



COEPRIS

COMISIÓN ESTATAL PARA
LA PROTECCIÓN CONTRA
RIESGOS SANITARIOS

PLAN ESTRATÉGICO PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

COEPRIS TAMAULIPAS

CD. VICTORIA, TAMAULIPAS. NOVIEMBRE DE 2017.

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
2. sistema de gestión de calidad	4
2.1 definición	4
2.2 BENEFICIOS	4
3. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	5
4. OBJETIVOS	6
5. ANÁLISIS ACTUAL	7
5.1 FODA	7
5.2 DIAGRAMA DE ISHIKAWA.....	8
5.3 MATRIZ E-R-I-C.....	9
5.4 DIAGRAMA DE PARETO.....	10
6. PLAN DE ACCIÓN	12
6.1 COMUNICACIÓN DEL INICIO FORMAL DE LAS ACTIVIDADES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD A TODAS LA ÁREAS DE LA COMISIÓN	12
6.2 ALCANCE	12
6.3 DEFINICIÓN DE PARTICIPANTES. CREACIÓN DEL COMITÉ DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	13
6.4 CATÁLOGO DE TRÁMITES, SERVICIOS Y ACTIVIDADES DE LA INSTITUCIÓN ...	14
6.5 DIAGRAMA DE GANTT	16
6.6 CUMPLIMIENTO CON EL ÓRGANO DE CONTROL	18
6.7 APEGO A LA NORMA ISO 9001:2015.....	18
6.8 RECURSOS OPERACIONALES	19

1. INTRODUCCIÓN

El Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, describe en el plan de acción IV.2: "Eliminar las trabas que limitan el potencial productivo del país" mediante el cual se determina la importancia en el uso de las nuevas tecnologías de información y una mejora regulatoria integral que simplifique los trámites que enfrentan los individuos y las empresas que permiten detonar un mayor crecimiento económico; de igual manera, una de las estrategias vertidas de la administración pública estatal a través del Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022, en el eje Gobierno eficaz, mediante las líneas de acción 1.9.1.6, 1.9.1.7 y 1.9.1.8, se determina modernizar y mejorar la calidad de los trámites y servicios, promoviendo el control de procesos para una gestión eficiente en la que se incluya la creación de ventanillas únicas para la atención y seguimiento de solicitudes.

En este sentido, la Comisión Estatal para la Protección contra Riesgos Sanitarios en Tamaulipas, se encuentra en un proceso vertiginoso y ordenado de cambios que redunden en una mejor atención a los usuarios, contando para ello con personal capacitado, que exalta el valor de trabajar en equipo con apego a la legalidad y sobre todo, con vocación de servir.

La COEPRIS en Tamaulipas, busca ser el 5° Estado de la República en aplicar el Modelo Sistemático de Gestión de la Calidad y para ello, se desarrolla este Plan Estratégico, en el cual se delinean las acciones secuenciales bajo la premisa de conseguir el cumplimiento de la norma ISO 9001:2015 sin dejar de cubrir los requerimientos del Órgano de Control Estatal.

La protección a la salud de los Tamaulipecos es una noble labor, que debe buscar en sus mecanismos regulatorios y de fomento sanitario el cumplimiento de los estándares de calidad más altos, donde el eje fundamental sea el usuario.

2. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

2.1 DEFINICIÓN

Con base en la norma ISO 9000 IMNC Sistemas de Gestión de Calidad - Fundamentos y Vocabulario, se conoce al Sistema de Gestión de Calidad como el conjunto de elementos mutuamente relacionados que interactúan para establecer una política y objetivos y su eficiente logro, para dirigir y controlar la organización con respecto a la calidad.

2.2 BENEFICIOS

De acuerdo a la norma ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos, los beneficios potenciales de implementar un Sistema de Gestión de Calidad son:

- a) La capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.
- b) Facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente.
- c) Abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos.
- d) La capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del Sistema de Gestión de Calidad especificados.

3. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

MISIÓN

Proteger a la población tamaulipeca contra riesgos a la salud derivados por el uso y consumo de bienes y servicios, insumos para la salud, así como por su exposición a factores ambientales y laborales, la ocurrencia de emergencias sanitarias y la prestación de servicios de salud mediante la regulación, control y fomento sanitarios.

VISIÓN

Tamaulipas contará con una autoridad sanitaria eficiente eficaz, destacada por su capacidad técnica, operativa y regulatoria, así como por su compromiso con el desarrollo humano y profesional de su personal.

La COEPRIS de Tamaulipas establecerá e implementará políticas, programas y proyectos en coordinación con los sectores: público, privado y social, con el fin de librar de todo riesgo sanitario a la población.

VALORES ORGANIZACIONALES

Respeto, profesionalismo, ética, transparencia y eficacia.

4. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Diseñar, desarrollar y establecer un Sistema de Gestión de la Calidad para la COEPRIS en Tamaulipas apegado a la NOM ISO 9001:2015.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Implementar mecanismos para mejorar la percepción del usuario respecto de los servicios que provee la Comisión.
- Generar acciones de mejora continua en los procesos que estén especificados en el alcance.
- Fortalecer la capacidad técnica funcional del personal en las distintas áreas de la Comisión.
- Establecer los procesos estandarizados de gestión para la protección contra riesgos sanitarios en las representaciones jurisdiccionales de Tamaulipas.

5. ANÁLISIS ACTUAL

Existen a la fecha registros que pudieran ser útiles para el Sistema de Gestión de la Calidad como recursos de consulta y análisis.

- Se cuenta con registro de un total de 57 procedimientos que fueron iniciados en 2014 modulados por la Contraloría Gubernamental, aunque no se cuenta con un análisis de la identificación de procesos base.
- Se cuenta con un manual de organización de la Secretaría de Salud dentro del cual se incluyen la participación de la COEPRIS, publicado en POE 120A del 7 de octubre de 2014.
- Se tiene una base de 57 trámites y servicios registrados y publicados en el Registro Estatal de Trámites y Servicios (RETYS), los cuales constan de un bosquejo de proceso interno. Cabe señalar que no existe registro de seguimiento de proceso de análisis y mejora de los mismos.
- Se cuenta con un manual del verificador sanitario M-OPS-02, réplica del publicado por la COFEPRIS.

Al aprobarse una adecuación a la estructura orgánica de la Comisión, conlleva el modificar diversos instrumentos normativos y gestionar sus oficializaciones correspondientes, además de su difusión interna.

5.1 FODA

El análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) de acuerdo a *Ponce Talancón*, consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que en su conjunto diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa; es decir, las oportunidades y amenazas.

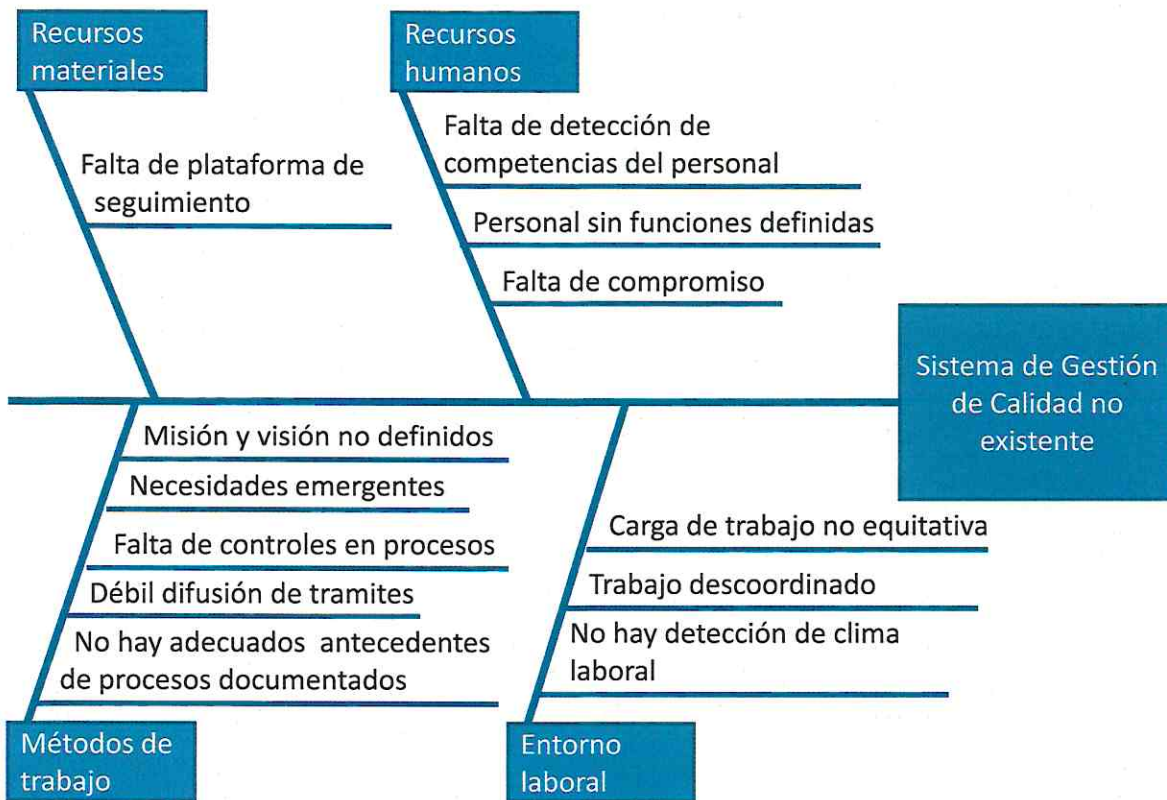
En este sentido, para la COEPRIS se lleva a cabo el siguiente análisis FODA:

	NEGATIVO	POSITIVO
INTERNO	DEBILIDADES <ul style="list-style-type: none"> - Resistencia al cambio - Falta de perfiles - Baja laboral de personal capacitado y especializado 	FORTALEZAS <ul style="list-style-type: none"> - Liderazgo - Voluntad política - Equipo de trabajo del SGC capacitado - Recursos suficientes
EXTERNO	AMENAZAS <ul style="list-style-type: none"> - Trabajo desfasado con la Contraloría Estatal - Falta de acceso directo al recurso financiero - Año electoral 	OPORTUNIDADES <ul style="list-style-type: none"> - Capacitaciones - Apoyo de Estados con SGC implementados - Inclusión de las funciones de calidad en el nuevo esquema organizacional

5.2 DIAGRAMA DE ISHIKAWA

El **Diagrama de Ishikawa** consiste en una representación gráfica que permite visualizar las causas que explican un determinado problema, lo cual la convierte en una herramienta de la Gestión de la Calidad ampliamente utilizada dado que orienta la toma de decisiones al abordar las bases que determinan un desempeño deficiente.

A continuación se presenta el análisis causa-efecto para la COEPRIS en materia de aplicar un Sistema de Gestión de Calidad.



5.3 MATRIZ E-R-I-C

La matriz ERIC (Eliminar, Reducir, Incrementar, Crear) es una herramienta que nos permite modificar la cantidad o magnitud de entrega de cada una de las variables que componen la curva de valor de un producto/servicio o, en este caso; modelo de gestión.

Partiendo del análisis de la distribución de las actividades de las dos posiciones objeto de estudio y con base al Diagrama de Ishikawa aplicado a la COEPRIS, se realizaron las siguientes cuestiones:

- **¿Qué hay que eliminar?**
- **¿Qué hay que reducir?**
- **¿Qué hay que incrementar?**
- **¿Qué hay que crear?**

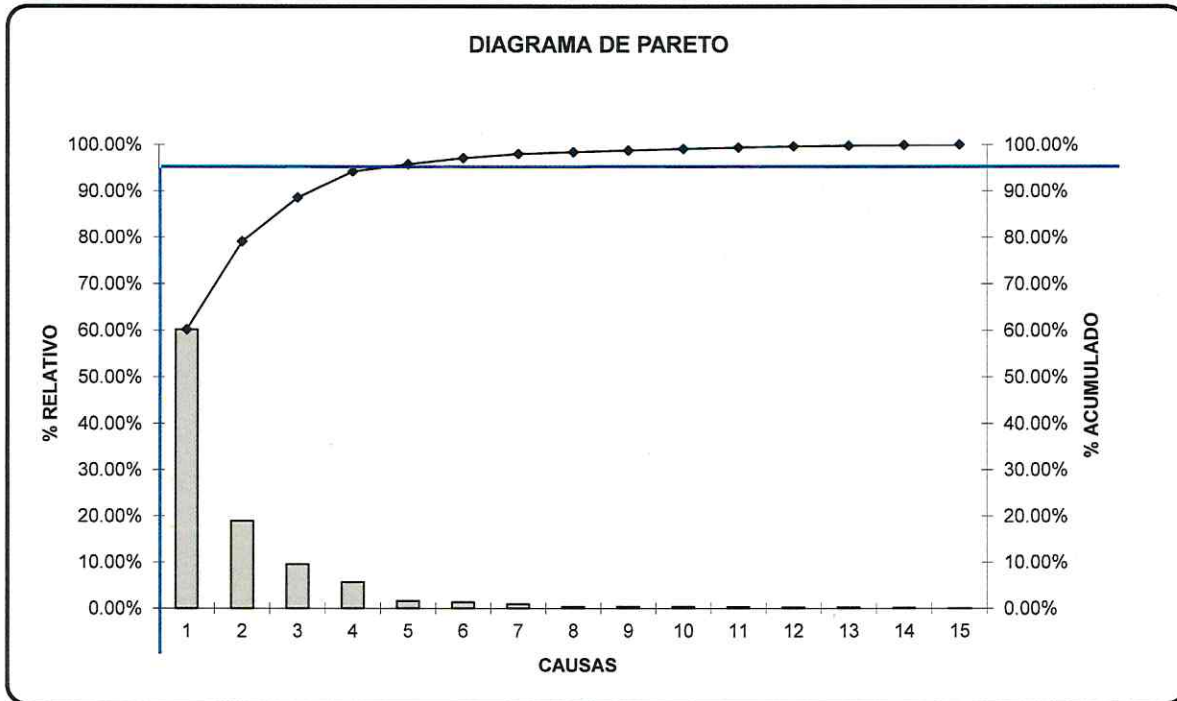
ELIMINAR	REDUCIR
<ul style="list-style-type: none"> • Procesos heterogéneos • Actividades extraordinarias no definidas en las funciones del personal • Lagunas del marco jurídico 	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidades a personal con cargas de trabajo excesivas • Falta de compromiso • Necesidades emergentes
INCREMENTAR	CREAR
<ul style="list-style-type: none"> • Colaboración e integración del personal • Personal especializado • Recurso material • Capacitaciones específicas • Difusión de trámites y costos a través de medios masivos de comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> • Creación y difusión de la misión, visión y políticas de calidad • Guías para el registro de procesos • Programa de capacitaciones por áreas • Plataforma online para seguimiento de los procesos • Instrumento de análisis de competencias del personal • Manual de procedimientos y tenerlo a disposición para su consulta

5.4 DIAGRAMA DE PARETO

Con el Diagrama de Pareto se pueden detectar los problemas que tienen más relevancia mediante la aplicación del principio de Pareto (pocos vitales, muchos triviales) que dice que hay muchos problemas sin importancia frente a solo unos graves. Ya que por lo general, el 80% de los resultados totales se originan en el 20% de los elementos.

Tomando en cuenta los trámites y servicios de la COEPRIS publicados en el Registro Estatal de Trámites y Servicios, y la demanda presentada de los mismos en el 2016, se realiza un análisis que incluye la reclasificación de los trámites con base a la similitud en la aplicación de sus procedimientos, esto para una efectiva ponderación e interpretación.

No.	Datos	Frecuencias 2016	%		
			Relativo	Acumulado	
1	Certificado de salud para manejadores de alimentos	24719	60.16%	60.16%	
2	Constancia Sanitaria de Bebidas Alcohólicas	7768	18.91%	79.06%	
3	Permisos de Inhumación, Exhumación, Traslado y/o Cremación Funeraria	3923	9.55%	88.61%	
4	Licencias Sanitarias Estatales	2300	5.60%	94.21%	
5	Fumigación Desinsectación a Embarcaciones	658	1.60%	95.81%	
6	Autorización de responsables	536	1.30%	97.12%	
7	Visita de verificación sanitaria a petición de parte.	358	0.87%	97.99%	
8	Permiso Sanitario de Ingeniería Sanitaria	162	0.39%	98.38%	
9	Permiso de libros de control de estupefacientes y psicotrópicos	156	0.38%	99%	
10	Aplicación Opcional de Vacuna Antiamebílica	140	0.34%	99%	
11	Aviso de Publicidad	120	0.29%	99%	
12	Aviso de Funcionamiento de Establecimientos de Insumos para la Salud por Alta, Baja o Modificación	84	0.20%	100%	
13	Aviso de Responsable Sanitario de Insumos para la Salud por alta, baja o modificación	72	0.18%	100%	
14	Licencia Sanitaria para Servicios Urbanos de Fumigación, Desinfección y Control de Plagas	51	0.12%	100%	
15	Licencia Sanitaria para farmacias con venta de medicamento controlado	42	0.10%	100%	
		d=	41089	100.00%	= 100



INTERPRETACIÓN

- El 20% de los tipos de trámites (tres), representan por si solos el 89% de la demanda total registrada en 2016. Por lo tanto, el restante 80% de los tipos de trámites (doce) representan el 11% de la demanda total.
- Relacionados los anteriores datos al principio de Pareto en función a los resultados, nos señala que para la consecución del 80% de la demanda nos implica la realización del 13.3% de los tipos de trámites (dos).
- Derivado del análisis de la tabla de datos, pudimos observar que al procesar los primeros cinco trámites, se estaría cubriendo el 95.81% de la demanda total de los trámites solicitados a la COEPRIS.

Dada la importancia de los primeros 5 trámites, se considera el realizar el 95.81% de la demanda, lo que implica la realización del 33.3% de los tipos de trámites, con esto se estaría involucrando a la mayoría de las áreas sustantivas en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

6. PLAN DE ACCIÓN

6.1 COMUNICACIÓN DEL INICIO FORMAL DE LAS ACTIVIDADES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD A TODAS LAS ÁREAS DE LA COMISIÓN

Se convocará al equipo directivo y gerencial para la presentación ejecutiva y la oficialización del responsable de las actividades de implementación del SGC, así como la firma del comunicado, haciéndolo extensivo a todas las áreas de la Comisión, para su conocimiento.

Dicho equipo estará conformado por:

- Comisionado Estatal para la Protección contra Riesgos Sanitarios, Alta dirección
- Coordinador Técnico y de Mejora Regulatoria, Responsable de implementación
- Directores involucrados en los procesos a certificar según el alcance, Integrantes del Comité de Calidad
- Jefe de Departamento Administrativo, Integrante del Comité de Calidad
- Jefe de Departamento Jurídico, Integrante del Comité de Calidad

6.2 ALCANCE

Análisis y determinación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad en sesión con responsable y Comisionado, exponiendo los esquemas opcionales y sus implicaciones.

▪ MÁXIMO

52 trámites, procedimientos técnicos y operativos.

Ventajas

- Totalidad de actividades bien definidas, estandarizadas y calidad visible en todas las acciones. personal altamente capacitado.

Desventajas

- Lapsos de cierre de la documentación para certificación sumamente extensos, dificultades para el proceso de control y mejora continua.
- Necesidad de integrar al sistema a las 12 Coordinaciones Jurisdiccionales lo cual dificultaría la integración de los centros documentales.

▪ **MEDIO**

16 trámites

Ventajas

- Preparación en todas las oficinas para tener una respuesta con mecanismos bien definidos y una evidente capacitación en cualquiera de los tramites independientemente de la baja frecuencia de demanda de algunos de ellos.

Desventaja

- Tiempos de definición del sistema extensos.

▪ **BÁSICO**

5 trámites

Ventajas

- Cobertura del 96% de la totalidad de la demanda por parte de los usuarios.
- Tiempos más cercanos de alcance de la certificación, mejores oportunidades de mecanismos de control y mejora continua.
- Capacitaciones generales y específicas.
- Continuar posterior a la certificación con los procedimientos en función a la problemática que representa.
- Integrar al sistema de gestión de la calidad la Coordinación Jurisdiccional de Victoria como plan piloto para la homologación de los trámites ante las demás Coordinaciones, lo cual supone una ventaja logística y operativa.

Desventajas

- Ante algún trámite poco frecuente no contar con el adecuado procedimiento documentado.

6.3 DEFINICIÓN DE PARTICIPANTES. CREACIÓN DEL COMITÉ DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Con base en el alcance se conformará a los integrantes del Comité y se convocará a la primera sesión para constituirlo formalmente. Previo a la sesión se les solicitará vía oficio a los integrantes, dos propuestas de enlaces que manifestarán ante el Comité para su análisis y decisión de la Alta dirección, comunicándolo posteriormente vía oficial al directivo y al propio.

6.4 CATÁLOGO DE TRÁMITES, SERVICIOS Y ACTIVIDADES DE LA INSTITUCIÓN

61 Trámites inscritos al 2017 en el Registro Estatal de Trámites y Servicios:

- Aplicación Opcional de Vacuna Antiamarílica
- Autorización de Auxiliar de Responsable para Toma de Muestras de Laboratorio de Análisis Clínicos
- Autorización de Responsable para Agencia Funeraria con Servicio de Embalsamamiento
- Autorización de Responsable para Anfiteatro Anatómico en Escuelas de Ciencias para la Salud
- Autorización de Responsable para Centro de Atención de Adicciones
- Autorización de Responsable para Centros de Atención Infantil (Guarderías, Estancias Infantiles, CENDIS)
- Autorización de Responsable para Clínicas Estéticas Categorías I, II y III
- Autorización de Responsable para Establecimientos de Asistencia Social.
- Autorización de Responsable para Hospitales Privados o Unidades de Cirugía Ambulatoria
- Autorización de Responsable para Hospitales Públicos
- Autorización de Responsable para Laboratorio de Citología Exfoliativa e Histopatología
- Autorización de Responsable para Laboratorio de Análisis Clínicos
- Autorización de Responsable para Ópticas
- Autorización para prescribir medicamento con código de barras
- Aviso de Funcionamiento de Establecimientos de Insumos para la Salud por Alta, Baja o Modificación
- Aviso de Previsiones de Compra-Venta de Estupefacientes para Farmacias, Droguerías y Boticas
- Aviso de Publicidad
- Aviso de Responsable de Establecimiento de Atención Médica
- Aviso de Responsable Sanitario de Bancos de Sangre y Servicio de Transfusión Sanguínea
- Aviso de Responsable Sanitario de Insumos para la Salud por alta, baja o modificación
- Constancia Sanitaria de Bebidas Alcohólicas
- Fumigación Desinsectación a Embarcaciones
- Licencia Sanitaria en Servicios de Transfusión Sanguínea
- Licencia Sanitaria para Agencias Funerarias con Servicio de Embalsamamiento
- Licencia Sanitaria para Anfiteatro Anatómico en Escuelas de Ciencias para la Salud
- Licencia Sanitaria para Bancos de Sangre
- Licencia Sanitaria para Centro de Rehabilitación de Adicciones
- Licencia Sanitaria para Centro de Tatuajes
- Licencia Sanitaria para Centros de Atención Infantil (CENDIS y/o guarderías)

- Licencia Sanitaria para Centros de Delineado Permanente o Micropigmentación
- Licencia Sanitaria para Clínica Estética (I, II y III)
- Licencia Sanitaria para Consultorio de Acupuntura
- Licencia Sanitaria para Consultorio de Bariatría
- Licencia Sanitaria para Consultorio de Medicina Dental Especializada
- Licencia Sanitaria para Consultorio de Medicina Especializada
- Licencia Sanitaria para Consultorio de Medicina General
- Licencia Sanitaria para Consultorio de Nutrición
- Licencia Sanitaria para Consultorio de Psicología
- Licencia Sanitaria para Consultorio Dental
- Licencia Sanitaria para Establecimientos con Servicio de Pedicuro
- Licencia Sanitaria para Establecimientos de Asistencia Social
- Licencia Sanitaria para establecimientos de atención médica con disposición y/o banco de órganos, tejidos y células.
- Licencia Sanitaria para farmacias con venta de medicamento controlado por alta o modificación.
- Licencia Sanitaria para Gabinete de Ultrasonido
- Licencia Sanitaria para Laboratorio de Análisis Clínicos
- Licencia Sanitaria para Laboratorio de Citología Exfoliativa e Histopatología
- Licencia Sanitaria para Ópticas
- Licencia Sanitaria para Servicios Privados de Hospitalización o Unidades de Cirugía Ambulatoria
- Licencia Sanitaria para Servicios Públicos de Hospitalización
- Licencia Sanitaria para Servicios Urbanos de Fumigación, Desinfección y Control de Plagas
- Licencia Sanitaria para Unidad de Primer Nivel de Atención o Urgencias
- Licencia Sanitaria para Unidad Móvil tipo Ambulancia
- Licencia Sanitaria y Autorización de Responsable Sanitario de Laboratorio de Anatomía Patológica
- Modificación o Baja de Responsable Sanitario de establecimientos de atención médica con disposición y/o bancos de órganos, tejidos y células
- Permiso de libros de control de estupefacientes y psicotrópicos
- Permiso de libros de control de registro de antibióticos
- Permiso de publicidad
- Permiso Sanitario de Ingeniería Sanitaria
- Permiso Sanitario de Inhumación, Exhumación, Traslado o Cremación Funeraria
- Tarjeta de control sanitario de tatuadores, micropigmentadores y perforadores
- Visita de verificación sanitaria a petición de parte

Trámites en análisis para su inclusión al RETyS

- Certificado de salud para manejadores de alimentos

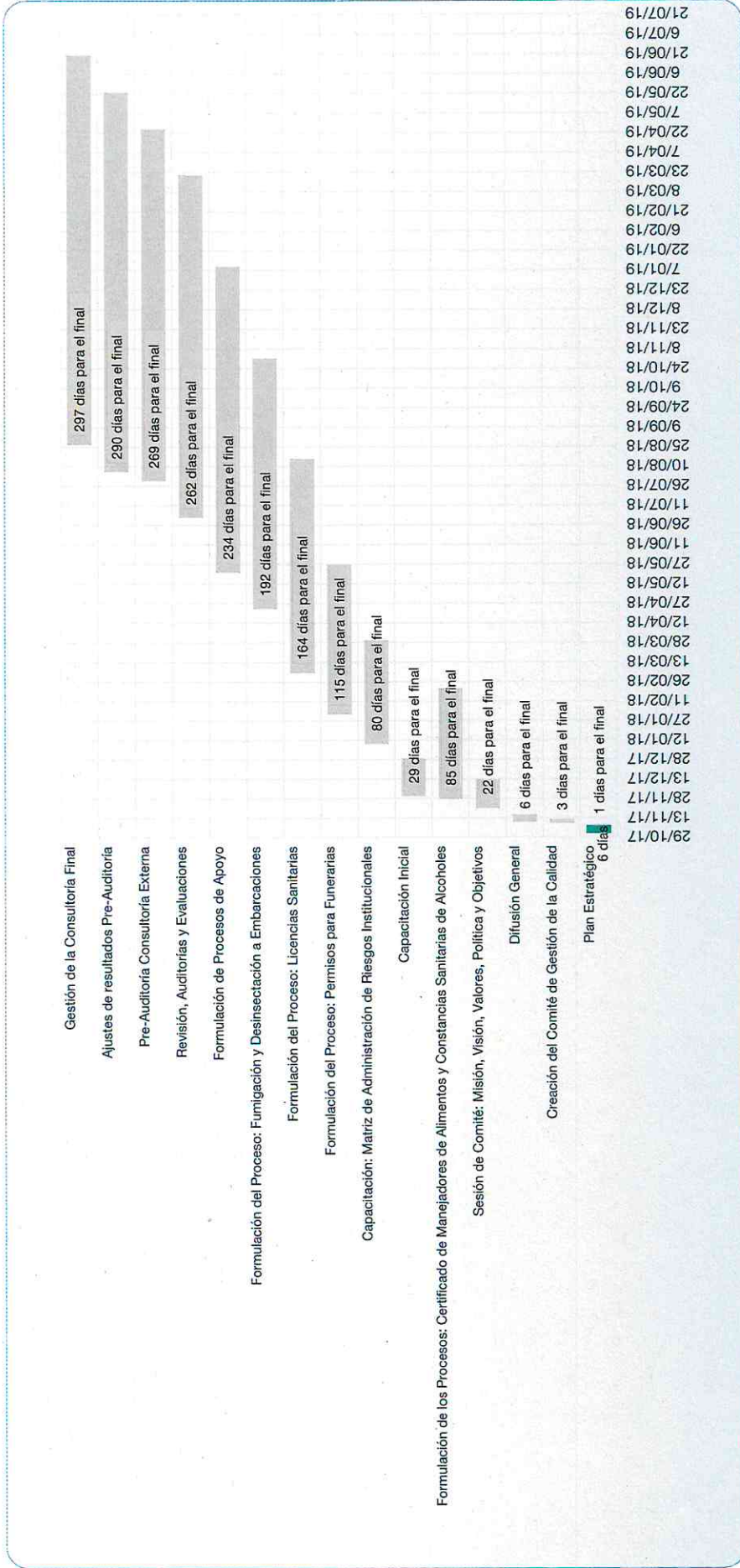
6.5 DIAGRAMA DE GANTT

El gráfico de Gantt permite identificar la actividad en que se estará utilizando cada uno de los recursos y la duración de esa utilización, de tal modo que puedan evitarse periodos ociosos innecesarios y se dé también al administrador una visión completa de la utilización de los recursos que se encuentran bajo su supervisión.

Por lo anterior, se realiza una proyección aplicando esta herramienta para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad de la COEPRIS en condiciones ideales.

Proyecto	Fecha inicial prevista	Días trabajados	Fecha final prevista	Situación	Días para el final
Plan Estratégico	1-nov-17	6	8-nov-17	En curso	1
Creación del Comité de Gestión de la Calidad	9-nov-17	-2	10-nov-17	En curso	3
Difusión General	10-nov-17	-3	13-nov-17	En curso	6
Sesión de Comité: Misión, Visión, Valores, Política y Objetivos	21-nov-17	-14	29-nov-17	En curso	22
Formulación de los Procesos: Certificado de Manejadores de Alimentos y Constancias Sanitarias de Alcoholes	28-nov-17	-21	31-ene-18	En curso	85
Capacitación Inicial	30-nov-17	-23	6-dic-17	En curso	29
Capacitación: Matriz de Administración de Riesgos Institucionales	9-ene-18	-63	26-ene-18	En curso	80
Formulación del Proceso: Permisos para Funerarias	1-feb-18	-86	2-mar-18	En curso	115
Formulación del Proceso: Licencias Sanitarias	5-mar-18	-118	20-abr-18	En curso	164
Formulación del Proceso: Fumigación y Desinsectación a Embarcaciones	23-abr-18	-167	18-may-18	En curso	192
Formulación de Procesos de Apoyo	21-may-18	-195	29-jun-18	En curso	234
Revisión, Auditorías y Evaluaciones	2-jul-18	-237	27-jul-18	En curso	262
Pre-Auditoría Consultoría Externa	30-jul-18	-265	3-ago-18	En curso	269
Ajustes de resultados Pre-Auditoría	6-ago-18	-272	24-ago-18	En curso	290
Gestión de la Consultoría Final	27-ago-18	-293	31-ago-18	En curso	297

GRÁFICA DE GANTT DEL PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, AL 07 DE NOVIEMBRE DE 2017.



6.6 CUMPLIMIENTO CON EL ÓRGANO DE CONTROL

La norma ISO 9001:2015 en el apartado Número 6 de Planificación, considera la planificación de riesgos de la institución. La COEPRIS participa activamente en el programa de trabajo de control interno de la Secretaría de Salud por medio de las actividades vinculantes con la Contraloría Gubernamental; en este sentido se realizará la Matriz de Administración de Riesgos Institucionales (MARI) a fin de que la organización identifique los riesgos potenciales y/o recurrentes y estar en posibilidades de generar un programa de control y seguimiento de los mismos, para lo cual se requerirá un taller de trabajo a fin de conocer los mecanismos que la Contraloría Gubernamental maneja para su efectiva implementación.

De igual manera, se contempla elaborar un proceso documentado que refleje el mecanismo que la COEPRIS utilizará en caso de recibir recomendaciones derivadas de las revisiones de las instancias fiscalizadoras tanto federales como estatales, informando oportunamente al Órgano de Control de la Secretaría de Salud la aplicación del mismo.

Por otra parte, el diseño a utilizar y los criterios de estructuración en la diagramación de procedimientos, se llevará a cabo bajo la Guía Técnica de Manuales de Procedimientos de la Administración Pública, emitido por la Contraloría Gubernamental, incluyendo en su estructura los criterios obligatorios de la norma ISO.

6.7 APEGO A LA NORMA ISO 9001:2015

Se llevarán a cabo las adecuaciones a la documentación rectora a certificar y de apoyo con base en la aplicación de los nuevos preceptos de la norma ISO 9001:2015

1. Objeto y campo de aplicación
2. Referencias normativas
3. Términos y definiciones
4. Contexto de la organización
5. Liderazgo
6. Planificación
7. Apoyo
8. Operación
9. Evaluación del desempeño
10. Mejora

6.8 RECURSOS OPERACIONALES

Humano

- Un auditor interno por área
- Un enlace por área

Financiero

- Pago a la empresa pre-auditora
- Certificación de Auditores Internos
- Capacitaciones externas
- Pago a la Consultora Certificadora
- Adquisición de software

Material

- Papelería
- Cartapacios
- Impresoras
- Toner