

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INTEGRADO
DIRECCIÓN DE DESARROLLO ACADÉMICO
ANÁLISIS DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

PARTES INTERESADAS	ENTRADA SUMINISTROS	CARACTERÍSTICAS	PROCESO (OBJETIVO)	SALIDAS	CARACTERÍSTICAS	RECEPTOR DE SALIDA
<p>Depto. Adquisiciones</p> <p>Alumnos y Egresados</p> <p>Publico General</p> <p>Biblioteca</p>	<p>Rec. Documentales acordes a los PE</p> <p>Donación de Recursos Documentales.</p> <p>Donación de Recursos Documentales.</p> <p>Recursos Documentales con que cuenta la biblioteca Analizados y organizados dispuestos para su uso.</p>	<p>*Libros impresos y electrónicos. *Publicaciones Periódicas *Audiovisuales *Bases de Datos.</p> <p>Recursos Documentales acordes a los P.E. vigentes.</p> <p>Acervo General autorizado por la Jefatura de la biblioteca.</p> <p>Toda actividad implícita en la preparación de un ítem., en formatos dispuestos en el catálogo electrónico del Sistema Automatizado de la biblioteca (SAB)</p>	<p>Facilitar al personal del Sistema Bibliotecario Institucional las técnicas, políticas y procedimientos sobre el uso y manejo del Préstamo Interno y Préstamo Externo.</p>	<p>Recursos Documentales dispuestos en el Catalogo Electrónico para el servicio de:</p> <p>a) Préstamo interno. b) Préstamo externo.</p>	<p>Recursos documentales que apoyan a los P.E. vigentes, organizados y preparados para su localización y consulta en el catálogo electrónico.</p>	<p>a) Reporte del registro de Bitácora b) Reporte del Servicio de Préstamo Interno en el SAB. c) Reporte del Servicio de Préstamo Externo en el SAB. d) Informe de servicios y actividades de la Biblioteca. e) Concentrado de los Servicios y Actividades por biblioteca del Sistema Bibliotecario Institucional.</p>
<p>Revisado por: Dra. Gabriela Baldenebro Perea Jefe del Departamento del Sistema Bibliotecario Institucional</p> 			<p>Aprobado por: Dra. Alma Lucía Castro Lara Directora de Desarrollo Académico</p> 			
<p>Fecha de actualización: 02 de octubre 2023</p>			<p>Versión: 4</p>		<p>Página: 1 de 3</p>	



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INTEGRADO
DIRECCIÓN DE DESARROLLO ACADÉMICO
ANÁLISIS DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

<p>FORTALEZAS DEL PROCESO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de préstamo Automatizado. • Actualización de los procedimientos internos y externos. • El proceso de encuentra aplicado en todas las bibliotecas de las Unidades Regionales de la Universidad. • Mayor interés y apoyo por la Rectora 	<p>DEBILIDADES DEL PROCESO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Movilidad interna del personal. • Falta de interés por participar en las capacitaciones por algunos actores del proceso. • Falta de interés para brindar una buena atención a usuarios. 	
<p>OPORTUNIDADES EN EL PROCESO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concientización respeto a la importancia de la calidad del servicio. • Apertura de nuevas licenciaturas. • Crecimiento de la matrícula. 	<p>AMENAZAS AL PROCESO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desconocimiento respecto al SGCI por parte del personal de nuevo ingreso. • Perdida de información ocasionada por daños en los equipos de cómputo y servidores. 	
<p>OPORTUNIDAD POR FACTIBILIDAD</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Concientización respecto a la importancia de la calidad del servicio. 2. Apertura de nuevas licenciaturas. 3. Crecimiento de la matrícula. 	<p>RIESGO POR PRIORIDAD</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Desconocimiento respecto al SGCI por parte del personal de nuevo ingreso. 2. Perdida de información ocasionada por daños en los equipos de cómputo y servidores. 	
<p>Fecha de actualización: 02 de octubre 2023</p>	<p>Versión: 4</p>	<p>Página: 2 de 3</p>

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INTEGRADO
DIRECCIÓN DE DESARROLLO ACADÉMICO
ANÁLISIS DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

ACCIONES PROPUESTAS AL PROCESO EN RELACIÓN A LAS OPORTUNIDADES DETECTADAS			ACCIONES PROPUESTAS A LOS RIESGOS DETECTADOS		
QUÉ SE HARÁ	QUIÉN(ES)	FECHA DE TÉRMINO	QUÉ SE HARÁ	QUIÉN(ES)	FECHA DE TÉRMINO
1. Elaborar informe de resultados de encuesta de índice de Satisfacción al cliente.	Depto. SIBI	Cada semestre	1. Capacitación del SGCI al personal al ingresar a la biblioteca.	Jefes de biblioteca	Cuando sea necesario
1.1. Reuniones con los actores del proceso para la mejor atención al usuario.	Depto. SIBI, y actores del proceso	Dic- 2023	2. Solicitar el respaldo de las Unidades Regionales de la base de dato del sistema automatizado de biblioteca.	Jefes de biblioteca	Cuando sea necesario
1.2. Elaborar un programa de capacitación en función del informe de resultados del índice de Satisfacción al Cliente.	Depto. SIBI	Dic- 2023			
1.3. La capacitación a actores del proceso sobre la Norma ISO 9001-2015.	Depto. SIBI	Dic- 2023			
2. Elaborar un análisis sobre las existencias del Acervo bibliográfico respecto a la bibliografía sugerida en los programas educativos incluyendo las nuevas licenciaturas.	Depto. SIBI	Dic- 2023			
3. Gestionar a través de la Dirección de Desarrollo Académico la adquisición de material bibliográfico con base a las necesidades identificadas en el análisis de existencias de los programas educativos.	Depto. SIBI	Dic- 2023			
<p>Beneficios esperados del FODA y de las acciones tomadas respecto a riesgos y oportunidades.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantener y/o mejorar el desempeño del personal bibliotecario. • Aumentar la satisfacción de los usuarios. • Mejorar la calidad del servicio en el proceso de los servicios bibliotecarios. 					
Fecha de actualización: 02 de octubre 2023		Versión: 4		Página: 3 de 3	