



ONCI-22-Mz.3 EVALUACIÓN AL PROCESO GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS SEDE MANIZALES

1. PRESENTACIÓN
2. OBJETIVO GENERAL
3. ALCANCE
4. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN Y PLANES DE MEJORAMIENTO FORMULADOS
5. LIMITACIONES DURANTE LA EVALUACIÓN
6. EFECTIVIDAD DE LOS CONTROLES
7. ZONA DE RIESGO GENERAL
8. TRASLADO DE RIESGOS Y NOTIFICACIÓN A OTRAS INSTANCIAS DE CONTROL
9. CONCLUSIONES

1. PRESENTACIÓN

La Oficina Nacional de Control interno (ONCI), incluyó dentro del Plan Nacional de Auditorías para 2022, la Evaluación a la Gestión del Proceso de Recursos y Servicios Bibliotecarios de la Universidad Nacional de Colombia, en la Sede Manizales. El Plan Nacional de Auditorías fue aprobado por el Comité Nacional de Coordinación del Sistema de Control Interno CNCSCI en sesión realizada el 29 de marzo de 2022 (Acta No.02).

Como resultado del proceso de planeación desarrollado por la ONCI, mediante un análisis basado en riesgos que permitiera establecer un universo de auditoría para la citada vigencia, se definió la realización de la presente evaluación, teniendo en cuenta, la cobertura de evaluaciones por parte de la ONCI en la sede Manizales.

Es importante referenciar que en las últimas 10 vigencias no se realizaron evaluaciones a este proceso en la Sede Manizales. Por tal motivo, no se encuentran acciones de mejoramiento pendientes de ejecutar en el Aplicativo *SoftExpert*.

El presente informe ejecutivo corresponde a un resumen del informe final de evaluación entregado a la Rectoría mediante comunicación N.1.011-543-22, y a la Sección de Bibliotecas de la Sede Manizales con el oficio del N.1.011-544-22, ambos con fecha del 20 de mayo de 2022. Vale anotar que en el informe se referencian 2 observaciones Tipo III, las cuales fueron remitidas al SIGA mediante comunicación N.1.011-561-22 del 24 de mayo de 2022, para su acompañamiento y seguimiento.

2. OBJETIVO GENERAL

Evaluar los mecanismos de control asociados al proceso de Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios de la Sede Manizales, mediante la verificación de las normas y procedimientos establecidos por la Universidad Nacional. Lo anterior, con el fin de identificar aspectos a mejorar en la institución.

3. ALCANCE

El presente ejercicio auditor se orientó a evaluar los mecanismos de control asociados al proceso de Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios de la Sede Manizales, y de manera específica a: i) la adquisición de material bibliográfico, ii) el mantenimiento, conservación y preservación del material bibliográfico, y iii) las estrategias implementadas para proveer acceso y promover el uso de los servicios y recursos bibliográficos. Para tal efecto, se tomó como referencia de análisis las vigencias 2020 y 2021.

El área evaluada fue la Sección de Bibliotecas de la Sede Manizales. La evaluación se llevó a cabo durante los meses de marzo, abril y mayo de 2022, de acuerdo con el cronograma establecido.



4. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN Y PLANES DE MEJORAMIENTO FORMULADOS

Durante el proceso auditor la ONCI realizó observaciones para cada uno de los aspectos evaluados que así lo ameritaron. Como resultado de la presente evaluación se identificaron 2 observaciones Tipo III, relacionadas con la documentación desactualizada del Proceso de Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios, y la no formalización de las Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora, en el Sistema SoftExpert.

Conforme a la metodología definida por la ONCI para la identificación, categorización y tratamiento de las observaciones derivadas de las evaluaciones realizadas por esta Oficina, las observaciones referenciadas fueron trasladadas al Sistema SIGA para su acompañamiento y seguimiento.

5. LIMITACIONES DURANTE LA EVALUACIÓN

Durante el desarrollo de la evaluación no se presentaron limitaciones que imposibilitaran el cumplimiento de los objetivos propuestos.

6. EFECTIVIDAD DE LOS CONTROLES

El Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), establece que dentro de las actividades de monitoreo que le corresponde efectuar a las Oficinas de Control Interno, se debe identificar la efectividad de los controles diseñados y definidos por la entidad pública.

En este sentido y con base en los controles definidos por el proceso de Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios en la matriz de riesgos, la ONCI evaluó la efectividad de los controles categorizados por líneas de defensa, de acuerdo con la escala establecida en la guía metodológica.

6.1. Primera línea de defensa

Le corresponde “Desarrollar e implementar procesos de control y gestión de riesgos a través de su identificación, análisis, valoración, monitoreo y acciones de mejora. Está conformada por los gerentes públicos y líderes de los procesos, programas y proyectos de la entidad”¹.

En el contexto de la Universidad Nacional de Colombia, debe ser entendida como el conjunto de controles que son realizados por los líderes de los procesos y sus equipos, ya sean estratégicos, misionales o de apoyo. Esta actividad tiene como finalidad el establecimiento de medidas de control para la gestión de los riesgos institucionales en el nivel operacional. Dentro de las actividades a realizar se debe verificar la aplicación de la normativa vigente, tanto interna como externa, al igual que la medición a través de indicadores como parte del día a día de la gestión a su cargo. **Esta línea evidencia el ejercicio del Autocontrol.**

Al respecto y de acuerdo con las verificaciones realizadas por la ONCI, en relación con la adquisición, mantenimiento, preservación y conservación del material bibliográfico, se identificó la ausencia de recursos, tanto de inversión como de funcionamiento, lo que limitó el desarrollo normal de las actividades y la adecuada satisfacción de las necesidades de información de la comunidad universitaria. Esta situación quedó plasmada en la **Oportunidad de Mejora N° 1**.

Adicionalmente, se evidenciaron debilidades en el registro de las acciones correctivas y oportunidades de mejora en el Sistema SoftExpert, esta situación fue referenciada en la **Observación número 2**.

¹ Tomado de Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, Riesgos de Gestión, corrupción y seguridad digital Versión 4. Departamento Administrativo de la Función Pública



6.2. Segunda línea de defensa

Es la que “Soporta y guía la línea estratégica (a cargo de la Alta Dirección y Comité Institucional de Coordinación de Control Interno) y la primera línea de defensa en la gestión adecuada de los riesgos que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales y sus procesos, incluyendo los riesgos de corrupción a través del establecimiento de directrices y apoyos en procesos de identificar, analizar, evaluar y tratar los riesgos, y lleva a cabo el monitoreo independiente al cumplimiento de las etapas de la gestión de riesgos. Está conformada por los responsables de monitoreo y evaluación de controles de gestión del riesgo (Jefes de planeación, supervisores e interventores de contratos o proyectos responsables del sistema de gestión, etc).”

En el contexto de la Universidad Nacional de Colombia, debe ser entendida como el conjunto de controles realizados por la media y alta gerencia de las entidades (Consejo de Sede, Decanaturas, Consejos de Facultad, Comités existentes, Oficinas de Planeación, entre otros), y asegura que los controles y procesos de gestión del riesgo de la 1ª Línea de Defensa sean apropiados y funcionen correctamente. Su propósito es establecer mecanismos que les permitan ejecutar un seguimiento permanente de la gestión. Esta línea evidencia el ejercicio de la **Autoevaluación**.

En el anterior sentido y para efectos de la presente evaluación se identificó como Segunda Línea de Defensa la Dirección de Investigación y Extensión de la Sede. Mediante comunicación N1.011-289-22 del 17 de marzo de 2022 se solicitó a la Sección de Bibliotecas, indicar ¿Qué controles les aplica la Dirección de Investigación y Extensión de la Sede, como control institucional (Segunda Línea de Defensa), en relación con el Proceso de Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios?

Al respecto, la Sección de Bibliotecas mediante Oficio Mz.1.005.06-13-22 del 28 de marzo de 2022 respondió lo siguiente:

“Desde la Dirección de Investigación se establecen reuniones para conocer cómo va el proceso en la biblioteca y se intercambia información vía correo electrónico a fin de mantener una comunicación fluida; sobre las directrices a seguir como es el caso con la pandemia y el retorno bioseguro y la entrega de los apoyos tecnológicos para los usuarios consistente en tablets y tarjetas simcard de comunicaciones. Además de estar al tanto de las directrices que traza el Sistema Nacional de Bibliotecas en cuanto a la gestión del proceso”.

No obstante lo anterior, en el desarrollo de la presente evaluación se identificó una observación asociada a la segunda línea de defensa: **Observación número 1**. Documentación desactualizada del Proceso de Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios. Esta situación afecta la efectividad de los controles establecidos y dificulta el desarrollo eficiente de las actividades.

6.3.3 Efectividad de los Controles definidos en la Gestión del Riesgo

En el marco del Sistema Integrado de Gestión SIGA, el proceso de Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios identificó 2 riesgos: i) Servicios bibliotecarios presenciales prestados sin regulación aplicable y ii) Servicios y recursos de información digitales ofrecidos en el portal por el SINAB afectados por inestabilidad en las plataformas tecnológicas.

Al respecto, se observó que resultado de la valoración de los controles establecidos (eficiencia de los controles), el riesgo “**Servicios y recursos de información digitales ofrecidos en el portal por el SINAB afectados por inestabilidad en las plataformas tecnológicas**”, se ubicó en una zona de riesgo residual baja.

Por su parte, el riesgo “**Servicios bibliotecarios presenciales prestados sin regulación aplicable**”, a pesar de que el análisis del mismo arrojó como resultado un riesgo inherente moderado, no se tienen definidos controles dentro del proceso, que permitan disminuir el riesgo residual a una zona baja.

Por tal motivo, para el riesgo “**Servicios bibliotecarios presenciales prestados sin regulación aplicable**”, se formuló el correspondiente plan de tratamiento, el cual definió las siguientes actividades:

1. Revisión del texto del reglamento por parte de los funcionarios de la DNB y de las direcciones de sede.
Fecha inicio: 01/01/2021 – Fecha Finalización: 31/12/2021.
2. Revisión por parte de la secretaría jurídica de la Universidad.
Fecha inicio: 01/02/2021 – Fecha Finalización: 31/12/2021.



3. Aprobación por parte de la Vicerrectoría de Investigación y/o la Rectoría.
Fecha inicio: 01/06/2021 – Fecha Finalización: 29/07/2022.

Al respecto, es importante referenciar que en verificación realizada en el Sistema SoftExpert², no se observaron avances ni evidencias que demostraran el cumplimiento de las acciones formuladas por el proceso de Gestión de Recursos y Servicios Bibliográficos para la mitigación de este riesgo.

En jornada de trabajo realizada con la Jefe de la Sección de Bibliotecas de la Sede Manizales, se precisó que las actividades se vienen cumpliendo de acuerdo con los tiempos previstos. No obstante lo anterior, falta registrar en el Sistema SoftExpert las evidencias de los avances logrados hasta la fecha. En este sentido, se informó que en la actualidad se está en las votaciones de aprobación del proyecto del reglamento de biblioteca por parte de las sedes y se espera que para julio de 2022, se cuente con la aprobación del reglamento de servicios del Sistema Nacional de Bibliotecas.

Ahora, para el riesgo “**Servicios y recursos de información digitales ofrecidos en el portal por el SINAB afectados por inestabilidad en las plataformas tecnológicas**”, y teniendo en cuenta la metodología de riesgos establecida por la Universidad, se definió el siguiente control: **Monitoreo automático 24 horas del estado de los servicios electrónicos**

Una vez aplicada la metodología definida por la ONCI, se tiene que el resultado de la efectividad de este control se ubicó en zona media (64%), ya que su eficiencia fue alta (89 %), pero su eficacia obtuvo una ponderación baja (40 %). Lo anterior, debido a que con el cambio de plataforma DSPACE a EPRINTS, se ha generado inestabilidad en la plataforma, lo que ha afectado la prestación de los servicios por falta de disponibilidad de la misma y conllevando riesgo de pérdida de información.

Asimismo, se reitera que el riesgo **Servicios bibliotecarios presenciales prestados sin regulación aplicable**, no cuenta con controles definidos, motivo por el cual no se estableció la efectividad de los mismos. En relación con el plan de tratamiento formulado, como ya se indicó, no se observaron evidencias del cumplimiento de las actividades en el sistema SoftExpert, a pesar que las actividades se vienen cumpliendo de acuerdo con lo planeado.

7. ZONA DE RIESGO GENERAL

Con base en lo anterior y de acuerdo con las observaciones referenciadas en el presente informe de evaluación, la zona de riesgo general del proceso de **Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios de la Sede Manizales**, se ubicó en zona de **RIESGO BAJA (17%)**.

8. TRASLADO DE RIESGOS Y NOTIFICACIÓN A OTRAS INSTANCIAS DE CONTROL

Con respecto a las observaciones identificadas por la ONCI, no se realizó traslados de riesgos, ni notificación a otras instancias de control.

9. CONCLUSIONES

- La Universidad a través del Sistema Nacional de Bibliotecas dispone de una importante red de recursos y servicios bibliotecarios para atender las distintas necesidades de información de la comunidad académica.

No obstante lo anterior, se identificó que durante el trienio 2019-2021, la Sede Manizales no dispuso de los recursos necesarios para la adquisición, mantenimiento y preservación del material bibliográfico existente, así como para la renovación de los equipos de cómputo que sirven de soporte tecnológico para la prestación del servicio. En este sentido, se considera prioritario la formulación de un proyecto de inversión que asegure la disponibilidad de recursos para el trienio 2022 – 2024.

² Consulta efectuada por la ONCI el 28 de abril de 2022.



- Con respecto al resultado de la identificación de estrategias implementadas para proveer acceso y promover el uso de los servicios y recursos bibliográficos, y verificar su nivel de avance, se identificaron las siguientes: i) Análisis estratégico de información, ii) Inducción a los programas de pregrado y postgrado, iii) Promoción de los servicios bibliotecarios, iv) Programa de capacitación a la comunidad universitaria en Competencias informacionales PCFI, v) Difusión del servicio de bibliotecas las 24 horas, y vi) Participación de la Sección de Bibliotecas en las visitas de acreditación por parte de los pares externos.

En cuanto al nivel de avance de las anteriores estrategias, éstas se vienen cumpliendo de acuerdo con lo programado, asimismo, la medición del nivel de satisfacción de los usuarios a través de la aplicación de las respectivas encuestas de satisfacción, arrojó niveles por encima del 90%, cumpliendo con el indicador meta del 80%.

De otra parte, se evidenció la aplicación de mecanismos de seguimiento, control y mejoramiento para: i) identificar los recursos electrónicos más utilizados, ii) el monitoreo ejercido a la consistencia de las bases de datos dispuesta para la consulta, iii) las encuestas de satisfacción aplicadas a los usuarios para evaluar las actividades de promoción y la difusión de los servicios bibliotecarios, y iv) los indicadores respectivos. Toda esta información (encuestas de satisfacción, estadísticas e indicadores) permiten la toma de decisiones por parte de la Sección de Bibliotecas para la optimización de los recursos y servicios. Sin embargo, no se identificó el registro y formalización de las Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora en el Sistema SoftExpert, motivo por el cual, se dará traslado al SIGA para el acompañamiento y seguimiento correspondiente.

- La evaluación de la efectividad de los controles, determinó una efectividad del 64% (zona media), ya que su eficiencia fue alta (89 %), pero su eficacia obtuvo una ponderación baja (40 %). Lo anterior, debido a que con el cambio de plataforma DSPACE a EPRINTS, se ha generado inestabilidad en la plataforma, lo que ha afectado la prestación de los servicios por falta de disponibilidad de la misma y conllevando riesgo de pérdida de información.
- La evaluación realizada arrojó como resultado 2 observaciones tipo III, ubicadas en zona de riesgo baja. Con base en lo anterior, la zona de riesgo general del Proceso de Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios de la Sede Manizales, se ubicó en zona de **RIESGO BAJA (17%)**.
- Finalmente, la ONCI resalta la colaboración prestada al equipo auditor, así como la oportunidad, organización y completitud de la información suministrada por la Sección de Bibliotecas de la Sede Manizales. En este sentido, los distintos aspectos verificados en el proceso evaluador, fueron atendidos de manera satisfactoria.

INFORME EJECUTIVO ELABORADO POR:

Javier Eduardo Hincapié Piñeres, Asesor ONCI

José Dairo Álvarez Ortiz, Asesor ONCI

REVISADO POR:

Ángel Múnica Pineda, Jefe ONCI