UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO

DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS

MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

INSTRUCCIÓN: Una vez al año el Comité de Calidad del Sistema Bibliotecario, deberá determinar y dar seguimiento a los Riesgos y Oportunidades.

No	Riesgo	Procesos a los que impacta	Evaluación del riesgo				Acciones para abordar riesgos	Fecha compromiso	Responsable	Evaluación de acciones			
			Frecuencia	Severidad	Riesgo	Clasificación				Frecuencia	severidad	Riesgo	Clasificación
1.	**Amenaza:** Red universitaria intermitente. **Riesgo:** Debido a la red universitaria intermitente, se puede limitar el acceso a fuentes de información en línea y el uso de las plataformas institucionales de la Universidad Michoacana, lo que afecta el desarrollo de las actividades del personal y la prestación de servicios a los usuarios.	PROCESOS GESTIÓN DE COLECCIONES Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO 8 PROCESOS DE SOPORTE	4	2	8		1. La alta dirección de cada centro de información manifestará ante las autoridades la necesidad de mejorar la conexión a internet. **Disminuyeron las quejas y sugerencias** 2. En el caso de Dirección de Bibliotecas, se adquirió transceivers donde el internet mejoró en la Biblioteca Central y procesos de soporte. **CUMPLE** **NO DEPENDE DE LA DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS EL SEGUIMIENTO A ESTE RIESGO, YA QUE ES UN PROBLEMA INSTITUCIONAL Y CORRESPONDE A OTRA DEPENDENCIA LA ATENCIÓN.**	30 de octubre de 2026	DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS/ DIRECCIÓN DE ESCUELAS, FACULTADES, INSTITUTOS O UNIDADES PROFESIONALES	2	2	4	

2.	**Debilidad:** Catálogo bibliográfico inconsistente. **Riesgo:** Debido a las inconsistencias en el catálogo bibliográfico, puede que no se encuentre la información requerida por el usuario.	PROCESOS GESTIÓN DE COLECCIONES Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO PROCESO DE ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL	2	4	8		1. Detectar los errores con inventarios. 2. Planificar corrección de errores en la base de datos. 3. Verificación interna del acervo antes su salida del Proceso de Organización Documental. **LOS RESULTADOS DE SALIDAS NO CONFORMES FUERON DE 0, EN EL PERIODO AGOSTO 2025- JULIO 2026.**	30 de julio de 2026	POD/ CENTROS DE INFORMACIÓN	1	1	1	
3.	**Debilidad:** Dificultad para la elaboración catálogo único del Sistema Bibliotecario de nuestra Universidad. **Riesgo:** Debido a la falta de planificación y supervisión del proceso de migración a la plataforma KOHA, puede que no se encuentre la información requerida.	CENTROS DE INFORMACIÓN: Escuela Pascual Ortiz Rubio, Biblioteca de la Facultad de Salud Pública y Enfermería, Biblioteca de la Facultad de Ingeniería Civil, Biblioteca del Colegio Primitivo de San Nicolás de Hidalgo y Escuela Preparatoria Melchor Ocampo. PROCESO DE ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL	3	3	9		1. Establecer objetivo de calidad en los centros de información que lo requieran. **Clasificar y catalogar 18,282 volúmenes a diciembre de 2028 en 5 CENTROS DE INFORMACIÓN. Avance de 51.83%.**	Diciembre de 2028	POD/PGTS/ CENTROS DE INFORMACIÓN	2	2	4	
4.	**Debilidad:** Falta de auditores. **Riesgo:** Debido a la falta de auditores, puede que no se cumpla el programa de auditorías internas.	PROCESO DE CALIDAD	4	5	20		1. Conformar un equipo de auditores que apoye el área de auditoría. 2. Ampliar el programa de auditoría interna a dos años. **SE CUMPLE.** **SE CUMPLIÓ CON EL PROGRAMA DE**	Octubre 2026	PROCESO DE CALIDAD	2	2	4	

							AUDITORÍA EN UN 100%. **SE CUENTA CON 5 AUDITORES, SIN EMBARGO, SE REQUIERE QUE SE INTEGREN MÁS MIEMBROS AL EQUIPO, PARA QUE SE CUMPLA CON LAS 50 AUDITORÍAS PROGRAMADAS 2027.**					
5.	**Debilidad:** Falta de compromiso e interés de los Comités de los centros de información con el Sistema de Calidad y operación de las bibliotecas. **Riesgo:** Debido a la falta de interés de los Comités de Biblioteca, puede que no se alcance el logro de los objetivos y la revisión por la dirección.	Centros de información: Unidad Profesional de Zamora, Biblioteca de la Facultad de Arquitectura y Biblioteca de la Facultad de Físico Matemáticas y Biblioteca de la Facultad de Derecho.	3	4	12		1. Para que los Comités de bibliotecas sesionen, se requiere una gran interacción de la Dirección de Bibliotecas con ellos, se realizarán visitas frecuentes a las bibliotecas a fin de estimular su trabajo**.** 2. Verificar el cumplimiento de los objetivos de la calidad y revisión por la dirección de los centros de información. **SE CUMPLE CON EL SEGUIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD EN 33 de 37 CENTROS DE INFORMACIÓN CERTIFICADOS, Y CON 33 de 37 REVISIONES POR LA DIRECCIÓN.**	Octubre 2026	DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS/ DIRECCIÓN DE ESCUELAS, FACULTADES, INSTITUTOS O UNIDADES PROFESIONALES	2	2	4	
6.	**Debilidad:** Acervo bibliográfico con poca pertinencia académica, científica y cultural. **Riesgo:** Debido a la poca pertinencia entre la bibliografía adquirida y la requerida, puede que el acervo esté desactualizado de las áreas del conocimiento, así como disminución del uso de los recursos y espacios bibliotecarios.	Centros de información: Psicología, Veterinaria, Mecánica, Eléctrica, Filosofía, Economía, Derecho, Medicina, Instituto de Física y Matemáticas, CIBA, Preparatoria Melchor Ocampo, Colegio de San Nicolás, Preparatoria Pascual	4	4	16		1. Generar evidencias de las actividades y gestiones. **CUMPLE** 2. Mantener comunicación con los Comités de Bibliotecas (Dirección de Bibliotecas). **CUMPLE** **3.** Verificar resultado del indicador de gestión de colecciones sobre adquisición de colección pertinente. **INDICADOR BAJO**	Octubre 2026	COMITÉ DE LOS CENTROS DE INFORMACIÓN	4	4	16	

		Ortiz Rubio, Preparatoria Isaac Arriaga, BUCIH, Biblioteca Pública Universitaria, Salud Pública y Enfermería, Civil, Lázaro Cárdenas y Ciudad Hidalgo.											
7.	**Debilidad:** Escasez por jubilación del personal catalogador en los centros de información. **Riesgo:** Debido a la escasez por jubilación del personal catalogador en los centros de información, puede que se presente una baja producción en el acervo bibliográfico.	PROCESO DE ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL	2	2	4		1. Convocatoria para el personal interesado. 2. Capacitación. 3. Selección del personal que realizará la actividad. **NO SE CUMPLIÓ CON LAS ACTIVIDADES** **SE REPROGRAMA PARA ENERO 2027.**	Enero 2027	PROCESO DE ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL/ CENTROS DE INFORMACIÓN A INTEGRARSE	3	4	12	
8.	**Debilidad:** Falta de personal de intendencia en los centros de información. **Riesgo:** Debido a la falta de personal de intendencia en los centros de información, puede que los espacios estén sucios.	Centros de información: Derecho, Odontología, Psicología, Arquitectura, Instituto de Física y Matemáticas.	3	4	12		1. La Dirección de Bibliotecas agendará reuniones con las direcciones de las escuelas, facultades, institutos y unidades, con la finalidad de que atiendan las necesidades de personal de intendencia. **CUMPLE** 2. Verificar a través de auditoría interna las actividades de aseo en los centros de información. **CUMPLE** **NO SE DETECTARON HALLAZGOS DE AUDITORÍA SOBRE LA FALTA DE LIMPIEZA DE LOS ESPACIOS.** **CADA DIRECCIÓN DE LA ESCUELA, FACULTAD, INSTITUTO O UNIDAD PROFESIONAL, ASIGNA EL PERSONAL PARA REALIZAR LA ACTIVIDAD DE ASEO EN CADA UNO DE LOS CENTROS DE INFORMACIÓN.**	Octubre 2026	CENTROS DE INFORMACIÓN/ AUTORIDAD DE LA UNIVERSIDAD	1	1	1	

9.	**Debilidad:** No se tiene el catálogo bibliográfico completo en los 15 centros de información que se integrarán al SGC. **Riesgos:** Debido a que no se cuenta con catálogos bibliográficos completos en los 15 centros de información pendientes de integrar al SGCSB, podría afectar su proceso de integración.	Centros de información: Instituto de Física y Matemáticas, Químico Farmacobiología, Zamora, Biblioteca Pública, Lázaro Cárdenas, P.Civil, INIRENA, Químico Biológicas, Letras, Bellas Artes.	3	4	12		1. Los centros de información realizarán el inventario para control de la colección. **53%** 2. En 2026 se integran al objetivo estratégico de clasificación y catalogación. **SE REPROGRAMA A FEBRERO 2027**	Febrero 2027	PROCESO DE ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL/CENTROS DE INFORMACIÓN	5	3	15	
10.	**Amenaza:** Cambio climático, ya que representa un riesgo para la conservación de materiales biblio-hemerográficos que deben estar en condiciones medioambientales controladas. **Riesgo:** Debido a las amenazas que representan algunos factores extrínsecos como el cambio climático, desastres naturales, calentamiento global, plagas etc; intrínsecos como la composición del papel, podría haber pérdida de materiales documentales, así como daño a servidores y equipo de cómputo, derivados de temperaturas extremas y otros fenómenos climáticos.	PROCESOS GESTIÓN DE COLECCIONES Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO 8 PROCESOS DE SOPORTE	2	2	4		Determinar el impacto en el Sistema Bibliotecario y las acciones. Ver pag.7 **CUMPLE**	Octubre 2026	PROCESO DE MANTENIMIENTO DE ACERVOS ESPECIALES/ PROCESO DE CALIDAD/CENTROS DE INFORMACIÓN	4	2	8	
11.	**Debilidad:** Participación limitada de los académicos que son CCI, en las actividades de formación relacionadas con el SGC. **Riesgo:** Debido a la limitada participación de los académicos que son CCI, puede que haya dificultades en la aplicación uniforme de los requisitos, procedimientos y criterios del SGC, que afectan su eficacia.	PROCESOS GESTIÓN DE COLECCIONES Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	2	3	6		1. Capacitación. 2. Comunicación según las actividades registradas en el calendario de actividades de SGC.	Octubre 2027	DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS				

12.	**Amenaza:** Movimientos de huelgas o paros. **Riesgo:** Debido a los movimientos de huelgas o paros puede que se presente iinterrupción de las actividades regulares, que puede afectar la continuidad de los servicios, el desempeño de los procesos operativos y de soporte y el cumplimiento de los objetivos de calidad.	PROCESOS GESTIÓN DE COLECCIONES Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO 8 PROCESOS DE SOPORTE	1	5	5		1. Reprogramación de las actividades para el logro de los objetivos de la calidad.	Octubre 2027	Comité de Calidad del SB			
13.	**Amenaza:** Cambio de la versión de la norma ISO 9001. **Riesgo:** Debido al cambio de la versión de la norma ISO 9001, puede que no se adapte y no se documente oportunamente el Sistema de Gestión de la Calidad a los nuevos requisitos de la Norma.	PROCESOS GESTIÓN DE COLECCIONES Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO 8 PROCESOS DE SOPORTE	2	2	4		1. Elaboración de un plan de transición a la norma ISO 9001:2026 2. Certificación con la norma ISO 9001:2026.	Octubre 2027	Comité de Calidad del SB			
14.	**Amenaza:** Ajustes y recortes del presupuesto asignado al sistema bibliotecario. **Riesgo:** Debido a los ajustes y recortes de presupuesto, puede que exista una reducción del presupuesto disponible para la adquisición de recursos de información en línea, acervo y acceso a bases de datos para la investigación, así como para el mantenimiento de la infraestructura física.	PROCESOS GESTIÓN DE COLECCIONES Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO 8 PROCESOS DE SOPORTE	2	5	10		1. Realizar las gestiones necesarias ante las direcciones correspondientes.	Octubre 2027	Comité de Calidad del SB			

Efectos del cambio climático en el Sistema Bibliotecario.

a) Afectaciones físicas y ambientales

- Aumento de la temperatura y humedad que deterioran el acervo, así como el sobre calentamiento de los servidores.
- Inundaciones o lluvias intensas que dañan el edificio o los acervos.
- Cortes de energía por tormentas, afectando los servicios digitales.
- Mayor gasto en climatización (aire acondicionado o calefacción).

b) Impacto en la operación y usuarios

- Disminución de la asistencia de usuarios por fenómenos meteorológicos.
- Interrupción de actividades culturales o educativas.
- Riesgos para la salud del personal y usuarios por calor o mala calidad del aire.

Acciones ante el cambio climático

a) Gestión ambiental y sostenibilidad

- Establecer políticas de **reducción del consumo de papel** y promover el uso de recursos digitales (Plan de Austeridad de la Dirección de Bibliotecas, entregado en marzo de 2026 a Contraloría de UMSNH).
- Separación y **reciclaje de papel residual** en las bibliotecas (Oficio y fotos de la entrega de material para reciclaje a la AMANC, RSU).

b) Protección del acervo

- Diagnósticos del estado físico de los acervos, tutorías de limpieza de materiales y estantería, pequeñas reparaciones y otras actividades.
- Control de temperatura y humedad (Permanente en las bibliotecas que tienen Fondos Antiguos).
- Digitalizar materiales valiosos para preservar copias electrónicas (Hemeroteca y Biblioteca Pública).
- Adquisición de NO BREAKS para la protección de servidores institucionales del Sistema Bibliotecario.
- Identificar zonas de posibles desastres naturales.

c) Educación y sensibilización

- Promover la sensibilización y participación del personal del Sistema Bibliotecario en actividades relacionadas con la sustentabilidad, el uso responsable del agua y la protección del medio ambiente (Tequios por la paz, Secretaría Auxiliar de la UMSNH).
- Realizar mesas de trabajo para identificar prácticas y propuestas de ahorro y uso responsable del agua en los centros de información (Informe cuidados del agua).
- Participar en actividades, encuentros y espacios de colaboración institucional sobre cambio climático y sustentabilidad, recuperando experiencias y propuestas aplicables al Sistema Bibliotecario (reuniones del CONPAB-IES).
- Promover prácticas de reducción, reutilización y reciclaje de materiales, así como el uso eficiente de los recursos (donación de papel para reciclaje de AMANC).

d) Actividades:

- Mesas de trabajo realizadas en marzo de 2026 sobre uso del agua (evidencia fotografías, relatoría y propuestas generadas).
- Participación de la Directora de Bibliotecas en eventos de la CONPAB-IES (evidencia invitación y programa).
- Conservación preventiva (evidencia registros de temperatura y humedad, calibración de termohigrómetros y evaluaciones de infraestructura).
- Sensibilización ambiental (evidencia comunicados, materiales de difusión y acuerdos de los centros de información).

OPORTUNIDADES	VIABILIDAD	IMPACTO	ACCIONES	EFICACIA
1. Incorporación de la inteligencia artificial (IA) y otras herramientas tecnológicas a los procesos bibliotecarios.		PROCESOS DE OPERATIVOS POD	1. Capacitación al personal del Sistema Bibliotecario sobre cambios tecnológicos que pueden favorecer a los procesos. 2. Proceso de Desarrollo de Habilidades Informativas utiliza la IA como herramienta para facilitar la investigación científica con el propósito de identificar, buscar, evaluar, usar y aplicar la información.	**Se han cumplido con las acciones determinadas.**

2. Incorporación de la credencial única emitida por la Dirección de Bibliotecas.		PROCESOS DE OPERATIVOS	1. Incorporación al Reglamento de Bibliotecas. 2. Aprobación del Reglamento de Bibliotecas. 3. Uso de la credencial.	**Actividades en proceso.**
3. Disponibilidad de una estación de radio universitaria para promocionar los servicios y colecciones de las bibliotecas.		PROCESOS DE OPERATIVOS	1. Solicitud a Radio Nicolaita para promocionar los servicios y colecciones de los centros de información. 2. Realizar promoción en la estación de radio Nicolaita.	**Se promocionaron los servicios y colecciones en la estación de Radio Nicolaita.**
4. Convenio de capacitación con el sistema institucional.		PROCESOS DE OPERATIVOS Y DE SOPORTE	1. Realizar convenio con el sistema institucional. 2. Realizar capacitación.	**Actividades en proceso.**

TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS

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
4	Todo	Se actualizan las acciones y se evalúa la eficacia	Comité del Calidad del Sistema Bibliotecario	24 de agosto de 2020	Comité del Calidad del Sistema Bibliotecario	24 de agosto de 2020
5	TODO	Se evalúa la eficacia de las acciones	Comité del Calidad del Sistema Bibliotecario	29 de junio de 2021	Comité del Calidad del Sistema Bibliotecario	29 de junio de 2021
6	Todo	Se incluyen 3 riesgos	Comité de Calidad el Sistema bibliotecario	27 de julio de 2021	Comité del Calidad del Sistema Bibliotecario	27 de julio de 2021
7	Todo	Se eliminan 2 riesgos: - 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. - La reducción de presupuesto de la Universidad para actividades de difusión, puede ocasionar que los servicios del PDHI no lleguen a los usuarios finales. Se evalúan los riesgos	Comité de Calidad el Sistema bibliotecario	18/octubre/ 2022	Comité del Calidad del Sistema Bibliotecario	18/octubre/ 2022

8	Todo	Se elimina un riesgo: 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. Se evalúan los riesgos Se incluyen 2 riesgos: - Debido a la escasez por jubilación del personal catalogador en los centros de información, puede que se presente una baja producción en el acervo bibliográfico. - Debido a la falta de personal de intendencia en los centros de información, puede que los espacios estén sucios. Se evalúan	Comité de Calidad el Sistema bibliotecario	16 /octubre/ 2023	Comité de Calidad el Sistema bibliotecario	16 /octubre/ 2023

9	Todo	**Se elimina un riesgo:** - Debido a los movimientos de huelga y paros, puede que no se cumplan los objetivos de calidad. - Debido a que las escuelas, facultades, institutos o unidades profesionales no CONSIDERAN DESTINAR recursos para los centros de información, puede que no se cuente con la bibliografía requerida. - Debido a que no se cuente con información de los libros extraviados, puede que el usuario no localice la información requerida. **Se evalúan los riesgos.** **Se incluyen 2 riesgos:** - Debido a que no se cuenta con catálogos bibliográficos completos en los 15 centros de información pendientes de integrar al SGCSB, podría afectar su proceso de integración. - Debido a las amenazas que representan algunos factores extrínsecos como el cambio climático, desastres naturales, calentamiento global, plagas etc; intrínsecos como la composición del papel, podría haber pérdida de materiales documentales. **Se evalúan y determinan acciones.** **Se incluye la evaluación y determinación de las acciones de las oportunidades.**	Comité de Calidad el Sistema bibliotecario	11/Octubre/2024	Comité de Calidad el Sistema bibliotecario	11/Octubre/2024

10	Todo	**Se elimina un riesgo:** Debido al protocolo de desinfección podría haber poca disponibilidad de acervo para préstamo o consulta. Además, que el proceso de prestación del servicio no se encuentra disponible en su totalidad para el usuario. **Se evalúan los riesgos.** **Se incluye 1 riesgos:** Debido a que no existe una entrega-recepción del SGC documentada cuando hay cambio de coordinador, puede que no exista evidencia del desempeño del sistema de calidad. **Se evalúan y determinan acciones.**	Comité de Calidad el Sistema bibliotecario	21/Octubre/2025	Comité de Calidad el Sistema bibliotecario	21/Octubre/2025
11	Todo	**Se elimina un riesgo:** -Debido a la falta de capacitación del persona de centros de información no certificados y a l rotación del mismo, puede que el servicio no cumpla con los requisitos establecidos. -Debido a la falta de seguimiento de las evaluaciones de infraestructura física en el Sistema bibliotecario, puede que haya deterioro o pérdida de la misma. - Debido a que no existe una entrega-recepción del SGC documentada cuando hay cambio de coordinador, puede que no exista evidencia del desempeño del sistema de calidad. **Se incluyen 4 riesgos:** -Debido a la limitada participación de los académicos que son CCI, puede que haya dificultades en la aplicación uniforme de los requisitos, procedimientos y criterios del SGC, que afectan su eficacia. -Debido a los movimientos de huelgas o paros puede que se presente iinterrupción de	Comité de Calidad el Sistema bibliotecario	23/Octubre/2026	Comité de Calidad el Sistema bibliotecario	23/Octubre/2026

		las actividades regulares, que puede afectar la continuidad de los servicios, el desempeño de los procesos operativos y de soporte y el cumplimiento de los objetivos de calidad. -Debido al cambio de la versión de la norma ISO 9001, puede que no se adapte y no se documente oportunamente el Sistema de Gestión de la Calidad a los nuevos requisitos de la Norma. -Debido a los ajustes y recortes de presupuesto, puede que exista una reducción del presupuesto disponible para la adquisición de recursos de información en línea, acervo y acceso a bases de datos para la investigación así como para el mantenimiento de la infraestructura física. **Se actualiza efectos del cambio climático en el Sistema Bibliotecario.** **Se evalúan y determinan acciones de riesgos y oportunidades.**				