INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO - LEY 1474 DE 2011		
Jefe de Control Interno, o quien haga sus veces:	OLGA LUCIA GALLEGO SIERRA	Período evaluado: Noviembre 2012- marzo 2013
		Fecha de elaboración: marzo 12/2013

Subsistema de Control Estratégico

Dificultades

Acuerdos, compromisos y protocolos éticos: La Contraloría en su auditoría regular registra un hallazgo administrativo por falta del acto administrativo que adopte formalmente Código de Ética, La acción de mejora no se cumplió en los términos establecidos, sin embargo se realizaron acciones de difusión en valores en los servidores y en los usuarios a través de la Cátedra de Cine Ciudad Abierta.

Desarrollo del talento humano: Se avanza y fortalece el talento humano con la elaboración y ejecución de los planes de capacitación y bienestar, sin embargo registra algunas debilidades, entre ellas: falta de difusión de los planes, carencia de instrumentos de seguimiento, evaluación de los mismos.

En los Planes de Capacitación no se implementanaún las nuevas estrategias y metodologías de aprendizaje como los proyectos de aprendizaje en equipo y procesos de capacitación con enfoque integral en las competencias del "ser" "del saber" "del saber hacer".

Otro de los aspectos en los cuales el plan de capacitación registró debilidades es en lo relacionado con los procesos de inducción y re inducción ya que no se programaron actividades para los servidores en el conocimiento y difusión de normas y políticas generales como el Código Disciplinario, Ley Anticorrupción. Ley 1010, ley de lectura, bibliotecas entre otras.

Planes, programas y proyectos: A pesar de que la Institución cuenta con un plan estratégico con un horizonte a 10 años y formula anualmente los planes de acción por dependencias y proyectos de inversión que le permitan cumplir con la misión y los objetivos institucionales, sin embargo presenta falencias en la articulación de los mismos, por cuanto no se ha revisado ni ajustado las metodología e instrumentos para la formulación, seguimiento y evaluación de estos planes con sus respectivas metas e indicadores.

Estructura Organizacional: A pesar de que la Institución cuenta con una estructura plana, que se complementan con una serie de Comités legalmente constituidos que ayudan y

orientan en algunos casos a la ejecución de los procesos, se evidencia, que existen concentración de funciones y/o responsabilidad en ciertos funcionarios.

Se presenta algunas dificultades en articular los requerimientos de funciones y competencias establecidas en los procesos con el manual específico de funciones, por cuanto, existe un alto porcentaje de servidores clasificados en el nivel asistencial y la institución estableció en el Plan Estratégico unas líneas y estrategias para el cumplimiento de su misión que le exige una planta de cargo con un mayor nivel de conocimientos y competencias

Componente de Administración del Riesgo:
La institución ha realizado el ejercicio del contexto estratégico identificando las amenazas, debilidades y los riesgos, igualmente la implementación de acciones para su administración. Sin embargo no ha sido rigurosa la metodología tanto para análisis como para la administración y elaboración del Mapa y Plan de manejo de los riesgos.

Otra de las dificultades para la elaboración y plan de manejo del riesgo ha sido la carencia de otros instrumentos que se encuentran en un nivel intermedio de formulación que son insumos importantes para el proceso. Estos son: metas, indicadores cuantificables y medibles.

Avances

Componente Ambiente de Control:
Acuerdos, compromisos y protocolos éticos: La institución cuenta con una carta de valores, construida de manera participativa. En el 2012 se trabajó los temas de liderazgo, comunicación asertiva, trabajo en equipo, abordado desde la perspectiva de los valores, con énfasis en la solidaridad, la responsabilidad, el respeto, el diálogo, entre otros. El ejercicio tuvo una cobertura del 100% de los empleados de la institución.
La interiorización de los valores, se evidencia en el impacto a la comunidad por los servicios prestados y en la satisfacción que ellos expresaron en las encuestas y otros espacios.

El Pacto Ciudadano (Directivas-funcionarios y usuarios) Pacto formulado en el 2007 entre el Municipio de Medellín, Parques Bibliotecas, la Biblioteca Pública Piloto y otros socios del proyecto, donde se declaran las bibliotecas y los parques bibliotecas territorios de convivencia y espacios para participar, disfrutar y aprender, fue fortalecido con acciones pedagógicas, culturales y reuniones de mesas de trabajo con la comunidad, líderes, e instituciones públicas y privadas de las zonas donde se encuentran ubicadas las Bibliotecas.

Desarrollo del Talento Humano: Las políticas relacionados con el desarrollo humano se han ajustado y actualizado, especialmente los instrumentos para la evaluación del desempeño laboral de los funcionarios de carrera y el seguimiento a los servidores en provisionalidad.
Se elaboraron y ejecutaron los planes de Capacitación, bienestar y estímulos.

Dos servidores de la institución participaron en el Diplomado de Gestión del Talento Humano por Competencia, dictado por la ESAP. Para el 2013 se comprometieron a implementar y socializar los conocimientos adquiridos.

Los funcionarios que ingresaron a la institución en el 2012 por el proceso meritocrático realizado por la CNSC recibieron la inducción y se les aplicó los instrumentos para la formulación, seguimiento y evaluación del período de prueba.

Estilo de Dirección. La Alta Dirección ha sido receptiva y diligente al establecer los lineamientos y políticas de mejoramiento del sistema de control interno.

Planes y Programas: La institución cuenta con un Plan Estratégico 2010-2018, con los Planes Operativos anuales y proyectos de inversión inscritos en el Banco de Proyecto, los cuales se encuentran en un nivel de avance en su ejecución de acuerdo con los recursos humanos, tecnológicos y financieros disponibles.

Modelo de Operación por procesos y estructura Organizacional: En el 2012 la institución realizó un ejercicio con el modelo del planeamiento estratégico situacional donde se revisó toda la cadena de valor del modelo de Operación por Procesos que le permitieran a la institución ratificar y ajustar cada proceso con base en los objetivos, metas establecidas en la misión y visión.

En el 2012 la institución cumplió con los compromisos asignados en el Acuerdo Municipal 048/2006 de coordinación del sistema municipal de bibliotecas públicas en los aspectos logísticos, administrativos, financieros y de gestión. La carencia de personal de planta fue resuelta con estrategias, entre ellas, con convenios con las universidades, con practicantes y contratación propiamente dicha, entre otras.

Estructura Organizacional: Se maneja una estructura organizacional plana, flexible, con unos niveles de autoridad y responsabilidad definidos, con comités y grupos de trabajo que complementan las responsabilidades y facilitan la participación, el análisis de las situaciones y aportan a la toma de decisiones.

Subsistema de Control de Gestión

Dificultades

Procedimientos: Por la misma dinámica de los procesos y procedimientos, éstos requieren actualizaciones permanentes, resultado de cambios de normatividad, hallazgos de las auditorias y del ejercicio del autocontrol, sin embargo, no siempre los ajustes y mejoras van acompañados de la documentación requeridas, no permitiendo por lo tanto, potencializar

el aprendizaje organizacional a través de un mayor nivel de gestión del conocimiento.

Indicadores: Falta ajuste y mayor apropiación del instrumento de los indicadores como herramienta que permita el seguimiento y medición a las metas y evaluación a la gestión institucional. También se requiere que los indicadores midan la eficacia, eficiencia y efectividad de los planes, actividades y procesos. Se trabaja más con estadísticas y algunos de eficacia, es débil la identificación y elaboración de los indicadores de eficiencia y efectividad.

Controles: Si bien, los puntos de control como los procesos se encuentran en un nivel intermedio de documentación, son necesarios mayores esfuerzos en este sentido. Igualmente en el análisis, y evaluación de la efectividad de los controles y articulación con otros procesos.

Información y sistema de Información:
La Unidad de Correspondencia, presenta debilidad por cuanto no se ha elaborado ni implementado un procedimiento para la captura y registro de los archivos virtuales y su incorporación a la gestión documental y las TRD.

Igualmente existen algunos documentos generados en los procesos de contratación, contabilidad y otros como cotizaciones, facturas, cuentas de cobro, presentación de propuestas, facturas, informes, certificados etc., que no son registrados por la Unidad de Correspondencia, generando dificultades para el seguimiento y controles de dichos documentos.

La Unidad de Correspondencia y el proceso de Gestión Documental y Archivos presentan discontinuidad en las acciones que se ejecutan, teniendo en cuenta que no existen en la planta de cargo un funcionario que lidere dicho proceso.

Los manuales, procedimientos y actualizaciones de las TRD realizadas en el 2011 no fueron socializadas lo suficiente y por consiguiente no se avanzó en el fortalecimiento y apropiación por parte de los servidores que se relacionan con el proceso.

El proceso de atención al usuario de quejas y reclamos no se encuentra unificado, por lo tanto aquellas quejas, sugerencias y reclamos tramitadas por los responsables de las dependencias y procesos diferentes a la Dirección no se incorporan al archivo institucional ni se clasifican en la TRD.

La información y comunicación a la ciudadanía y reportes a diferentes instancias y entes de control se realizan por los responsables, sin embargo, los procedimientos que lo respaldan se encuentran en un nivel de documentación bajo, lo que dificulta para la oficina de control

interno realizar los controles y sus verificaciones.

No se tiene una política institucional documentada con respecto a la rendición de cuentas a la ciudadanía a través de las audiencias públicas. En el 2011 se la institución participó en la realizada por la Alcaldía con todos sus entes descentralizados.

Se ofrecen servicios a través de los medios tecnológicos, página web, con sus respectivos tutoriales e información requerida para el usuario, sin embargo, estos servicios no se encuentran enlazados aún a la página de Gobierno en Línea, plataforma SUIT. No hubo avances en el 2012 y los servicios se encuentran aún en la etapa de de edición.

La página web, no cumple aún al 100% los requerimientos en las diferentes fases establecidas en el Manual de Gobierno en Línea. La institución se encuentra.
Fase de Información: 60%
Fase de Interacción: 65%
Fase de transacción en línea: 50%
Fase de transformación en línea: 50%
Fase de Democracia en línea: 0%

Avances

Políticas de Operación: La institución cuenta con políticas adoptadas y divulgadas, correspondiente a la adopción de manuales, procesos, procedimientos, reglamentos, equipos de trabajo, comités etc., que han permitido el funcionamiento, la ejecución de los procesos, actividades y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Procesos y procedimientos: Existe un nivel intermedio de documentación de los procesos y procedimientos con la caracterización de los mismos, los cuales son los instrumentos y guías para el desarrollo de las actividades de inducción y capacitación de los nuevos funcionarios.

Controles: Se encuentran identificados los puntos de control por cada uno de los procesos y procedimientos. La identificación de estos controles ha sido el resultado de una parte, de las autoevaluaciones y autocontroles y de otra, de los resultados de las auditorias de Contraloría y de Control Interno. Dichos controles se encuentran en un nivel intermedio de documentación.

Componente Información y sistemas de información:
Se destaca el fortalecimiento y mejoramiento permanente de las diferentes fuentes de información que alimentan y soportan los procesos tanto misionales como de apoyo. Para los misionales, se destaca la plataforma Janium que soporta todo el Catálogo bibliográfico y Base de Datos de los usuarios que hacen uso de los servicios de consulta, préstamos, lectura de material virtual, renovaciones, entre otros.

Existe la Unidad de Atención al usuario para recibir sugerencias, recomendaciones o quejas que permiten a la entidad comunicarse utilizando varios medios, entre ellos el presencial, el Buzon de Sugerencias, virtual y las encuestas de satisfacción y preguntas a través de la página web.

La página web, como medio de comunicación se encuentra en nivel satisfactorio en las diferentes fases de Gobierno en Línea. Se resalta el ajuste y mejoramiento de los contenidos de información que se publican por este medio.

La institución se encuentra en un nivel satisfactorio en el manejo de los sistemas de información que soportan la gestión del área Administrativa – Financiera y la Misional. La primera, a través de la plataforma XENCO que administra la información de Presupuesto, Contabilidad, Tesorería, Almacen y Personal con las correspondientes interfaces entre los módulos. Igualmente los sistemas y base de datos del área misional se encuentran en la plataforma Janium, ENKI, y otras bases de datos, en ambiente web, poniendo a disposición de los usuarios los recursos bibliográficos, virtuales y la prestación de servicios bibliotecarios y culturales.

Se disponen de otros sistemas de información Enki, Megabuscador , los cuales comparten recursos, productos y servicios de información en red de la Biblioteca con otras instituciones, entre ellos el Archivo Fotográfico de la bpp, el Archivo Histórico de Medellín y Catálogo bibliográfico de Comfenalco y del Colegio Mayor de Antioquia

A finales de 2011 y principios del 2012 se avanzó en el fortalecimiento y ajuste del proceso de Archivo Institucional y del sistema de gestión documental cuyo resultado fue el ajuste a las Tablas de Retención, la elaboración del Manual de Procedimientos de Gestión Documental.

El tema de Rendición de Cuentas, participación ciudadana, y creación de sujetos críticos se fortaleció con las actividades culturales, bibliotecarias, literarias generando escenarios de reflexión en temas de interés para los diferentes grupos poblacionales de las comunidades de influencia de las bibliotecas del sistema municipal.

Se destacan otras actividades de rendición de cuentas como son: los informes a la comunidad a través de la página web. También se participó en las Mesas de Trabajo con la comunidad y otras instituciones público privadas creando espacios para la cultura, la educación y la convivencia ciudadana.

La comunicación organizacional y la informativa se han desarrollado a través de varios medios y estrategias permitiendo que la ciudadanía acceda a los servicios y eventos artísticos, educativos y culturales y de participación ciudadana.

Subsistema de Control de Evaluación

Dificultades

Existe debilidad en algunos de los servidores en aplicar el ciclo P- H -V-A en cada una de las actividades que realizan, lo que genera en algunos procesos retrasos o resultados deficientes.

Se registra, en algunos casos, débil control a la ejecución y seguimiento de las acciones correctivas planteadas en los Planes de Mejoramiento, lo que genera incumplimiento a los mismos.

Falta implementar formalmente planes de mejoramiento individual, resultado de las evaluaciones del desempeño y de otros mecanismos de evaluación que permitan superar las brechas entre lo real y lo esperado.

Avances

La Dirección y los responsables de los procesos realizan autoevaluaciones a los procesos y puntos de control con el fin de establecer las acciones de mejoramiento y de fortalecimiento.

Se realizaron evaluaciones a la gestión a través del seguimiento trimestral a los Planes de Acción, coordinados por la Dirección.

Evaluación Independiente: La Oficina de Control Interno registra un plan de Auditoria, con una cobertura enfocada a la evaluación de los elementos de control, a los procesos y a la gestión institucional.

La institución suscribió planes de mejoramiento con la Contraloría, resultado de las Auditorías realizadas por ésta. Estos se encuentran en ejecución con los correspondientes seguimientos que realiza la Oficina de Control Interno a los mismos.

La Contraloría General de Medellín, realizó auditoría enfocada a la rendición de la cuenta y al área financiera. El informe que presentó el ente de control fue favorable y limpio para la institución.

Estado general del Sistema de Control Interno

La Institución se encuentra en un 68.35% de avance del Sistema de Control Interno, lo que significa que el modelo muestra un buen desarrollo pero requiere mejoras en los elementos tales como: Modelo de operación por procesos, el componente de administración del Riesgo, Indicadores, y fortalecimiento en los planes de mejoramiento individual.

En el 2012 la institución no registró avances en el mejoramiento de los elementos del modelo, debido a la sobrecarga laboral asumida por los responsables de los procesos relacionadas con la coordinación y operación del sistema municipal de bibliotecas de Medellín. Compromisos asumidos con la misma estructura de cargos de la institución que data de 1993 y con un componente del 59% de los cargos en el nivel asistencial.

Recomendaciones

Continuar con el fortalecimiento de cada uno de los elementos del Meci, con énfasis en Administración del Riesgo, Estructura Organizacional, Indicadores, Actividades de Control y autocontrol y planes de Mejoramiento que contribuyan a la sostenibilidad y mejoramiento institucional y del Modelo.

Ajustar el Plan estratégico con proyectos y metas globales y medibles en el horizonte de mediano y largo plazo.

Continuar con el fortalecimiento del Talento Humano a través de la elaboración y ejecución de Planes de capacitación, bienestar, inducción y reinducción. Éstos ajustados a las necesidades institucionales y utilizando las nuevas metodologías de capacitación que permitan el desarrollo de las competencias del "ser" "del saber" y "saber hacer". Igualmente mayor seguimiento y evaluación del impacto de dichos planes.

Ajustar y actualizar el Manual específico de funciones y competencia con base en las políticas y metodologías establecidas y socializadas por el Departamento Administrativo del la ESAP.

Se recomienda ajustar la metodología de los indicadores que midan la eficiencia, eficacia y efectividad de los planes, programas y proyectos institucionales y que sean instrumentos de apoyo al análisis de la gestión y a la toma de decisiones.

Se recomienda continuar con la revisión, ajuste y documentación de manuales, políticas, reglamentos e instructivos asociados a los controles, procesos y procedimientos.

Se recomienda ajustar Unidad de Correspondencia, que permita articular en su totalidad la Gestión Documental y las TRD con todos los documentos que son generados y recibidos por la institución.

Implementar y capacitar a todos los servidores con los Procedimientos de Correspondencia, Archivo y TRD aprobadas en el 2011.

Implementar la política y procedimiento de planes de mejoramiento individual con base en la Circular 100-03 del DAFP. Igualmente celeridad y seguimiento a la ejecución de los diferentes planes de mejoramiento.

Se recomienda oficializar las políticas de información y comunicación especialmente en lo relacionado las audiencias públicas que permitan el fortalecimiento en la formación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública de parte de la sociedad civil y grupos de usuarios.

Olga Lucia Gallego Sierra
Profesional Universitario Control Interno