

	INFORME DE AUDITORIA	CODIGO F-GEC-05
		VERSIÓN 01
		PAGINA: 1

ECM110-14.01

Biblioteca Pública Piloto
 de Medellín para América Latina
 NIT. 890.980.150-1
 FECHA: 2021/08/23
 RECIBIDO POR: MARIA GAMILA JARAMILLO MIRA
 GESTION DOCUMENTAL
 DESTINATARIO: MONICA MARIA OCAMPO RESTREPO
 SECRETARIA GENERAL
 COD.DEPEND. DG100

UNIDAD DE CORRESPONDENCIA
 COMUNICACIONES RECIBIDAS
 RADICADO **202111712**
 HORA: 05:13 PM
 COD.ARCHIVO 14.01

OFICINA DE CONTROL INTERNO

BIBLIOTECA PÚBLICA PILOTO DE MEDELLÍN PARA AMÉRICA LATINA

INFORME FINAL DE AUDITORÍA EXPERIENCIAS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

Periodo: 2021

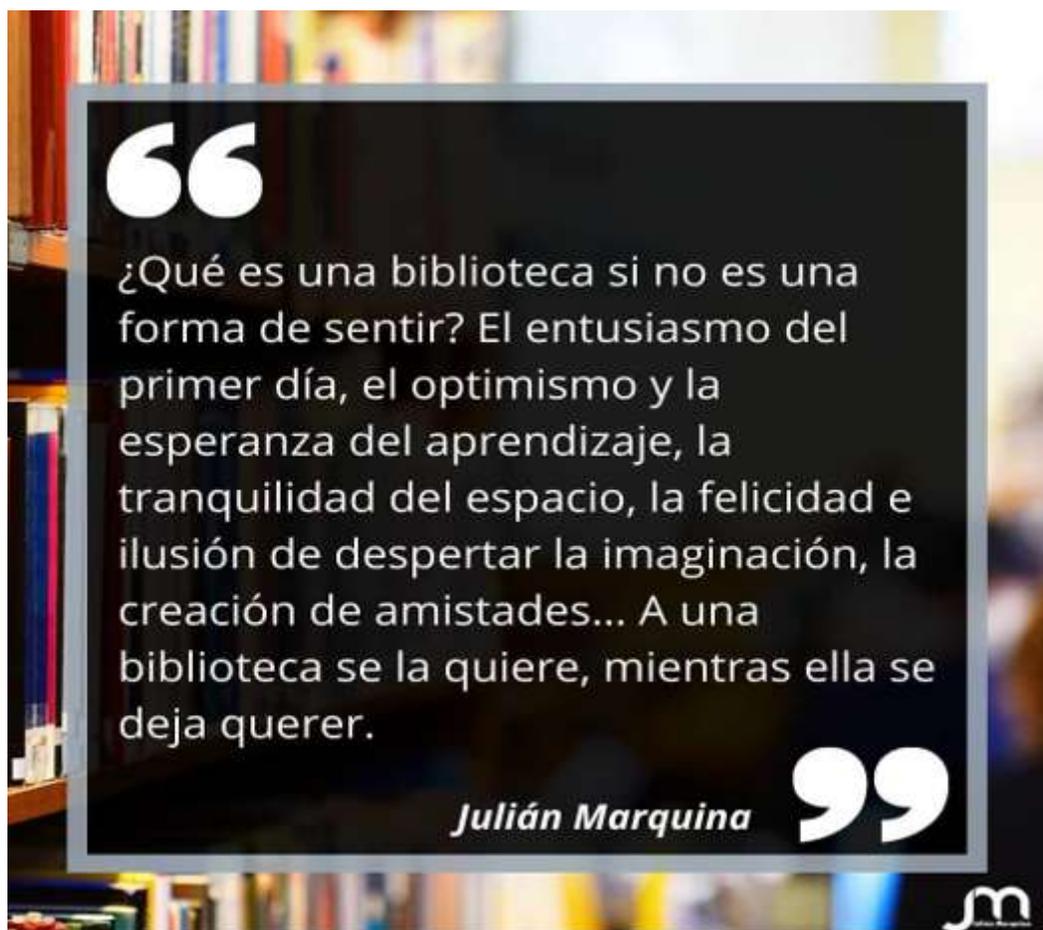
Fecha: Medellín, 21 mayo de 2021

ELABORADO POR: CÉLIMO ROMAÑA CAICEDO
PROFESIONAL UNIVERSITARIO DE CONTROL INTERNO

Página 1 de 20

	INFORME DE AUDITORIA	CODIGO F-GEC-05
		VERSIÓN 01
		PAGINA: 2

CONTENIDO	Pág.
1.1 Objetivo General	4
1.1.1. Objetivos Específicos	4
1.2. ALCANCE	4
1.3. METODOLOGÍA	4
1.4 FUNDAMENTO NORMATIVO	5
1.5. DOCUMENTOS BASE	6
1.6. LIMITACIONES	6
2. RESULTADO DE LA EVALUACIÓN	6
2.1. ALINEACIÓN FUNCIONAL Y GESTIÓN DE LOS RIESGOS DEL PROCESO DE EXPERIENCIAS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	7
2.2. EXPERIENCIAS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	8
2.3. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	8
2.4. ANÁLISIS OCI	9
2.5. ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DEL RIESGO	9
2.6. ANÁLISIS DE CONTROLES FORMALMENTE IDENTIFICADO PARA EL RIESGO.	11
3. CONCLUSIONES	19
3.1. CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA.	



PRESENTACIÓN

La Oficina de Control interno de la Biblioteca Pública Piloto de Medellín para América latina, en cumplimiento de sus funciones y en especial la de verificación y evaluación del Sistema Institucional de Control Interno - SICI¹, presenta el Informe de la Auditoría a el Proceso de Experiencias y Servicios Bibliotecarios- ESB- en el marco del Plan de Auditoría de la Biblioteca Pública Piloto de Medellín para América Latina, año 2021.

El objetivo de la evaluación de una institución es la mejora de la calidad del servicio que presta. En este sentido, la Biblioteca Pública Piloto ha estado implicada, con un alto grado de compromiso por parte de la Dirección, a través de los procesos de evaluación y verificación, como aplicación en la misma de los Planes de Desarrollo Municipal de Calidad de las Bibliotecas y Estratégicos en el cumplimiento de uno de su Objetivo fundamentales como, ¹“Consolidar una entidad eficaz, sostenible, transparente, responsable y comprometida con el medio ambiente”.

Nos anima el propósito de continuar liderando, desde la Oficina de Control Interno, el conjunto de controles y seguimientos que permitan contribuir, desde la evaluación del gobierno, el control y los riesgos, a la consolidación, afianzamiento y sostenibilidad de los propósitos de la Biblioteca Pública Piloto de Medellín para América Latina, en el marco de las buenas prácticas para el mejoramiento continuo.

¹ Tomado Plan Estratégico 2018-2024

	INFORME DE AUDITORIA	CODIGO F-GEC-05
		VERSIÓN 01
		PAGINA: 4

1.1. Objetivo.

Verificar las estrategias que aseguren a la población el libre acceso y uso de la información y el conocimiento, experiencias bibliotecarias mediante programas y servicios, contribuyendo a la formación de personas críticas y autónomas, al diálogo de saberes, a la apropiación social de las comunidades para la construcción de mejores entornos de convivencia.

1.1. 1.Objetivos Específicos.

- identificar y planificar acciones de mejora
- fijar los diferentes puntos fuertes y débiles

1.2. Alcance.

El proceso inicia con la evaluación y Verificación de las actividades, correspondientes a la oportuna devolución de los materiales bibliográficos y documentales y finaliza con las acciones de mejoramiento para el propio proceso, en el periodo comprendido entre marzo 2020 y marzo 2021

1.3. Metodología.

1.3.1. La Auditoría inicia con el correo electrónico y cronograma de trabajo enviado como apertura con personal del área líder objeto de la Auditoría.

1.3.2. Se realiza análisis documental, revisión del proceso, sus procedimientos, formatos, instructivos.

1.3.3. Se entrevista a funcionarios mediante consulta telefónica y correos electrónicos y al líder del proceso.

1.3.4. Se entrevista a funcionarios mediante consulta telefónica y correos de otros procesos relacionados. usuario proveedor.

1.3.5. Se aplica el cuestionario de tablero de controles.

1.3.6. Se revisan los indicadores de gestión, la matriz de riesgos y de controles; así como la información del avance del plan de acción.

1.3.7. Se verifican y organizan las evidencias.

1.3.8. Se revisa y analiza la información.

1.3.9. Se revisan carpetas soportes de los comprobantes.

1.3.10. Se identifican las observaciones y se formulan las recomendaciones de la auditoría.

 <p>BIBLIOTECA PÚBLICA PILOTO de Medellín para América Latina</p>	INFORME DE AUDITORIA	CODIGO F-GEC-05
		VERSIÓN 01
		PAGINA: 5

- 1.3.11. Se elabora Informe Preliminar de Auditoría.
- 1.3.12. Se realiza informe de cierre para formalizar la Auditoría.
- 1.3.13. Se envía el Informe Preliminar para concertar
- 1.3.14. Se reciben observaciones del proceso auditado.
- 1.3.15. Se realiza Informe Final.
- 1.3.16. Se elabora Plan de Mejoramiento de Auditoría.

1.4. Fundamento Normativo.

Criterios de Evaluación.

Las siguientes son las normas tenidas en cuenta para efectos de la evaluación realizada, y de los estándares para revisar y examinar el proceso de Experiencias y Servicios Bibliotecarios, es preciso aclarar que en materia del proceso existen varias normas que se interpretan en conjunto, por lo que se citan únicamente los marcos legales más generales que rigen el tema, los cuales se tuvieron en cuenta en el presente informe

- 1.4.1. Plan Estratégico de la Biblioteca Pública Piloto de Medellín
- 1.4.2. El MOP (Mapa operativo de Procesos)
- 1.4.3. Mapas de Riesgos del Proceso
- 1.4.4. Caracterización del Proceso
- 1.4.5. Ley 1379 de 2010 por la cual se organiza La Red Nacional de Bibliotecas Públicas y se dictan otras disposiciones: Art. 10 Numeral 8. Título 3, Art. 37 No.1 Art. 37 No.3

- Constitución Política de Colombia (1991). El capítulo II de los derechos sociales, económicos y culturales, en sus artículos 70 y 71 enuncia que: “el Estado tiene el deber de promover y fomentar el acceso a la cultura de todos los colombianos. [...] Los planes de desarrollo económico y social incluirán el fomento a las ciencias y, en general, a la cultura.
- Ley 397 de 1997. Ley General de Cultura: Art. 1° Numeral 5,4,10 y 12
- Ley 1185 de 2008. Modifica y adiciona la Ley 397 de 1997 Ley General de Cultura.
- Ley 98 de 1993 Ley del Libro. Por medio de la cual se dictan normas sobre democratización y fomento del libro colombiano.
- Ley 23 de 1982 sobre derechos de autor
- Decreto 1476 de 2003
- Manifiesto IFLA/Unesco Sobre la Biblioteca Pública, 1994

 <p>bpp BIBLIOTECA PÚBLICA PILOTO de Medellín para América Latina</p>	INFORME DE AUDITORIA	CODIGO F-GEC-05
		VERSIÓN 01
		PAGINA: 6

- Manifiesto de Alejandría sobre Bibliotecas: la sociedad de la información en acción, 2005
- Manifiesto sobre Internet de la IFLA/Unesco, 2002
- Declaración de Caracas para los países de América Latina y el Caribe, 1982
- Directrices IFLA/Unesco para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas, 2001.
- Ley 1037 de 2006: Convención para la salvaguardia del patrimonio cultural inmaterial

1.4.6 Decreto 0569 de 1992. “Por la cual se aprueban los Estatutos Interno de la Biblioteca Pública Piloto de Medellín para América Latina”

1.4.7. Decreto 189 de 1993. Estructura Interna de la Biblioteca Pública Piloto de Medellín para América latina

1.4.8. Manual de Contratación para el Manejo de la Adquisición de Bienes, Obras y Servicios de la Biblioteca Pública Piloto de Medellín para América Latina.

1.4.9. Resolución 202050013550 de 14 febrero 2020, Alcaldía de Medellín

- Política para la Gestión del Patrimonio Bibliográfico y Documental (2019). Ministerio de Cultura – Biblioteca Nacional de Colombia.
- resolución 395 (22 de marzo de 2006) *por la cual se declaran bienes de interés cultural de carácter nacional categorías de bienes muebles ubicados en el territorio colombiano.* Ministerio de Cultura.
- Acuerdo 003 de 2005
- Acuerdo 10 de 2000
- Acuerdo 002 de 2001
- Resolución 050 de 2002
- Resolución 202050013550 de alcaldía de Medellín

1.5. Documentos Base.

1.5.1. Caracterización de Experiencias y Servicios Bibliotecarios de la Biblioteca Pública Piloto. Código C-GC-01

1.5.2. Matriz de Riesgos y Controles proceso de Experiencias y Servicios Bibliotecarios

1.5.3. Manual de Circulación y Préstamo (Política de ingreso de información de usuarios). Alcaldía de Medellín.

1.5.4. Reglamento Circulación y Préstamo Biblioteca Pública Piloto

1.6. Política de Experiencias y Servicios Bibliotecarios.

Contempla como objetivo realizar una planeación eficiente de las necesidades en materia de Experiencias y Servicios, para garantizar que la BPP, Velará por la prestación del servicio a los usuarios de forma eficiente, confiable, amable y oportuna.

	INFORME DE AUDITORIA	CODIGO F-GEC-05
		VERSIÓN 01
		PAGINA: 7

Es Obligación de la BPP difundir el Patrimonio bibliográfico y documental para el acceso de la ciudadanía y la nación mediante la diversidad de servicios que ofrece la biblioteca a la ciudadanía.

1.6. Limitaciones.

La auditoría presentó limitaciones que afectaron el desarrollo de esta, como la emergencia sanitaria, lo que conllevó a que fuera una auditoría remota por lo demás los responsables del proceso que fueron contactados atendieron de manera oportuna y diligente los requerimientos de la OCI, al igual que la mayor parte de la información fue adquirida de la página en la web y del sistema OneDrive

2. RESULTADO DE LA EVALUACIÓN

La Auditoría al proceso de Experiencias y servicios Bibliotecarios se desarrolló atendiendo el cronograma de Auditoría remitido previamente al líder del proceso y a los auditados y fue socializado mediante correos electrónicos, de apertura llevada a cabo el día 10 de mayo de 2021. Se describe a continuación la síntesis de ejecución de cada una de las actividades, las observaciones y/o hallazgos resultantes.

ACTIVIDAD 1: Verificación del Reglamento de circulación y Prestamos, para contrastar si se ajusta a los objetivos para el cumplimiento de la misión

ACTIVIDAD 2: Revisión de documentos: Se soporta con base en la página Web y OneDrive, la documentación vigente del proceso y se reciben los procedimientos como sigue:

- Instructivo para Evaluación de Experiencias y Servicios.
- Reglamento de Servicios del SBM.
- Manual de Atención al Ciudadano

ACTIVIDAD 3: Revisión del cumplimiento procedimental del proceso.

a) Se realizó una revisión documental a los siguientes expedientes

Caracterización de Experiencias y servicios - C-ESB-01

ACTIVIDAD 4: Revisión, mediante la práctica de prueba representativa de los bienes en Prestamos y Circulación, con el fin de confrontar Prestamos reales o físicos, frente al Informe de morosos y su adecuado manejo

ACTIVIDAD 5: Revisión de escritorio: Se solicitó el expediente de actas del comité de Experiencias y Servicios para su examen.

Se aplicó un instrumento de revisión del expediente con las dos (2) Actas de comité de Colecciones generales y Patrimoniales, con un total de catorces (14) folios, en donde se revisaron los compromisos adquiridos y el seguimiento a los mismos.

	INFORME DE AUDITORIA	CODIGO F-GEC-05
		VERSIÓN 01
		PAGINA: 8

ACTIVIDAD 6: Revisión de escritorio: Se revisa Plan de Acción de la Subdirección de Contenidos y Patrimonios, correspondiente al primer trimestre de 2021, en donde se tienen definidos cinco (5) indicadores con el fin establecer e implementar acciones y lineamientos para organizar los procesos de circulación y préstamos.

2.1. ALINEACIÓN FUNCIONAL Y GESTIÓN DE LOS RIESGOS DEL PROCESO DE EXPERIENCIAS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

Referencias Normativas Generales: a partir del del Decreto 189 de 1993.”por la cual se adopta la estructura Interna de la Biblioteca Pública Piloto de Medellín para América Latina, mediante la Resolución 201840238 y la Resolución 201940035 de 31 de enero de 2019 ”Por la cual se ajusta el Manual Especifico de funciones y Competencias Laborales para los Empleos de la Planta de Personal de la entidad”, se describe entre otras las funciones correspondientes a él Profesional de Experiencias y Servicios Bibliotecarios, a quien le corresponde; en asocio con Subdirección de Contenidos y Patrimonios, a quien a su vez corresponde con la dirección General, dar las líneas :²“ **Planear, coordinar y evaluar la prestación de los servicios bibliotecarios, de promoción a la lectura y escritura y los relacionados con las colecciones patrimoniales, de acuerdo con los recursos humanos, bibliográficos, documentales y tecnológicos asignados y las políticas, normas y directrices establecidas para contribuir al cumplimiento de los objetivos, de la misión y la visión institucional. ”.**

2.2. EXPERIENCIAS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS:

Crear estrategias que aseguren a la población el libre acceso y uso de la información y el conocimiento, experiencias bibliotecarias mediante programas y servicios, contribuyendo a la formación de personas críticas y autónomas, al diálogo de saberes, a la apropiación social de las comunidades para la construcción de mejores entornos de convivencia.

2.3. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO:

Establecer e implementar acciones y lineamientos para organizar los procesos de Préstamos y Circulación de los servicios bibliotecarios básicos, complementarios y especializados a los usuarios, de acuerdo con la misión y visión institucional, frente al ciclo de mejoramiento PHVA se identifican las siguientes actividades.

PLANEAR.

Planear las actividades para la ejecución del proceso, los planes y procedimientos establecidos, con los responsables de la ejecución. (Planes de Acción, POAI, Indicadores de gestión, Mapa de Riesgos).

Revisión y actualización periódica de políticas, portafolio de servicios y reglamentos.

² Tomado del Manual de Funciones

	INFORME DE AUDITORIA	CODIGO F-GEC-05
		VERSIÓN 01
		PAGINA: 9

EL Plan Estratégico 2018-2024 de la Biblioteca “BPP” “asegurar programas de desarrollo cultural y de democratización de acceso a bienes y servicios culturales, artísticos, patrimoniales, científicos y de información que contribuyan a lograr, Consolidar una entidad eficaz, sostenible, transparente, responsable y comprometida con el medio ambiente.

HACER.

Cronograma de las actividades que hacen parte de los servicios bibliotecarios, llevar a cabo el seguimiento y evaluación del personal de las áreas, realizar la medición del proceso, mediante indicadores de resultados, de impacto y eficacia.

VERIFICAR.

Evaluar la satisfacción del usuario y cumplimiento de los criterios para la mejora continua.

ACTUAR.

Realizar acciones de mejoramiento continuo, bajo la premisa de eliminar las causas que no permiten el mejoramiento.

2.4. ANÁLISIS OCI:

Durante el periodo 2020 - 2021 la Biblioteca Pública Piloto de Medellín” logró ser visitadas por 72.834 usuarios, el acervo bibliográfico de la entidad aumento en un 1%, pasando de 242.052 a 246.436 documentos de consulta, gracias a las donaciones de terceros, y a la compra de libros, que se hace cada año, la Biblioteca ha acrecentado sus colecciones, hecho significativo teniendo en cuenta el sin número de oferta cultural y el número de Bibliotecas que poseen la ciudad, lo anterior hace de este centro de pensamiento uno de los más importantes del país.

La Biblioteca Pública Piloto de Medellín ha transformado no solo la vida cultural, si no la vida cotidiana del municipio de Medellín, Sin embargo, es necesario tener en cuenta que el radio de acción de la biblioteca no se queda únicamente en su sede Central, sino que posee unas Filiales que son la presencia de La Piloto en los barrios y Corregimientos del Municipio. Ellas hacen parte en el diario acontecer de la comunidad barrial con actividades de promoción y fomento a la lectura, servicios bibliotecarios y Contenidos a la Ciudadanía, con un reflejo a nivel nacional por sus particularidades, como el archivo fotográfico, la sala Antioquia, que hacen de esta una Biblioteca sui generis, al mismo tiempo que tiene un “Contrato Interadministrativo para prestar los servicios de apoyo a la gestión del SBPM y los procesos de proyección lectura, biblioteca y patrimonio”; además apoya esta gestión en todas las unidades de información, las cuales son 32 sacando la BPP y sus filiales.

Este modelo concebido por la UNESCO era piloto a nivel mundial, de allí su nombre, por lo que la hace representativa en el contexto nacional y latinoamericano.

El informe que a continuación se presenta, partiendo de los reportes estadísticos entregados por la líder del Proceso, contiene el reporte de los servicios y actividades prestados por la Biblioteca Pública Piloto de Medellín a través de las acciones ejecutadas por los procesos misionales y estratégicos, correspondiente al acumulado del 1 de enero de 2020 al 30 de mayo 2021. Inicia identificando sus actividades y las agrupadas por su portafolio de servicios.

2.5. ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DEL RIESGO.

“³La gestión de riesgos debe ser un proceso continuo y en constante desarrollo y en su aplicación debe tratar técnicamente todos los riesgos que rodeen a las actividades pasadas, presentes y, sobre todo, futuras, desde los ámbitos de la Gestión, la Corrupción y la Seguridad de la Información.

En atención a la Guía para la Administración de los Riesgos de Gestión, Corrupción y Seguridad de la información y el Diseño de Controles en Entidades Públicas, expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública y actualizada en diciembre de 2020 (Versión 5), pretende unificar la gestión de todos los tipos de riesgos bajo un solo instrumento; y se adopta la presente actualización de la Política de Administración del Riesgo de la Biblioteca Pública Piloto teniendo en cuenta estas directrices.

El cambio conlleva a la actualización de la Política de Administración del riesgo, con el fin de hacer más sencilla la utilización de esta herramienta, manejar un solo instrumento y avanzar en la implementación de los lineamientos dispuestos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) formalizado en octubre de 2017”.

En la presente vigencia 2021, el proceso ha dado cumplimiento a los establecido en la política de administración del riesgo, mediante la revisión y actualización del mapa de riesgos, a nivel de procesos, así como la identificación y formulación de riesgos de corrupción y digitales, en el marco de la publicación de la matriz de Riesgos en la página web, para el periodo 2021.

De acuerdo con lo anterior, se observa que de acuerdo con la matriz de riesgos del proceso publicada en la página web, dentro del seguimiento realizado se verificó un “diseño adecuado de controles”; En el marco de los documentos formalmente vinculados al SIG, se verificó para la vigencia 2021 que el proceso identificó y gestionó el riesgo definido a continuación.

“Inoportuna devolución de los materiales bibliográficos y documentales en los tiempos establecidos de acuerdo con los reglamentos institucionales”.

Factor de riesgo (contexto estratégico)	Causas	Causa raíz	Riesgo inherente	Riesgo residual
Eficacia en los servicios prestados	<p>Necesidad de fortalecer los mecanismos de difusión para la entrega oportuna de los materiales.</p> <p>Necesidad de generar comunicaciones periódicas con los usuarios para</p>	<p>La falta de un procedimiento documentado institucional para el</p>		

³ Tomado de la Política de Administración del Riesgo 2021

	promover la devolución oportuna de los materiales. Entrega de material bibliográfico y documental por parte de los usuarios fuera de los tiempos establecidos o sin devolver. Insatisfacción de los usuarios y hallazgos de los entes de control.	tratamiento de estos materiales	alto	Moderado
--	--	--	------	----------

Análisis del Riesgo						
Frecuencia con la cual se realiza la actividad	Probabilidad inherente	% de probabilidad	Impacto inherente	% Impacto de	Zona de riesgo	Criterios de Impacto
900	Muy alta	100%	Moderado	60%	Alto	El riesgo afecta la imagen de la entidad con algunos usuarios de relevancia frente al logro de los objetivos

Evaluación del riesgo-Nivel del riesgo residual								
Cálculo Probabilidad= Calificación * %probabilidad	Valor Probabilidad para el segundo control	% Vlr probabilidad Segundo control *Probabilidad inherente segundo control	Probabilidad Residual Final	%	Impacto Residual Final	%	Zona de Riesgo Final	Tratamiento
30%	70%	0%	MEDIA	70%	MAYOR	60%	ALTO	

El proceso califico el RIESGO RESIDUAL ALTO, una vez valorado los controles asociados, sin embargo, dada la materialización es importante analizar las causas que lo originaron.

2.6. ANÁLISIS DE CONTROLES FORMALMENTE IDENTIFICADO PARA EL RIESGO.

El análisis de riesgo “Falta de control administrativo en el ingreso y salida del material bibliográfico y documental”, se realiza una revisión de recorrido sobre los controles formalmente identificados por el propio proceso, vinculados al Mapa de Riesgos así:

EVALUACIÓN INICIAL DEL RIESGO	
Resultado de Probabilidad	100%
Resultado de Impacto	Moderado
Evaluación del riesgo Inherente	Alto

De acuerdo con lo anterior, en el informe de diseño de controles la OCI

	INFORME DE AUDITORIA	CODIGO F-GEC-05
		VERSIÓN 01
		PAGINA: 12

EVALUACIÓN INICIAL DEL RIESGO		CONTROLES
Resultado de Probabilidad	30%	<p>El líder del proceso en corresponsabilidad con los técnicos y auxiliares de área, verifican mensualmente los reportes de usuarios morosos registrados en la base de datos JANIUUM, y proceden a establecer las comunicaciones necesarias con los usuarios por medio de (teléfono, correo, uso de las referencias personales, cartas), para motivar la entrega de los materiales a la sede central y filiales.</p> <p>Evidencias: Reporte usuarios morosos, registro de llamadas, registro de correos electrónicos, comunicaciones, radicaciones, estadísticas de materiales recuperados.</p>
Resultado de Impacto	70%	-
Evaluación del Riesgo Inherente	Alto	-

FORTALEZA DEL PROCESO Y/O DEBILIDADES		
No	FORTALEZA	DEBILIDADES
1	Se reconoce la disposición demostrada durante el desarrollo de la auditoría a la Profesional universitaria encargada de Servicio al público, Cruz Patricia Díaz y las funcionarias Martha Cecilia Gómez y Maria Eugenia Gutierrez, no solo en el proceso de apertura, sino en la ejecución de esta, toda vez que el acompañamiento en la Auditoría remota de verificación de la ejecución y el seguimiento, fueron vital para la culminación de la auditoría.	<p>Si es un Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín, se debería manejar un solo reglamento. Tanto para unificar procedimientos, como para brindar un mejor servicio al usuario.</p> <p>No hay campañas de devolución del material. También campañas para fomentar el buen uso y cuidado de los materiales.</p>
2	Se resalta el trabajo realizado en la identificación y valoración de riesgos al Proceso de Experiencias y Servicios, que permite evidenciar en el Mapa de Riesgos su comportamiento facilitando el monitoreo, de esta manera se logra la efectividad en la gestión del riesgo de la Entidad y sus controles.	Procedimientos demasiado manuales para el seguimiento del reporte de morosos.

N o	CRITERIOS	CONDICIÓN	POSICIÓN DE LA ENTIDAD	POSICIÓN DE LA OCI
1	Reglamento de Circulación y Préstamo. Numeral 4 Reglamento de circulación Cód. DE-GECU-028 SBPM Versión 3 Sanciones.	Muchos materiales bibliográficos y audiovisuales prestados y/o entregados son deteriorados, se devuelven en mal estado. Falta la revisión de todos los materiales, tanto al prestarlos, como al devolverlos, hechos que debe verificarse en los inventarios y su estado. Falta mantenimiento preventivo en las colecciones. Negligencia o descuido.	Este ítem no corresponde con el alcance de la auditoria de seguimiento a usuarios morosos, los operadores de préstamos una vez identifican el estado del material lo reportan a gestión de colecciones y registran una nota de alcance en el registro del usuario, igualmente una vez este es valorado por la profesional (Gestión de colecciones, de conservación y restauración) se le informa al usuario sobre la medida de reponerlo en caso de que así se decida. Los daños menores son reparados por el área de encuadernación y el usuario es alertado de manera verbal como una medida pedagógica.	Es importante que observe los objetivos, tanto general como específicos, más exactamente el número 2. - Identificar y planificar acciones de mejora - Fijar los diferentes puntos fuertes y débiles. Con el alcance planteado se puede perfectamente abordar el tema de los préstamos y sus incidencias, siendo un riesgo asociado al objetivo, lo cual no podría tener ninguna objeción por parte del auditado. Como jefe de Auditoría Interna tengo toda la facultad para aumentar el alcance según las pruebas que formule y los hallazgos que encuentre y a juicio del auditor el criterio se basó en el creciente número de materiales bibliográficos y audiovisuales no devueltos. Las auditorías internas al Control Interno, no están configuradas como las de Calidad que, son restrictivas en el alcance; por lo tanto, dentro de ese marco debo señalar que este numeral fue uno los aspectos que fueron considerados para los hallazgos, la lesiones al patrimonio público, representada en el menoscabo, disminución, perjuicio, detrimento, pérdida o deterioro de los bienes o recursos públicos, producida por una gestión ineficaz, ineficiente, e inoportuna, que en términos generales, no se aplique el cumplimiento de los cometidos, como preservar los bienes públicos. ⁴ Daños por agentes humanos: El ser humanos es el mayor causante de la pérdida y deterioro de los documentos. La mayor parte de los daños mencionados anteriormente son provocados por el hombre por descuido, negligencia o falta de conocimiento. Estos factores pueden relacionarse con espacios inadecuados, uso incorrecto, actos vandálicos y robos.
	"Reglamento de Circulación y Préstamo R-ESB-01 Versión: 02 Fecha: 2021/05/21	El Reglamento esta desactualizado en varios numerales de forma y de fondo.	Sobre esta debilidad es muy importante conocer a que se refiere con reglamento desactualizado de forma y de fondo, ¿porque se debe consolidar un reglamento nuevo?, ¿cuáles son los aspectos que se tenían antes? ¿Porque tiene que	Ahora si el reglamento no, nos permite que se cumpla a cabalidad el conjunto de reglas allí consignadas, es inevitable el desgobierno y la situación origina la desorganización, visto en el alto número de no devolución del material en forma progresiva, desde hace mucho tiempo se viene presentando esta situación más exactamente desde el 2004, donde se ve

⁴ Tomado del Procedimiento de Descarte

2		<p>-sanciones. -referencias.</p>	<p>ser más restringido y en qué aspectos? Pues este hallazgo reúne una serie de puntos que deben ser más precisos, para poder tener mayor comprensión para el análisis y evitar lesionar los derechos que tienen los usuarios de acceder a la información.</p>	<p>reflejado que el Reglamento no aplica a las nuevas dinámicas del servicio, se podría decir que las sanciones son débiles, además no incluye otros servicios que también se prestan como Libros sin Fronteras.</p> <p>Las sanciones no cumplen su cometido de evitar que se queden con los materiales y haya devoluciones en forma normal.</p>
3	<p>Reglamento de Circulación y Préstamo Numeral 4</p> <p>Reglamento de circulación Cód. DE-GECU-028 SBPM Versión 3</p> <p>Sanciones</p>	<p>En Circulación y Préstamo falta la política, no se tiene un tiempo estimado de cada cuánto se considera un material perdido en préstamo al usuario.</p> <p>Falta política.</p>	<p>Este hallazgo se señala dos veces en este informe (ítem 3) de todos modos Si falta definición del tiempo para declarar que un material ya no va a ser entregado por el usuario. Situación que se debe evaluar con el acompañamiento del área jurídica y el nivel estratégico de la Biblioteca.</p>	<p>Ahora bien, como las políticas en una organización, son criterios que se tienen en cuenta para consecución de objetivos en la misma, luego los reglamentos son emanados de las políticas, qué criterios se tienen para determinar cómo perdido un material bibliográfico o audiovisual que ha sido prestado, si tal circunstancia se da en forma repetitiva dentro de la Entidad, me da como evidencia que las pautas, no existen no son claras o son suficientes.</p> <p>La dirección deberá reevaluar periódicamente las políticas, los procedimientos y las actividades de control relacionadas, para garantizar que se mantiene su eficacia y relevancia, con independencia de su capacidad de respuesta ante los cambios significativos que se puedan producir en los riesgos o en los objetivos de la organización</p>
	<p>Reglamento de Circulación y Préstamo Numeral 1</p> <p>Reglamento de circulación Cód. DE-GECU-028 SBPM Versión 3</p> <p>Afiliación a la Biblioteca</p>	<p>Falta depuración de la base de datos, La mayoría de la base de datos de usuarios falta por actualizar.</p> <p>(usuarios).</p>	<p>Este ejercicio se hace permanentemente por los operadores de préstamos y otros servidores, contamos con informes y estadísticas de esta depuración y actualización. Desde que inició la Pandemia, la labor de los servidores desde trabajo en casa se concentró en los usuarios morosos, para esto se solicitó en marzo del 2020 un reporte de la totalidad de morosidad de la BPP y se diferenciaron los reportes por filial repartiendo las cantidades de manera equitativa entre los integrantes del equipo de circulación y préstamo</p>	<p>Solo se puede realizar el seguimiento a los usuarios morosos de los que tienen su información actualizada, con los demás se pierde el control, porque muchos usuarios tienen sus datos desactualizados o incompletos. O en su momento se tuvo un contacto, pero al no realizar campañas de actualización de la información, se pierde la comunicación.</p>

	INFORME DE AUDITORIA	CODIGO F-GEC-05
		VERSIÓN 01
		PAGINA: 15

4			<p>Sin embargo, al ser una base de datos de más de 80.000 usuarios y de una Biblioteca de 66 años que inicio su transición de base de datos manual a automatizada en el año 1999 no se ha depurado de manera completa, ya que esto depende de varios factores, uno de ellos de la presencia del usuario para poder verificar con él los datos que aparecen en su registro de préstamos: (domicilio, dirección, teléfono, Correo electrónico, entre otros).</p>	
	<p>Reglamento de Circulación y Préstamo Numeral 4</p> <p>Reglamento de circulación Cód. DE-GECU-028 SBPM Versión 3. El cual según el formato de Acta de Compromiso actual tiene dos pasos: Trámite Administrativo: Que consiste en llamar al usuario una cantidad de veces y/o comunicación escrita, la cual no está definida (¿cuántas veces se deben contar para definir que los materiales bibliográficos pueden ser denunciados?)</p> <p>Luego de agotar este recurso,</p>	<p>No aplicación del Trámite de Orden Penal definido en el Acta de Compromiso. Denuncia ante la Fiscalía a nombre del prestamista por apropiación de cosa mueble ajena, con sus respectivas calificantes y agravantes según corresponda, de conformidad con lo establecido en la norma penal vigente.</p>	<p>Este trámite no se ha realizado desde hace varios años.</p>	<p>No se anota que cuando se reportaron los usuarios en el Trámite de orden penal, éste fue devuelto por ser ley de pequeñas causas. No se siguieron buscando otros medios o alternativas para avanzar en este proceso. Trámite que sigue registrado en el Acta de Compromiso.</p>

5	<p>continúa el paso dos:</p> <p>1. TRÁMITE ADMINISTRATIVO</p> <p>Llamada telefónica al usuario y/o referencias personales. Comunicación escrita, solicitando al usuario el material bibliográfico y/o documental cargado a su cuenta dirigido a la dirección de residencia o trabajo.</p> <p>Trámite de Orden Penal: Que consiste en una denuncia ante la fiscalía.</p> <p>2. TRÁMITE DE ORDEN PENAL</p> <p>Denuncia ante la Fiscalía a nombre del prestamista por apropiación de cosa mueble ajena, con sus respectivas calificantes y agravantes según corresponda, de conformidad con lo establecido en la norma penal vigente.</p> <p>Sanciones</p>		
---	---	--	--

6	Reglamento de Circulación y Préstamo Numeral 1. Reglamento de circulación Cód. DE-GECU-028 SBPM Versión 3. Afiliación a la Biblioteca	La mayoría de los usuarios no tiene el Acta de Compromiso actualizada con la Política de tratamiento de datos. Control interno deficiente (controles, procedimientos, manuales).	El acta con tratamiento de datos fue acogida hace un año aproximadamente después de una visita de auditoria de calidad del Icontec en el año 2019 como una recomendación que nos hicieron. Cada que un usuario se presenta a realizar un préstamo los operadores verifican si falta por firmar el acta nueva y proceden a solicitar dicha actualización. Por tanto, es un proceso que se hace en presencia del usuario.	
7	Reglamento- R-ESB-01 Versión: 02 Fecha: 2021/05/21	Alto número de material bibliográfico y Audiovisual sin recuperar		

OBSERVACIONES Y/O ASPECTOS POR MEJORAR

1	Revisar indicadores y su peso para que se dé una mejor medición en la mejora, tener en cuenta Indicadores de producto, e insumos y eficacia Relación en el uso que se hace de sus servicios y productos, y el uso potencial que se puede hacer de ellos. Revisar el número de usuarios afiliados activo, pero que no hacen uso del servicio de la Biblioteca.
2	Es importante establecer una penalización más estricta para el usuario que no devuelve el material o lo devuelve en mal estado.
3	En el Procedimiento de Descarte, deben incluir el de pérdida de material bibliográfico documental y audiovisual por pérdida por prestamos no recuperados y elaborar el acta por pérdida para el descarte

En el gobierno.

Revisión de las necesidades organizacionales y la determinación real de las insuficiencias de los recursos para ser más eficiente; Al establecer la relación recursos y economía.

	INFORME DE AUDITORIA	CODIGO F-GEC-05
		VERSIÓN 01
		PAGINA: 18

La dirección deberá reevaluar periódicamente las políticas, los procedimientos y las actividades de control relacionadas, para garantizar que se mantiene su eficacia y relevancia, con independencia de su capacidad de respuesta ante los cambios significativos que se puedan producir en los riesgos o en los objetivos de la organización

Establecer políticas para el manejo de los Prestamos y Procedimientos que permitan controlar la pérdida de los materiales documentales y audiovisuales, ya que estos causan probables detrimentos patrimoniales a la entidad.

En el control.

Revisión detallada por parte de los servidores de los activos ya que esta incide en bienes de uso público y sus excepciones.

Realizar una revisión exhaustiva de las bases de datos de la entidad, garantizando un adecuado control de los bienes de uso público existentes.

Realizar medición, análisis, seguimiento y evaluación a través de indicadores clave que permitan monitorear el inventario de bienes de uso público.

En los riesgos

Generar proceso de capacitación para los servidores en el manejo de Prestamos y circulación de materiales bibliográficos y documentales y los riesgos que estos implican.

Considerar dentro de la matriz de riesgos del proceso de Recursos de materiales bibliográficos y documentales, los riesgos inherentes al de pérdida o hurto.

Al encontrar tantas observaciones en el proceso, se recomienda incorporar al proceso la matriz de riesgos operacionales que contemple este tipo de riesgos

3. CONCLUSIONES.

3.1. CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA.

Fortalezas Identificadas: 2
Debilidades Identificadas: 2
Número de Hallazgos: 7
Número de Observaciones y/o Aspectos a Mejorar: 3
Análisis y Recomendación(es) de la Oficina de Control Interno:
Es fundamental establecer tipologías de préstamos y reglas según el tipo de materiales, si éstos pertenecen a los patrimoniales, copias únicas, material reservado y valiosos, los riesgos aumentan y en consecuencia, las medidas <u>tanto para el lector, como para el material en sí mismo</u> , esto lo debería tener muy claro la entidad; la pérdida de un libro de esta naturaleza podría acarrear pérdidas económicas de impacto en el patrimonio de la institución.

	INFORME DE AUDITORIA	CODIGO F-GEC-05
		VERSIÓN 01
		PAGINA: 19

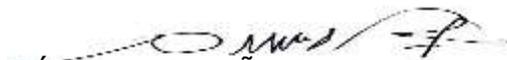
La frecuencia y manipulación de libros que, inciden en el patrimonio histórico, archivístico y financiero de la entidad, presentan dos tipos de riesgos claves, el deterioro y la pérdida, por ello requieren de gestión de riesgos, no es opcional, el préstamo de los materiales hace parte del Core de la biblioteca. Estos riesgos se encuentran asociados con el perfil del lector y al documento en sí mismo, es decir, sus atributos: Antigüedad, calidad del papel, contenido, peso histórico, entre otras variables, todos los documentos con impacto en el patrimonio requieren de procedimientos más estrictos de control, precisamente por su importancia para la entidad y para la ciudad.

Que todos los servidores que atienden el área de Circulación y Préstamo revisen los materiales en la forma como los prestan a los usuarios y al recibirlos hagan el mismo procedimiento, para que cada usuario observe que se tiene un control al respecto. Cualquier novedad se debe anotar en el registro del usuario en Janium.

En términos funcionales el proceso no responde de forma adecuada a requerimientos tanto planificados como imprevistos en la gestión como está enmarcado dentro del reglamento de la entidad.

Frente a este informe debe activarse el procedimiento: Planes de Mejoramiento/Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejoramiento

Cordialmente,


CÉLIMO ROMAÑA CAICEDO

Profesional Universitario de Control Interno