



MEMORANDO

Medellín 2015-09-15 13:38:44

Rad: 2015301704

Inst. Universitaria Colegio Mayor de Antioquia

2.2

Medellín, 15 de septiembre de 2015

PARA: Bernardo Arteaga Velasquez, Rector

DE: DIRECTOR CONTROL INTERNO

ASUNTO: Informe Auditoria Apoyos Educativos

A continuación, se hace entrega del informe de auditoría definitivo del proceso de Apoyos Educativos, el cual consta de una matriz de deficiencias y excepciones, donde se enuncian las inconsistencias y las respectivas observaciones.

Atentamente,

EDIT YOHANA PALACIO ESPINOSA

Anexos: 13



INFORME DEFINITIVO DE APOYOS EDUCATIVOS

Se describen a continuación los hallazgos de la auditoría realizada al Proceso de Apoyos Educativos, teniendo como base la vigencia 2015.

MATRIZ DE DEFICIENCIAS Y EXCEPCIONES

REF P/T	HALLAZGO	ACCIÓN A SEGUIR POR PARTE DEL RESPONSABLE	RESPONSABLE
 CI-IT - 025	<u>1. COMITÉ DE BIBLIOTECA</u> No se tuvo acceso a la Resolución N° 104 de 1995 que reglamenta El comité de biblioteca de la Institución, lo que se configura en una falla en el control de la información y administración de las políticas internas para la toma de decisiones, además de impedir la verificación de su debido funcionamiento.	Construcción del plan de mejoramiento con las acciones correctivas a definir	Líder del Proceso de Apoyos Educativos
 CI-IT - 025	<u>2. SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE MATERIALES</u> No se evidencia cumplimiento del numeral 2, especialmente ítem 2.1.5 del Acuerdo 008 del 2002 con relación a la responsabilidad del Comité de Biblioteca en la definición de los criterios de selección de material y la evaluación de cada obra a adquirir.	Construcción del plan de mejoramiento con las acciones correctivas a definir	Líder del Proceso de Apoyos Educativos

Fuente: Elaborado y adaptado por la Oficina de Control Interno e información suministrada por el proceso de Apoyos Educativos.

PLANILLA DE EXPLICACIÓN DE MARCAS

MARCA **	EXPLICACIÓN
	Hallazgo de auditoria



Alcaldía de Medellín



OBSERVACIONES

1. Sería importante que los análisis de los indicadores se constituyeran en una herramienta para evaluar la evolución de la gestión la eficiencia y eficacia del proceso, proporcionando información que permita tomar decisiones para el mejoramiento continuo, observando, en los casos en que éstos tengan metas que presenten cumplimientos continuos por encima de lo especificado, la posibilidad de hacer un replanteamiento sea del indicador o de la meta, para garantizar el monitoreo del grado de madurez del proceso.
2. Es conveniente que las herramientas de planeación del proceso sean controladas por las personas que ejecutan las actividades propias de las mismas; lo anterior se afirma porque al analizar, en el caso del proceso en evaluación, que la administración de la información correspondiente a las colecciones se realiza a través de un sistema específico y especializado para tal fin, sin embargo, se usa como herramienta para la toma de decisiones el inventario registrado en el sistema de administración de bienes devolutivos y de consumo de la institución; si bien ambos deben guardar coherencia es el segundo que debe responder a la información arrojada por el primero, ya que el sistema JANIUM es el que se alimenta constantemente con la información proporcionada por los responsables del mantenimiento de las colecciones.
3. Es necesario que se analice la situación con respecto a la seguridad de los bienes del proceso, ya que es evidente la debilidad de los controles que se tienen para evitar pérdidas por causa de externos; si bien se tienen contrahuellas en las escaleras de acceso y sensores en el área de acceso principal, no es suficiente la seguridad, toda vez que los laterales de las mismas escaleras se encuentran descubiertos al momento y al hacer prueba a la puerta que da acceso al área de bienestar (con acceso restringido) ésta se encontraba sin seguro, además, no cuenta con la debida señalización de restricción para personal no autorizado.
4. Es pertinente ajustar las herramientas para la medición de la satisfacción del usuario con los servicios que presta la unidad de Apoyos Educativos, toda vez que las existentes tienen debilidades en su definición y presentan desviación en su medición, lo que impide generar acciones de mejoramiento al servicio.
5. Sería adecuado hacer un seguimiento al cumplimiento de las políticas de operación definidas en el acuerdo 008 de 2002, esto con el fin de garantizar el debido trámite en la toma de decisiones frente a la operación y control del área.
6. Es conveniente hacer una evaluación de la capacidad locativa del área, con el fin de definir acciones para la garantía de un ambiente físico adecuado para la prestación del servicio; lo anterior se evidencia en las constantes dificultades con respecto a los espacios habilitados para el acceso a los servicios de Apoyos educativos.





7. Se requiere hacer debida identificación de expedientes, ya que se encontró que las carpetas que contienen la información de la realización de las ferias y la formación de usuarios no cuentan con registro que determine períodos o fechas de ejecución, lo que impide que se tomen como control idóneo a las actividades a la hora de hacer seguimiento.
8. No se está midiendo oportunamente el Indicador: "impacto del uso de los servicios de la biblioteca", toda vez que al revisar su estado actual se puede observar que aunque su medición se debe realizar de forma semestral su último análisis fue el 03 de julio de 2014. Si bien lo anterior se constituye en incumplimiento a requisito interno se pudo constatar que la Líder del proceso definió una acción de mejoramiento para re direccionar el mecanismo o método de evaluación, pero el proceso que se responsabiliza de dicho método es comunicaciones, lo que impide que se reflejen mejoras in mediatas en la actividad.

CONCLUSIONES

1. Aunque el proceso muestra un grado de madurez importante es necesario revisar la forma en que se están desarrollando las actividades de planeación y control, ya que algunas de ellas se realizan de manera informal, dificultando el proceso de seguimiento y control.
2. Existe exposición a riesgo frente a la satisfacción del usuario con los servicios del área, toda vez que no se está midiendo de manera formal y sistemática el grado de aceptación de éstos servicios en la comunidad educativa, impidiendo la realización de evaluación objetiva y de aplicación de acciones de mejoramiento, correctivas y/o preventivas.
3. Es evidente el orden con que se administra la información del proceso, sin embargo, es necesario fortalecer los mecanismos de formalización, articulación y comunicación de la información con otros procesos del sistema.
4. Se pudo constatar que aunque el proceso de Apoyos Educativos comunica a la Vicerrectoría Administrativa la necesidad de dar de baja al material inservible que es identificado en las actividades de mantenimiento de colecciones, igualmente, comunica la identificación de material duplicado en los registros, la totalidad de estos ajustes no se encuentran reflejados en el inventario institucional, impidiendo que se demuestre articulación entre herramientas para la toma de decisiones.





GESTIÓN DE LA MEJORA

Al momento el proceso de Apoyos Educativos tiene una acción correctiva abierta identificada con el número 173, la cual tiene como fecha de cierre proyectada el 30 de diciembre de 2015.

Con respecto a la acción referenciada anteriormente es necesario enfatizar que dada la situación con respecto a la ausencia de medición del impacto de los servicios prestados en el área, aunque la fecha de cierre programada para la acción no se ha cumplido, es indispensable tomar acciones inmediatas para evitar la insatisfacción del usuario y como consecuencia, la pérdida de imagen del área o el incumplimiento del objetivo.

PLAN DE DESARROLLO

En el Plan de Desarrollo 2013 – 2016 se observa que el proceso de Apoyos Educativos no se encuentra incluido de forma específica en ninguna línea de acción.

EJECUCION PRESUPUESTAL

Se revisaron los contratos suscritos por el área para la vigencia 2015 donde se observó, específicamente en el contrato con Janium Ltda. N° JU-23 que el certificado de exclusividad del proveedor no está firmado por el representante legal de la compañía registrado en la Cámara de Comercio y Representación Legal aportado por el contratista.

Los planes de trabajo y sus respectivas supervisiones presentan coherencia en su avance.

RESUMEN DE HALLAZGOS Y OBSERVACIONES

PROCESO Y/O SUBPROCESO RESPONSABLE	N° DE HALLAZGOS	N° DE OBSERVACIONES
APOYOS EDUCATIVOS	2	8
TOTAL	2	8





DEBILIDADES – OPORTUNIDADES - FORTALEZAS – AMENAZAS

DEBILIDADES:

- Carencia de controles para el riesgo de Incumplimiento al Acuerdo 008 de 2002 por medio del cual se definen y se adoptan Políticas de Biblioteca.
- Desarticulación del inventario con respecto a bienes y servicios.
- Ausencia de estrategias y compromisos definidos en el plan de desarrollo 2013 – 2016 para el mejoramiento en el servicio.
- Informalidad en la planeación (Comité de Biblioteca).

OPORTUNIDADES:

- Existencia del Sistema de Gestión Integral en la Institución.
- Participación en convenios interbibliotecarios.
- Gestión de recursos ante gobierno central y otras entidades locales.

FORTALEZAS:

- Estrategias implementadas y mantenidas para la gestión del proceso.
- Buenas prácticas para la actualización de documentos; feria de los libros olvidados y cajas viajeras.
- Apoyo de la Alta Dirección.
- Responsabilidad, sentido de pertenencia y compromiso del equipo de trabajo.
- Suscripción de Planes de trabajo por contratista, entre otras actividades de autocontrol.

AMENAZAS:

- Cambios normativos frecuentes.
- Crecimiento desmedido de la población de usuarios.
- Incremento en el nivel de exposición a riesgos por pérdidas.
- Insuficiencia de espacios para la prestación del servicio.

BUENAS PRÁCTICAS EN LA GESTIÓN DE APOYOS EDUCATIVOS

1. Cobertura en las capacitaciones y cursos continuos de formación complementaria para los usuarios.





2. Adquisición, actualización y administración de Bases de datos.
3. Trabajo en equipo.

GLOSARIO

Autocontrol: Capacidad que deben desarrollar todos y cada uno de los servidores públicos de la organización, independiente de su nivel jerárquico para evaluar y controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos de manera oportuna para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de su función.

Autoevaluación: Mecanismo de verificación y evaluación que permite medirse a sí mismo al proveer la información necesaria para establecer si esta funciona efectivamente o si existen desviaciones en su operación que afecten el objetivo para la cual está creada.

Eficacia: Es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción. (Medición de resultado).

Elaboró:


Mónica González Páez
Profesional de Control Interno

Aprobó:


Edit Yohana Palacio Espinosa
Directora Operativa Control Interno



Alcaldía de Medellín