

FUENTE:
FECHA

Departamento
Administrativo de la
2015-09-22

Elaboró: MMPV

	En la vigencia se realizaron auditorías internas de calidad conjuntamente o en coordinación con la Oficina de Control Interno?	SI	XX	NO	Si responde SI puede contestar la encuesta de calidad, de lo contrario aparecerían solo los resultados por Autoevaluación.		
		PUNTAJACIÓN				COMENTARIOS	
		0	1	2			3
1	¿Se han determinado los registros pertinentes para establecer, implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad que apoye la operación eficaz y eficiente de la entidad?			X	El Instituto está en proceso de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad. En la primera semana de septiembre de 2015 hubo ejercicio de pre auditoría con la empresa COTECNA, a partir del cual se tiene reporte de no conformidades, oportunidades de mejora y observaciones en general. En materia de Certificados y acreditaciones se tiene a septiembre de 2015. Certificado renovación de la acreditación NVLAP 2015; Certificado de Acreditación bajo el estándar internacional ISO/IEC 17025:2005		
2	¿Se utilizan criterios y métodos que garanticen que los procesos y su control sean eficaces?		X		Se cuenta con un Manual Integral de Gestión y a partir del mismo se tienen desarrollados procedimientos e instructivos para los procesos. A través del Sistema Integrado de Gestión - SIG se documentan políticas, procesos, procedimientos, instrucciones, programas y demás información requerida para dar cumplimiento a los requisitos legales, de los clientes, de las normas aplicables a su misión y de la propia institución, asegurando así la calidad de los servicios ofrecidos.		
3	¿Disponen de recursos necesarios, así como de información que se utilice para apoyar a la operación y el seguimiento de los procesos?		X		Se cuenta con: - Plan estratégico Institucional 2015 - 2018 - Plan estratégico Sectorial 2015 - 2018 (http://www.mincit.gov.co/publicaciones.php?id=32439) - Planes de acción 2015 (Oficina Asesora de Planeación; Secretaría General, Subdirección de Innovación y Servicios Tecnológicos, Subdirección de Metrología Física; Subdirección de Metrología Química y Biomedicina; Control interno y Dirección General) Plan mejoramiento FURAG 2015 (http://www.inm.gov.co/images/Docs/1_Plan_de_Mejoramiento_FURAG_2015.pdf) - Plan anticorrupción (Mapa de riesgos de corrupción, estrategia anti trámites, estrategia de rendición de cuentas, estrategia de atención al ciudadano, Seguimiento estrategia construcción plan anticorrupción, Seguimiento estrategia anticorrupción y atención al ciudadano 30 de abril de 2015; Seguimiento estrategia anticorrupción y atención al ciudadano agosto 2015 El anexo 4, correspondiente a mecanismos para mejorar atención al ciudadano (componente 4) no presenta información completa. - FIGA : En la página web no se encontró información - No obstante se encuentra publicado en la carpeta de calidad del INM documento denominado Plan Institucional de Gestión Ambiental (E1-02-D-02) - Plan Gobierno en Línea: en la página web se encontró documento publicado el cual señala para el cronograma 2015; componente TIC de servicios 2 criterios cumplidos; para el componente TIC Gobierno abierto 3 criterios cumplidos y el resto de criterios dentro del cronograma no presenta información para los meses de julio a diciembre. El avance reportado es con corte a mayo de 2015 (http://www.inm.gov.co/images/Docs/Plan_de_Gobierno_en_linea_INM_2015-v2.pdf)		
4	¿Se implantan las acciones necesarias para lograr resultados planificados y la mejora continua de los procesos?		X		El INM ha desarrollado, establecido e implementado un Sistema Integrado de Gestión - SIG con el fin de documentar sus políticas, procesos, procedimientos, instrucciones, programas y demás información requerida para dar cumplimiento a los requisitos legales, de los clientes, de las normas aplicables a su misión y de la propia institución, asegurando así la calidad de los servicios ofrecidos. Este Sistema Integrado de Gestión es conocido y aplicado por todo el personal del INM		
5	¿Se mantiene actualizado un Manual de la Calidad y éste ha permitido el desempeño eficaz por parte de los servidores en cuanto al cumplimiento de los procedimientos documentados?		X		A 21 de septiembre de 2015 se tiene publicado el Manual Integrado de Gestión (Z:SIG INM1 MAC ESTE1-02 DEPE1-02 ADM SIG/200.2.1 DOC SIGMIG) en su versión 4 (aprobado en acta número 08, de fecha 29 de abril de 2015		
6	¿Los procesos y procedimientos documentados han permitido estandarizar la gestión de la entidad, evitando los reprocesos y la reducción del producto no conforme?		X		Se cuenta con: Procedimiento de control de documentos (E1-02-P-01 - Versión 3) Instructivo para la elaboración de documentos (E1-02-I-01 - Versión 4) Control de registros (E1-02-P-04 - versión 3) Procedimiento Control de Documentos (E1-02-P-01 versión 3) Listado maestro de documentos (E1-02-F-01) Formato de listado documentos externos (E1-02-F-02)		
7	¿El control de los registros en la entidad ha facilitado su identificación, almacenamiento, protección, tiempo de retención y disposición?		X		El Manual Integrado de Gestión señala en su numeral 4.2.4. El INM controla los registros técnicos y de calidad para asegurar que sean legibles, de fácil recuperación de la información que contienen, se almacenen en lugares adecuados para evitar daño, deterioro o pérdida garantizando el respaldo de la información y la confidencialidad de la misma. Para ello se cuenta con el procedimiento de control de registros-E1-02-P-04, donde se describen las actividades a ejecutar por los funcionarios, y las tablas de retención documental las cuales establecen los tiempos de conservación y disposición final de los mismos. El control de los registros es responsabilidad de los profesionales que realizan las actividades que les dan origen quienes deben identificarlos con la actividad y/o servicio que los genera de acuerdo con los códigos establecidos en las tablas de retención documental.		
8	¿La alta Dirección proporciona evidencia de su compromiso con el Sistema de Gestión de la Calidad?		X		El Manual Integrado de Gestión contiene declaración, textualmente señalando: La alta dirección establece a través de esta declaración su compromiso con el desarrollo e implementación del SIG, la aplicación de la política de calidad, los objetivos de calidad, la revisión por la alta dirección, la gestión y asignación de los recursos para que las actividades sean planeadas, desarrolladas, supervisadas y controladas garantizando la mejora continua de la calidad de los servicios ofrecidos así como la eficacia eficiencia y efectividad del SIG.		
9	¿La política de calidad con la que cuenta actualmente la entidad está acorde con los objetivos institucionales?		X		La política de calidad ratifica el objetivo del que trata el Decreto 4175 de 2011, por el cual se escinden unas funciones de la Superintendencia de Industria y Comercio, se crea el Instituto Nacional de Metrología y se establece su objetivo y estructura		
10	¿La política de calidad incluye el compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente el sistema de gestión de la calidad?		X		En un aparte del contenido de la política de calidad se tiene: Implementar, comunicar, asegurar, mantener la integridad del Sistema Integrado de Gestión ajustado al Plan Nacional de Desarrollo, cumpliendo con los requisitos de las normas NTCGP 1000:2009 (NTC-ISO 9001:2008), NTC-ISO/IEC 17025:2005, NTC ISO/IEC 17043:2010, las guías ISO 30:1992, ISO 31:2000, ISO 34:2009 e ISO 35: 2006, y demás normas aplicables. La política de calidad está publicada a través de la página web, en el link del Sistema Integrado de Gestión: http://www.inm.gov.co/index.php/le-inm/2014-10-22-17-54-04		
11	¿Son los objetivos de la calidad medibles y coherentes con la política de la calidad?		X		Objetivos de Calidad Obtener el reconocimiento internacional de las Capacidades de Medición y Calibración- CMC, desarrolladas para satisfacer las necesidades metrologías del país. Desarrollar, mantener, mejorar y controlar de manera continua los procesos del sistema integrado de gestión. Desarrollar y fortalecer la competencia técnica de los funcionarios para asegurar la calidad en la prestación de los servicios tecnológicos en metrología. Asegurar la calidad de los procesos de prestación de servicios tecnológicos en metrología mediante el cumplimiento de la normatividad vigente para garantizar la satisfacción de las necesidades del cliente		
12	¿Existe un responsable de calidad dependiente de la alta Dirección?		X		El anexo 27 del Manual Integrado de Gestión señala funciones y responsabilidades establecidas dentro del Sistema Integrado de Gestión El Manual Integrado de Gestión señala el Sistema Integrado de Gestión es administrado por el Jefe de la Oficina Asesora de Planeación, con acceso al más alto nivel de la dirección, quien tiene definida la responsabilidad y la autoridad para asegurar que la integridad y la implementación del sistema de gestión de calidad sea respetada y observada en todo momento y por todo el personal adscrito al INM		
13	¿La alta dirección se asegura de evaluar la eficacia y eficiencia de la operación, mediante las medidas y datos utilizados para determinar el desempeño satisfactorio de la entidad?		X		Cada año de acuerdo al cronograma establecido por Comité Institucional de Desarrollo Administrativo, para efectuar las revisiones por dirección debe asegurarse diligenciar el Acta de Revisión por la Dirección E1-02-F-13 Para suministrar la información de entrada para la revisión por la dirección, los Subdirectores, Jefes de Oficina y Secretaría General deben remitir los informes con anterioridad a la Oficina Asesora de Planeación y a las personas que conforman el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo y se valida la siguiente información de entrada de la que trata el numeral 5 del Procedimiento de revisión por la Dirección (E1-02-P-06)		
14	¿La alta Dirección mantiene registro de las revisiones?		X		Se tiene establecido procedimiento de Revisión por la Dirección de código: E1-02-P-06 En la carpeta de calidad se encontró de la Revisión correspondiente al 2014, el acta con fecha de modificación 2015-06-09, extraordinaria AD2015-06-10 y en el año 2015 una extraordinaria		
15	¿La alta Dirección asegura que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la entidad?		X		En el anexo 27 del Manual Integrado de Gestión están definidas las funciones y responsabilidades establecidas dentro del sistema Integrado de Gestión. Director General, Jefe Oficina Asesora de Planeación, Jefe Oficina de control interno, Subdirección de Metrología Física, subdirección de Química y Biomedicina, Subdirección de innovación y servicios tecnológicos y Responsable de la calidad. En el INM, la revisión por la dirección se encuentra bajo la responsabilidad del Comité de Desarrollo Administrativo- CIDA quienes deben analizar la información de entrada y generar resultados que van a mejorar la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema integrado de gestión. Para esto se cuenta con el procedimiento revisión por la dirección E1-02-P-06.		

	PREGUNTAS	PUNTUACIÓN			COMENTARIOS
16	¿Impulsa y apoya la dirección actividades de mejora dentro de la entidad, con clientes, proveedores y otras entidades externas?			X	En el numeral 4,4 del Informe de Gestión institucional se enuncian los desafíos en el 2015 para la Dirección General, Secretaría General, Subdirección de Metrología Química y Biomedicina, Subdirección Metrología Física; de la Oficina Asesora de Planeación, de Control Interno.
17	¿Se determinan y proporcionan los recursos necesarios para mantener el Sistema de Gestión de la Calidad y mejorar su eficacia?			X	El numeral 6 del Manual Integrado de Gestión en el numeral 6.1 señala respecto a la provisión de recursos: El Director del Instituto Nacional de Metrología es el responsable de gestionar los recursos para implementar, administrar, mantener y mejorar el Sistema Integrado de Gestión y es responsabilidad de la Secretaría General la adecuada ejecución de los mismos. El Jefe de la Oficina Asesora de Planeación como representante de la Alta Dirección es responsable de asegurar que dichos recursos sean incluidos dentro de los presupuestos de la entidad. En cada una de las caracterizaciones de los procesos de apoyo se describen los recursos necesarios para la ejecución efectiva de los mismos
18	¿El personal de la organización tiene las competencias necesarias para la prestación del servicio?			X	Por expresa disposición del Manual Integrado de Gestión (numeral 6.2), se tiene: El INM tiene por política asegurar la competencia técnica del personal involucrado de los servicios y/o productos que ofrece el Instituto, específicamente aquellos que operan equipos, realizan calibraciones o ensayos, evalúan resultados de medición, proveen ensayos de aptitud o comparaciones interlaboratorios, producen y certifican Materiales de Referencia, realizan asistencia técnica, brindan capacitación y revisan los certificados de calibración e informes de ensayos. Para este propósito el INM ha definido los perfiles, educación, experiencia y las funciones de su personal acorde a su misión en el "Manual específico de funciones, requisitos mínimos y competencias laborales" adoptado por resolución el cual se encuentra publicado http://192.168.10.84/intranet/index.php/normatividad/resoluciones . El personal se encuentra vinculado al INM bajo acto administrativo, los datos personales, la formación académica, la experiencia laboral y copia de los documentos que respaldan esta información, se encuentran en las hojas de vida de cada uno de los funcionarios las cuales se actualizan periódicamente, son administradas y custodiadas por el área de Gestión de Talento Humano
19	¿Se realizan planes para el personal (ingreso, formación, desarrollo, etc.) evaluando el rendimiento y las necesidades de desarrollo de todas las personas?			X	Mediante resolución 033 de fecha 28 de febrero de 2013, se adoptan disposiciones en materia de bienestar laboral e incentivos para los empujados públicos del INM. Se aprobó mediante la misma resolución (033) el reglamento que rige el Plan de Bienestar Laboral e incentivos para los funcionarios del INM.
20	¿Tiene el personal directivo las competencias necesarias para liderar?	X			El INM ha definido los perfiles, educación, experiencia y las funciones de su personal acorde a su misión en el "Manual específico de funciones, requisitos mínimos y competencias laborales" adoptado por resolución el cual se encuentra publicado http://192.168.10.84/intranet/index.php/normatividad/resoluciones
21	¿El Sistema de Gestión de la Calidad ha generado el compromiso por parte de los servidores en cuanto al uso de sus habilidades para el beneficio de la entidad?		X		El Manual específico de funciones y competencias laborales para los empleos de la planta de personal del Instituto Nacional de Metrología, presenta para cada cargo estructura con especificaciones de: propósito principal, funciones esenciales, conocimientos básicos, competencias comportamentales (comunes y por nivel jerárquico) requisitos de formación académica y de experiencia y alternativas.
22	¿Es la infraestructura de la entidad adecuada para asegurar el logro de la satisfacción del cliente?			X	Las instalaciones del INM están diseñadas, construidas y mantenidas para garantizar las condiciones del medio ambiente y seguridad para la realización correcta de sus actividades. Tienen un sistema de climatización central que mantiene las variables de temperatura y humedad relativa dentro de los límites especificados para cada una de las áreas técnicas.
23	¿Cuenta la entidad con el espacio de trabajo, los equipos y servicios de apoyo necesarios para la prestación del servicio?			X	Las condiciones ambientales para los productos y/o servicios del INM, están especificadas en los procedimientos particulares de calibración, ensayo, producción y certificación de materiales de referencia, comparaciones inter laboratorios y ensayos de aptitud de los respectivos laboratorios. Los Laboratorios de la Subdirección de Metrología Física-SMF tienen documentado los requisitos técnicos y condiciones ambientales que puedan afectar los resultados de calibración o ensayo. Los registros de condiciones ambientales pueden ser encontrados en la dirección de red: \\192.168.10.2\Laboratorios\RegistrosClimatización, de acceso únicamente a los laboratorios, si las condiciones ambientales están fuera de los límites especificados y pueden comprometer o invalidar la calidad de los resultados o la seguridad personal, el subdirector de Metrología Física es el responsable de detener la ejecución y autorizar la reanudación de la calibración o ensayo. Las condiciones ambientales que pueden afectar la calidad de los resultados producidos por la SMQB, se documentan en los procedimientos de medición y se registran en los formatos asociados a dichos documentos. Cuando se presenten desviaciones de las condiciones ambientales el Subdirector es el responsable de detener y autorizar la reanudación de las actividades de la SMQB. Por otra parte, para evitar la posible contaminación del material de referencia durante su procesamiento y caracterización, la SMQB toma las precauciones descritas en el numeral 9.4 del manual técnico M1-03-M-01 Producción de materiales de referencia y actividades de la SMQB. La Subdirección de Innovación y Servicios Tecnológicos identifica la infraestructura necesaria para operar el programa de ensayos de aptitud y las condiciones ambientales que puedan influir significativamente en la calidad de los ítems de ensayo de aptitud y en cualquier ensayo y calibración realizados. Los registros de condiciones ambientales del laboratorio de referencia pueden ser encontrados en la dirección de red: \\192.168.10.2\Laboratorios\RegistrosClimatización, de acceso únicamente a los laboratorios, si las condiciones ambientales están fuera de los límites especificados y pueden comprometer o invalidar la calidad o las operaciones del programa de ensayos de aptitud, el subdirector de Innovación y servicios tecnológicos es el responsable de detener las actividades y autorizar la reanudación de las actividades del programa de ensayos de aptitud. Las condiciones ambientales observadas durante las mediciones realizadas por los participantes se encuentran en reporte de resultados de medición entregados por ellos, estos se almacenan en la unidad en red 17043 /carpeta laboratorios
24	¿Se determina y se gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con la prestación del servicio?		X		
25	¿Se planifican y desarrollan los procesos necesarios para la realización del producto y/o prestación del servicio?			X	La planificación de la prestación de servicios o productos inicia con la caracterización del proceso, la cual identifica los proveedores, las entradas, las actividades, las salidas, los clientes, los recursos humanos, físicos y tecnológicos, los documentos que le aplican y los registros que genera, así como los requisitos legales, normativos, del cliente y organizacionales del INM y los puntos de control e indicadores.
26	¿Se tienen identificados los requisitos de los clientes tanto los especificados por ellos como los no especificados, así como los requisitos legales y reglamentarios?			X	Según el Manual Integrado de Gestión: Del producto y/o servicio : Coherencia, recursos, competencia, calidad del producto, oportunidad Normativos: Manual Integrado de Gestión y Normograma asociado Del cliente: Confiabilidad y fácil comprensión
27	¿Existe comunicación clara, abierta y coherente con los clientes?		X		Están definidos los canales de comunicación: Personal (físico, telefónico), ventanilla, correo electrónico, la página web hay link específico para presentar inquietudes, comentarios y sugerencias respecto a la prestación del servicio: http://www.inm.gov.co/index.php/contactenos-inm .
28	¿Existen mecanismos que permitan tratar las quejas de los clientes?		X		Se tiene establecido el procedimiento para atención de PQRSD, la Web y las redes sociales son medios definidos para recibir quejas. Adicionalmente el INM tiene por política atender oportunamente las peticiones, quejas, reclamos y denuncias PQRSD, registrarlas y evaluarlas
29	¿La entidad planifica y controla el diseño y desarrollo del producto y/o servicio?		X		Los productos y/o servicios ofrecidos por el INM se planifican, diseñan y desarrollan, siguiendo el procedimiento E1-02-P-07, Diseño y desarrollo de productos y/o servicios. Para las etapas en las que sea necesario, se realiza la verificación y validación.
30	¿Se llevan a cabo adecuadamente las revisiones, verificaciones y validaciones de las etapas del diseño y desarrollo para el producto y/o servicio?		X		El INM garantiza que cualquier diferencia entre las solicitudes y las ofertas se resuelva antes de suscribir el contrato, y que cada contrato sea aceptado tanto por el usuario como por el INM. En caso que sea necesario realizar modificaciones al contrato estas deben ser acordadas con el cliente dejando evidencia documental de este acuerdo. Para lo anterior, el INM ha desarrollado el procedimiento: M1-01-P-03, Revisión de pedidos, ofertas y contratos
31	¿Los resultados del diseño y desarrollo son comparados con la información de entrada, garantizando el cumplimiento del proceso y del producto y/o servicio?		X		El INM mantiene una cooperación y comunicación de doble vía con sus clientes para aclaraciones y seguimiento del trabajo contratado o información complementaria de interés del cliente. Para esto ha implementado los siguientes mecanismos de comunicación: atención al público, buzón de sugerencias, correo físico, correo electrónico, línea telefónica, redes sociales y página web.
32	¿La entidad evalúa y selecciona a sus proveedores teniendo en cuenta su capacidad para suministrar los servicios requeridos?			X	El INM tiene por política contratar las compras de servicios y suministros que afectan la calidad de las calibraciones y ensayos de los laboratorios con proveedores evaluados y aprobados, que garanticen el cumplimiento de los requisitos especificados

PREGUNTAS		PUNTUACIÓN			COMENTARIOS
33	¿Se mantienen registros de las evaluaciones realizadas a los proveedores?			X	<p>En aviso a través del correo institucional del día 8 de septiembre de 2015; respecto a la evaluación de proveedores señaló el área jurídica:</p> <p>Teniendo en cuenta que dentro del Sistema Integrado de Gestión se encuentra contemplada la actividad relacionada con la evaluación y reevaluación de proveedores, con el correspondiente instructivo identificado como A5-01-01 y los formatos A5-01-F-04 y A5-01-F-22, los cuales se adjuntan a la presente comunicación, y cuyo diligenciamiento resultan de obligatorio cumplimiento en aquellos contratos que se fundamenten en la modalidad de selección de Contratación directa bajo la causal denominada "desarrollo de actividades científicas y tecnológicas" (Ley 591 de 1991), en adelante se deberá tener en cuenta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Al documento de estudios previos y análisis del sector, se deberá adjuntar el formato de evaluación de proveedores debidamente diligenciado y cuyo resultado deberá incluirse en el contenido del documento antes referido. - Como soporte del último pago y con anterioridad a la presentación de la solicitud de liquidación deberá diligenciarse el formato correspondiente a la reevaluación de proveedores, con el fin de que repose en el expediente contractual. <p>Por otra parte, de manera atenta les solicito que para el caso de los contratos de ciencia y tecnología suscritos durante las vigencias 2014 y 2015, cuyo plazo de ejecución ya finalizó y que corresponden a la causal citada con anterioridad, y sobre los cuales se hayan desempeñado como Supervisores, de manera atenta les solicito diligenciar de manera inmediata el formato de reevaluación adjunto y remitiría a este Grupo, junto con la solicitud de liquidación para proceder a la elaboración de la misma.</p> <p>En caso de ya haber presentado dichas solicitudes, les solicito remitir las reevaluaciones correspondientes.</p>
34	¿Los mecanismos establecidos en el proceso de compra, su evaluación y control han permitido a la entidad garantizar la calidad de los productos comprados?			X	<p>El INM tiene por política contratar las compras de servicios y suministros que afectan la calidad de los servicios y/o productos ofrecidos por el INM con proveedores evaluados y aprobados, que garanticen el cumplimiento de los requisitos especificados. Para garantizar la trazabilidad de sus calibraciones o ensayos al SI contrata los servicios de calibración de sus patrones de referencia con institutos de metrología internacional firmantes de acuerdo CIPM-MRA que participen activamente en comparaciones claves y con CMC publicadas en la base de datos BIPM.</p> <p>Para este propósito el INM cuenta con los siguientes procedimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> A5-02-P-01 Elaboración del plan anual de compras A5-02-P-02 Adquisición de bienes y servicios. A5-02-P-03 Etapa Preliminar – Contratación A5-02-P-04 Etapa Precontractual- Contratación A5-02-P-05 Etapa Contractual- Contratación A5-02-P-06 Etapa Post Contractual – Contratación
35	¿Se documenta la verificación del producto y/o servicio prestados?			X	<p>Para gestionar los productos y servicios ofrecidos por el INM el sistema Integrado de Gestión hace uso de documentos como: M1-01-M-01 Servicios de Calibración y/o Ensayos de la SMF; M1-01-P-01 Prestación del servicio de calibración o ensayo; M1-02-P-01 Cursos de capacitación; M1-03-M-01 Producción de Materiales de referencia y actividades de la SMQB; M1-03-P-02 Comercialización de materiales de referencia; M1-04-P-01 Prestación del servicio de asistencia técnica SAT; M1-05-M-01 Comparaciones Interlaboratorios y/o Ensayos de Aptitud; M1-05-P-01 Prestación de Servicios de Comparaciones Interlaboratorios – Ensayos de Aptitud; Manual Integrado de Gestión.</p> <p>Los siguientes documentos son de aplicación general en la prestación de los servicios de calibración y ensayos, comparación interlaboratorios y/o ensayos de aptitud; producción, certificación de materiales de referencia del INM: - M1-01-P-04 Evaluación y expresión de la incertidumbre de medición - M1-01/L01/I-03 Cálculo de la Densidad del aire.</p>
36	¿La trazabilidad del producto y/o servicio le han permitido a la entidad recopilar datos que pueden utilizarse para la mejora?			X	<p>El Instituto cuenta con el procedimiento para asegurar la trazabilidad de las mediciones en el INM -M2-01-P-01 y los instructivos de calibración de patrones internacional M2-01-I-01 e instructivo para manipulación transporte y almacenamiento de patrones M2-01-I-02.</p>
37	¿La entidad lleva algún procedimiento para el manejo de los bienes de sus clientes?			X	<p>El control de los equipos se lleva de acuerdo con lo descrito en los siguientes manuales técnicos y los documentos aplicables referenciados por estos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - M1-01-M-01 Servicios de Calibración y/o Ensayos de la SMF, - M1-03-M-01 Producción de Materiales de referencia y actividades de la SMQB, y - M1-05-M-03 Comparaciones Interlaboratorios y/o Ensayos de Aptitud <p>El INM no subcontrata trabajos de calibración o ensayos con ninguna otra empresa, razón social ya sea de índole público o privado.</p>
38	¿Existen procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para asegurar la conformidad y mejorar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad?			X	<p>La medición del Sistema Integrado de Gestión del INM es realizada mediante el seguimiento de los indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad relacionados con cada uno de los procesos identificados en el mapa de procesos del SIG (Ver anexo 1), lo que permite obtener datos objetivos de desempeño, realizar el análisis respectivo con el fin de mejorar continuamente. Para esto cuenta con el documento E1-02-D-02 Medición y Análisis de Indicadores y el formato E1-02-F-24 Hoja de vida indicador</p>
39	¿Se realiza seguimiento a la información relacionada con la percepción del cliente respecto al cumplimiento de los requisitos del servicio?			X	<p>El Sistema Integrado de Gestión ha implementado actividades para comunicar a los funcionarios del Instituto Nacional de Metrología los resultados de los indicadores para asegurar el seguimiento continuo al Sistema de Integrado de Gestión</p>
40	¿Se tienen definidos, en un procedimiento documentado, las responsabilidades y los requisitos que se tienen en cuenta para la realización de las auditorías?			X	<p>El Instituto Nacional de Metrología efectúa auditorías a sus procesos de acuerdo con un programa y al procedimiento de auditorías internas E1-02-P-05 con el fin de determinar el grado de conformidad con las políticas, objetivos y documentos del Sistema Integrado de Gestión, verificando el cumplimiento de requisitos y detectando oportunidades de mejora.</p>
41	¿Se identifican y controlan los servicios no conformes?			X	<p>El INM efectúa periódicamente auditoría a sus procesos de acuerdo con un calendario y al procedimiento de auditorías internas E1-02-P-05 con el fin de determinar el grado de conformidad con las políticas, objetivos y documentos del SIG, verificando el cumplimiento de requisitos y detectando oportunidades de mejora.</p> <p>El INM efectúa periódicamente auditoría a sus procesos de acuerdo con un calendario y al procedimiento de auditorías internas E1-02-P-05 con el fin de determinar el grado de conformidad con las políticas, objetivos y documentos del SIG, verificando el cumplimiento de requisitos y detectando oportunidades de mejora.</p>
42	¿Están registrados los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del servicio no conforme?			X	<p>El INM tiene por política identificar, evaluar la importancia del trabajo no conforme, asignar responsables, tomar las acciones inmediatas para corregir la situación presentada y suspender (si es requerido) la prestación del servicio hasta que las causas que lo originaron hayan sido subsanadas. De ser necesario se comunica al cliente en los casos en que se tenga que repetir el trabajo. Se cuenta con el procedimiento de trabajo no conforme: E1-02-P-02</p>
43	¿La auditoría interna ha permitido el desarrollo inmediato de acciones encaminadas a la eliminación de las no conformidades a través de un análisis de causas?			X	<p>La implementación de las acciones se realiza de acuerdo con lo establecido en el procedimiento E1-02-P-03 acciones correctivas, preventivas y de mejora</p> <p>Se tienen definidas metodologías para el análisis de causa: Lluvia de ideas, Espina de pescado (Ishikawa), 5 Porqué?</p>
44	¿Hay un sistema documentado que garantiza la mejora continua?			X	<p>El Manual Integrado de Gestión a través del numeral 8.5.1 señala: El INM mejora continuamente la eficacia del Sistema Integrado de Gestión SIG a través del seguimiento de la implementación política y los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de los datos, las acciones correctivas, preventivas y de mejora, así como las revisiones por parte de la dirección. Los resultados obtenidos, son analizados con el fin de implementar planes de mejora continua, asignar los recursos y los responsables para garantizar su eficacia y efectividad</p>
45	¿Se analizan los datos de los proveedores, así como las características y tendencias de los procesos y servicios?			X	<p>El INM mantiene una cooperación y comunicación de doble vía con sus clientes para aclaraciones y seguimiento del trabajo contratado o información complementaria de interés del cliente. Para esto ha implementado mecanismos de comunicación de tipo presencial, buzón de sugerencias, correo, telefónico, virtual y redes sociales, a través de la página web: http://www.inm.gov.co/index.php/servicios-inm/servicios-tarifas, donde tiene a disposición de los clientes la información de condiciones de prestación de servicios, tarifas y oferta de servicios.</p>
46	¿Existe un procedimiento para tratar las acciones correctivas?			X	<p>Está documentado el procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora E1-02-P-03. Adicionalmente el INM tiene por política evaluar oportunamente la relevancia de las no conformidades del SIG identificando las causas que las generan y tomando las acciones necesarias para corregir y eliminar las causas que las originaron.</p>
47	¿Existe un procedimiento para definir las acciones preventivas?			X	<p>Con el fin de identificar oportunidades de mejora o reducir la probabilidad de ocurrencia de una no conformidad, el INM cuenta con el procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora E1-02-P03</p>
48	¿La autoridad y responsabilidad establecida para informar sobre no conformidades en cualquier etapa del proceso ha permitido su detección oportuna?			X	
49	¿Se determinan las no conformidades y sus causas?			X	<p>A través de auditorías se determinan observaciones, no conformidades y en general oportunidades de mejora para el sistema.</p> <p>Existen debilidades para la determinación de las causas de los hallazgos registrados a partir de auditorías realizadas</p>

PREGUNTAS		PUNTUACIÓN					COMENTARIOS
50	¿Se recopilan y analizan los datos apropiados para determinar la adecuación y la eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad y para determinar dónde pueden realizarse mejoras?			X			Se suscriben planes de mejoramiento y a partir de la ejecución de dicho plan se llevan a cabo análisis de rigor.
51	¿El análisis de datos obtenidos ha permitido la evaluación del desempeño frente a los planes, objetivos y metas y la identificación de áreas de mejora?			X			A partir de los informes de auditoría y los planes de mejoramiento se pueden realizar autoevaluaciones de desempeño a nivel de procesos.
		0	2	23	26	0	
		0	2	46	78	0	
		78,75					

<http://mecicalidad.dafp.gov.co/docs/encuestaFinalCalidad.pdf>