



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE
CHIHUAHUA

INFORME DE AUDITORÍA

No. de Auditoria Interna:1/2024		Fechas de auditoría: del 2 al 9 de diciembre, 2024.		Fecha de elaboración del reporte: 9 de diciembre, 2024			
Objetivos: Evaluar el nivel de cumplimiento y las mejoras del Sistema de Gestión Universitario, con respecto a los requerimientos de las normas ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad, ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental e ISO 45001:2018 Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, así como el cumplimiento con la documentación establecida para los procesos y el legal y reglamentarios incorporando una perspectiva de género.		Alcance: Proceso de Servicios Bibliotecarios en las áreas: 1. Coordinación General del SUBA 2. Unidad de Sistemas y Procesos Técnicos 3. Unidad de Bases de Datos y Servicios Electrónicos. 4. Unidad de Seguridad y Salud en el Trabajo y Ambiental. 5. Unidad de Concentración de datos. 6. Unidad de proyectos. 7. Unidad Administrativa. 8.Unidad de Servicios Bibliotecarios y Sistema de Gestión. 9. Biblioteca Central 10. Biblioteca Central (Parral). 11. DES Ingenierías 12. DES Salud 13. Zootecnia y Ecología 14. Ciencias Agrícolas y Forestales 15. Ciencias Agrotecnológicas 16. Ciencias Agrotecnológicas (Cuahtémoc) 17. Contaduría y Administración 18. Contaduría y Administración (Delicias) 19. Contaduría y Administración (Camargo) 20. Derecho 21.Filosofía y Letras 22. Artes 23. Ciencias políticas y sociales. 24. Ciencias de la Cultura Física 25. Medicina Colón					
Criterios: Norma Internacional ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad Norma Internacional ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental Norma Internacional ISO 45001:2018 Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. Los establecidos en el SGU FOR 14 Marco normativo.		Áreas no cubiertas: Todas las áreas y los sitios establecidos en el alcance se revisaron					
No.	Hallazgo de Auditoria	Sitio Auditado	Cláusula	Auditor	Calificación		
					Mayor	Menor	Obs.
1	Requisito: Norma 45001:2018 4.2 Comprensión y expectativas de las partes interesadas. La organización debe determinar: b) Las necesidades y expectativas pertinentes de los trabajadores y de otras partes interesadas. Hallazgo: En entrevista con alta dirección, al solicitar información de cómo se comunica con el personal, para identificar las expectativas de partes interesadas en materia de SST. A lo cual indica que se cuenta con una Detección de Necesidades de capacitación. En entrevista con el personal bibliotecario de la DES de Salud no identifica las partes interesadas, mientras que en entrevista con el Jefe de la Biblioteca de Ciencias Políticas y Sociales, no identifica cuáles son las partes interesadas. Evidencia: Para partes interesadas existe el SGU FOR 06 Matriz de partes interesadas y sus requisitos Fecha de Revisión 2024-05-21 Rev. 4 Registro: 2024-05-21	Alta Dirección Biblioteca de la DES Salud Ciencias Políticas y Sociales	4	RM RC		1	
2	Requisito Norma 9001:2015 14001:2015 45001:2018 5.Liderazgo 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la UACH La Rectoría debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan dentro de la UACH. La Rectoría debe asignar la responsabilidad y autoridad para: a) Asegurarse de que el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional; b) Asegurarse de que los procesos están dando las salidas previstas; c) Informar a la Rectoría sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y sobre las oportunidades de mejora (véase 10.1); d) Asegurarse de que se promueva el enfoque al usuario a través de la UACH; e) Asegurarse de que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el sistema de gestión de la calidad. Fecha de Revisión: 02/10/2017 No. de Revisión: 0	Ciencias Agrotecnológicas Chihuahua Artes Unidad de Proyectos	5	RM, RR			1
						EVA FOR 04	

	Hallazgo: Al preguntarle a la JB de Ciencias Agrotecnológicas Chihuahua cuales son sus funciones y donde se encuentran documentadas, responde cuales son pero no encuentra el documento en el cual se describan. Al preguntarles a las bibliotecarias de Artes y a la Jefa de la Unidad de proyectos dónde se encuentra la descripción de su puesto y funciones, responden las que ellas creen pero localizan el documento. Evidencia: Existen en la página de transparencia / sbb man 09 líga a transparencia página 284.					
3	Requisito: Norma 45001:2018 5.4 Consulta y participación de los trabajadores. La organización debe establecer, implementar y mantener procesos para la consulta y participación de los trabajadores a todos los niveles y funciones aplicables, y cuando existan, de los representantes de los trabajadores en el desarrollo, la planificación, la implementación y la evaluación del desempeño y las acciones para la mejora del Sistema de gestión de la SST. La organización debe: e) enfatizar la participación de los trabajadores no directivos sobre lo siguiente: 5) la determinación de qué información se necesita comunicar y como hacerlo. Hallazgo: Se le preguntó a la secretaria del JB de la Biblioteca de Zootecnia y Ecología si pertenecía a alguna brigada y de ser así, de que manera se le comunicó o si cuentan con algún documento en el que si indique dicha información, ella comenta que pertenece a la brigada de primeros auxilios pero no muestra evidencia de como se le comunicó o de como es que sabe que pertenece a dicha brigada. En entrevista con la JB de la Facultad de Ciencias Agrotecnológicas ext. Cuauhtémoc se le pregunta como participa en la determinación de los riesgos de su área de trabajo a lo que responde que a través del Programa Interno de Protección Civil pero al solicitarle que lo muestre dice no contar con el. Al preguntarles a las bibliotecarias de Artes si pertenecían a alguna brigada, dicen que no saben como no tienen jefe de biblioteca ellas estan haciendo lo que les dicen. Evidencia: En el Programa Interno de Protección Civil se especifica a qué brigada pertenece cada empleado de la biblioteca.	Zootecnia y Ecología Ciencias Agrotecnológicas Cuauhtémoc Artes	5	RM, LA, RR	1	
	Requisito: Norma 14001:2015 6. Planificación 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades. 6.1.4 Planificación de acciones La organización debe planificar: b) la manera de: 1) integrar e implementar las acciones en los procesos de su sistema de gestión ambiental 2) evaluar la eficacia de estas acciones. Norma 45001:2018 6. Planificación 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades. 6.1.4 Planificación de acciones La organización debe planificar: b) la manera de: 1) Integrar e implementar las acciones en sus procesos del sistema de gestión de la SST o en otros procesos del negocio. 2) evaluar la eficacia de estas acciones					

Hallazgo: En entrevista con el Jefe de Biblioteca de Ciencias Agrícolas y Forestales indica que se cuenta con el SAM FOR 01 Matriz de identificación de aspectos y evaluación de impactos ambientales, en este, como acción establecen: Campañas de ahorro de energía, consumo de electricidad. Con fecha de Junio 2023, publicado en el UniQ. Además muestra una actualización de febrero 2024, que no se encuentra publicado, en éste no se muestran evidencias del resultado de la campaña propuesta en junio 2023 sobre el ahorro de energía y tampoco que haya variado la calificación, lo mismo sucede en entrevista con el Jefe de la Biblioteca de la DES de Ingeniería. Mientras que en entrevista con el Jefa de la Biblioteca de Medicina y Ciencias Biomédicas Ext. Colón no cuenta con evidencia de actualización, el registro tiene fecha de junio 2023. También se cuenta con la SAM FOR 02 Matriz de identificación de riesgos y peligros por proceso y /o actividad. Fecha de elaboración. 2023-06-29 Rev. 3 Fecha Junio 2023 publicado en el UniQ. Se cuenta con una actualización elaborada en febrero 2024, sin firma y no está publicado en el UniQ. Mientras que en entrevista con el Jefa de la Biblioteca de Medicina y Ciencias Biomédicas Ext. Colón no cuenta con evidencia de actualización, el registro tiene fecha de junio 2023. En entrevista con la JB de Ciencias Agrotecnológicas se le pregunta como sabe cuáles son los riesgos que pueden tener sus procesos a lo que responde desconocer. Al preguntarles a las bibliotecarias de Artes y a la Jefa de la Unidad de Proyectos cuáles son los riesgos que existen en su biblioteca solo lo dicen pero no localizan la matriz. En entrevista con la JB de la Filosofía y Letras se le pregunta si hay alguna manera de conocer los riesgos ambientales del sistema y no ubica el formato SAM FOR 02. Evidencia: SAM FOR 01 Matriz de identificación de aspectos y evaluación de impactos ambientales Fecha de revisión Rev. Con registro 2023 y 2024. SAM FOR 02 Matriz de identificación de riesgos y peligros por proceso y /o actividad. Fecha de elaboración. 2023-06-29 Rev. 3 Fecha Junio 2023 publicado en el UniQ.	Ciencias Agrícolas y Forestales Medicina y Ciencias Biomédicas Ext. Colón Ciencias Agrotecnológicas ext. Cuauhtémoc Artes DES de Ingenierías Filosofía y Letras	6	FT RM, RR SCh	1		
Requisito: Norma 9001:2015 14001:2015 7 Apoyo 7.2 Competencia Hallazgo: En entrevista con BB de la biblioteca central y jefe de biblioteca FCA Chihuahua, se le solicita que muestre información documentada, sin embargo, no la localiza en el sistema. En entrevista con BB de la biblioteca central se le solicita evidencia de capacitaciones en 2024, menciona que si ha sido capacitado pero no muestra evidencia. Evidencia: Constancias de capacitaciones impresas o en la página curriculum.uach.mx SBB ITR 03 Protocolo en caso de fallos de servicios de circulación	Biblioteca Central FCA Chihuahua	7	LA		1	
Requisito: Normas 9001:2015, 14001:2015, 45001:2018 7. Apoyo 7.3 Toma de Conciencia (9001) La organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de: a) la política de la calidad; b) los objetivos de la calidad pertinentes; c) su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño; d) las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad. 7.3 Toma de Conciencia (14001) La organización debe asegurarse de que las personas que realicen el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de: a) la política ambiental; b) los aspectos ambientales significativos y los impactos ambientales reales o potenciales relacionados, asociados con su trabajo; c) su contribución a la eficacia del sistema de gestión ambiental, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño ambiental; d) las implicaciones de no satisfacer los requisitos del sistema de gestión ambiental, incluido el incumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos de la organización. 7.3 Toma de conciencia (45001) Los trabajadores deben ser sensibilizados y tomar conciencia de: a) La política de a SST y los objetivos de la SST b) su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la SST incluidos los beneficios de una mejora del desempeño de la SST; c) Las implicaciones y las consecuencias potenciales de no cumplir los requisitos del sistema de gestión de la SST; d) Los incidentes, y los resultados de investigaciones, que sean pertinentes para ellos; e) Los peligros, los riesgos para la SST y las acciones determinadas, que sean pertinentes para ellos; f) La capacidad de alejarse de situaciones de trabajo que consideren que presentan un peligro inminente y serio para su vida o su salud, así como las disposiciones para protegerles de las consecuencias indebida de hacerlo.	Ciencias Agrotecnológicas ext. Cuauhtémoc Artes Ciencias Políticas y Sociales Biblioteca de la DES Salud	7	RM RR RC		1	

	Hallazgo: En entrevista con la JB de Ciencias Agrotecnológicas ext. Cuauhtémoc se le pregunta si conoce los objetivos del SGU y que acciones se toman para lograrlos? También como le hace para evitar actos inseguros a lo que responde desconocer En entrevista con el personal de la Biblioteca de Artes, únicamente refieren la política de forma verbal, pero no la localizan documentalmente, lo mismo sucede en la Unidad de proyectos. En el caso de la Biblioteca de la DES de Salud, no identificaron los objetivos, lo mismo sucedió en entrevista con el personal de CPyS.					
	Evidencia: Existe en el UNIQ el SGU FOR 11 Matriz de objetivos ahí mismo acciones para alcanzarlos página 2. el UNIQ SAM ITR 01 (Medidas de salud y seguridad en el trabajo)45001 y UNIQ SAM ITR 03 Control operacional ambiental. SGU FOR 07 Política integral Fecha de elaboración: 2024-05-20 Rev. 2.					
7	Requisito: Normas 14001:2015, 45001:2018 8. Operaciones 8.1 Planificación y control operacional (14001) La organización debe establecer, implementar, controlar y mantener los procesos necesarios para satisfacer los requisitos del sistema de gestión ambiental y para implementar las acciones determinadas en los apartados 6.1 y 6.2, mediante: — el establecimiento de criterios de operación para los procesos; — la implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios de operación. La organización debe controlar los cambios planificados y examinar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar los efectos adversos, cuando sea necesario. 8.1 Planificación y control operacional (45001) 8.1.1 Generalidades La organización debe planificar, implementar, controlar y mantener los procesos necesarios para cumplir los requisitos del sistema de gestión de la SST y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6 mediante: a) El establecimiento de criterios para los procesos; b) La implementación del control de los procesos de acuerdo de los criterios. Hallazgo: En entrevista con M.B, al preguntar cómo planifican las actividades en materia ambiental muestra el SAM FOR 03 Programa ambiental y seguridad y salud en el trabajo 2021. Fecha de revisión 2021-05-11 Número de revisión 05, Fecha de registro de mayo 2021. Sin firmas y aún con datos de autoridad que no son vigentes. Al entrevistar a la JB de la Facultad de Ciencias Agrotecnológicas se le pregunta ¿Dónde puedo encontrar las medidas para realizar mi trabajo de forma segura? a lo que responde desconocer En entrevista con la JB. de Ciencias Agrotecnológicas ext. Cuauhtémoc se le pregunta ¿Dónde puedo encontrar las medidas para realizar mi trabajo de forma segura? a lo que responde desconocer, así como cuál es el procedimiento para el manejo de residuos peligrosos en tu biblioteca? a lo que responde desconocer. En entrevista con las bibliotecarias de artes se les pregunta la medidas para realizar su trabajo de forma segura a lo que responden desconocer En entrevista con el personal de la Biblioteca de la DES Salud, no identifican los controles operacionales correspondientes a los aspectos Ambientales y de Seguridad.	Ciencias Agrícolas y Forestales Ciencias Agrotecnológicas Chihuahua Ciencias Agrotecnológicas ext. Cuauhtémoc DES de Salud	8	FT RM RR RC	1	
	Evidencia: SAM FOR 03 Programa ambiental y seguridad y salud en el trabajo 2021. Fecha de revisión 2021-05-11 Número de revisión 05, Fecha de registro de mayo 2021. Sin firmas y aún con datos de autoridad que no son vigentes. Existe en el UNIQ el SAM ITR 01 Medidas de Seguridad y Salud en el Trabajo En el UNIQ el SAM ITR 01 Medidas de Seguridad y Salud en el Trabajo En el UNIQ el SAM ITR 03 Control Operacional Ambiental página 3					
	Requisito: Norma 9001 8. Operaciones 8.1 Planificación y control operacional La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos (véase 4.4) necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6, mediante: a) la determinación de los requisitos para los productos y servicios; b) el establecimiento de criterios para: 1) los procesos;					

8 Hallazgo: En entrevista con H y A.M. al preguntar qué requieren los usuarios para que se les pueda prestar el material documental, se muestra el SBB MAN 07 Manual de circulación Fecha de Revisión 2022-08-29, en el cual existen inconsistencias en los criterios de Alta de usuarios, con lo que se muestra en el Sistema Koha que utilizan para el préstamo, devolución y renovación de los servicios. En entrevista con la JB de Ciencias Agrotecnológicas ext. Cuauhtémoc se le pregunta como se planifican los servicios a lo que responde desconocer. Se realiza un ejercicio con BB de la FCA Chihuahua sobre el procedimiento de como quitar una multa y menciona que lo desconoce ya que no ha tenido oportunidad de realizar el proceso porque no había cobro de multas. Se realiza un ejercicio con BB de la Biblioteca Central sobre como dar de alta a un usuario en el sistema y desconoce el procedimiento. Al preguntarles a Jb de contaduría extensión camargo y Bibliotecarias de artes sobre el procedimiento para dar de alta un usuario nos dice que el formato SBB MAN 07 esta desactualizado con el viejo sistema y no con el Koha Evidencia: SBB MAN 07 Manual de circulación Fecha de Revisión 2022-08-29 Existe en el UNIQ el SBB PRO 01 Procedimiento de Servicios Bibliotecarios	Medicina y Ciencias Biomédicas Ext. Colón Ciencias Agrotecnológicas ext. Cuauhtémoc FCA Chihuahua Biblioteca Central	8	FT RM RR LA	1	
9 Requisito: Norma 9001:2015 8. Operaciones 8.2. Requisitos de los productos o servicios 8.2.1 Comunicación con el cliente La comunicación con los clientes debe incluir: a) proporcionar la información relativa a los productos y servicios; b) tratar las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios; c) obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes; d) manipular o controlar la propiedad del cliente; e) establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente. Hallazgo: En entrevista con la Jefa de la Unidad de Bases de datos y recursos electrónicos, al revisar el formulario en la página del SUBA en la sección de Solicitud de capacitaciones: en el formulario indica las características del servicio. Los tipos de cursos desglosados son: Bases de datos y recursos electrónicos Inducción Uso de catálogo Mendeley INEGI. En entrevista con H.M y A.M bibliotecarias, se muestra Se muestra el SBB MAN 07 Manual de circulación Fecha de Revisión 2022-08-29, en el cual existen inconsistencias en los criterios de Alta de usuarios, con lo que se muestra en el Sistema que utilizan para el préstamo, devolución y renovación de los servicios En entrevista con la jefa de la biblioteca de Derecho, ésta indica que se cuenta con un buzón de quejas y sugerencias, sin embargo, no se reportan, ni se da seguimiento a las quejas en caso de ser anónimas. Se verifica que el acceso al código QR del buzón, sea el correcto. Se muestra como evidencia el SBB FOR 02 Comentarios, fecha de revisión 2018-03-09 Rev. 1 registro del 2024-03-13 en la que se tiene una sugerencia para adquirir un libro. Sin embargo, en el MEJ FOR 01 Medición, análisis, seguimiento y no conformidades con fecha de elaboración 2024-04-11, que no cuenta con registros, aparece en blanco. En la Biblioteca de Ciencias Agrícolas y forestales, para comunicación con los usuarios se cuenta con ayudas visuales de: Misión, Visión y Código de ética colocados en una pared. Así como el cartel de Derechos de autor CEMPRO. (no se garantiza que corresponda a la ley vigente) Así como los Pasos para acceder al catálogo en línea en una información publicada en el módulo de circulación. Al preguntarle al JB de la facultad de Zootecnia y Ecología como se le comunica a los usuarios las políticas de préstamo de MD, menciona que lo hacen en los cursos de inducción, pero en la biblioteca no existe algún cartel o información al respecto Al preguntarle a la JB de la Facultad de Ciencias Agrotecnológicas ¿Dónde puedo encontrar los requisitos legales aplicables a la actividad que desempeñas? no identifica el lugar Al preguntarle a la JB de la Facultad de Ciencias Agrotecnológicas ext. Cuauhtémoc si conoce y ubica las políticas de prestamos menciona desconocer donde se documentan. Al preguntarle a la JB de la Facultad de Ciencias Agrotecnológicas ext. Cuauhtémoc si sabe donde puede encontrar los requisitos legales aplicables a la actividad que desempeñas? no identifica el lugar Al preguntarle a BB de Biblioteca Central sobre las políticas de préstamo de MD a los usuarios, menciona que no las recuerda y no las localiza en la página del SUBA	Unidad de Bases de Datos y Servicios Electrónicos Medicina y Ciencias Biomédicas Ext. Colón Derecho Ciencias Agrícolas y Forestales Zootecnia y Ecología Ciencias Agrotecnológicas Chihuahua Ciencias Agrotecnológicas ext. Cuauhtémoc Biblioteca Central	8	FT LA RM	1	

	Evidencia: No existe un documento que describa las características, requisitos de los diferentes cursos MEJ FOR 01 Medición, análisis, seguimiento y no conformidades con fecha de elaboración 2024-04-11, que no cuenta con registros, aparece en blanco. Cartel de CEMPRO y Documento impreso s/c con pasos para acceder al catálogo en línea (no vigente) Existe en el UNIQ el SGU FOR 14 (Marco Normativo) página 4 En la página del SUBA en LINEAMIENTOS/ SBB MAN 07(circulación)					
10	Requisito: Norma 45001:2018 8. Operaciones 8.2 Preparación y respuesta ante emergencias. La organización debe establecer, implementar y mantener procesos necesarios para prepararse y para responder antes situaciones de emergencia potenciales según se identifica en el apartado 6.1.2.1. incluyendo: a) El establecimiento de una respuesta planificada a las situaciones de emergencia incluyendo la prestación de los primeros auxilios. e) La comunicación y provisión de la información pertinente a todos los trabajadores sobre sus deberes y responsabilidades. Hallazgo: No se evidencia que existe documentados protocolos para atención a emergencias de acuerdo con entrevista con la Jefa de la Biblioteca, se cuenta con el personal capacitado en las brigadas, pero las constancias son del 2023. No se cuenta con los protocolos de actuación ya que existe un PIPC pero es de todo el inmueble y el personal no tiene acceso. En entrevista con la JB. de Ciencias Agrotecnológicas ext. Cuauhtémoc se le pregunta ¿Qué capacitación has tenido para dar respuesta ante una contingencia? a lo que no muestra evidencia alguna, tampoco si cuenta con un Programa que proporcione respuestas ante emergencias. En entrevista con la JB de Ciencias Agrotecnológicas ext. Cuauhtémoc se le pregunta si sabe que hacer en caso de un accidente de trabajo a lo cual responde desconocer En entrevista con la Jefa de Unidad de SSY y SGA sobre los programas de protección Civil si estan actualizados asi como las brigadas y validados por las organizaciones correspondientes nos comentan que si estan actualizados pero no validados y las brigadas de 117 personas solo se han capacitado 4 que se hizo la solicitud pero nada mas le dieron oportunidad a 4 personas Evidencia: No se cuenta con evidencia de protocolos de actuación en caso de emergencia. Se cuenta con cursos de Protección Civil y Simulacros (PIPC Programa Interno de Protección Civil) Existe el PIPC/SAM PRO 03 Procedimiento de atención e investigación de accidentes se muestra un oficio enviado a Proteccion Civil de la UACH UACH/7 C,8,1/1206/2024 555	Medicina y Ciencias Biomédicas Ext. Colón Ciencias Agrotecnológicas ext. Cuauhtémoc Unidad de Sistema de Gestión Ambiental y SST	8	FT RM RR	1	
11	Requisito: Norma 9001:2015 8. Operaciones 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente 8.4.1 Generalidades La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos. La organización debe determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando: a) los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización; La organización debe determinar y aplicar criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos. La organización debe conservar la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones. Hallazgo: En entrevista con la jefa de la biblioteca de Derecho, ésta indica que cuenta con un proveedor de bases de datos externa, si bien se cuenta con el SGU FOR 17 Evaluación al desempeño del proveedor con fecha 2024-06-19 Rev. 1 sin embargo, no se aplica la evaluación. En entrevista con la JB. de Ciencias Agrotecnológicas ext. Cuauhtémoc se le pregunta ¿Cómo te aseguras que los procesos y servicios suministrados externamente son conformes con los requisitos? a lo que responde si sabe cómo realiza el control del servicio externo que recibe, pero no lo evalúa. Evidencia: Existe en el UNIQ el SGU FOR 17 Evaluación al proveedor	Derecho Facultad de Ciencias Agrotecnológicas ext. Cuauhtémoc	8	FT RM	1	

12	Requisito: Norma 14001:2015 8. Operaciones 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos La organización debe cuidar la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras esté bajo el control de la organización o esté siendo utilizado por la misma. La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios. Cuando la propiedad de un cliente o de un proveedor externo se pierda, deteriore o de algún otro modo se considere inadecuada para su uso, la organización debe informar de esto al cliente o proveedor externo y conservar la información documentada sobre lo ocurrido.	FCA Chihuahua Biblioteca Central Parral FFyL FCA Delicias	8	LA SC	1	
	Hallazgo: En entrevista con BB de la FCA Chihuahua y con el BB de la Biblioteca Central Parral al preguntarle que como protegen los datos personales de los usuarios no muestra evidencia. En entrevista con la JB de FFyL se le pregunta que cómo le garantiza al usuario el uso adecuado de su información personal. Contesta que se les menciona en el curso de inducción y se publica un poster solo durante las primeras semanas del semestre, pero en el momento de la auditoría no hay evidencia Al preguntar a la JB de la FCA extensión Delicias si conoce la Política de seguridad de datos la ubica en la página del SUBA, pero no la tiene visible para los usuarios Evidencia: Se debe de garantizar la protección de datos de los usuarios mediante la política de seguridad de datos del SUBA que se encuentra en el sitio web.					
13	Requisito: Norma 9001:2015 8.7 Control de Salidas no conformes 8.7.1 La organización debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifiquen y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada. La organización debe tomar las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios. Esto se debe aplicar también a los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios.	Facultad de Ciencias Agrotecnológicas ext. Cuauhtémoc	8	RM	1	
	Hallazgo: En entrevista con la JB. de Ciencias Agrotecnológicas ext. Cuauhtémoc se le pregunta ¿En caso de falla de conectividad del sistema KOHA, puedes prestarle un libro a un usuario y de ser afirmativo donde la registras? a lo que responde desconocer En entrevista con la JB. de Ciencias Agrotecnológicas ext. Cuauhtémoc se le pregunta ¿En caso de falla de energía eléctrica, sabes que procedimiento debes realizar? a lo que responde desconocer. Evidencia: Existe en el sistema KOHA en circulación (circulación fuera de línea) Existe en el UNIQ el SBB ITR O3 (Protocolo en caso de fallos de servicios de circulación) Form pag1					
14	Requisito: Norma 45001:2018 9. Seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño. 9.1.1. Generalidades La organización debe establecer, implementar y mantener procesos para el seguimiento, la medición, el análisis y la evaluación del desempeño. La organización debe determinar: d) Cuándo se debe realizar el seguimiento y la medición. e) Cuándo se deben analizar, evaluar y comunicar los resultados del seguimiento y la medición.	Ciencias Agrícolas y Forestales Biblioteca Central Parral Biblioteca de la DES de Ingenierías	9	FT LA	1	
	Hallazgo: En entrevista con el Jefe de la Biblioteca de Ciencias Agrícolas y Forestales, indica que se cuenta con la SAM FOR 02 Matriz de identificación de riesgos y peligros por proceso y /o actividad. Fecha de elaboración. 2023-06-29 Rev. 3 Fecha Junio 2023 publicado en el UniQ. Se cuenta con una actualización elaborada en febrero 2024, sin firma y no está publicado en el UniQ. Se le pregunto a la JB. de la Biblioteca Central Parral la satisfacción de los usuarios, menciona que a través de una encuesta de satisfacción, no muestra evidencia de haberla aplicado y menciona que los resultados no se le hicieron llegar. En entrevista con el jefe de biblioteca de la DES de Ingenierías indica que para medir la efectividad de los servicios se cuenta con el MEJ FOR 06 Estadísticas Generales de Servicios Bibliotecarios con registro de enero a noviembre 2024. En el caso de consultas de OPAC del mes de enero registra 12002, mientras que en el documento recibido para el cálculo por parte de la UBDySE indica que son 62. Evidencia: SAM FOR 02 Matriz de identificación de riesgos y peligros por proceso y /o actividad. Fecha de elaboración. 2023-06-29 Rev. 3 elaborada en febrero 2024, sin firma y no está publicado en el UniQ.					

15	Requisito Norma Norma 9001:2015 14001:2015 45001:2018 10.2 No conformidad y acción correctiva 10.2.1 Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la UACH debe: a) Reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable: 1. Tomar acciones para controlar y corregirla; 2. Hacer frente a las consecuencias;	Ciencias Agrotecnológicas Chihuahua Biblioteca de la DES de Ingenierías	10	RM FT	1		
	Hallazgo: En entrevista con la JB de ciencias Agrotecnológicas Chihuahua, se le pregunta que ¿En caso de fallo en el servicio, donde se registra y como se le da seguimiento? Se aplicó una encuesta de satisfacción en noviembre 2023, en ésta se detectan con brechas en algunos reactivos tales como el conocimiento sobre la página del SUBA. No se muestran evidencias de las acciones que realizaron para corregirlo, verbalmente se indica que se realizaron acciones, sin embargo, no están documentadas.						
	Evidencia: Se puede realizar a través de correos, mensaje en el MEJ FOR 02 bitácora de salida no conforme se registra en caso que se rebase el 1% se procede a llenar un reporte de acción y se le da seguimiento a través de documento en el UNIQ MEJ FOR 01 medición, análisis seguimiento y no conformidades						
Total					3	12	0
Conclusiones:							
El tiempo estimado para realizar la revisión no fue suficiente en todas las áreas, por lo que se considerará la ampliación. En la parte técnica, en la auditoría de Ciencias Políticas y sociales no se contaba con cámara para presentar las evidencias.							
Fabiola Terrazas Guzmán					Dr. Damián Aarón Porras Flores		
Nombre y firma del Auditor Líder					Nombre y firma del(a) Coordinador(a) del SGU		