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.

FODA		Riesgo	Procesos a los que impacta	Evaluación de riesgo				Acciones para abordar riesgos	Responsable	Evaluación de acciones			
DEBILIDADES	AMENAZAS			Frecuencia	Severidad	Riesgo	Clasificación			Frecuencia	severidad	Riesgo	Clasificación
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. **DISMINUYERON LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS; ADEMÁS SE REALIZÓ UNA VERIFICACIÓN POR EL PROCESO DE CALIDAD SOBRE EL SEGUIMIENTO DE LOS RECURSOS SOLICITADOS Y SE IDENTIFICÓ LA ATENCIÓN EN 26 CENTROS DE INFORMACIÓN.** 2. En el caso de Dirección de Bibliotecas, se adquirió transceivers donde el internet mejoró en la Biblioteca Central y procesos de soporte. **CUMPLE**	DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS/ DIRECCIÓN DE ESCUELAS, FACULTADES, INSTITUTOS O UNIDADES PROFESIONALES	4	2	8	

								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. SIN EMBARGO, **LOS SERVICIOS SIGUEN OPERANDO DE MANERA SATISFACTORIA EN LOS CENTROS DE INFORMACIÓN.** **ES UN RIESGO QUE SE MANTIENE DETECTADO EN EL SISTEMA DE CALIDAD.**					
Catálogo bibliográfico inconsistente.		Debido a las inconsistencias en el catálogo bibliográfico, puede que no se encuentre la información requerida por el usuario.	PROCESOS OPERATIVOS PROCESO DE ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL	2	4	8		**1.** Detectar los errores con inventarios. **CUMPLE** **2.** Planificar corrección de errores en la base de datos. **CUMPLE** **3.** Verificación interna del acervo antes su salida del Proceso de Organización Documental. **CUMPLE** **LOS RESULTADOS DE SALIDAS NO CONFORMES FUERON DE 0, EN EL PERIODO AGOSTO 2023- JULIO 2024.**	POD/ CENTROS DE INFORMACIÓN	2	2	4	
Catálogo bibliográfico incompleto.		Debido a que el catálogo bibliográfico está incompleto, puede que no se encuentre la información requerida por el usuario.	PROCESOS OPERATIVOS PROCESO DE ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL	3	3	9		1. Establecer objetivo de calidad en los centros de información que lo requieran. **CUMPLE** **SE INTEGRAN NUEVOS CENTROS DE INFORMACIÓN EN ENERO 2024.** **Clasificar y catalogar 18,282 volúmenes a diciembre de 2028 en 5 CENTROS DE INFORMACIÓN.**	POD/PGTS/ CENTROS DE INFORMACIÓN	2	2	4	

Personal sin capacitación. Rotación del personal.	.	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.	PROCESOS OPERATIVOS PROCESO DE FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	1	3	3		1. Ampliar alcance de las capacitaciones a las bibliotecas no certificadas. **CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA ANUAL DE CAPACITACIÓN 2023-2024, 67%.** 2. Contar con la información del personal en la plataforma del Proceso de Recursos Humanos. **AVANCE 70%**	RESPONSABLE DEL PROCESO DE FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS/ COORDINADORES DE CENTROS DE INFORMACIÓN	3	2	6	
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.	PROCESOS OPERATIVOS	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**. CUMPLE** 2. Verificar el cumplimiento de los objetivos de la calidad y revisión por la dirección de los centros de información. **CUMPLE PARCIALMENTE, YA QUE 15 CENTROS DE INFORMACIÓN REALIZARON REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN DE LOS 29 CENTROS CERTIFICADOS; 5 CENTROS DE INFORMACIÓN NO CUENTAN OBJETIVOS OPERATIVOS.**	DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS/ DIRECCIÓN DE ESCUELAS, FACULTADES, INSTITUTOS O UNIDADES PROFESIONALES	4	3	12	

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 mantenimiento de la infraestructura.		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	3	5	15		1. Realizar las evaluaciones de infraestructura física con los pasantes de servicio social y personal de la Dirección de Bibliotecas. **CUMPLE** 2. Verificar el seguimiento a los resultados de la infraestructura física en los centros de información, por parte del proceso de calidad de la DB. **93% HACIENDO FALTA 2 CENTROS DE INFORMACIÓN AL SEGUIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA (FILOSOFÍA Y C. HIDALGO).**	DEPARTAMENTO DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO DE LA DB	4	1	4	
Falta de auditores.		Debido a la falta de auditores, puede que no se cumpla el programa de auditorías internas.	PROCESOS OPERATIVOS Y DE SOPORTE PROCESO DE CALIDAD	4	5	20		1. Conformar un equipo de auditores que apoye el área de auditoría. **SE CUMPLIÓ CON EL PROGRAMA DE AUDITORÍA EN UN 97%.** **SE CUENTA CON 6 AUDITORES, SIN EMBARGO, SE REQUIERE QUE SE INTEGREN MÁS MIEMBROS AL EQUIPO, PARA QUE SE CUMPLA CON LAS 40 AUDITORÍAS PROGRAMADAS.** 2. Ampliar el programa de auditoría interna a dos años. **NUEVA ACCIÓN**	PROCESO DE CALIDAD	4	4	16	

	Pandemias.	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.	PROCESOS OPERATIVOS Y DE SOPORTE	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. 1. Se cuenta con un protocolo de bioseguridad para la reapertura de las bibliotecas del Sistema Bibliotecario, mismo que se mantiene en constante actualización. **CUMPLE** **LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE COLECCIONES Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO SE ENCUENTRAN DISPONIBLES EN SU TOTALIDAD.** **SE CONTINUARÁ ATENDIENDO LAS INDICACIONES INSTITUCIONALES.**	DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS	2	1	2	
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 cuentan las solicitudes de los coordinadores de biblioteca, puede que la colección no sea pertinente a los planes de estudio.	PROCESOS OPERATIVOS	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. **EN PROCESO**	COMITÉ DE LOS CENTROS DE INFORMACIÓN	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. Cambiar la redacción	PROCESOS OPERATIVOS PROCESO DE ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL PROCESO DE	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**	PROCESO DE ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL/ CENTROS DE INFORMACIÓN A INTEGRARSE	3	4	12	

			FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS										
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.	PROCESOS OPERATIVOS	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. **NO SE REPORTÓ NINGÚN HALLAZGO DE LA FALTA DE ACTIVIDADES DE ASEO EN LOS CENTROS DE INFORMACIÓN AUDITADOS.** **LA FALTA DE PERSONAL ES UN PROBLEMA QUE ESTÁ FUERA DEL ALCANCE DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO, YA QUE NO EXISTE CONTRATACIÓN DE PERSONAL DE INTENDENCIA EN LA UNIVERSIDAD.**	CENTROS DE INFORMACIÓN/ AUTORIDAD DE LA UNIVERSIDAD				
No se tiene el catálogo bibliográfico completo en los 15 centros de información que se integrarán al SGC		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.	PROCESOS OPERATIVOS PROCESO DE INTEGRACIÓN DE CI AL SGC SB	3	4	12		1. Los centros de información realizarán el inventario para control de la colección. 2. Se programa la clasificación y catalogación en el Koha de la colección identificada.	PROCESO DE ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL/CENTROS DE INFORMACIÓN				

	Cambio climático, ya que representa un riesgo para la conservación de materiales biblio-hemerográficos que deben estar en condiciones medioambientales controladas.	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.	PROCESOS OPERATIVOS	2	2	4		1. Realizar diagnósticos de las condiciones físicas de las colecciones. **CUMPLE** 2. Controles determinados en la política de gestión de colecciones. **CUMPLE** 3. Continuar monitoreando las condiciones medioambientales. **2025** 4. Elaboración de un plan de seguridad. **2025**	PROCESO DE MANTENIMIENTO DE ACERVOS ESPECIALES/ PROCESO DE CALIDAD/CENTROS DE INFORMACIÓN				

OPORTUNIDADES	VIABILIDAD	IMPACTO	ACCIONES	EFICACIA
1. Cambios tecnológicos que podrían favorecer a los procesos del Sistema de Calidad, por ejemplo, mediante el uso de la Inteligencia Artificial en algunos de sus procesos.		PROCESOS DE OPERATIVOS POD	1. Capacitación sobre cambios tecnológicos que pueden favorecer a los procesos. 2. Identificación de los recursos necesarios. 3. Aplicar la tecnología en algunos procesos operativos y soporte.	

2. Facilitar a los usuarios y usuarias el acceso a las bibliotecas certificadas mediante la expedición de una credencial que permita el uso de servicios como el préstamo a domicilio en las bibliotecas que se encuentren certificadas.		PROCESOS DE OPERATIVOS	1. Reunión de la Dirección de Bibliotecas para analizar los recursos requeridos y actividades a ejecutar. 2. Verificar la aplicabilidad en los centros de información.	
3. Disponibilidad de una estación de radio universitaria (Radio Nicolaita) para promocionar los servicios y colecciones de los centros de información.		PROCESOS DE OPERATIVOS	1. Solicitud a Radio Nicolaita para promocionar los servicios y colecciones de los centros de información. 2. Realizar promoción es la estación de radio Nicolaita.	
4. Homologar los nombres de los cursos en la plataforma SARH.		PROCESOS DE OPERATIVOS Y DE SOPORTE PFRH	1. Elaborar una relación de todos los cursos que se encuentran en la plataforma SARH. 2. Revisar la denominación de los cursos y elaborar la propuesta para modificación en la plataforma SARH. 3. Solicitar a PGTS modificación a la plataforma SARH.	

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	Comité de Calidad el Sistema bibliotecario	11/Octubre/2024	Comité de Calidad el Sistema bibliotecario	11/Octubre/2024

		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.**				