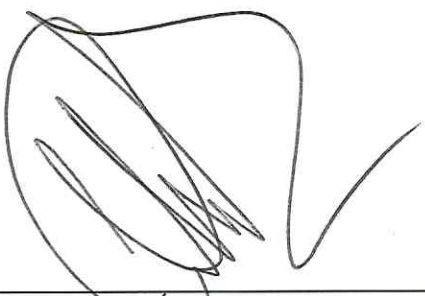





Asociación Internacional
de Certificación, S.C.

INFORME DE AUDITORIA DE ETAPA 2

CONFORMIDAD DE EMISIÓN DE INFORME
FECHA DE ENTREGA DE INFORME: 30 DE AGOSTO DE 2019

ENTREGADO	RECIBIDO DE CONFORMIDAD
	
<i>AUDITOR LÍDER</i> MTRO. OMAR F. COBB CHEW	<i>REPRESENTANTE DEL CLIENTE</i> LIC. CHRISTIAN G. LÓPEZ PATIÑO

El presente informe deberá contar con rubrica en todas sus hojas por parte de quien entrega y recibe de conformidad el informe

1. DATOS GENERALES DEL CLIENTE:

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:		COMISIÓN ESTATAL PARA LA PROTECCIÓN CONTRA RIESGOS SANITARIOS (COEPRIS)	
ID EXPEDIENTE:	SGC201904-055	CÓDIGO NACE/SECTOR ECONÓMICO:	36 / 84.11
Domicilios:	SEDE: 8 Berriozábal y Anaya No. 1020, Planta Baja, Primer y Tercer Piso, Zona Centro, C.P. 87000, Ciudad Victoria, Tamaulipas, México. (Boulevard Tamaulipas No. 1020) SITIO 1: Oficina de Sanidad Internacional; Boulevard Golfo de México S/N Antiguo Edificio de API, Interior del Puerto de Altamira, CP. 89600, Altamira, Tamaulipas. SITIO 2: : Oficina de Sanidad Internacional Tampico; Recinto Fiscal Autorizado S/N, Zona Centro, Tampico, CP 89000		
NÚMERO DE EMPLEADOS DENTRO DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN:			84
Nombre del representante ante el sistema	Cargo	Teléfono	Correo electrónico
Lic. Christian G. López Patiño	Responsable del SGC	834 1070290 834 1100979	christian.lopez@tam.gob.mx

2. DATOS DE LA AUDITORIA REALIZADA:

FECHA DE EJECUCIÓN DE AUDITORIA:	28, 29 y 30 de agosto de 2019		
NORMA DE REFERENCIA:	NMX-CC-9001-IMNC-2015 / ISO 9001:2015		
AUDITORIA:	INTEGRAL: SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	CONJUNTA: SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	COMBINADA: SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
OBJETIVO DE LA AUDITORIA:	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar la implementación, incluida la eficacia del sistema de gestión del cliente • Evaluar información y evidencia acerca de la conformidad de todos los requerimientos aplicables al estándar de referencia y otros documentos normativos; • Evaluar la realización de seguimiento y medición, informe y revisión con relación a los objetivos y metas de desempeño clave, coherente con las expectativas del estándar de referencia u otro documento normativo. • Evaluar la capacidad del sistema de gestión implementado y su desempeño en relación con el cumplimiento de requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables • Evaluar el control operacional de los procesos del cliente • Evaluar las auditorías internas y la revisión por la dirección • Evaluar la responsabilidad de la dirección en relación con la política del cliente 		
CRITERIOS DE AUDITORIA:	<ul style="list-style-type: none"> • Los requisitos de la norma ISO 9001:2015 • Las especificaciones técnicas aplicables a los productos citados en el alcance de la certificación. • Los requisitos legales y reglamentarios aplicables y declarados por el cliente • Los procesos definidos y la documentación del Sistema de gestión desarrollada por el cliente. • Resultados de auditorías obtenidos en etapas anteriores (No conformidades, observaciones, comentarios, fortalezas, etc.), cuando apliquen. • Procedimiento de certificación de ASIC 		




ALCANCE DE LA AUDITORIA:	<p>PROCESOS ESTRATEGICOS: Revisión por la dirección, Auditorías Internas, Acción Correctiva, Propuestas de Mejora, Revisión de Metas, Recepción y Seguimiento de Quejas y Sugerencias</p> <p>PROCESOS MISIONALES – Operaciones: Certificado de Manejadores de Alimentos, Constancia Sanitaria de Bebidas alcohólicas, Permisos Sanitarios Funerarios (4 tipos), Licencia Sanitaria Estatal (24 tipos). Desinsectación de Embarcaciones.</p> <p>PROCESOS DE APOYO: Gestión de Recursos, Programa de Capacitación, Ejecución de la Capacitación, Control de Documentos, Distribución de Documentos Oficiales, Mantenimiento a Parque Vehicular, Mantenimiento a Equipo de Computo.</p>
ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN:	<p>Servicios Públicos para el Control y Vigilancia de Riesgos Sanitarios Mediante la Autorización y Expedición de Licencias Sanitarias Estatales, Certificados de Salud para Manejadores de Alimentos, Permisos Sanitarios Funerarios, Certificados de Desinsectación de Embarcaciones y Constancias Sanitarias de Bebidas Alcohólicas en el Estado de Tamaulipas.</p>
Domicilios Auditados:	<p>SEDE: 8 Berriozábal y Anaya No. 1020, Planta Baja, Primer y Tercer Piso, Zona Centro, C.P. 87000, Ciudad Victoria, Tamaulipas, México. (Boulevard Tamaulipas No. 1020)</p> <p>SITIO 1: Oficina de Sanidad Internacional; Boulevard Golfo de México S/N Antiguo Edificio de API, Interior del Puerto de Altamira, CP. 89600, Altamira, Tamaulipas.</p>

3. RESULTADO DE LA AUDITORIA

ASIC declara que se evaluó mediante muestreo el sistema de gestión, lo que implica que no se garantiza el no encontrar no conformidades en futuras auditorías, identificando lo siguiente:

3.1 DECLARACIÓN SOBRE LA CONFORMIDAD Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

3.1.1 RESUMEN DE LA EVIDENCIA RELACIONADA CON LA CAPACIDAD DEL SISTEMA PARA CUMPLIR LOS REQUISITOS APLICABLES

Requisito	Evidencia
4	DESCRIPCIÓN DE LA COEPRIS Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL 03 MCC CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN 04 MCC
5	LIDERAZGO 05 MCC
6	PLANIFICACIÓN 06 MCC LLENADO DEL FORMATO DE PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS DE CALIDAD IT/CTCS03/2018 REVISION DE METAS COEPRIS/CTCS/RVM01/2019
7	APOYO 07 MCC MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO COEPRIS/CTCS/MECO1/2019 GESTION DE RECURSOS COEPRIS/OC/DA01/2018 DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS OFICIALES COEPRIS/OC/DA02/2018 INSTRUCTIVO DE LLENADO DE MINUTA DE JUNTAS IT/CTCS01/2018 MANTENIMIENTO Y CONSERVACION DE PARQUE VEHICULAR COEPRIS/OC/DA03/2019 CONTROL DE DOCUMENTOS DEL SGC COEPRIS/CTCS/CD01/2018 PROGRAMA DE CAPACITACIÓN COEPRIS/CTCS/CAP01/2018 EJECUCIÓN DE LA CAPACITACIÓN COEPRIS/CTCS/CAP02/2018 EVALUACIÓN DEL PROVEEDOR EXTERNO IT/DA01/2018






Asociación Internacional
de Certificación, S.C.®

INFORME DE AUDITORIA

	<p>PROTOCOLO PARA DIFUSIÓN DE INSTRUMENTOS LEGALES IT/DJC01/2019 ESTRUCTURA Y CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS IT/CD02/2018 SOLICITUD DE EDICIÓN Y AUTORIZACIÓN DE DOCUMENTOS SGC IT/CD03/2018 CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA IT/CD04/2018 DOCUMENTOS EXTERNOS IT/CD05/2018 PROGRAMA DE CAPACITACIONES CANCELADAS IT/CAP01/2019 VIDEOCONFERENCIAS IMPARTIDAS POR COFEPRIS IT/CAP02/2019</p>
8	<p>OPERACIÓN 08 MCC LICENCIA SANITARIA ESTATAL COEPRIS/DEAS/DALS01/2018 DICTAMEN SANITARIO ESTABLECIMIENTOS DE SERVICIOS SALUD COEPRIS/DOS/DDS01/2018 DESINSECTACIÓN DE EMBARCACIONES COEPRIS/DSI/DSIM01/2018 CONSTANCIA SANITARIA DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS COEPRIS/OC/CIS01/2018 CERTIFICADO PARA MANEJADOR DE ALIMENTOS COEPRIS/OC/CIS02/2018 PERMISOS SANITARIOS FUNERARIOS COEPRIS/OC/CIS03/2018 VIGILANCIA SANITARIA, MANEJADORES DE ALIMENTOS FUERA DE RANGO COEPRIS/CJ/CJOP01/2019 VERIFICACION SANITARIA EN MATERIA DE SERVICIOS DE SALUD COEPRIS/CJ/CJEAS01/2019 CRITERIOS DE ACEPTACIÓN - EVALUACIÓN Y AUTORIZACIÓN SANITARIA IT/DEAS01/2018 INSTRUCTIVO DE LLENADO DE SOLICITUD DE LICENCIA SANITARIA ESTATAL IT/DEAS02/2018 RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS EN DEAS PARA TRAMITE DE LICENCIA IT/DEAS03/2019 TIPOS DE TRAMITES DE SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN DE RESPONSABLE SANITARIO IT/DEAS04/2019 CRITERIOS PARA EJECUTAR LA DESINSECTACIÓN DE EMBARCACIONES IT/DSI01/2018 REQUISITOS DE SEGURIDAD PARA EL INGRESO A TERMINALES PORTUARIAS IT/DSI02/2018 LLENADO DE DOCUMENTOS RESOLUTIVOS DE DESINSECTACIÓN DE EMBARCACIONES IT/DSI03/2018 POLÍTICAS DE SERVICIO DEL CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS – CIS IT/CIS01/2018 CRITERIOS DE ACEPTACIÓN DE ANÁLISIS CLÍNICOS IT/CIS04/2018 CRITERIOS PARA EMITIR LOS PERMISOS SANITARIOS DE SERVICIOS FUNERARIOS IT/CIS05/2018 CRITERIOS DE ACEPTACIÓN REVISIÓN DOCUMENTAL DEL TRÁMITE DE LICENCIA SANITARIA – UEAS IT/CJEAS01/2019 CRITERIOS PARA EL LLENADO DE REGISTROS DE CONTROL DOCUMENTAL IT/CD01/2018</p>
9	<p>EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO 09 MCC RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS COEPRIS/OC/CIS04/2018 AUDITORÍAS INTERNAS COEPRIS/CTCS/CD02/2018 EVALUACIÓN DEL AUDITOR INTERNO IT/CTCS04/2019 REVISION POR LA DIRECCIÓN COEPRIS/CGC/CTCS01/2018</p>
10	<p>10 MCC MEJORA PROPUESTAS DE MEJORA COEPRIS/OC/CTCS01/2018 ACCION CORRECTIVA COEPRIS/CTCS/CD03/2019 ELABORACIÓN Y TRATAMIENTO DE SAC-IT/CTCS02/2018</p>



Asociación Internacional
de Certificación, S.C.®

INFORME DE AUDITORIA

3.1.2 RESUMEN DE LA EVIDENCIA RELACIONADA DE LOS RESULTADOS ESPERADOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN

OBJETIVOS ESPERADOS	Evidencia presentada por la organización	Notas
Quejas. Tener un máximo trimestral del 5% de quejas de usuarios inconformes con la atención del servicio respecto al total de trámites atendidos,	Resultado 3 quejas de un total de 3,994 equivalente al 0.08%. La planificación se establece en las Fichas de los objetivos (Planificación y seguimiento de objetivos de calidad) que establecen incluso los recursos requeridos para el logro del objetivo.	CGC-10 Planificación y Seguimiento de Objetivos de Calidad. El seguimiento de los objetivos se realiza a través de los indicadores del: Tablero de control proyectos 2019-06-20, Tablero de Seguimiento 2019.
Tiempos de respuesta: Alcanzar un 90% de trámites resueltos satisfactoriamente en los periodos legales permisibles, del total de trámites atendidos trimestralmente	Los resultados indican que se tiene un 93.8% . Tiempo de entrega de 20 minutos.	Se mantiene evidencia del cumplimiento del objetivo de calidad.
Capacitación: Capacitar a todo el personal de la COEPRIS que se encuentra en el alcance del Sistema de Gestión de Calidad al menos una vez al año.	Resultado: 91.% (de cada 10 han sido capacitados).	Se mantiene evidencia del cumplimiento del objetivo de calidad.
Mejora continua: Registrar una o más propuestas de mejora al Sistema de Gestión de Calidad al menos una vez al año.	Los datos indican que se tienen 30% mas un 10% para un total de 40%., equivalente a 4 propuestas de mejora.	Se mantiene evidencia del cumplimiento del objetivo de calidad.
Satisfacción de Usuarios: Alcanzar más del 90% de aprobación por parte de los usuarios en las encuestas en el servicio de calidad.	Los resultados indican que tiene un 97% de satisfacción en el periodo enero junio 2019.	Se mantiene evidencia del cumplimiento del objetivo de calidad.
Relaciones Interinstitucionales: Articular los mecanismos de gestión para una vinculación interinstitucional con los diferentes actores que participen en materia de regulación sanitaria a fin de lograr una coordinación efectiva, ya sea del orden público, privado y social del Estado.	Resultados del periodo enero junio 74.4%	Se mantiene evidencia del cumplimiento del objetivo de calidad.



Asociación Internacional
de Certificación, S.C. ®

INFORME DE AUDITORIA

AUDITORIA INTERNA	Fecha de realización	Notas
Se verifica que se ha implementado el Programa de auditorías 2019, se mantiene el Informe de Auditoría y se muestran los registros de su realización.	Las últimas auditorías se realizaron en Diciembre de 2018, y el 27 y 28 de Mayo de 2018	Se verifican los Reportes de Auditorías Internas CTCS-05 que se elaboran por cada área, por lo que se tienen 14 reportes de auditoría, con un total de 96 no conformidades, y la base de datos de SAC, indica las actividades de seguimiento 68& cerrados, 26 se encuentran abiertas y el resto cerradas.

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Fecha de realización	Notas
Se verifica que SGC-06 Resultados de la Revisión por la dirección.	17 de Mayo de 2018	De acuerdo a las Minutas de revisiones por la dirección y el SGC-06 Resultados de la Revisión por la dirección, se han revisado la totalidad de los requisitos de entrada solicitados por la norma de referencia.

3.2 HALLAZGOS DE LA AUDITORIA

3.2.1 No conformidades registradas en esta auditoría

No se han documentado no conformidades en la presente auditoría.

3.2.2 Observaciones

ASIC, identifica observaciones hacia su sistema como sigue:

OBSERVACIÓN No.	PROCESO	PUNTO DE LA NORMA	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN
1	Recursos Materiales Sanidad Marítima Internacional CIS		Los controles existentes para el riesgo identificado como "Mal uso de los documentos oficiales", el cual refiere al control de papel con características de seguridad se han implementado en cada sitio y proceso con diversos niveles de eficacia.
3	Calidad		Aún cuando se cuenta con indicadores de desempeño para los diferentes procesos del Sistema de Gestión de calidad, se ha subutilizado el potencial para el desarrollo de elementos de medición que representan las diferentes bases de datos con que se cuenta.

El cliente podrá analizar éstas observaciones para identificar si requiere implementar algún plan de acción, el cual no es necesario que envíe a ASIC.

3.2.3 Fortalezas

ASIC, identifica las siguientes fortalezas hacia su sistema como sigue:

- El compromiso del Comisionado Estatal para la Protección Contra Riesgos Sanitarios en la implementación y mejora del Sistema de Gestión de Calidad es una fortaleza de la Organización.
- La participación decidida y comprometida del personal para la implementación de la Política de Calidad y la prestación de los servicios de la COEPRIS bajo estándares de calidad son una fortaleza del Sistema de Gestión de Calidad.

3.3 VERIFICACIÓN DE LA EFICACIA DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS TOMADAS CON RELACIÓN A NO CONFORMIDADES IDENTIFICADAS EN LA EVALUACIÓN ANTERIOR

No aplica, por ser auditoría etapa 2 no se documentaron no conformidades en la auditoría anterior.

3.4 CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA:

1. Se identificaron cambios significativos que afectan al sistema de gestión del cliente desde la última auditoría	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input checked="" type="checkbox"/>
Señalar los cambios				
2. Se identificaron desviaciones al plan de auditoría	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input checked="" type="checkbox"/>
En el caso de afirmativo, detallar la justificación				
3. Se identificaron cuestiones significativas en las auditorías, que afectan al programa de auditoría	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input checked="" type="checkbox"/>
Señalar las cuestiones				
4. Quedaron cuestiones no resueltas	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input checked="" type="checkbox"/>
Describir cuales, cuando aplique				
5. El cliente está controlando de manera eficiente el uso de los documentos y marca de certificación	SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
Describir brevemente cual es el control				
6. Se cumplieron los objetivos de la auditoría	SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
Describir por que no se cumplieron				
7. Identificación de la integración del sistema de gestión (<u>Sólo aplica a Sistema de gestión declarados como Integrales por el cliente</u>) que sea consistente con la información evaluada por el cliente .	SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
Describir brevemente los motivos por los cuales "si" o "no" es considerado integral el sistema de gestión.	NO aplica por no ser un sistema de gestión integral. La norma de referencia es ISO 9001 2015.			
8. Se declara que el Sistema de Gestión es conforme y eficaz	SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
Resumen de la evidencia respecto de la capacidad del sistema de gestión del cliente para el cumplimiento de sus obligaciones	Se han documentado las metodologías para ejercer el control de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, se mantienen indicadores de desempeño y metodologías de seguimiento y se han implementado las actividades de verificación incluyendo la auditoría interna y la revisión por la dirección.			

Conclusión del Sistema de Gestión con respecto al alcance certificado:

La Comisión Estatal para la Protección contra Riesgos Sanitarios (COEPRIS) ha implementado un Sistema de Gestión de Calidad que cumple con los requisitos de la Norma NMX-CC-9001-IMNC-2015 / ISO 9001:2015 para los Servicios Públicos para el Control y Vigilancia de Riesgos Sanitarios Mediante la Autorización y Expedición de Licencias Sanitarias Estatales, Certificados de Salud para Manejadores de Alimentos, Permisos Sanitarios Funerarios, Certificados de Desinsectación de Embarcaciones y Constancias Sanitarias de Bebidas Alcohólicas en el Estado de Tamaulipas.

3.5 RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR

Con base a lo evaluado en el desarrollo de esta auditoría y respecto a los criterios de auditorías, el equipo auditor recomienda a la certificación del alcance solicitado: Sí No Sí pero con ajuste de alcance .

Descripción de la recomendación de la certificación:	<p>Se recomienda otorgar la certificación del Sistema de Gestión de Calidad de la Comisión Estatal para la Protección contra Riesgos Sanitarios (COEPRIS) en virtud del cumplimiento de los requisitos de la Norma NMX-CC-9001-IMNC-2015 / ISO 9001:2015 y del compromiso mostrado por el personal de la organización para su mejora continua.</p>
--	---

4. EQUIPO AUDITOR QUE PARTICIPÓ EN LA AUDITORIA:

		FIRMA
AUDITOR LÍDER:	<p>Mtro. Omar F. Cobb Chew Auditor Líder ASIC Asociación internacional de Certificación, S.C.</p>	
AUDITOR:	N/A	
EXPERTO TÉCNICO:	N/A	
AUDITOR EN ENTRENAMIENTO:	N/A	
TESTIFICADOR:	N/A	
OBSERVADOR (ES):	N/A	

A la firma del presente informe se confirma que el contenido de éste ha sido aclarado y entendido por el solicitante y sus representantes.

