

 UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS	PROCESO DE EVALUACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL		
	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA		
	Código: FO-ECS-04	Versión: 06	Fecha de aprobación: 08/10/2019

Fecha: 27/08/2021
Proceso / Área / Actividad auditada: PROCESO DE GESTIÓN DE APOYO A LA ACADEMIA / ÁREA DE BIBLIOTECA
Criterios de auditoría: NORMA ISO 9001:2015, CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO, PROCEDIMIENTOS Y NORMATIVIDAD INTERNA Y EXTERNA APLICABLE AL PROCESO
Responsable del proceso: JEFE OFICINA DIVISIÓN BIBLIOTECA
Nombre del auditado: HERMINDA NAVARRO ARGUELLO JEFE OFICINA DIVISIÓN BIBLIOTECA
Nombre de auditor líder y auditores de apoyo: CLARA NATALIA ROZO FORERO (AUDITOR LÍDER), SERGIO ALEJANDRO MARTÍNEZ DÍAZ (AUDITOR DE APOYO)
Nombre del asesor de control interno: ELIANA ANDREA VACA ROJAS

REUNIÓN DE APERTURA			EJECUCIÓN EN SITIO		REUNIÓN DE CIERRE		
Día: 09	Mes: 08	Año: 2021	Desde: 09/08/2021	Hasta: 25/08/2021	Día: 30	Mes: 08	Año: 2021

OBJETIVO
VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS, NORMATIVIDAD APLICABLE AL PROCESO Y DEMÁS INFORMACIÓN DOCUMENTADA.

ALCANCE
COMPRENDE DESDE LAS ACTIVIDADES CONTEMPLADAS EN LA CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO, PROCEDIMIENTOS HASTA EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD INTERNA Y EXTERNA APLICABLE AL PROCESO, VIGENCIAS 2019 Y 2020.

FORTALEZAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. El talento humano que labora en la Oficina de biblioteca, estuvieron dispuestos durante la ejecución de la auditoría y prestos a entregar la información solicitada de acuerdo a las actividades asignadas y ejecutadas por cada área. 2. Se ha venido realizando un esfuerzo por estructurar, actualizar y documentar los procedimientos y normatividad interna para evidenciar la gestión de la oficina, generando mayor apoyo a las Unidades Académicas en la prestación del servicio. 3. La implementación y desarrollo del Sistema de Información Académico de la Universidad - SIAU, en los procesos ejecutados por el área biblioteca tuvo un avance significativo para el control de las multas. 4. Durante la auditoría, el Jefe de la Biblioteca, manifestó que se han realizado ajustes y modificaciones a los indicadores de gestión, con el fin de ser implementados en la vigencia actual.

 UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS	PROCESO DE EVALUACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL			
	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA			
	Código: FO-ECS-04	Versión: 06	Fecha de aprobación: 08/10/2019	Página: 2 de 7

5. El Jefe de la Biblioteca reconoce y acepta las debilidades evidenciadas, mostró disposición para acogerlas e implementar un plan de mejora institucional.

RELACIÓN DE HALLAZGOS			
CÓDIGO DEL HALLAZGO	TIPO DE HALLAZGO	DESCRIPCIÓN / EVIDENCIA / CRITERIO	NOMBRE DE LOS AUDITORES
CP-GAA-NC1-2021	No conformidad	En la revisión de la información documentada del área de biblioteca, publicada en el microsítio del SIG, se evidenció que los procedimientos PD-GAA-02 PROCEDIMIENTO CATALOGACION Y CLASIFICACION MATERIAL BIBLIOGRÁFICO (Vigencia 2017), PD-GAA-04 PROCEDIMIENTO DEPOSITO, CIRCULACIÓN Y PRÉSTAMO MATERIAL BIBLIOGRÁFICO (Vigencia 2017), PD-GAA-05 PROCEDIMIENTO CANJE DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO (Vigencia 2017), y PD-GAA-06 PROCEDIMIENTO INVENTARIO, DONACIÓN O DESCARTE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO (Vigencia 2011); en referencia al servicio de la biblioteca no están articulados en sus actividades y productos generados. Por lo anterior, incumple con el Numeral 7.5.2 Creación y Actualización Literal c) la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación, de la norma NTC ISO 9001:2015.	Natalia Rozo Sergio Martínez
CP-GAA-NC2-2021	No conformidad	En el desarrollo de la auditoría, se tomó una muestra aleatoria de material bibliográfico, para la vigencia 2019 de (159) elementos, de los cuales no se evidenciaron las revistas impresas H-0862016, H-0148019, y el folleto 057952; para el año 2020 de los (158) elementos revisados no se evidenciaron las revistas impresas H-0523032, H-0460011, H-0437013, H-0626104, y la tesis impresa 29812. Por otra parte, de acuerdo al <i>Informe de material faltante 2019 - Sistemas de Bibliotecas</i> , no se observó que los 175 elementos relacionados como <i>libros no reportados en inventario</i> se hayan encontrado, además, no se registra la devolución de (15) elementos que figuran en calidad de préstamo de las diferentes secciones del área de biblioteca. Lo anterior, incumple con lo descrito en el PD-GAA-06 PROCEDIMIENTO INVENTARIO, DONACIÓN O DESCARTE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO.	Natalia Rozo Sergio Martínez
CP-GAA-NC3-2021	No conformidad	En la revisión de las actividades del Comité de Biblioteca, se observó que se realizaron dos (2) reuniones del comité en cada vigencia revisada (2019-2020), sin embargo, la Resolución Rectoral 0324 de 1997, dispone que el comité de biblioteca se reunirá una vez al mes en forma ordinaria. A su	Natalia Rozo Sergio Martínez

		vez, en la revisión de las actas de reuniones llevadas a cabo por el Comité de Biblioteca, se evidencia que algunas no se encuentran elaboradas de acuerdo al formato dispuesto por la institución, para el correcto diligenciamiento y control de las mismas. Por lo anterior, se incumple con lo descrito en la Resolución Rectoral 0324 de 1997, en su Artículo 1, literal e), y la Tabla de Retención Documental Sección de Biblioteca donde se relaciona la Serie de ACTAS Subserie Actas de Comité de Biblioteca.	
CP-GAA-NC4-2021	No conformidad	En la revisión al MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL para el proceso de Gestión de Apoyo a la Academia, en la vigencia 2019, se establecieron (2) riesgos para el área de biblioteca, se observó que para el Riesgo 1 no se evidencia cumplimiento de la acción "Expedición de un nuevo Reglamento de Biblioteca a través de Acto Administrativo", y en el riesgo 2 no se cumplió con la acción "Gestionar la implementación de un corresponsal bancario en la Sede San Antonio para el recaudo de dinero por venta de recursos bibliográficos y multas". Por otro lado, para la vigencia 2020, se observó que el Riesgo 1 no cumplió con la acción "Expedición de un nuevo Reglamento de Biblioteca a través de Acto Administrativo", y el Riesgo 2 no se evidencia cumplimiento de la acción "Gestionar la implementación de un corresponsal bancario en la Sede San Antonio para el recaudo de dinero por venta de recursos bibliográficos y multas"; ver en el presente informe VERIFICACIÓN AL MAPA RIESGOS. Por lo tanto, incumple con el numeral 6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES de la norma NTC ISO 9001:2015.	Natalia Rozo Sergio Martínez
CP-GAA-NC5-2021	No conformidad	En la revisión de los INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO de Gestión de Apoyo a la Academia - Biblioteca, se observó inconsistencias en la adecuación, pertinencia y la información formulada; para el indicador 2 de consultas realizadas por tipo de usuario, el indicador 3 de consultas a bases de datos, el indicador 4 de cobertura, el indicador 5 del Nivel de satisfacción del servicio por parte del usuario y el indicador 6 de la población capacitada; ver en el presente informe VERIFICACIÓN DE INDICADORES. Por lo anterior, incumple con el numeral 9.1.3 Análisis y Evaluación de la norma NTC ISO 9001:2015.	Natalia Rozo Sergio Martínez
CP-GAA-OBS1-2021	Observación	En el desarrollo de la auditoría se evidenció la recaudación de dinero efectuada directamente por el área de biblioteca en la sede San Antonio, por concepto de multas por valor de \$408.900 pesos durante la vigencia 2019, generando un incumplimiento con lo establecido en la Resolución Rectoral 1633 del 2005 en su artículo 11, parágrafo 2. Toda multa	Natalia Rozo Sergio Martínez

 UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS	PROCESO DE EVALUACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL		
	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA		
	Código: FO-ECS-04	Versión: 06	Fecha de aprobación: 08/10/2019

		impuesta por el Sistema de Bibliotecas de la Universidad de los Llanos, deberá ser cancelada en la oficina de tesorería y el recibo expedido, entregado al funcionario encargado de facilitar el préstamo.	
--	--	--	--

VERIFICACIÓN DE INDICADORES
<p>En la ejecución de la Auditoría al Proceso de Gestión de Apoyo a la Academia, se revisaron los seis (6) indicadores establecidos que pertenecen al área de Biblioteca:</p> <p>Indicador 1. Incremento de la cantidad disponible de material bibliográfico. El resultado de la medición para el 2019 fue de 4.40% y para el 2020, no se evidencia medición debido a la contingencia sanitaria no se realizó compra de material bibliográfico físico.</p> <p>Indicador 2. Consultas realizadas por tipo de usuario. En la vigencia 2019 hay gran variación mes a mes de las consultas realizadas; para el año 2020 hubo medición hasta marzo, ya que entre abril y diciembre la biblioteca no realizó préstamos de material bibliográfico físico. Se revisaron los registros generados por el sistema de información y no coinciden respecto a lo reportado por el indicador. La fórmula indica la sumatoria de número de consultas por tipo de usuario y lugar de consulta, pero en el comportamiento se muestra el total de consultas de material bibliográfico consultado por los estudiantes y por docentes.</p> <p>Indicador 3. Consultas a Bases de Datos (Search Reports). Los resultados del indicador son extraídos del reporte de descargas por bases de datos generado por el sistema de información (elogim). La fórmula indica las cifras tomadas de los generadores de reporte por año de cada una de las bases de datos, revisar de acuerdo al objetivo estipulado para el indicador, para hallar el índice de consulta de los estudiantes a las bases de datos bibliográficas adquiridas por la universidad sobre el total de los estudiantes matriculados.</p> <p>Indicador 4. Cobertura. Revisar la frecuencia de medición, no se está midiendo lo que indica la fórmula de cálculo sino por el total de ingresos al área de biblioteca, mediante el uso del casillero.</p> <p>Indicador 5. Nivel de satisfacción del servicio por parte del usuario. Revisar la frecuencia de medición, y ajustar la fórmula de cálculo "Promedio encuestas realizadas", los resultados del 2019 fueron de 450 estudiantes encuestados con un total obtenido del 4.24 y para 14 docentes con un resultado 3.39; para el año 2020 no se realizó ninguna medición debido a la emergencia sanitaria.</p> <p>Indicador 6. Población capacitada. Ajustar la fórmula de cálculo del indicador "Sumatoria de estudiantes y docentes capacitados durante el semestre", por el total de estudiantes capacitados sobre el número de estudiantes matriculados y de manera similar para los docentes. Revisar las metas y línea de base formuladas con respecto a lo diligenciado en el comportamiento del indicador, para el primer semestre de 2019 un total de 509 + 1, segundo semestre de 2019 con un total 665 + 6; para el primer semestre de 2020 un total de 65 + 275 y para el segundo semestre de 2020 no hubo usuarios capacitados, debido a que sólo funcionó un periodo académico.</p>

VERIFICACIÓN AL MAPA RIESGOS
<p><u>Nota:</u> El Auditor deberá verificar durante la ejecución de la auditoría la eficacia de las acciones establecidas en el mapa de riesgos.</p> <p><u>Nota:</u> La eficacia se medirá de manera independiente para cada acción asociada al control.</p>

 UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS	PROCESO DE EVALUACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL		
	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA		
	Código: FO-ECS-04	Versión: 06	Fecha de aprobación: 08/10/2019

Se revisa el mapa de riesgos en el cumplimiento de las acciones establecidos para controlar los riesgos para la vigencia 2019-2020:

Riesgo 1 (2019). Pérdida de recursos bibliográficos de la Universidad.

Acción de mejora o de control propuesta:

- 1) Elaboración de Inventario manual.
- 2) Registro diario de entradas y salidas.
- 3) Implementación del sistema de control de inventario Barcode a través de un lector de código de barras.
- 4) Expedición de un nuevo Reglamento de Biblioteca a través de Acto Administrativo de la Rectoría.

Observaciones: No se cumplió con lo descrito en la acción "Expedición de un nuevo Reglamento de Biblioteca a través de Acto Administrativo".

EFICAZ Si No ¿Por qué? No se evidenció cumplimiento con lo estipulado en la acción de mejora o de control propuesta No. 4.

Riesgo 2 (2019). Apropiación de dineros percibidos por venta de libros y multas.

Acción de mejora o de control propuesta:

- 1) Gestionar la implementación de un corresponsal bancario en la Sede San Antonio para el recaudo de dinero por venta de recursos bibliográficos y multas.

Observaciones: El recaudo del dinero de las multas se realizó mediante recibo auxiliar de caja los cuales fueron después legalizados ante tesorería mediante memorando, anexando los recibos.

EFICAZ Si No ¿Por qué? No se evidenció cumplimiento con lo estipulado en la acción de mejora o de control propuesta.

Riesgo 1 (2020). Pérdida de recursos bibliográficos de la Universidad.

Acción de mejora o de control propuesta:

- 1) Elaboración de Inventario manual.
- 2) Registro diario de entradas y salidas.
- 3) Implementación del sistema de control de inventario Barcode a través de un lector de código de barras.
- 4) Expedición de un nuevo Reglamento de Biblioteca a través de Acto Administrativo de la Rectoría.

Observaciones: No se cumplió con lo descrito en la acción "Expedición de un nuevo Reglamento de Biblioteca a través de Acto Administrativo".

EFICAZ Si No ¿Por qué? Los controles propuestos están definidos conforme a las causas identificadas, sin embargo, el confinamiento y aislamiento preventivo obligatorio no han permitido la ejecución eficaz de las acciones.

Riesgo 2 (2020). Que se reciban dineros por venta de libros y multas.

Acción de mejora o de control propuesta:

- 1) Gestionar la implementación de un corresponsal bancario en la Sede San Antonio para el recaudo de dinero por venta de recursos bibliográficos y multas.

Observaciones: Se envía memorando para la creación de un portal de pagos para la sede San Antonio, sin embargo, no se cumplió con lo descrito en la acción y su respectiva evidencia de cumplimiento.

EFICAZ Si No ¿Por qué? No se puede dar avance a las acciones de control propuestas en el tratamiento del riesgo, los controles no son de autonomía del proceso por ende no hubo cumplimiento.

Riesgo 3 (2020). El material bibliográfico digital que posee la biblioteca no sea acorde a las necesidades de la academia.

Acción de mejora o de control propuesta:

 UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS	PROCESO DE EVALUACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL		
	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA		
	Código: FO-ECS-04	Versión: 06	Fecha de aprobación: 08/10/2019

1) Gestionar la documentación necesaria y requerida para la adquisición y/o renovación del material bibliográfico digital con dos meses de anticipación.

Observaciones: Se verifican las acciones realizadas por el proceso.

EFICAZ Si X No ¿Por qué? Se evidencia el cumplimiento con la formulación, valoración y análisis de las necesidades de adquisición de bases de datos de recursos bibliográficos digitales, que finalmente se proyectan dentro de la ficha BPUNI.

VERIFICACIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO DE VIGENCIAS ANTERIORES

Nota: El Auditor deberá verificar durante la ejecución de la auditoría la eficacia de las acciones correctivas que reporten cumplimiento en el plan de mejoramiento asociado al proceso.

Nota: La eficacia se medirá de manera independiente para cada acción correctiva y/o mejora.

Durante la auditoría se evidenció que para el área de biblioteca no tiene suscrito ni vigente planes de mejoramiento.

EFICAZ Si No ¿Por qué? No Aplica

ASPECTOS POR MEJORAR

1. Se debe proporcionar la infraestructura necesaria y adecuada que permita resguardar y preservar los recursos bibliográficos que posee la universidad, con el fin de evitar su deterioro, teniendo en cuenta la competencia del área de biblioteca.
2. Verificar las condiciones del área de posgrados para establecer actividades de mejora que estén dentro de la competencia del área de biblioteca.
3. Establecer mecanismos de control que permitan el manejo adecuado de los recursos bibliográficos para el procedimiento de préstamos y recaudo de multas, realizando mejoras en el registro del sistema junto con el área de tesorería respecto a la trazabilidad de la información a las multas generadas.
4. Parametrizar dentro del sistema de información las pruebas realizadas de funcionamiento como "prueba de préstamo" y no dejar espacios en blanco en los registros del sistema.
5. Evaluar la utilización de las fichas de préstamo; el sistema de información bibliográfica debe permitir llevar la trazabilidad en cuanto al préstamo del material, y progresivamente guardar la información necesaria sobre los usuarios.
6. Cumplir con la implementación de encuestas a los estudiantes y a los diferentes usuarios, con el fin de poder efectuar el seguimiento de las percepciones de los clientes y del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.
7. Generar una estrategia que permita fortalecer la formación de usuarios sobre los servicios de la biblioteca y temas de interés en los cuales pueda contribuir el área, frente a las necesidades de los diferentes estamentos.
8. Continuar con la catalogación del material bibliográfico que se encuentra pendiente en el área de la biblioteca.

CONCLUSIONES

 UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS	PROCESO DE EVALUACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL		
	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA		
	Código: FO-ECS-04	Versión: 06	Fecha de aprobación: 08/10/2019

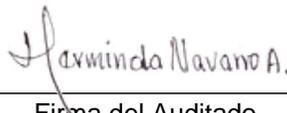
1. El Objetivo y Criterios de la auditoría se cumplieron de acuerdo a lo establecido en el Plan de Auditoría.
2. El resultado del presente Informe de Auditoría establece (5) Fortalezas, (5) No Conformidades, (1) Observación y (8) Aspectos por Mejorar.
3. El líder del área de biblioteca debe comprometerse en la formulación, ejecución y cumplimiento del plan de mejoramiento con el objetivo de eliminar las causas que dieron origen a los hallazgos y las acciones implementadas sean eficaces para que no se vuelvan a presentar.

ANEXOS

No aplica.



Firma Auditor Líder



Firma del Auditado



Firma Asesor de Control Interno
de Gestión