



UNIVERSIDAD MICHOACANA  
DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO  
*Cuna de héroes, crisol de pensadores*

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



**MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES**

INSTRUCCIÓN: Una vez al año el Comité de Calidad deberá determinar el contexto de la organización y les da seguimiento a estas.

RIESGOS														
Aspecto	FODA		Riesgo	Procesos a los que impacta	Evaluación de riesgo				Acciones para abordar riesgos	Encargado	Evaluación de acciones			
	AMENAZAS	DEBILIDADES			Frecuencia	Severidad	Riesgo	Clasificación			Severidad	Probabilidad	Riesgo	Clasificación
Tecnológico	El ancho de banda de internet es deficiente		Debido a la mala conectividad del servicio de internet, los servicios pueden suspenderse.	PROCESOS OPERATIVOS Y DE SOPORTE	5	5	25	Alta	La Alta Dirección manifestará ante las autoridades la necesidad de mejorar la conexión a internet.  Recopilar quejas de falla del servicio.  <b>Junio 2020</b>	Alta Dirección				
		Catálogo bibliográfico inconsistente.	Debido a las inconsistencias en el catálogo bibliográfico, puede que no se encuentre la información requerida por él usuario.	PGC PPS POD	2	4	8	Baja	1. Detectar los errores con inventarios (POD) 2. Planificar corrección de errores en la base de datos (pendiente)  Junio 2020	POD				



UNIVERSIDAD MICHOACANA  
DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO  
*Cuna de héroes, crisol de pensadores*

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



**MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES**

Catálogo bibliográfico incompleto.		Debido a que el catálogo bibliográfico está incompleto, puede que no se encuentre la información requerida por el usuario.	PGC PPS	3	3	9		Establece objetivo de calidad en los centros de información que lo requieran.  <b>Junio 2020</b>					
	Personal sin capacitación	Debido a la falta de capacitación del personal de centros de información no certificados y a la rotación del mismo, puede que el servicio no cumpla con los requisitos establecidos	PPS PGC PFRH	1	3	3		Ampliar alcance de las capacitaciones a las bibliotecas no certificadas.  Proporcionar capacitación al personal de todos los centros de información y contar con la información del personal en la plataforma del Proceso de Recursos Humanos.  <b>Junio 2020</b>	Responsable del proceso de Formación de Recursos Humanos/ Jefe de Bibliotecas y Hemerotecas.  Coordinadores de los centros de información				
	No se cuenta con un mecanismo para evaluar a los auditores externos y externos.	Debido a que no se cuenta con una evaluación de auditores internos y externos, puede que no se cuenten con hallazgos relevantes para la mejora del sistema de Gestión de la Calidad	PROCESOS OPERATIVOS Y DE SOPORTE	3	4	12		Establecer los criterios de conocimiento técnico para auditoría de sistemas bibliotecarios.  <b>Junio 2020</b>	Coordinador de Auditoría Interna				



UNIVERSIDAD MICHOACANA  
DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO  
*Cuna de héroes, crisol de pensadores*

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO  
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



**MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES**

		Falta de compromiso por parte de los comités de biblioteca para el seguimiento de acuerdos	Debido a la falta de interés de los Comités de Biblioteca, puede que no se alcance el logro de los objetivos	PPS PGC	3	4	12		Reuniones inter-semestrales  Esto es un tema histórico. Para que los Comités sesionen, se requiere una gran interacción de la DGB con ellos. Y realizar visitas frecuentes a las bibliotecas a fin de estimular su trabajo.  <b>Junio 2020</b>	Alta Dirección				
Social	Movimientos huelguísticos y/o paros		Debido a los movimientos de huelga y paros, puede que no se cumplan los objetivos de calidad.	PROCESOS OPERATIVOS Y DE SOPORTE	3	5	15		Identificar los posibles conflictos y aumentar 3 meses a la planeación de Objetivos.  <b>Junio 2020</b>	Alta Dirección				
	El costo de los materiales del proceso de encuadernación son elevados		Debido al costo elevado de los materiales utilizados los procesos de Encuadernación de Fondos Contemporáneos y Mantenimiento de Acervos Espaciales, puede que se aumente el tiempo entrega de los productos.	PEFC PMAE					Modificar la política de gestión de colecciones con respecto a precio del libro y verificar que se lleve a cabo.  Asumir el costo  Buscar nuevos proveedores  <b>Junio 2020</b>					



UNIVERSIDAD MICHOACANA  
DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO  
*Cuna de héroes, crisol de pensadores*

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO  
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



**MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES**

	No se cuenta con proveedores locales que proporcionen todos los de materiales para el proceso de encuadernación fondos contemporáneos.		Puede que los materiales encuadernados no se entreguen en tiempo y forma a los centros de información.	PEFC PMAE					Identificar nuevos proveedores.  <b>Junio 2020</b>				
Económico	La reducción de presupuesto a la Universidad Michoacana		La reducción de presupuesto de la Universidad para actividades de difusión, puede ocasionar que los servicios del PDHI no lleguen a los usuarios finales.	PDHI	4	2	8		Hacer uso de los canales de difusión de la Universidad (Radio Nicolaita)  Difundir los servicios de manera directa en las distintas dependencias educativas.  <b>Junio 2020</b>				
	El departamento de servicios generales no cuenta con un calendario de mantenimiento		Debido a la falta de mantenimiento, puede que los edificios se deterioren	PROCESOS OPERATIVOS Y DE SOPORTE	3	5	15		Presentar una propuesta de calendario de mantenimiento de la infraestructura de la DGB, Servicio generales y Dirección de Patrimonio Universitario.  Control de mantenimiento: humedades, pintura, herrería, impermeabilizante, etc.	Calidad			





UNIVERSIDAD MICHOACANA  
DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO  
*Cuna de héroes, crisol de pensadores*

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO  
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



**MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES**

									<b>Junio 2020</b>					
	El tiempo de atención de una reparación de infraestructura es prolongado		Debido al tiempo prolongado de reparación, puede que haya pérdida o deterioro de la infraestructura física.	PROCESOS OPERATIVOS Y DE SOPORTE	4	3	12		Oficio al encargado de servicios generales para establecer fechas de mantenimiento.	Alta Dirección				
	En algunas bibliotecas no se aplican los recursos etiquetados para compra de libros en el presupuesto de las escuelas, facultades e institutos		Debido a que las escuelas o facultades no aplican los recursos etiquetados para los centros de información, puede que no se cuente con la bibliografía requerida.	PGC PPS	4	5	20		Solicitar a tesorería los montos asignados para compra de libros por escuela, facultad, instituto.  Identificar las bibliotecas que no reciben libros adquiridos con recursos de las escuelas, facultades e institutos por el monto presupuestado.  Interacción con Planeación Universitaria y Control Presupuestal a fin de garantizar que cada escuela asigne presupuesto para compra de libros.	Alta dirección  PGRF				
									<b>Junio 2020</b>					



UNIVERSIDAD MICHOACANA  
DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO  
*Cuna de héroes, crisol de pensadores*

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO  
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



**MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES**

	Falta de auditores	Debido a la falta de auditores, puede que no se cumpla el programa de auditorías internas o que no de eficaz debido a la falta de auditores.	PC	4	5	20		Conformar un equipo de editores que apoye el área de auditoria.  <b>Junio 2020</b>
	Extravío de libros	Debido a que no se cuente con información los libros extraviados, puede que el usuario no localice la información requerida.	PGC PPS	2	4	8		Diagnóstico de las bajas de libros  <b>Junio 2020</b>

--	--	--	--	--	--



UNIVERSIDAD MICHOACANA  
DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO  
*Cuna de héroes, crisol de pensadores*

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



**MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES**

OPORTUNIDADES					
Positivas		Descripción del impacto	Procesos a los que impacta	Acciones para abordar la oportunidad	Encargado
OPORTUNIDADES	FORTALEZAS (NO APLICA)				
	Contar plataformas digitales	Automatización de la información	Todos los procesos		PGTS
	Tener página web de la biblioteca virtual	Difusión y acceso a los servicios de información	PPS		PGTS
	Contar con un Software de Administración de Biblioteca	Reducción de costos	PPS y PGC		PGTS
	Tener un desarrollador de software	Ahorro de costos	Todos los procesos		Alta Dirección
Convenios de colaboración con la UNAM para la capacitación		Formación continua del personal	Todos los procesos	Elaboración de proyectos para el acceso a las capacitaciones	Alta Dirección
Convenio con el CONRICYT para el acceso de bases de datos		Acceso a un mayor número de bases de datos	PPS y PGC	Acudir a las jornadas de capacitación	Alta Dirección
	8 procesos de apoyo a los centros de información	Apoyo técnico a los centros de información	Todos los procesos		Alta Dirección



UNIVERSIDAD MICHOACANA  
DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO  
*Cuna de héroes, crisol de pensadores*

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



**MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES**

	Seminario de Servicios de Información en línea	Usuarios capacitados en el uso de bases de datos	PPS y PGC		Alta Dirección
	Contar con bibliotecas acorde al nivel educativo y la especialidad	Los usuarios tienen acceso a la información especializada en su área	PPS y PGC		Alta Dirección
	Contamos con un Plan Estratégico del Sistema Bibliotecario	Colaborar con la misión de la institución	Todos los procesos		Alta Dirección
Redes de colaboración como RESBIUC, REBCO, CONPABIES		Participación de proyectos colaborativos (BICIES, PDHI)	Todos los procesos	Participación continua en las redes	Alta Dirección
	Se cuenta con personal con disposición e interés para la mejora del Sistema Bibliotecario	Se ofrecen mejores servicios a los usuarios donde laboran	TODOS LOS PROCESOS		Alta Dirección RD's
Acceso a recursos financieros federales		Adquisición de bienes y servicios para satisfacer los requerimientos de las bibliotecas	Todos los procesos	Identificar los programas a los cuales se puede tener acceso	Alta Dirección
	Generación de recursos económicos	Adquisición de bienes y servicios para satisfacer los requerimientos de las bibliotecas	Todos los procesos		Dirección de Bibliotecas /PGRF

Los descritos en el capítulo 4.3 del manual de calidad.





UNIVERSIDAD MICHOACANA  
DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO  
*Cuna de héroes, crisol de pensadores*

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO  
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



### MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

No.	Sección	Descripción	Revisó	Fecha	Aprobó	Fecha
1	Todo	Nuevo documento	Comité de Calidad	23 Agosto 2017	Comité de calidad	23 Agosto 2017
2	Todo	Se determinó severidad, frecuencia y evaluó riesgo.	Comité de Calidad	31 de Julio de 2018	Comité de Calidad	31 de Julio de 2018
3	Todo	Se actualizo la columna de impacto	Comité de Calidad	1 de octubre de 2019	Comité de Calidad	1 de octubre de 2019