



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

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO

DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS

**MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES**



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

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			Frecuencia	severidad	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		1. La alta dirección de cada centro de información manifestará ante las autoridades la necesidad de mejorar la conexión a internet. <b>Los resultados de quejas y sugerencias, detección de necesidades y satisfacción de los usuarios NO ES EFICAZ.</b>  2. En el caso de Dirección de Bibliotecas, se adquirió transceivers donde el internet mejoró en la Biblioteca Central y procesos de soporte. EFICAZ.  NO DEPENDE DE LA DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS EL SEGUIMIENTO A ESTE RIESGO, YA QUE ES UN PROBLEMA INSTITUCIONAL Y	DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS/ DIRECCIÓN DE ESCUELAS, FACULTADES, INSTITUTOS O UNIDADES PROFESIONALES	4	3	12	

									CORRESPONDE A OTRA DEPENDENCIA LA ATENCIÓN. SIN EMBARGO, <b>LOS SERVICIOS SIGUEN OPERANDO DE MANERA SATISFACTORIA EN LOS CENTROS DE INFORMACIÓN.</b> <b>ES UN RIESGO QUE SE MANTIENE DETECTADO EN EL SISTEMA DE CALIDAD.</b>				
	Catálogo bibliográfico inconsistente.	Debido a las inconsistencias en el catálogo bibliográfico, puede que no se encuentre la información requerida por el usuario.	PGC PPS POD	2	4	8		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Detectar los errores con inventarios. <b>Cumplida</b></li> <li>2. Planificar corrección de errores en la base de datos. <b>Cumplida</b></li> <li>3. Verificación interna del acervo antes su salida del Proceso de Organización Documental. <b>Cumplida</b></li> </ol> <p>Los resultados de salidas no conformes fue de 4.</p>	POD/ CENTROS DE INFORMACIÓN	1	2	2	
	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		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Establecer objetivo de calidad en los centros de información que lo requieran. <b>Cumplida</b></li> </ol> <p>SE CUENTA CON UN OBJETIVO ESTRATÉGICO (2019-2023) QUE INCLUYE 8 CENTROS DE INFORMACIÓN Y QUE CULMINA EN DICIEMBRE DE 2023.</p> <p>SE INTEGRAN NUEVOS CENTROS DE INFORMACIÓN EN ENERO 2024.</p>	POD/PGTS/ CENTROS DE INFORMACIÓN	2	2	4	

			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		1. Ampliar alcance de las capacitaciones a las bibliotecas no certificadas. <b>Se cumplió con el programa 2022-2023. EFICAZ</b> 2. Contar con la información del personal en la plataforma del Proceso de Recursos Humanos. <b>En proceso</b>	RESPONSABLE DEL PROCESO DE FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS/ COORDINADORES DE CENTROS DE INFORMACIÓN	1	1	1	
			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		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. <b>En proceso</b>	DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS/ DIRECCIÓN DE ESCUELAS, FACULTADES, INSTITUTOS O UNIDADES PROFESIONALES	5	4	20	
	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		1. Identificar los posibles conflictos y aumentar 3 meses a la planeación de Objetivos. <b>Cumplida</b>	DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS/ DIRECCIÓN DE ESCUELAS, FACULTADES, INSTITUTOS O UNIDADES PROFESIONALES	1	1	1	
		No se entrega en tiempo el informe de infraestructura física a los centros de información.  No se realizan las gestiones necesarias para la reparación y		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.	PROCESOS OPERATIVOS Y DE SOPORTE	3	5	15		ACCIONES ANTERIORES <b>NO EFICACES</b> - La Dirección de Bibliotecas decidió que Patrimonio Universitario ya no realizaría las evaluaciones por incumplimiento en la entrega de los informes. <b>EN PROCESO</b>	DEPARTAMENTO DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO DE LA DB	4	1	4	

		mantenimiento de la infraestructura.																
			En algunas Dependencias no se aplican los recursos para compra de libros en el presupuesto de las escuelas, facultades, institutos o unidades profesionales.	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.	PGC PPS	4	5	20		1. Identificar las bibliotecas que no reciben libros adquiridos con recursos de las escuelas, facultades, institutos o unidades profesionales, a través del registro de facturas que proporciona la Dirección de Patrimonio.  <b>NO EFICAZ</b>  <b>NO HUBO ADQUISICIÓN DE BIBLIOGRAFÍA EN LOS CENTROS DE INFORMACIÓN.</b>	DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS/ DIRECCIÓN DE ESCUELAS, FACULTADES, INSTITUTOS O UNIDADES PROFESIONALES/PO D	5	5	25				
			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.	PGC	4	5	20		1. Conformar un equipo de auditores que apoye el área de auditoría.  <b>SE CUMPLIÓ CON EL PROGRAMA DE AUDITORÍA EN UN 97%</b>  SE CUENTA CON 8 AUDITORES, SIN EMBARGO SE REQUIERE QUE SE INTEGREN MÁS MIEMBROS AL EQUIPO, PARA QUE SE CUMPLA CON LAS 38 AUDITORÍAS PROGRAMADAS.	PROCESO DE CALIDAD	4	1	4				

			Extravío de libros.	Debido a que no se cuente con información de los libros extraviados, puede que el usuario no localice la información requerida.	PGC PPS	2	4	8		1. Actualizar listado de deudores. <b>Cumplida</b> 2. Diagnóstico de las bajas de libros. <b>Cumplida</b>  SE CUENTA CON UN INVENTARIO DE COLECCIONES EN TODOS LOS CENTROS DE INFORMACIÓN, POR LO QUE PERMITIÓ DETECTAR LOS LIBROS FALTANTES.	CENTROS DE INFORMACIÓN	3	1	3	
	Salud	Contingencia sanitaria por COVID.  Aumento de contagios.		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.	PGC  PPS	4	4	16		Se mantiene identificado el riesgo, sin embargo, el seguimiento de este no depende del Sistema Bibliotecario ya que no está bajo su control.  Se cuenta con un protocolo de bioseguridad para la reapertura de las bibliotecas del Sistema Bibliotecario, mismo que se mantiene en constante actualización. <b>Cumplida</b>  LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE COLECCIONES Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO YA SE ENCUENTRAN DISPONIBLES EN SU TOTALIDAD. SE CONTINUARÁ ATENDIENDO LAS INDICACIONES INSTITUCIONALES.	DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS	2	1	2	
	Económico	Carencia del presupuesto para las bibliotecas.		Debido a la carencia de un presupuesto regularizado exclusivo para las bibliotecas y sus áreas, no se garantiza la operación básica de sus procesos.	PGC  PPS	4	3	12		El seguimiento de este riesgo depende de cada centro de información, por lo que su Comité gestionará la necesidad de recursos a su dirección. La Dirección de Bibliotecas dejará de suministrar recursos a las bibliotecas para su operación básica. <b>En proceso</b>  Riesgo identificado.	COMITÉ DE BIBLIOTECA	5	3	15	

		Los directivos de las escuelas, facultades, institutos o unidades profesionales no toman en cuenta las sugerencias de compra, por parte del coordinador de biblioteca.	Debido a que las escuelas, facultades, institutos o unidades profesionales no toman en cuenta las solicitudes de los coordinadores de biblioteca, puede que la colección no sea pertinente a los planes de estudio.	PGC	4	4	16		Las bibliotecas deberán generar evidencias de las actividades y gestiones. La dirección de bibliotecas apoyará manteniendo comunicación con los Comités de Bibliotecas. <b>En proceso</b>  Riesgo identificado	COMITÉ DE BIBLIOTECA	4	4	16	
		Escasez por jubilación del personal catalogador en los centros de información.	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.	PGC POD PFRH	2	2	4		- Convocatoria para el personal interesado. - Capacitación. - Selección del personal que realizará la actividad.  <b>Marzo 2024</b>					
		Falta de personal de intendencia en los centros de información.	Debido a la falta de personal de intendencia en los centros de información, puede que los espacios estén sucios.	PGC PPS	3	4	12		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.  <b>Noviembre 2024</b>					

Oportunidades	Descripción del impacto	Procesos a los que impacta	Encargado
Oferta de capacitación del personal en línea	Formación continua del personal	PPS y PGC	Recursos humanos
Desarrollo de colecciones digitales	Cubrir necesidades de información	PPS Y PGC	Alta Dirección
Mejora y actualización de las plataformas del Sistema Bibliotecario	Plataformas eficaces y con información actualizada	Todos los procesos	Todos los procesos
Formación de instructores internos en temas especializados	Reducción de gastos en capacitación	PPS Y PGC	Alta Dirección

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	TODOS	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	<p>Se eliminan 2 riesgos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- La reducción de presupuesto de la Universidad para actividades de difusión, puede ocasionar que los servicios del PDHI no lleguen a los usuarios finales.</li> </ul> <p>Se evalúan los riesgos</p>	Comité de Calidad el Sistema bibliotecario	18/octubre/ 2022	Comité del Calidad del Sistema Bibliotecario	18/octubre/ 2022

8	Todo	<p>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.</p> <p>Se evalúan los riesgos</p> <p>Se incluyen 2 riesgos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- Debido a la falta de personal de intendencia en los centros de información, puede que los espacios estén sucios.</li> </ul> <p>Se evalúan</p>	Comité de Calidad el Sistema bibliotecario	16 /octubre/ 2023	Comité de Calidad el Sistema bibliotecario	16 /octubre/ 2023
---	------	--	--	-------------------	--	-------------------