



INFORME N.º IN-AI-13-2017

UNIDAD DE SERVICIO AL USUARIO PRESTACIÓN DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

RESUMEN EJECUTIVO	2
1. INTRODUCCIÓN	4
1.1 Origen	4
1.2 Objetivo	4
1.3 Objetivos específicos.....	4
1.4 Alcance.....	4
1.5 Antecedentes	6
1.6 Terminología usada en el informe	10
1.7 Limitación	10
2. RESULTADOS	11
2.1 Actividades de control importantes del servicio de biblioteca, no incorporadas en el Sistema de Calidad.....	11
3. CONCLUSIONES.....	14
4. RECOMENDACIONES.....	15
A la Jefatura de la Unidad de Servicio al Usuario.....	15
5. OBSERVACIONES.....	15
5.1 Discusión y remisión del informe.....	16
5.2 Plazo para ejecutar las recomendaciones.....	16
5.3 Algunos aspectos de la Ley General de Control Interno	16
5.4 Responsable del estudio.....	16



RESUMEN EJECUTIVO
UNIDAD DE SERVICIO AL USUARIO
PRESTACIÓN DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

El presente informe se origina en la ejecución de un estudio de auditoría de carácter especial, con el propósito de evaluar los servicios prestados por la biblioteca del INA, en aras del cumplimiento de lo establecido en la normativa técnica que la rige. En la evaluación se consideró la revisión de controles en trámites de préstamos (a, b, e) y el trámite de Número Internacional Normalizado del Libro (ISBN) sobre protección de los derechos de autor.

Los servicios bibliotecarios son importantes porque brindan información pertinente y relevante al personal, a los participantes en servicios de capacitación y a las personas externas al Instituto, entre ellos están:

- Atención y orientación a las personas usuarias en el uso de los servicios de la Biblioteca.
- Préstamo de soportes documentales para uso en sala o a domicilio.
- Gestión del servicio de préstamo interbibliotecario bajo convenio con otras bibliotecas.
- Gestión de la protección del patrimonio intelectual del INA a través del trámite del ISBN, ISSN y el depósito legal respectivo.
- Asesoría en elaboración de referencias bibliográficas, aplicación de la Ley de Derechos de Autor y Elaboración de Material Didáctico Escrito.
- Préstamo de equipo de cómputo (laboratorio).
- Acceso a bases de datos, catálogos, productos referenciales automatizados a través del sistema de la biblioteca.
- Área de estudio individual y grupal y acceso a Internet inalámbrico.

El servicio de Biblioteca se rige básicamente por un Reglamento de Biblioteca, el cual, contiene actividades de control para los préstamos, a las personas usuarias y del servicio en general, al no formar parte del SICA, se limitan las oportunidades de mejoras con las evaluaciones de calidad.



Por otro lado, se encontraron tres documentos que contienen actividades de control importantes en relación con la selección, adquisición y exclusión de libros, que se encuentran disponibles en un computador compartido ubicado en el salón de la biblioteca, que no forman parte del SICA, por lo tanto, también se está limitando el servicio a oportunidades de mejora.

En la revisión de préstamos de recursos bibliográficos a domicilio, e interbibliotecario, la mayoría cumple con la normativa técnica establecida en el Reglamento de la Biblioteca. Asimismo, en cuanto a la devolución de estos recursos, en su mayoría, se cumple con el plazo establecido, con excepción de nueve que tuvieron un atraso entre 2 y 4 días.

Para subsanar las debilidades detectadas se giró una recomendación a la Jefatura de la Unidad de Servicio al Usuario.



1. INTRODUCCIÓN

1.1 Origen

El presente informe se origina en la ejecución de un estudio de auditoría efectuado en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo del año 2016.

1.2 Objetivo

Evaluar los servicios prestados por la Biblioteca del INA, en aras del cumplimiento de lo establecido en la normativa técnica que la rige.

1.3 Objetivos específicos

- a. Verificar la aplicación de los controles sobre préstamos de recursos bibliográficos en cumplimiento de lo establecido en el Reglamento de Biblioteca.
- b. Verificar el procedimiento sobre la asignación del Número Internacional Normalizado del Libro (ISBN) en cumplimiento de la normativa establecida.
- c. Verificar la aplicación de normativa que no es parte del sistema de calidad, en cumplimiento de la función del Manual de organización del INA, sobre la estandarización a nivel Institucional.

1.4 Alcance

Se realizó una auditoría de carácter especial, para el período 2015, ampliándose cuando se requirió. Incluyó la evaluación de los servicios que ofrece la biblioteca y la revisión de controles en trámites de préstamos (a, b, e) y el trámite de ISBN sobre protección de los derechos de autor, además, se revisaron los documentos que no se encuentran en el Sistema de Calidad.

Se consideró una población de préstamos a domicilio de cuatro mil cuatrocientos veinte y de tres préstamos interbibliotecarios, de la cual se tomó una muestra de sesenta préstamos a domicilio y los tres de los otros.



Como parte de los procedimientos de auditoría, se realizó una encuesta sobre los servicios de la biblioteca que se aplicó a una muestra de la población estudiantil. El instrumento se entregó a los Directores de Centro para que lo entregasen a su vez a los docentes. No se discriminó por horario de asistencia a clases o jornadas de funcionarios, sino que se cubrió un porcentaje determinado de la población.

El estudio fue realizado de acuerdo con las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público (NEAISP) y de conformidad con las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público (NGAISP), emitidas por la Contraloría General de la República y publicadas en el Diario Oficial La Gaceta 28 del 10 de febrero del 2010 y 184 del 25 de setiembre del 2014. Lo anterior, sin perjuicio de la normativa supletoria que aplique según el caso acorde con el ordenamiento jurídico y de otros criterios relevantes como los estándares de aceptación general en la materia que se trate, así como las mejores prácticas reconocidas en los ámbitos técnicos particulares. Además, se utilizó la siguiente normativa como base para las revisiones específicas:

- Reglamento de Biblioteca del Instituto Nacional de Aprendizaje, en el Capítulo IV. Servicios Bibliotecarios, artículo 8 *Servicios que ofrece la Biblioteca*, incisos: a. Préstamos de material bibliográfico a sala y a domicilio, b. Préstamo de material audiovisual a sala (participantes), domicilio (personal del INA), e. Préstamo interbibliotecario y l. Trámite de ISBN y Depósito legal.
- Manual Organizacional, Funciones, Procesos y Productos de las Unidades. Estructura Orgánica avalada por MIDEPLAN según DM-538-2010 del 3 de noviembre del 2010, actualizado al 7 de noviembre del 2013. Unidad de Servicio al Usuario.
- El Manual de Calidad MC 01, Sistema de Gestión de la Calidad en la edición 04 del 11 de noviembre del 2015: 1.1 Enfoque a la clientela, 1.3 Proceso y vínculos del sistema y 1.4 Mejoramiento continuo y decisiones basados en datos reales.

Punto 8. Sistema de Gestión de la Calidad; en el último apartado Proceso de Medición, Análisis y Mejora, el segundo y tercer párrafo.
- Evaluación del Sistema de Información de la Calidad, SICA. Página 4, en los párrafos 3,4 y 5.



1.5 Antecedentes

1. En los planes operativos del período 2015 y 2016 no se definieron objetivos ni metas específicas para el servicio de biblioteca, no obstante, se incluyó una meta indicador sobre un porcentaje de servicios y actividades de los procesos organizacionales que abarca al Proceso de Información y Biblioteca y al Proceso de Registro y Bienestar Estudiantil. La meta se proyectó a un 90%, no determinándose con claridad la cantidad de servicios que aportaría cada proceso mencionado en el indicador.
2. La Unidad de Servicio al Usuario, tuvo su presupuesto para los años 2015 y 2016 ₡623.382.726,00 y ₡717.393.399,00 respectivamente, que se distribuyó en tres servicios o productos; de los cuales uno de ellos fue el de Apoyo a la docencia en el cual está inmersa la Biblioteca, sin embargo, no permite visualizar el monto que corresponde a los servicios bibliotecarios, por lo que, no se pudo evaluar la relación del costo con los servicios que presta la biblioteca.
3. La Biblioteca está ubicada en la Sede Central del INA en la Uruca, su infraestructura es de 20 cubículos individuales y 3 salas que pueden utilizar las personas solicitantes, además de 8 computadoras con internet, dispone de 41.620 libros (14.742 títulos y 26.878 unidades), un personal calificado en bibliotecología brinda la atención al cliente, que a la fecha del estudio son 3 funcionarias y la jefatura.
4. Aunado a esto se creó una Biblioteca Filial a partir de marzo del 2015 en la Ciudad Tecnológica Mario Echandi, que se rige bajo la misma normativa de la Biblioteca Central, y para la cual durante los años 2015 y 2016 se realizaron 108 y 521, préstamos a domicilio, respectivamente.
5. En cuanto a los préstamos, existen tres modalidades, los que son para uso en la sala, que no requiere la salida del material, por lo cual, el control físico establecido se entrega a la persona solicitante y no queda evidencia de dicho movimiento; la que es a distancia y la interbibliotecaria; que en estas dos últimas tienen actividades de control establecidas en un sistema electrónico llamada JANIMUM.
6. La Auditoría Interna del INA, realizó una asesoría a la Junta Directiva AS-02-2014 sobre adjudicaciones de compra de libros, en donde, en el punto 6.2 *Beneficio institucional de la compra de libros en términos de su utilización por parte de docentes y estudiantes*, hace referencia a lo siguiente:



"En este caso, se observa que la cantidad de los libros que se presta y su consiguiente uso, es muy baja y en muchos casos no corresponde ni siquiera a un libro por mes, solo para un caso es de un libro por mes, por lo tanto el beneficio para la Institución se afecta por una subutilización, que refleja eventualmente un incumplimiento de la motivación dada para estas compras, por cuanto las descripciones que se han plasmado en las justificaciones de las compras son párrafos pre elaborados como una plantilla, que no expresan el ligamen con las necesidades reales que las sustentaron, lo cual se colige y fortalece con base en el análisis de uso de esos libros, una vez puestos en disposición de la población meta.

Por lo anterior, es importante que la Administración valore el hecho de promover mayor accesibilidad a los participantes y los docentes formulando y ejecutando un proyecto de administración del conocimiento, con el cual se pueda acercar los libros a las Unidades Regionales por medio de la creación de un centro de documentación y analizar la forma en que se pueden brindar servicios al estudiantado logrando utilizar los textos disponibles."

7. A raíz de la asesoría de la Auditoría Interna, la Junta Directiva tomó el acuerdo 242-2014-JD en los siguientes términos:

PRIMERO: DAR POR RECIBIDO EL INFORME DE LA AUDITORÍA INTERNA, CONTENIDO EN EL OFICIO AI-00516-2014, EN CUMPLIMIENTO DEL ACUERDO DE JUNTA DIRECTIVA 108-2014-JD.

SEGUNDO: TRASLADAR EL INFORME DE LA AUDITORÍA INTERNA A LA SUBGERENCIA TÉCNICA, CON EL FIN DE QUE ESA UNIDAD REALICE EN LO QUE LE COMPETE, UN ANÁLISIS DE LAS RECOMENDACIONES CONSIGNADAS EN DICHO INFORME, EN UN PLAZO DE UN MES.

TERCERO: "QUE LA SUBGERENCIA TÉCNICA VALORE TAMBIÉN LA NECESIDAD DE MANTENER EL SERVICIO DE BIBLIOTECA EN LOS TÉRMINOS DEL CONSIDERANDO 8 ANTERIOR."

8. En cumplimiento del acuerdo 242-2014-JD la Subgerencia Técnica por medio del oficio SGT-1050-2014 del 16 de diciembre del 2014 entregó a los miembros de la Junta Directiva el proyecto *Innovación del Servicio de Biblioteca en el INA*, elaborado por el Encargado del Servicio al Usuario mediante el oficio USU-97-2014 del 27 de noviembre del 2014, el cual, abarcó los siguientes temas:

- Optimización del espacio físico de la Biblioteca Central.
- Creación del Sistema de Centros de Recursos para la Formación Profesional.
- Fortalecimiento de la Biblioteca Digital con la integración de nuevas tendencias tecnológicas.
- Alfabetización digital e informacional de la comunidad usuaria.



9. En la sesión 4669 de Junta Directiva del 23 de febrero del año 2015, la Subgerencia Técnica expuso la necesidad de mantener el servicio de Biblioteca y el Encargado del Proceso de Investigación y Biblioteca, realizó una presentación sobre el tema, al respecto se tomó el Acuerdo AC-095-2015 del 23 de febrero del año 2015 en los siguientes términos:

"PRIMERO: MANTENER EL SERVICIO DE BIBLIOTECA EN EL INA.

SEGUNDO: QUE LA GERENCIA GENERAL PRESENTE A LA JUNTA DIRECTIVA UNA PROPUESTA PARA PROMOVER UN PROYECTO PARA MEJORAR LA BIBLIOTECA VIRTUAL, Y QUE EL MISMO ESTÉ RELACIONADO CON EL PROYECTO DE INA VIRTUAL.

TERCERO: QUE LA GERENCIA GENERAL REALICE LAS GESTIONES NECESARIAS PARA QUE SE ACTUALICE LA PÁGINA WEB DEL INA.

CUARTO: QUE LA GERENCIA GENERAL REALICE UNA INVESTIGACIÓN DEL USO FÍSICO DE LAS INSTALACIONES DE LA BIBLIOTECA, E INFORMARLE DEL MISMO A LA JUNTA DIRECTIVA

QUINTO: QUE LA GERENCIA GENERAL SE ASESORE SOBRE PROGRAMAS DE ENSEÑANZA VIRTUAL CON EL SEÑOR FABIAN SEGURA SALAZAR, DE ANDITEL, AL TELÉFONO 8822-6027.

SEXTO: QUE LA GERENCIA GENERAL COORDINE CON LA ASESORÍA DE COMUNICACIONES, EN EL MARCO DE LOS ACTOS DEL 50 ANIVERSARIO DEL INA, LA DIFUSIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LOS SERVICIOS DE BIBLIOTECA.

SÉTIMO: QUE LA GERENCIA GENERAL PRESENTE UN INFORME SOBRE LOS RESULTADOS DE LOS ACUERDOS MENCIONADOS, CON ANTELACIÓN A LA CELEBRACIÓN DEL 50 ANIVERSARIO DEL INA."

10. En cumplimiento al acuerdo AC-095-2015, el Encargado del Proceso de Investigación y Biblioteca expuso a la Junta Directiva, mediante el oficio USU-PIB-041-2015 del 4 de mayo del 2015, una presentación sobre los avances con respecto al acuerdo, donde mencionó las compras realizadas de bases de datos como parte del proyecto virtual, las consultas sobre el convenio de SENA, y la tramitación sobre la campaña de difusión interna y externa, además del proyecto para descentralizar la Biblioteca.
11. Posteriormente, la Gerencia General por medio del oficio GG-736-2015 del 3 de junio del 2015, comunicó el cumplimiento de lo solicitado en el acuerdo 95-2015-JD.



12. Por otra parte y con el fin de conocer sobre la percepción que tenían las personas usuarias del servicio de biblioteca, se procedió a realizar una encuesta, a una población de 801 personas matriculadas (hombres y mujeres) y algunas otras no matriculadas en los servicios de formación pero que utilizaban el servicio; la muestra seleccionada fue de un 35% que corresponde a 280 personas.

Lo anterior, considerando el rango entre los programas presenciales de los tres Centros de Formación ubicados en la Sede Central, entre las fechas del 24 de octubre al 2 de noviembre del 2016 con horario de las 7:00 am y las 9:00 pm.

Una vez procesados los datos se obtuvo los siguientes resultados:

Sobre el conocimiento de la Biblioteca:

- El 35% no conoce los beneficios de la biblioteca.
- El 57% de las personas no utilizan el servicio de la biblioteca y más del 50% no lo considera necesario.
- El 15% desconoce que existía.

En cuanto a la calidad del servicio:

El 58% considera que el personal le inspira confianza y muestra buena disposición para atenderlo, el 16% considera que no y el 26% no dio su opinión.

Sobre la eficiencia del servicio:

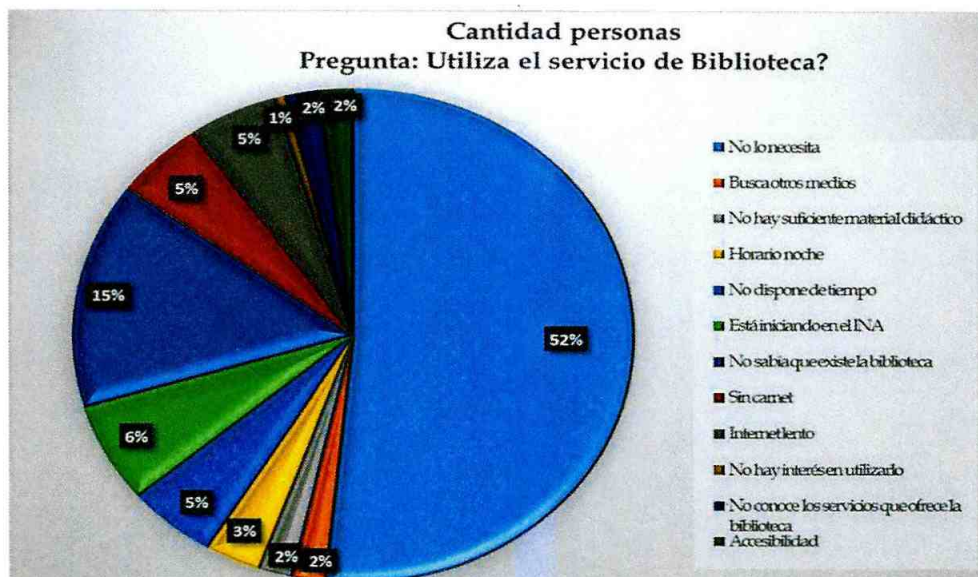
Ciento cincuenta y tres personas califican de eficiente el servicio, cuarenta y nueve no eficiente y setenta y ocho no anotaron observaciones en este apartado.

En relación con la utilización o no el servicio de la Biblioteca:

Ciento dieciséis personas lo utilizan, ciento sesenta no lo han utilizado y cuatro no contestaron. Los que no utilizan el servicio expresaron las siguientes razones que se muestran mediante el gráfico 1:



Gráfico 1
Razones del porque no utilizan el servicio de la Biblioteca



Fuente: Encuesta aplicada a 280 personas usuarias entre el periodo entre el 24 de octubre al 2 de noviembre 2016

1.6 Terminología usada en el informe

INA:	Instituto Nacional de Aprendizaje
ISBN:	Número Internacional Normalizado del Libro
NFST:	Núcleos de Formación y Servicios Tecnológicos
SICA:	Sistema de Calidad
USU:	Unidad de Servicio al Usuario

1.7 Limitación

No se utilizó un método de muestreo que considerara como variable relevante el horario de los estudiantes en virtud de que dicha información no se proporcionó en forma completa en la fuente consultada, debido a que, durante el rango de fechas que se consideró para obtener la información, en algunos casos, los docentes no se encontraban impartiendo lecciones en el horario de la noche por diferentes compromisos institucionales y personales.



2. RESULTADOS

2.1 Actividades de control importantes del servicio de biblioteca, no incorporadas en el Sistema de Calidad

Producto de la revisión de las actividades de control sobre el servicio de biblioteca, se encontró que su accionar se encuentra centrado en el Reglamento de Biblioteca, al cual no se le pueden hacer evaluaciones de calidad, ya que no está incluido en el SICA.

Por otro lado, se encontraron documentos diseñados por el personal técnico de la biblioteca, que contienen instrucciones y procedimientos para llevar a cabo diversas actividades del proceso bibliotecario, los cuales no están ligados a ningún procedimiento o instrucción en el Sistema de Calidad, a excepción de las instrucciones sobre la aplicación del número ISBN, que se encuentra normado en el instructivo de Diseño y actualización de Materiales Didácticos para la Formación Profesional (I GFST 09. Edición 07 del 28-05-2015).

Además, los controles utilizados en el servicio de biblioteca, no están bajo el formato de calidad por no estar asociados a ningún procedimiento o instructivo del SICA.

El siguiente cuadro resume los alcances y objetivos de documentos supracitados, donde se evidencia que contiene actividades de control para aplicar dentro de la labor que realiza el personal de la biblioteca, los cuales son utilizados diariamente como guía para los procesos técnicos propios de la gestión de información, evacuar dudas y para la inducción técnica al personal de nuevo ingreso para laborar en la biblioteca, los cuales se encuentran disponibles en un servidor común para el personal que ahí labora.

Cuadro 1
Documentos no contenidos en el SICA

Título del documento	Observaciones
Manual de ingreso de información a las bases de datos	*Documento en el formato de procedimientos SICA *Título: Ingreso de información a las Bases de datos del Sistema de Bibliotecas del INA *Objetivo: Normalizar el ingreso de información de material bibliográfico, para la Colección General, la Colección de los Recursos Continuos y la Colección del Centro de Documentación *Alcance: Este procedimiento organiza el ingreso y recuperación del material bibliográfico de la Biblioteca del Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) y es de acatamiento obligatorio para todo su personal
Directriz técnica selección y adquisición	*Documento en formato de Word *Justificación: Esta directriz técnica surge de la necesidad de definir políticas de selección, adquisición y exclusión de la información técnica que como apoyo a los servicios de formación y capacitación técnica de la institución, adquiere, sistematiza y brinda a los usuarios internos y externos, la Biblioteca del Instituto Nacional de Aprendizaje. Esta normativa asegurará la actualización y conservación de colecciones en los diferentes formatos y en la temática de interés institucional, con prioridad, la dirigida a los diferentes subsectores productivos a los que esta dirigida la oferta curricular de la institución. *Objetivo: Establecer un mecanismo que integre representantes de los Núcleos tecnológicos en coordinación con la biblioteca, para atender la selección, adquisición y exclusión de información técnica a fin a los intereses de la institución
Política de descarte	*Documento en formato de Word *Contiene definiciones y los criterios para el descarte bibliográfico, realizando la evaluación crítica de la colección con el propósito de retirar los libros que por su obsolescencia, deterioro por el uso o por agentes naturales, entre otras causas, no cumplen con una función de utilidad para los usuarios de la Biblioteca.

Fuente: Personal técnico de la Biblioteca



En el Manual Organizacional del INA, en el apartado de las funciones de la Unidad de Servicio al Usuario, se indica: *15. Definir y actualizar la normativa del servicio de biblioteca para su estandarización en el ámbito institucional.*

En las Normas de Control Interno para el Sector Público, se define la importancia del establecimiento de las actividades de control, en las cuales se citan las siguientes normas:

4.2 Requisitos de las actividades de control:

a) "Las actividades de control diseñadas deben ser parte inherente de la gestión institucional, e incorporarse en ella en forma natural y sin provocar menoscabo a la observancia de los principios constitucionales de eficacia, eficiencia, simplicidad y celeridad, y evitando restricciones, requisitos y trámites que dificulten el disfrute pleno de los derechos fundamentales de los ciudadanos".

e) "Las actividades de control deben documentarse mediante su incorporación en los manuales de procedimientos, en las descripciones de puestos y procesos, o en documentos de naturaleza similar. Esa documentación debe estar disponible, en forma ordenada conforme a criterios previamente establecidos, para su uso, consulta y evaluación".

4.4.2 Formularios Uniformes:

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer lo pertinente para la emisión, la administración, el uso y la custodia, por los medios atinentes, de formularios uniformes para la documentación, el procesamiento y el registro de las transacciones que se efectúen en la institución. Asimismo, deben prever las seguridades para garantizar razonablemente el uso correcto de tales formularios.

Por otro parte, en el Manual de Calidad MC 01, Sistema de Gestión de la Calidad estable: *El SGC está desarrollado para brindar el soporte institucional en el trabajo diario dentro de todas las áreas de la Institución.*

Además, se establecen puntos importantes, tales como:

1.1 Enfoque a la clientela

El Sistema de Gestión de Calidad está desarrollado para que el INA cumpla con la demanda y expectativas de su clientela. Accesibilidad, buenas relaciones, procedimientos e instructivos que recopilan los puntos de vista de ésta, en procura de asegurar mayor satisfacción de la clientela con los servicios ofrecidos por el INA.

1.3 Proceso y vínculos del sistema

Dentro de la organización todas las actividades que tienen influencia en la calidad están estructuradas en procesos e integradas en el Sistema de Gestión de Calidad (SGC).

(...) Estos procesos serán continuamente monitoreados y evaluados dando condiciones para mejoramiento continuo.

1.4 Mejoramiento continuo y decisiones basados en datos reales

Como herramienta en forma rutinaria se usa los formularios de reclamos, no conformidades internas y acciones correctivas y preventivas. Existen objetivos para estas actividades los cuales son continuamente evaluados y presentados en las revisiones por la dirección.



Por otra parte, en el apartado que se define el Proceso de Medición, Análisis y Mejora, en los párrafos dos y tres, se indica:

"La mejora es una actividad continua en el INA en donde participa todo el personal de la institución. Se realiza un análisis y evaluación de la situación existente para identificar áreas de mejora en todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad. Se plantean mejoras y soluciones a los problemas encontrados, se implementan acciones de mejora y se miden, verifican, analizan y evalúan los resultados de las soluciones planteadas, se realizan los cambios en los documentos que requieran.

Las mejoras pueden provenir de cualquier fuente de información principalmente proveniente de las personas usuarias y partes interesadas, resultados de auditorías de calidad y revisiones del sistema de gestión de la calidad."

Además, según lo descrito en el documento *Evaluación del Sistema de Información de la Calidad, SICA*, contenido en la intranet, en la página 4, se menciona que:

"La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, pretende mejorar el desempeño institucional, buscando el proceso de mejora continua, estandarizando normas y procedimientos de trabajo en los procesos productivos".

La encargada del Proceso de Servicio de Información y Biblioteca, mediante el oficio USU-535-2016 con fecha 15 de diciembre del 2016, justificó de la siguiente manera, el por qué los documentos citados no forman parte del SICA.

"De acuerdo al Procedimiento Control de Información Documentada P ACAL 01, punto 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO que establece la estructura requerida para la elaboración de la información documentada del Sistema de Gestión de Calidad Institucional, estos documentos no poseen dicha estructura, y esto es debido a que no fueron creados en virtud de formar parte de este sistema, sino para uso exclusivo en la gestión interna de la biblioteca, con el objetivo de ordenar las actividades que se llevan a cabo. Esto se puede observar por ejemplo en el documento denominado Tablas de clasificación INA, el cual es una hoja en Word, que contiene dos tablas elaboradas para codificar la atinencia o proveniencia de los documentos que se ingresan a la base de datos, y que son de interés solamente para las funcionarias de la biblioteca.

El único documento que se ha considerado que forme parte es el de Ingreso de datos, el cual cómo se puede observar, si se creó con el formato SICA, no obstante; debido a cambios que se han venido dando en los códigos de catalogación (cambio de la AACR2 a las RDA) a nivel mundial para describir y dar acceso a recursos, el mismo no se ha finiquitado hasta tanto no se incorporen esas actualizaciones."



Considerando lo expuesto, se colige que el Sistema de Calidad brinda un soporte institucional en el trabajo diario dentro de todas las áreas de la Institución, donde participa todo el personal de la Institución, con el objetivo de mejorar el desempeño institucional, buscando el proceso de mejora continua por medio de la estandarización de normas y procedimientos de trabajo en los procesos, en cuanto a que los documentos que utiliza el Proceso de Servicio de Información y Biblioteca, es criterio de esta Auditoría Interna, que como los documentos contienen actividades de control y que forman parte de su accionar diario, deberían trasladarse a procedimientos e instrucciones del Sistema de Calidad.

La no incorporación en el Sistema de Calidad institucional de las actividades de control, no permite oportunidades de mejora mediante las verificaciones de calidad que se realizan a dicho Sistema, además, podría sufrir alteraciones o pérdidas de los documentos, por estar la información en un computador compartido, lo que llevaría a comprometer la atención en los servicios que brinda el personal de la biblioteca.

3. CONCLUSIONES

De acuerdo con los resultados obtenidos del análisis del estudio con base en la muestra seleccionada, se concluye que en la mayoría de los préstamos de recursos bibliográficos a domicilio e interbibliotecarios realizados; hay cumplimiento con lo que se establece en el Reglamento de la Biblioteca en lo que se refiere a los artículos 9, 11, 22 y 25.

En cuanto a las actividades de control sobre la inscripción de los ISBN, se cumplieron en el total de la población revisada, que equivale a dieciséis trámites para el año 2015 y nueve para el 2016. Básicamente los Núcleos de Formación y Servicios Tecnológicos elaboraron una solicitud y el personal de la biblioteca tramitó ante la Biblioteca Nacional la asignación del Número Internacional Normalizado del Libro (ISBN).

Por otra parte, existen documentos con instrucciones y procedimientos que deben ser acatados por el personal que ahí labora, los cuales, no se encuentran incorporados en el Sistema de Calidad (SICA), por lo que, se concluye que hay incumplimiento con la estandarización de la normativa a nivel institucional, según el Manual de Organización.



En relación con los datos obtenidos sobre el uso de los servicios es importante recalcar que dados los objetivos del presente estudio, y los resultados obtenidos, es claro que la Administración debe abocarse a la búsqueda de soluciones que permitan combinar los servicios presenciales con servicios virtuales en razón del estado del arte de la tecnología y las facilidades que ésta provee, visualizando oportunidades de mejora y un mayor acercamiento a la satisfacción de las necesidades de los estudiantes. No obstante, valga decir que para ello se requiere de un estudio pormenorizado de tales necesidades en primera instancia para plantear los proyectos que resulte conveniente desde el punto de vista del interés público, en cumplimiento del fin público que cualquier inversión de fondos públicos debe cumplir. Este informe pretende sensibilizar en ese sentido, pero se aclara que no resultaría suficiente como base única para la toma de las decisiones. Sería necesario además la aplicación de metodología de proyectos, un análisis de legalidad, de viabilidad presupuestaria, alineación con las metas y objetivos institucionales y siendo así, luego de costo beneficio, de riesgos, de factibilidad técnica y disponibilidad de recursos, de viabilidad administrativa.

4. RECOMENDACIONES

A la Jefatura de la Unidad de Servicio al Usuario

1. Revisar los documentos elaborados para el servicio de biblioteca y que no están incorporados en el Sistema de Calidad del INA, e identificar las actividades de control para dicho servicio, así como de los controles que utilizan con el fin de que se elabore un procedimiento e instructivo. Se dará por cumplida con la presentación del borrador de dicho procedimiento. **(Resultado 2.1)**

5. OBSERVACIONES

Se acuerda un plazo de seis meses para el cumplimiento de la recomendación propuesta, la jefatura de la Biblioteca hará los ajustes del Reglamento de la Biblioteca para que esté actualizado acorde con la normativa estipulada en Gestión de Calidad y además, los procedimientos según correspondan.



5.1 Discusión y remisión del informe

Los resultados del informe se discutieron con la señora Lorena Fonseca Gamboa, Jefa de la Unidad de Servicio al Usuario, quien manifestó su aprobación y aceptación de la recomendación contenida en él.

La remisión del informe se realiza mediante el oficio AI-00335-2017 del 22 de mayo del 2017, fecha a partir de la cual se da por finalizado este estudio.

5.2 Plazo para ejecutar las recomendaciones

El plazo se establece de acuerdo con lo pactado con la Jefatura de la Unidad correspondiente en el Acta de Conferencia final, como a continuación se señala:

Nº Recomendación	Responsable del cumplimiento	Fecha de discusión	Fecha de cumplimiento
1	Jefatura de la Unidad de Servicio al Usuario	11/05/2017	30/11/2017

5.3 Algunos aspectos de la Ley General de Control Interno

En cumplimiento de una directriz de la Contraloría General de la República emitida el 17 de marzo del 2003, es de interés recordar que en los artículos 36, 37, 38 y 39 de la Ley General de Control Interno 8292, publicada en el Diario Oficial La Gaceta 169 el día 4 de setiembre del 2002, se dispone la forma de comunicación de los resultados de los informes de la Auditoría Interna y en ese sentido, también se previene al jerarca y a los titulares subordinados acerca de sus deberes en el trámite de dichos informes.

5.4 Responsable del estudio

El estudio fue realizado por la funcionaria de esta Auditoría Interna, Licda. Ileana Pérez Brenes, en coordinación con la Licda. Marielos Benavides Corrales, Encargada del Proceso de Fiscalización del Planeamiento y Ejecución de la Formación y Capacitación.