiones Auxiliares;*
- b) *Aprobar o denegar las Matrículas Profesionales y los Certificados de Inscripción Profesional;*
- c) *Expedir las correspondientes tarjetas de matrícula profesional de arquitectura y certificados de inscripción profesional;*
- d) *Resolver sobre la cancelación o suspensión de la matrícula profesional de arquitectura y/o certificado de inscripción profesional por faltas al Código de Ética y al correcto ejercicio profesional;*
- e) *Expedir y cancelar las licencias temporales especiales de que trata el artículo 7o. de la presente ley;*
- f) *Fomentar el ejercicio de la profesión de la arquitectura y profesiones auxiliares dentro de los postulados de la ética profesional;*
- g) *Denunciar ante las autoridades competentes las violaciones comprobadas a las disposiciones legales que reglamenten el ejercicio profesional de la arquitectura y profesiones auxiliares;*
- h) *Resolver en segunda instancia los recursos sobre las decisiones que dicten los Consejos Seccionales;*
- i) *Elaborar y mantener un registro actualizado de arquitectos y profesionales auxiliares de la arquitectura;*
- j) *Emitir conceptos en lo relacionado con estas profesiones, cuando así se le solicite, para cualquier efecto;*
- k) *Definir los requisitos que deben cumplir los arquitectos y profesionales auxiliares de la arquitectura para obtener la matrícula profesional o el certificado de inscripción profesional;*
- l) *Fijar los derechos de matrícula y certificados de inscripción profesional de forma equilibrada y razonable para cubrir los gastos que ocasione el funcionamiento del Consejo Nacional y el de las respectivas seccionales. Derechos que no podrán exceder de la suma equivalente a un (1) salario mínimo legal mensual vigente. Sobre estos recursos ejercerá el debido control la Contraloría General de la República;*
- m) *Aprobar su propio presupuesto y el de los respectivos consejos seccionales;*
- n) *Promover la actualización, capacitación, investigación y calidad académica de la arquitectura y profesiones auxiliares;*
- o) *Vigilar y controlar el ejercicio profesional de los arquitectos y de los profesionales auxiliares de la arquitectura;*
- p) *Crear los Consejos Seccionales de Arquitectura y Profesiones Auxiliares.*

Atendiendo a que el Consejo Profesional Nacional de Arquitectura y sus Profesiones Auxiliares es una entidad estatal del orden nacional e independiente de la Rama Ejecutiva del Poder Público, tiene la potestad de adoptar su reglamentación interna y de aprobar su propio presupuesto **autónomo del Presupuesto General de la Nación**<sup>5</sup>.

En aplicación de las normas anteriormente señaladas, y en ejercicio de sus facultades legales, el Consejo Profesional Nacional de Arquitectura y sus Profesiones Auxiliares ha emitido varias disposiciones, en donde se regulan aspectos relacionados con su manejo organizacional,

<sup>5</sup> Literales a) Dictar su propio reglamento y el de los Consejos Profesionales Seccionales de Arquitectura y sus Profesiones Auxiliares; l) Fijar los derechos de matrícula y certificados de inscripción profesional de forma equilibrada y razonable para cubrir los gastos que ocasione el funcionamiento del Consejo Nacional y el de las respectivas seccionales. Derechos que no podrán exceder de la suma equivalente a un (1) salario mínimo legal mensual vigente. Sobre estos recursos ejercerá el debido control la Contraloría General de la República; y m) Aprobar su propio presupuesto y el de los respectivos consejos seccionales; del artículo 10 de la Ley 435 de 1998.



administrativo, presupuestal y financiero, todo con el fin de procurar el cumplimiento de sus cometidos constitucionales, legales y reglamentarios y proveer por el cumplimiento de sus fines esenciales y deberes legales dado el riesgo social que implica el ejercicio profesional de la Arquitectura y sus Profesiones Auxiliares, y ha acudido a diferentes entes gubernamentales que han emitido en el marco de sus competencias pronunciamientos, que han reconocido que el CPNAA no pertenece a la rama Ejecutiva y tampoco hace parte del Presupuesto General de la Nación.

En efecto, la Secretaria General del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, mediante comunicación 2018EE0088905 del 2 de noviembre de 2018, comunica que "... **el Consejo Profesional Nacional de Arquitectura y sus Profesiones Auxiliares, no hace parte del Sector Administrativo de Vivienda, correspondiéndole actuar bajo su marco jurídico y para el objeto propuesto en la Ley 435 de 1998**". (Resalta el CPNAA).

Igualmente vale la pena tener en cuenta que el Director de Desarrollo Organizacional del Departamento Administrativo de la Función Pública, manifestó que no es competencia de esa entidad aprobar o improbar las modificaciones a la planta de personal de ésta entidad, por no ser un organismo o entidad de la rama ejecutiva del poder público del orden nacional.

Por su parte la Directora de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, comunicó que para el CPNAA no se hace necesario implementar el Modelo Estándar de Control Interno, por cuanto esta entidad no está cobijada por el artículo 5 de la Ley 87 de 1993. No obstante, es recomendable que implemente controles que le permitan garantizar el cumplimiento de los objetivos, la eficacia en la gestión y asegurar la transparencia en el ejercicio de sus acciones.

En cuanto a los recursos que recibe el CPNAA, éstos tienen origen legal, se causan por concepto de tarifas por la expedición de tarjeta de matrícula profesional de arquitectura, certificados de inscripción profesional, licencia temporal especial y certificados de vigencia profesional digital, que fija el mismo Consejo, por lo que la Directora General del Presupuesto Público Nacional del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, conceptuó mediante oficio 2-2007-017593 del 9 de julio de 2007 que el CPNAA no se enmarca dentro de la cobertura del estatuto Orgánico del Presupuesto, y deberá regirse por sus propias normas.

La Comisión Nacional del Servicio Civil mediante comunicado 2012EE-20801 conceptúa que el Consejo Profesional Nacional de Arquitectura y sus Profesiones Auxiliares no está obligado a reportar la información de planta de personal en el aplicativo creado en virtud del Convenio suscrito entre la CNSC y la Contraloría General de la República, cuyo principal propósito consiste en verificar la implementación de la carrera administrativa por parte de las entidades públicas.

La Directora Jurídica del Departamento Administrativo de la Función Pública mediante comunicado 20136000127831 conceptúa que atendiendo a que el campo de aplicación del Decreto 2482 de 2012 incluye a todas las entidades y organismos de la Rama Ejecutiva del Poder Público del Orden Nacional, se infiere que el Consejo Profesional Nacional de Arquitectura y sus Profesiones Auxiliares – CPNAA no es destinatario de las disposiciones que obligan a implementar el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, por cuanto es un órgano de carácter sui generis, tal como lo ha señalado el Consejo de Estado<sup>6</sup>.

Aunado a lo anterior, la Contraloría General de la República, a través de su Oficina Jurídica, mediante Comunicación del día 24 de septiembre de 2009 con el número 2009EE53570 señala: "*Ciertamente al estudiar las normas atinentes al CPNAA notamos su especial naturaleza, ello es, órgano estatal encargado de ejercer funciones administrativas de inspección y vigilancia de la profesión de arquitectura y sus profesiones auxiliares, **y dada sus características particulares***"

<sup>6</sup>Sala de Consulta y Servicio Civil, en concepto con radicación: 1590 del 14 de octubre de 2004.



**no encuadra dentro de la descripción de las entidades descritas en la Resolución No. 5544 de 2003, por cuanto, es un órgano que no pertenece a la Rama Ejecutiva y tampoco hace parte del Presupuesto General de la Nación, ni se trata de una sociedad de economía mixta o una empresa industrial y comercial del Estado. No obstante, esto no es impedimento alguno para que la Contraloría General de la República realice el control y vigilancia sobre los dineros públicos que maneja el CPNAA.**

Mediante oficio del 23 de agosto de 2013, 2013-206-011181-2, el Departamento Administrativo de la Función Pública determinó que "(...) *atendiendo a que el campo de aplicación del Decreto 2482 de 2012 incluye a todas las entidades y organismos de la Rama Ejecutiva del Poder Público del Orden Nacional, se infiere que el Consejo Profesional Nacional de Arquitectura y sus Profesiones Auxiliares – CPNAA no es destinatario de las disposiciones que obligan a implementar el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, por cuanto es un órgano de carácter sui generis, tal como lo ha señalado el Consejo de Estado.*

Por su parte, la Directora de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el 9 de mayo de 2007, mediante comunicación 2007EE3560 manifiesta que "*para el CPNAA no se hace necesario implementar el Modelo Estándar de Control Interno, por cuanto esta entidad no está cobijada por el artículo 5 de la Ley 87 de 1993. No obstante, es recomendable que implemente controles que le permitan garantizar el cumplimiento de los objetivos, la eficacia en la gestión y asegurar la transparencia en el ejercicio de sus acciones.*"

Con esta claridad, por Acuerdo 06 del 11 de diciembre de 2006, se adoptó el documento "*Sistema Gestión de Calidad*".

Cabe destacar que, desde el 6 de noviembre de 2008, el Consejo Profesional Nacional de Arquitectura y sus Profesiones Auxiliares recibió la certificación de calidad ISO 9001:2000 – NTC – ISO 9001:2000 aplicable a las siguientes actividades: "*Fomento, promoción y vigilancia del ejercicio de la profesión de arquitectura y sus profesiones auxiliares en el ámbito nacional, propendiendo por la responsabilidad social de la profesión*", la cual fue renovada y actualizada a versión 2015 y se mantiene a la fecha tras haber sido Auditado en su Sistema de Gestión de Calidad el CPNAA por parte de ICONTEC.

## 2.1. Misión y Visión

### Misión:

Entidad **líder** que promueve el ejercicio **idóneo** y socialmente **responsable** de los arquitectos y profesionales auxiliares, a través de **alianzas** y procesos de **comunicación** efectivos en el beneficio de las **comunidades**.

### Visión:

En el 2022 seremos **reconocidos** como una entidad transparente y **líder**, que, a través de su **gestión**, promueve el **ejercicio idóneo** y **socialmente responsable** de los arquitectos y profesionales auxiliares, generando **confianza** en las comunidades

## 2.2. Planeación Estratégica 2019- 2022

Con el propósito de cumplir esa misión, en sesión de Sala Plena de fecha 06 de julio de 2018, los señores miembros del Consejo aprobaron el Plan Estratégico 2019-2022, para lo cual decidieron abordar dos objetivos y acciones para su logro así:

**Objetivo 1:** Generar estrategias y consolidar alianzas que nos permitan ser reconocidos como líderes en la promoción del ejercicio ético, idóneo y socialmente responsable de los arquitectos y profesionales auxiliares

Acciones Propuestas:



- ✓ Establecer alianzas con el gobierno, gremios, entidades educativas, sector productivo y social para fortalecer el ejercicio ético, idóneo y socialmente responsable de los arquitectos y profesionales auxiliares.
- ✓ Construir instrumentos que contribuyan al ejercicio ético, idóneo y socialmente responsable.
- ✓ Implementar estrategias de comunicación para promover el ejercicio ético, idóneo y socialmente responsable y fortalecer el posicionamiento de la marca CPNAA.

**Objetivo 2:** Implementar procesos innovadores que permitan optimizar la eficiencia de la entidad.

Acciones Propuestas:

- ✓ Actualizar de forma permanente la tecnología para ofrecer productos y servicios de mayor calidad.
- ✓ Adaptar procesos organizacionales a los retos y desafíos que requiera la entidad.
- ✓ Revisar y actualizar el programa de gestión documental de la entidad.

### 3. Marco Normativo

El CPNAA tiene en cuenta la normatividad nacional vigente, tal como se desprende de la matriz legal que se actualiza de forma permanente.

Dicha matriz se puede consultar en el portal web de la entidad: [www.cpnaa.gov.co](http://www.cpnaa.gov.co), sección de Botón de transparencia y acceso a información pública.

El link de acceso:

<https://cpnaa.gov.co/sites/default/files/docs/MATRIZ%20LEGAL%202018.pdf#overlay-context=es/users/admin>

### 4. Metodología para la elaboración del plan anticorrupción y de atención al ciudadano

Con el objeto de alinearse con las iniciativas del Gobierno Nacional en materia de lucha contra la corrupción, el Consejo Profesional Nacional de Arquitectura y sus Profesiones Auxiliares (CPNAA) presenta a la ciudadanía el Plan Anticorrupción y de Atención a los Ciudadanos para la vigencia 2019.

Para lograrlo se deben desarrollar herramientas que permitan que los procesos internos y externos del CPNAA sean efectivos, pertinentes y oportunos y estén dirigidos a establecer controles e implementar estrategias orientadas a mantener la transparencia y celeridad en los procesos de la Entidad; por consiguiente, el presente plan comprende los siguientes componentes:

- Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción
- Racionalización de Trámites
- Rendición de Cuentas
- Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano
- Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

El primero de los componentes hace referencia a la metodología para la identificación de los riesgos de corrupción y los otros a los que está expuesta la entidad. El segundo componente está centrado en la racionalización de trámites que son definidos desde la Dirección Ejecutiva con el apoyo de las demás áreas de cara a las funciones de cada una de éstas. Un tercer componente que está ligado a la necesidad de dar a conocer a la ciudadanía todo lo que está realizando la entidad para su propio beneficio, trabajando para que participe, se exprese y permita el desarrollo de un buen gobierno; este componente corresponde a la rendición de cuentas que es fundamental para crear un empoderamiento de lo público y de corresponsabilidad con la sociedad civil, lo que propicia la transparencia y la confianza en las instituciones. El cuarto componente está fundamentado en la estrategia de servicio al ciudadano, el cual da cuenta de las actividades que desarrolla la entidad a su interior para mejorar la calidad y la accesibilidad de los trámites y servicios y para garantizar altos niveles de satisfacción. Y el quinto promueve el derecho fundamental de acceso a la información pública.

Adicional a estos cinco componentes, el CPNAA formula recomendaciones generales e impulsa otras iniciativas que fortalezcan el desarrollo de la transparencia, la participación de la ciudadanía y la eficiencia en el uso de los recursos públicos.



#### 4.1. Alcance:

Este plan aplica a todos los trabajadores y contratistas del Consejo Profesional Nacional de Arquitectura y sus Profesiones Auxiliares, en la ejecución de todas sus actividades y cumplimiento de sus funciones. De igual manera aplica a los cinco miembros del Consejo que integran la entidad.

#### 4.2. Objetivos

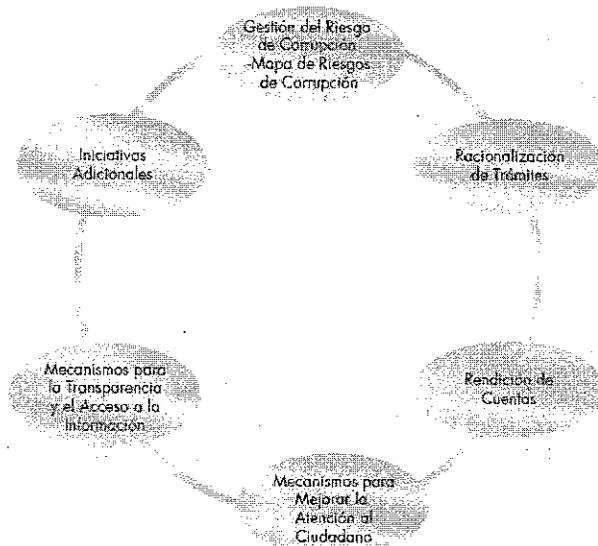
##### 4.2.1. Objetivo General

Desarrollar mecanismos y herramientas que permitan monitorear y dar cuenta de la buena gestión, del compromiso con el servicio público y de la transparencia del Consejo Profesional Nacional de Arquitectura y sus Profesiones Auxiliares, a través de acciones concretas en la lucha contra la corrupción

##### 4.2.2. Objetivos Específicos:

- Buscar de manera permanente la transparencia de la gestión del CPNAA en concordancia con los valores del código de ética institucional
- Estructurar el mapa de riesgos con los responsables de cada proceso quienes se encargarán, junto con el asesor externo para el SGC, de establecer las medidas para controlarlos, evitarlos y definir las acciones para mitigarlos. Dichos dueños de área o proceso, son los responsables de establecer los criterios generales de identificación y de prevención de los riesgos del CPNAA
- Simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de los procesos del CPNAA.
- Buscar mecanismos que permitan la permanente interacción entre el CPNAA, los ciudadanos y los actores interesados en la gestión y sus resultados.
- Garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la entidad, conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.
- Garantizar el derecho fundamental de acceso a la información.

#### 4.3. Descripción de los componentes del Plan



Tomado de: modelo estratégica plan anticorrupción- Presidencia de la República 2015

##### 3.3.1. Primer Componente: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción.

Para la construcción del mapa de riesgos, se desarrollaron las siguientes actividades:



- a) Identificación de riesgos de cada proceso
- b) Análisis del Riesgo: Mediante calificación de la Probabilidad de materialización de los riesgos y el impacto
- c) Valoración del Riesgo
- d) Definición de controles y/o acciones para abordar riesgos
- e) Seguimiento de los riesgos y de las acciones

Para la elaboración del mapa de riesgos en el CPNAA se utilizó la metodología de trabajo establecida a través del sistema de gestión de calidad en el aplicativo KAWAK. Como metodología, a través de reuniones periódicas con los responsables de cada proceso, se analiza la información de los procedimientos, operaciones permanentes y esporádicas, puntos de control, resultados de períodos anteriores, entre otros, con el fin de identificar las situaciones que podrían constituirse en posibles riesgos para la entidad. Una vez definidos estos riesgos, se procede a calificar tanto la probabilidad de ocurrencia (frecuencia con la que puede presentarse un evento) como el impacto que la materialización del riesgo podría tener en la Entidad. Con base en la combinación de estos dos factores (probabilidad e impacto), se valora inicialmente el riesgo y se procede a definir los controles existentes que en algún momento podrían disminuir la probabilidad, el impacto o ambos. Esto da como resultado una nueva valoración que sirve como guía para la priorización en la toma de acciones preventivas orientadas a disminuir la probabilidad de materialización del riesgo o a disminuir el impacto que la materialización del mismo podría tener en los resultados de los procesos.

**3.3.1.1. Identificación de riesgos de corrupción:** Para esta etapa, con el acompañamiento del asesor externo de calidad, los responsables de cada área identifican los diferentes riesgos de sus procesos. Se hace la descripción del mismo, sus causas, calificación, controles y plan de tratamiento.

**3.3.1.2. Tipificación del riesgo:** Con el fin de valorar los riesgos encontrados se tienen en cuenta las siguientes definiciones:

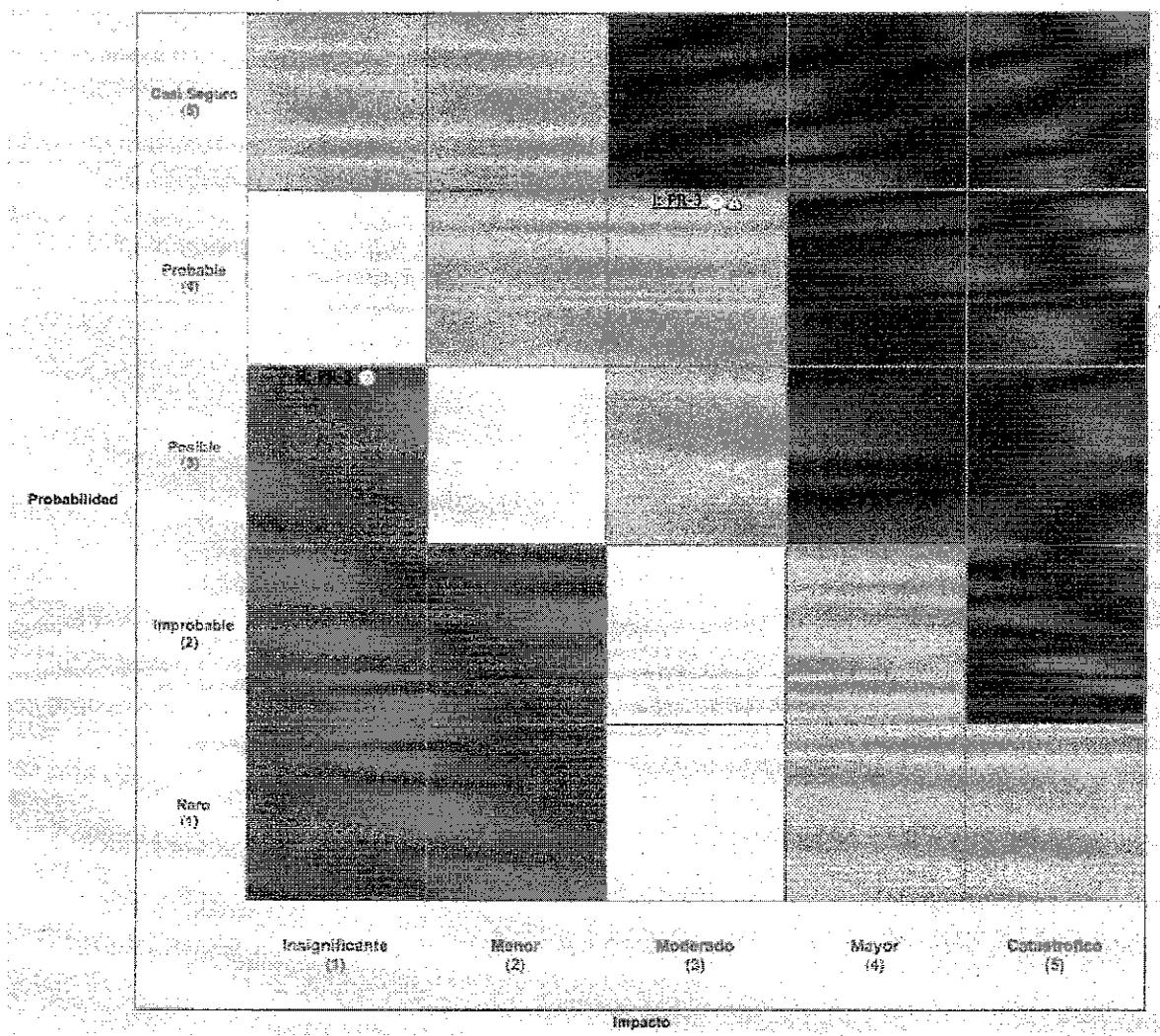
Componentes	Definición de los componentes
Riesgo	Posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda alterar el cumplimiento de los propósitos del proceso en beneficio propio o de un tercero y pueden ser de origen interno o externo.
Descripción del riesgo	Se refiere a las características generales o las formas en que se observa o manifiesta el riesgo identificado.
Qué genera el Riesgo	Es la descripción de la consecuencia que genera el riesgo al no mitigarlo

**3.3.1.3. Consecuencias o impactos que genera el riesgo:**

NIVEL	RANGO	DESCRIPCIÓN
5	Catastrófico	Pérdidas de confianza e imagen institucional enormes. Pérdidas económicas enormes
4	Mayor	Pérdidas de confianza e imagen institucional mayores. Pérdidas económicas mayores
3	Moderado	Pérdidas de confianza e imagen institucional medias. Pérdidas económicas medias
2	Menor	Pérdidas de confianza e imagen institucional bajas. Pérdidas económicas bajas
1	Insignificante	Pérdidas de confianza e imagen institucional mínimas. Pérdidas económicas mínimas

Fuente: Norma AS/NZ4360

**3.3.1.4. Probabilidad de que ocurra el riesgo:** A continuación, se muestra la escala de calificación que se maneja a través del aplicativo para la administración del SGC, SGSST y SGSI KAWAK:



NIVEL	RANGO	DESCRIPCIÓN
5	Casi seguro	La expectativa de que ocurra se da en todas las circunstancias
4	Probable	Probabilidad de ocurrencia en la mayoría de las circunstancias
3	Posible	Puede ocurrir
2	Improbable	Podría ocurrir algunas veces
1	Raro	Puede ocurrir solo bajo circunstancias excepcionales

Estas gráficas esquematizan la calificación de la severidad del riesgo. Con esta información, se establecen las políticas y acciones que se deberían utilizar para un adecuado manejo del riesgo que evite que este ocurra. Para poder identificarlo de manera sencilla, se han determinado indicadores de color para el riesgo de la siguiente manera: Niveles:

Rojo	=	Extremo
Naranja	=	Alto
Amarillo	=	Moderado
Verde	=	Bajo

A través del portal Web: [www.cpnaa.gov.co](http://www.cpnaa.gov.co), sección de Botón de transparencia y acceso a información pública, en el siguiente link de acceso:

[https://cpnaa.gov.co/sites/default/files/docs/Mapa%20de%20Riesgos%202018.pdf#overlay-](https://cpnaa.gov.co/sites/default/files/docs/Mapa%20de%20Riesgos%202018.pdf#overlay-context=es/users/admin)

[context=es/users/admin](https://cpnaa.gov.co/sites/default/files/docs/Mapa%20de%20Riesgos%202018.pdf#overlay-context=es/users/admin) se puede visualizar el mapa de riesgos del CPNAA y las acciones preventivas y correctivas a realizar para mitigar aquellos cuya calificación, producto de su probabilidad de ocurrencia e impacto, se encuentran en la categoría "extrema", siempre y cuando las actividades encaminadas a atenuar el riesgo sean posibles de realizar por parte del Consejo Profesional Nacional de Arquitectura y sus Profesiones Auxiliares



### 3.3.1.5. Actividades Propuestas para evitar la materialización del riesgo:

#### 3.3.1.5.1. Sistema de Gestión de Calidad

Desde el 6 de noviembre de 2008 el Consejo Profesional Nacional de Arquitectura y sus Profesiones Auxiliares recibió la certificación de calidad ISO 9001:2000 – NTC – ISO 9001:2000 aplicable a las siguientes actividades: "Fomento, promoción, control y vigilancia del ejercicio de la profesión de arquitectura y sus profesiones auxiliares en el ámbito nacional, propendiendo por la responsabilidad social de la profesión", la cual fue renovada y actualizada a versión 2015 y se mantiene a la fecha tras haber sido Auditado en su Sistema de Gestión de Calidad por parte de ICONTEC.

El Sistema de Gestión de Calidad (SGC) del CPNAA es una herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios, enmarcada dentro del plan estratégico de la entidad. Se adopta enfocado en los procesos que se surten al interior de la entidad y en las expectativas de los usuarios, destinatarios y beneficiarios de sus funciones asignadas por el ordenamiento jurídico vigente.

El Sistema de Gestión de la calidad se ha establecido para dirigir y controlar la gestión del Consejo con respecto a la calidad y corresponde al conjunto de estrategias, documentos y otras actividades implementadas con el fin de cumplir los objetivos corporativos de la institución y el logro de la satisfacción de nuestros usuarios.

Aunado a lo anterior, desde el año 2008, el CPNAA ha contado con licencias de uso de software que le permiten la administración, gestión y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad, haciendo más eficiente el seguimiento a indicadores, acciones de mejora propuestas y control de los documentos y con sus correspondientes módulos de administración de riesgos, los cuales han permitido trasladar e implementar los controles identificados en los procesos del SGC, con el objetivo de contar con una herramienta que permita de manera sistematizada controlar los eventos adversos que puedan presentarse en los diferentes procesos del mismo.

De otro lado, el Consejo integró al SGC un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) con el propósito de preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad, tanto de la información como de los sistemas implicados en su tratamiento dentro de una entidad. La implementación de un SGSI apoya y gestiona la adecuada administración de la información vital de la entidad, define y establece políticas y procedimientos encaminados con los objetivos y permite minimizar los riesgos que se decidan asumir.

Atendiendo a las dinámicas propias de nuevas tecnologías en la nube, movilidad, integración de datos, nuevos sistemas de información más ágiles y adaptabilidad tecnológica, el CPNAA busca y analiza nuevas soluciones de software y hardware cambiantes con la normatividad en sistemas de gestión de calidad, seguridad de la información y seguridad y salud en el trabajo.

En la fecha se cuenta con la licencia de uso y el servicio de hosting para el aplicativo **KAWAK**, el cual contienen herramientas transversales y módulos de SGC, SGSI y SG-SST.

Aunado a lo anterior, el **CPNAA** desde la vigencia 2017 ha implementado políticas de seguridad de la información en lo referente a:

- Control de acceso a la información.
- Desarrollo seguro.
- Escritorio limpio y pantalla limpia.
- Protección de datos personales.
- Protección de dispositivo propio (BYOD).
- Relaciones con proveedores.
- Respaldo de la información.
- Servicios de computación en la nube.
- Transferencia o intercambio de información.
- Uso aceptable de activos de información.
- Uso de controles criptográficos y gestión de llaves criptográficas.
- Uso de servicio de acceso a internet.



- Uso de servicios de correo electrónico.

Estas políticas tienen el objetivo de implementar un lenguaje común en lo referente a la seguridad de la información, que es apoyado directamente con el excelente desempeño de todos sus equipos en software, hardware y recurso humano.

La entidad ha venido desarrollando diferentes actividades que permitan mitigar los riesgos presentados en los procesos misionales y de apoyo que conforman el mapa de procesos, así como en los procedimientos directamente relacionados con la contratación de la entidad, dentro de los cuales se resaltan principalmente los siguientes:

- Actualizar la metodología de gestión de riesgos de corrupción de manera permanente.
- Divulgar tanto la metodología ajustada como el mapa de riesgos de corrupción de la Entidad
- Realizar el seguimiento a la gestión del CPNAA frente a los riesgos de corrupción, a lo largo del año.
- Implementar controles a través del seguimiento de indicadores en la herramienta para administración documental del SGC de la entidad.
- Robustecer el ejercicio de autocontrol a través de campañas de comunicación internas que trabajen en el fortalecimiento de la ética y los valores.
- Fortalecer los procedimientos de seguridad para salvaguardar la información institucional y bienes de la Entidad.
- Consolidar en el CPNAA una cultura ética basada en valores.

#### 3.3.1.5.2. Valores corporativos

En marzo de 2007, el CPNAA expide la resolución No. 23 "Por la cual se adopta la Carta de Valores y Compromisos Éticos del Consejo Profesional de Arquitectura y sus Profesiones Auxiliares", documento que tiene por objeto establecer los valores y principios que deben enmarcar las conductas y las acciones orientadoras de la función que el legislador ha otorgado al CPNAA desarrolladas por todos los miembros del Consejo, trabajadores y en general las personas que presten servicios bajo cualquier modalidad en la entidad.

**Principios éticos:** En sentido ético o moral llamamos principio a aquel "juicio práctico que deriva inmediatamente de la aceptación de un valor". Los principios éticos que enmarcan las conductas del CPNAA son: Respeto, Probidad y Buena fe

**Valores éticos:** Son cualidades que otorgamos a formas de ser y de actuar que las hacen deseables como características nuestras y de los demás dado que son básicos en la construcción de una convivencia democrática en el marco de los derechos humanos. Los valores éticos que enmarcan las conductas del CPNAA son: Transparencia, Respeto, Responsabilidad, Compromiso, Justicia, Honestidad, Confianza, Tolerancia y Solidaridad.

Por otro lado, el CPNAA estructuró un **ideario ético de valores** que promueve como pilares del comportamiento para arquitectos y profesionales auxiliares de la arquitectura los siguientes:

1. Compromiso
2. Honestidad
3. Diálogo
4. Equidad
5. Respeto
6. Responsabilidad

#### 3.3.1.5.3. Manual de Contratación y Supervisión

La actividad contractual del Consejo Profesional Nacional de Arquitectura y sus Profesiones Auxiliares en ejercicio de la función administrativa, se ciñe en cuanto a los procesos de selección, celebración y ejecución de sus contratos, a los postulados instituidos por la Ley 80 de 1993; Ley 1150 de 2007, Decreto 1082 del 26 de mayo de 2015, Ley 1882 de 2018 y demás normas que las modifiquen, adicionen o deroguen, y en las materias no reguladas en dichas Leyes, a las disposiciones civiles y comerciales. De acuerdo con el artículo 23 de la Ley 80 de 1993 y el Decreto 1082 del 26 de mayo de 2015, las actuaciones de quienes intervengan en la contratación estatal se desarrollarán con arreglo a



los principios de economía, transparencia y responsabilidad y conforme a los postulados que rigen la función administrativa. El CPNAA tiene la competencia para la dirección general y la obligación de ejercer el control y vigilancia de la ejecución de los contratos para lograr el cumplimiento de estos en los términos del artículo 14 de Ley 80 de 1.993. Es así como las normas de selección para la escogencia de los contratistas, deben propender por el establecimiento de procedimientos y etapas necesarias para asegurar la selección objetiva de la propuesta más favorable para el CPNAA, tal como lo dispone el artículo 5 de la Ley 1150 de 2007.

En virtud de lo anterior, el CPNAA cuenta con un manual de contratación y supervisión, guía de gestión y orientación en el desarrollo de su actividad contractual, buscando garantizar que la adquisición de bienes y servicios para el cumplimiento de los fines institucionales, se realice con los más altos niveles de eficiencia y efectividad y que la supervisión de los contratos se realice conforme a las normas legales, buscando el cumplimiento de los fines estatales. En el mencionado manual se señalan las funciones internas en materia contractual, las tareas que deben acometerse por virtud de la delegación o desconcentración de funciones, así como las que se derivan de la vigilancia y control de la ejecución contractual, constituyéndose en una herramienta de trabajo para los trabajadores y contratistas del CPNAA, y de manera especial para aquellos encargados de adelantar los trámites que día a día demandan ambos procesos. El Manual de Contratación y Supervisión del CPNAA se diseña como una guía para los trabajadores de la entidad en el manejo de los procesos que de manera usual se adelantan, con fundamento en las disposiciones que rigen actualmente la contratación de la Administración Pública, integrando elementos como la caracterización, el procedimiento y la documentación soporte que permite la estandarización de los procesos.

#### **3.3.1.5.4. Estudios Previos y tipificación de riesgos**

En el desarrollo del proceso de contratación del CPNAA, se ha previsto una etapa precontractual que tiene como objetivo la planeación y preparación del proceso contractual y comprende entre otros aspectos, la elaboración del plan anual de adquisiciones, el análisis de los precios del mercado, la realización de estudios previos, las autorizaciones y /o licencias, en el evento de ser necesaria la elaboración de pliegos de condiciones y el subproceso de selección de contratistas. Así pues, las dependencias que requieren el bien o servicio a contratar, son las encargadas de planear la contratación de sus necesidades mediante la realización de los estudios y documentos previos, donde se definen las especificaciones técnicas, el objeto a contratar, el rubro presupuestal, los estudios de costos, el análisis del sector y en general todos los aspectos a tener en cuenta en el futuro contrato a suscribir, los cuales serán de mayor o menor complejidad según la naturaleza y características del objeto contractual.

El CPNAA cuenta en su Sistema de Gestión de Calidad (SGC) con el formato "Estudios Previos", a través del cual las dependencias pueden estructurar los estudios y documentos previos de cada proceso contractual de manera estandarizada, en el cual adicionalmente se realiza la tipificación, estimación, y asignación de los riesgos previsible que puedan afectar el equilibrio económico del contrato, actividad que debe realizarse para cada caso concreto y atendiendo los lineamientos del Manual adoptado por Colombia Compra Eficiente, en razón que los riesgos varían dependiendo del objeto de la contratación.

Se entienden como riesgos involucrados en la contratación, todas aquellas circunstancias que, de presentarse durante el desarrollo y ejecución del contrato, puedan alterar el equilibrio financiero del mismo; así el riesgo será previsible en la medida en que el mismo sea identificable y cuantificable.

#### **3.3.1.5.5. Publicación en el portal COLOMBIA COMPRA EFICIENTE SECOP II**

El CPNAA, en aras de garantizar los principios de transparencia y pluralidad en el desarrollo de sus procesos de contratación y cuando la ley así lo determina, además a dar estricta aplicación en sus procesos contractuales a las normas vigentes en la materia, utilizar los manuales y guías emanados de Colombia Compra Eficiente, adelanta sus actuaciones administrativas contractuales y publica los documentos relacionados con los procesos de contratación pública adelantados, tanto en su etapa precontractual, como contractual y post contractual en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública – SECOP I y II y en el sitio web institucional.



### 3.3.2. Segundo Componente: Racionalización de trámites

La estrategia que se va a desarrollar tiene como objetivo mejorar el acceso y el acercamiento de los ciudadanos a los servicios que brinda la entidad a través de sus trámites y servicios, en el marco de la política general de racionalización de trámites del Gobierno Nacional, en virtud de la cual las entidades deben simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes y acercar al ciudadano a los servicios que presta el Estado mediante la modernización y el aumento de la eficiencia en sus procedimientos, entendiendo que todo aquello que sea innecesario afecta la eficiencia, la eficacia y la transparencia en la administración pública y que a mayor cantidad de trámites y actuaciones aumenta la posibilidad de que se presenten situaciones de corrupción.

Se busca eliminar todo lo innecesario y absurdo, los cobros innecesarios, las demoras sin justificación, entre otras, con el fin de facilitar la actividad de las personas naturales y jurídicas ante la entidad, contribuyendo a la eficacia y eficiencia de ésta, fortaleciendo los principios, confianza legítima, transparencia y moralidad.

En virtud de lo anterior, el CPNAA ha adelantado las gestiones necesarias y pertinentes para ofrecer a sus usuarios y a la comunidad en general, servicios de trámites en línea desde su página web institucional, permitiendo facilitar la gestión de la entidad y garantizando a los interesados el acceso a sus servicios desde cualquier lugar del territorio nacional. Para ello, se ha realizado una revisión de los diferentes procesos tanto estratégicos, como misionales y de apoyo establecidos en el mapa de procesos de la entidad, para identificar los diferentes trámites misionales con posibilidad de intervenir, simplificar, estandarizar o automatizar, que propendan por la mejora en la eficiencia y eficacia institucional.

Dentro de los trámites que la entidad ha encontrado viables para intervenir, simplificar, estandarizar y automatizar mediante su gestión en línea, se encuentran:

1. Expedición Certificado de Vigencia Profesional Digital
2. Expedición Certificado de Vigencia Profesional Digital con Destino al Exterior
3. Expedición Matrícula Profesional de Arquitectura
4. Expedición Certificado de Inscripción Profesional
5. Expedición Licencia Temporal Especial
6. Expedición Renovación Licencia Temporal Especial
7. Expedición Duplicado Matrícula Profesional de Arquitectura
8. Expedición Duplicado Certificado de Inscripción Profesional
9. Expedición Duplicado Licencia Temporal Especial

#### 3.3.2.1. Estrategia de Racionalización de trámites:

Actualmente el CPNAA tiene convenios con Instituciones de Educación Superior con el fin de que sea expedida la tarjeta de matrícula profesional y/o certificado de inscripción profesional en la fecha del día de su grado a los Arquitectos y Profesionales Auxiliares de la Arquitectura. Es por ello que se optimizará el proceso de inscripción y registro, permitiendo así disminuir tiempos internos en las actividades que se realizan para que las Instituciones de Educación Superior realicen todo el proceso del convenio con tiempos más amplios, simplificando actividades y permitiéndole a los posibles graduandos realizar el pago de su solicitud de Matrícula profesional y/o Certificado de inscripción profesional con un mayor plazo.

Por medio de herramientas tecnológicas se actualizará el sistema del manejo de módulo de convenios para que sea utilizado por las Instituciones de Educación Superior, teniendo presente los aspectos mencionados anteriormente.

Por medio de la optimización del proceso en mención se tiene como objetivo que más Instituciones de Educación Superior se acojan a los respectivos convenios, teniendo presente la disminución de tiempos y la simplificación de actividades, logrando así que más Arquitectos y/o Profesionales Auxiliares de la Arquitectura obtengan su tarjeta de matrícula profesional y/o Certificado de inscripción profesional en la fecha en que obtienen su título académico para ejercer la profesión legalmente.

El CPNAA implementará el pago con tarjeta de crédito para que los usuarios pueden acceder a otro medio de pago para cancelar los trámites y/o servicios que requieran, permitiéndole así facilidad al usuario para acceder a los trámites y/o servicios generando agilidad.



Se actualizará el proceso de atención de solicitudes en el sistema de gestión de calidad, con el fin de optimizar y simplificar actividades, disminuir tiempos y generar nuevas tipologías que permitan prestar un mejor servicio al ciudadano.

El CPNAA, internamente en el proceso de inscripción y registro, realizará una reestructuración de funciones, con el fin de involucrar otros actores en el proceso, permitiendo así optimizar tiempos, realizar seguimiento detallado de actividades, teniendo como objetivo mejorar la satisfacción del usuario.

El CPNAA realizará un levantamiento de requerimientos de todos los procesos de la entidad, que servirán como insumo para elaborar un proyecto de actualización en la página web, que tiene como objetivo optimizar procesos, disminuir tiempos y simplificar actividades para que sea puesto en marcha para el año 2020.

En aras de agilizar el conocimiento y trámite de las actuaciones adelantadas en los procesos disciplinarios de competencia del CPNAA a sus intervinientes, se implementará la cuenta de correo [procesosdisciplinarios@cpnaa.gov.co](mailto:procesosdisciplinarios@cpnaa.gov.co) para el envío de comunicaciones, citaciones y con ello además fortalecer los medios de notificación y/o comunicación por este medio y con ello contar con la asistencia y/o reprogramación de las diligencias propias de estas actuaciones y de recaudo probatorio que se programen tanto en la ciudad de Bogotá, D.C. como fuera de la sede del CPNAA a nivel nacional. Así mismo a los sujetos procesales, se propenderá por remitirles por el medio más expedito de la citada cuenta y a sus correos electrónicos, el expediente y/o copias que soliciten de manera digital, en los términos de los artículos 26 a 29 y 35 de la Ley 1768 de 2015, en particular a los estudiantes de los Consultorios Jurídicos de IES que cuentan con facultad de derecho y que pueden actuar y son designados como defensores de oficio en los procesos disciplinarios, cuando el investigado no designe uno de su confianza o si lo solicita.

Con el fin de promover el ejercicio legal de la arquitectura y sus profesiones auxiliares, el CPNAA ha dispuesto la "Consulta de registro de arquitectos y profesionales auxiliares de la arquitectura", que permite a los ciudadanos validar si un profesional se encuentra debidamente registrado y, por lo tanto, está habilitado para ejercer. En la actualidad, dicha consulta se adelanta por número de documento de identidad. Para el 2019 se propone ampliar las posibilidades de búsqueda con el nombre del profesional y/o matrícula profesional.

### 3.3.3. Tercer Componente: rendición de cuentas.

Con el fin de fortalecer la transparencia en el sector público, la responsabilidad de los gobernantes y para el caso del CPNAA de los trabajadores y asegurar el acceso a la información como requisito básico, el CPNAA aplica herramientas de las TIC que facilitan el acceso a la información de la entidad por parte de sus diferentes grupos de interés y de la ciudadanía en general.

La estrategia desarrollada por el CPNAA para garantizar el mecanismo de rendición de cuentas, que además permite mitigar los riesgos y garantizar la transparencia en la gestión de la entidad, ha sido publicar en su página web institucional información que permita a la comunidad conocer, revisar y hacer seguimiento del manejo, ejecución y desarrollo de los diferentes proyectos en cada vigencia.

Para ello, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, la entidad publica en su página web ([www.cpnaa.gov.co](http://www.cpnaa.gov.co)) la siguiente información:

- Descripción de su estructura orgánica, funciones y deberes, sede y horario de atención al público;
- Presupuesto, ejecución presupuestal y plan de gasto público.
- Directorio de trabajadores de la entidad con sus datos de contacto.
- Escalas salariales.
- Normatividad, políticas, lineamientos, manuales y planes.
- Plan estratégico, plan de acción, plan anual de adquisiciones, informe de gestión.
- Contratación.
- Trámites y servicios.
- Módulo de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Opiniones



La página web cuenta con dos menús principales, que permite acceder a cada uno de los componentes de información:



A través de los banners ubicados en la parte principal de la página web, el ciudadano puede acceder a la información destacada, actividades y convocatorias.

**CONSEJO PROFESIONAL NACIONAL DE ARQUITECTURA Y SUS PROFESIONES AUXILIARES**

Planeación, Gestión y Control | Información Financiera | Contratación | Recurso Humano | Transparencia y Acceso a Información pública | Convenios Universidades

INICIO | LA ENTIDAD | TRÁMITES Y SERVICIOS | CONTROL Y VIGILANCIA | FOMENTO Y PROMOCIÓN | ATENCIÓN AL CIUDADANO | NORMATIVIDAD | PRENSA

**INFORME DE GESTIÓN CPNAA VIGENCIA 2018**

Más Información **CLIC AQUÍ**

**TRÁMITES Y SERVICIOS**

- CERTIFICADO DE VIGENCIA PROFESIONAL DIGITAL**  
Trámite, Descarga y Verificación  
En este módulo encuentra información sobre el trámite, la descarga del Certificado y la validación del documento.
- MÓDULO DE LA PROFESIÓN DE ARQUITECTO**  
En este módulo encuentra información para el trámite de la Matrícula Profesional de Arquitecto.
- CERTIFICADO DE INSCRIPCIÓN TÉCNICOS Y TECNÓLOGOS**  
En este módulo encuentra información para el trámite del Certificado de Inscripción Profesional para los Profesionales Auxiliares de la Arquitectura técnicos y tecnólogos.
- DUPLICADOS**  
En este módulo encuentra información sobre servicio de duplicados de los Tarjetas de Matrícula Profesional de Arquitecto, Certificados de Inscripción Profesional y

Para facilitar el ejercicio del control social por parte de los ciudadanos y como medio para la rendición de cuentas, el CPNAA publica su informe de gestión completo en su página web, en redes sociales y en sus medios de comunicación interna, de modo que permite y facilita la evaluación de la gestión.

Adicionalmente, la sección de noticias constituye un espacio abierto para que la comunidad se entere de las actividades propias del CPNAA en cada uno de sus frentes.



SALA DE PRENSA

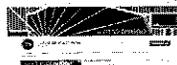
## SALA DE PRENSA

### Editorial diciembre: ¡Gracias por este 2018!



Bogotá, D. C., 10 de diciembre de 2018. Se aproxima el ocaso de 2018, año de cierre de nuestro Plan Estratégico. Nos enorgullece comunicarles que hemos cumplido todas las metas trazadas para estos cuatro años. Los resultados son fruto del arduo trabajo del equipo del CPNAA, unido a los aportes de ustedes, nuestros arquitectos, nuestra razón de ser.

### A otro tiempo: el canal para aprender con el maestro Germán Samper



Bogotá, D. C., 4 de diciembre de 2018. "Tengo la edad de retirarme, pero no quiero hacerlo, porque tengo muchas cosas que decir". Con estas palabras, el insigne arquitecto Germán

- CPNAA  
En las Redes
- Información  
del CPNAA
- Editorial del  
Presidente
- Informe de Gestión
- Newsletter  
CPNAA

La sección de Transparencia y Acceso a información Pública recoge en un espacio la información que debe estar disponible a la ciudadanía.

Transparencia y Acceso a la Información Pública

## TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

### Información de la Entidad

#### 1. Mecanismos de Contacto

Localización física  
Sedes y áreas  
Horarios de atención  
Formulario PORD  
Atención al ciudadano  
Correo electrónico para notificaciones judiciales: [notificacionesjudiciales@cpnaa.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@cpnaa.gov.co)  
Políticas de Seguridad de la información

#### 2. Información de Interés

Datos abiertos  
<https://datos.gov.co>  
Información General y grupos de interés  
Eventos y convocatorias  
Publicaciones

Con el fin de garantizar el acceso a la información que desarrolla la entidad, orientada al fomento del ejercicio de la profesión dentro de los postulados de la ética profesional, así como a la promoción de la actualización, capacitación, investigación y calidad académica de la arquitectura y profesiones auxiliares, durante la vigencia 2019 el CPNAA continuará publicando oportunamente la información relacionada con sus acciones y resultados.

En este sentido, en sus medios de comunicación se divulgarán las bitácoras de viajes, la programación de actividades y eventos, noticias y documentos de interés general.

Para garantizar un mayor acceso a la información de las actividades que realiza el CPNAA, se ha dispuesto la sección bitácora de viajes y prensa, que oriente los resultados de las actividades de la entidad en el marco de sus funciones misionales.



Planeación, Gestión y Control | Información Financiera | Contratación | Recurso Humano | Transparencia y Acceso a Información pública | Convenios Universitarios  
INICIO | LA ENTIDAD | TRÁMITES Y SERVICIOS | CONTROL Y VIGILANCIA | FOMENTO Y PROMOCIÓN | ATENCIÓN AL CIUDADANO | NORMATIVIDAD | PRENSA

Atención al Ciudadano » Gestión CPNAA » BITÁCORA DE VIAJES CPNAA » BITÁCORA VIAJES 2018

### BITÁCORA VIAJES 2018

#### BITÁCORA DE VIAJE 2018

Con el fin de mantener informados a los ciudadanos, entidades gubernamentales, gremio de la construcción y profesionales de la arquitectura sobre la gestión y actividades adelantadas por el Consejo Profesional Nacional de Arquitectura y sus Profesiones Auxiliares CPNAA, a continuación se relacionará una bitácora del recorrido del Consejo por diferentes ciudades de la Región Andina, Amazonia y Orinoquia, donde esta vigencia se concentran los mayores esfuerzos de la entidad, en aras de promover, fomentar, controlar y vigilar el ejercicio ético y legal de la arquitectura en el país.

Teniendo en cuenta lo anterior y ratificando sus principios constitucionales de transparencia, el CPNAA en cumplimiento del Plan de Acción trazado para la vigencia 2018 ha adelantado las siguientes visitas:

#### EVENTOS DEL SECTOR DE LA ARQUITECTURA 2018:

<p><b>Evento CCB - CPNAA</b> Fecha: 20 de noviembre de 2018 Asistentes: 90 Ciudad: Bogotá - Cundinamarca</p>	  
<p><b>Seminario de Licenciamiento Urbanístico</b> Fecha: 01 de noviembre de 2018 Asistentes: 450 Ciudad: Bogotá - Cundinamarca</p>	  

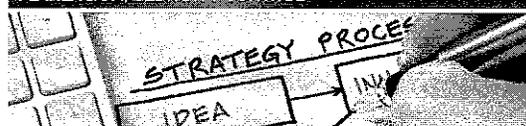
Durante el 2019, la información relacionada con las actividades, cifras y logros alcanzados, estará disponible en la página web, en la sección "Prensa": <http://cpnaa.gov.co/es/content/sala-de-prensa>.

De igual manera, semestralmente el CPNAA entregará una infografía que informe el resultado de avance de su plan estratégico y plan de acción el cual será publicado en la página web, en la sección Planeación, Gestión y Control: <https://cpnaa.gov.co/es/subseccion/163>.

Planeación, Gestión y Control | Información Financiera | Contratación | Recurso Humano | Transparencia y Acceso a Información pública | Convenios Universitarios  
INICIO | LA ENTIDAD | TRÁMITES Y SERVICIOS | CONTROL Y VIGILANCIA | FOMENTO Y PROMOCIÓN | ATENCIÓN AL CIUDADANO | NORMATIVIDAD | PRENSA

#### PLANEACION, GESTION Y CONTROL

##### PLANEACIÓN, GESTIÓN Y CONTROL



<b>Plan estratégico 2019 - 2022</b>	
<b>Plan de acción 2019</b>	
<b>Plan anual de adquisiciones 2019</b>	
<b>Plan anual de Capacitaciones, formación y Bienestar Social 2019</b>	
<b>Informes de Gestión</b>	
<b>Plan estratégico 2015 - 2018</b>	
Avance a diciembre de 2018	Documento PDF
Avance a junio de 2018	Documento PDF
Avance a diciembre de 2017	Documento PDF
Avance a octubre de 2017	Documento PDF
Avance a julio de 2017	Documento PDF
Avance a diciembre de 2013	Documento PDF
Avance a diciembre de 2015	Documento PDF

Carrera No 26 B - 65 Oficina 201  
Bogotá D.C. - Colombia  
Línea de atención PBX: (57 - 1) 3502700  
Extensiones 101 y 124  
Correo electrónico: [info@cpnaa.gov.co](mailto:info@cpnaa.gov.co)  
Horario de atención:  
Lunes a viernes de 7:00 pm a 1:00 pm y 2:00 pm a 5:00 pm  
Viernes de 7:00 am a 1:00 pm y 2:00 pm a 4:00 pm

Inicio  
La Entidad  
Trámites y Servicios  
Control y Vigilancia  
Fomento y Promoción  
Atención al Ciudadano  
Normatividad  
PRENSA



## Avance por objetivos estratégicos 2015- 2018

	2015	2016	2017	2018
1	Se actualiza el Plan de Mejoramiento de Procesos	Se continúa mejoramiento de procesos	Actualización constante PDG	Implementación de EGC, SGGST, DGGI
2	Se cumple con el cronograma de Gestión documental	Se actualiza el programa de Gestión Doc.	Actualización constante PDG	Actualización constante PDG
3	Se cumple con el cronograma de Gestión documental	Se cumple con el cronograma de Gestión documental	Diagnóstico y estructura área Análisis económico y adecuación oficinas	Adecuación oficinas (3,35) finaliza 2018

Por otro lado, el CPNAA realiza memorias de sus actividades y deja al alcance de toda la ciudadanía las presentaciones e informes producto de las actividades que desarrolla, que pueden ser consultados en la sección Fomento y promoción / Eventos: <https://cpnaa.gov.co/es/content/eventos-2018-cpnaa>.

CONSEJO PROFESIONAL NACIONAL DE ARQUITECTURA Y SUS PROFESIONES AUXILIARES

Promoción, Ciencia y Control | Información Financiera | Contratación | Registro Público | Transparencia y Acceso a Información Pública | Convenios Universitarios

TRÁMITE Y SERVICIOS | CONTROL Y VIGILANCIA | FOMENTO Y PROMOCIÓN | ATENCIÓN AL CIUDADANO | NORMATIVIDAD | PRENSA

Eventos y Promoción - Eventos - EVENTOS 2018 - Jornadas Yo Impacto al Mundo - Tunja - Bucaramanga

**#YoIMPACTOalMUNDO**  
JORNADA DE CAPACITACIÓN POR UN EJERCICIO RESPONSABLE

Yo Impacto al Mundo - Jornada Yo Impacto al Mundo - Bucaramanga - 20 de mayo de 2018

Instalación evento Yo Impacto al Mundo

### 3.3.3.1. Evaluación y seguimiento en el proceso de rendición de cuentas:

El CPNAA realiza de manera permanente encuestas que permiten medir su capacidad de gestión y la calidad de sus servicios. Para el año 2019 realizará encuestas cada vez que se presten los siguientes servicios: Certificado de vigencia profesional digital, expedición de matrícula profesional y certificado de inscripción profesional, actividades de fomento y promoción y actuaciones adelantadas en el marco de su potestad disciplinaria, las cuales se consolidarán de manera trimestral y se realizarán informes que serán presentados a la alta dirección con el fin de generar acciones que permitan la toma de decisiones para el mejoramiento de los procesos en aquellas actividades donde se evidencien falencias. Los resultados de la medición serán socializados y puestos al alcance de la comunidad a través de la página web.

### 3.3.4. Cuarto componente: Mecanismos para la atención al ciudadano

El CPNAA se ha preocupado en su gestión por garantizar una adecuada y oportuna atención al ciudadano, mediante la implementación de las siguientes estrategias:

- Atención al público en las oficinas del CPNAA ubicadas en la ciudad de Bogotá D.C., en la carrera 6 No. 26b-85 oficinas 201, 301 y 401 en el horario de lunes a jueves de 7:00 a.m. a 1:00 p.m. y de



2:00 p.m. a 5:00 p.m. y viernes de 7:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m. donde se cuenta con una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

- Atención telefónica al público en el conmutador (571) 3502700 en el horario de lunes a jueves de 7:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. y viernes de 7:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m. para atender las diferentes solicitudes de los usuarios y donde se brinda información relacionada con los servicios de la entidad.
- Atención mediante el centro de contacto en la página web institucional, que permite a los usuarios mediante el diligenciamiento de un formulario, ingresar sus datos y realizar una consulta, solicitud de información, reclamo o sugerencia, que automáticamente es enviada al mail [info@cpnaa.gov.co](mailto:info@cpnaa.gov.co) para su trámite y respuesta por parte de la entidad
- Módulo PQRD en nuestro sitio web ubicado en el link Atención al Ciudadano, y que detalla que los ciudadanos podrán hacer llegar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y opiniones al Consejo Profesional Nacional de Arquitectura y sus Profesiones Auxiliares, las 24 horas del día, los 365 días del año, a través de su página web [www.cpnaa.gov.co](http://www.cpnaa.gov.co).
- Creación de un espacio en la página web institucional de Información de preguntas frecuentes, donde se resuelven las inquietudes más comunes relacionadas con el funcionamiento y servicios de la entidad.
- Actualización permanente de noticias y eventos relacionados con la arquitectura y sus Profesiones Auxiliares, donde la comunidad puede monitorear las diferentes actividades de su interés.
- Análisis de las inquietudes, inconformidades y reclamos presentados, así como a las encuestas de satisfacción de los usuarios, permitiendo identificar oportunidades de mejora al proceso de Atención al Cliente en el marco del Sistema de Gestión de Calidad y la aplicación de acciones preventivas que permitan mejorar la gestión de la entidad.
- Desarrollo de actividades a nivel nacional de fomento y promoción del ejercicio de la profesión de la Arquitectura y Profesiones Auxiliares, dentro de los postulados de la ética profesional, donde se dan a conocer las funciones y servicios del CPNAA. Comunicación a través de nuestras redes sociales a través de los siguientes links:
  - <https://www.facebook.com/CPNAA>
  - <https://twitter.com/CPNAA1>
  - <https://plus.google.com/+CPNAA1/posts>
  - <https://www.youtube.com/c/CPNAA1>
  - <https://instagram.com/cpnaa/>
  - <https://www.linkedin.com/groups/CPNAA-Consejo-Profesional-Nacional-Arquitectura>
- Adicionalmente en la página de Facebook, se instaló el botón "Contactarnos" que permite enviar mensajes direccionados a la página de PQR del CPNAA.
- Comunicaciones: En la página web del CPNAA se encuentra publicada para consulta de toda la comunidad, la siguiente información de interés general:
  - Portafolio de servicios de la entidad.
  - Procedimiento para el trámite en línea y en oficina, de los siguientes servicios que ofrece la entidad, con indicación de horarios de atención y plazos.
  - > Trámite de matrícula profesional de arquitectura:

<https://cpnaa.gov.co/es/content/matricula-profesional-de-arquitecto-tramite>



- Trámite de certificado de inscripción profesional

<https://cpnaa.gov.co/es/content/certificado-de-inscripcion-profesional-pago-recibo-codigo-barras>

- Trámite de duplicado de matrícula y certificado de inscripción

<https://cpnaa.gov.co/es/content/duplicado-de-tarjeta-de-matricula-profesional-de-arquitecto-pago-electronico-pse>

- Trámite de certificado de vigencia profesional digital

<https://cpnaa.gov.co/es/content/duplicado-de-tarjeta-de-matricula-profesional-de-arquitecto-pago-electronico-pse>

- Trámite de Licencia temporal y renovación de licencia

<https://cpnaa.gov.co/es/content/licencia-temporal-especial-pago-consignacion>

<https://cpnaa.gov.co/es/content/renovacion-licencia-temporal-especial-consignacion>

El CPNAA cuenta con un calendario de trámites donde se establece la fecha límite de trámite en 3 pasos:

Link calendario de matrículas y certificados de inscripción profesional:  
<https://cpnaa.gov.co/es/content/calendario-de-matr%C3%ADculas-vigencia-2019>

De acuerdo con lo establecido en el Acuerdo 10 de 2015, por el Consejo Profesional Nacional de Arquitectura y sus Profesiones Auxiliares, se definen las tarifas por concepto de servicios:

<https://cpnaa.gov.co/es/content/tarifas-de-servicios-a%C3%B1o-2019>

- Videotutoriales de Certificado de Vigencia Profesional - Digital - Trámite en oficina del CPNAA.

En el 2019 con el fin de incrementar el nivel de satisfacción de los ciudadanos, se realizarán las siguientes actividades:

- Se dará inicio al proyecto de actualización de la página web que se desarrollará entre 2019 y 2020 y cuyo objetivo principal es la planificación, diseño, implementación, migración de datos y puesta en funcionamiento del sistema integrado de procesos del CPNAA compuesto por un nuevo sitio web institucional, aplicación móvil para el acceso público a los servicios de la Entidad y la creación de la matrícula virtual.
- Aumentar el número de convenios con Instituciones de Educación Superior oficialmente reconocidas que ofrecen programas de Arquitectura y de Profesiones Auxiliares, para que los egresados Arquitectos y/ Profesionales Auxiliares obtengan su tarjeta profesional y/o certificado de inscripción profesional desde la fecha en que obtienen el título académico, en aras de propender por un ejercicio legal.
- Incrementar la fecha límite de pago para que los posibles graduandos que se acogen a los convenios con las Instituciones de educación Superior, puedan realizar el pago con más tiempo para obtener su tarjeta de matrícula profesional y/o certificado de inscripción profesional desde la fecha en que obtienen el título académico.
- Acceder a nuevas opciones de pago como es la tarjeta de crédito para cancelar los trámites y/o servicios.
- Se instalarán 10 cámaras CCTV distribuidas en 3 unidades para la oficina 401, 3 unidades para la oficina 301 y 4 unidades en la oficina 201
- Capacitación a los trabajadores sobre temas de atención al ciudadano para fortalecer sus competencias y propender porque el usuario se sienta satisfecho con la atención recibida.
- Trabajar en el aula virtual de capacitación [www.aulavirtualcpnaa.com](http://www.aulavirtualcpnaa.com), donde el ciudadano encuentra información sobre el CPNAA, el código de ética, el ideario ético y la cartilla del ciudadano.



### 3.3.4.1. Procedimiento para derechos de petición

El artículo 23 de la Constitución Política de Colombia señala que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

El derecho de petición es una solicitud verbal o escrita que se presenta ante una autoridad pública con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto. Este derecho es considerado como un derecho Constitucional fundamental que hace parte de los derechos inherentes a la persona humana y su protección judicial inmediata puede lograrse mediante el ejercicio de la acción de tutela. La petición irrespetuosa exime a las autoridades a resolver prontamente. Sirve cuando la persona natural o jurídica requiera a) información de interés general o particular; b) concepto en relación con las competencias de una dependencia; c) solicitar copia de documentos con información que reposen en las dependencias, siempre y cuando no sean reservados.

Su objetivo primordial es lograr una comunicación fluida y eficaz entre las autoridades del Estado y los particulares. Se busca con ello que las relaciones entre unos y otros no se limiten al esquema de gobernante - gobernado, sino otorgar a los ciudadanos instrumentos que permitan hacer realidad uno de los cometidos fundamentales de todo estado de derecho; que las autoridades estén al servicio de las personas! y es por esto que el derecho de petición implica el deber que tienen las autoridades de responder prontamente las solicitudes que hagan sus ciudadanos, ya sean quejas, manifestaciones, reclamos o consultas.

Las autoridades deben resolver las peticiones, ya sean de interés general o particular, en un plazo de 15 días hábiles. Una vez radicada una petición en cualquier dependencia del CPNAA se debe atender o dar traslado a la que se considere competente, la cual deberá tramitar la solicitud dentro de los términos establecidos, salvo que mediante comunicación al interesado y en cumplimiento del parágrafo del artículo 13 y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, ante la imposibilidad de responder dentro del término legalmente previsto, la dependencia fije un nuevo término para contestar. Si el motivo de la petición o consulta no es competencia de la dependencia que recibió la petición, se traslada a la que se estime competente y se le informa al peticionario, en cumplimiento del artículo 21 ibídem.

Si la información o documentación solicitada goza de reserva constitucional o legal, se comunicará al solicitante lo pertinente. La petición podrá ser presentada directamente por el peticionario o a través de apoderado debidamente constituido y acreditado, para lo cual deberá cumplir con los requisitos establecidos por el artículo 16 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo que a la letra reza:

*"...Artículo modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. El nuevo texto es el siguiente:> Toda petición deberá contener, por lo menos:*

1. *La designación de la autoridad a la que se dirige.*
2. *Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.*
3. *El objeto de la petición.*
4. *Las razones en las que fundamenta su petición.*
5. *La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.*
6. *La firma del peticionario cuando fuere el caso.*

*PARÁGRAFO 1o. La autoridad tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.*

*PARÁGRAFO 2o. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta..."*

Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el trabajador la expedirá.



El CPNAA podrá exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito, y pondrán a disposición de los interesados, sin costo el formulario que para tal efecto se encuentra en el SGC. (Ver anexo 1)

<p>CONSEJO PROFESIONAL NACIONAL DE ARQUITECTURA Y SUS PROFESIONES AUXILIARES</p> 	<p>CONSTANCIA DERECHO DE PETICIÓN VERBAL</p>	<p>CÓDIGO: FO-AC-002 VERSIÓN:01 FECHA: Enero 26/17</p>
--	--	--

A la petición escrita se podrá acompañar una copia que será recibida con anotación de la fecha y hora de su presentación y número y clase de los documentos anexos, la cual tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Esta autenticación no causará costo alguno al peticionario.

En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, esta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.

El CPNAA no podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.

Cuando a petición se presente verbalmente ella deberá efectuarse en la ventanilla única de correspondencia y atención al usuario del CPNAA.

El CPNAA implementó el formulario denominado "Consolidado de atención al usuario" en aras de unificar, controlar y contar con un mecanismo de trazabilidad y monitorio a todas las solicitudes de información que llegan a la entidad mediante llamadas telefónicas, correos electrónicos, de manera verbal y escritas.

## CPNAA

Obligatorio



Si el solicitante desea copia de un documento por él seleccionado, deberá cancelar la tasa correspondiente (toda persona tiene derecho a consultar los documentos que reposen en las oficinas públicas y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter reservado conforme a la constitución o la ley, o no hagan relación a la defensa o seguridad nacional). El plazo para responder la solicitud de expedición de copias es 10 días hábiles siguientes a la formulación de la petición.

Las normas que rigen el derecho de petición son:

- ✓ Constitución Nacional, artículos 23 y 74 (Concordada y con notas de vigencia)
- ✓ Ley 1437 de enero 18 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en concordancia con la Ley 1755 del 30 de junio de 2015.
- ✓ Ley 1474 de 2011
- ✓ Decreto 0019 del 10 de enero de 2012
- ✓ Ley 1712 del 6 de marzo de 2014
- ✓ Decreto 103 del 20 de enero de 2015 que fuera compilado por el decreto 1081 del 26 de mayo de 2015
- ✓ Decreto 1166 del 19 de julio de 2016



La prestación de servicios en línea exige que el CPNAA ofrezca a los usuarios información clara de los procedimientos y trámites que tiene a su cargo y el estado en que se encuentran, asegurando la respuesta tanto personalizada como electrónica y oportuna en todos los casos, el seguimiento a los inconvenientes que se presenten, y la consolidación de una base de datos, con el fin de tomar las medidas correctivas correspondientes, en aras de optimizar el servicio, razón por la cual como parte de los procesos que integran el Sistema de Gestión de Calidad se encuentra el de "Atención de Solicitudes", fundamental para el funcionamiento de las entidades estatales, y contemplado en la norma ISO 9001:2015, cuyo indicador es la oportunidad en la atención de derechos de petición con una meta de respuesta inferior al plazo exigido por la ley (13 días hábiles).

Como resultado de la gestión, el CPNAA atendió oportunamente todas las solicitudes de información que fueran elevadas en el marco de sus funciones misionales.

### 3.3.5. Quinto componente: Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información.

Con el fin de asegurar la transparencia y el acceso a la información, se implementó en la página web de la entidad el botón "Transparencia y Acceso Información Pública", el cual permite acceder a la información principal de la entidad:

El CPNAA ha generado espacios de interlocución e interacción permanentes en doble vía con la comunidad mediante la implementación de los siguientes mecanismos:

- Atención a través del centro de contacto en la página web institucional, que permite a los usuarios mediante el diligenciamiento de un formulario, ingresar sus datos y realizar una consulta, solicitud de información, reclamo o sugerencia, que automáticamente es enviada al mail [info@cpnaa.gov.co](mailto:info@cpnaa.gov.co) para su trámite y respuesta por parte de la entidad.
- Creación de un espacio en la página web institucional de información de preguntas frecuentes, donde se resuelven las inquietudes más comunes relacionadas con el funcionamiento y servicios de la entidad.
- Espacio de participación en las redes sociales en Facebook, LinkedIn, Youtube y Gmail+. A través de los siguientes links
  - <https://www.facebook.com/CPNAA>
  - <https://twitter.com/CPNAA1>
  - <https://plus.google.com/+CPNAA1/posts>
  - <https://www.youtube.com/c/CPNAA1> <https://instagram.com/cpnaa/>
- Uso de la herramienta e-mail marketing como medio de comunicación directo que permite entregar información personalizada y de interés particular a los usuarios de los servicios de CPNAA, facilitando y fortaleciendo su relación con la entidad y mejorando la calidad del servicio.
- Envío de información personalizada y de interés particular a los usuarios de los servicios de CPNAA, a través de mensajes cortos de texto, vía teléfono celular (SMS), con contenido de servicio para facilitar su interacción con la entidad.

De esta manera la entidad garantiza que se dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control; que es un proceso permanente y una relación de doble vía entre el gobierno, los ciudadanos y los actores interesados en los resultados y en la gestión pública; este proceso continuo y bidireccional genera espacios de diálogo entre el CPNAA y los ciudadanos sobre los asuntos públicos; y es un mecanismo permanente de información comprensible, actualizada, oportuna, disponible y completa.

#### 3.3.5.1. Sistema de Gestión de Seguridad de la información:

Como componente integral al sistema de gestión de calidad, el Consejo Profesional Nacional de Arquitectura y sus Profesiones Auxiliares implementó un sistema de gestión de seguridad de la información, cuyo propósito fundamental es fortalecer la seguridad de la información institucional a



través de estrategias que reduzcan a niveles aceptables los riesgos que afectan la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información gestionada.

Desde el 2016 y a partir de la dinámica propia que demandan los sistemas de información, tecnología y comunicaciones, se ha venido fortaleciendo la política de seguridad de la información de la entidad, alineándola a la norma ISO 27001:2013. Como resultado, el **CPNAA** cuenta en la actualidad con la siguiente información:

- Diagnóstico de seguridad de la información del proceso de control y vigilancia de matriculas
- Definición del alcance del SGSI
- Política del SGSI
- Roles y responsabilidades del SGSI
- Planificación de la gestión de riesgos
- Inventario y valoración de activos de información
- Análisis y tratamiento de riesgos
- Instructivo de identificación de riesgos de la seguridad de la información
- Planes de tratamiento de riesgos de seguridad de la información
- Indicadores de seguridad de la información
- Construcción de las políticas de seguridad de la información
- Construcción y cargue de procedimientos del SGSI
- Informe de actividades y charla de sensibilización en seguridad de la información
- Plan de auditoría y listas de verificación.

El **SGSI** a través de la seguridad de la información, se encamina a establecer para el CPNAA, los controles y las medidas necesarias para reducir a su mínima expresión el riesgo de pérdida de información en cada sistema aplicado, su posible alteración, modificación no autorizada, uso indebido o la divulgación no autorizada.

En la actualidad el CPNAA cuenta con políticas y procedimientos para el SGSI:

El **CPNAA** desde el 2017 ha implementado políticas de seguridad de la información en lo referente a:

- Control de acceso a la información.
- Desarrollo seguro.
- Escritorio limpio y pantalla limpia.
- Protección de datos personales.
- Protección de dispositivo propio (BYOD).
- Relaciones con proveedores.
- Respaldo de la información.
- Servicios de computación en la nube.
- Transferencia o intercambio de información.
- Uso aceptable de activos de información.
- Uso de controles criptográficos y gestión de llaves criptográficas.
- Uso de servicio de acceso a internet.
- Uso de servicios de correo electrónico.

Para las vigencias 2019 y 2020 A fin de lograr el cumplimiento de los principios y políticas de seguridad de la información, el proyecto de implementación del sistema integrado de procesos del CPNAA, busca:

- Protección de los derechos de Habeas Data de los usuarios de los servicios del **CPNAA**
- Contar con un sistema integrado de procesos que garantice la inclusión social evitando restricciones de acceso a población con algún tipo de discapacidad
- Contar con los controles y protecciones a nivel de seguridad de la información que limiten los impactos de riesgos que afecten la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de la información institucional

Metas y Objetivos del proyecto

- Alineación de la necesidad con la estrategia y las políticas de gobierno digital y servicios digitales ciudadanos.

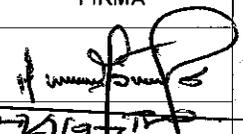
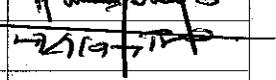
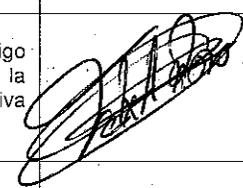


- Alineación con las políticas del gobierno nacional de racionalización, simplificación y mejoramiento de trámites
- Alineación con los principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC , ley 1341 de 2009

**4. Consolidación, Seguimiento y Control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano:**

Como mecanismo de consolidación, seguimiento y control al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019, el CPNAA implementó el **FORMATO DE SEGUIMIENTO DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO** que se encuentra a disposición en el sitio web institucional en la sección "Planeación, Gestión y Control", en el enlace: <https://cpnaa.gov.co/es/subseccion/163>

  
**DIANA FERNANDA ARRIOLA GOMEZ**  
Directora Ejecutiva

PROYECTÓ				REVISÓ		FIRMA
NOMBRES		CARGO		NOMBRES	CARGO	
Nelson Enrique Ospino Torres	Jefe Oficina Administrativa y Financiera					
				Karen Holly Castro Castro	Subdirectora Jurídica	
				Asceneth Grisales Molina	Asesor Externo SGC	
				Félix Alberto Lara	Profesional Universitario Código 02, Grado 03 de la Oficina Administrativa y Financiera	
				Jhon Jairo Rodríguez Ladino	Profesional Universitario Código 02, Grado 01 de la Oficina Administrativa y Financiera	