

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO F-GEC-05
		VERSIÓN 01
		PÁGINA 1/ 19

Proceso: Gestión de contenidos para la Ciudadanía

Auditora: Maribel Sandoval Hernández

Fecha de la Auditoría: 10 al 22 de marzo de 2022 y del 7 de abril al 2 de mayo.

Fecha del informe: 2 de mayo de 2022

Personal entrevistado	Cargo
Carlos Arturo Montoya.	Subdirector de contenidos y patrimonio:
Marleny González Vergara	Auxiliar Administrativo
Betty Vergara Torregrossa	Auxiliar Administrativo
Yuli Andrea Álvarez Molina	Auxiliar Administrativo
Agustín Evelio Echeverri Mejía	Técnico Administrativo
Dora Inés Marulanda Blandón	Técnico Administrativo
Luz Jenny Giraldo Arredondo	Auxiliar Administrativo
Gloria Patricia Cataño Hoyos	Técnico Administrativo
Personal del proceso en general.	

Objetivos de la auditoría

- Determinar la conformidad del proceso con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y los criterios de la Auditoría.
- Determinar la capacidad del proceso para cumplir con los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables en el alcance del proceso
- Determinar la eficacia del proceso con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.
- Identificar áreas de mejora potencial para el proceso y el sistema de gestión.

Criterios de la auditoría:

Criterios transversales

- Normograma asociado al proceso
- Evaluación del ciclo PHVA del proceso
- Sistemas de medición
- Programa de auditorías
- Matriz de contexto interno y externo.

- Matriz de partes interesadas.
- Informes de Auditorías previas
- Planes de mejoramiento

Criterios específicos

- Caracterización Gestión de contenidos para la ciudadanía
- Procedimiento de disposición del conocimiento
- Procedimiento de mediación del conocimiento
- Procedimiento de relacionamiento con el ciudadano
- Acuerdo: Por el cual se reglamenta el préstamo, alquiler y la utilización de espacios de la BPP y sus filiales
- Plan de mantenimiento experiencias del Museo
- Plan anual de trabajo
- Autorización especial utilización de imágenes fotográficas, grabaciones de video y audio.
- Evaluación semestral de objetivos del taller
- Evaluación semestral de objetivos de la alianza

Requisitos ISO 9001:2015

- 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto
- 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
- 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades
- 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos
- 7.1 Recursos
- 7.5 Información documentada
- 8.2 Planificación y control operacional
- 8.2 Requisitos para los productos y servicios
- 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente
- 8.5 Producción y provisión del servicio
- 8.6 Liberación de los productos y servicios.
- 8.7 control de las salidas no conformes
- 9.1 seguimiento, medición, análisis y evaluación
- 10. Mejora

Actividades desarrolladas

La auditoría se realizó durante el período comprendido entre el 10 al 22 de marzo de 2022 en la sede central y del 7 de abril al 2 de mayo en las Filiales.

Se ejecutó un estudio detallado de la caracterización del proceso y los criterios de la auditoría, verificando los productos resultantes, para conceptuar sobre la conformidad de los mismos o sugerir oportunidades para la mejora.

Se analizó el plan de mejoramiento, los riesgos, las salidas no conformes y las oportunidades de mejora del proceso, comprobando las evidencias de su implementación.

Se efectuó auditoría en sitio en la sede principal ubicada en la Comuna 11, Carrera 64 No. 50-32 Barrio Carlos E. Restrepo, donde se audita en la Torre de la memoria: la Sala

Antioquia y el Archivo Fotográfico; la Sala General, Sala infantil, Sala patrimonial del segundo piso y oficina de procesos técnicos.

Se realizó auditoría en sitio en la Filial Juan Zuleta Ferrer, ubicada en la comuna 4 Barrio Campo Valdés. Carrera 49A No. 80-46, Barrio Campo Valdés.

Se ejecutó auditoría en sitio en la Filial San Javier La Loma, ubicada en el Corregimiento San Cristóbal Carrera 124 No. 53B-40.

Se efectuó auditoría en sitio en la Filial Tren de Papel Carlos Castro Saavedra, ubicada en la comuna 5 Barrio Florencia. Calle 113 No. 70–73.

Se realizó auditoría en sitio en la filial San Antonio de Prado, ubicada en el Parque principal del corregimiento San Antonio de Prado. Centro de Desarrollo Social Cra. 79 No. 40 Sur-40.

La revisión del Proceso se efectuó haciendo uso del método de la Entrevista y observación directa de espacios y puntos de prestación del servicio en la Biblioteca central y filiales.

I. Desarrollo de la Auditoría.

1. Caracterización del proceso de Gestión de contenidos para la Ciudadanía.

Objetivo: Fomentar estrategias de contenidos enriquecidos que contribuyan a la apropiación del conocimiento.

Alcance: El proceso inicia con la planeación, organización, coordinación, ejecución y evaluación de la oferta cultural y académica, alineada con las políticas institucionales y necesidades de los usuarios. Finaliza con las acciones de mejoramiento para el propio proceso.

Actividad	Productos	Observación/recomendación
Planear las actividades para la ejecución del proceso y definir la realización de los planes y procedimientos establecidos, con los responsables de la ejecución. (Planes de Acción, POAI, Indicadores de gestión, Mapa de Riesgos).	Información y retroalimentación sobre el entendimiento de la planeación institucional y la planeación del proceso	Cumplido , se comprende la planeación estratégica y la contribución del proceso.
	Necesidad de recursos, Necesidad de Contratación.	Cumplido .
Elaborar y actualizar un Plan institucional de contenidos para la ciudadanía y consolidar el Plan integral de Patrimonio.	Documento con el Plan Institucional de contenidos para la ciudadanía: programa de relacionamiento y agenda cultural	Cumplido , se evidencia el Plan Institucional de contenidos para la ciudadanía Recomendaciones para la mejora Conviene documentar el programa de relacionamiento y agenda cultural, con la participación de las áreas de planeación y comunicaciones.
Establecer y programar estrategias para la rendición	Informe de Gestión con el cumplimiento de las acciones.	Cumplido , se evidencian diferentes instrumentos como:

de Informes de Gestión de Contenidos Para la Ciudadanía <u>requeridas</u> por la Biblioteca y entes gubernamentales y de control.		Informe de rendición de cuentas. Informe Acta de gestión Directora saliente
Diseñar y ejecutar estrategias de empoderamiento y apropiación ciudadana de los contenidos de la BPP, mediante la identificación de actores sociales y culturales que movilicen ciudadanía interesada en sumarse al cumplimiento de la misión, visión y objetivos de la institución	Formas de mediación y disposición del conocimiento. Talleres, tertulias, exposiciones, conversatorios, conferencias, cátedras, publicaciones, entre otros. Mapa de actores	Cumplido , se evidencia registros de ejecución de eventos 2021, Archivo Líneas temáticas 2021. Recomendaciones para la mejora Se recomienda establecer el documento en Excel denominado "Líneas temáticas" como un formato en SIG, denominado "Agenda cultural anual" o "Programación Cultural anual" elaborado en Coordinación con las áreas de comunicaciones y planeación. Así mismo mejorar la presentación del formato y diligenciar todos sus campos. Con el fin de que dicha programación sea conocida por todos los procesos y los empleados de la Entidad. No se evidencia dentro del proceso el Mapa de actores, esta actividad se debe desarrollar en conjunto con el área de Planeación, con la Herramienta denominada " <i>mapeo de oportunidades de alianzas</i> ", esto con el fin de generar sinergias, simplificar esfuerzos y potenciar resultados.
Realizar actividades para la recuperación de la memoria a través contenidos multimediales: Fotos, audios, videos, entre otros.	Contenidos multimediales dispuestos	Cumplido
Facilitar espacios para generar encuentros en torno al conocimiento y al sano esparcimiento	Uso de los espacios y Plan Institucional (de contenidos para la ciudadanía),	Cumplido
Gestionar exhibiciones fotográficas y artísticas con sentido museográfico interactivo con públicos internos y externos.	Exposiciones y Centros de interés	Cumplido , se observa el centro de interés correspondiente a agosto en el 2021. "Palabra y Libertad".
Divulgar los contenidos producto de la cocreación y aprendizaje.	Publicaciones, exhibiciones artísticas, académicas y contenidos web	Cumplido , Publicación fotografías de Maestro Pablo Guerrero en el 2021, La Piel al Sol. Se evidencia: publicación de invitación en https://www.bibliotecapiloto.gov.co/?s=pablo+guerrero y correo de desmontaje de la exposición <i>enviado el 13 de diciembre de 2021 por curaduriabpp@gmail.com al Maestro pabloguerreroafiap@hotmail.com</i>
Monitorear, revisar periódicamente, verificar y ajustar la información del Proceso, de acuerdo con los requerimientos.	Indicadores de gestión y mapa de riesgos medidos y analizados	Cumplido.
Evaluar la satisfacción e interés del usuario con relación al Plan Institucional de contenidos para la ciudadanía.	Resultados de la satisfacción de los usuarios	Cumplido.
Realizar acciones de mejoramiento continuo.	Planes de mejoramiento aplicados	Cumplido parcialmente.

Después de revisar cada una de las actividades de la caracterización y de contrastarlos con sus correspondientes productos, se concluye que las actividades se ajustan a los lineamientos normativos vigentes y que son ejecutadas, conforme a las disposiciones establecidas.

2. Revisión del diseño e implementación de los criterios de la Auditoría.

Criterios específicos	Observación/recomendación
<p>Procedimiento de disposición del conocimiento</p>	<p>Cumplido, el procedimiento cumple con su objetivo de fortalecer la apropiación del conocimiento a través de la divulgación de contenidos artísticos, literarios y audiovisuales mediante el estudio de los fondos patrimoniales, del archivo fotográfico, de las colecciones generales y de los talleres de la Biblioteca Pública Piloto.</p> <p>Lo cual se evidencia a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Se efectúa la evaluación y curaduría de los materiales Patrimoniales objeto de exhibición o divulgación. Se evidencia: <i>Guion curatorial, exposición Objetos del S. XIX, Guion curatorial, exposiciones física y virtual Fotografía Rodríguez, Guion curatorial, Exposición sobre archivo sonoro del Fondo Belisario Betancourt con corrección de estilo.</i> -Se programan las exposiciones en la “Comisión de exposiciones”, donde se verifica la preparación de la exposición del Maestro Pablo Guerrero. <i>Doc. Seguimiento a Comisión de exposiciones 2021.</i> -Agenda de Exposiciones 2021. Se evidencia en el archivo “<i>Líneas temáticas 2021</i>” -Se evidencia la programación mensual general en el archivo en Word: <i>F-GCM-02 Formato de Programación mensual agosto 2021, con la LÍNEA TEMÁTICA: ¿De qué color es la paz? Y Centro de interés: Palabra y libertad. Donde se programan los eventos del mes. La Auditoría selecciona al azar algunos de estos contenidos presentados en los diferentes espacios de a BPP, revisando su ejecución y control.</i> -Se evidencia la divulgación de la programación mensual temática (agosto de 2021). En https://www.bibliotecapiloto.gov.co/?s=programaci%C3%B3n. -Se evidencia la creación de micrositos en la web dirigida a públicos o necesidades específicas como los sitios: <p>Infantil: https://salainfantil.bibliotecapiloto.gov.co/, con los talleres permanentes: Mis primeras palabras, vidas y viajes asombrosos, Que bueno saber que existes y voces en escena, además de la promoción del 18º concurso infantil Pedrito Botero 2022.</p> <p>Sala Antioquia: https://salaantioquia.bibliotecapiloto.gov.co/</p> <p>Museo Cámara de Maravillas: https://camarademaravillas.bibliotecapiloto.gov.co/</p>

- La Línea editorial para producción de contenidos, publicación y exhibición, publicación de materiales en primera edición, ediciones posteriores y reproducción de documentos o archivos patrimoniales: se encuentra en proceso de construcción, se observan los avances en: *PPT- Propuesta fondo editorial 2021* y *Documento Word en construcción "Fondo Editorial"*

-Plan de Mantenimiento del montaje Museo Cámara de maravillas 2021 (No se logra evidenciar durante la auditoría).

-Se evidencia el registro estadístico del proceso "*Estadísticas GCC 2021*", donde se alcanza un detallado seguimiento trimestral de cada una de las estrategias definidas en los indicadores del proceso, ver detalle de la verificación de los indicadores en el ítem 7.

-Lista de materiales seleccionados para exhibición: se evidencia *Listado de piezas para producción exposición Foto Rodríguez Diciembre 2021*.

Se evidencia Guion curatorial Exposición en curso: objetos patrimoniales del S. XIX del Museo Cámara de Maravillas. Materiales seleccionados del guion y verificados a conformidad en el sitio:



Fotografía: cumple.



Objeto: cumple.

Objetos seleccionado articulado a la narración:



cumple

Evaluación de la aceptación del público: se evidencia el reporte de la evaluación de los talleres y del préstamo de espacios 2021.

	<p>A 6 diciembre 2021, se generaron 694 mil interacciones con los contenidos generados en las redes sociales, lo que refleja el impacto de los servicios bibliotecarios y contenidos virtuales en la asistencia de ciudadanos a la oferta pública cultural de la ciudad. (Acta de Gestión F-GARD-33, 2021)</p> <p>Recomendaciones para la mejora En la página web de la BPP en el link https://www.bibliotecapiloto.gov.co/actualidad/ "Actualidad" se evidencia la publicación de actividades de meses anteriores, de febrero de 2022, incluso hasta abril de 2019, pero ninguna del mes en curso, marzo de 2022, se recomienda actualizar las publicaciones.</p> <p>El procedimiento de disposición del conocimiento, relaciona como Responsable de la evaluación de la oferta al "Comité de Exposiciones". Frente a dicho comité no se encuentra una resolución que lo formalice o actas de su ejecución. Sin embargo, con la frecuencia requerida vienen realizándose las reuniones, lo cual se evidencia en el papel de trabajo del Subdirector "Seguimiento, Comisión de exposiciones". Al respecto, conviene, ajustar la caracterización, dejando abierta la instancia según necesidad como "Comisión de exposiciones" o reglarla en resolución interna como "Comité de exposiciones, conservando la caracterización actual.</p> <p>Programar y establecer fechas para la formalización del documento y política del Fondo Editorial para la BPP, con el fin, entre otros, de establecer los métodos de recepción, análisis, estudio, aprobación o rechazo de obras para ser publicadas o auspiciadas por el Fondo de la Entidad.</p> <p>En el documento "<i>Estadísticas GCC 2021</i>", se recomienda ajustar el formato condicionado del "Seguimiento Acumulado 2021", para que reporte el semáforo en rojo, amarillo y verde, según el porcentaje de cumplimiento. Debido a que se observa que todas las 30 celdas de los resultados están rellenas en rojo, aun cuando 14 de estas podrían estar entre amarillo y verde. (amarillo: de 80% a 99% y verde: >=100%).</p>
<p>Procedimiento de mediación del conocimiento</p>	<p>Cumplido, se logra fomentar la cocreación literaria, artística e investigativa con los procesos de mediación del conocimiento, orientados al fortalecimiento de la apreciación y reflexión de los ciudadanos.</p> <p>Frente al desarrollo del procedimiento se observa:</p> <p>-Registros que evidencien el estudio de la oferta a la ciudadanía no se ha implementado. Se observa el Informe entregado por el <i>Centro Nacional de Consultoría, 2021 "Consultoría para identificación, segmentación y caracterización de usuarios de la Biblioteca Pública Piloto de Medellín para América Latina"</i>. Del informe se obtiene que:</p> <p>La Intención de uso de los eventos en al ciudadano es 76% para entretenimiento, 73% para aprendizaje y 72% para relacionamiento.</p> <p>La Intención de utilización de las exposiciones y lanzamientos de libros es 79% para aprendizaje y 67% para entretenimiento.</p> <p>La Intención de participación en talleres, tertulias y conversatorios es: 78% para aprendizaje y 71% para entretenimiento.</p> <p>La Intención de participación en visitas guiadas es: 85% para aprendizaje y 63% para entretenimiento.</p>

	<p>Se comenta que la percepción de calidad de los servicios es excelente (Más del 88% califica como 5 o 4 en una escala de uno a cinco, donde cinco es la máxima calificación) y que también la intención de recomendarlos es superior al 90%. (CNC,2021).</p> <p>A partir de la caracterización de Usuario se recomienda evidenciar en el diseño de la oferta, el cubrimiento a las intensiones de los Usuarios, en cada una de las actividades.</p> <p>-Registros de talleres: se evidencian Listados Digitales, fotografías, textos, Registro estadístico de diferentes realizados en agosto de 2021, (ítem 4).</p> <p>-Fichas descriptivas de gestión de memorias (no se logra evidenciar durante la auditoría).</p>
<p>Procedimiento de relacionamiento con el ciudadano</p>	<p>Cumplido, Oferta de servicios para la mediación del conocimiento con actores sociales, culturales y académicos a través de alianzas, convenios o el préstamo de espacio, complementado la consolidación de una agenda académica y cultural</p> <p>El desarrollo del procedimiento se evidencia con:</p> <p>-11 Alianzas en el 2021 para el desarrollo de actividades de gestión de contenidos para la Ciudadanía: <i>Aula Abierta, Alejandro Restrepo, Diálogos en la ciudad, Jueves de la Ciencia, Cátedra LARA, Cita con los directores antioqueños, Jornadas de la Memoria Cátedra de Historia UPB, Conversemos de Política, Pensar lo humano, Cine desde la ventana, Bibliotecas, archivos y ciudad.</i></p> <p>-369 préstamos de espacio. (IND 16, BSC BPP) para actividades sociales, culturales y/o académicos</p> <p>Recomendaciones para la mejora Articular el procedimiento de relacionamiento con el ciudadano con el procedimiento y el protocolo de alianzas del proceso de planeación, afín de establecer sinergias, establecer etapas y alcances bajo la responsabilidad de cada proceso y unificar información y métodos.</p>
<p>Acuerdo: Por el cual se reglamenta el préstamo, alquiler y la utilización de espacios de la BPP y sus filiales</p>	<p>Cumplida, Acuerdo 20190006 de 2019</p> <p>Siguiendo las instrucciones del reglamento art. 2 y art. 3, se envía el 15/03/2022, a modo de prueba de verificación, la solicitud para el préstamo del espacio "Sala estudio 1" para el día 23 de marzo de 2022, con 9 días de antelación en el formulario: https://www.bibliotecapiloto.gov.co/alquiler-y-o-prestamo-de-espacios/ y a los correos auditorio@bibliotecapiloto.gov.co, cultura@bibliotecapiloto.gov.co, se recibe correo de vuelta informando que el correo electrónico cultura@bibliotecapiloto.gov.co al será deshabilitado; Por lo tanto, solicita escribir al e-mail cultura@bpp.gov.co; sin embargo, dicha actualización no se evidencia en el Acuerdo.</p>

	 <p>Se recibe respuesta sobre el préstamo a los 5 minutos de enviado el correo, cumpliendo ágilmente con el art.4 del acuerdo que establece un plazo de 4 días hábiles para dar respuesta.</p> <p>Se observan 4 fotografías con piezas publicitarias verificadas por el área de comunicaciones, presentadas en los espacios de la BPP.</p> <p>No se realizaron eventos masivos en el período solicitado.</p> <p>Recomendaciones para la mejora</p> <ul style="list-style-type: none"> -Publicar el Acuerdo Por el cual se reglamenta el préstamo, alquiler y la utilización de espacios de la BPP y sus filiales como documento del proceso en el enlace del SIG en la página web. -Simplificar el trámite de solicitud de espacios, dejando solo el diligenciamiento del formulario y suprimiendo la solicitud adicional vía e-mail. En caso de dejar también el correo electrónico, actualizar el acuerdo con el correo cultura@bpp.gov.co -El art. 18 del Acuerdo determina que: <i>El solicitante se acoge al SG-SST de la BPP y a los protocolos de uso de esos espacios, al respecto se recomienda publicar en la Página web, junto con el Acuerdo 20190006 de 2019, los protocolos de uso de los espacios y de bioseguridad del SG-SST, para que sean conocidos y entendidos por los Usuarios antes de ingresar a los espacios.</i> -Habilitar en la página el formato de la autorización especial para utilización de imágenes fotográficas, para la consulta por parte del Usuario. -Habilitar en la página la forma de la imagen institucional para el diseño de las piezas, para la consulta por parte del Usuario. -Avanzar en la mejora de organización de los datos y calcular la cifra de recaudo anual por alquiler de espacios y talleres, como una medida adicional de resultados del proceso, debido a que a la fecha no se cuenta con la cifra ni comparativos al respecto.
Plan de mantenimiento experiencias del Museo	Fue solicitado; sin embargo, no se logró evidenciar durante la Auditoría.
Plan anual de trabajo	<p>Se evidencia el Plan de contenidos 2021, en el documento en Excel: “Plan de trabajo Misional 2020-2024” “Plan de contenidos”; sin embargo, no se registra la medición del cumplimiento de dicho plan para el periodo 2021. Se efectúa rastreo en la Auditoría del cumplimiento del plan. Ver detalle en el ítem 6.</p> <p>Recomendaciones para la mejora</p> <p>Las metas descritas en el plan de contenidos 2021 no son metas en sí, son descripciones redundantes o complementarias del indicador; por lo tanto, se sugiere redactar las metas en términos de unidades de medida, cantidades a cumplir (#, %...)</p>

	en relación con el indicador definido. Esto con el fin de poder determinar lo que se espera alcanzar.
Evaluación semestral de objetivos del taller	Cumplido, se evidencia la evaluación semestral de objetivos del taller de iniciación a la creación literaria con fecha de noviembre 30 de 2021, Instructor o contratista: Emperatriz Muñoz Pérez, los resultados frente al objetivo son buenos. Recomendaciones para la mejora: Se recomienda que la evaluación sea realizada por un tercero y no por el tallerista, para asegurar la objetividad de la evaluación.
Evaluación semestral de objetivos de la alianza	No se elaboró la evaluación para el periodo 2021.

Recomendaciones generales para la mejora:

- Profundizar en la descripción documental, especificando con mayor detalle el alcance y las diferencias de las actividades formativas entre el proceso de gestión de contenidos y el proceso de Gestión de Experiencias y servicios. Considerando que en el proceso así como está documentado se cruzan las actividades de mediación con las definidas en el otro proceso. Por su parte, la actividad de relacionamiento se cruza con el relacionamiento establecido en el proceso de planeación estratégica.
- Duplicidad encontrada en actividades de mediación (por falta de claridad en los documentos):

Proceso	Documento	Actividad	Actividad	Registros
Gestión de contenidos	Procedimiento Mediación del conocimiento	Ejecución de Talleres, Cátedras, Conversatorios	•Ejecución de Talleres, Cátedras, Conversatorios: convocatoria a talleres, realizar talleres, Realizar asesoría y acompañamiento, Registrar evidencias. • Realizar talleres de acuerdo a la promesa de servicio plasmada en el plan de trabajo y en los planeadores mensuales. • Registrar las evidencias que señalen la participación y avances de los usuarios en el taller.	Listados Digitales, fotografías, textos, registro estadístico
G. Experiencias	Procedimiento formación de usuarios	2. Ejecutar el plan de acción correspondiente a las estrategias de Formación de Usuarios y de la Alfabetización informacional.	2.1. Implementar las actividades y metodologías de los programas establecidos. Ver instructivos: * Visitas Guiadas I-ESB-01 * Formación abuelos cuenta cuentos I-ESB-02. 2.4. Registro y análisis de las estadísticas de formación de usuarios 2.7 Aplicar diferentes mecanismos para medir la satisfacción de los usuarios. (Ver Formato Encuesta de satisfacción F-ESB-07).	Formato de evaluación del objetivo. Análisis de encuestas de satisfacción. Seguimiento a indicadores
G. Experiencias	Procedimiento de lectura, escritura y oralidad	2. Ejecutar el Plan de Acción de Lectura, Escritura y Oralidad.	2.1. Implementar las actividades y metodologías que hacen de cada programa, establecidas en los siguientes instructivos: * Hora del cuento Ver instructivo (I-ESB-04). * Club de lectura Ver instructivo (I-ESB-07) * Tertulia Literaria Ver Instructivo (I-ESB-06). * Iniciación a la lectura: Pasitos lectores Ver instructivo (I-ESB-05) 2.7 Aplicar diferentes mecanismos para medir la satisfacción de los usuarios. Ver encuesta de satisfacción de usuarios (F-ESB-07)	Actividades de lectura, la escritura y oralidad, informes, estadísticas, actas, formatos de asistencia, Registros fotográficos, audiovisuales y contenidos digitales. Comunicación

				formal, agenda, Publicación. Encuestas.
--	--	--	--	---

La diferenciación entre las actividades de mediación del proceso de Contenidos y las actividades de Experiencias al Usuario no es clara, ni en los documentos, ni en las caracterizaciones, ni en el diseño de los procesos, ni en sus correspondientes planes de trabajo. Al respecto cabe sugerir varias reflexiones, ¿no es acaso la actividad de mediación per se una experiencia para el Usuario?, Según lo argumentado en los procesos, los talleres de contenidos se diferencian en su nivel de profundidad y duración a los del proceso de Experiencias y servicios que son más diseñados para los visitantes de paso. Esta explicación argumentada en la auditoría debe aclararse en los documentos de cada proceso y en sus alcances.

Así mismo, la delimitación y aclaración sobre el tema de visitas guiadas en lo referente a porque la visita guiada de la biblioteca es del proceso de experiencias, pero lo que atañe al Museo Cámara de Maravillas es del proceso de Contenidos.

La Auditoría observa que el diseño y ejecución de las actividades formativas y las visitas guiadas para el caso de los dos procesos, así como está establecido, es en todo caso redundante y debe delimitarse y establecerse claramente los límites de un proceso y del otro. Sugiriendo para el efecto que todas las actividades de interacción y formación al Usuario sean del proceso de experiencias. (visitas, talleres sin importar su espacio y duración). Y enfocar el proceso de G. de contenidos a la Ideación, Investigación, Innovación, generación de contenidos y diseño de estrategias para su circulación y visibilización. El proceso de Experiencias sería por su parte el encargado de la ejecución y la interrelación con el Usuario.

3. Revisión de la conformidad con los requisitos ISO 9001:2015 aplicables al proceso

ISO 9001: 2015	Descripción	Observación
4.1	Conocimiento de la organización y de su contexto (transversal)	Cumplido. Continúa vigente el análisis de contexto "Matriz del contexto y partes interesadas", según lo especificado allí, el proceso cumple con la sus herramientas de aplicación. Recomendaciones para la mejora <ul style="list-style-type: none"> • Socializar el instrumento a los responsables del proceso.
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas partes interesadas (transversal)	Cumplido. Continúa vigente el análisis de contexto "Matriz del contexto y partes interesadas", según lo especificado allí, el proceso cumple con la sus herramientas de aplicación. Recomendaciones para la mejora <ul style="list-style-type: none"> • Socializar el instrumento a los responsables del proceso.
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Cumplido: Se identifican 3 riesgos para el proceso y se implementaron los controles para la vigencia 2021.

6.2	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	Cumplido: Se tiene claridad de los objetivos estratégicos y se articulan con el objetivo del proceso.
7.1	Recursos	Cumplido parcialmente: La organización determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación del proceso y para lograr la conformidad de los productos y servicios. No se ha provisto el cargo del Profesional Universitario responsable del proceso, lo cual conlleva a que se evidencien en el proceso retrasos frente a los instrumentos de control y mejora del proceso.
7.5	Información documentada	Cumplido: Recomendaciones para la mejora Incluir en el Sistema Integrado de Gestión Tanto el “protocolo de préstamo de espacios”, como la “Hoja de vida de espacios”.
8.1	Planificación y control operacional	Cumplido: Se ha determinado la planificación y los controles para la gestión del proceso, así como sus recursos se encuentra plenamente identificados en los diferentes documentos que lo componen
8.2	Requisitos para los productos y servicios	Cumplido: Los requisitos para los productos y servicios se establecen en articulación a los demás procesos misionales y a los Usuarios, que establecen las necesidades y requisitos para la gestión de contenidos.
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	Cumplido: El proceso se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.
8.5	Producción y provisión del servicio	Cumplido: Se garantiza la provisión del servicio.
8.6	Liberación de los productos y servicios	Cumplido: La liberación de los productos y servicios al cliente se lleva a cabo cuando se han completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas.
8.7	Control de las salidas no conformes	Cumplido: Se identifican y controlan las salidas no conformes, las cuales estuvieron en el 2021 relacionadas con la suspensión de talleres presenciales por la pandemia, se logró superar la coyuntura con la realización de talleres virtuales.
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Cumplido: El proceso ejecuta el seguimiento, medición, evaluación y análisis de sus indicadores. Se evalúa el desempeño y la eficacia del proceso, se realiza los análisis de los indicadores.
10.	Mejora	Cumplido: se determinan e implementan las acciones necesarias para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.

Recomendación General

Ampliar la relación de los siguientes requisitos ISO 9001:2015 especificados en la caracterización: 7.1.5.1/8.1/8.2/8.3/8.4/8.5/8.6/8.7/9.1.3, por los requisitos auditados que complementan el PHVA del proceso que son: 4.1/4.2/6.1/6.2/7.1/7.5/8.1/8.2/8.4/8.5/8.6/8.7/9.1/10.

4. Revisión de Contenidos

Evento	Lugar	modo	Programación y difusión	Evidencias	Observación Auditoría
Medellín de calles y gentes (fotografías)	Sala de exposiciones	Presencial	Si	Se evidencian las Fotografías	https://camarademaravillas.bibliotecapiloto.gov.co/exposicion-medellin-de-calles-y-gentes/
Visitas guiadas	Torre de la memoria	Presencial	Si	Se evidencian	

Museo Camara de maravillas				las Fotografías	
Píldoras para la memoria	Torre de la memoria	Virtual-Facebook, historias Instagram.	Si	Se verifica contenido.	Cumplido, Instagram. (IND 17, Estadísticas virtuales)
Franja Académica-Cine desde la ventana	cinemateca Municipal	Facebook BPP-	Si	Estadísticas	Cumplido: (IND 17, Estadísticas virtuales) y encontrada en https://www.facebook.com/BibliotecaPublicaPiloto/videos/987753732070644 https://www.facebook.com/BibliotecaPublicaPiloto/videos/161115362698289

Conforme a la revisión de los eventos seleccionados, se concluye que se viene ejecutando la agenda programática, que las estrategias de contenidos enriquecidos se divulgan, desarrollan y fomentan la participación del público y la apropiación del conocimiento. Sin embargo, se dificulta el rastreo del registro de los eventos presenciales, como planillas de asistencia o registros fotográficos que respalden la evidencia de su desarrollo.

La evaluación de la satisfacción solo se aplica para los talleres y préstamo de espacios, conviene idear la forma de evaluar todos los contenidos con una forma y diseño según su formato.

5. Revisión al cumplimiento del plan de trabajo 2021

SUBCOMPO/	ACTIVIDADES	PRODUCTO	OBSERVACIÓN AUDITORIA	
1.1 Fondo editorial y Publicaciones	1.1.1	Establecer una línea editorial para producción de contenidos, publicación y exhibición, publicación de materiales en primera edición, ediciones posteriores y reproducción de documentos o archivos patrimoniales	Estructura jurídica y estratégica del fondo Editorial definida	En proceso, se está construyendo el documento Fondo editorial, se evidencia presentación y documento en construcción para establecer la línea editorial para los materiales bibliográficos. Mientras surge la actualización se viene trabajando con los lineamientos dispuestos en: https://www.bibliotecapiloto.gov.co/fondo-editorial/
	1.1.2	Seleccionar materiales y ediciones publicables	Libros físicos y digitales publicados	Cumplido, 29 productos elaborados y uno publicado en 2021, IND 18, BSC, BPP)
	1.1.3	Generar espacios de activaciones temáticas que promuevan la divulgación de las publicaciones	Conversatorios, conferencias y eventos en torno a las colecciones del fondo	Cumplido, se efectuó una exposición, con su publicación (2 conferencias, charlas de pequeño formato con el Maestro Pablo Guerrero) en 2021.
1.2 Museo Cámara de Maravillas	1.2.1	Definir líneas de dinamización del Museo Cámara de Maravillas y de los fondos y archivos relacionados	Plan anual de actividades de dinamización	No se evidencia el documento con esta denominación; sin embargo, se evidencia la programación de las actividades.
	1.2.2	Mantenimiento del montaje de la exhibición del Museo Cámara de Maravillas	Plan de mantenimiento de experiencias	No se evidencia
	1.2.3	Acciones académicas para la promoción de acervos y experiencias del museo	Plan anual y planeador mensual	Cumple, verificada programación agosto 2021- registro Píldoras para la memoria.

	1.2.4	Socialización de las experiencias del Museo	Visitas guiadas	Cumple, revisada programación agosto 2021- Estadísticas de asistencia.
1.3 Exposiciones	1.3.1	Identificar fondos patrimoniales, colecciones de arte y archivos fotográficos de la BPP sujetos de oportunidad de difusión y divulgación a través de exposiciones	Acervos analizados	Cumplido
	1.3.2	Definir una agenda periódica de exposiciones en sala e itinerantes que permita la exhibición de los materiales del acervo.	Agenda de exposiciones integradas al PIC	Cumplido: Revisada: programación de Medellín de calles y gentes, Agosto 2021.
	1.3.3	Realizar Montaje y exhibiciones artísticas	Exposiciones realizadas	Cumplido: -Exposición física: Medellín de calles y gentes, junio-Agosto 2021.
	1.3.4	Dinamizar exhibiciones, mediante conversatorios con expertos y/o con los autores; con actividades de reproducción audiovisual u otros medios que expliquen la importancia de la obra exhibida	Conversatorios y publicaciones relacionadas con las exposiciones	Cumplido: 27 Sesiones de difusión y circulación de autores y sus obras (IND 16, BSC BPP)
	1.3.5	Evaluación de exposiciones	Evaluaciones realizadas	No se ha hecho.
	1.4 Centros de interés	1.4.1	Identificar materiales o temas de interés en las colecciones, que requieran fortalecimiento de su rotación con los usuarios	Materiales seleccionados
1.4.2		Exhibir materiales bibliográficos en lugares estratégicos de la biblioteca para fomentar la circulación y préstamo en las colecciones.	Material exhibido	Cumplido
1.4.3		Generar espacios de activaciones temáticas en torno a los centros de interés seleccionados	Conversatorios, conferencias y eventos en torno a las colecciones del fondo	Cumplido
1.4.4		Evaluar la satisfacción del usuario mediante encuestas y otros instrumentos, acerca de la pertinencia del contenido temático y metodológico del evento formativo	Evaluaciones realizadas	No se cumple
2.1. Talleres artísticos	2.1.1	Proyectar y planear talleres artísticos fundamentados en las colecciones	Planeadores mensuales	Cumplido
	2.1.2	Realizar talleres artísticos semanalmente	Sesiones realizadas	Cumplido, 256 sesiones de talleres artísticos (Apreciación musical (i, II), Artes plásticas y guitarra), Dibujo realizado, de 320 programados, alcanzando un 80%. Verificado en (IND 16, BSC BPP)
	2.1.3	Seguir la asistencia y permanencia de usuarios en los talleres	Reporte mensual y consolidación semestral del seguimiento a la permanencia	Cumplido
	2.1.4	Evaluar de cumplimiento de objetivos de talleres	Evaluaciones semestrales	Cumplido

	2.1.5	Generar contenidos complementarios para la formación de públicos, sustentados en las colecciones de la BPP	Contenidos producidos: - Pinceladas de Alegría (boletín) - Sonoridades colombiana - Así suena Colombia - Encuentros	Cumplido , Sonoridades, Audición Colombia, Notas musicales Son contenidos ya subidos en YouTube y se postean nuevamente en Facebook.
2.2 Talleres literarios	2.2.1	Planear anuales talleres literarios y contratar talleristas	Talleres literarios Talleristas contratados	No se requirieron talleristas adicionales.
	2.2.2	Realización de talleres literarios	Sesiones realizadas:	Cumplido , se reportan 209 Sesiones de talleres literarios (Poesía, literatura, escritores, comics, editorial), de 246 proyectadas, alcanzando un 85% (IND 16, BSC BPP)
	2.2.3	Seguimiento a la asistencia y permanencia de usuarios en los talleres	Evaluaciones a la permanencia	Cumplido , se efectúa el seguimiento; sin embargo, se reporta un 90% de deserción de Usuarios, se recomienda establecer una Acción correctiva
	2.2.4	Evaluación de cumplimiento de objetivos de talleres	Evaluaciones semestrales	Cumplido , 93% de satisfacción frente al objetivo de talleres; sin embargo, la deserción establece la necesidad de reevaluar el objetivo. La evaluación de apropiación de talleres solo alcanza un 50%.
2.3 Club de lectura	2.3.1	Realización de clubes literarios	Sesiones realizadas:Taller de Poesía	Se suspendieron en septiembre, se murió el maestro Jaime Jaramillo (Unos de los fundadores del movimiento nadaísta), murió el 11 de septiembre cada 8 días durante todo el año, de febrero a noviembre. Se evidencian informes de supervisión. Se evidencia contenido sesión de taller del 4 de sept. Grupo de WhatsApp con 50 personas aprox.
3.1 Alianzas y Convenio	3.1.1	Establecer alianzas y convenios con instituciones de educación superior y con organizaciones para divulgar conocimiento especializado	Convenios interinstitucionales	Cumplido,
	3.1.2	Realizar actividades concertadas a través de alianzas y convenios propias de Gestión de contenidos para la ciudadanía	Cátedras, tertulias, conversatorios, exposiciones, agenda cultural	Cumplido , Se reportan 121 sesiones de Programas ofertados mediante alianzas y/o convenios (IND 16, BSC BPP)
	3.1.3	Gestionar memorias de sesiones, de interés patrimonial	Materiales entregados a Sala Antioquia	No se evidencia
3.2 Gestión de espacios	3.2.1	Calificar solicitudes de préstamo y o alquiler de espacios	Espacios utilizados	Cumplido , 369 préstamos de espacio. (IND 16, BSC BPP)
	3.2.2	Evaluar el servicio	Encuestas	Cumplido , se registra un 89% de satisfacción con el préstamo de espacios (IND 18, BSC BPP). Los comentarios de los Usuarios son buenos en general. En la tabulación de las encuestas de talleres artísticos es importante identificar

			el Usuario y la fecha de diligenciamiento de la encuesta, para identificar con mayor precisión posibles causas de insatisfacción o satisfacción.
--	--	--	--

Recomendaciones para la mejora:

- Dar a conocer el plan de trabajo a todos los colaboradores del proceso y realizar su medición efectiva
- Registrar en el plan de trabajo todas las actividades de gestión de contenidos que se gesten dentro de la Entidad, independientemente del área que las lidera, como es el caso de las actividades se adelantan en la Cosmoteca y las actividades Supervisadas por el área de planeación relacionadas con la feria de libro, entre otros. Este con el objetivo de que sea tratado como un plan de trabajo por proceso y no funcional (por área).

6. Evaluación de los riesgos asociados al proceso

Se procedió a revisar los riesgos que se tienen identificados en la Matriz Institucional del Proceso, encontrando la siguiente información:

Formulación Riesgo	Descripción del riesgo	Evidencias del control	Observación
Incumplimiento del objetivo de la oferta institucional.	Posibilidad de afectación de la imagen institucional, por insatisfacción de los usuarios y hallazgos de los entes de control, debido a falta de contenidos alineados con las necesidades de los usuarios para la apropiación del conocimiento.	Control 1. Verificar cumplimiento de la oferta institucional Vs. Cronograma anual. 2. Los talleristas verifican semestralmente el cumplimiento de los objetivos propuestos en el plan anual. 3. Análisis de encuestas realizadas para validar la pertinencia de los talleres.	Evidencias: Planeador mensual, registro estadístico, análisis de encuestas, los convenios establecidos y el plan anual de trabajo, formato de evaluación de objetivos de talleres e índice de deserción. No se reporta cumplimiento para el tercer y cuarto trimestre, alcanzando solo un 48% de cumplimiento anual.
Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros con el fin de alterar un trámite o servicio	Situaciones como: EXTRALIMITACIÓN DE FUNCIONES, puede generar un riesgo de corrupción en el trámite de los servicios.	Conocer y aplicar el código disciplinario único (ley 734), establecido a nivel nacional, por parte de los funcionarios, conocer y aplicar el reglamento interno de trabajo.	No se han presentado denuncias.

7. Evaluación de los indicadores asociados al proceso

De acuerdo con la documentación aportada por el auditado, los indicadores definidos para el proceso en el BSC de la BPP, se cumplen de la siguiente forma para el periodo 2021:

Indicador	Cumpl./	Observación
Contenidos enriquecidos elaborados	119%	<p>Cumplido con observaciones</p> <p>-No se observa el análisis de los trimestres 3 y 4 donde además es donde se incumple la meta del indicador con 50% y 38% respectivamente.</p> <p>-La meta del desarrollo de talleres artísticos y literarios era 70 y se realizaron 134, casi el doble, al respecto conviene justificar porque la ejecución desbordada o el fallo en el cálculo de la meta.</p> <p>Igualmente, especificar en el caso contrario el no cumplimiento de las metas de contenidos del archivo fotográfico y de contenidos patrimoniales generados para los talleres</p> <p>-Se alcanza en un nivel adecuado (86%) la meta de formación de públicos.</p> <p>-El cumplimiento total del indicador no corresponde a la fórmula: $N.º \text{ de Contenidos elaborados} / N.º \text{ de contenidos proyectados}$, debido a que debería ser 74% y no 119% como se registra. El porcentaje de 119% no corresponde al resultado de los datos registrados en el numerador/denominador de la Hoja de vida del indicador 15.</p> <p>Se recomienda ajustar y hacer más claro el registro de los datos o la fórmula del indicador.</p>
Estrategias para la Gestión de Contenidos	138%	<p>Cumplido,</p> <p>Se cumple en un 82% las sesiones de Aprendizajes y Cocreación, con la ejecución de 465 sesiones de talleres literarios y artísticos.</p> <p>Se cumplen todas la metas dispuestas sobre Programas ofertados mediante alianzas, Sesiones de difusión y circulación de autores y sus obras, Préstamo de espacios y Eventos de ciudad (Feria Popular, Días del Libro, Parada Juvenil de la Lectura y Fiesta del Libro y la Cultura, que son programas adscritos al Plan Ciudadano de Lectura, Escritura y Oralidad de Medellín donde la Biblioteca Pública Piloto participa)</p> <p>El cumplimiento total del indicador no corresponde a la fórmula: división entre numerador/denominador, en este caso los datos registrados darían 120% no como se registra en la Hoja de vida del indicador 16, pero que reporta un valor total de 138%.</p> <p>Se recomienda ajustar y hacer más claro el registro de los datos o la fórmula del indicador.</p> <p>No se observa el análisis de los trimestres 3 y 4.</p> <p>El indicador excede el cumplimiento de su meta para todos los periodos</p>
Población beneficiada con la Agenda académica y cultural	88%	<p>Cumplido,</p> <p>El retorno paulatino a la presencialidad, especialmente para acciones con público externo, impactó en la medición del indicador; sin embargo, se alcanza un cumplimiento adecuado, con 98.002 entre asistencia virtual y presencial. Las estadísticas virtuales reportan una interacción con 54.836 Usuarios.</p> <p>No se observa el análisis de los trimestres 3 y 4.</p>
Percepción de la actividad desarrollada - Vigencia e incidencia de la Biblioteca en la ciudad para el desarrollo de capacidades	65%	<p>Cumplido con observaciones</p> <p>No coincide el nombre del indicador relacionado en el archivo "Gestión por procesos BPP": <i>Percepción de la actividad desarrollada -Vigencia e incidencia de la Biblioteca en la ciudad para el desarrollo de capacidades de la ciudadanía y para la generación de deliberaciones y reflexiones en torno a los contenidos</i>, con el nombre registrado en la "Hoja de vida del indicador 18": <i>Apropiación del conocimiento</i>.</p>

de la ciudadanía y para la generación de deliberaciones y reflexiones en torno a los contenidos		<p>No es correspondiente la forma de medición de los semestres, con la forma de medición de la anualidad en la "Hoja de vida del indicador 18"</p> <p>Se describe un amplio nivel de deserción en los talleres artísticos del 90%, al respecto no se concluye sobre su causa y tampoco se analiza en el segundo semestre. Si se evalúa que se cumple con los objetivos de los talleres, pero persiste una meta de deserción tan alta, entonces conviene reevaluar el objetivo de los talleres. A la fecha se vienen adelantando ajustes en el contenido de los talleres de música y la no continuidad de los talleres artísticos. Sin embargo, dichos análisis y decisiones no se han documentado.</p> <p>No se evidencia acción correctiva en curso por el incumplimiento de las metas del indicador durante todo el año.</p>
Total	91%	<p>El cálculo del proceso con indicadores por encima del 100%, sesga el resultado, ya que al promediar los superiores a 100% arrastran los de menor valor. En el archivo Gestión por procesos BPP, se observa que la formula para el cálculo del cumplimiento del proceso se hace con: =+SUMAPRODUCTO('INDICADORES DE PROCESOS'!AA18:AA21; 'INDICADORES DE PROCESOS'!18:I21), donde la columna "AA" registra valores superiores a 100%, se recomienda sustituir por la columna "G", en cuyo caso el cálculo del cumplimiento del proceso sería adecuadamente 83% y no 91%.</p>

8. Seguimiento a los informes de auditoría anterior al proceso

Hallazgo/recomendación Auditoría interna anterior	Seguimiento Auditoría actual
<p>1. Analizada la política de operación del proceso, se sugiere actualizarla en los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Como el proceso se articula a lo dispuesto en la normativa vigente fiscal cultural, el Plan de Desarrollo Cultural de Medellín finalizó en el 2020, por tanto, hay que retirarlo de la política y una vez se publique el nuevo plan se actualiza esta articulación. • Se debe actualizar la articulación con los nuevos planes de desarrollo: el Plan de Desarrollo Municipal "Medellín Futuro" 2020-2023 y el Departamental "Unidos por la vida" 2020-2023. 	<p>Cumplido parcialmente, se actualizó la caracterización en lo referente al Plan de desarrollo cultural en la política de operación, más no como entrada al proceso, no se incluyó el plan de desarrollo Municipal y ni departamental. Porque su articulación directa es con el plan cultural.</p>
<p>2... <i>En el listado maestro de documentos aparece la siguiente documentación: el "protocolo de préstamo de espacios" y la "Hoja de vida de espacios", pero dicha documentación no se encuentra en el Sistema Integrado de Gestión – SIG, por lo tanto, se recomienda su inclusión para disponibilidad y consulta del personal en el SIG alojado en el sitio web institucional.</i></p>	<p>No cumple, continúan sin ponerse a disposición en la página web-SIG de la BPP.</p>
<p>En el Procedimiento de Relacionamento con el Ciudadano, en el planear en lo referido con establecer alianzas para fortalecer las estrategias de intermediación, se identificó la necesidad de una mayor articulación con el procedimiento de gestión de alianzas y proyectos ..., a fin de avanzar en la consolidación del mapa de actores y aliados.</p>	<p>Cumple parcialmente, si bien en el protocolo de Alianzas del proceso de planeación se tienen identificados los posibles aliados, no se identifica el mapa de actores como está dispuesto en dicho protocolo. Por lo tanto, se visualiza en un bajo nivel la articulación de los procesos en ese instrumento.</p>
<p>En el hacer, en lo relacionado con establecer las alianzas con las instituciones que puedan fortalecer la gestión del conocimiento... Analizar si en los registros se deja solo los convenios firmados, ... O se incluye la propuesta técnica que el área debe presentar para la proyección de dichos convenios.</p>	<p>No cumple, el procedimiento continúa igual.</p>
<p>Analizado el procedimiento de disposición del conocimiento ... Si se establece ya sea un procedimiento, protocolo o instructivo específicamente para la estrategia del Museo Cámara de Maravillas...</p>	<p>No cumple, no se evidencia un documento específico para la estrategia Museo Cámara de Maravillas en el SIG.</p>
<p>Frente a la matriz de riesgos del proceso, se tiene identificado un riesgo de gestión, pero con el líder del proceso se analizó la necesidad de incluir un riesgo de corrupción asociado al alquiler o préstamos de espacios. En tal sentido, se sugiere determinar este aspecto, establecer controles eficaces que permitan</p>	<p>No cumple, no se evidencia la identificación del riesgo en el mapa de riesgos anticorrupción 2022. De hecho, no se identifica</p>

mitigar la materialización del riesgo de acuerdo con las orientaciones del área de calidad.	ningún riesgo de corrupción para el proceso.
En la revisión de las oportunidades de mejora ... Se identificó que se redefinió el formato de evaluación semestral - objetivo del taller, ..., se recomienda la publicación de la versión actualizada en el Sistema Integral de Gestión y semestralmente presentar el análisis de la información y si es necesario establecer planes de mejoramiento.	No cumple , el formato en el SIG continúa en sin actualización en la versión 01. Si bien se calcula un índice de deserción del 90%, no se reportó en los indicadores el análisis de la información sobre la deserción.
En la auditoría, el líder del proceso presentó las evidencias relacionadas con la acción de mejorar el enfoque a las imágenes de los cuentos ... , incluir estas evidencias en el seguimiento del plan de acción de mejoramiento del proceso.	Cumple.
Con relación al requisito 9.1..., se sugiere mayor precisión de las evidencias específicamente en el indicador de apropiación del conocimiento. En el caso específico de este indicador, donde se miden actividades de participación de públicos, es importante cuantificar las actividades que se asumen como ejercicios de participación (actividades para público no experto) y, poder así, medir su impacto. Por ejemplo, hacer una descripción detallada de las interacciones y los efectos de las actividades de participación de los públicos que permita identificar la transformación de prácticas de los diferentes públicos expertos y no expertos que son atendidos.	No cumple.

Se observa un nivel muy bajo de avance en la adopción de acciones frente a las recomendaciones de la auditoría interna anterior.

Auditoría ICONTEC

Oportunidades de mejora recomendadas por el ICONTEC en la auditoría del 2021:

Hallazgo Auditoría ICONTEC	Seguimiento Auditoría actual
Considerar realizar un seguimiento en el cual todos los promotores registren las actividades realizadas mes a mes, que les permitan validar que las actividades realizadas por ellos si correspondan con la programación realizada desde contenidos.	No se evidencia.
Hace falta fortalecer el conocimiento de los indicadores en el equipo de trabajo, que no sea solo el líder del proceso quien los maneja y conoce su análisis y acciones emprendidas, de esta manera se mejora el empoderamiento del personal con la gestión del proceso y no solo con el hacer.	No se cumple , y se maximizó la debilidad, pues no se cuenta con personal de apoyo para la elaboración de la Auditoría. Se encuentra en vacancia el cargo del líder del proceso. La Auditoría debió ser cubierta por el Subdirector de Contenidos. Recomendación para la mejora: Provisionar con celeridad el cargo de planta del

II. CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA

La auditoría se realizó conforme al Programa y el Plan de auditoría y se cumplió con el alcance y el objetivo establecido. De acuerdo con lo verificado se relacionan las fortalezas y las acciones requeridas para establecer mejoras al proceso y al Sistema de Gestión de la Calidad:

Resultados	Cantidad
Fortalezas	2
Recomendaciones para la mejora	18
No Conformidades	2

Fortalezas

1	Se resalta la disposición del Subdirector de Contenidos y Patrimonio, para la atención de la auditoría y el rastreo y la organización de las evidencias.
2	Se resalta la organización, información documentada y las actividades de dinamización de la estrategia Museo Cámara de Maravillas.

Recomendaciones para la mejora (consolidado)

1	<p>Relacionamiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Conviene documentar el programa de relacionamiento y agenda cultural, con la participación de las áreas de planeación y comunicaciones. -Articular el procedimiento de relacionamiento con el ciudadano con el procedimiento y el protocolo de alianzas del proceso de planeación, afín de establecer sinergias, establecer etapas y alcances bajo la responsabilidad de cada proceso y unificar información y métodos. -No se evidencia dentro del proceso el Mapa de actores, esta actividad se debe desarrollar en conjunto con el área de Planeación, con la Herramienta denominada “mapeo de oportunidades de alianzas”, esto con el fin de generar sinergias, simplificar esfuerzos y potenciar resultados
2	<p>Disposición del conocimiento</p> <p>El procedimiento de disposición del conocimiento, relaciona como Responsable de la evaluación de la oferta al “Comité de Exposiciones”. Frente a dicho comité no se encuentra una resolución que lo formalice o actas de su ejecución. Sin embargo, con la frecuencia requerida vienen realizándose las reuniones, lo cual se evidencia en el papel de trabajo del Subdirector “Seguimiento, Comisión de exposiciones”. Al respecto, conviene, ajustar la caracterización, dejando abierta la instancia según necesidad como “Comisión de exposiciones” o reglarla en resolución interna como “Comité de exposiciones”, conservando la caracterización actual.</p>
3	Se recomienda que la evaluación de objetivos de los talleres, sea realizada por un tercero y no por el tallerista, para asegurar la objetividad de la evaluación.
4	La Auditoría observa que el diseño y ejecución de las actividades formativas y las visitas guiadas para el caso de los dos procesos, así como está establecido, es en todo caso redundante y debe delimitarse y establecerse claramente los límites de un proceso y del otro. Proponiendo para el efecto que todas las actividades de interacción y formación al Usuario sean del proceso de experiencias. (visitas, talleres sin importar su espacio y duración). Y enfocar el proceso de G. de contenidos a la Innovación, Investigación, Generación de Contenidos y diseño de estrategias para su circulación y visibilización. El proceso de Experiencias sería por su parte el encargado de la ejecución y la interrelación con el Usuario.
5	Se recomienda establecer el documento en Excel denominado “Líneas temáticas” como un formato en SIG, denominado “Agenda cultural anual” o “Programación Cultural anual” elaborado en Coordinación con las áreas de comunicaciones y planeación. Así mismo mejora la presentación del formato y diligenciar todos sus campos. Con el fin de que dicha programación sea conocida por todos los procesos y los empleados de la Entidad.
6	En la página web de la BPP en el link https://www.bibliotecapiloto.gov.co/actualidad/ “Actualidad” se evidencia la publicación de actividades de meses anteriores, de febrero de 2022, incluso hasta abril de 2019, pero ninguna del mes en curso, marzo de 2022, se recomienda actualizar las publicaciones.
7	Programar y establecer fechas para la formalización del documento y política del Fondo Editorial para la BPP, con el fin, entre otros, de establecer los métodos de recepción, análisis, estudio, aprobación o rechazo de obras para ser publicadas o auspiciadas por el Fondo de la Entidad.
8	En el documento “Estadísticas GCC 2021”, se recomienda ajustar el formato condicionado del “Seguimiento Acumulado 2021”, para que reporte el semáforo en rojo, amarillo y verde, según el porcentaje de cumplimiento. Debido a que se observa que todas las 30 celdas de los resultados están rellenas en rojo, aun cuando 14 de estas podrían estar entre amarillo y verde. (amarillo: de 80% a 99% y verde: >=100%).

9	A partir de la caracterización de Usuario se recomienda evidenciar en el diseño de la oferta, el cubrimiento a las intenciones de los Usuarios, en cada una de las actividades
10	<p>Prestamo de espacios</p> <p>Publicar el Acuerdo Por el cual se reglamenta el préstamo, alquiler y la utilización de espacios de la BPP y sus filiales como documento del proceso en el enlace del SIG en la página web.</p> <p>-El art. 18 del Acuerdo determina que: El solicitante se acoge al SG-SST de la BPP y a los protocolos de uso de esos espacios, al respecto se recomienda publicar en la Página web, junto con el Acuerdo 20190006 de 2019, los protocolos de uso de los espacios y de bioseguridad del SG-SST, para que sean conocidos y entendidos por los Usuarios antes de ingresar a los espacios</p>
11	<p>-Habilitar en la página el formato de la autorización especial para utilización de imágenes fotográficas, para la consulta por parte del Usuario.</p> <p>-Habilitar en la página la forma de la imagen institucional para el diseño de las piezas, para la consulta por parte del Usuario.</p> <p>-Simplificar el trámite de solicitud de espacios, dejando solo el diligenciamiento del formulario y suprimiendo la solicitud adicional vía e-mail. En caso de dejar también el correo electrónico, actualizar el acuerdo con el correo cultura@bpp.gov.co</p> <p>- Incluir en el Sistema Integrado de Gestión Tanto el “protocolo de préstamo de espacios”, como la “Hoja de vida de espacios”.</p>
12	-Avanzar en la mejora de organización de los datos y calcular la cifra de recaudo anual por alquiler de espacios y talleres, como una medida adicional de resultados del proceso, debido a que a la fecha no se cuenta con la cifra ni comparativos al respecto
13	<p>Museo</p> <p>-Rastrear, organizar y actualizar los Planes de mantenimiento del Museo Cámara de maravillas de cada vigencia</p> <p>-Establecer un documento específico para la estrategia Museo Cámara de Maravillas en el SIG.</p>
14	<p>Encuestas</p> <p>-Se evidencia un 93% de satisfacción frente al objetivo de talleres; sin embargo, la deserción establece la necesidad de reevaluar el objetivo. La evaluación de apropiación de talleres solo alcanza un 50%.</p> <p>-En la tabulación de las encuestas de talleres artísticos es importante identificar el Usuario y la fecha de diligenciamiento de la encuesta, para identificar con mayor precisión posibles causas de insatisfacción o satisfacción.</p>
15	<p>Plan de trabajo de la Gestión de contenidos</p> <p>-Las metas descritas en el plan de contenidos 2021 no son metas en sí, son descripciones redundantes o complementarias del indicador; por lo tanto, se sugiere redactar las metas en términos de unidades de medida, cantidades a cumplir (#, %...) en relación con el indicador definido. Esto con el fin de poder determinar lo que se espera alcanzar</p> <p>-Dar a conocer el plan de trabajo de la Gestión de contenidos a todos los colaboradores del proceso y realizar su medición efectiva</p> <p>-Registrar en el plan de trabajo todas las actividades de gestión de contenidos que se gesten dentro de la Entidad, independientemente del área que las lidera, como es el caso de las actividades se adelantan en la Cosmoteca y las actividades Supervisadas por el área de planeación relacionadas con la feria de libro, entre otros. Este con el objetivo de que sea tratado como un plan de trabajo por proceso y no funcional (por área).</p>
16	<p>Indicadores</p> <p>-En el indicador: Contenidos enriquecidos elaborados:</p> <p>No se observa el análisis de los trimestres 3 y 4 donde además es donde se incumple la meta del indicador con 50% y 38% respectivamente.</p> <p>La meta del desarrollo de talleres artísticos y literarios era 70 y se realizaron 134, casi el doble, al respecto conviene justificar porque la ejecución desbordada o el fallo en el cálculo de la meta. Igualmente, especificar en el caso contrario el no cumplimiento de las metas de contenidos del archivo fotográfico y de contenidos patrimoniales generados para los talleres</p> <p>El cumplimiento total del indicador no corresponde a la fórmula: $N.^{\circ}$ de <i>Contenidos elaborados</i>/$N.^{\circ}$ de <i>contenidos proyectados</i>, debido a que debería ser 74% y no 119% como se registra. El porcentaje de 119% no corresponde al resultado de los datos registrados en el numerador/denominador de la Hoja de vida del indicador 15.</p>

	<p>Se recomienda ajustar y hacer más claro el registro de los datos o la fórmula del indicador.</p> <p>- En el indicador: Estrategias para la Gestión de Contenidos</p> <p>El cumplimiento total del indicador no corresponde a la fórmula: división entre numerador/denominador, en este caso los datos registrados darían 120% no como se registra en la Hoja de vida del indicador 16, pero que reporta un valor total de 138%. Se recomienda ajustar y hacer más claro el registro de los datos o la fórmula del indicador.</p> <p>No se observa el análisis de los trimestres 3 y 4.</p> <p>- En el indicador: Población beneficiada con la Agenda académica y cultural: No se observa el análisis de los trimestres 3 y 4.</p> <p>- En el indicador: <i>Percepción de la actividad desarrollada - Vigencia e incidencia de la Biblioteca en la ciudad para el desarrollo de capacidades de la ciudadanía y para la generación de deliberaciones y reflexiones en torno a los contenidos</i></p> <p>No coincide el nombre del indicador relacionado en el archivo "Gestión por procesos BPP": <i>Percepción de la actividad desarrollada - Vigencia e incidencia de la Biblioteca en la ciudad para el desarrollo de capacidades de la ciudadanía y para la generación de deliberaciones y reflexiones en torno a los contenidos</i>, con el nombre registrado en la "Hoja de vida del indicador 18": <i>Apropiación del conocimiento</i>.</p> <p>No es correspondiente la forma de medición de los semestres, con la forma de medición de la anualidad en la "Hoja de vida del indicador 18"</p> <p>Se describe un amplio nivel de deserción en los talleres artísticos del 90%, al respecto no se concluye sobre su causa y tampoco se analiza en el segundo semestre. Si se evalúa que se cumple con los objetivos de los talleres, pero persiste una meta de deserción tan alta, entonces conviene reevaluar el objetivo de los talleres. A la fecha se vienen adelantando ajustes en el contenido de los talleres de música y la no continuidad de los talleres artísticos. Sin embargo, dichos análisis y decisiones no se han documentado.</p> <p>No se evidencia acción correctiva en curso por el incumplimiento de las metas del indicador durante todo el año.</p> <p>- El cálculo del proceso con indicadores por encima del 100%, sesga el resultado, ya que al promediar los superiores a 100% arrastran los de menor valor. En el archivo Gestión por procesos BPP, se observa que la fórmula para el cálculo del cumplimiento del proceso se hace con: =+SUMAPRODUCTO('INDICADORES DE PROCESOS'!AA18:AA21; 'INDICADORES DE PROCESOS'!18:I21), donde la columna "AA" registra valores superiores a 100%, se recomienda sustituir por la columna "G", en cuyo caso el cálculo del cumplimiento del proceso sería adecuadamente 83% y no 91%.</p>
17	<p>Mejora</p> <p>Se observa un nivel muy bajo de avance en la adopción de acciones frente a las recomendaciones de la auditoría interna anterior y la auditoría del ICONTEC</p>
18	<p>Ampliar la relación de los siguientes requisitos ISO 9001:2015 especificados en la caracterización: 7.1.5.1/8.1/8.2/8.3/8.4/8.5/8.6/8.7/9.1.3, por los requisitos auditados que complementan el PHVA del proceso que son: 4.1/4.2/6.1/6.2/7.1/7.5/8.1/8.2/8.4/8.5/8.6/8.7 /9.1/10.</p>

No conformidades encontradas:

Total no conformidades encontradas: 2

1	<p>Descripción de la no conformidad: La Entidad no proporciona las personas necesarias para la operación y control del proceso de gestión de contenidos para la Ciudadanía.</p> <p>Criterios: Numeral 7.1.2 Personas</p> <p>Evidencia: A la fecha de la auditoría se encontraba en vacancia superior a 7 meses, el cargo del personal responsable del proceso, dicha ausencia conlleva a la falta de aplicación de controles para el segundo semestre 2021 como: análisis de indicadores, medición del riesgo y avance en la implementación de planes de mejoramiento.</p>
2	<p>Descripción de la no conformidad: La información documentada requerida por el proceso no se controla de manera tal que esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite;</p> <p>Criterios: 7.5.3 Control de la información documentada</p> <p>Evidencia: Al solicitar los registros del proceso para la Auditoría interna no se obtuvo en el plazo indicado para su verificación y no se lograron evidenciar listados de asistencia o registros del desarrollo de los contenidos de manera oportuna.</p>

Conclusión General

Se verifica la eficacia del proceso para cumplir con su objetivo especificado, desarrollando un amplio número de actividades de gestión de contenidos para la vigencia evaluada, logrando la participación del 88% de los Usuarios propuestos y gestionando a conformidad las actividades con las disposiciones planificadas, solventando de manera oportuna los ajustes requeridos entre las restricciones de presencialidad y la generación de espacios virtuales por la pandemia en el 2021.

El Proceso se ajusta a los lineamientos normativos y legales vigentes; a los requisitos aplicables de la norma ISO 9001:2015 y a los criterios de la Auditoría, con necesidades de mejoramiento en el control y acceso a los registros de ejecución.

Es necesario fortalecer los recursos humanos del proceso, con la provisión del cargo del profesional encargado de este, debido a que desde su egreso de la Entidad se observa una paralización en los instrumentos de control del proceso como análisis de indicadores, avance en la adopción de acciones de mejoramiento y gestión del riesgo.

AUTORIZACIÓN PARA COMUNICAR ESTE INFORME:

Este informe se comunicará después de la auditoría únicamente a los involucrados y no será divulgado a terceros sin su autorización.



Auditor: Maribel Sandoval Hernández