

1.- OBJETIVO:

Confirmar la homologación de procesos tanto a nivel central como en las coordinaciones jurisdiccionales, revisar las metas mensuales recopiladas y analizadas con el objeto de comparar los avances logrados en función de los programas y proyectos formulados, así como de la demanda histórica de trámites y servicios de la COEPRIS a fin de corroborar el cumplimiento de las normas establecidas.


El objetivo principal es aplicar la metodología de revisión de procesos, favoreciendo la participación de las áreas y líderes de programas en la adopción conjunta de decisiones.

2.- ALCANCE:

Este procedimiento es responsabilidad del Área del Calidad, con la información que de manera imperativa proporcionan las áreas pertinentes por medio de los diversos medios de captación, llevando el proceso desde la determinación de los procesos y/o indicadores que serán sujetos a la revisión de procesos con base en el diagnóstico comparativo por trimestres, hasta la generación de la toma de decisiones derivada del Informe de Resultados de dicha revisión.

3.- TERMINOLOGÍA:

- 3.1) **Ejecutor de la Revisión:** Persona asignada para recopilar y analizar la información relevante para la revisión de procesos, que podría ser un Auditor Interno.
- 3.2) **Número de datos analizados:** Cantidad de elementos en el universo del proyecto sujetos a revisión con la finalidad de observar el porcentaje de cumplimiento e/o inconsistencias en el mismo.
- 3.3) **Indicador:** Valor sobre comportamiento y tendencia de una meta u objetivo; su medición se realiza en periodo determinado, ya sea cuantitativa o cualitativa.
- 3.4) **Sistema Gestor:** Sistema digital utilizado en los Centros Integrales de Servicios y demás departamentos involucrados de la COEPRIS en la realización o emisión de algún trámite o servicio.
- 3.5) **Matriz de Indicadores:** Es el documento digital donde se plasman las metas establecidas y las metas alcanzadas mensualmente por la COEPRIS a nivel estatal y a su vez marca y semaforiza el porcentaje alcanzado.

- 3.6) **Fuente de Información:** Instrumento o recurso que contiene datos útiles para satisfacer una demanda informativa, que sirve para realizar el cálculo de la variable o universo de los indicadores.
- 3.7) **Homologación:** Se refiere a la revisión de los procesos autorizados para que se lleven a cabo de igual forma en cualquiera de las ubicaciones que se determinen para ejecutarlos.
- 3.8) **Procesos nuevos:** Se refiere a procesos autorizados, que no se encuentran en el alcance del Sistema de Gestión de Calidad.
- 3.9)  : Actividades de verificación y revisión del procedimiento para el aseguramiento del producto o servicio.

4.- POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

- Para dar inicio a los trabajos de revisión de procesos, el ejecutor de la Revisión deberá contar previamente con la Matriz de Indicadores, la cual es alimentada por la recopilación de información en POA, STEAP, Ficha de Metas Logradas, Matriz de Riesgos, Contexto de la Organización, así como a la demanda ciudadana de trámites y servicios y sus datos históricos, entre otros.
- El ejecutor de la revisión podrá realizar la revisión de procesos solamente sobre indicadores registrados por medio de la ficha técnica de manera oficial ante el Área de Calidad, ya que dichos instrumentos contienen: áreas involucradas, fuentes de información, fórmulas, entre otros.
- De igual manera este procedimiento se detona toda vez que los indicadores hayan sido declarados por medio del procedimiento de Planificación y Seguimiento de Indicadores, ya que se requiere que exista evidencia sobre lo señalado en los informes mensuales y trimestrales, según sea el caso.
- Asimismo se implementa para corroborar que los procesos del SGC estén homologados en las coordinaciones jurisdiccionales, independientemente de que éstos se encuentren o no en el alcance del sistema.
- Se debe enviar un oficio de Notificación de Revisión de Procesos para detonar la misma, como un mecanismo de valoración. Dicha notificación se envía una semana antes de ejecutar la revisión.
- Con base en los criterios de selección previamente establecidos, se selecciona la muestra representativa sobre los indicadores que se consideren vulnerables en sus resultados con

base en la semaforización satisfactoria, regular o ineficiente, solicitando, en su caso, la base de datos de registro inicial.

- Se analiza la concordancia de los datos de las metas establecidas contra lo logrado o bien del histórico con lo logrado a fin de establecer el estatus que guarda cada uno de los proyectos o programas, a su vez, la concordancia con los datos enviados a la Federación (cuando aplique).
- También la veracidad de los datos almacenados en los sistemas propios de la COEPRIS comparados con información de otras áreas y dependencias gubernamentales.
- Con relación a las Quejas, Sugerencias y Felicidades se realiza un análisis de las quejas del servicio sobre el periodo de revisión, que se deberán solicitar al área responsable de su captación y seguimiento, si acaso existe algún referente a las metas logradas, se debe incluir este dato en la muestra y en el Informe de Resultados. De igual manera si en la aplicación de las encuestas de satisfacción de usuarios, existen alguna sugerencia sobre el programa.
- Con esta base se realiza la revisión de procesos, a través de la revisión de expedientes y analizando las metas definidas por las que se pudieron ver vulnerados los resultados de dicho proceso en un periodo de tiempo establecido.
- Se aplican mecanismos y herramientas de captación de información propia para la revisión de expedientes.

Posterior al análisis de datos se genera una presentación a fin de dar a conocer a las áreas involucradas los resultados arrojados de la revisión de procesos, definiendo si existen acciones correctivas que habrá que asumir o áreas de oportunidad donde se podrán sugerir mejoras.

5.- CENTROS DE DOCUMENTACIÓN:

- 1.- Oficinas del Comisionado Estatal
- 2.- Responsable del SGC
- 3.- Departamento Administrativo
- 4.- Departamento Jurídico y Consultivo
- 5.- Dirección de Evaluación y Autorización Sanitaria
- 6.- Dirección de Operación Sanitaria
- 7.- Dirección de Evidencia y Manejo de Riesgos
- 8.- Dirección de Sanidad Internacional
- 9.- Centros Integrales de Servicios
- 10.- Coordinaciones Jurisdiccionales

COMISIÓN ESTATAL PARA LA PROTECCIÓN CONTRA RIESGOS SANITARIOS



REVISIÓN DE PROCESOS

CLAVE: COEPRIS/OC/OC01/2019

ELABORACIÓN: ABRIL 2019

ACTUALIZACIÓN: JUNIO 2023

NO. DE REVISIÓN: 2

ELABORA: COEPRIS/OC/SGC

APRUEBA: COEPRIS/OC

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REFERENCIA
Responsable del SGC	<p style="text-align: center;"> </p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Oficio estudio comparativo de indicadores. ▪ Solicitud de Alta Dirección ▪ Propuesta
Responsable del SGC / Comisionado Estatal	<p style="text-align: center;"> </p> <p style="text-align: center;"> </p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan de Revisión de Procesos. ▪ Oficio o Memorándum
Titulares de las áreas a revisar	<p style="text-align: center;"> </p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Minuta ▪ Fichas de indicadores ▪ Oficio estudio comparativo
Ejecutor de la Revisión (In sito)	<p style="text-align: center;"> </p> <p style="text-align: center;"> </p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Oficio de Notificación ▪ Oficio de Notificación
	<p style="text-align: center;"> </p> <p style="text-align: center;"> </p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ficha de indicadores. ▪ Información documental ▪ Papeles de trabajo

COMISIÓN ESTATAL PARA LA PROTECCIÓN CONTRA RIESGOS SANITARIOS



REVISIÓN DE PROCESOS

CLAVE: COEPRIS/OC/OC01/2019

ELABORACIÓN: ABRIL 2019

ACTUALIZACIÓN: JUNIO 2023

NO. DE REVISIÓN: 2

ELABORA: COEPRIS/OC/SGC

APRUEBA: COEPRIS/OC

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REFERENCIA
<p>Ejecutor de la Revisión y Líder de Programa (In Situ)</p> <p>Ejecutor de la Revisión</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Listado de metas logradas por Coordinación o desglose ▪ Revisión de Procesos ▪ Papeles de trabajo ▪ Informe de Resultados de Revisión de Procesos Previo ▪ Evidencia. ▪ Papeles de Trabajo ▪ Informe de Resultados de Revisión de Procesos Previo ▪ Papeles de Trabajo ▪ Formato de quejas y sugerencias ▪ Formato de Encuestas de satisfacción de usuarios ▪ Informe de Resultados de Revisión de Procesos

COMISIÓN ESTATAL PARA LA PROTECCIÓN CONTRA RIESGOS SANITARIOS



REVISIÓN DE PROCESOS

CLAVE: COEPRIS/OC/OC01/2019

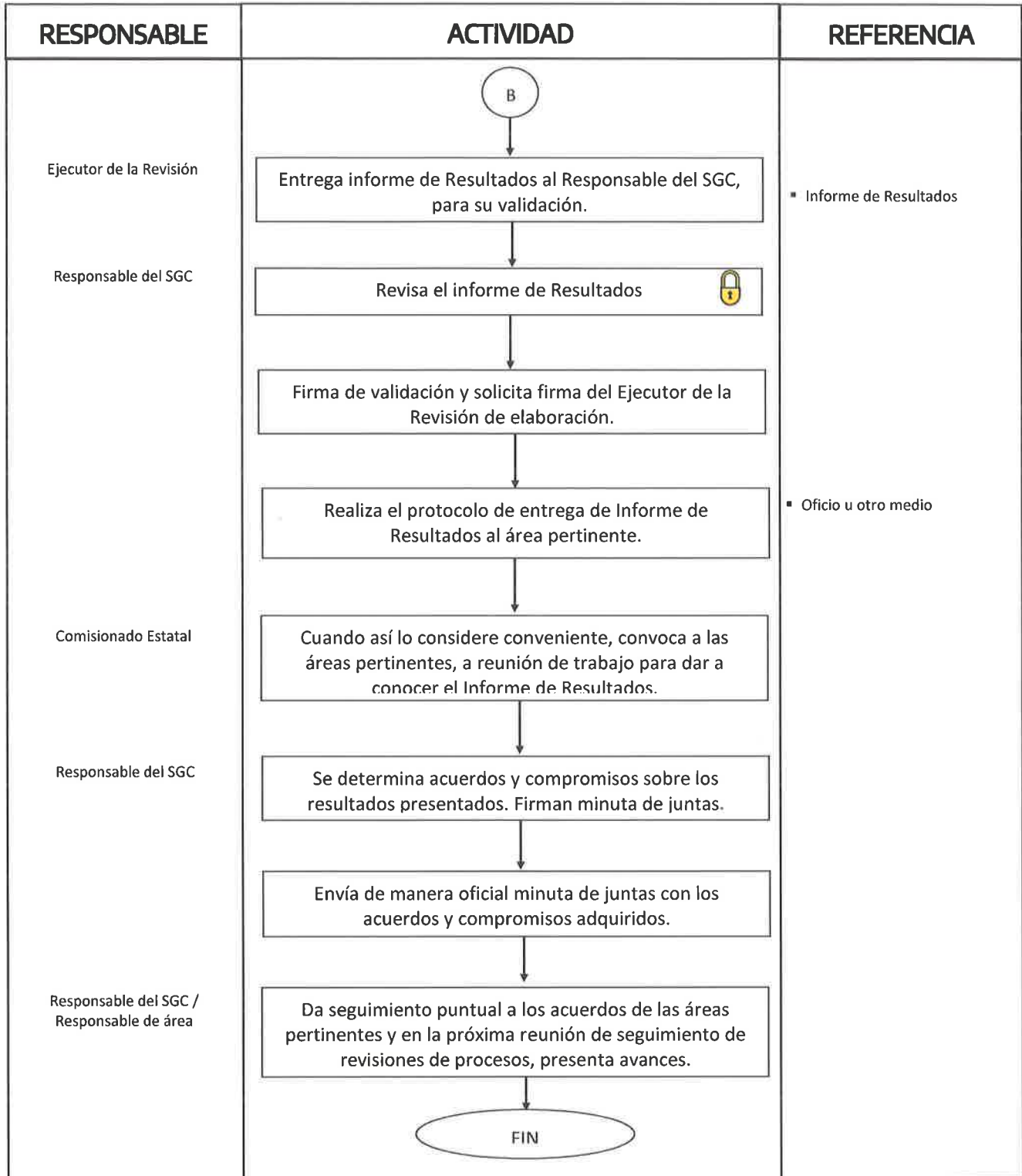
ELABORACIÓN: ABRIL 2019

ACTUALIZACIÓN: JUNIO 2023

NO. DE REVISIÓN: 2

ELABORA: COEPRIS/OC/SGC

APRUEBA: COEPRIS/OC



A

JH

COMISIÓN ESTATAL PARA LA PROTECCIÓN CONTRA RIESGOS SANITARIOS



REVISIÓN DE PROCESOS

CLAVE: COEPRIS/OC/OC01/2019

ELABORACIÓN: ABRIL 2019

ACTUALIZACIÓN: JUNIO 2023

NO. DE REVISIÓN: 2

ELABORA: COEPRIS/OC/SGC

APRUEBA: COEPRIS/OC

7.- INDICADORES:

Revisión de procesos e indicadores

No. de procesos o indicadores revisados x 100

No. de procesos o indicadores programados

8.- RELACIÓN CON TRÁMITES Y SERVICIOS

No aplica

9.- CONTROL DE CAMBIOS:

No. DE CAMBIO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
0	Nueva Creación	29/ABR/2019
1	Cambio de la clave del procedimiento acorde al área que lo ejecuta; se define que el proceso dará inicio a partir de la integración de los indicadores declarados en el área de calidad y de su respectivo seguimiento, realizando la revisión a través de Auditorías Internas.	25/AGO/2021
2	Se modifica el procedimiento toda vez que servirá para revisar la homologación de procesos en las coordinaciones, verificar indicadores y revisar procesos fuera del alcance del SGC; se modifica el indicador para que sea congruente con el procedimiento.	13/JUN/2023

[Handwritten signatures]