

	INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO	Código: C1-01-F-03
		Versión: 03
		Página 1 de 29

INFORME DEFINITIVO

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME:	2020-05-28
MACROPROCESO:	Asistencia Técnica
PROCESO:	Asistencia Técnica (M- 04)
LÍDER DEL PROCESO :	Andrea del Pilar Mojica - Subdirectora de Innovación y servicios Tecnológicos Luisa Juana Bernal Roa - Coordinación Grupo de Gestión de I+d+i y Asistencia Técnica
OBJETIVO(S) DE LA AUDITORÍA:	Verificar las asesorías y la prestación de servicios de Asistencia Técnica a entidades en aspectos científicos y tecnológicos en metrología.
ALCANCE DE LA AUDITORÍA:	2019 y del 1º de enero al 24 de abril de 2020

METODOLOGÍA Y / O FICHA TÉCNICA

<p>Herramientas utilizadas</p> <p>Los principales procedimientos de auditoría utilizados en esta evaluación fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <u>Consulta:</u> Se realizan preguntas al personal del proceso auditado o a terceros y obtener sus respuestas bien sea orales o escritas. Los tipos de consulta más formales incluyen entrevistas, encuestas y cuestionarios. ▪ <u>Observación:</u> Se observan los procedimientos o los procesos. ▪ <u>Inspección:</u> Se estudian documentos y registros. ▪ <u>Revisión de Comprobantes:</u> Se realiza específicamente para probar la validez de la información documentada o registrada. ▪ <u>Rastreo:</u> Se realiza específicamente para probar la integridad de la información documentada o registrada. ▪ <u>Procedimientos analíticos:</u> Se utilizan para identificar anomalías en la información tales como fluctuaciones, diferencias o correlaciones inesperadas. <p>Fuentes de información y documentos de consulta</p> <p>Las fuentes de información y algunos de los documentos tenidos en cuenta para consulta y/o como medio de validación durante la ejecución de la auditoría, fueron básicamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Portal institucional (www.inm.gov.co) ▪ INMtranet

- Documentos del Sistema Integrado de Gestión Z:\
- Mapa de Riesgos institucional y del proceso Matriz Riesgos 2020 Consolidado 2020-01-29, disponible para consulta en: Z:\110 OAP\110 135 INFORMES\110 170 Inf. mapa admon riesgo\Proceso\2019
- Plan de Acción 2019 (<http://www.inm.gov.co/instituto-nacional-de-metrologia-de-colombia/planeacion/plan-de-accion/>)
- Plan de Acción 2020 (<http://www.inm.gov.co/instituto-nacional-de-metrologia-de-colombia/planeacion/plan-de-accion/>)
- Sistema de Seguimiento de Planes de Mejoramiento - SISEPM
- Presentación Proyectos Inversión <http://www.inm.gov.co/nueva/wp-content/uploads/2020/01/ProyectosInversionPublicos.pdf>
- Boletín Técnico del DANE (https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ipc/bol_ipc_dic19.pdf)
- <https://www.datos.gov.co/>

Muestreo

Al no ser posible llevar a cabo verificaciones totales, se aplicaron procedimientos de auditoría a algunos elementos con el fin de sacar conclusiones acerca de lo que constituyó la población.

Para determinación de la muestra de auditoría se tuvo en cuenta el muestreo estadístico y no estadístico, conceptuado por el Departamento Administrativo de la Función Pública a través de la Guía de Auditoría para Entidades Públicas (versión 3), así:

Muestreo Estadístico: Se basa en la teoría de la distribución normal, requiere de fórmulas para su cálculo.

Muestreo No Estadístico: Dentro de estos se encuentran el muestreo "indiscriminado", donde el auditor selecciona la muestra sin emplear una técnica estructurada, pero evitando cualquier desvío consciente o predecible.

Observaciones

Como resultado de la comparación que se realizó entre criterio(s) establecido(s) y la situación encontrada se efectúan observaciones teniendo en cuenta las siguientes variables a modo de estructura:

- Condición: La evidencia basada en hechos que encontró el auditor interno (realidad).
- Criterio (s): Las normas, reglamentos o expectativas utilizadas al realizar la evaluación, (lo que debe ser).
- Causa (s): Las razones subyacentes de la brecha entre la condición esperada y la real, que generan condiciones adversas (qué originó la diferencia encontrada).
- Consecuencias o Efectos: Los efectos adversos, reales o potenciales, de la brecha entre

la condición existente y los criterios, (qué efectos puede ocasionar la diferencia encontrada).

- Recomendaciones de Control Interno a partir de las debilidades que se encontraron.

Información solicitada al proceso

Entre las solicitudes que mediaron en el desarrollo de la evaluación, se requirió:

- Registro y/o evidencia de las comunicaciones donde se hiciera oferta de servicios en 2019 y de enero a abril de 2020
- Plan de Acción Anual Asistencia Técnica 2019
- Plan de Acción Anual Asistencia Técnica 2020
- Plan de actividades - Disponibilidad de horas de 2019
- Plan de actividades - Disponibilidad de horas de 2020
- Propuestas de prestación de servicios de asistencia técnica emitidas entre el 1º de enero de 2019 y el 24 de abril de 2020.
- Relación de contratos de prestación de servicio de asistencia técnica suscritos entre el 1º de enero de 2019 y abril de 2020, indicando: vigencia, número de contrato y contratista (nombre o razón social)
- Acuerdo de prestación de servicio de la vigencia 2019.
- Acuerdo de prestación de servicio por la vigencia 2020
- Reporte(s) de ejecución de servicio de asistencia técnica entre el 1º de enero de 2019 y el 31 de marzo de 2020
- Información de servicios prestados con destino Servicio al Ciudadano.
- Reporte de ejecución de horas hombre en el servicio de asistencia técnica por el 2019
- Resultado de las mediciones efectuadas al proceso de asistencia técnica en el 2019
- Registro y seguimiento de solicitudes y servicios
- Copia de la base de datos de la competencia técnica del personal (2019 y 2020)
- Copia de las solicitudes de servicios de asesoría metrológica recibidas entre el 1º de enero de 2019 y el 31 de marzo de 2020.
- Comunicaciones donde se hubiera informado en el 2019 e incluso en el 2020 de desistimiento de la prestación de servicios.
- Copia de requerimientos allegados entre el 1º de enero de 2019 y 24 de abril de 2020, que fueron objeto de traslado a otra área o no fue posible atender el requerimiento
- Copia de la respuesta que emitió el INM a los requerimientos que fueron objeto de traslado a otra área o no fue posible atender el requerimiento
- Relación de los contratos interadministrativos suscritos entre el 1º de enero de 2019 y el 24 de abril de 2020; con ocasión o a partir de la aceptación de la oferta
- Copia de los documentos que constituyeron entregables de los servicios prestados entre el 1º de enero de 2019 y el 24 de abril de 2020.
- Cuadro relacionando servicios prestados entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2019.

- Informe de servicios realizados del 1º de enero al 31 de diciembre de 2019
- Análisis comparativo del programa de asistencia técnica en otros países (2019)
- Informe de cada servicio realizado a marzo de 2020
- Reporte de trabajos no conforme documentados en 2019 y el primer trimestre de 2020
- Registro y/o evidencias a 31 de marzo de 2020, que dan cuenta del estado o avance de la redefinición del servicio de asistencia técnica metrológica del INM para mejorar y extender la asesoría en esta materia a los sectores productivos
- Registro y/o evidencia a 31 de marzo de 2020, de la implementación de un plan de trabajo conjunto con gremios y/o asociaciones de productores para el apoyo a las empresas con necesidades metrológicas similares
- Acciones documentadas e implementadas a nivel de proceso a partir de auditorías que fueron realizadas para el proceso en la vigencia 2019 dentro del marco del Sistema de Calidad (ONAC)

RESUMEN EJECUTIVO

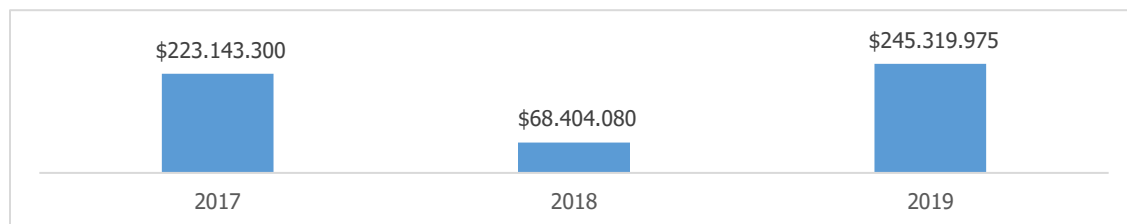
El proceso de Evaluación, Acompañamiento y Asesoría de Control Interno; resalta la disposición del equipo de trabajo del proceso de Asistencia Técnica, para el desarrollo de la auditoría, aspecto este que resulta relevante en medio de la adopción del enfoque flexible del trabajo desde casa, con apoyo también de herramientas tecnológicas y colaborativas.

La auditoría estuvo atendida por la profesional universitaria (09) Carol Vanessa Barragán Barrera, tras la asignación de la Coordinación del Grupo de Gestión de I+d+i y Asistencia Técnica, dada la incapacidad médica que tuvo Luisa Juana Bernal Roa desde el inicio de la evaluación.

A continuación, daremos cuenta de resultados y análisis de componentes mínimos de control obtenidos a partir de la evaluación al proceso Asistencia Técnica:

Ingresos por servicios de Asistencia Técnica

A través de reporte de saldos obtenido desde la Coordinación Gestión Financiera; se observó recaudo en efectivo acumulado neto con corte a 31 de diciembre de 2017, 2018 y 2019, por servicios de asistencia técnica así:



Con el cálculo matemático realizado; se pudo establecer en el 2018 hubo decremento del 226%, respecto al 2017 e incremento al cierre de la vigencia 2019 del 259% con respecto al 2018.

Propuesta de prestación de servicios de asistencia técnica

A partir de la documentación allegada a través de la solicitud número 1, en medio de esta evaluación; se pudo determinar en el 2019, hubo en total 41 propuestas documentadas correspondientes a 17 servicios de asistencia técnica metrológica y 24 para emisión del concepto de desempeño de la tecnología de instrumentos de medición de la velocidad de vehículos (cinemómetros).

Entre enero y abril de 2020, se evidenciaron documentadas 4 propuestas de prestación de servicio de asistencia técnica metrológica, 1 Asistencia Técnica y 4 para emisión del concepto de desempeño de la tecnología de instrumentos de medición de la velocidad de vehículos (cinemómetros).

En el formato de Propuesta de Prestación del Servicio SAT vigente (M1-04-F-06 versión 01), se observa en el numeral 7.3 Condiciones Generales en el ítem 4 "Se emitirá recibo oficial de caja, previa verificación del pago"; advertencia esta que no tiene cronológicamente hablando ninguna precisión, dado que se trata de un formalismo del pago por el suministro de un servicio. Se sugiere tener entonces desde la propuesta total claridad con el usuario dada la importancia que reviste como cliente, indicándole que una vez realice el pago debe informar al funcionario responsable del área financiera del INM, encargado de verificar la cancelación total del servicio y una vez este realice la validación procederá por ejemplo en un término no superior a 24 horas a expedir el Recibo Oficial de Caja; aspecto este que actualmente no se da con buen nivel de detalle y para el cliente debe ser transparente lo que al interior de la entidad se da.

7.3 CONDICIONES GENERALES

- La confirmación del servicio se realizará con el pago del 100% del costo del servicio. El usuario debe realizar la confirmación del servicio máximo 15 días hábiles previos al inicio del cronograma propuesto.
- Si el usuario es entidad pública y requiere la firma de un contrato Interadministrativo, este deberá enviarse en versión borrador para revisión del INM, con máximo 20 días hábiles antes del inicio del cronograma de ejecución
- Es importante verificar que las comisiones bancarias no sean cargadas a la cuenta de INM, ya que está impedido para cubrir tales comisiones.
- Se emitirá recibo oficial de caja, previa verificación del pago.

Servicios de asistencia técnica

A través de la hoja de control planeación ejecución de servicios asistencia técnica correspondiente a la vigencia 2019, pudo establecerse el cumplimiento de la meta a nivel de proyecto se dio con participación de la Subdirección de Innovación y Servicios Tecnológicos (1770); Subdirección de Metrología Física (936); Subdirección de Metrología Química y Biomedicina (46) y Oficina Asesora de Planeación (8). La participación en cuanto a la cantidad de personas fue en total de 23 de los cuales los contratistas Carlos Niño y Claudia Guillén concentraron el 59% con 1.052 y 577 horas respectivamente.

Mediciones

En la hoja de vida de los indicadores aprobados en 2019, se observó nota aclaratoria en los siguientes términos:

Notas:

Los valores del indicador **M1-04-IND-02 Tiempo Promedio de Respuesta** para los rangos: meta (70%), Nivel Satisfactorio (80%) y Nivel Crítico (90%) se ajustaron para que respondieran al tiempo máximo de respuesta de solicitudes de clientes establecido por Ley en 15 días. Frente al análisis realizado, se establecieron los siguientes rangos: meta (86% - tiempo de respuesta menor a 10 días), Nivel Satisfactorio (83% - tiempo de respuesta por debajo de 12 días) y Nivel Crítico (63% - tiempo de respuesta por encima de 15 días) - Durante el 2018 se registrará y realizará seguimiento a los resultados para presentar a consideración del Comité Institucional de Gestión y Desarrollo para su aprobación

A través de consulta realizada en Matriz Seguimiento Indicadores 2019, disponible para consulta en (Z:\110 OAP\110 135 INFORMES\110 135.16 Inf. Seg y medicion proc\Seguimiento 2019); se pudo determinar al cierre de la vigencia 2019 los resultados de las mediciones al proceso indicaron:

(M-04-IND-01) Eficacia en la prestación del servicio de Asistencia Técnica: los proyectos de identificación de necesidades metrológicas con la Unión Europea (cacao y aguacate) cuya ejecución se concretó en los últimos tres meses de la vigencia, fue necesario modificar la meta a cumplir a 2700 horas. Acorde con esta decisión y los antecedentes citados, el último cuatrimestre dio como resultado 1382 horas representadas en su mayoría por la realización de las fases 2, 3 y 4 de los ya mencionados proyectos, con lo cual se cumple lo establecido en la nueva meta para la prestación del servicio de asistencia técnica.

A partir del comentario: *Se ejecutan 1368 horas de 600 horas programadas generando un resultado del 230%. Se registra 100% para efectos de control de resultados de medición se pudo;* se pudo determinar la planeación a nivel de proceso e incluso la misma estimación ameritan una evaluación y revisión para futuras vigencias.

(M-04-IND-02) Tiempo promedio de respuesta: en el primer y el tercer cuatrimestre de 2019 hubo cumplimiento de la meta; quedando observación para el segundo cuatrimestre donde no se cumpliera: *Evaluando las propuestas generadas por asistencia técnica en el cuatrimestre comprendido entre mayo y agosto se evidencia frente a la meta cumplimiento para el período, sin embargo, seis (24 % del total) de las 25 propuestas excedieron el plazo máximo de 15 días, al realizar seguimiento de estas propuestas encontramos: 16 días-2 propuestas, 18 días-1 propuesta, 19 días-2 propuestas, 22 días-1 propuesta, (tres son de CDT y tres de CFE) y las*

razones asociadas son: Para el caso de las propuestas de concepto de desempeño de la tecnología se le solicita al usuario mayor información y la respuesta se demora por su parte, en los casos de las propuestas de curso de formación específica la revisión de la viabilidad del servicio por parte de las SMF y SMQB requirió de días adicionales para generar la propuesta y una vez generada la propuesta, la revisión en la misma asistencia técnica tardó.

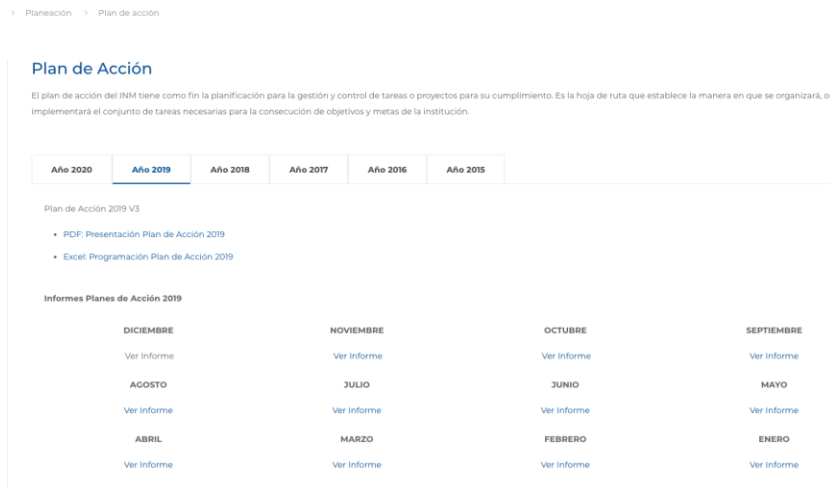
Al momento de realizar la verificación (2020-05-07) por lo correspondiente al primer cuatrimestre de la vigencia 2020, no había sido objeto de registro o actualización la Matriz Seguimiento Indicadores con corte a 30 de abril; corte al que corresponden los indicadores del proceso de Asistencia Técnica.

Plan de acción

De los productos o entregables de las actividades del Plan de Acción 2019, se tuvo reporte desde el proceso en cumplimiento de lo previsto en el ítem 42 y 43, que correspondía a las siguientes actividades:

SEGUIMIENTO PLAN DE ACCIÓN ANUAL																
PLANEACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN ANUAL																
N.º ÍTE	ACTIVIDAD	PRODUCTO / ENTREGABLE	PROGRAMACIÓN												META ANUAL	RESPONSABLE
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
42	Prestar servicios de asistencia técnica	Informe de servicios realizados			1			1			1			1	4	Grupo de Gestión I+D+i y AT
43	Realizar un análisis comparativo del programa de asistencia técnica en otros países	Informe de análisis comparativo											1		1	Grupo de Gestión I+D+i y AT

Al efectuar validación el 11 de mayo de 2020, desde el portal institucional (<http://www.inm.gov.co/instituto-nacional-de-metrologia-de-colombia/planeacion/plan-de-accion/>), pudo determinarse no está publicado el informe Plan de Acción correspondiente a diciembre de 2019, tal cual como se evidencia desde la imagen que sigue; capturada desde la fuente:



A partir de la omisión de publicación de información (desde otros procesos); se sugiere entonces maximizar el uso de la misma página web para publicar cifras y/o datos concretos de logros y eventos importantes desde el proceso de Asistencia Técnica complementando los casos de éxito donde redunde por ejemplo el impacto y el aporte para la industria y la economía colombiana; específicamente desde el sitio destinado para publicar información de Asistencia Técnica Metrología: <http://www.inm.gov.co/servicios/asistencia-tecnica/>

De los informes de servicios realizados entre enero y marzo de 2020, correspondiente al entregable del ítem 43 del Plan de la vigencia 2020, hubo indicación: *Para la vigencia 2020 no se han prestado servicios de asistencia técnica a excepción de los Conceptos de desempeño de la tecnología.*

Tasas

A través de la publicación (<http://www.inm.gov.co/normatividad/resoluciones/>) por la cual se fijaron las tasas que por los servicios de metrología presta el Instituto Nacional de Metrología, por el 2019 y 2020, se pudo establecer hubo incrementos en el valor de los servicios de Asistencia Técnica:

Nombre del Servicio	2020	%	\$	2019	%	\$	2018
Día de estadía por persona para capacitación en el laboratorio	1.326.800	3%	32.800	1.294.000	3%	39.900	1.254.100
Día experto técnico	1.009.700	4%	39.000	970.700	3%	29.900	940.800
Cursos de metrología núcleo básico y núcleo técnico (servicios de capacitación). Servicio en sitio.	Aplica la tasa de los servicios de capacitación			Aplica la tasa de los servicios de capacitación			
Día de capacitación en sitio por persona núcleo técnico							580.500
Día de capacitación en sitio por persona núcleo básico							486.000
Día de curso de capacitación específica en sitio por persona	605.300	1%	6.300	599.000		599.000	
Día de servicio de medición especial	1.519.200	3%	39.600	1.479.600	3%	45.600	1.434.000
Concepto de desempeño de la tecnología	3.038.400	3%	79.200	2.959.200		2.959.200	

Nota: Según el Boletín Técnico del DANE, en Colombia el Índice de Precios al Consumidor en 2018 cerró en 3,18% y en 2019 fue de 3,80%

A través de consulta realizada en el portal institucional (<http://servicios.inm.gov.co/portal/ListadoTarifasAsistencia.php>) se pudo determinar publicación de las tasas de Asistencia Técnica 2020:

Tasas de Asistencia Técnica 2020

Total Registros: 15

Página 1 de 2

No.	Servicio Asistencia	Valor
1	Día calibraciones especiales	\$2,097,700
2	Día de estadía por persona para capacitación en el laboratorio	\$1,326,800
3	Día experto técnico	\$1,009,700
4	Día de servicio de medición especial	\$1,519,200
5	Día de viáticos	\$325,700
6	Transporte funcionario fuera de Bogotá hasta 100 km	\$66,700
7	Transporte funcionario fuera de Bogotá > 100 km	\$841,100
8	Transporte funcionario entre ciudades diferentes a Bogotá < 100 km	\$66,700
9	Transporte funcionario entre ciudades diferentes a Bogotá > 100 km	\$841,100
10	Transporte equipos a ciudades fuera de Bogotá hasta 100 km	\$152,600

Total Registros: 15

Página 1 de 2

Seguimiento de Planes de Mejoramiento - SISEPM

En consulta realizada al Sistema de Seguimiento de Planes de Mejoramiento SISEPM, se pudo determinar fueron cerradas las acciones previstas para el Plan de Mejoramiento número 33 suscrito con ocasión de la Verificación Específica que se realizó en 2018 para los procesos Cursos de Capacitación (M1-02); Asistencia Técnica (M1-04) y Comparaciones Interlaboratorios y/o Ensayos de Aptitud (M1-05):

Sistema de Seguimiento de Planes de Mejoramiento

Inicio Diapositiva Auditoria Plan Mejoramiento Reporte Ayuda Cerrar sesión Bienvenid@ PEÑA VARGAS MARIA MARGARITA

Plan de Mejoramiento No. 33 para VERIFICACIÓN ESPECIFICA M1-02 M1-04 Y M1-05

Fecha de emisión de Informe de Auditoría	2018-02-07
Procesos	M1-02, M1-04, M1-05
Lider del proceso auditado	PÉREZ PÉREZ NIDIA MIREYA
Autor	PÉREZ PÉREZ NIDIA MIREYA

Estado	Plazo	Número
Vencidas del plazo	Abiertas	1
Vencidas del plazo	Cerradas	17
Dentro del plazo	Abiertas	0
Dentro del plazo	Cerradas	5
Total		23

PRINCIPALES SITUACIONES DETECTADAS / RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

Proyecto: Fortalecimiento de la comercialización de los servicios metrológicos a nivel nacional - 2017011000364

Condición: En consulta realizada al portal de Seguimientos a Proyectos de Inversión del Departamento Nacional de Planeación (<https://spi.dnp.gov.co/>), se observó inmerso en el

proyecto de fortalecimiento de la comercialización de los servicios metrologógicos a nivel nacional; en actividades de Asistencias Técnicas, con corte a abril 30 de 2020:

Servicio de asistencia técnica en metrología

Indicador	Meta Total 2018-2025	Acumulado 2018- 2019	Meta 2020	Avance 2020	Cumplimiento 2020
Asistencias técnicas en metrología realizadas - Unidad de Medida: Horas	23.080,0000	0,0000	1.300,0000	765,0000	58,85 %
Observaciones : 765 horas acumuladas, distribuidas entre, - a) Ejecución de servicio 758h b) Visitas de propección: 7h. Ver resumen de informe ejecutivo.					

A partir del mismo documento de detalle del proyecto, presupuestalmente hablando de la actividad ejecutar servicios de asistencias técnicas de valor inicial \$ 189.000.000, hay obligados con corte a 30 de abril de 2020 \$13.779.000, es decir el equivalente a 7,3%:

Servicio de asistencia técnica en metrología

Actividad	Fuente	Inicial	Vigente	Obligado
Ejecutar servicios de asistencias técnicas	PGN	\$189.000.000	\$189.000.000	\$13.779.000
Participar en intercambios científicos	PGN	\$0	\$0	\$0
TOTAL		\$189.000.000	\$189.000.000	\$13.779.000

De la meta 2020, señalada en el documento denominado resumen ejecutivo, como Programa de Asistencia Técnica formulados 1, el logro indica fue cero (0), mencionando "se presentó el boletín para el Programa Atención a Necesidades Metrologógicas- (PANM), se envió por medio de correo electrónico".

Servicio de asistencia técnica en metrología

Indicador BIS	% Peso 2020	Meta Total 2018-2025	Acumulado 2018- 2019	Meta 2020	Avance 2020	Meta Rezagada 2019	Avance Rezago 2020	Cumplimiento 2020
Programas de asistencia técnica formulados	100,00 %	1,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,00 %
Observaciones: Se realizó reunión con el Departamento Nacional de Planeación (DNP) el día 20 de abril, en la cual se presentó el Programa de Atención a Necesidades Metrologógicas. Ver resumen de informe ejecutivo.								

A partir de la observación que registra el indicador se tuvo conocimiento a través del proceso desde el documento fuente la inclusión de los siguientes temas:



- Cómo prevé la implementación del PANM el INM
- ¿Cómo se establece el foco del PANM?
- ¿Qué trabajos previos hay?
- ¿Qué es el PANM?
- ¿Cómo se realizaría la implementación?
- Perspectiva sectorial, Perspectiva sectorial
- Para articularse con:

Criterio: los criterios tenidos en cuenta en medio de esta condición fueron los 3 documentos publicados a través del portal de seguimiento a proyectos de inversión del Departamento Nacional de Planeación: detalle del proyecto (Fortalecimiento de la comercialización de servicios metrologicos a nivel nacional), resumen ejecutivo y ficha EBI

Causa: Ha de ser considerada como causa para esta condición la continuidad en la identificación de necesidades metrologicas.

Consecuencia: Como efecto de esta misma condición puede contemplarse la contribución de cumplimiento de metas que para este caso no afecta la del proyecto visto como un todo.

Recomendación: Se sugiere continuar teniendo presente, el proyecto de fortalecimiento de la comercialización de servicios metrologicos a nivel nacional, el cual tiene por objeto contribuir al fortalecimiento del Sistema Metrologico Nacional y a su vez, con repercusión en la Política Nacional de Calidad, la Política de Ciencia Tecnología e Innovación y la Política Nacional de Competitividad y Productividad.

A partir del cumplimiento del indicador Asistencias Técnicas en Metrología Realizadas, del 58%, con corte a 30 de abril de 2020, se sugiere entonces revisar la meta y de ser el caso estudiar la posibilidad de ajustar una vez analizado el cumplimiento y comportamiento del mismo antes de finalizar la vigencia.

Oferta de servicios

Condición: dentro de la interacción entre el proceso de asistencia técnica y los demás procesos, se da como producto de la primera actividad en la etapa de planeación la oferta del servicio a clientes a través de comunicaciones, donde para efectos del periodo objeto del alcance de esta evaluación del 1° de enero de 2019 hasta abril de 2020, hubo desde el proceso remisión de 2 comunicaciones con el usuario, donde para cada caso se observó:

Radicado 19-1026-2-1: la comunicación al cliente surge a partir de presentación (entrada) de solicitud de cotización concepto de desempeño de la tecnología, tal cual como se evidencia a través del documento de entrada 19-1026-0-1-0 donde no precisamente media la oferta de servicios de asistencia técnica:

INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA

Número Rad: 2 19-1026-2
Fecha: 2019-02-18 18:55:06
Trámite: SOL. INFORMACION
Origen: GEST. DE SERV. METR.
Folios: 1
Actuación: RESPUESTA
Destino: USUARIO EXTERNO

Ingeniero
PEDRO ALEJANDRO RUIZ RODRIGUEZ
Ingeniero de Mantenimiento
U.T. Proyecto Vial Los Patios
AVENIDA 10 # 29-03 EDIFICIO AGORA LOCAL 301
LOS PATIOS NORTE DE SANTANDER
COLOMBIA

Asunto: Referencia: DERECHO DE PETICION - SOLICITUD INFORMACION

Respetado Ingeniero:

Dando respuesta a su solicitud de cotización para el servicio de concepto de desempeño de tecnología, es de señalarse que agradecemos su interés en los servicios que presta el Instituto Nacional de Metrología – INM, para el efecto es necesario informarle, que de acuerdo con lo establecido en la Resolución de Tasas para la vigencia 2019, este servicio tiene un costo de Dos millones novecientos cincuenta y nueve mil doscientos pesos (\$2.959.200).

13/2/2019

Correo de Instituto Nacional de Metrología - SOLICITUD COTIZACION



INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA

Número Rad: 1 19-1026-0
Fecha: 2019-02-13 10:18:39
Trámite: SOL. INFORMACION
Origen: PEDRO ALEJANDRO
Folios: 1
Actuación: PRESENTACION
Destino: SUB. INNOVACION

Contacto: contacto@inm.gov.co

SOLICITUD COTIZACIÓN CONCEPTO DE DESEMPEÑO DE LA TECNOLOGÍA

1 mensaje

Pedro Alejandro Ruiz Rodriguez <alejandr Ruizib@gmail.com>

13 de febrero de 2019, 14:54

Para: Instituto Nacional de Metrología - Radicación de Documentos <contacto@inm.gov.co>

Señores INM.

Cordial saludo.

Atentamente me permito solicitar a ustedes cotización del servicio de Concepto de desempeño de la Tecnología para instrumentos de medición de vehículos, específicamente de dos equipos cinemómetro LASER o LIDAR.

Por favor generar cotización a nombre de:

Radicado 19-2980-8-1: el documento inicial (entrada) también corresponde a un requerimiento de parte del cliente donde solicita cotización y procedimiento para la obtención del Concepto de Desempeño de la Tecnología de Instrumentos de Medición de Vehículos

INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA

Número Rad: 2.19-2980-8
 Fecha: 2019-06-18 16:21:49
 Trámite: AT - CONCEPTO DES. T
 Origen: I-D-I Y AS TECNICA
 Folios: 1
 Actuación: COMUNICACION
 Destino: USUARIO EXTERNO

Señora
MARÍA PATRICIA ZUÑIGA CAMPO
 Subsecretaria Legal
 Secretaría de Movilidad de Medellín
 CARRERA 64 C NO. 72 - 58
 MEDELLIN ANTIOQUIA
 COLOMBIA

Asunto: RESPUESTA SOLICITUD

Respetada Señora:

Con respecto a la inquietud sobre la factura de pago y la emisión del Concepto de Desempeño a nombre de la Secretaria de Movilidad de Medellín, el Asesor de Despacho de la entidad emite el siguiente concepto:

Adicional a lo anterior a partir de la prueba de auditoría realizada en reporte del Sistema Único de Radicación de Documentos del año 2019, por dependencia de origen Grupo de Gestión de I+D+I y Asistencia Técnica, tipo de trámite de modalidad salida; no se tuvo resultado desde la consulta específica de oferta

De otra parte, es preciso señalar en consulta realizada en BPMetro, el 14 de mayo de 2020, con el usuario de la auditora no fue posible obtener ningún tipo de reporte desde el sistema; dado que por ejemplo no existe como parámetro para la generación de un reporte básico desde la opción de consulta un rango de fechas:

	Nombre	Tipo	Es Obligatorio?	Valor por Defecto
<input type="checkbox"/>	Radicado	Texto	Sí	

OpheliaSuite Produccion BPM

Criterio: Bajo esta condición se tuvo en cuenta como criterio además de la caracterización del proceso vigente (E1-02-F-23), la definición del diccionario de la lengua española del término ofertar: *En una promoción de ventas, ofrecer durante tiempo limitado algún producto en condiciones ventajosas para el comprador.*

Causa: Han de discurrir como posibles causas de esta condición en primer lugar el traslado de la propuesta al proceso de Gestión Servicios Metroológicos para que desde allí se formalice y emita documento final a modo de oferta y en segundo lugar se dé el mismo manejo que se tiene para solicitudes de carácter general.

Consecuencia: Como efecto de la condición aquí presentada puede darse además del incumplimiento de lo que constituyen requisitos a nivel de proceso la falla en la planificación del proceso y en general de los servicios del INM

Recomendación: Se sugiere a partir de la condición que aquí se presenta:

- Revisar el documento (caracterización) y se ser el caso ajustarlo de tal manera que surta consistencia con lo que real y materialmente se lleva a cabo a nivel de proceso.
- Tener presente dentro de la planeación del servicio prevista a nivel de caracterización con lo que documenta el Manual de Prestación de Servicios de Asistencia Técnica, teniendo en cuenta que una vez se ha definido y estructurado la disponibilidad, realizar el ofrecimiento de los servicios haciendo uso de las herramientas tecnológicas disponibles y de los medios susceptibles de consulta por los potenciales usuarios.

Plan de actividades

Condición: Como parte de la planeación del proceso se pudo determinar a través de la caracterización del proceso constituye la actividad: definir la disponibilidad para prestación de los servicios de asistencia técnica con salida o producto: plan de actividades – disponibilidad de horas.

A partir del requerimiento efectuado en la primera solicitud de información de esta evaluación (4. Plan de actividades - Disponibilidad de horas de 2019 y 5. Plan de actividades - Disponibilidad de horas de 2020) allegó el proceso para cada ítem:

Plan de actividades - Disponibilidad de horas de 2019: archivo en Excel con hoja de nombre programación general titulada: CONTROL PLANEACIÓN EJECUCIÓN SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA; donde registra un total de 2760,5 horas ejecutadas, incorpora información relacionada en cada una de las columna con: funcionario, subdirección, mes, fechas, actividad, horas ejecutadas, usuario, proyecto, modalidad, soportes, horas año acumuladas y observaciones.

La ausencia y/o la falta de registro de algunos campos condujeron a determinar que de las 2.760,5 horas registradas, 26 no indicaba la modalidad, 987 no asociaban proyecto, 2.414 no mencionaban soporte y 8 presentaban el símbolo x a modo de observación.

Plan de actividades - Disponibilidad de horas de 2020: archivo en Excel de una hoja denominada programación general, titulada: control planeación ejecución servicios de asistencia técnica, relaciona en cada columna información relacionada con: funcionario, subdirección, mes, fechas, actividad, horas ejecutadas, usuario, proyecto, modalidad, soportes, horas año acumuladas y observaciones.

A partir de la validación realizada en el marco de la realización de pruebas en medio de la evaluación figuraban al 27 de abril de 2020 un total de en el archivo en comento, figuraban registros de 717 horas, así:

Concepto	Horas
CFE	8
ECM	2
NBM	704
SAM	3
Total general	717

Criterio: Además de haberse tenido en cuenta el numeral 6.1 del Manual de Prestación de Servicio de Asistencia Técnica que hace referencia a la planeación del servicio fue tenido también como criterio para este aparte lo constituyó específicamente la actividad del proceso denominada definir la disponibilidad para prestación de los servicios de asistencia técnica de la caracterización del proceso vigente (E1-02-F-23), que contempla como producto o servicio el plan de actividades de asistencia técnica

Causa: Ha de considerarse como causa de la condición ajustes que surgen o se dan a nivel de proceso por ejemplo entre la vigencia 2019 y 2020.

Consecuencia: Puede constituir un efecto de esta condición el desfase positivo o en su defecto negativo en el cumplimiento de las metas previstas para el Servicio de Asistencia Técnica de la vigencia.

Recomendación: Se sugiere estudiar la posibilidad de automatizar el control existente a través del cual se registra y consolida la información básica correspondiente a la ejecución de horas del Servicio de Asistencia Técnica, incorporando o haciendo interfaz con otros sistemas de información, evitando de este modo posible pérdida de información y por el contrario asegurar disponibilidad de información en tiempo real, a nivel de los diferentes perfiles.

Registro y seguimiento de solicitudes y servicios

Condición: A partir del archivo de Excel que registra seguimiento de solicitudes y servicios tanto para la vigencia 2019 como para lo que va corrido de 2020 (enero a abril), se pudo establecer el formato incorpora registro de información relacionada con el Cliente, radicado SURDO,

Nombre de la organización, NIT, código CIU, Dirección del Cliente, Ciudad / Departamento, Persona de contacto, Cargo, Teléfono de contacto, E-mail, Fecha de recepción solicitud, Fecha de envío de la propuesta, Tiempo de duración, Observaciones, Fecha de seguimiento, Responsable, Estado de trámite INM, Estado del trámite cliente, Observaciones, Funcionario que ejecuta el servicio, Subdirección que pertenece, Mes, Día, Actividad, Horas ejecutadas, Soportes, Observaciones, Consecutivo, Fecha, Valor, Número, Valor Entrega y Recibe.

A modo de ejemplo se citan 2 casos, uno para cada vigencia; donde los usuarios de los servicios informaron tal cual como se aprecia en las siguientes imágenes obtenidas desde la fuente:

radicado 20-1048

1 mensaje

mosva MOSVA <mosvalle2019@gmail.com>

11 de mayo de 2020, 21:15

Para: contacto@inm.gov.co

Cc: DIRECCION OPERATIVA MOSVALLE <direccionoperativa.mosva@gmail.com>

Señores

INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA DE COLOMBIA

En atención al radicado del asunto, comedidamente le solicito se nos informe el trámite dado a nuestra solicitud, y a su vez le informamos que hemos tenido problemas de acceso al correo utmosva@mosva.co por lo cual **no conocemos se hemos tenido algún requerimiento efectuado sobre el trámite con el No. 20-1048.**

La última información que conocemos fue la comunicación con radiado No. 20-1048 - 2 de fecha 2020 - 03 - 03, la cual fue contestada mediante email de fecha 11 de marzo de 2020, a través del cual solicitamos la orden y/o datos para el pago anticipado exigido para acceder a los servicios estatales que presta el INM.

Por lo anterior solicitamos respetuosamente información y solicitamos que cualquier comunicación se haga al presente correo electrónico: mosvalle2019@gmail.com

Cordialmente,

DANIEL ENRIQUE DURAN CIFUENTES
UT MOSVA

Asistencia Tecnica

1 mensaje

laboratorio@digitron.com.co <laboratorio@digitron.com.co>

25 de abril de 2019, 8:26

Para: Centro de Gestion Documental <contacto@inm.gov.co>

Buen día:

El día 22 de abril enviamos dos solicitudes: una para manifestar el interés de participar en una comparación Interlaboratorio y otra para solicitud del servicio de asesoría técnica (correo adjunto).

Ese mismo día nos enviaron la radicación No. 19-2683-0 y corresponde a la Comparación Interlaboratorio; **a la fecha no hemos recibido el radicado de la solicitud del servicio de asistencia técnica.**

Agradeciendo su colaboración,

Criterio: el criterio tenido en cuenta en esta condición es el Manual de Prestación del Servicio de Asistencia Técnica.

Causa: Entre las causas de la condición expuesta puede contemplarse simplemente fallas en los sistemas de información o simplemente olvido de parte de quien actualiza la información extraída del sistema de radicación.

Consecuencia: a nivel de proceso el principal efecto es proceder a dar trámite y de paso celeridad ante la respuesta que se debe emitir y/o probablemente incurrir en pérdida de tiempo por el desgaste administrativo que se desata.

Recomendación: Si bien se tiene diseñado e implementado un control manual, se plantea estudiar la posibilidad de propender por la automatización del mismo, gracias a la diversidad y bondades de carácter tecnológico que por cierto ofrecen también practicidad y facilidad para el manejo y aprovechamiento de la información, tal cual cómo se logra a través de herramientas con almacenamiento en la nube.

Acuerdo de prestación de servicios

Condición: La interacción del proceso concreta dentro de las actividades del proceso evaluar capacidad del INM para prestar servicio de Asistencia Técnica y pactar actividades con el cliente y a partir de esta precisa su producto: Acuerdo de prestación del servicio y de cliente la Dirección General; respecto a la solicitud de acuerdo de prestación de servicio de la vigencia 2019 y 2020, hubo indicación desde el proceso: *No se relacionan documentos según solicitud.*

Criterio: Las actividades y productos relacionados en la caracterización del proceso fueron los elementos tenidos en cuenta como criterio en la condición que aquí se presenta.

Causa: Es susceptible de considerar como causa de la condición que nos ocupa en este aparte el cumplimiento de metas y logros obtenidos en vigencias anteriores.

Consecuencia: El principal efecto de la condición en comento está dado a nivel del Sistema Integrado de Gestión, de cara precisamente al deterioro del mismo.

Recomendación: Se sugiere revisar la interacción del proceso en cuanto a los productos específicos para la Dirección General y ajustar a lo que en realidad se da con el desarrollo del proceso.

Información de servicios prestados con destino servicio al ciudadano

Condición: La caracterización del proceso a partir de la actividad de prestar servicios de asistencia técnica, incorpora como producto información de servicios prestados con destino exclusivo: servicio al Ciudadano; no obstante, al atender la solicitud realizada a efecto de esta

evaluación hubo indicación: *Por parte de servicio al ciudadano no se cuenta con solicitud de información de servicios prestados para el 2019, se cuenta con la última solicitud realizada en julio 2018."*

Criterio: la caracterización del proceso es el criterio tenido en cuenta bajo la condición que aquí se presenta.

Causa: Los cambios y en general los ajustes acaecidos dentro del proceso, pueden ser probablemente una de las razones de no tener la condición esperada.

Consecuencia: La focalización de los efectos que se pudieran presentar se dan fundamentalmente en primer lugar por la desinformación al ciudadano y en segundo lugar de cara al Sistema Integrado de Gestión en la medida que se da incumplimiento de lineamientos que fueron establecidos para ejecutar de forma correcta el proceso

Recomendación: Se sugiere efectuar una revisión exhaustiva de la caracterización del proceso (vigente) y realizar los ajustes necesarios para que dicha interacción quede acorde con lo que realmente se está dando en el proceso.

Base datos disponibilidad

Condición: A partir de la verificación realizada a través de la base de datos de competencia del personal, se pudo determinar no hubo completitud en cuanto a registro en algunos campos donde hubiera lugar a incluir información relacionada con título universitario; campos de conocimiento destinado a incluir tres áreas de conocimiento que puedan servir como palabras clave para búsqueda de expertos en la prestación de servicios de asistencia técnica y el campo de la experiencia; destinado a indicar los años de experiencia por cada área de conocimiento; tal cual como se aprecia en la imagen que sigue, capturada desde la fuente.

NOMBRE	SUBDIRECCIÓN/ GRUPO A LA QUE PERTENECE	Laboratorio/Técnica	CARGO	TITULO MAESTRIA / ESPECIALIZACIÓN	DOCTORADO	GRUPO AL CUAL PERTENECE	CAMPOS DE CONOCIMIENTO	EXPERIENCIA (Años)
ALEXANDER MARTINEZ LOPEZ	SMF	CORRIENTE CONTINUA Y ALterna	PROFESIONAL ESPECIALIZADO		NO	GRUPO AREA TECNICA 3		
ALVARO BERMUDEZ CORONEL	SMF	VOLUMEN	SUBDIRECTOR GENERAL		NO	SUBDIRECCION FISICA		
ARISTIDES CANDELARIO DAJER ESPELETA	SMF	FUERZA	PROFESIONAL ESPECIALIZADO		NO	GRUPO AREA TECNICA 2		
CIRO ALBERTO SANCHEZ MORALES	SMF	TEMPERATURA	PROFESIONAL ESPECIALIZADO		NO	GRUPO AREA TECNICA 3		
CLAUDIA ANGÉLICA GUILLÉN	SIST	Asistencia	CONTRATISTA		NO	SUBDIRECCION DE INNOVACION Y SERVICIOS		

Criterio: El criterio que se tuvo en cuenta bajo el marco de esta condición fue el Manual de Prestación de Asistencia Técnica vigente (M-04-P-01; versión 01).

Causa: Puede estar considerada como causa de esta condición el conocimiento de la titulación o campos de conocimiento con que cuenta el personal y ha adquirido por ejemplo en la vigencia anterior (2018 y 2019) y el compromiso en términos de tiempo el proceso de actualización de del formato.

Consecuencia: Entre los efectos de la condición que se presenta pueden mencionarse: pérdida de tiempo o desgaste administrativo al momento de tener que realizar evaluaciones para asignación de labores, al momento de emitir propuestas para la prestación de servicios o sencillamente debilitamiento del Sistema Integrado de Gestión en lo que a documentación del proceso atañe.

Recomendación: Se sugiere bien sea completar los registros faltantes o en su defecto actualizar el formato eliminando los campos que no se consideren necesarios o por el contrario incluir los que se requieran o constituyan fuente de información, involucrando por ejemplo el apoyo de Gestión de Talento Humano quienes probablemente tienen claramente identificada la información que resulta como faltante o por incluir.

Datos abiertos

Condición: En consulta realizada en la página web del INM (<http://www.inm.gov.co/servicio-al-ciudadano/datos-abiertos/>), se pudo evidenciar en 2020, no hay información compartida relacionada con el proceso de Asistencia Técnica.

Aunado a lo anterior en el mismo sitio (<http://www.inm.gov.co/servicio-al-ciudadano/datos-abiertos/>), se pudo observar la publicación del Plan Estratégico Institucional, donde tan solo se hizo mención en los 3 informes de seguimiento publicados relación el indicador: organizaciones intervenidas en las diferentes modalidades de asistencia técnica, descrito como organizaciones públicas y privadas que son intervenidas a través de las diferentes modalidades de asistencia técnica, contemplando la mediación contractual por los servicios prestados.

Plan Estratégico Institucional del Instituto Nacional de Metrología 2019
Basado en [Plan Estratégico Institucional del Instituto Nacional de Metrología 2019](#)
Plan Estratégico Institucional del Instituto Nacional de Metrología 2019

EJE O HA...	OBJETIV...	INICIATI...	CÓDIGO...	NOMBRE DEL INDICADOR	LÍNEA B...	AÑO 2019	AÑO 2020	AÑO 2021	AÑO 2022	META C...	PONDER...	ÁREA RE...
B. Metrología...	B.1 Brindar h...	B.1.4 Desar...	B.1.4-1	Organizaciones intervenidas en las diferentes modalidades de asistencia técnica	5	5	5	5	5	20	0.01	Subdirecc...

Seguimiento Primer Trimestre del Plan Estratégico Institucional del INM
Basado en [Seguimiento Primer Trimestre del Plan Estratégico Institucional del INM](#)
Seguimiento Primer Trimestre del Plan Estratégico Institucional del INM

EJE O HABI...	Objetivo E...	Iniciativa	Código del...	Indicador	Descripción	Método d...	Fuente Re...	Línea Bas...	Meta Año...	Cumpliml...	Ponderact...	Ponderact...	Cumpliml...
PND "Pacto po...	B. Transformac...	Mejorar la ofer...	PND-INM-1	Laboratorios asistidos para ...	A través del programa de ...	Número de lab...	Subdirección d...	nd	25		1	1	0
B. Metrología p...	B.1. Brindar he...	B.1.4. Desarroll...	B.1.4-1	Organizaciones intervenidas ...	Organizaciones públicas y ...	Número de co...	Subdirección d...	5	5	0	0,05	0,01	0

Seguimiento Segundo Trimestre del Plan Estratégico Institucional del INM

Basado en [Seguimiento Segundo Trimestre del Plan Estratégico Institucional del INM](#)

Seguimiento Segundo Trimestre del Plan Estratégico Institucional del INM

Más vistas | Filtrar | Visualizar | Exportar | Debatir | Incrustar | Acerca de

EJE o HAB...	Objetivo...	Iniciativa	Código de...	Indicador	Descripc...	Método de Cálculo	Fuente R...	Línea Bas...	Meta Añ...	Cumplm...	Ponderac...	Ponderac...	Cumplmi...
PND "Pacto p...	B. Transforma...	Mejorar la ofe...	PND-INM-1	Laboratorios asistidos para el mej...	A través del p...	Número de laboratorios acredit...	Subdirección ...	nd	25	0.16	1	1	0.16
B. Metrología ...	B.1. Brindar h...	B.1.4. Desarro...	B.1.4-1	Organizaciones intervenidas en las...	Organizacione...	Número de contratos de prest...	Subdirección ...	5	5	0	0.05	0.01	0

Seguimiento Tercer Trimestre del Plan Estratégico Institucional del INM

Basado en [Seguimiento Tercer Trimestre del Plan Estratégico Institucional del INM](#)

Seguimiento Tercer Trimestre del Plan Estratégico Institucional del INM

Más vistas | Filtrar | Visualizar | Exportar | Debatir | Incrustar | Acen

EJE o HA...	Objetivo...	Iniciativa	Código d...	Indicador	Descripc...	Método ...	Fuente ...	Línea Ba...	Meta Añ...	Cumpl...	Pondera...	Pondera...	Cumpl...	Nivel de ...	Nivel de ...	Nivel de
PND "Pacto p...	B. Transform...	Mejorar la ofe...	PND-INM-1	Laboratorios ...	A través del ...	Número de L...	Subdirección...	nd	25	0.32	1	1	0.32	0.32		0.32
B. Metrología...	B.1. Brindar ...	B.1.4. Desarr...	B.1.4-1	Organizacion...	Organizacion...	Número de c...	Subdirección...	5	5	1	0.05	0.01	0.01	0.733333333...		

Criterio: Adicional a la Constitución Política de Colombia, se tuvo en cuenta como criterio el portal institucional: www.inm.gov.co

Causa: puede considerarse como causa el desconocimiento de las dimensiones y del concepto de datos abiertos en Colombia; así como la falta de promoción a nivel institucional.

Consecuencia: como efecto de la condición que se presenta se puede considerarse el desaprovechamiento de la información en este caso del proceso de Asistencia Técnica del INM.

Recomendación: En Colombia, el acceso a la información pública es un derecho consagrado en la Constitución de 1991 y bajo este contexto se sugiere también sea promovido que la información creada, transformada y usada por la administración pública pertenezca a la sociedad; es decir, que el contenido pueda ser consultado, usado y compartido por todos los colombianos, y se encuentre siempre a su disposición, con el fin de que se creen productos o servicios de valor para dar solución a problemáticas públicas.

Reportes BPMetro

Condición: a través de consulta realizada en manual de usuario del proceso de Servicio de Asistencia Técnica, de Ophelia suite (DigitalWare), en su primera versión 1.0, de fecha 16 de diciembre de 2019, el numeral 6 titulado reportes; señala: *Ophelia Suite dentro de las actividades habilitadas para usuarios finales permite generar los siguientes informes de gestión con las siguientes características.*

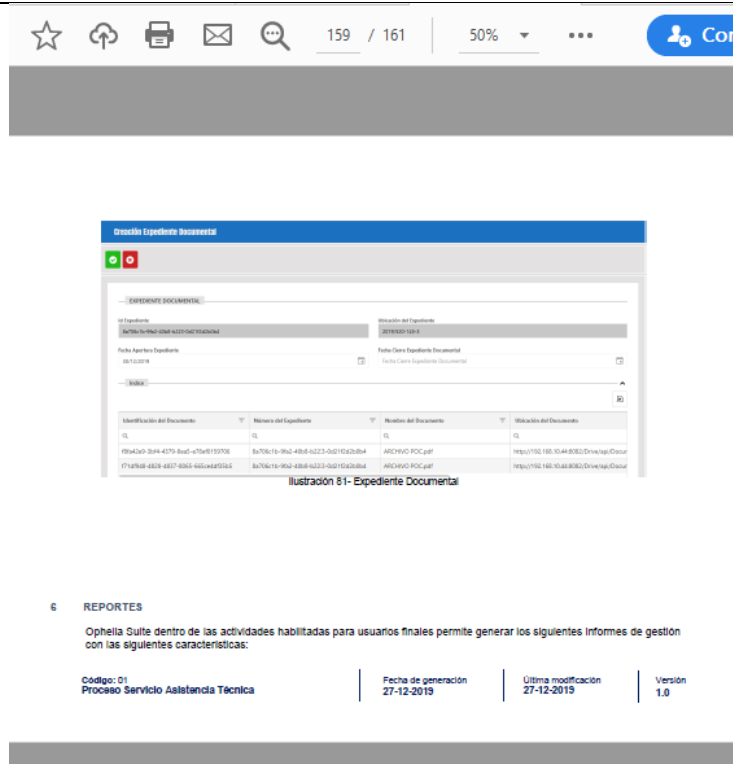


Ilustración 81- Expediente Documental

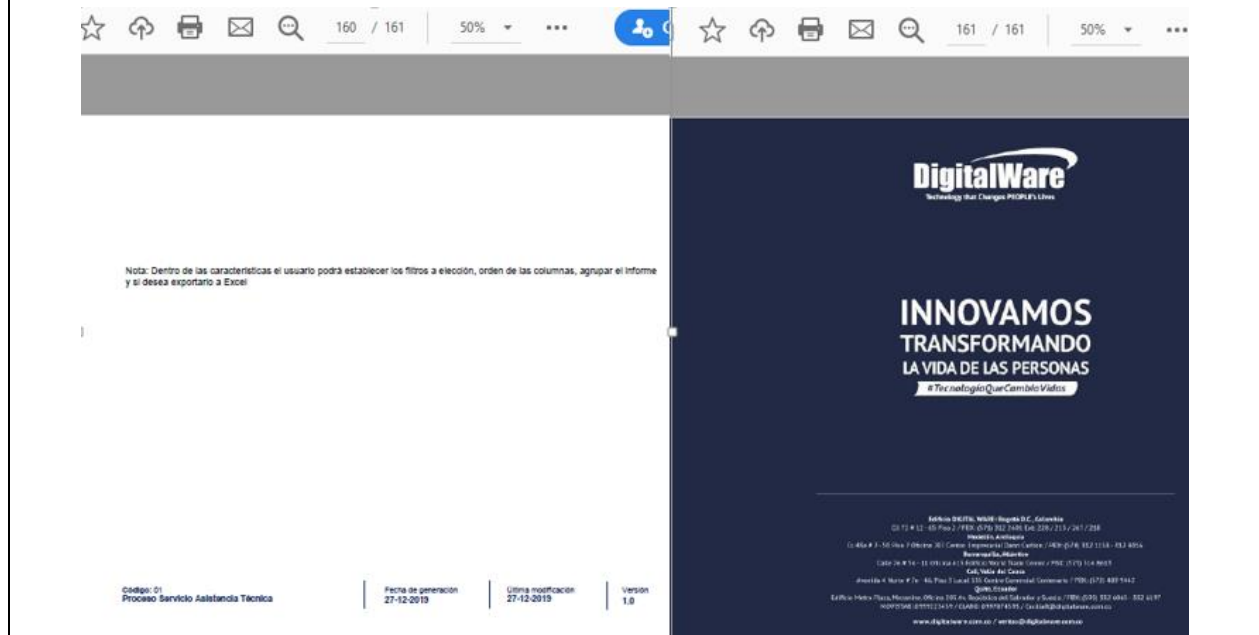
Identificación del Documento	Número del Expediente	Nombre del Documento	Ubicación del Documento
01	01	01	01
1994249-2044-4374-8445-9748193706	64706119-962-488-6223-0210102084	ARCHIVO POC.pdf	1994249-2044-4374-8445-9748193706
1714248-4219-4217-6343-6514424564	64706119-962-488-6223-0210102084	ARCHIVO POC.pdf	1994249-2044-4374-8445-9748193706

6 REPORTES

Ophelia Suite dentro de las actividades habilitadas para usuarios finales permite generar los siguientes informes de gestión con las siguientes características:

Código: 01	Fecha de generación	Última modificación	Versión
Proceso Servicio Asistencia Técnica	27-12-2019	27-12-2019	1.0

Al dar continuidad con la búsqueda en la siguiente página (160) del manual en comento, no se observó los reportes de los que se hiciera mención:



Nota: Dentro de las características el usuario podrá establecer los filtros a elección, orden de las columnas, agrupar el informe y el desea exportarlo a Excel

DigitalWare
Technology that Changes PEOPLE'S Lives

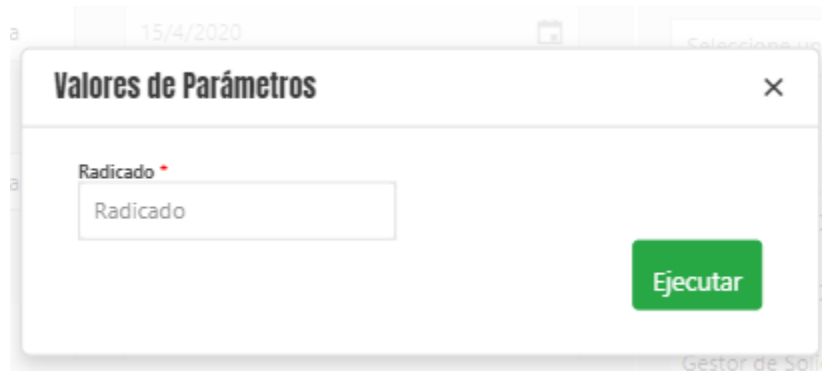
**INNOVAMOS
TRANSFORMANDO
LA VIDA DE LAS PERSONAS**

Tecnología Que Cambia Vidas

DigitalWare S.A.S. - Bogotá D.C., Colombia
Calle 112 # 11-65 Piso 7 / P.O. Box 9327 2000, C.A. 226 / 211 / 241 / 258
Bogotá, Colombia
Calle 112 # 11-65 Piso 7 / Oficina del Centro Empresarial Intercentro / AEN-0276 / 212 1118 - 03 8054
Bogotá, Colombia
Calle 112 # 11-65 Piso 7 / Local 101 / Centro Comercial Constanza / P.O. Box 1579 / 114 9057
Cali, Colombia
Avenida R. Mario # 17 - 40, Piso 7 Local 101, Centro Comercial Constanza / P.O. Box 1579 / 889 9142
Cali, Colombia
Edificio Metro Plaza, Monclova 096, 2da 700-4a, Boquerón del Salavador y Sur de 7780, 0350 332 6661 - 332 6197
MONTPELLIER - 0791121417 / CAEN - 0791914193 / CAEN@digitalware.com.co
www.digitalware.com.co / info@digitalware.com.co

Código: 01	Fecha de generación	Última modificación	Versión
Proceso Servicio Asistencia Técnica	27-12-2019	27-12-2019	1.0

Adicional a lo anterior a partir de la nota: *Dentro de las características el usuario podrá establecer los filtros a elección, orden de las columnas, agrupar el informe y si desea exportarlo a Excel;* desde el usuario de la auditora con rol de consulta no fue posible deducir la generación de un reporte dado el desconocimiento de un radicado, parámetro este que es desconocido por ejemplo al momento de realizar una prueba de auditoría de carácter aleatoria o en su defecto selectiva:



Criterio: El único criterio tenido en cuenta en esta condición fue BPMetro <http://192.168.11.202:8080/SITE/#/rpg/admin/11>.

Causa: la falta de revisión de la documentación dispuesta para consulta de usuarios finales, puede considerarse como la principal causa de la condición aquí expuesta.

Consecuencia: Entre los efectos a mencionar por la condición aquí presentada puede contemplarse la subutilización de herramientas de herramientas; así como la omisión de seguimientos y análisis de órganos de control.

Recomendación: Se sugiere efectuar revisión a la funcionalidad del sistema en lo que atañe al proceso de Asistencia Técnica y en el caso de presentar mejoras reportar conforme al requerimiento del proveedor en términos de tiempo y condiciones tal cual como lo anunciara la mesa de servicio:

Mesa de Servicio
BPMETRO
para reportar incidentes



La solicitud se debe realizar por correo institucional INM

Para:

Cc:

Asunto:
o

Incluir en el cuerpo del correo

Número de radicado en BPMetro
Incluir nombre del proceso que esta en BPMetro

- PQRSO
- Calibraciones
- Capacitaciones
- Asistencia Técnica
- Ensayos de Aptitud
- Material de Referencia

Descripción breve y concisa del incidente presentado por el colaborador INM

-

Actas de conciliación

Condición: A través de las actas de conciliación de las que trata el procedimiento vigente de Conciliaciones Contables (A1-01-P-15) en su numeral 7.4, pudo establecerse con corte a 31 de diciembre de 2019, las Asistencias Técnicas prestadas y no pagadas fueron, mes a mes:

Asistencias Técnicas prestadas y no pagadas a 2019-12-31			
Periodo	Valor Servicio	Valor Servicio Pendiente	Valor Servicio a Causar
Julio de 2019	17.755.200	14.796.000	2.959.200
Agosto de 2019	5.918.400		5.918.400
Septiembre de 2019	8.877.600	5.918.400	2.959.200
Noviembre de 2019	14.796.000	8.877.600	5.918.400
Diciembre de 2019	121.690.450	118.731.250	2.959.200
Total	169.037.650	148.323.250	20.714.400

En lo que atañe a la vigencia 2020, al momento de realizar la verificación el 30 de abril de 2020, indicó la Coordinación Financiera: "aclarando que las actas de reunión de conciliación de ingresos de meses enero y febrero están aprobadas pero no las he recibido firmadas por parte del área de servicios metrológicos para archivar, y el acta del mes de marzo, aún no he recibido las observaciones y cambios de parte del área de servicios metrológicos para pasar a documento word y para firmas."

Detalle	Valor servicio	Valor servicio pendiente
Asistencias Técnicas en el 2019 y en desarrollo a febrero de 2020 (servicios prestados y no pagados 2019)	148.323.250	148.323.250
Asistencias Técnicas en desarrollo a febrero de 2020 (servicios pagados 2020)	79.200	79.200
Total	148.402.450	148.402.450

Criterio: El acta de conciliación de ingresos a 31 de diciembre de 2019 y el acta al 29 de febrero de 2020 fueron los documentos tenidos en cuenta como criterio; así como también el procedimiento vigente de Conciliaciones Contables (A1-01-P-15) que trata de este proceso.

Causa: Pueden ser consideradas como causas la implementación de medidas de control que no eliminan la causa del problema de un evento que viene siendo registrado desde ya hace varias vigencias.

Consecuencia: El principal efecto de esta condición es continuar registrando pasivos por cuenta de quienes pagan servicios de manera anticipada.

Recomendación: Se sugiere participar de manera activa en el proceso de conciliación, actividad esta que se lleva a cabo con el proceso de tesorería, que de no estar realizando procesos de seguimiento pueden desatar procesos administrativos que demandan tiempo que puede ser aprovechado en otros menesteres.

Estrategia nacional de metrología – hitos

Condición: A partir de los hitos que figuran dentro de la Estrategia Nacional de Metrología, inherentes al proceso de Asistencia Técnica, hubo indicación desde el proceso; frente al requerimiento del registro o evidencia de: i. Estado o avance de la redefinición del servicio de asistencia técnica metrológica del INM para mejorar y extender la asesoría en esta materia a los sectores productivos e ii: Implementación de un plan de trabajo conjunto con gremios y/o asociaciones de productores para el apoyo a las empresas con necesidades metrológicas similares, hubo indicación:

- i. Copia de Boletín Programa de Atención a Necesidades Metrológicas de fecha abril 2020, correo institucional de Asesora del Despacho (2020-04-20) a la Subdirectora de Innovación y Servicios Tecnológicos, presentación en total de 9 diapositivas titulada programa de atención de necesidades metrológicas para las MIPYMES-PANM y documento titulado Metodología para la identificación de brechas metrológicas para un producto priorizado en una región.
- ii. Implementación de un plan de trabajo conjunto con gremios y/o asociaciones de productores para el apoyo a las empresas con necesidades metrológicas similares,

hubo indicación del proceso: *"A la fecha no se ha implementado un plan de trabajo, sin embargo, se cuenta con el plan de acción en conjunto: ONUDI, en coordinación con el SENA. Se adjunta plan de acción, acta y correo electrónico."*

Criterio: es el Documento Estrategia Nacional de Metrología el que constituye para esta condición el único criterio.

Causa: Puede considerarse como causa de esta condición además de la planificación desde el proceso la planeación sectorial.

Consecuencia: Entre los efectos de esta condición, se puede citar en la misma medida en que se está dando el avance desde 2018, vendrá el desarrollo y mejoramiento de los servicios metrológicos dirigidos a sectores productivos.

Recomendación: Se propone dar a conocer a nivel organizacional avances obtenidos desde el proceso.

Formularios – Instructivo de diligenciamiento

Condición: A través de los formularios descargables de la página web (<http://www.inm.gov.co/servicios/asistencia-tecnica/>), para: Servicio de Asesoría Metrológica (SAM) (Formato M-04-F-02); Evaluación de Capacidad Metrológica (ECM) (Formato M-04-F-04) y Cursos de Formación Específica (CFE) (Formato M-04-F-03); se pudo observar en el instructivo para el diligenciamiento de los 3 formatos en comentario falta de precisión de la información a suministrar al usuario en los casos de inexistencia de expertos técnicos, toda vez que no hay delimitación en el tiempo para realizar la notificación respecto al término oportunamente: *En los casos de inexistencia de expertos técnicos en el área solicitada u otros impedimentos logísticos u operativos, se notificará oportunamente al solicitante.*

De otra parte en los mismos formularios se hace mención: *Toda la información suministrada por el usuario será considerada de carácter confidencial y seguirá las políticas de confidencialidad establecidas por el INM;* desconociendo el usuario desde ese punto del portal las políticas de confidencialidad establecidas por el INM.

Criterio: el criterio tenido en cuenta fue la página web (<http://www.inm.gov.co/servicios/asistencia-tecnica/>) desde donde se pueden descargar los 3 formularios para su diligenciamiento.

Causa: puede considerarse como causa de esta condición la suficiencia y disponibilidad de personas con las que se cuenta para la prestación de servicios.

Consecuencia: El principal efecto de la condición aquí relacionada está de cara al usuario al generar inconvenientes o afectación en el desarrollo de sus actividades y de paso el deterioro de la imagen institucional.

Recomendación: Se sugiere dar mayor precisión en cuanto al plazo para dar respuesta ante la falta de disponibilidad de personal o en su defecto cuando hay impedimentos de carácter logísticos para la prestación de servicios.

Mapa de Riesgos

Condición: a través de consulta realizada en Matriz Riesgos 2020 Consolidado 2020-01-29, disponible para consulta en Z:\110 OAP\110 135 INFORMES\110 170 Inf. mapa admon riesgo\Proceso\2019 a partir de la hoja denominada seguimiento se pudo observar al cierre de la vigencia 2019:

- hubo actualización de la matriz de riesgos del proceso, elemento este constitutivo del mapa de riesgos institucional, conforme a la metodología prevista a nivel institucional.
- No hubo materialización de los 3 eventos identificados como riesgos.
- En cuanto a identificación, se trae a modo de ejemplo la oportunidad de mejora que se evidencia a partir de la descriptiva del mismo:

Riesgo: M04-R01) Incumplimiento contractual.

Descripción: El cliente evidencia en la prestación del servicio que el profesional no tiene las competencias técnicas adecuadas para atender su requerimiento.

Observación: Con el aparte de la descriptiva con la que inicia la redacción no se puede establecer precisamente, por ejemplo: ¿Qué puede suceder?, ¿Cómo puede suceder?, ¿Cuándo puede suceder? y ¿Qué consecuencias tendría su materialización?, preguntas que deben tener en cuenta para efectos de la descripción y la identificación del riesgo.

Adicional a lo anterior considera importante la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, asegurarse que el riesgo identificado está relacionado directamente con las características del objetivo y en el evento en que la respuesta sea negativa (no), este puede ser la causa o la consecuencia y no precisamente el riesgo.

Criterio: además del Mapa de riesgos institucional, se tuvo en cuenta como criterio la caracterización del proceso vigente.

Causa: Puede atribuirse como causa de esta condición el desconocimiento de la metodología

Consecuencia: Entre los efectos de la condición expuesta puede citarse la materialización de riesgos no identificados, diseño e implementación de controles innecesarios.

Recomendación: A propósito de la realización de esta evaluación durante el periodo de confinamiento obligatorio; se recomienda efectuar revisión de los riesgos que fueron identificados para el proceso y ajustar el mapa del proceso dado que durante el periodo del brote del virus del nuevo Covid 19; se ha presentado el surgimiento de nuevos riesgos en medio

de la crisis que se vive con ocasión de la pandemia y el mismo desarrollo de labores desde casa, haciendo uso de tecnologías de la información y comunicación.

Además de acudir a la orientación que ofrece el Departamento de la Función Pública a través de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas; se sugiere a nivel de proceso buscar asesoría del profesional universitario de la Oficina Asesora de Planeación responsable de acompañar las actividades de implementación y sostenibilidad del Sistema Integrado de Planeación y Gestión del INM.

CONCLUSIONES

- Del registro que figura en el detalle del proyecto a 31 de diciembre de 2019, se pudo determinar conforme al registro obtenido a través del archivo de control, hubo cumplimiento del 100% de la meta de horas de asistencia técnica en metrología realizadas

servicio de asistencia técnica en metrología

Indicador	Meta Total 2018-2025	Acumulado 2018- 2018	Meta 2019	Avance 2019	Cumplimiento 2019
Asistencias técnicas en metrología realizadas - Unidad de Medida: Horas	23.160,0000	0,0000	2.760,0000	2.760,0000	100,00 %

Observaciones : 2.760 horas acumuladas: ONUDI, ECOPETROL, Actualización ISO/IEC, - Unión Europea, Curso ISO/IEC, Concepto de Desempeño, curso de formación específica y Centro de Gerenciamiento. Ver detalle en resumen de informe ejecutivo anexo.

- La documentación relacionada como evidencia de las comunicaciones a través de los cuales se ofertan servicios, no corresponde de manera puntual a la oferta de servicios desde el proceso; sino que corresponden a la respuesta que se diera a los clientes a partir de solicitudes de cotización de servicios; conceptos estos que no son iguales.
- Se emplean a modo de control herramientas como hojas de cálculo de Excel que pueden ser susceptibles de transformación, facilitando la puesta y disposición de la información relacionada con diversas etapas del proceso así como la realización de seguimientos desde cualquier dispositivo móvil.
- Se reciben comunicaciones de usuarios a través de los cuales ponen en evidencia la falta de oportunidad en la respuesta por parte del INM.
- Por el 2019, no hubo generación de acuerdo de prestación de servicios como productos concretos con destino a la Dirección General; como cliente exclusivo del mismo. Por expreso señalamiento del proceso, para el 2020, no se han prestado servicios de asistencia técnica a excepción de los CDT para los cuales no se firma acuerdo de prestación de servicio.
- Desde el proceso se informa no se allega información con destino final la ciudadanía, reconociendo se hizo por última vez en julio de 2018.



- A nivel de proceso se tiene en archivo de Excel relación de personal a través de la cual se observa el nombre del funcionario o contratista la subdirección, el cargo y grupo al que pertenece.
- No se visualiza de forma integrada (institucional y desde el proceso) el proyecto de Datos Abiertos del Gobierno Colombiano como la iniciativa que busca que todas las entidades del sector público publiquen la información pertinente y de calidad en formatos estructurados a disposición de los usuarios para que ellos y las entidades la utilicen de diferentes maneras, según su interés: generar informes, reportes, estadísticas, investigaciones, control social, oportunidades de negocio entre otros temas.

A través del listado de usuarios publicadores del portal de datos abiertos no se encontró para el 2019 y/o 2020 información relacionada con Asistencia Técnica:



- A partir de los documentos de consulta de la BPMetro para la opción de reportes no es posible la generación de los mismos de manera práctica y ágil, pese a la documentación existente que soporta el uso y manejo del mismo.
- A través de notas de carácter específico de los estados financieros con corte a 31 de diciembre de 2019, hubo indicación puntualmente a través de la nota 8 (otros pasivos) de los valores por cada tercero; sin que se pudiera determinar por ejemplo cual o cuales de los beneficiarios relacionados correspondían a servicios de Asistencia Técnica.

- Se ha tenido en cuenta dentro de la planificación del proceso, abordar e incursionar en temas conforme lo que prevé la Estrategia Nacional de Metrología.
- A través de formularios descargables para solicitar servicios de Asesoría Metrológica (SAM), Evaluación de Capacidad Metrológica (ECM) y Cursos de Formación Específica (CFE); no se da cuenta en términos de plazo a través de los mismos formatos el plazo para informar cuando no sea posible prestar el servicio por inexistencia de expertos técnicos en el área solicitada u otros impedimentos logísticos.
- La administración de riesgos a nivel institucional es un proceso que requiere de fortalecimiento, a todo nivel en todas las etapas que lo constituyen: Establecimiento del contexto, Valoración del riesgo (identificación, análisis, evaluación y tratamiento), Comunicación y consulta y Monitoreo y revisión.

APROBADO POR:	ELABORADO POR:
	
<p>Sandra Lucía López Pedreros Asesora con Funciones de Jefe de Control Interno</p>	<p>María Margarita Peña Vargas Profesional Especializado</p>