



CONTENIDO

FECHA DE EMISIÓN: 29 / NOV / 18
REVISIÓN: 1
FECHA DE REVISIÓN: 28 / JUN / 19
CLAVE: 00 MCC

00 MCC	Contenido
01 MCC	Descripción de la COEPRIS y estructura organizacional
02 MCC	Aprobación del Manual de Gestión de Calidad
03 MCC	Control del Manual de Calidad
04 MCC	Contexto de la Organización
	04/A MCC Alcance del Sistema de Gestión de Calidad de la COEPRIS
	04/B MCC Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos
05 MCC	Liderazgo
	05/A MCC Política de Calidad
06 MCC	Planificación
	06/A MCC Objetivos de Calidad
07 MCC	Apoyo
08 MCC	Operación
09 MCC	Evaluación del Desempeño
10 MCC	Mejora

Anexos.-

Anexo 1.1.-	Plan de Calidad – Certificación para Manejador de Alimentos
Anexo 1.2.-	Plan de Calidad – Emisión de Constancia Sanitaria de Bebidas Alcohólicas
Anexo 1.3.-	Plan de Calidad – Emisión de Permisos Sanitarios Funerarios
Anexo 1.4.-	Plan de Calidad – Expedición de Licencias sanitarias Estatales
Anexo 1.5.-	Plan de Calidad – Sanidad Internacional Marítima
Anexo 1.6.-	Plan de Calidad - Alta Dirección
Anexo 1.7.-	Plan de Calidad – Calidad
Anexo 1.8.-	Plan de Calidad – Mantenimiento
Anexo 1.9.-	Plan de Calidad – Recursos Humanos
Anexo 1.10.-	Plan de Calidad – Recursos Materiales y Financieros

DESCRIPCIÓN DE LA COEPRIS Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La Comisión Estatal para la Protección contra Riesgos Sanitarios, es un organismo desconcentrado de la Secretaría de Salud de Tamaulipas, con autonomía técnica y de gestión, tal y como lo estipula el Reglamento Interior del mismo, publicado en P.O.E No. 116 de fecha 28 de septiembre de 2016.

Dentro de las actividades que desarrolla la COEPRIS de Tamaulipas se encuentran:

- I. Ejercer la regulación, control, vigilancia y fomento sanitarios, que en términos de las disposiciones aplicables corresponden a la Secretaría en materia de:
 - a) Establecimientos: de salud, de disposición de órganos, tejidos, células de seres humanos y sus componentes, de disposición de sangre y los demás establecimientos que señala el citado ordenamiento, con las excepciones a que hace referencia la Ley;
 - b) Medicamentos, remedios herbolarios y otros insumos para la salud;
 - c) Alimentos y suplementos alimenticios;
 - d) Bebidas alcohólicas y bebidas no alcohólicas;
 - e) Productos de perfumería, belleza y aseo;
 - f) Tabaco;
 - g) Plaguicidas y fertilizantes;
 - h) Nutrientes vegetales;
 - i) Sustancias tóxicas o peligrosas para la salud;
 - j) Químicos esenciales, precursores químicos, estupefacientes y psicotrópicos;
 - k) Productos biotecnológicos;
 - l) Materias primas y aditivos que intervengan en la elaboración de los productos señalados en las fracciones b) a las anteriores, así como los establecimientos dedicados al proceso o almacenamiento de éstos;
 - m) Fuentes de radiación ionizante para uso médico;
 - n) Efectos nocivos de los factores ambientales en la salud humana;
 - o) Salud ocupacional;
 - p) Saneamiento básico;
 - q) Importaciones y exportaciones de los productos a que se refiere la fracción II del artículo 17 bis de la Ley General;
 - r) Publicidad y promoción de las actividades, productos y servicios a que se refiere la Ley General y Estatal y demás disposiciones aplicables;

**DESCRIPCIÓN DE LA COEPRIS
Y ESTRUCTURA
ORGANIZACIONAL**

- s) Sanidad internacional, salvo en las materias exceptuadas por la Ley, y
 - t) En general, los requisitos de condición sanitaria que deben cubrir los procesos, productos, métodos, instalaciones, servicios o actividades relacionados con las materias anteriormente descritas, en los términos de la Ley y demás disposiciones aplicables;
- II. Conducir el Sistema Estatal Sanitario, en coordinación con el Sistema Federal Sanitario, la Secretaría y el Gobierno del Estado;
 - III. Coordinar las acciones para la prestación de los Servicios de Salud a la Comunidad en materia de su competencia, por parte del Gobierno del Estado, así como para el destino de los recursos previstos para tal efecto en el FASSC, de conformidad con las disposiciones aplicables y en términos de los acuerdos de colaboración y coordinación;
 - IV. Identificar, analizar, evaluar, regular, controlar, fomentar y difundir las condiciones y requisitos para la prevención y manejo de los riesgos sanitarios;
 - V. Expedir certificados oficiales de la condición sanitaria de procesos, productos, métodos, instalaciones, servicios o actividades relacionadas con las materias de su competencia;
 - VI. Emitir, prorrogar o revocar las autorizaciones sanitarias en las materias de su competencia, así como ejercer aquellos actos de autoridad que para la regulación, control y fomento sanitarios se establecen o derivan de las Leyes y sus reglamentos, las normas oficiales mexicanas, el presente Reglamento y las demás disposiciones aplicables;
 - VII. Operar los servicios de sanidad internacional que la Ley y sus reglamentos le confieren a la Secretaría de Salud, con excepción de lo relativo a las personas;
 - VIII. Aplicar estrategias de investigación, evaluación y seguimiento de riesgos sanitarios, conjuntamente o en coadyuvancia con otras autoridades competentes;
 - IX. Imponer sanciones administrativas por el incumplimiento de disposiciones de la Ley, sus reglamentos y demás ordenamientos aplicables, así como determinar medidas de seguridad, preventivas y correctivas, en el ámbito de su competencia;
 - X. Ejercer las acciones de control, regulación y fomento sanitario correspondientes, para prevenir y reducir los riesgos sanitarios derivados de la exposición de la población a factores químicos, físicos y biológicos;
 - XI. Participar, en coordinación con las unidades administrativas correspondientes de la Secretaría, en la instrumentación de las acciones de prevención y control de enfermedades, así como de vigilancia epidemiológica, cuando éstas se relacionen con los riesgos sanitarios derivados de los procesos, productos, métodos, instalaciones, servicios o actividades en las materias a que se refiere la fracción I del presente artículo, y
 - XII. Las demás que señalen las disposiciones legales aplicables.

DESCRIPCIÓN DE LA COEPRIS Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

FECHA DE EMISION: 29 / NOV / 18
REVISION: 5
FECHA DE REVISION: 08 / NOV / 23
CLAVE: 01 MCC

La COEPRIS realiza diagnósticos situacionales conforme a la entrada de las administraciones públicas; actualmente se cuenta con un Diagnóstico Situacional desarrollado por el personal y áreas directivas de la Comisión, el cual de base sirvió de apoyo en los trabajos de elaboración del Plan Estatal de Desarrollo 2022 – 2028 y por ende en los trabajos del anteproyecto de Programa Sectorial de Salud.

Esto dio por resultado que se generara un Plan Estratégico de la Comisión Estatal para la Protección contra Riesgos Sanitarios 2022-2028 que incluye sus compromisos específicos con la nueva administración pública estatal de manera sustantiva vinculando con acciones de mejora continua y transparencia. Dicho plan determina ejes rectores y transversales, en los cuales se refleja de manera puntual el compromiso de la Comisión con el Sistema de Gestión de Calidad.

Al interior de dicho plan estratégico, se encuentran compromisos sobre la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad, que delinea las acciones a generar bajo la premisa de conseguir el cumplimiento de la norma ISO 9001:2015; COEPRIS Tamaulipas es una de las cinco entidades federativas en aplicar el Modelo Sistemático de Gestión de la Calidad con la nueva versión, como área de protección contra riesgos sanitarios.

La estructura de este Manual de Gestión de Calidad es de acuerdo con los requerimientos de la Norma ISO 9001:2015 y en su contenido indica la organización y las políticas a través de las cuales se logra el cumplimiento de los requerimientos de las partes interesadas en cada uno de los servicios solicitados a la COEPRIS de Tamaulipas. Este documento rector determina los lineamientos que regulan el Sistema de Gestión de Calidad para la COEPRIS, respecto a los procesos misionales que ofrece a través de los trámites de:

- Certificación para Manejadores de Alimentos
- Emisión de Permisos Sanitarios Funerarios
- Expedición de Licencias Sanitarias Estatales
- Emisión de Constancia Sanitaria de Bebidas Alcohólicas
- Sanidad Internacional Marítima

Estos **5 procesos certificados** presentan interacción entre sí y se complementan con procedimientos específicos:

Tal es el caso de los procedimientos de **Verificación Sanitaria a Establecimientos de Servicios de Salud** y de **Dictamen Sanitario a Establecimiento de Servicios de Salud**, en apoyo y seguimiento al proceso de Licencias Sanitarias Estatales.



DESCRIPCIÓN DE LA COEPRIS
Y ESTRUCTURA
ORGANIZACIONAL

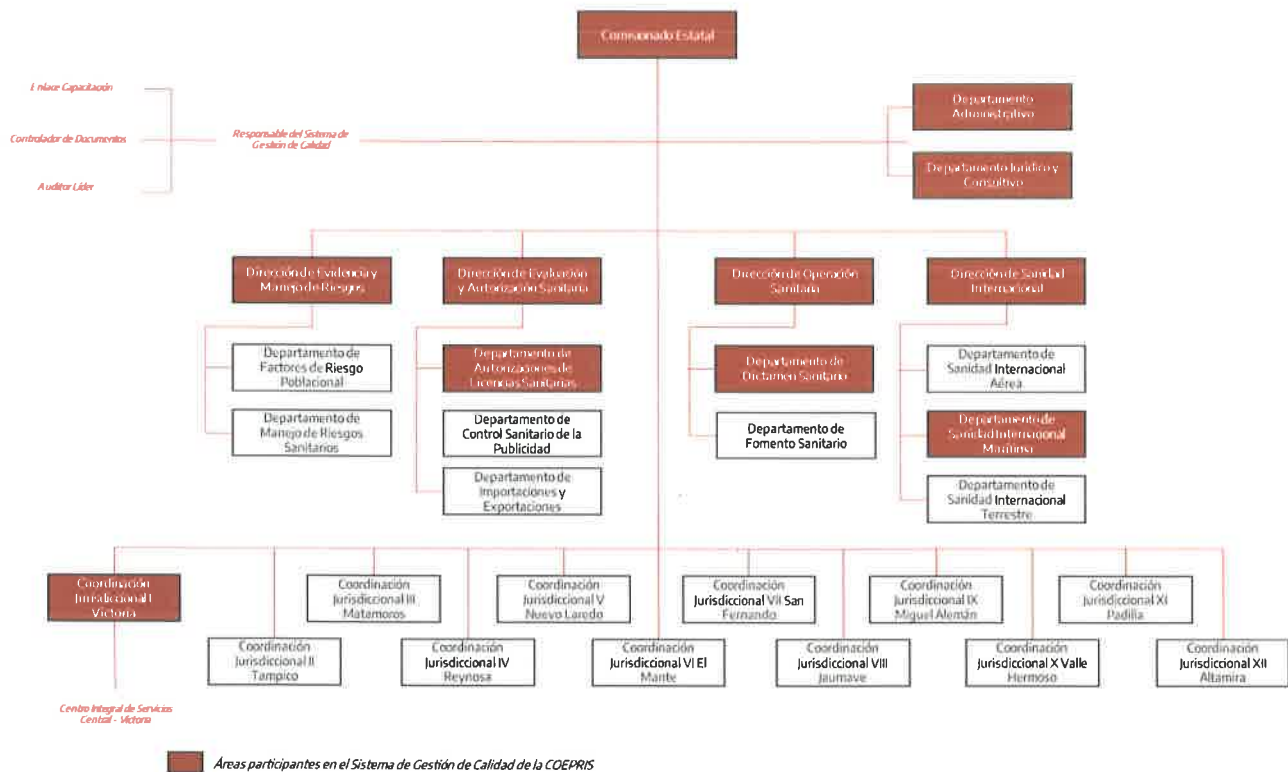
FECHA DE EMISIÓN: 29 / NOV / 18
REVISIÓN: 5
FECHA DE REVISIÓN: 08 / NOV / 23
CLAVE: 01 MCC

Asimismo, existe el procedimiento de **Vigilancia Sanitaria – Manejadores de Alimentos fuera de Rango**, que complementa la información generada en el proceso de Emisión de Certificados de Salud para Manejadores de Alimentos.

En el caso de Sanidad Internacional Marítima, este proceso está integrado por el procedimiento de **Desinsectación de Embarcaciones** y **Protocolo de Recambio de Tripulantes**

Esta situación se refleja en el mapa de procesos descrito en el apartado **04/B MCC Sistema de Calidad y sus Procesos**.

A continuación, se presenta la estructura organizacional de la COEPRIS; se ha llevado a cabo la determinación de las áreas participantes en el proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad del organismo:



Nota: Responsable del SGC, Enlace de Capacitación, Controlador de Documentos, Auditor Líder y Responsable de CIS Victoria – Central, son actividades que se realizan a través de personal operativo.

COMISIÓN ESTATAL PARA LA PROTECCIÓN CONTRA RIESGOS SANITARIOS
MANUAL DE CALIDAD



APROBACIÓN DEL MANUAL

FECHA DE EMISIÓN: 29 / NOV / 18
REVISIÓN: 3
FECHA DE REVISIÓN: 25 / OCT / 22
CLAVE: 02 MCC

El Comité de Gestión de Calidad, determina como propósito el cumplimiento de la Política de Calidad y los Objetivos de Calidad, así como los requerimientos de la Norma ISO 9001:2015, a través de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad de la COEPRIS.

COMITÉ DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA COMISIÓN ESTATAL PARA LA PROTECCIÓN CONTRA RIESGOS SANITARIOS DE TAMAULIPAS



Dr. Alberto Moctezuma Castillo

Comisionado Estatal para la Protección contra Riesgos Sanitarios



M.V.Z. Raúl Terrazas Barraza

Director de Evidencia y Manejo de Riesgos Sanitarios



Lic. Luis Roberto García Pedraza

Director de Operación Sanitaria



Ing. Roberto Castro Canales

Director de Evaluación y Autorización Sanitaria



Dr. José Alfredo López de León

Director de Sanidad Internacional



C.P. Julio César Peña Segura

Jefe de Departamento Administrativo



Lic. Jaime Martínez Olgún

Jefe del Departamento Jurídico y Contencioso



M.V.Z. Alejandro Pérez Rivera

Coordinador Jurisdiccional No. 1 Victoria



Ing. Ana Luisa Medina Montaña

Responsable del Sistema de Gestión de Calidad

La integración del Comité de Gestión de Calidad de la COEPRIS de Tamaulipas se representa en el apartado 05 MCC Liderazgo.

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.

Procesos Estratégicos:

- Alta Dirección
- Calidad

Procesos Misionales (Operación):

- Recepción de Trámites
 - Certificación para Manejadores de Alimentos
 - Emisión de Constancias de Bebidas Alcohólicas
 - Emisión de Permisos Sanitarios Funerarios
 - Expedición de Licencias Sanitarias Estatales
 - Sanidad Internacional Marítima
- Entrega de Resoluciones

Procesos de Soporte:

- Proceso de Mantenimiento
- Proceso de Recursos Humanos
- Proceso de Recursos Materiales



Sitios:

- **Oficina Central:**
 - 8 Berriozábal y Anaya No. 1020, Planta Baja y Primer Piso, Zona Centro, C.P. 87000, Ciudad Victoria, Tamaulipas, México (Boulevard Tamaulipas No. 1020).
- **Coordinación Jurisdiccional No. 1 Victoria:**
 - 8 Berriozábal y Anaya No. 1020, Segundo Piso, Zona Centro, C.P. 87000, Ciudad Victoria, Tamaulipas, México (Boulevard Tamaulipas No. 1020).
- **Oficina de Sanidad Internacional Marítima:**
 - Boulevard Golfo de México S/N Antiguo Edificio de API, interior del Puerto Industrial de Altamira, CP. 89600, Altamira, Tamaulipas.
 - Recinto Fiscal s/n, Zona Centro, C.P. 89000, Tampico, Tamaulipas.

Se declara la no aplicabilidad de:

- Subapartado 8.3 Diseño y Desarrollo de los productos y servicios, con respecto a los procesos misionales en el alcance del SGC, actualmente no desarrollamos nuevos servicios, ya que los mismos están determinados a través del Reglamento Interior y por Ley su otorgamiento. Solamente se aplican mejoras a los mismos, sin que sus características se modifiquen.
- Punto 8.5.1 inciso f) ya que las salidas resultantes se verifican mediante actividades de seguimiento y medición.

Para el Sistema de Gestión de Calidad de la COEPRIS, se determinan 3 niveles de procesos que muestran interacción entre ellos.

Nivel de Procesos ESTRATÉGICOS:

Se generan 2 grandes rubros de procesos en este nivel:

- Alta Dirección
- Calidad

En este nivel se define la Planeación Estratégica y su valoración; Se llevan a cabo las Revisiones por la Dirección para el óptimo desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad, la planeación y seguimiento de indicadores y propuestas de mejora, así como la revisión de procesos.

Asimismo, se consideran aspectos necesarios para mantener la eficacia y eficiencia del SGC, como son las programación y ejecución de revisiones por medio de Auditorías Internas y, se consideren en su caso, la implementación de acciones correctivas que puedan eliminar su recurrencia. Se incluye además el control documental del Sistema de Gestión de Calidad, así como el seguimiento de las manifestaciones ciudadanas (quejas, sugerencias y felicitaciones).

De igual manera se considera de manera transversal el apoyo del área jurídica a todos los procesos, tanto estratégicos como misionales.

Nivel de Procesos MISIONALES (operación):

Se generan 7 grandes rubros de procesos en este nivel:

- Recepción de Tramites
 - Resoluciones Inmediatas:
 - Certificación para Manejador de Alimentos
 - Emisión de Constancias de Bebidas Alcohólicas
 - Emisión de Permisos Sanitarios Funerarios
 - Expedición de Licencias Sanitarias Estatales
 - Sanidad Internacional Marítima
- Entrega de Resoluciones

Este nivel corresponde a los servicios públicos que deben cumplir con los requisitos, a fin de que sean congruentes los preceptos de la COEPRIS con los requisitos solicitados tanto



por la Norma ISO 9001:2015, las partes interesadas y los legales o reglamentarios; de los mismos pueden desencadenarse otros procesos o procedimientos que clarifiquen algunos puntos específicos en su ejecución, iniciando con la **Recepción de los trámites**, transformando los requisitos de entrada en distintos procedimientos que generan la **Entrega de Resoluciones**.

Nivel de Procesos de SOPORTE:

Se generan 3 grandes rubros de procesos en este nivel:

- Mantenimiento
- Recursos Humanos
- Recursos Materiales y Financieros

Dentro de los procesos de soporte, encontramos la programación de la capacitación y su ejecución, así como las altas y bajas de personal; adicionalmente, como actividades de apoyo tenemos: la Gestión de Recursos, Distribución de documentos oficiales, Mantenimiento de Equipo de Cómputo, Parque Vehicular y de Infraestructura.

En cada uno de los procesos puede existir, según la necesidad declarada de la COEPRIS para evidenciar su aplicación: procedimientos, instructivos, formatos, manuales, memorias fotográficas, tarjetas informativas, presentaciones, talleres de capacitación y formación, mensajes en redes sociales, oficios, circulares, mensajes o correos electrónicos, entre otros.

Adicionalmente y para una mejor comprensión, En los Planes de Calidad, anexos a este manual, se presenta un esquema conocido como PEPSU, que quiere decir: Proveedor (de la información de entrada), Entrada (requisitos o insumos), Proceso o procedimientos (pasos a seguir), Salida (Resolución e información resultante) y Usuario (a quien se le entrega la resolución principal), para cada rubro de procesos; por cada PEPSU presentado, se refleja posteriormente el procedimiento y las áreas directa e indirectamente relacionadas en el mismo.

A continuación, se presenta el **Mapa de Procesos del SGC de la COEPRIS** que refleja la secuencia e interacción de los procesos estratégicos, misionales y de soporte:

COMISIÓN ESTATAL PARA LA PROTECCIÓN CONTRA RIESGOS SANITARIOS
MANUAL DE CALIDAD



SISTEMA DE CALIDAD Y SUS
PROCESOS

FECHA DE EMISIÓN: 28 / JUN / 19
REVISIÓN: 4
FECHA DE REVISIÓN: 31/ MAY /23
CLAVE: 04/B MCC

PROCESOS ESTRATÉGICOS

ALTA DIRECCIÓN	CALIDAD
<ul style="list-style-type: none"> REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN PROPUESTAS DE MEJORA REVISIÓN DE PROCESOS PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE INDICADORES INTEGRACIÓN DEL PROGRAMA OPERATIVO ANUAL AUDITORÍAS INTERNAS 	<ul style="list-style-type: none"> ACCIÓN CORRECTIVA RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS CONTROL DE DOCUMENTOS DEL SGC ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE RIESGOS INSTITUCIONALES RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE QUEJAS COVID-19 EN CAM

PROCESOS MISIONALES

RECEPCIÓN DE TRÁMITES

<p>RESOLUCIONES INMEDIATAS</p> <ul style="list-style-type: none"> Monitoreo de Resoluciones Inmediatas <p>CERTIFICACIÓN PARA MANEJADORES DE ALIMENTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> CERTIFICADO DE SALUD PARA MANEJADOR DE ALIMENTOS VIGILANCIA SANITARIA – MANEJADORES DE ALIMENTOS FUERA DE RANGO 	<p>EXPEDICIÓN DE LICENCIAS SANITARIAS ESTATALES</p> <ul style="list-style-type: none"> LICENCIA SANITARIA ESTATAL DICTAMEN SANITARIO A ESTABLECIMIENTOS DE SERVICIOS DE SALUD VERIFICACIÓN SANITARIA EN MATERIA DE SERVICIOS DE SALUD AUTORIZACIÓN DE RESPONSABLE SANITARIO AUTORIZACIÓN DE AUXILIAR DE RESPONSABLE DE TOMA DE MUESTRA
<p>EMISIÓN DE CONSTANCIAS DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> CONSTANCIA SANITARIA PARA ESTABLECIMIENTOS QUE EXPENDEN BEBIDAS ALCOHÓLICAS 	<p>SANIDAD INTERNACIONAL MARÍTIMA</p> <ul style="list-style-type: none"> DESINSECTACIÓN DE EMBARCACIONES PROTOCOLO PARA EL RECAMBIO Y ABORDAJE DE TRIPULANTES EN EMBARCACIONES, PLATAFORMAS Y BUQUES PERFORADORES.
<p>EMISIÓN DE PERMISOS SANITARIOS FUNERARIOS</p> <ul style="list-style-type: none"> PERMISOS SANITARIOS FUNERARIOS PERMISOS SANITARIOS FUNERARIOS EMITIDOS POR EL DEPARTAMENTO JURÍDICO Y CONSULTIVO 	

ENTREGA DE RESOLUCIONES

PROCESOS DE SOPORTE

MANTENIMIENTO	RECURSOS HUMANOS
<ul style="list-style-type: none"> MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN DE PARQUE VEHICULAR MANTENIMIENTO E INSPECCIONES RUTINARIAS 	<ul style="list-style-type: none"> PROGRAMA ANUAL DE CAPACITACIÓN EJECUCIÓN DE LA CAPACITACIÓN GESTIÓN DE ALTAS Y BAJAS DE PERSONAL ANTE LA SECRETARÍA DE SALUD
<p>RECURSOS MATERIALES Y FINANCIEROS</p> <ul style="list-style-type: none"> GESTIÓN DE RECURSOS DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS OFICIALES SOLICITUD Y ENTREGA DE DOCUMENTOS OFICIALES CONTROL DE INGRESOS 	

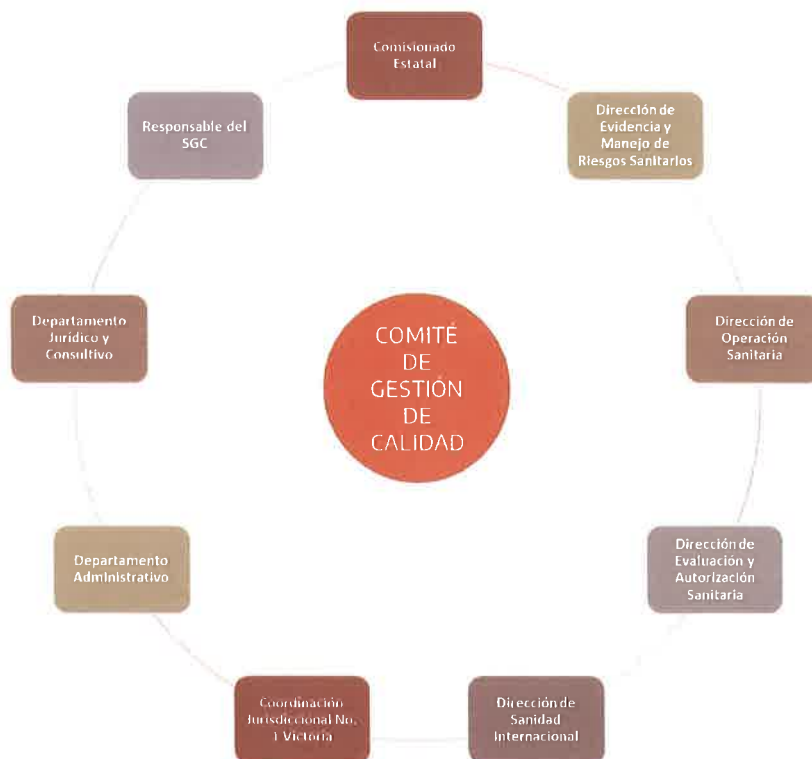
05. 1.- LIDERAZGO Y COMPROMISO

La COEPRIS, implementa su Sistema de Gestión de Calidad a través de la figura del **Comité de Gestión de Calidad**, por medio del cual se cuenta con la aprobación de las estrategias y compromisos que asume la organización con la aplicación de la Norma ISO 9001:2015. Los miembros del Comité cuentan con el liderazgo pertinente para tomar las decisiones y lograr la calidad de los trabajos en el seno del Sistema.

El Comité de Gestión de Calidad de la COEPRIS (CGC), considerado la Alta Dirección, está conformado por el Comisionado Estatal, las 4 Direcciones de área, los 2 departamentos que se encuentran en el staff del Comisionado, la Coordinación Jurisdiccional No. 1 Victoria y el Responsable del SGC.

Entre las funciones que realiza el CGC se encuentran:

- Valorar la viabilidad de gestión de recursos.
- Determinar jurídicamente la información pertinente del Sistema de Gestión de Calidad.
- Desarrollar y aprobar procesos misionales, estratégicos y de apoyo, gestionando y realizando el seguimiento de los mismos.
- Participar en las reuniones de revisiones por la dirección.
- Apoyar en la ejecución de los planes de auditorías internas de la Calidad.
- Tomar decisiones con base en la gestión de los riesgos institucionales.
- Impulsar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad, comprobando que las personas realizan las actividades según lo prescrito.



- Participar activamente en el SGC y fomentar la comprensión del mismo en el personal.
- Realizar revisiones de la política de calidad, objetivos de calidad, resultados de auditorías internas, como mecanismos de revisión del Sistema de Gestión de Calidad.
- Prevenir, detectar y efectuar el seguimiento de la aparición de no conformidades a través de las acciones correctivas del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Las que resulten necesarias en el marco de la mejora continua.

En general, las reuniones de trabajo del Comité Gestión de Calidad son por medio de convocatoria o a solicitud inmediata del Comisionado Estatal.

La COEPRIS, ha determinado la necesidad de incluir la figura del **Responsable del Sistema de Gestión de Calidad**, a fin de interpretar y aplicar los requisitos de la norma ISO 9001:2015, así como estrategias y mecanismos que propicien la mejora continua, siempre contando con el aval del Comité de Gestión de Calidad, respecto de sus actividades.

Por lo menos una vez al año, la COEPRIS lleva a cabo una Reunión Estatal en la que involucra a los Directivos y coordinaciones jurisdiccionales para dar informes de resultados y la aplicación de los programas y planes de trabajo al total del personal del Estado o a los líderes de proyectos jurisdiccionales; en las mismas se explican los logros y áreas de mejora del Sistema de Gestión de Calidad.

La COEPRIS de Tamaulipas define procesos adecuados para lograr la satisfacción del usuario y uno de sus mecanismos de captación es la aplicación de encuestas ciudadanas o seguimiento de quejas, sugerencias y felicitaciones, para detectar modificaciones de las expectativas de los usuarios y lograr el aumento de su satisfacción.

Los resultados de la aplicación de las encuestas y quejas ayudan a proporcionar ideas y mejorar los procesos. Lo anterior se determina con la aplicación del formato CIS10 Encuesta para Usuarios para los trámites en los CIS y del formato DSIM04 Encuesta de Satisfacción del Usuario, en el caso de Sanidad Internacional Marítima.

En el caso de detectar puntos negativos sobre la captación de la información que sugiera la nula habilidad del personal, la COEPRIS proporciona capacitaciones y determina reuniones para lograr la concientización sobre la importancia de su trabajo y que éste repercute de manera directa o indirecta en la entrega de la resolución al usuario.

Los procesos cuentan cada uno con una base legal y reglamentaria para su ejecución, por lo que el personal que los opera lo comprende y determina su aplicación de manera imperativa. De manera adicional, el personal del CIS cuenta con un protocolo específico

sobre la atención que debe proporcionar al usuario y el mecanismo para hacerle llegar la información.

05. 2.- POLÍTICA

La COEPRIS de Tamaulipas, ha definido de manera homologada y consensada la Política de Calidad, basados en la Misión, Visión y Valores del organismo.

La política de calidad se encuentra debidamente controlada por medio del Apartado del Manual de Calidad *05/A MCC POLÍTICA DE CALIDAD*.

Los mecanismos formales para difundir la Política de Calidad son: oficios, correos electrónicos, implementación de protectores de pantallas en las computadoras y en las oficinas del Centro Integral de Servicios, adicional a la distribución de la misma a las partes interesadas.

Los medios de evaluación de la comprensión de la política de calidad son:

- Evaluación final del taller de formación de Misión, Visión y Valores, en el que se incluyó temática referente a la política de calidad.
- A través de la ejecución de Auditorías Internas.

La revisión de la Política de Calidad se lleva a cabo una vez al año, a través de las revisiones por la dirección programadas.

05. 3.- ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES

Existen grupos enfocados a diversas actividades dentro del Sistema de Gestión de Calidad quienes poseen una serie de responsabilidades, las cuales se enuncian a continuación:

1. DEL COMITÉ DE GESTIÓN DE CALIDAD:

- Rendir cuentas sobre la eficacia del SGC.
- Establecer la política y objetivos de calidad.
- Asegurar la integración de los requisitos del SGC en los procesos de la COEPRIS.
- Promover el enfoque de procesos y de gestión de riesgos.





- Asegurarse de la disponibilidad de recursos.
- Comunicar la importancia del cumplimiento de requisitos con la gestión de calidad eficaz.
- Asegurar el logro de los resultados previstos.
- Promover la mejora.
- Apoyar, dirigir y comprometer al personal para contribuir a la eficacia del SGC
- Apoyar otros roles pertinentes de la dirección.

2.- DEL RESPONSABLE DEL SGC:

- Informar al Comisionado y al Comité de Gestión de Calidad sobre el desempeño del SGC y de cualquier necesidad de mejora.
- Participar en las sesiones del Comité de Calidad y establecer las acciones necesarias para su adecuado desarrollo.
- Asegurarse del óptimo mantenimiento de los procesos.
- Levantar las minutas de las reuniones del CGC o de las reuniones en las que se afecte al SGC y dar seguimiento a los compromisos contraídos.
- Dar seguimiento a la evaluación de las partes interesadas.
- Proponer el calendario de Revisiones de la Dirección.
- Dar seguimiento a las acciones de Control Interno y la Matriz de Riesgos.
- Realizar la revisión de metas logradas e indicadores.
- Ejercer el liderazgo efectivo y participativo en su ámbito de influencia y apoyar el desarrollo del SGC.
- Asesorar a todo el personal sobre el SGC.
- Establecer Acciones correctivas al SGC y verificar su cumplimiento.
- Llevar a cabo la revisión de procesos.

3.- DEL CONTROLADOR DE DOCUMENTOS:

- Controlar la documentación que se genere dentro del Sistema de Gestión de Calidad, identificando los cambios realizados.
- Prevenir el uso de documentos obsoletos.

- Promover el uso de la Plataforma electrónica Drive (nube), por medio de la carpeta compartida SGC COEPRIS administrada desde la cuenta sgc.coepris@tamaulipas.gob.mx
- Elaborar y actualizar las listas maestras de control documental del SGC.
- Asegurar que la documentación y los cambios se encuentren en la Plataforma electrónica Drive (nube).
- Verificar el uso adecuado de la documentación del SGC.

4.- DEL ENLACE DE CAPACITACIÓN:

- Elaborar y ejecutar el Programa Anual de Capacitación de la COEPRIS.
- Registrar y evaluar la calidad de las capacitaciones impartidas.
- Aplicar y registrar las evaluaciones de conocimientos en las capacitaciones estatales para la emisión de constancias.
- Llevar un registro individual de las competencias adquiridas por el personal.

5.- DEL EQUIPO DE TRABAJO SGC:

- Apoyar en la definición de objetivos, riesgos y necesidades de partes interesadas.
- Por medio de reuniones de trabajo generar los criterios para la formalización de los procedimientos del SGC.
- Prevenir el uso de documentos obsoletos.
- Proporcionar informes o reportes en apoyo a las reuniones del Comité.
- Apoyar en la realización del diagnóstico situacional de la COEPRIS y proponer estrategias a presentar al Comité de Gestión de Calidad.

6.- DEL AUDITOR LÍDER:

- Coordinar la participación del equipo de auditores internos.
- Elaborar el Programa Anual de Auditorías Internas, así como el plan de auditorías.
- Notificar a las áreas, el inicio de las auditorías internas con base en el Programa Anual.
- Verificar y evaluar el desempeño del equipo auditor.
- Revisar la documentación generada por el equipo auditor y sus evidencias.

- Coordinar la elaboración de los informes de auditoría y las solicitudes de acciones correctivas en su caso.

7.- DE LOS AUDITORES INTERNOS:

- Asistir a las diferentes áreas de la COEPRIS involucradas en el sistema para verificar que se está cumpliendo con los requisitos de la norma establecidos en el Manual de Calidad y con lo asentado en los Procedimientos, Instructivos de trabajo y Registros de Calidad.
- Verificar que lo realizado con los procesos es de acuerdo con lo documentado y conforme a los requisitos de la norma ISO 9001:2015.
- Cumplir con el Plan de Auditoría establecido.
- Llevar a cabo las auditorías internas asignadas con total independencia e integridad.
- Participar en las reuniones convocadas por el Responsable del SGC y/o Auditor Líder en materia de auditorías.

8.- DEL PERSONAL DE LA COEPRIS:

- Conocer y comprender la Misión, Visión, Valores y Política de Calidad; así como orientar el trabajo conforme a la misma.
- Cumplir estrictamente con lo establecido en los documentos declarados en el SGC.
- Conocer la relación entre sus actividades y las de otras áreas.
- Aplicar el conocimiento adquirido o proporcionado por la COEPRIS en su ámbito de trabajo.
- Mantener un respaldo electrónico de la información que genere u obtenga para el desarrollo de sus actividades.

Las responsabilidades con relación a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, se encuentran plasmados en la Matriz de Responsabilidades; adicionalmente a éstas, existen funciones básicas del personal operativo, mandos medios y ejecutivos, donde se responsabilizan de la misma y es avalada tanto por su jefe inmediato como por el Comisionado Estatal.

Dichas funciones básicas se encuentran plasmadas en un concentrado denominado **Roles y Responsabilidades del personal adscrito en COEPRIS y/o en el formato de Descripción de Funciones (Oficinas Centrales y Coordinación Jurisdiccional No. 1 Victoria)**.



LIDERAZGO

FECHA DE EMISIÓN: 29 / NOV / 18
 REVISIÓN: 8
 FECHA DE REVISIÓN: 31 / MAY / 23
 CLAVE: 05 MCC

A continuación, se determina una **Matriz de Responsabilidades**:

FUNCIONES	AREAS															
	1	2	2.1	2.2	2.3	3	4	5	5.1	6	6.1	7	8	8.1	9	10
4 Comprensión de la organización y de su contexto Comprensión de las expectativas de las partes interesadas Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos																
5 Liderazgo y Compromiso Política de Calidad Roles, responsabilidades y autoridades en la organización																
6 Acciones para abordar Riesgos y oportunidades Objetivos de la Calidad y planificación para aprobarlos Planificación de los cambios																
7 Recursos Competencia Toma de conciencia Comunicación Información documentada																
8 Planificación y control operacional Requisitos para los productos y servicios Diseño y desarrollo para los productos y servicios Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente Producción y provisión del servicio Liberación de los productos y servicios Control de las salidas no conformes																
9 Seguimiento, medición, análisis y evaluación Auditoría Interna Revisión por la Dirección																
10 Mejora No conformidades y acción correctiva Mejora Continua																



LIDERAZGO

FECHA DE EMISIÓN: 29 / NOV / 18
REVISIÓN: 8
FECHA DE REVISIÓN: 31 / MAY / 23
CLAVE: 05 MCC

Las siguientes áreas actúan a manera de involucramiento o participación:

- 1 Titular de la COEPRIS
- 2 Responsable del SGC
- 2.1 Enlace de Capacitación
- 2.2 Controlador de Documentos
- 2.3 Auditor Líder
- 3 Departamento Administrativo
- 4 Departamento Jurídico y Consultivo
- 5 Dirección de Evaluación y Autorización Sanitaria
- 5.1 Departamento de Autorización de Licencias Sanitarias
- 6 Dirección de Operación Sanitaria
- 6.1 Departamento de Dictamen Sanitario
- 7 Dirección de Evidencia y Manejo de Riesgos
- 8 Dirección de Sanidad Internacional
- 8.1 Departamento de Sanidad Internacional Marítima
- 9 Centro Integral de Servicios
- 10 Coordinación Jurisdiccional

Somos la autoridad regulatoria en materia de riesgos sanitarios que trabaja con responsabilidad social, buscando satisfacer las necesidades y demandas de los usuarios, a través de un equipo de trabajo comprometido, preparado y con observancia permanente de la legalidad y transparencia en el desempeño de sus funciones; aplicando todo el talento y las herramientas tecnológicas, haciéndolo en un marco de respeto e integridad, logrando el mejoramiento continuo de sus procesos por medio de un Sistema de Gestión de Calidad.



OBJETIVOS DE CALIDAD

FECHA DE EMISIÓN: 28 / JUN / 19
REVISIÓN: 1
FECHA DE REVISIÓN: 10 / SEP / 21
CLAVE: 06/A MCC

El Comité de Calidad del SGC de la COEPRIS de Tamaulipas, ha definido de manera homologada 5 objetivos de calidad:

QUEJAS:

Tener un máximo trimestral del 5% de quejas de usuarios inconformes con la atención del servicio respecto al total de trámites atendidos.

TIEMPOS DE RESPUESTA:

Alcanzar un 90% de trámites resueltos satisfactoriamente en los períodos legales permisibles, del total de trámites atendidos trimestralmente.

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.

MEJORA CONTINUA:

Registrar una o más propuestas de mejora al Sistema de Gestión de Calidad por parte de las áreas involucradas.

SATISFACCIÓN DE USUARIOS:

Alcanzar más del 90% de aprobación por parte de los usuarios en las encuestas en el servicio de calidad.

EVALUACIÓN DEL
DESEMPEÑO

FECHA DE EMISIÓN: 29 / NOV / 18
REVISIÓN: 4
FECHA DE REVISIÓN: 25 / JUL / 22
CLAVE: 09 MCC

09. 1.- SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

La COEPRIS evalúa la eficacia del SGC y mejora sus resultados con base en sus objetivos de calidad, indicadores derivados del POA, de los Convenios de Coordinación con la COFEPRIS en la evaluación de programas y proyectos, así como los propios del SGC, establecidos en procedimientos específicos.

Las actividades de seguimiento están dirigidas a: objetivos de calidad, indicadores, desempeño de proveedores, satisfacción de usuarios.

Las actividades de seguimiento y medición, es hacia los procesos, para su control y para la aceptación del servicio.

Las actividades de análisis y evaluación están integradas en la conformidad del servicio, satisfacción del usuario, desempeño y eficacia del sistema con base en la revisión de la dirección, análisis de lo planificado, matriz de riesgos institucionales, desempeño de proveedores, mejoras del SGC, auditores internos.

Se cuenta con un mecanismo denominado **Matriz de Indicadores** por medio del cual, las áreas de la COEPRIS proporcionan información de manera periódica, ya sea por avances del POA, metas declaradas en STEAP, porcentajes de avance de indicadores de seguimiento de la COFEPRIS o internas del SGC, en las que se vean involucrados cada uno de sus procesos y programas de trabajo. Esta información genera parámetros sobre la estabilidad del proceso o bien si se considera realizar alguna acción correctiva al respecto. La información proporcionada por las áreas es sometida por medio de una muestra representativa, a una revisión interna a fin de corroborar su efectividad.

Sobre la **Satisfacción del Usuario**, se aplican encuestas específicas con el objeto de lograr la retroalimentación sobre la opinión de nuestros clientes en relación al servicio proporcionado. Dichas encuestas se aplican semanalmente cualquier día, preferentemente los días jueves, independientemente que de manera espontánea los usuarios soliciten como en el caso del CIS, tomen una encuesta la cual se encuentra siempre de manera visible. Con base en el objetivo de calidad Satisfacción de usuarios, se cuenta con un parámetro de aceptación del 90%. Dicha información se utiliza para la toma de decisiones en materia del SGC, ya que se toma en cuenta la opinión del usuario.



EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

FECHA DE EMISIÓN: 29 / NOV / 18
REVISIÓN: 4
FECHA DE REVISIÓN: 25 / JUL / 22
CLAVE: 09 MCC

Otro medio de captar información sobre los usuarios, son las reuniones periódicas convocadas por el Comisionado Estatal, tomando su opinión y conociendo su percepción sobre las acciones de la COEPRIS.

La información captada a través de estos mecanismos arroja datos; se analizan sus resultados y los mismos se difunden al interior de la Comisión, por medio de la Plataforma One Drive del sgc.coepris@tam.gob.mx, en la Carpeta 9.- Indicadores, a fin de que cada uno de los empleados tenga presente su grado de responsabilidad en materia de satisfacción de los usuarios. En el caso del CIS, trimestralmente presenta estos datos en las pantallas para conocimiento de la ciudadanía.

09. 2.- AUDITORÍA INTERNA

Se cuenta con el procedimiento COEPRIS/CTCS/CD02/2018 Auditorías Internas, por medio del cual se planifica, ejecuta y da seguimiento a las actividades de revisión para conocer el grado de eficacia del SGC. Las mismas se llevan a cabo por medio de entrevistas, revisión documental y observación de la ejecución de los procesos.

Existe un grupo de auditores internos en la COEPRIS, que cuenta con los conocimientos y habilidades pertinentes para llevar a cabo la revisión de la eficacia del SGC, siendo imparcial e independiente al no auditar su propio trabajo, cuidando los principios de auditorías como lo especifica la Norma ISO 19011:2018.

Derivada de la ejecución de la auditoría, pueden generarse no conformidades; las áreas analizan sus causas y posteriormente se comprometen a generar acciones correctivas y en su caso, planes de acción.

Se han realizado auditorías internas a procesos fuera del alcance actual del SGC, a fin de que, en un futuro puedan incorporarse al mismo; asimismo, la auditoría interna está involucrando la Revisión de Metas y de expedientes a fin de revisar la rastreabilidad de la información.

09. 3.- REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Se genera un calendario específico, para agendar la Revisión de la Dirección, por medio del procedimiento CGC/CTCS01; el Comité de Gestión de Calidad evalúa los resultados obtenidos de la implementación del SGC y toma decisiones concretas para mejorarlo.



EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

FECHA DE EMISIÓN: 29 / NOV / 18
REVISIÓN: 4
FECHA DE REVISIÓN: 25 / JUL / 22
CLAVE: 09 MCC

La información que se presenta en la Revisión de la Dirección corresponde a:

- Información del usuario,
- Contexto de la organización,
- Eficacia y eficiencia de los procesos,
- Capacidad de abordar riesgos,
- Otros que fortalezcan el SGC.

Derivado de esto se toman decisiones importantes: evaluación de recursos disponibles, establecimiento de prioridades, aplicación de mejoras, entre otros. Se documenta los resultados por medio del formato CGC06, registrando los mismos para efficientar la toma de decisiones.

Asimismo, se ha tomado en cuenta la opinión e instrucción del Comité Estatal de Seguridad en Salud, a fin de determinar medidas sanitarias que se deben aplicar, y de los cuales, COEPRIS debe verificar que se lleven a cabo por los establecimientos.

Two handwritten signatures in blue ink are located on the right side of the page, one above the other.

10. 1.- MEJORA

La evaluación de SGC ofrece la oportunidad de elaborar propuestas de mejora con base en:

- La eficacia y eficiencia de los procesos,
- La calidad del servicio,
- La satisfacción del usuario.

De igual manera, existen diversos medios por los que se generan propuestas u oportunidades de mejora en el SGC:

- Propuestas de Mejora Internas.
- Propuestas de Mejora Regulatoria inscritas ante la Contraloría Gubernamental.
- Acciones de mejora a través de Programas de Trabajo de Control Interno ante la Contraloría Gubernamental.
- Planes de mejora en coadyuvancia con la COFEPRIS, entre otros.

Cada uno de ellos cuenta con una calendarización de seguimiento emitida por los entes solicitantes de la información.

10. 2.- NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

La COEPRIS, identifica problemáticas en el SGC, aplica correcciones y determina acciones a fin de que estas inconsistencias no se vuelvan a presentar. Asimismo, por medio del IT/CTCS02 Elaboración y Tratamiento de SAC, se ha establecido los criterios de categorización de no conformidades.

La Comisión detecta no conformidades y aplica acciones correctivas tomando en cuenta los resultados de auditorías internas, seguimiento de procesos, verificación del servicio, quejas, encuestas de satisfacción del usuario, entre otros.

En este sentido la COEPRIS realiza acciones secuenciales en caso de detectar no conformidades:

- Corrección de la no conformidad
- Evaluación de la necesidad de acciones correctivas
- Establecimiento de acciones correctivas
- Implementación de la acción correctiva
- Comprobación de su eficacia.



MEJORA

FECHA DE EMISIÓN: 29 / NOV / 18
REVISIÓN: 3
FECHA DE REVISIÓN: 02 / FEB / 21
CLAVE: 10 MCC

10. 3.- MEJORA CONTINUA

La COEPRIS a través de un mecanismo de retroalimentación, identifica y ejecuta mejoras en su SGC, tomando en cuenta, bajo un esquema controlado, las opiniones del personal, de partes interesadas o de usuarios.

Se cuenta con un procedimiento documentado COEPRIS/OC/CTCS01/2018 Propuestas de Mejora, por medio del cual se analiza los proyectos de mejora internos, su avance, su implementación y la evaluación de la eficacia de los mismos. Se solicita a las áreas responsables los avances en la implementación de la mejora inscrita, a través de correo electrónico.

[Handwritten signature]
[Handwritten signature]