

**LINEAMIENTOS PARA DETERMINAR,
REALIZAR EL SEGUIMIENTO Y
REVISIÓN
DE LAS NECESIDADES Y
EXPECTATIVAS DE LAS PARTES
INTERESADAS.
COEPRISS-L-01**

Lineamiento: Lineamientos para Determinar, Realizar el Seguimiento y Revisión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas		
Unidad responsable: Sistema de Gestión de Calidad	Macroproceso:	N/A
Proceso Sustantivo: N/A	Subproceso:	N/A
Fecha de vigencia: Julio-2028	Código: COEPRISS-L-01.	Versión: 01

1. Objetivo.

El presente lineamiento tiene el propósito de identificar y considerar las necesidades y expectativas de las partes interesadas dentro y fuera de la COEPRISS debido al efecto que tienen en la capacidad de la institución, para brindar servicios que cumplan con los requisitos de los clientes, legales y reglamentarios.

2. Alcance.

Los presentes lineamientos aplican para la recopilación y análisis de información de los procesos que se desarrollan en la COEPRISS que involucran la toma de decisiones y mejora continua en relación a las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

3. Documentos de referencia.

DOCUMENTO	CÓDIGO
NORMA ISO 9001:2015	No aplica.

4. Registros.

NOMBRE	CÓDIGO
Matriz de Partes Interesadas	COEPRISS-RL-01.01.

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

COEPRISS:	Comisión Estatal para la Protección Contra Riesgos Sanitarios de Sinaloa.
Parte interesada:	Persona u organización interna o externa que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por las decisiones o actividades que realiza la COEPRISS. Su identificación es clave para la mejora continua y la satisfacción de los usuarios.
Necesidades y expectativas:	Requerimientos, condiciones o demandas expresas o implícitas de las partes interesadas, cuyo cumplimiento influye directamente en el logro de los objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).
Afectación a los objetivos del SGC:	Consecuencias negativas que se generan cuando no se cumplen las necesidades y expectativas de las partes interesadas, impactando en el alcance, desempeño o eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

Lineamiento: Lineamientos para Determinar, Realizar el Seguimiento y Revisión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas		
Unidad responsable: Sistema de Gestión de Calidad	Macroproceso: N/A	
Proceso Sustantivo: N/A	Subproceso: N/A	
Fecha de vigencia: Julio-2028	Código: COEPRISS-L-01.	Versión: 01

Acciones a implementar:	Conjunto de medidas planificadas para atender las necesidades y expectativas de las partes interesadas, asegurando su satisfacción y la mejora continua de los procesos.
Periodicidad de revisión:	Frecuencia con la que se realiza el análisis y actualización de las partes interesadas; en este lineamiento, definida como anual o cuando se produzcan cambios en los procesos documentados de la Comisión.
Matriz de necesidades y expectativas:	Herramienta documental donde se registran las partes interesadas, sus necesidades y expectativas, el impacto que tienen en los objetivos del SGC y las acciones correspondientes para su atención.

6. Descripción o exposición del elemento normativo.

6.1. Definición de parte interesada.

Una parte interesada es una persona u organización interna o externa que puede afectar, verse o percibirse como afectada por las decisiones o actividades que realiza la COEPRISS. Es relevante conocer los grupos que deben ser tomados en cuenta para la operación de los procesos, ya que su influencia e interés en las actividades serán claves para lograr la mejora continua y la satisfacción de los usuarios, se puede tomar en consideración el apartado 6.9 en el cual se describen algunos ejemplos.

6.2. Determinación de las partes interesadas.

Para la determinación de las partes interesadas se deben considerar las cuestiones externas e internas determinadas en la matriz FODA, así como los clientes, proveedores y usuarios registrados dentro de las caracterizaciones de los procesos del SGC y la misión de la Comisión.

6.3. Identificación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Realizar la identificación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, analizando el papel que desempeñan dentro y fuera de la Comisión. Para ello, se puede tomar en consideración el apartado 6.8 en el cual se describen algunos ejemplos.

Lineamiento: Lineamientos para Determinar, Realizar el Seguimiento y Revisión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas		
Unidad responsable: Sistema de Gestión de Calidad	Macroproceso: N/A	
Proceso Sustantivo: N/A	Subproceso: N/A	
Fecha de vigencia: Julio-2028	Código: COEPRISS-L-01.	Versión: 01

6.4. Descripción de la afectación de las partes interesadas a los objetivos del SGC.

Determinar las consecuencias de no satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas que puedan afectar los objetivos del Sistema De Gestión de la Calidad.

6.5. Acciones a implementar.

Identificar las acciones necesarias para dar cumplimiento a las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

6.6. Periodicidad de la revisión de las partes interesadas.

La revisión de las partes interesadas de la COEPRISS será realizada de forma anual o cada vez que haya modificaciones en los procesos documentados de la Comisión, por parte del equipo del Sistema de Gestión de Calidad en conjunto con los Enlaces del Comité de Calidad de las Unidades Administrativas, registrándose en la Matriz de Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas de la COEPRISS.

6.7. Utilidad de la información derivada de la identificación de las partes interesadas.

La información que resulte de este análisis puede ser considerada para revisar el alcance del Sistema de Gestión de Calidad y los riesgos y oportunidades de los procesos.

6.8. Ejemplos de Necesidades y Expectativas:

1. Tiempo de respuesta.
2. Protección.
3. Control.
4. Cumplimiento Normativo y Metas.
5. Promoción de Transparencia y Rendición de Cuentas.
6. Cumplimiento de Normatividades Aplicables.

6.9. Ejemplos de Partes Interesadas:

1. Personas Físicas y Morales.
2. Asociaciones.
3. Gobierno del Estado.

Lineamiento: Lineamientos para Determinar, Realizar el Seguimiento y Revisión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas		
Unidad responsable: Sistema de Gestión de Calidad	Macroproceso:	N/A
Proceso Sustantivo: N/A	Subproceso:	N/A
Fecha de vigencia: Julio-2028	Código: COEPRISS-L-01.	Versión: 01

4. Gobierno Federal.
5. U.A. de COEPRISS.

7. Control de cambios.

Versión	Fecha	Elaboró	Revisó	Aprobó	Descripción del cambio
01	JULIO 2025	Lic. Ricardo Aníbal García Reyes Responsable del SGC	Lic. Johaly De Jesus Escarcega Zepeda Encargada de Secretaría Técnica	Lic. Cuauhtémoc Chacón Mendoza. Comisionado Estatal de COEPRISS	Versión Inicial

8. Anexos.

8.1. Matriz de Identificación de Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas de la COEPRISS. (Ejemplo)

Lineamiento: Lineamientos para Determinar, Realizar el Seguimiento y Revisión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas		
Unidad responsable: Sistema de Gestión de Calidad	Macroproceso:	N/A
Proceso Sustantivo: N/A	Subproceso:	N/A
Fecha de vigencia: Julio-2028	Código: COEPRISS-L-01	Versión: 01

Partes interesadas	Necesidades y expectativas	Cómo afecta los objetivos del SGC	Acciones
COEPRISS.	■ Cumplimiento de metas y objetivos. ■ Toma de decisiones bajo la evidencia científica y técnica. ■ Identificar áreas de mejora. ■ Cumplimiento de los tiempos de respuesta al usuario.	■ Disminuye la satisfacción del usuario. ■ Disminuye los tiempos de respuesta en la protección contra riesgos sanitarios.	■ Supervisar el correcto desarrollo de cada proceso en las Unidades. Herramienta documental donde se registran las partes interesadas, sus necesidades y expectativas, el impacto que tienen en los objetivos del SGC y las acciones correspondientes para su atención. Administrativas. ■ Implementando estrategias que hagan efectivo el cumplimiento de los objetivos de calidad.

