

Informe Final de Auditoría de Seguimiento al funcionamiento y control de la gestión biblioteca CRAI.

OFICINA DE CONTROL INTERNO
Noviembre 2023



UNIVERSIDAD
DEL QUINDÍO.
Res. MEN 014915 - 02 AGO 2022
RENOVACIÓN ACREDITACIÓN



UNIQUINDÍO
en conexión territorial

www.uniquindio.edu.co

INTRODUCCIÓN

La Ley 87 de 1993 *“Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones”*, señala en su artículo 12, frente a las funciones de los auditores internos:

“(...) d) Verificar que los controles asociados con todas y cada una de las actividades de la organización estén adecuadamente definidos, sean apropiados y se mejoren permanentemente, de acuerdo con la evolución de la entidad; (...)”.

En el mismo sentido, el Consejo Superior de la Universidad del Quindío en el Acuerdo 040 del 27 de mayo de 1994, *“Por el cual se establece el Sistema de Control Interno en la Universidad del Quindío y se reestructura la Oficina de Auditoría interna”*, menciona en su artículo 3°, que dentro de los objetivos del Sistema de Control Interno se encuentran los siguientes:

“a. Proteger los recursos de la Organización, buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que la afecten.

b. Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional. (...)”.

“(...) d. Garantizar la correcta evaluación y seguimiento de la gestión organizacional. (...)”.

“(...) f. Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de sus objetivos. (...)”.

En cumplimiento de dichas funciones, el Comité de Coordinación de Control Interno de la Universidad del Quindío aprobó el 24 de julio del año 2023, la primer modificación al Plan Anual de Auditoría para la vigencia 2023, donde quedó incluida la Auditoría al Macro proceso de Gestión Biblioteca CRAI, por lo anterior, la Oficina de Control Interno realizó la auditoría; utilizando el marco normativo existente y cumpliendo con el propósito fundamental del proceso auditor de agregar valor y mejorar las operaciones de la entidad, aportando al logro de los objetivos institucionales.



1. OBJETIVO.

Realizar auditoría de seguimiento al funcionamiento y control de la gestión y promoción del uso efectivo de las fuentes de información académicas, investigativas, culturales y recreativas de la comunidad universitaria y de la sociedad.

2. ALCANCE.

Verificar el proceso de gestión Biblioteca CRAI, incluyendo la Biblioteca Infantil y Centro de Documentación de la Universidad, establecer el grado de cumplimiento de las normas que regulan el manejo y su administración para la vigencia 2022 y del 1 de enero hasta el 30 agosto del año 2023.

- Normatividad aplicable.
- Procedimientos.
- Controles aplicados.
- Cumplimiento de los requisitos y políticas internas.

3. CRITERIOS.

- Constitución Política artículos 209 y 269.
- Ley 87 de 1993 por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 1083 de 2015 por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
- Decreto 1499 de 2017 por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
- Acuerdo 040 de 1994 del Consejo Superior de la Universidad del Quindío, por el cual se establece el Sistema de Control Interno de la Universidad.
- Acuerdo 005 de 2005 por medio del cual se expide el estatuto general de la Universidad del Quindío.



4. METODOLOGÍA.

Aplicación del procedimiento de auditoría interna SE.CI-01-P-01 y utilización de la Guía de Auditorías para entidades públicas Versión 4 de julio del 2020, emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Etapas de la Auditoría Interna:

- Carta de compromiso (Planeación de Auditoría).
- Carta de Representación.
- Reunión de apertura (carta de representación, declaración de independencia).
- Solicitud de información al área.
- Análisis de información.
- Elaboración y socialización de informe.
- Reunión de cierre (acta de reunión de cierre) y entrega informe final.
- Plan de mejoramiento (en los casos que aplique).

5. NORMATIVIDAD.

La Universidad del Quindío reglamenta los diferentes procesos mediante la siguiente normatividad encontrándose vigente a la fecha:

Tabla N 1. Normatividad.

NORMATIVIDAD	DETALLE
Constitución Política de Colombia 1991, Art. 20, 44, 61, 67, 70, 71	Derecho a la información, derechos de los niños a la cultura, responsabilidad de la biblioteca en la protección a los derechos de autor, derecho a la educación y al conocimiento, responsabilidad estatal de promover el acceso a la cultura.
Ley 30 1992 Título V, Capítulo I, artículo 108	El servicio de biblioteca es una obligación de las instituciones de educación superior.
Ley 115 1994 Art. 141	Las bibliotecas es servicio obligatorio de los establecimientos educativos.
Resolución 383 de 1963	Por la cual se reglamenta el servicio de la biblioteca en la Universidad del Quindío.
Acuerdo Consejo Superior N 0105 de 1997	Por el cual se reestructura la Biblioteca de la Universidad del Quindío
Ley 1379 2010	Por la cual se organiza la Red Nacional de Bibliotecas Públicas y se dictan otras disposiciones. Congreso de la República.
Decreto 1295 2010	Conformación de biblioteca y hemeroteca a disposición de estudiantes y docentes con material bibliográfico especializado, suficiente y actualizado.





Acuerdo N 009 del 10-06-1987	El Consejo Académico denominó la Biblioteca "EUCLIDES JARAMILLO ARANGO" en reconocimiento al fundador, escritor y docente de la Universidad.
Acuerdo 054 Consejo Superior 1998	Por el cual se establece el reglamento de usuarios de la biblioteca.

Fuente: Repositorio normativo Universidad del Quindío

6. INFORMACIÓN DE CONTEXTO

Tabla N 2. Información general del área.

Proceso	Académico
Jefe directo	Jairo Hernán Díaz Arias
Número de funcionarios planta	17
Número funcionarios OPS	2
Ubicación del área	Edificio Biblioteca Central
Extensiones	364-365

Fuente: Biblioteca CRAI

HISTORIA DE LA BIBLIOTECA

La biblioteca ha experimentado diversas fases de crecimiento tanto a nivel de infraestructura como de servicios, es así como desde su fundación en el año de 1.962, siendo rector el doctor Bernardo Ramírez Granada, empezó a funcionar en el edificio donde hoy se encuentra el Instituto de Bellas Artes, con un reducido número de libros y revistas en calidad de donación 703 volúmenes, en el área de pedagogía, religión y topografía.

En el año de 1.966, se reglamentó el servicio de la biblioteca, se reorganiza ampliando la sala de lectura y se convierte en Biblioteca pública. A finales del mes de junio de 1.969 se acondiciona un espacio físico en el edificio del bloque antiguo y se traslada allí.

En 1976 se inicia la organización de la hemeroteca, con una donación de 450 revistas de la universidad de Antioquia y de las distintas Universidades que tenían facultades de medicina, en razón de la creación del programa de Medicina en 1.979. se realiza la suscripción de 80 títulos de revistas para diferentes programas académicos y se implementan los programas de analíticas, canje y donación de publicaciones seriadas, los cuales continúan hasta la fecha, pero con una disminución en todo su engranaje, debido a la transformación digital de la mayoría de las editoriales y la creación de la biblioteca como Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación en el año 2011 (CRAI) y en el año 2015 con la



creación oficial de la Biblioteca Digital CRAI: <https://library.uniquindio.edu.co/> por el actual director Jairo Hernán Díaz Arias.

En 1.986, se presenta ante el Consejo Académico un proyecto para creación de una Biblioteca Infantil que sirviera de apoyo y como laboratorio a los programas de Educación Preescolar, Básica Primaria y español y literatura.

Según Acuerdo No 096 del 11 de septiembre de 1.987, el Consejo Superior modifica y actualiza el reglamento de la Biblioteca.

Mediante el acuerdo No. 009 del 10 de junio de 1.987, el Consejo Académico, denominó la Biblioteca “EUCLIDES JARAMILLO ARANGO” en reconocimiento al fundador, escritor y docente de la Universidad.

Con el transcurso de los años y en virtud del crecimiento al interior de la Universidad, caracterizado por el establecimiento de nuevos programas académicos y la ampliación del campus universitario fueron estas las razones para la construcción de un edificio para la biblioteca, la actualización de nuevas tecnologías, la adquisición de material en formato electrónico y el establecimiento de nuevos servicios. En el año 1997 se inaugura el edificio como parte del proyecto de modernización de la biblioteca.

La biblioteca avanza en su desarrollo como un CRAI (Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación).

Actualmente la Biblioteca ha vivido una transformación desde el año 2011, cuenta con recursos digitales de una excelente calidad, hace parte del Consorcio Colombia, cuenta con un sitio pionero y único por varios años en el mundo para sitios de bibliotecas y recursos exclusivos únicos en Colombia y otros países, lo que la hace un punto de referencia. Esta biblioteca se ha mostrado en diversos países europeos y americanos como un ejemplo de Biblioteca Digital Universitaria desde el año 2015.

7. ANALISIS DE LOS RESULTADOS

7.1. Instrumento de la Auditoría

Los resultados se obtienen del instrumento de Auditoría, el cual incluyó 14 preguntas, que se desarrollaron en entrevistas con el jefe del área y su equipo de colaboradores durante varios días.

La calificación de las respuestas dadas por el área se basó en tres opciones de respuesta (ver anexo 1 instrumento de Auditoría Interna), así:

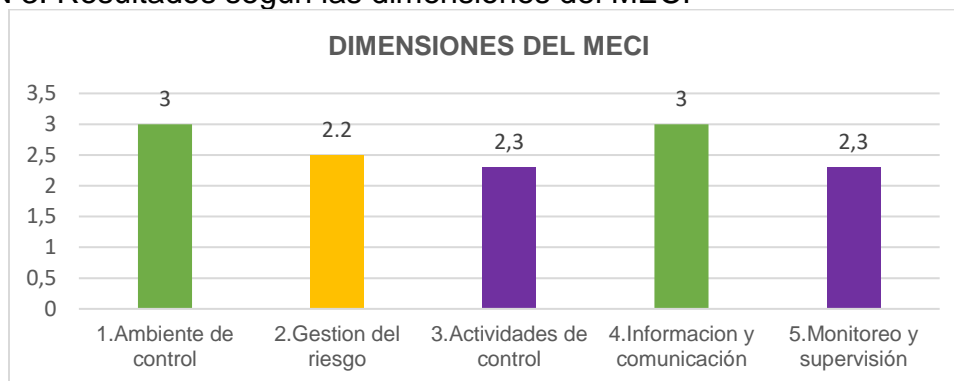




1. No se ejecuta la actividad: **1.**
2. Se ejecuta, pero no se presentan evidencias al respecto: **2.**
3. Se ejecuta y se presentan evidencias suficientes para verificar su cumplimiento: **3**

Adicionalmente, el análisis de los resultados se presenta de acuerdo a las cinco (5) dimensiones del Modelo Estándar de Control Interno-MECI, verificando el nivel de madurez del mismo, en la actividad realizada por el área administrativa.

Tabla N 3. Resultados según las dimensiones del MECI



Fuente: Oficina de Control Interno.

7.1.1. Ambiente de Control

Este componente tiene como propósito asegurar un ambiente de control que le permita a la entidad disponer de las condiciones mínimas para el ejercicio del control interno. El ejercicio se realiza teniendo como base la Resolución de Rectoría N 9613 del 11 de julio de 2022, *“POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA, MODIFICA Y ACTUALIZA EL MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES PARA LOS CARGOS DE LOS NIVELES DIRECTIVO, ASESOR, PROFESIONAL, TECNICO Y ASISTENCIAL ESTABLECIDOS EN LA PLANTA DE PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDIO”*.

Pregunta No. 1.1. Función 8 del jefe de Biblioteca. Presentar informes periódicos de acuerdo con las necesidades institucionales y/o requerimientos del superior inmediato.

Respuesta: se observa como evidencias de los informes realizados lo siguiente:





Tabla N 4. Informes periódicos presentados.

Informe realizado	Fecha	Entregado a
Plan Anual de Gestión PAG	14-07-2023	Dirección de Planeación IM 8505.
Plan Anual de Gestión PAG	19-12-2022	Dirección de Planeación correo electrónico.
Informe SINFUQ	18-11-2022	Dirección de Planeación IM18346.
Informe SNIES: en este informe se incluyen temas como Inversión, material bibliográfico disponible, Consultas y préstamos, Actividades de extensión y Bases de datos).	06-06-2023	Dirección de Planeación IM7567.
Informe calificación parcial I semestre año 2022.	01-03 al 30-08 de 2022	Dirección Gestión humana (historias laborales)-Vicerrectoría Académica.

Fuente: Biblioteca.

Puntaje: 3

Pregunta No. 1.2. Función 3 del líder de Biblioteca infantil. Organizar y realizar actividades formativas, recreativas y culturales, tendientes a promover el hábito de la lectura, de acuerdo con las políticas institucionales.

Respuesta: Se realiza gestión administrativa en los años 2022 y 2023 a través de 5 grandes componentes, así:

1.Actividades de extensión: Esta actividad tiene como soporte un informe realizado por la líder de la biblioteca infantil el día 8 de agosto de 2023 consecutivo SSC – 002-2023 remitido a la Vicerrectoría de Extensión, este proyecto se denomina “Leer en el campo para soñar y transformar”.

Algunos ejemplos de las visitas son:

Tabla N 5. Visitas a instituciones académicas.

No.	Nombre del colegio y/o Institución educativa	Fecha de la visita	Evidencia aportada	No. de asistentes
1	Escuela rural Crucero	23-02-2023	Lista asistencia	18 niños
2	Escuela Buenos Aires Bajo	23-02-2023	Lista asistencia	18 niños
3	Escuela Guayaquil Alto	02-03-2023	Lista asistencia	20 niños
4	Escuela rural Bella vista	28-03-2023	Lista asistencia	20 niños
5	Escuela rural Guayabal	28-03-2023	Lista asistencia	20 niños

Fuente: Biblioteca infantil.





2.Podcast “Breves lecturas para el alma”, el cual es socializado el día miércoles durante todo el año en el taller de lectura “Hora del cuento” como actividades de lectura y recreación. Es importante destacar que este podcast es compartido con 2 grandes grupos: 1.A nivel nacional entre 12 a 16 bibliotecas itinerantes dentro de un programa con el Ministerio de Cultura y 2. A nivel de los usuarios de la biblioteca infantil de la Universidad del Quindío.

3.Actividades programadas a desarrollar dentro de la Universidad del Quindío durante todo el año 2023:

Tabla N 6. Actividades desarrolladas por la Biblioteca infantil.

Actividad programada	Día -Hora
Atención en sala y lectura libre	Lunes 8:am a 12:m–2:00pm 6:00pm
Taller de francés “Mi Pequeño Mundo Francófono Nivel I” (lleva 10 años funcionando en la Biblioteca Infantil)	Martes 4:00pm - 6:00 pm
Taller de lectura: “Hora del cuento”	Miércoles 3:00pm – 4:00pm
Cine Club “Amigos del Séptimo Arte”	Viernes 3:00pm – 5:00 pm

Fuente: Biblioteca infantil.

Durante el año 2022, se recibieron 15 niños participantes en el taller de francés nivel I, del cual se presentan evidencias (lista de asistencia) desde agosto hasta octubre. En cada una de las actividades se evidencian registros de asistencia, los cuales reposan en la biblioteca infantil.

4. Inducciones bibliotecarias con los programas académicos de la universidad del Quindío, las cuales son programadas por los directores de programa. Se observa listas de asistencia.

- 2 inducciones Bibliotecarias programa Educación Física 2 grupos cada uno de 20 a 23 estudiantes 1 semestre 2022.
- 2 inducciones Bibliotecarias programa Educación Física 2 grupos cada uno de 20 a 23 estudiantes 2 semestre 2022.
- 2 inducciones Bibliotecarias estudiantes Institución educativa CASD 2 grupos cada uno de 10 a 14 estudiantes 1 semestre 2022.
- 2 inducciones Bibliotecarias programa Licenciatura en Pedagogía Infantil 2 grupos cada uno de 15 a 25 estudiantes 2 semestre 2023.
- 1 inducción Bibliotecaria Programa de Filosofía 1 grupo de 15 estudiantes 1 semestre 2023.

Puntaje: 3



Pregunta No. 1.3. Función 6. Gestionar contactos interinstitucionales tendientes a incrementar los servicios de la Biblioteca infantil, de conformidad con las políticas institucionales.

Respuesta: Desde hace aproximadamente 20 años se ha realizado un contacto con la Red de Bibliotecas Públicas a nivel nacional y con los rectores de las escuelas rurales.

Puntaje: 3.

7.1.2. Gestión del Riesgo

Este componente hace referencia al ejercicio efectuado bajo el liderazgo del equipo directivo y de todos los servidores de la entidad, y permite identificar, evaluar y gestionar eventos potenciales, tanto internos como externos, que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales.

Pregunta 2.1. Mencionar cuál o cuáles son los principales riesgos que tiene en la gestión y las actividades que han desarrollado para prevenirlos o mitigarlos.

Respuesta: Los funcionarios consultados por el equipo auditor de manera verbal, manifiestan conocer los riesgos a los cuales está expuesto el macroproceso.

Las actividades que han desarrollado son: guardar los maletines y/o bolsos al ingreso de las instalaciones; capacitaciones para el uso responsable del material físico y las consecuencias para los usuarios en caso de sustracción y/o daño del material; los libros considerados como ediciones especiales o de valor histórico se encuentran resguardados. La biblioteca ha adquirido gran cantidad de libros digitales

Se observa como fecha de actualización del mapa de riesgos en febrero del 2023.

Puntaje: 3

Pregunta No. 2. 2. En caso de presentarse un incendio o una inundación en el área, ¿cuáles son los mecanismos de Sistema de extinción de incendios o de mitigación de estos riesgos? ¿Saben usar un extintor? ¿Se han capacitado para ello?

Respuesta: Cuentan con un sistema de prevención de incendios a través de 4 extintores (2 de agua y 2 de ABC). Algunos funcionarios han asistido a las





capacitaciones y han participado en los simulacros de evacuación realizados desde el SG-SST.

Tienen una salida de emergencia, la cual tiene como punto de encuentro el parqueadero frente al Centro de investigaciones biomédicas
<https://drive.google.com/drive/folders/1z4UBubpMkg-fo8Bm3w6VGditTFzq1rOG?usp=sharing>

Puntaje: 3

Pregunta No. 2.3. Con qué otras opciones cuentan el área para mitigar otros riesgos diferentes a los mencionados anteriormente, por ejemplo, asonada, robo, saqueo, ¿otro que se puedan presentar en todas las oficinas?

Respuesta: En el mapa de riesgos se menciona dentro de los controles preventivos: “Continuar fortaleciendo la suscripción a libros electrónicos para minimizar la colección impresa; Instalación de bandas de seguridad a las revistas; Verificación periódica al funcionamiento de la antena de seguridad; Procedimientos en el SIG y el Reglamento de Biblioteca. Actualmente se adquieren libros electrónicos”.

Puntaje: 1

Oportunidad de mejora No. 1: Al momento de esta auditoría se observa la inexistencia de sistemas de seguridad electrónicos pertenecientes a la custodia del material Bibliohemerográfico que reposa dentro de las instalaciones de la Biblioteca.

En el mapa de riesgos se menciona dentro de los controles preventivos en el numeral: 4. Verificación periódica al funcionamiento de la antena de seguridad, pero al revisar la información aportada por el Área Biblioteca CRAI se evidencia gestión administrativa de los años 2017, 2018 y 2019 pero no en los años 2022 y 2023 relacionada con la instalación y/o reparación del sistema en mención.

Normatividad: Mapas de procesos definidos a través del Sistema Integrado de Gestión, Resolución de Rectoría 3375 del 15 -08-2017 *“por medio de la cual se actualiza la estructura del Sistema Integrado de gestión de la Universidad del Quindío y se dictan otras disposiciones”*.

Causa: Antena de seguridad averiada.

Consecuencia: Sin este servicio se incrementa la posibilidad de hurto, pues no hay como identificar la salida de un libro de acuerdo a los requisitos para préstamo.



Pregunta No 2.4 ¿Cómo se maneja la gestión del conocimiento dentro de la oficina?
¿Se transfiere el conocimiento adquirido por los funcionarios a otros en todos los procesos? Evidenciar.

Respuesta: Desde la dirección se han realizado diversas capacitaciones en las cuales tanto el líder como los demás profesionales especializados de apoyo dictan diversos temas a los funcionarios con el fin de que todos los integrantes del área sean conocedores de todos los temas, de igual manera se vinculan los proveedores de diferentes editoriales. Algunas de estas capacitaciones son:

Tabla N 7. Gestión del conocimiento.

Fecha	Nombre de la capacitación	N asistentes
26-06-2023	Organización del nuevo guion de inducción	5
16-08-2023	Comunicado para decanos y directores de programa	10
11-09-2023	Reunión con las editoriales Reunión con las editoriales	11
25-07-2023	Visita de los proveedores a los programas dándoles a conocer el material que puede seleccionar con el propósito de apoyarlos en su formación académica.	7
09-06-2023	Descartando el pasado en el CRAI	15
29-06-2023	socialización de diapositivas del descarte a realizar en la biblioteca	13
31-07-2023	Cambio a la versión anterior stack (revisar si está funcionando normal) Llamar a los proveedores de ebook 7-24 y preguntar a quienes visitaron, sugerencias, demos, conferencias que tengan para los docentes, si van a dejar demos. Agosto mes de capacitaciones. Catálogo maestro para los docentes para elegir material.	4
27-07-2023	Actualización línea gráfica de la biblioteca CRAI	6

Fuente: Biblioteca CRAI

Puntaje: 3

7.1.3. Actividades de Control

Elementos que garantizan el control a la ejecución de la función, planes y programas de la entidad. Para este componente las actividades de control sirven como mecanismo para apalancar el logro de los objetivos y forman parte integral de los procesos, su objetivo es permitir el control de los riesgos identificados, con el fin de lograr los objetivos de la entidad.



Pregunta No. 3.1. Hacer trazabilidad en el proceso de Gestión de servicios al público: Servicio de referencia y asesoría a usuarios formato A-GB-02-F-09, publicado en el SIG.

Respuesta: Se evidencia gestión realizada por mail ante 2 entidades, pero no se observa la utilización de los formatos establecidos para tal fin.

-Correo electrónico de: biblioteca@ucp.edu.co del 5 agosto de 2022, Asunto: agradecimiento por material recibido en calidad de canje.

-Correo electrónico de: nancysalazar@unibague.edu.co del 24 de julio 2023, Asunto: agradecimiento de envío de material.

Puntaje:2

Oportunidad de mejora No. 2: Al momento de esta auditoría no se evidencia el uso del formato Servicio de referencia y asesoría a usuarios A-GB-02-F-09 ni del formato A-GB-02-F-07 Acta de compromiso de pago de material bibliohemerográfico, tampoco se observa procesos de conciliación ni trazabilidad entre Tesorería, Biblioteca y la oficina de Admisiones y Registros.

Normatividad: Se debe tener en cuenta el cumplimiento de la Resolución de Rectoría 3375 del 15 -08-2017 *“por medio de la cual se actualiza la estructura del Sistema Integrado de gestión de la Universidad del Quindío y se dictan otras disposiciones”*.

Causa: Los procesos se realizan de manera sistematizada.

Consecuencia: Dificultad en el acceso a la información a falta de clasificación de la misma a través de los formatos previstos, no se realiza medición.

Pregunta No. 3.2. Hacer trazabilidad en el proceso de Gestión de servicios al público Formatos Acta de compromiso de pago de material bibliohemerográfico formato A-GB-02-F-07 del SIG con el servicio publicado en el portal: Préstamo de libros externos por 8 días.

Respuesta: En la revisión de la documentación, no se observa uso del formato, la funcionaria expresa que los usuarios prefieren la oportunidad de cancelar la multa o reponer el libro para evitar demoras en el proceso de matrícula. Se observó recibos de pago y la información de los usuarios que realizaron reposición de libros.





De acuerdo a información suministrada por el área de Tesorería se obtienen datos de la facturación temporal y real, la cual no coincide y no se evidencia que esta información sea compartida con la biblioteca para el manejo de datos estadísticos, tampoco se observa en el Procedimiento préstamo y devolución de material bibliohemerográfico A-GB-02-P-02 que se mencione datos sobre el manejo y recaudo de pagos por multas.

AÑO	FACTURACIÓN PECUNIARIOS TEMPORAL (\$)	FACTURACIÓN PECUNIARIOS REAL (\$)	DIFERENCIA (\$)	USUARIOS QUE PAGARON LA MULTA CON LIBROS
2022-2023	4.863.900	980.300	3.883.600	15

Es importante mencionar que existen dos formas de pagos por pérdida y/o deterioro de libros (mutilados-tachados) y son: sanción y multa, mencionados en el reglamento de la Biblioteca. No se hace conciliación ni trazabilidad con Tesorería teniendo en cuenta que los estudiantes pueden realizar los pagos en diferentes tiempos (antes de graduarse, finalizando semestre, antes de realizar el pago de matrícula), lo cual dificulta el seguimiento, más cuando no se hacen conciliaciones periódicas.

El control se ejerce desde la oficina de Admisiones y Registros; desde allí se bloquea el sistema para expedir el recibo de pago de la matrícula, así, el estudiante paga la multa y se pone al día en la biblioteca.

Puntaje: 2.

Pregunta No. 3.3. Hacer trazabilidad en el proceso de Gestión de servicios al público: Obtención de recursos de información formato A-GB-02-F-10, publicado en el SIG.

Respuesta: Se evidenció su uso, se toma como muestra 5 solicitudes.





Tabla N 8. Utilización de formato.

Fecha de solicitud	Código del usuario	Nombre de la biblioteca que solicita el material
29-09-2023	1094966274	Luis Ángel Arango
29-08-2023	41962073	Universidad Tecnológica de Pereira
27-09-2023	1097391112	Luis Ángel Arango
14-02-2023	1094878782	Luis Ángel Arango
13-02-2023	1118236623	Universidad de Cartagena

Fuente: Biblioteca.

Puntaje:3

Pregunta No.3.4. ¿A través de que mecanismo se regula los procedimientos para la prestación de los servicios a los usuarios de la Biblioteca?

Respuesta: Se observa el Reglamento de usuarios de la Biblioteca según el Acuerdo N 054 del Consejo Superior 28 de agosto de 1998, *“se hace referencia a material físico, no a los libros y a la biblioteca digital”* lo cual hace que este reglamento se encuentre desactualizado conforme a la realidad actual del CRAI. Se evidencia una solicitud del 2017 y solo un seguimiento en el 2018.

A la fecha se retomará el proceso.

Puntaje: 2.

Oportunidad de mejora No. 3: Desactualización del Reglamento de usuarios de la Biblioteca publicado en el portal institucional.

Normatividad: Reglamento de usuarios de la Biblioteca Acuerdo N 054 del Consejo Superior 28 de agosto de 1998, el cual hace referencia a material físico.

Causa: Incumplimiento a las normas (derechos y obligaciones) que regulan la relación biblioteca - usuarios, para la custodia y el acceso a la información bibliográfica la cual se debe dar a conocer a los usuarios.

Consecuencia: pérdida de información, libros, revistas y otros documentos que se utilizan dentro del área. No mantener el orden e irrespetar el espacio de los usuarios.



7.1.4. Información y Comunicación

Este componente permite identificar, capturar y comunicar información pertinente para que los servidores puedan llevar a cabo sus responsabilidades y así mismo se verifica que las políticas, directrices y mecanismos de consecución, captura, procesamiento y generación de datos dentro y en el entorno de cada entidad, satisfagan la necesidad de divulgar los resultados, de mostrar mejoras en la gestión administrativa y procurar que la información y la comunicación de la entidad y de cada proceso, sea adecuada a las necesidades específicas de los grupos de valor y grupos de interés.

Pregunta No 4.1. ¿A través de qué mecanismos se socializan capacitaciones a la comunidad en general?

Respuesta: Desde las áreas y/o programas académicos solicitan capacitaciones a la Biblioteca a través de correos electrónicos, además también cuentan con el WhatsApp CRAI +57 3103106996.

En la plataforma YouTube se encuentran algunos temas como son: ingreso biblioteca digital CRAI, ¿Cómo encontrar contenido por temas en el CRAI?

Link <https://library.uniquindio.edu.co>

Se visualiza el número total de inducciones y capacitaciones dictadas en el año 2022 y 2023 (agosto de 2023), así:

Tabla N 9. Indicadores.

Inducciones	2022	2023
Número de estudiantes	432	386
Número de docentes	18	14

Capitaciones	2022	2023
Número de estudiantes	432	386
Número de docentes	18	14
Número investigadores	42	0
Número administrativos	0	1

Fuente: Biblioteca.





Auditoría proceso Biblioteca - CRAI

CANTIDAD USUARIOS ATENDIDOS POR WHATSAPP CRAI 2022	
MES	USUARIOS
ENERO	44
FEBRERO	220
MARZO	322
ABRIL	215
MAYO	157
JUNIO	66
JULIO	46
AGOSTO	273
SEPTIEMBRE	208
OCTUBRE	148
NOVIEMBRE	44
DICIEMBRE	26
TOTAL	1769

CANTIDAD USUARIOS ATENDIDOS POR WHATSAPP CRAI 2023	
MES	USUARIOS
ENERO	28
FEBRERO	932
MARZO	233
ABRIL	159
MAYO	171
JUNIO	57
JULIO	66
AGOSTO	230
SEPTIEMBRE	215
OCTUBRE	162
NOVIEMBRE	
DICIEMBRE	
TOTAL	2253

Puntaje: 3

7.1.5. Monitoreo y supervisión

Este componente permite desarrollar las actividades de supervisión continua (controles permanentes) en el día a día de las actividades, como también valorar: (i) la efectividad del control interno de la entidad pública; (ii) la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos; (iii) el nivel de ejecución de los planes, programas y proyectos; (iv) los resultados de la gestión, con el propósito de detectar desviaciones, establecer tendencias, y generar recomendaciones para orientar las acciones de mejoramiento de la entidad pública.

Pregunta No. 5.1 Función 2 del jefe de Biblioteca. Liderar el proceso para el funcionamiento de la dependencia, proponer ajustes y mejoramiento continuo a la organización interna y demás lineamientos que regulan los procedimientos y trámites administrativos internos.



Respuesta: Se evidencian acciones enfocadas a requisición de equipos de cómputo, verificación del presupuesto, seguimiento y recuperación de material vencido uso de material, Sistema estadístico LOOKPROXY, entre otros.

Adquisición de equipos de computo.

Se remite Memorando general No. 2022-IM8971 en junio de 2022. solicitando: el cambio de todos equipos de cómputo, revisión de redes y otros, para la biblioteca a la vicerrectoría administrativa.

En el mes de agosto de 2023 desde la Dirección de Tics, se realizó visita de inspección y análisis técnico para reportar a la alta dirección, con el fin de dar una pronta solución a los que requiera cambio y/o ajustes (Fuente: Dirección TICS).

Verificación del presupuesto.

Se realiza en el año 2023 en formato Código: E-PE-02-F-08 Proyectos de inversión, el seguimiento, la preparación y los costos del presupuesto así:

Recursos económicos planeados	Recursos económicos ejecutados I semestre	Recursos económicos ejecutados II semestre	Medios de verificación
\$ 2.066.676.190	\$ 651.385.235	\$ 1.415.290.955	Facturas, suscripciones y/o contratos

Fuente: Proyecto de inversión 2023 presentado a la Vicerrectoría de Extensión. Código asignado al proyecto 2.3.2.01.01.005.02.03.01.

Se realiza a través de este proyecto la verificación del presupuesto con los siguientes resultados:

- Seguimiento de pagos por semestre de las obligaciones financieras con los proveedores de servicios.
- Control con la entrega de actas y cierre del proceso de contratación.
- Seguimiento general con fechas de entrega en la Dirección de Asuntos Administrativos y de adquisiciones para inicio del proceso.
- Seguimiento a la ejecución total del presupuesto en cada rubro asignado.

Se concluye que, desde la dirección de la Biblioteca, se realiza la verificación a través de un proyecto de extensión, que a la fecha coincide lo proyectado con lo ejecutado.





Seguimiento y recuperación de material vencido.

Desde el software KOHA, se genera un reporte de material vencido, se produce un mensaje automático en el cual se le recuerda al usuario que tiene libros pendientes por entregar, también se escribe al correo electrónico o se llama al celular de los usuarios para que realicen la devolución del material a la biblioteca y así evitar ser reportados al área de Admisiones.

Se realiza un control a través de un listado de estudiantes que se remite al área de Admisiones y desde allí se procede al bloqueo del recibo de pago de matrículas o de otros trámites, pero no se hacen conciliaciones periódicas.

Depuración de material bibliográfico.

La Biblioteca está trabajando en un proyecto de depuración de libros que cumplan con las siguientes características: repetidos (más de 3 unidades del mismo), deteriorados (mutilados o tachados o rayados), o de ediciones muy antiguas, también se realiza un inventario de consulta y filtro para determinar el número de veces que se prestó un libro, esto con el fin de estudiar la posibilidad de eliminarlo de la biblioteca. Se estima que en el año 2024 se ejecute este proyecto.

Actualmente la biblioteca cuenta con 36771 ejemplares. Durante el año 2022 no se realizó depuración, se está trabajando en la actualización del nuevo reglamento, en el cual se menciona el tema de depuración y los requisitos para su proceso.

Se determina los préstamos de los libros en los siguientes porcentajes, lo cual permite la realización de un proceso de depuración ágil y pertinente.

Nunca	3 veces	2 veces	1 vez	Más de 3 veces
55%	4.5%	7.4%	14.9%	17.7%

Fuente: Biblioteca CRAI.

En el informe SNIES (realizado por el director de la biblioteca y la Dirección de Planeación) se ve reflejado el inventario.

Campañas de prevención de hurto y daño de libros.

Al interior de la Biblioteca se tienen los siguientes controles:

-Portapapeles: campaña que se realiza actualmente, en cada mesa de la biblioteca esta una cajita dispensadora de papel que tiene varios mensajes entre ellos el



cuidado de los libros, una de las principales razones de pérdida del material bibliográfico.

-En las capacitaciones brindadas a los estudiantes uno de los temas a tratar es el hurto de material bibliográfico. Se observó registros de asistencia de los días 11-03-2022 (6 estudiantes); 29-08-2022 (27 estudiantes), 04-11-2022 (27 estudiantes).

-Los libros adquiridos recientemente se encuentran en el área de procesos técnicos (acceso restringido) los cuales son prestados a los usuarios de manera personal en este espacio se encuentran 912 libros.

Proceso de canje de libros.

Se evidencian acciones con las universidades de Ibagué y católica de Pereira en el canje de material, los días 24 de julio de 2023 y 5 de agosto de 2023 (5 libros) respectivamente. De igual manera se remitieron a algunas bibliotecas del país (entre ellas Bogotá, Medellín, Pamplona, Socorro, Buga, Cali, Ibagué, Pereira y Armenia) material dentro del proceso de canje y donación, el día 11 de julio de 2023.

A través del informe SNIES realizado por el director de la Biblioteca CRAI, se evidencia información relacionada con los siguientes temas: Inversión, Material bibliográfico, Consultas y préstamos, Actividades de extensión y Bases de datos.

Puntaje: 3

Pregunta No. 5.2 Evidenciar Indicadores de gestión descritos en el Sistema Integrado de Gestión (SIG).

Respuesta:

Se accede al enlace <https://www.uniquindio.edu.co/publicaciones/526/sistema-integrado-de-gestion/>

Puntaje: 2

Oportunidad de mejora No. 4: Desactualización “FICHA TÉCNICA INDICADORES DE GESTIÓN” Al revisar el documento VIG-A-GB-FTI, correspondiente a la ficha técnica de indicadores: Prestamos de material bibliohemerográfico y consultas de documentos electrónicos publicado en el SIG, se observa reporte desde el año 2019 hasta 2021, no se observa reporte del año 2022 y 2023.



Normatividad: Sistema Integrado de Gestión, Resolución de Rectoría 3375 del 15 -08-2017 *“por medio de la cual se actualiza la estructura del Sistema Integrado de gestión de la Universidad del Quindío y se dictan otras disposiciones”*.

Causa: Incumplimiento a los cronogramas establecidos para los procesos, donde la frecuencia debe ser anual.

Consecuencia: Pérdida de información y/o ausencia de la misma que puede ser importante para alimentar los procesos, también pérdida de libros.

Pregunta N 5.3. Evidenciar cuantos libros se tienen en la biblioteca; el estado en que se encuentra el inventario; frecuencia con que lo realizan, estadísticas de cuantos libros se pierden y las acciones que se implementan para recuperarlos.

La biblioteca realizó el último inventario en el año 2022 con un total de 36771 ejemplares, durante el año 2022 no se realizó depuración, se implementará el proyecto de depuración para el año 2024 de acuerdo a los nuevos procesos de reestructuración de la biblioteca.

Los libros entran en reserva estricta al final de cada semestre, lo que facilita el ejercicio del inventario.

No se llevan estadísticas de cuantos libros se pierden en el año, el sistema de seguridad se encuentra obsoleto y deteriorado, lo cual facilita la pérdida del material. Los controles que se implementan son la recepción o guarda de maletines a la entrada de la biblioteca y el no ingreso de ningún tipo de bolso o maletín.

Las acciones que se implementan para la recuperación, son la reposición de los libros y/o el pago de multas.

Puntaje:2

8.FORTALEZAS:

- La extensión del horario, el cual es de lunes a viernes desde las 8:00 a.m. hasta las 9:00 p.m. en jornada continua y el sábado desde las 8:00a.m. hasta las 4:00 p.m. De igual manera manifiestan que el uso de la aplicación WhatsApp agiliza las solicitudes y respuestas a inquietudes, por parte del CRAI hacia los usuarios, se valida por parte del equipo



auditor que se cuenta con tres personas apoyando esta labor con el fin de ser oportunos en las respuestas.

- Compromiso y disposición de todo el personal administrativo en la atención de los usuarios que acceden al servicio del CRAI.
- Conocimiento por parte de los funcionarios de las actividades que allí realizan y el concepto de riesgos dentro del proceso.
- La existencia de la Biblioteca universitaria digital.

9.RECOMENDACIONES:

- Actualizar el reglamento de Biblioteca, teniendo en cuenta el Acuerdo del Consejo Superior No 054 de 1998, *"POR EL CUAL SE ESTABLECE EL REGLAMENTO DE USUARIOS DE LA BIBLIOTECA"*.
- Actualizar el Sistema Integrado de Gestión SIG en su generalidad, revisión de formatos, procedimientos y otros, mencionados en este informe en el componente 7.1. 3. Actividades de control.
- Realizar un ejercicio de trazabilidad y conciliaciones periódicas entre las áreas de Tesorería y Admisiones y registros en cuanto al manejo de recursos y relación de pagos realizados.
- Revisar la viabilidad al proyecto de depuración de libros y otro material.
- Fomentar en el equipo de trabajo la política de administración de riesgos que rige dentro de la universidad a través de la Resolución de Rectoría No 7322 del 27 de julio de 2022 *"POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZA LA POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES"*, con el fin de hacer los ajustes periódicos que la dinámica del proceso amerite.

10.CONCLUSIONES:

- Teniendo en cuenta el análisis de la evaluación de los componentes del MECI (Modelo Estándar de Control Interno), se observa que la calificación promedio de los 5 componentes equivale a un 92%, lo cual significa un desempeño bueno del área.





Componente MECI	Porcentaje %	Calificación total
1. Ambiente de control	20%	3
2. Gestión del riesgo	18%	2.2
3. Actividades de control	15%	2.3
4. Información y comunicación	22%	3
5. Monitoreo y supervisión	18%	2.3
Total	91%	

Fuente: Oficina de Control interno.

- Se proyecta un trabajo en equipo que permite el buen desarrollo y funcionamiento de las diversas acciones administrativas en beneficio de estudiantes, docentes y comunidad en general.
- En relación a los componentes de Ambiente de control, Gestión de riesgos, Actividades de control y Monitoreo y supervisión, se evidencian oportunidades de mejora en aspectos de actualización y utilización de formatos del Sistema Integrado de Gestión (SIG) y mitigación del riesgo, refuerzo en las medidas de seguridad, actualización del reglamento e indicadores vinculando a otras áreas a contribuir con el proceso.

Cordialmente,

CLAUDIA PATRICIA GONZÁLEZ QUINTERO

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Margarita María Castro Castro *M. Castro*





OFICINA DE CONTROL INTERNO

Tel: (57) 6 735 9300 Ext 324
Carrera 15 Calle 12 Norte
Armenia, Quindío – Colombia
controlinterno@uniquindio.edu.co

UNIQUEINDÍO, en conexión territorial

Carrera 15 Calle 12 Norte Tel: (606) 7 35 93 00 Armenia - Quindío - Colombia