



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	4	2	8	Verde	<ol style="list-style-type: none">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.En el caso de Dirección de Bibliotecas, se adquirió transceivers donde el internet mejoró en la Biblioteca Central y procesos de soporte. CUMPLE <p>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.</p>	DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS/ DIRECCIÓN DE ESCUELAS, FACULTADES, INSTITUTOS O UNIDADES PROFESIONALES	2	2	4	Verde
Catálogo bibliográfico			PROCESOS	2	4	8	Verde	<ol style="list-style-type: none">1. Detectar los errores con		2	2	4	Verde

inconsistente.		Debido a las inconsistencias en el catálogo bibliográfico, puede que no se encuentre la información requerida por el usuario.	OPERATIVOS PROCESO DE ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL					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 9, EN EL PERIODO AGOSTO 2024- JULIO 2025.	POD/ CENTROS DE INFORMACIÓN				
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. Clasificar y catalogar 18,282 volúmenes a diciembre de 2028 en 5 CENTROS DE INFORMACIÓN. Avance de 32.49%.	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 2024-2025, 86%. 2. Contar con la información del personal en la plataforma del Proceso de Recursos Humanos. AVANCE 80%	RESPONSABLE DEL PROCESO DE FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS/ COORDINADORES DE CENTROS DE INFORMACIÓN	2	1	2	
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.	DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS/ DIRECCIÓN DE ESCUELAS, FACULTADES, INSTITUTOS O UNIDADES PROFESIONALES	3	3	9	

									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 LOS 32 CENTROS DE INFORMACIÓN CERTIFICADOS, Y CON 31 REVISIONES POR LA DIRECCIÓN.						
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. 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. CUMPLEN LAS 33 BIBLIOTECAS PROGRAMADAS	DEPARTAMENTO DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO DE LA DB		1	1	1	
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 93%. SE CUENTA CON 5 AUDITORES, SIN EMBARGO, SE REQUIERE QUE SE INTEGREN MÁS MIEMBROS AL EQUIPO, PARA QUE SE CUMPLA CON LAS 17 AUDITORÍAS PROGRAMADAS	PROCESO DE CALIDAD		4	2	8	

								2026.									
								2. Ampliar el programa de auditoría interna a dos años. SE CUMPLE.									
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.	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. INDICADOR BAJO	COMITÉ DE LOS CENTROS DE INFORMACIÓN	3	4	12					
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 FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	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 INTEGRARSE	3	4	12					
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	CENTROS DE INFORMACIÓN/AUTORIDAD DE LA UNIVERSIDAD	4	4	16					

										2. Verificar a través de auditoría interna las actividades de aseo en los centros de información. 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.					
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. 5% 2. En 2026 se integran al objetivo estratégico de clasificación y catalogación.	PROCESO DE ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL/CENTROS DE INFORMACIÓN	DE 5	3	15			
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		Determinar el impacto en el Sistema Bibliotecario y las acciones. Ver pag.6 CUMPLE	PROCESO DE MANTENIMIENTO DE ACERVOS ESPECIALES/ PROCESO DE CALIDAD/CENTROS DE INFORMACIÓN	DE 4	2	8			
Proceso de entrega-recepción del SGC cuando hay cambio de coordinador o GIC.		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.	PROCESOS OPERATIVOS	3	3	9		1. Creación de registro de entrega recepción.							

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.
- Separación y **reciclaje de residuos** dentro de la biblioteca.

b) Protección del acervo

- Control de temperatura y humedad.
- Digitalizar materiales valiosos para preservar copias electrónicas.
- Identificar zonas de posibles desastres naturales (inundaciones, incendios).

c) Educación y sensibilización

- Participación del Sistema Bibliotecario foros institucionales (Bibliotecas Sostenibles, Un planeta de plástico ¿Qué puedes hacer tú?, Carta a la Tierra, Recolectron, etc).
- Crear **espacios verdes**.
- Colaborar con instituciones ambientales o educativas en proyectos ecológicos.

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	<ol style="list-style-type: none"> 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. 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	<ol style="list-style-type: none"> 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. 	Actividades en proceso.
3. Disponibilidad de una estación de radio universitaria (Radio Nicolaita) para promocionar los servicios y colecciones de los centros de información.		PROCESOS DE OPERATIVOS	<ol style="list-style-type: none"> 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. Homologar los nombres de los cursos en la plataforma SARH.		PROCESOS DE OPERATIVOS Y DE SOPORTE PFRH	<ol style="list-style-type: none"> 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. 	50% de avance

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	<p>Se eliminan 2 riesgos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <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"> - 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. <p>Se evalúan</p>	Comité de Calidad el Sistema bibliotecario	16 /octubre/ 2023	Comité de Calidad el Sistema bibliotecario	16 /octubre/ 2023
---	------	--	--	-------------------	--	-------------------

9	Todo	<p>Se elimina un riesgo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>Se evalúan los riesgos.</p> <p>Se incluyen 2 riesgos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>Se evalúan y determinan acciones.</p> <p>Se incluye la evaluación y determinación de las acciones de las oportunidades.</p>	Comité de Calidad el Sistema bibliotecario	11/Octubre/2024	Comité de Calidad el Sistema bibliotecario	11/Octubre/2024
---	------	---	--	-----------------	--	-----------------

10	Todo	<p>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.</p> <p>Se evalúan los riesgos.</p> <p>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.</p> <p>Se evalúan y determinan acciones.</p>	Comité de Calidad el Sistema bibliotecario	21/Octubre/2025	Comité de Calidad el Sistema bibliotecario	21/Octubre/2025
----	------	---	--	-----------------	--	-----------------