



## Procedimiento. Acciones para abordar riesgos (incluida la revisión por la dirección)

### 1. Objetivo

Definir los pasos para la atención de visitas en las actividades complementarias del Museo Tezozómoc (talleres, proyección en auditorio, foro al aire libre, Feria de la Ciencia, eventos).

### 2. Alcance y Campo de Aplicación

2.1. Aplica a la Alta Dirección de la **Secretaría de Investigación y Posgrado**.

2.2. Aplica para el sistema de gestión de calidad, considerando cada uno de los servicios que otorgamos.

### 3. Referencias

3.1. Mapa del proceso Estratégico (SGC-4400-70).

3.3. Requisito 4.1 del Sistema de Gestión de Calidad (SGC-4400-02).

3.4. Requisito 4.2 del Sistema de Gestión de Calidad (SGC-4400-03).

3.5. Requisito 4.3 del Sistema de Gestión de Calidad (SGC-4400-04).

3.6. Requisito 4.4.1 del Sistema de Gestión de Calidad (SGC-4400-05).

3.7. Requisito 5.2.1 del Sistema de Gestión de Calidad (SGC-4400-09).

3.8. Requisito 6.1.1 del Sistema de Gestión de Calidad (SGC-4400-12).

3.9. Requisito 6.1.2 del Sistema de Gestión de Calidad (SGC-4400-13).

3.10. Requisito 9.3.1 del Sistema de Gestión de Calidad (SGC-4400-61).

3.11. Requisito 9.3.2 del Sistema de Gestión de Calidad (SGC-4400-62).



3.12. Requisito 9.3.3 del Sistema de Gestión de Calidad (SGC-4400-63).

3.13. Metodología PTAR.

#### **4. Desarrollo**

4.1. DETERMINACIÓN DE ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS: La Alta dirección de la SIP en periodo anual, previo al ejercicio de la revisión por la dirección, realiza la determinación de acciones para abordar riesgos para el sistema de gestión de la calidad, para lo cual formaliza en la información obtenida del análisis PTAR la determinación de riesgos, las estrategias y acciones que, en caso de considerarlo necesario, son incorporadas a los procesos desde la propia determinación.

4.2 DETERMINACIÓN DE ACCIONES PARA ABORDAR OPORTUNIDADES:

4.2.1 Determinación de factores que se mantienen: La persona que cubre el cargo de Encargado(a) del SGC en la SIP genera convocatoria determinando:

- a) Tipo de reunión (presencial o virtual)
- b) Fecha y hora de reunión
- c) Periodo de captura: En el que los participantes determinan cuestiones que identificadas en el periodo anterior se mantienen o presentan cambio.
- d) Periodo de votación: En el que el participante puede modificar su opinión.
- e) Periodo para que la Administradora de la plataforma: Concluye sobre los factores de riesgo que del ciclo previo se mantienen tomando en cuenta la votación de los participantes.
- f) Personal convocado.

Determinación de propuesta de factores que del ciclo previo, se mantienen: Los participantes determinan según su juicio las cuestiones que habiendo sido identificados en el ciclo previo se mantienen como factor de oportunidad que pueden afectar los resultados previstos del SGC (que es proporcionar productos y servicios que regularmente cumplan los requisitos de éstos para, además aspirar a aumentar la satisfacción de nuestros Clientes), por tipo de producto o servicio (según aplique), considerando las siguientes alternativas:



- a) Se mantienen sin cambio;
- b) Desaparece, debiendo justificar si el cambio fue favorable o desfavorable de la manera clara, precisa y concreta en el espacio correspondiente.
- c) Cambio en la redacción de la cuestión, partes interesadas, y/o tipo de factor, debiendo justificar si el cambio fue favorable o desfavorable de la manera clara, precisa y concreta en el espacio correspondiente.

4.2.1.1 Confirmación de factores que se mantienen: La persona que cubre el cargo de Encargado(a) del SGC determina, considerando la votación, pero principalmente con base en su juicio las cuestiones que implican factor de riesgo u oportunidad que consideran pueden afectar los resultados previstos del SGC.

NOTA: La contabilización de los votos es sobre las cuestiones que se mantienen sin cambio, en caso de requerir consultar cuando existen votos en cualquier resultado diferente el Administrador del SGC al dar clic sobre el servicio o el número de votos puede identificar la tabla con las opiniones de cada uno de los participantes en el evento descrito en el punto 4.2.1.1 del presente documento, para en su caso, apoyarse para tomar una decisión.

4.2.2 Determinación de factores nuevos: La persona que cubre el cargo de El/la Encargado(a) del SGC genera convocatoria determinando:

- a) Tipo de reunión (presencial o virtual).
- b) Fecha y hora de reunión.
- c) Periodo de captura: En el que los participantes determinan cuestiones nuevas que implican factor de oportunidad que consideran pueden afectar los resultados previstos del SGC.
- d) Periodo de votación: En el que cada participante comparte su opinión sobre las cuestiones nuevas que determinaron todos los participantes.
- e) Periodo para que La persona que cubre el cargo de Encargado(a) del SGC: Concluye sobre los factores de riesgo tomando en cuenta la votación de los participantes.



f) Personal convocado.

4.2.2.1 Determinación de propuesta de factores nuevos: Los participantes determinan según su juicio las cuestiones que implican factor de oportunidad que consideran pueden afectar los resultados previstos del SGC (que es proporcionar productos y servicios que regularmente cumplan los requisitos de éstos para además aspirar a aumentar la satisfacción de nuestros Clientes), por tipo de producto o servicio (según aplique), valiéndose de la determinación, de clasificación por:

- a) Externos: Legal, Tecnológico, Competitivo, Mercado, Cultural, Social Económico, o;
- b) Interno: Valores, Cultura, Conocimiento, Desempeño, u;
- c) Otros.

Al determinar los factores debe incluir las partes interesadas que pueden afectar, verse afectados o percibirse afectados, para que, con enfoque de mutuo beneficio se disponga de información para posteriormente determinar la pertinencia de las partes interesadas y sus requisitos.

4.2.2.2 Cada uno de los participantes comparte su opinión sobre las cuestiones que determinaron como propuesta todos los participantes según el punto 4.2.2.1, en el que señala según su juicio, aquellos que tienen impacto significativo en los resultados previstos del SGC (que es proporcionar productos y servicios que regularmente cumplan los requisitos de éstos para además aspirar a aumentar la satisfacción de nuestros Clientes).

4.2.2.3 Confirmación de la determinación de los factores nuevos: La persona que cubre el cargo de Encargado(a) del SGC determina, considerando la votación, pero principalmente con base en su juicio las cuestiones que implican factor de riesgo u oportunidad que consideran pueden afectar los resultados previstos del SGC.

Pudiendo editar cualquier información aportada, por ejemplo: las cuestiones, partes interesadas, tipo de factor, etc.

4.2.3 Determinación de pertinencia de las partes interesadas La persona que cubre el cargo de Encargado(a) del SGC genera convocatoria



determinando:

- a) Tipo de reunión (presencial o virtual).
- b) Fecha y hora de reunión.
- c) Periodo de captura: En el que los participantes opinan sobre la pertinencia de partes interesadas a las que conviene privilegiar haciendo cumplir requisitos pertinentes.
- d) Periodo de votación: En el que cada participante comparte su opinión sobre las cuestiones que determinaron todos los participantes.
- e) Periodo para que la persona que cubre el cargo de Encargado(a) del SGC: Concluye sobre los factores de riesgo tomando en cuenta la votación de los participantes.
- f) Personal convocado.

4.2.3.1 Propuesta de pertinencia de partes interesadas: Los participantes determinan según su juicio las partes interesadas que pueden ser pertinentes para mitigar riesgos o aprovechar oportunidades tomando en cuenta los factores de riesgo u oportunidad, considerando particularmente:

aumento del desempeño de la organización y de sus partes interesadas respondiendo a las oportunidades y restricciones relacionadas con cada parte interesada entendimiento común de los objetivos y los valores entre las partes interesadas;

- a) aumento de la capacidad de crear valor para las partes interesadas compartiendo los recursos y la competencia gestionando los riesgos relativos a la calidad;
- b) una cadena de suministro bien gestionada que proporciona un flujo estable de productos y servicios;
- c) determinar las partes interesadas pertinentes (tales como proveedores, socios, clientes, inversionistas, empleados y la sociedad en su conjunto) y su relación con la organización;
- d) determinar y priorizar las relaciones con las partes interesadas que es necesario gestionar;
- e) establecer relaciones que equilibren las ganancias a corto plazo con las consideraciones a largo plazo;
- f) reunir y compartir la información, la experiencia y los recursos

con las partes interesadas, cuando sea apropiado, para aumentar las iniciativas de mejora;

- g) Establecer actividades de desarrollo y mejora colaborativas con los proveedores, los socios y otras partes interesadas;
- h) fomentar y reconocer las mejoras y los logros de los proveedores y los socios.

4.2.3.2 Confirmación de la determinación de pertinencia de partes interesadas: La persona que cubre el cargo de Encargado(a) del SGC, considerando la votación, pero principalmente con base en su juicio las partes interesadas que pueden contribuir de manera importante a mitigar riesgos o aprovechar oportunidades que consideran pueden afectar los resultados previstos del SGC. Identificando cada uno de los factores que pueden ser resueltos, de otorgar beneficio a estas partes interesadas.

4.2.4 Determinación de acciones para abordar riesgos y oportunidades (requisitos pertinentes de partes interesadas): La persona que cubre el cargo de Encargado(a) del SGC genera convocatoria determinando:

- a) Tipo de reunión (presencial o virtual).
- b) Fecha y hora de reunión.
- c) Periodo de captura: En el que los participantes determinan requisitos pertinentes de partes interesadas.
- d) Periodo de votación: En el que cada participante comparte su opinión sobre los requisitos pertinentes de las partes interesadas que determinaron todos los participantes.
- e) Periodo para que el/la Encargado(a) del SGC: Concluye sobre la pertinencia de requisitos para las partes interesadas haciendo prevalecer el enfoque de mutuo beneficio para mitigar los factores de riesgo o aprovechar las oportunidades, tomando en cuenta la votación de los participantes.
- f) Personal convocado.

Durante estas fase, la persona que cubre el cargo de Encargado(a) del SGC determina los requisitos que con base en juicio de la Alta dirección puede generar beneficio en la parte interesada pertinente de tal manera que se genere sinergia para mitigar riesgos o aprovechar oportunidades sobre oportunidad que consideran pueden afectar los resultados previstos del SGC (que es proporcionar productos y servicios que regularmente cumplan los requisitos de éstos para además aspirar a aumentar la satisfacción de nuestros Clientes), para lo que determina:



4.2.4.1. Si fuera el caso, la manera de confirmar con la parte interesada los requisitos pertinentes, puede no ser necesario, en cuyo caso se documenta "No aplica".

4.2.4.2. Las acciones que se deben implementar dentro del sistema de gestión de la calidad para promover el cumplimiento de los requisitos pertinentes.

4.2.4.3. Proceso asociado, en el (los) que se deben implementar las acciones previstas en el punto 4.2.4.2.

4.2.4.4. El resultado esperado tras beneficiar a partes interesadas con el cumplimiento de requisitos que buscan aportarle valor.

4.2.4.5. La eficacia de las acciones tomadas, de tal manera en que se determine la manera de medir si el beneficiar a la parte interesadas está generando valor agregado a nuestra organización con el enfoque de mutuo beneficio. Ver segundo párrafo del Anexo A.3 de la norma ISO 9001:2015.

NOTA: Para cualquier convocatoria:

- 1) En caso de ya tener la convocatoria realizada, pero requiere ajustes sin que se hubiera dado por concluida, se accede a "Editar convocatoria", se selecciona la convocatoria y se realizan las modificaciones necesarias.
- 2) El periodo de votación es alternativo, de tal manera que la persona que cubre el cargo de Encargado(a) del SGC deciden hacerlo sin involucrar al resto del equipo de trabajo.
- 3) Al concluir cualquier convocatoria se debe generar el registro correspondiente para que se resguarde el archivo en el histórico, para lo cual se debe predeterminar los códigos correspondientes, en la sección Códigos documentos, para:
  - a) Determinación de cuestiones, por ejemplo: REG-4100-01 REV 01.
  - b) Determinación de partes interesadas, por ejemplo: REG-4200- 01 REV 01.
  - c) Requisitos pertinentes, por ejemplo: REG-6110-01 REV 01.
  - d) Minuta de la revisión por la dirección: REG-9330-01 REV 01.

4.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN: La persona que cubre el cargo de Encargado(a) del SGC genera convocatoria determinando:



- a) Tipo de reunión (presencial o virtual).
- b) Fecha y hora de reunión.
- c) Periodo de captura: En el que los participantes disponen de posibilidad de proponer entradas, salidas y acciones de la revisión por la dirección.
- d) Periodo de votación: participante puede compartir su opinión sobre las propuestas de entradas, salidas y acciones de la revisión por la dirección propuestas por el grupo.
- e) Periodo para que el/la Encargado(a) del SGC: Concluye sobre las entradas, salidas y acciones de la revisión por la dirección.
- f) Personal convocado.

Durante esta fase la persona que cubre el cargo de Encargado(a) del SGC contribuye a determinar:

4.3.1 Entradas: La persona que cubre el cargo de Encargado(a) del SGC define cada una de las situaciones positivas, negativas o algún otro factor, así como las conclusiones de cada uno de los conceptos considerados para las entradas para la Revisión por la Dirección; ingresando a "Entradas" en la sección "Revisión por la Dirección".

4.3.2. Salidas: De las conclusiones registradas en la sección de las entradas, se deberá establecer acciones específicas con responsables y el plazo programado para su cumplimiento; ingresando a "Salidas" en la sección "Revisión por la Dirección".

4.3.3. El día que se lleve a cabo la Reunión de Revisión por la Dirección se mostrará el boceto de la Revisión por la Dirección la cual podrá ser ajustada al momento de la reunión por la persona que cubre el cargo de Encargado(a) del SGC tomando en cuenta la opinión del personal convocado a la reunión, si así se determina.

4.3.4. Acciones: Una vez que se determinen las acciones con su plazo programado, la persona que cubre el cargo de Encargado(a) del SGC debe establecer las fechas en las que se vayan cumpliendo las actividades, ingresando a "Acciones" en la sección "Revisión por la Dirección" y dar clic en el botón "Definir plazo cumplido".

4.3.5. La persona que cubre el cargo de Encargado(a) del SGC genera el registro de Revisión por la Dirección accediendo a "Resultados" en la sección "Revisión por la Dirección" y posteriormente da clic en el





botón "Generar archivo".

4.4. RESGUARDO DE LOS REGISTROS DE GESTIÓN DEL PRESENTE PROCEDIMIENTO:

La persona que cubre el cargo de Encargado(a) del SGC la responsable del resguardo de los registros de desde el propio módulo de la plataforma, además de que los PDF generados para las más recientes versiones de:

- a) Determinación de cuestiones (REG-4100-01).
- b) Determinación de partes interesadas (REG-4200-01).
- c) Requisitos pertinentes (REG-6110-01).
- d) Minuta de la revisión por la dirección (REG-9330-01).

Sean publicados en la sección correspondiente del tablero de comunicación.

<b>Control de emisión</b>				
<b>Concepto</b>	<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>	<b>Revisión</b>
<b>Nombre</b>	Sarvia Sarmiento Delgado	Sarvia Sarmiento Delgado	Ana Lilia Coria Páez	1
<b>Cargo</b>	Encargado(a) del Sistema de Gestión de la Calidad	Encargado(a) del Sistema de Gestión de la Calidad	Secretario(a) de Investigación y Posgrado	
<b>Fecha</b>	Abril/2023	Abril/2023	Abril/2023	