

SFP

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL INSTITUTO NACIONAL DE ASTROFÍSICA, ÓPTICA Y ELECTRÓNICA OFICIO DE ENVÍO DE INFORME DE AUDITORÍA

Hoja No.: 1 de 15

No. de auditoría: 04/2018

Ente: Instituto Nacional de Astrofísica, Óptica y Electrónica

Sector: Ciencia y Tecnología

Clave: 11290

Unidad auditada: Dirección de Investigación del INAOE

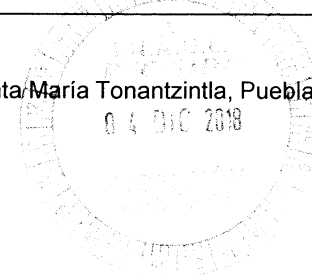
Clave de programa: 700 "ACTIVIDADES ESPECÍFICAS INSTITUCIONALES"

DR. JULIAN DAVID SÁNCHEZ DE LA LLAVE DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN DEL INAOE

Calle Luis Enrique Erro No. 1 Santa María Tonantzintla, San Andrés Cholula Puebla, C.P. 72840



Oficio No. 11/290/0447/2018 Santa María Tonantzintla, Puebla, a 29 de noviembre de 2018



En relación con la orden de auditoría 11/290/0362/2018 del 05 de octubre 2018, y de conformidad con los Artículos 90, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 37, fracción IX de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 62, fracción III de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales; 6 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria; 304, fracción III, 305, 306, 310 y 311 de su Reglamento; 3, fracción III y 8 fracción XVI de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos; 94, de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, publicada en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 18 de julio de 2016; 98, fracciones XI y XIII del Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública, publicado en el DOF el 19 de julio de 2017, numeral 21 del artículo tercero del ACUERDO por el que se establecen las disposiciones generales para la revisión de auditorías, revisiones y visitas de inspección, publicado en el DOF el 12 de julio de 2010 última actualización el 23 de octubre de 2017, así como en el Programa Anual de Auditoría 2018, se adjunta el informe de la Auditoría No. 04/2018, practicada a esa Dirección a su cargo, con clave 700 "ACTIVIDADES ESPECÍFICAS INSTITUCIONALES".

Del análisis a la información y documentación proporcionada por el área auditada, la recabada por este OIC a través de diferentes fuentes electrónicas y de las consultas realizadas al personal del área de la Biblioteca del INAOE, se emite y adjunta al presente oficio, el informe de resultados obtenidos, incluyendo la observación determinada, misma que previamente fue comentada y aceptada por los responsables de su atención como se describen a continuación:

CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE BIBLIOTECA

a) Falta de estructura organizacional de la Biblioteca. Se observa, que no se cuenta con una estructura organizacional definida ni autorizada en la Biblioteca del INAOE, toda vez que el organigrama presentado, no delimita las facultades entre el personal que toma y dirige las decisiones, Dirección de Investigación y Encargada de la Biblioteca y el personal operativo que ejecuta las actividades.

b) Falta de Planeación. Este OIC observa que no existen documentos que evidencien que las actividades de la Biblioteca, se encuentran claramente definidas o planeadas, que permitan medir los resultados de los servicios brindados, los resultados obtenidos, así como el cumplimiento de metas y objetivos del área. Adicionalmente, se observa que en la adaptación de la Hemeroteca no se cuenta con evidencia formal de las autorizaciones correspondientes, ni se incluyen en algún Plan de Trabajo, ni en algún documento que evidencie las acciones emprendidas y los resultados obtenidos.

Recibido 4 de diciembre 2018 J. David Sánchez de la Llave [Signature]

[Signature]

**SFP**SECRETARÍA DE  
LA FUNCIÓN PÚBLICA**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL  
INSTITUTO NACIONAL DE ASTROFÍSICA, ÓPTICA Y ELECTRÓNICA  
OFICIO DE ENVÍO DE INFORME DE AUDITORÍA**Hoja No.: 2 de 15No. de auditoría: **04/2018**Ente: **Instituto Nacional de Astrofísica, Óptica y Electrónica**Sector: **Ciencia y Tecnología**Clave: **11290**Unidad auditada: **Dirección de Investigación del INAOE**

Clave de programa: 700

"ACTIVIDADES ESPECÍFICAS INSTITUCIONALES"

**c) Desactualización de Normatividad.** Se observa que el Manual de Políticas y Procedimientos de la Dirección de Investigación vigente, no ha sido actualizado desde octubre de 2006. Se observa que el Reglamento de la Biblioteca se encuentra en proceso de autorización, ya que el reglamento vigente, cuenta con una antigüedad mayor a 10 años.

**d) Comunicación continua y permanente supervisión** De las entrevistas, encuestas y pláticas realizadas por el OIC, se observa la falta de comunicación entre el personal de la Biblioteca y sus superiores, lo que propicia un inadecuado clima organizacional.

Asimismo, en el informe se señalan las recomendaciones realizadas por este OIC, derivadas de la revisión del control interno, así como de la revisión de los procedimientos establecidos en la normatividad actual.

Al respecto, le solicito girar las instrucciones que considere pertinentes, a fin de que se implementen las medidas correctivas y preventivas acordadas conforme a los términos y plazos establecidos en la cédula de observación correspondiente. Informo a Usted que de conformidad con el numeral 23 del artículo tercero del Acuerdo por el que se establecen las Disposiciones Generales para la Realización de Auditorías y Vistas de Inspección, publicado en el DOF el 12 de julio de 2010 y su última actualización el 23 de octubre de 2017, el plazo natural para atender las observaciones es de 45 días hábiles posteriores a la firma de la cédula de observaciones. Es de señalar que no es requisito esperar a que se cumplan los 45 días otorgados para la solventación de la observación, esto es que, en cualquier momento en que se cuente con la información y documentación que demuestre la debida atención de la misma.

La documentación que compruebe las acciones realizadas para la atención de las recomendaciones deberá ser presentada en ese plazo, tomando en consideración que la documentación entregada por el ente auditado en fecha posterior, sin mediar causa justificada o sin haber sido requerida por el auditor, será devuelta por extemporánea, señalando que en virtud de que dicho incumplimiento se dará vista a la autoridad competente.

ATENTAMENTE  
EL TITULAR DEL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL INAOE



LIC. RAÚL ERNESTO VOLANTE LÓPEZ

C.C.P. LIC. RAFAEL OBREGÓN CASTELLANOS, TITULAR DE LA UNIDAD DE CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA, SFP.  
DR. LEOPOLDO ALTAMIRANO ROBLES, DIRECTOR GENERAL DEL INAOE

**SFP**

SECRETARÍA DE  
LA FUNCIÓN PÚBLICA



**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL  
INSTITUTO NACIONAL DE ASTROFÍSICA, ÓPTICA Y ELECTRÓNICA  
OFICIO DE ENVÍO DE INFORME DE AUDITORÍA**

Hoja No.: 3 de 15

No. de auditoría: **04/2018**

Ente: **Instituto Nacional de Astrofísica, Óptica y Electrónica**

Sector: **Ciencia y Tecnología**

Clave: **11290**

Unidad auditada: **Dirección de Investigación del INAOE**

Clave de programa: 700

"ACTIVIDADES ESPECÍFICAS INSTITUCIONALES"

**ÍNDICE**

		Hoja
I.	Antecedentes de la auditoría.	4
II.	Objeto y Alcance.	4-5
III.	Resultado de los Trabajos Desarrollados.	5
IV.	Conclusiones y Recomendaciones Generales	7
V.	Cédulas de Observaciones.	10

**SFP**SECRETARÍA DE  
LA FUNCIÓN PÚBLICA**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL  
INSTITUTO NACIONAL DE ASTROFÍSICA, ÓPTICA Y ELECTRÓNICA  
OFICIO DE ENVÍO DE INFORME DE AUDITORÍA**Hoja No.: 4 de 15No. de auditoría: **04/2018**Ente: **Instituto Nacional de Astrofísica, Óptica y Electrónica**Sector: **Ciencia y Tecnología**Clave: **11290**Unidad auditada: **Dirección de Investigación del INAOE**

Clave de programa: 700

"ACTIVIDADES ESPECÍFICAS INSTITUCIONALES"

**I. ANTECEDENTES DE LA AUDITORÍA**

El Instituto Nacional de Astrofísica, Óptica y Electrónica -INAOE- es un organismo público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con autonomía de decisión técnica, operativa y administrativa, creado mediante decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación el 12 de noviembre de 1971, el cual fue derogado para ser reformado mediante decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de agosto de 2000 y reestructurado mediante decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación el 13 de octubre de 2006.

El INAOE tiene por objeto realizar y fomentar actividades de investigación científica, básica y aplicada, en las materias que incidan en el desarrollo y la vinculación de México, el desarrollo experimental, la innovación tecnológica, y la formación especializada de capital humano en los campos de la astrofísica, la óptica, la electrónica, las telecomunicaciones, la computación, la instrumentación y demás disciplinas afines, así como la de difundir los resultados de sus investigaciones.

En razón de lo anterior y en cumplimiento al Programa Anual de Auditorías para el ejercicio 2018 este Órgano Interno de Control (OIC), emitió el orden de número 11/290/0362/2018, para realizar la auditoría No. 04/2018, clave 700 "ACTIVIDADES ESPECÍFICAS INSTITUCIONALES" dirigida al DR. JULIAN DAVID SÁNCHEZ DE LA LLAVE, DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN DEL INAOE, con el fin de verificar que la planeación, organización y provisión a la comunidad académica y estudiantil del Instituto de los servicios bibliotecarios de consulta, préstamo e intercambio, respondan en forma adecuada a las actividades institucionales, de conformidad con la normatividad aplicable, para contar con un acervo efectivo y congruente a las disciplinas que se imparten en el INAOE.

La orden de auditoría fue notificada formalmente el 09 de octubre de 2018, conforme consta en el Acta de inicio de Auditoría No. 004/2018, acto por el cual el Director General del INAOE se da por formalmente notificado y designó al personal de enlace para atender los requerimientos de información que se formularon. La fecha de inicio de la auditoría fue el 09 de octubre de 2018 y su conclusión el 30 de noviembre de 2018.

Para efectos de la Auditoría el Órgano Interno de Control designó a los C.C. Mtro. Armando Soto Tecuatl, Lic. Diana Dominguez Caso, C.P. Delia Sánchez Sarmiento e Ing. Marco Antonio Juárez Ramírez, en su carácter de auditores.

**II. OBJETO Y PERIODO REVISADO****II.1 OBJETO**

Verificar que la planeación, organización y provisión a la comunidad académica y estudiantil del Instituto de los servicios bibliotecarios de consulta, préstamo e intercambio, respondan en forma adecuada a las actividades institucionales, de conformidad con la normatividad aplicable, para contar con un acervo efectivo y congruente a las disciplinas que se imparten en el INAOE.



SECRETARÍA DE  
LA FUNCIÓN PÚBLICA



**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL  
INSTITUTO NACIONAL DE ASTROFÍSICA, ÓPTICA Y ELECTRÓNICA  
OFICIO DE ENVÍO DE INFORME DE AUDITORÍA**

Hoja No.: 5 de 15

No. de auditoría: **04/2018**

Ente: **Instituto Nacional de Astrofísica, Óptica y Electrónica**

Sector: **Ciencia y Tecnología**

Clave: **11290**

Unidad auditada: **Dirección de Investigación del INAOE**

Clave de programa: 700  
"ACTIVIDADES ESPECÍFICAS INSTITUCIONALES"

## II.2 PERIODO REVISADO

El periodo a revisar comprendió el ejercicio 2017; sin embargo, en la medida en que se fueron cumpliendo nuestros objetivos se requirió información correspondiente al presente ejercicio.

## II.3. ALCANCE

En apego al Programa Anual de Auditorías para el ejercicio 2018 y aplicando las Normas Generales de Auditoría Pública, así como los procedimientos que se consideraron necesarios, se revisó lo siguiente:

Se constató y evaluó el control interno del área con el fin de identificar las debilidades de los procedimientos, realizando pruebas de cumplimiento que permitan advertir el grado de eficiencia, eficacia, calidad, confiabilidad, veracidad y oportunidad de la información financiera, presupuestaria y de operación, cumpliendo en todo momento con el marco jurídico.

Se verificó que el actuar de la Dirección de Investigación y de la Responsable de la Biblioteca, en la toma de decisiones para coordinar el funcionamiento de la Biblioteca del INAOE, sea congruente con la normatividad aplicable.

Se verificaron las políticas y procedimientos actualmente implementadas por la Dirección de Investigación del INAOE, en la ejecución de los servicios bibliotecarios de consulta, préstamo e intercambio, a la comunidad académica y estudiantil, así como en el control y conservación del acervo bibliográfico.

Se examinaron las políticas y procedimientos implementados por la Dirección de Investigación para asegurar que el uso de los recursos humanos y materiales asignados a la Biblioteca, sea congruente con las leyes y disposiciones administrativas.

Se verificaron que las adquisiciones de los libros y revistas para atender a la comunidad del INAOE, fueran autorizadas de conformidad con la normatividad aplicable.

Se determinó como universo y muestra, el total del presupuesto ejercido por el área de la Biblioteca que asciende a \$552,500.98 (Quinientos cincuenta y dos mil quinientos pesos 98/100 m.n.), disperso de la siguiente manera: \$9,311.45 en el ejercicio 2017 y \$543,189.53 en el ejercicio 2018.

## III. RESULTADO DE LOS TRABAJOS REALIZADOS

En apego a las Normas Generales de Auditoría Pública, los procedimientos de auditoría necesarios y de conformidad al Programa Anual de Auditoría para 2018 se realizaron las siguientes acciones:

SECRETARÍA DE  
LA FUNCIÓN PÚBLICA



**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL  
INSTITUTO NACIONAL DE ASTROFÍSICA, ÓPTICA Y ELECTRÓNICA  
OFICIO DE ENVÍO DE INFORME DE AUDITORÍA**

Hoja No.: 6 de 15

No. de auditoría: **04/2018**

Ente: **Instituto Nacional de Astrofísica, Óptica y Electrónica**

Sector: **Ciencia y Tecnología**

Clave: **11290**

Unidad auditada: **Dirección de Investigación del INAOE**

Clave de programa: 700

"ACTIVIDADES ESPECÍFICAS INSTITUCIONALES"

Este OIC realizó una entrevista con el Director de Investigación del INAOE, así como con la Responsable de la Biblioteca, a efecto de obtener datos, e información que permitieran advertir al OIC, el grado de aplicabilidad del Control Interno en el área de la Biblioteca. Asimismo, al personal operativo, el OIC aplicó cuestionarios de Control Interno, así como encuestas de clima organizacional donde el personal logró expresar sus propuestas de mejora, así como manifestar diversas problemáticas desde su perspectiva operativa. De lo anterior, a juicio de este OIC, se advierte que existe falta de comunicación entre el personal de la Biblioteca y sus superiores, lo que propicia un inadecuado clima organizacional.

Se comprobó que no se cuenta con una estructura organizacional definida ni autorizada en la Biblioteca del INAOE, toda vez que el organigrama presentado, no delimita las facultades entre el personal que toma y dirige las decisiones, Dirección de Investigación y Encargada de la Biblioteca y el personal operativo que ejecuta las actividades.

Derivado de la entrevista realizada por el OIC a la Responsable de la Biblioteca del INAOE, se obtuvo que a su llegada a la Jefatura en junio de 2017, realizó una serie de acciones con el personal operativo, a efecto de obtener información relacionada con sus actividades, funciones, horarios, intereses laborales, entre otros datos.

Asimismo, con oficio No. DI/340/2018, la Enlace de la Auditoría, refirió que *en los primeros días se solicitó a cada uno de los compañeros de la Biblioteca que explicaran cómo era el manejo de la misma*" además, de diversas reuniones. Este OIC obtuvo que el resultado de estas acciones fue un diagnóstico inicial, mismo que no se documentó. Al respecto, este OIC observa que no existen documentos que evidencien que las actividades de la Biblioteca, se encuentran claramente definidas o planeadas, que permitan medir los resultados de los servicios brindados, los resultados obtenidos, así como el cumplimiento de metas y objetivos del área.

Asimismo, de las entrevistas iniciales al Director de Investigación y a la Jefa de Biblioteca, se informó de la existencia del Comité de Biblioteca, mismo que según el dicho de la Jefa de la Biblioteca asentado en el informe de trabajo firmado el 12 de octubre de 2018, es un Comité de apoyo a su labor. Al respecto, este OIC observa que dicho Comité no existe formalmente, en razón de que en el oficio No. DI/340/2018, se informó que no se cuenta con el acta de constitución del mismo.

Además, en el oficio No. DI/340/2018, la Enlace de la Auditoría, mencionó que en 2018 se ocuparon recursos humanos y materiales a efecto de habilitar una Hemeroteca en el Edificio Anexo a la Biblioteca; sin embargo, a juicio de este OIC, se observa que en la adaptación de la Hemeroteca no se cuenta con evidencia formal de las autorizaciones correspondientes, ni se incluyen en algún Plan de Trabajo, ni en algún documento que evidencie las acciones emprendidas y los resultados obtenidos.

Se comprobó que el Manual de Políticas y Procedimientos de la Dirección de Investigación vigente, no ha sido actualizado desde octubre de 2006. Se observa que el Reglamento de la Biblioteca se encuentra en proceso de autorización. Al respecto, a petición del OIC, la responsable de la biblioteca proporcionó el "Reglamento de los servicios bibliotecarios vigente" firmado por el Dr. Alfonso Serrano Pérez-Grovas como Director General, mismo

**SFP**SECRETARÍA DE  
LA FUNCIÓN PÚBLICA**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL  
INSTITUTO NACIONAL DE ASTROFÍSICA, ÓPTICA Y ELECTRÓNICA  
OFICIO DE ENVÍO DE INFORME DE AUDITORÍA**Hoja No.: 7 de 15No. de auditoría: **04/2018**Ente: **Instituto Nacional de Astrofísica, Óptica y Electrónica**Sector: **Ciencia y Tecnología**Clave: **11290**Unidad auditada: **Dirección de Investigación del INAOE**Clave de programa: 700  
"ACTIVIDADES ESPECÍFICAS INSTITUCIONALES"

que está vigente y cuenta con una antigüedad mayor a 10 años.

Se encontraron debilidades en el área de Recursos Humanos, en virtud de que la Enlace de la Auditoría, señaló al OIC, que 6 de las 8 personas del área de Biblioteca, de las cuales el OIC, solicitó contratos laborales correspondientes a los ejercicios 2017 y 2018, no se encuentran formalizados, ya que según lo informado por la Subdirección de Recursos Humanos, se "encuentran en firma" sin especificar, en firma de qué autoridad.

**IV. CONCLUSIONES**

Como resultado de la revisión practicada a la información y documentación proporcionada por el área auditada, la recabada por este OIC a través de diferentes fuentes electrónicas y de las consultas realizadas al personal del área de la Biblioteca del INAOE, y debido a que en los resultados obtenidos se identificaron debilidades normativas y de control interno, este Órgano Interno de Control, formuló la observación 04.01.18 "CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE BIBLIOTECA" en la que este OIC, plantó recomendaciones correctivas y preventivas, que deberán ser atendidas por la Dirección de Investigación, de conformidad con el numeral 23 del artículo tercero del Acuerdo por el que se establecen las Disposiciones Generales para la Realización de Auditorías y Vistas de Inspección, publicado en el DOF el 12/07/2010 y su última actualización el 23 de octubre de 2017, el plazo natural para atender las observaciones es de 45 días hábiles posteriores a la firma de la cédula de observaciones, donde se asentaron las siguientes recomendaciones:

**CORRECTIVA:**

La Dirección de Investigación deberá emitir políticas de operación y funcionamiento de la Biblioteca, en tanto no se instrumente y establezca el Manual de Políticas y Procedimientos de esa Unidad o se integre a los de la propia Dirección de Investigación, proporcionando a este OIC la información y/o documentación que evidencie las acciones realizadas.

La Dirección de Investigación deberá establecer métodos apropiados, que propicien la comunicación entre el personal operativo y los mandos, debiendo ser revisados y vigilados a través de reuniones periódicas en las que se acuerden objetivos a cumplir por cada uno de los integrantes.

**PREVENTIVA:**

La Dirección de Investigación para el ejercicio 2019, deberá definir claramente las estrategias y acciones que permitan asegurar el logro de metas y objetivos de la Biblioteca de manera razonable, en términos de eficacia, eficiencia y economía en un marco de transparencia y rendición de cuentas, proporcionando a este OIC la información y/o documentación que evidencie las acciones realizadas.

Por lo anterior, es necesario que se implementen las medidas que coadyuven a eliminar las deficiencias detectadas, apegándose estrictamente a lo establecido en éstos, en la normatividad emitida para tal efecto; con el fin de que los recursos públicos se administren con economía, eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas, cumpliendo con la normatividad que se emita para tal efecto.

**SFP**SECRETARÍA DE  
LA FUNCIÓN PÚBLICA**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL  
INSTITUTO NACIONAL DE ASTROFÍSICA, ÓPTICA Y ELECTRÓNICA  
OFICIO DE ENVÍO DE INFORME DE AUDITORÍA**Hoja No.: 8 de 15No. de auditoría: **04/2018**Ente: **Instituto Nacional de Astrofísica, Óptica y Electrónica**Sector: **Ciencia y Tecnología**Clave: **11290**Unidad auditada: **Dirección de Investigación del INAOE**

Clave de programa: 700

"ACTIVIDADES ESPECÍFICAS INSTITUCIONALES"

**IV. a) RECOMENDACIONES GENERALES****Recursos Materiales, Bienes Inmuebles**

Este OIC al realizar diversos recorridos, identificó que existen daños estructurales en el Edificio de la Biblioteca siendo los más visibles: el levantamiento de pisos, los boquetes en las paredes, las goteras y colocación de rieles en el piso. Al respecto, se recomienda realizar un diagnóstico estructural de este Edificio y del Anexo -Hemeroteca-, con el propósito de evaluar y estudiar los daños existentes y tomar acciones preventivas y correctivas que se consideren oportunas. Cabe mencionar, que el personal de la biblioteca refirió que se filtra mucho ruido del auditorio institucional hacia la zona de la Biblioteca. Por lo anterior, se sugiere a la Dirección de Investigación realizar las acciones necesarias, a efecto de evaluar la factibilidad de atender esta demanda del público usuario. Asimismo, se identificó que existen extractores en desuso, que a decir de la responsable del área, si se habilitan podrían causar daños a la salud del público usuario y de los empleados del Instituto. Por lo anterior, se sugiere tomar las medidas de prevención adecuadas de conformidad con la normatividad.

**De servicio y satisfacción de los servicios.**

En el área de servicios al público se verificó, que el personal asignado, no utiliza uniforme o playeras que los identifique como personal del Instituto. Al ser un área de servicio, se sugiere que el personal operativo habilitado utilice uniforme laboral institucional, a efecto de que ayude a los servidores públicos habilitados, a destacarse entre el público usuario de la Biblioteca, con la idea de que los usuarios de la Biblioteca, internos y externos, puedan fácilmente reconocer que los servidores públicos pertenecen a la Biblioteca. A consideración de este OIC, el uniforme laboral es de gran importancia ya que se convierte en el símbolo de identificación del personal y muestra uniformidad, orden y unión de ese grupo de trabajo.

Asimismo, y en virtud de que en los recorridos realizados por el OIC durante la Auditoría, se identificó que no existen encuestas de satisfacción de los servicios brindados en la Biblioteca, se sugiere habilitar en el apartado de la "Biblioteca" ubicado en la página electrónica <https://www.inaoep.mx/biblioteca/?movil=0>, un formulario de encuesta, a efecto de medir la satisfacción de la población usuaria de los servicios brindados en la biblioteca, con el objeto de encontrar oportunidades para la mejora continua del servicio y evaluar a los colaboradores de esta área, así como motivarlos a satisfacer las demandas de la población usuaria de la biblioteca.

Cabe mencionar, que este OIC durante la auditoría, promovió la realización de una encuesta de satisfacción de los servicios al público brindados por el personal de la Biblioteca, a través del correo electrónico institucional "todo inaoe", en la que participaron 115 personas, emitiendo respuesta un total de 70, quienes manifestaron áreas de oportunidad y mejora continua de los servicios. Los resultados de estas encuestas, se darán a conocer en un oficio específico a la Dirección General del INAOE, a efecto de que se conozcan y se tomen las medidas que se consideren oportunas.



**SFP**SECRETARÍA DE  
LA FUNCIÓN PÚBLICA**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL  
INSTITUTO NACIONAL DE ASTROFÍSICA, ÓPTICA Y ELECTRÓNICA  
OFICIO DE ENVÍO DE INFORME DE AUDITORÍA**Hoja No.: 9 de 15No. de auditoría: **04/2018**Ente: **Instituto Nacional de Astrofísica, Óptica y Electrónica**Sector: **Ciencia y Tecnología**Clave: **11290**Unidad auditada: **Dirección de Investigación del INAOE**

Clave de programa: 700

"ACTIVIDADES ESPECÍFICAS INSTITUCIONALES"

Se recomienda realizar acciones para promover la lectura en la comunidad del INAOE, valorando la posibilidad de habilitar salas de lectura y acciones de impulso al préstamo de libros en español, ya que no se tiene difusión respecto a que títulos de cultura general se tienen en la Biblioteca, y a los que pueden tener acceso los empleados del INAOE.

**IV. B) RECONOCIMIENTOS.**

Este OIC reconoce las acciones que se llevaron a cabo en la Dirección de Investigación, para atender las demandas de los usuarios, a través de los intercambios bibliotecarios que permanecen vigentes, con diversos Centros Públicos de investigación, así como, de otras instituciones a nivel nacional. También se reconoce la difusión de los recursos bibliográficos que se tienen suscritos a través del CONRICyT.

Cabe mencionar, que en el ejercicio 2017 no se adquirió ningún libro y en el ejercicio 2017, únicamente uno, con el total del presupuesto asignado y ejercido por el área de la Biblioteca que asciende a \$552,500.98 (Quinientos cincuenta y dos mil quinientos pesos 98/100 m.n.), disperso de la siguiente manera: \$9,311.45 en el ejercicio 2017 y \$543,189.53 en el ejercicio 2018.

Se reconoce la oportuna información en la página <https://www.inaoep.mx/biblioteca/?movil=0>, que revisó este OIC y que permite tener acceso catálogos, recursos electrónicos, colecciones especiales, servicios, recursos de apoyo y tutoriales. Se recomienda coordinar adecuadamente los trabajos con el personal del INAOE, involucrado en la actualización constante de la página, a efecto de que se mantenga como una herramienta que potencialice la cobertura de servicios de la biblioteca.

Se reconoce la implementación de acciones consistentes en la implementación de un arco de seguridad y uso cintas magnéticas en los libros. Además se cambió de lugar el área de préstamos, ya que anteriormente estaba muy cerca de la puerta de salida y podría propiciar la extracción de libros. Se recomienda seguir implementando acciones de control para evitar el robo de libros y demás acervo.

**SFP**

SECRETARÍA DE  
LA FUNCIÓN PÚBLICA



**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL  
INSTITUTO NACIONAL DE ASTROFÍSICA, ÓPTICA Y ELECTRÓNICA  
OFICIO DE ENVÍO DE INFORME DE AUDITORÍA**

Hoja No.: 10 de 15

No. de auditoría: **04/2018**

Ente: **Instituto Nacional de Astrofísica, Óptica y Electrónica**

Sector: **Ciencia y Tecnología**

Clave: **11290**

Unidad auditada: **Dirección de Investigación del INAOE**

Clave de programa: 700

"ACTIVIDADES ESPECÍFICAS INSTITUCIONALES"

**V. Cédulas de Observaciones**