



COEPRISS

COMISIÓN ESTATAL PARA LA PROTECCIÓN
CONTRA RIESGOS SANITARIOS DE SINALOA



GUÍA PARA ELABORAR PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS COEPRISS-GSGC-01.

Guía: Guía para Elaborar Procesos y Procedimientos		
Unidad Responsable: Sistema de Gestión de Calidad	Macroproceso: COEPRISS	
Proceso Sustantivo: N/A	Subproceso: N/A	
Fecha de Vigencia: Agosto, 2028	Código: COEPRISS-GSGC-01.	Versión 01

INTRODUCCIÓN

La Comisión Estatal para la Protección Contra Riesgos Sanitarios de Sinaloa (COEPRISS) presenta la siguiente Guía para la elaboración y estandarización de procesos y procedimientos como una herramienta para contribuir a la creación de una organización más eficaz, eficiente, transparente, responsable y menos burocratizada.

El fortalecimiento de la gestión interna en la organización ayuda a un mejor entendimiento de las actividades a realizar y a aumentar la capacidad de dar resultados satisfactorios a los usuarios tanto internos como externos.

Se busca documentar los procesos clave de la organización para poder obtener indicadores y resultados alineados con las metas establecidas dentro de COEPRISS. Esta documentación permite identificar procesos y actividades que no agregan valor y entorpecen el funcionamiento de la comisión.

Guía: Guía para Elaborar Procesos y Procedimientos		
Unidad Responsable: Sistema de Gestión de Calidad	Macroproceso: COEPRISS	
Proceso Sustantivo: N/A	Subproceso: N/A	
Fecha de Vigencia: Agosto, 2028	Código: COEPRISS-GSGC-01.	Versión 01

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Actividad

Es el conjunto de tareas que realiza el área para satisfacer las necesidades específicas de sus clientes y que están dentro de sus funciones.

Diagrama de flujo

Es la forma gráfica como representamos el "que hacemos" en un procedimiento para agregar valor a los insumos, describiendo las actividades por medio de símbolos y textos.

Dueño de proceso

Es el facilitador del proceso, encargado de dirigir y promover las acciones de análisis y perfeccionamiento del mismo, convencido de los beneficios de la gestión por procesos y con facultad para la toma de decisiones.

Formato/Registro

Documento establecido para registrar datos que proporcionan evidencia de la operación eficaz del SGC.

Indicador

Mide el grado de cumplimiento o de desempeño cuantitativo o cualitativo de metas y objetivos de la organización.

Indicador del Desempeño

Es el valor numérico que expresa el grado de cumplimiento del estándar en un período determinado y que proporciona información sobre la efectividad del procesador o actor.

Guías

Conjunto de actividades específicas ordenadas secuencial y cronológicamente para realizar una función y que se deriva de un procedimiento y sirve para especificar más detalles, ocasionado principalmente cuando se atiende por casos o canales especiales.

Macroproceso

Es una representación gráfica de las interacciones de los procesos de la dependencia u organismo, tiene como objetivos definir los alcances de los procesos y formar parte del mapa general de procesos de Gobierno del Estado.

Es la razón de ser de la organización; también se le denomina **misión** de la organización.

Misión

Es la razón de ser de la organización, especifica lo que el proceso debe lograr. Y deben existir las siguientes condiciones: ser compartida por toda la organización, existir recursos para realizarla, especificar los límites de aplicación.

Guía: Guía para Elaborar Procesos y Procedimientos		
Unidad Responsable: Sistema de Gestión de Calidad	Macroproceso: COEPRISS	
Proceso Sustantivo: N/A	Subproceso: N/A	
Fecha de Vigencia: Agosto, 2028	Código: COEPRISS-GSGC-01.	Versión 01

Procedimiento

Conjunto de actividades específicas ordenadas secuencial y cronológicamente para realizar una función, dando cumplimiento a un objetivo específico y que se integra documentalmente.

Proceso

Es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados, otorgándoles un valor agregado.

Producto

Bien o servicio que genera la organización para satisfacer las necesidades de sus clientes externos o internos. Es el resultado de la realización de un proceso, subproceso, procedimiento o actividad.

Registro

Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

Sistema

Es un conjunto estructurado de elementos y/o atributos interrelacionados que en su interior tiene distintas propiedades tales como objetivos, conectividades, fronteras, flujo de información, medidas de desempeño, seguimiento y control, toma de decisiones, asignación de recursos y estructura de procesos (Sistema, eje, macroproceso, procesos sustantivos o de apoyo, subprocesos, procedimientos e instructivos de trabajo)

Subproceso

Es el proceso subordinado a los procesos sustantivos o de apoyo que contribuyen al logro de sus propósitos. Se conforman por "grupos" de procedimientos que persiguen un fin semejante y cuya división se hace necesaria para llevar un control efectivo de los mismos.

Guía: Guía para Elaborar Procesos y Procedimientos		
Unidad Responsable: Sistema de Gestión de Calidad	Macroproceso: COEPRISS	
Proceso Sustantivo: N/A	Subproceso: N/A	
Fecha de Vigencia: Agosto, 2028	Código: COEPRISS-GSGC-01.	Versión 01

OBJETIVOS

Describir de manera ordenada cuáles son las actividades que se deben realizar y en qué secuencia, quién o quiénes son responsables de su operación, qué se espera obtener con su ejecución, así como la relación que este pueda tener con las diferentes áreas de la comisión.

Algunos criterios para determinar los procesos y procedimientos que deben documentarse son los siguientes:

- Aquellos que tienen impacto en la calidad del servicio.
- Los que por su complejidad deban documentarse.
- Los que puedan provocar insatisfacción al cliente.
- Los que por ley o reglamento deban existir.
- Los que impliquen un riesgo económico.
- Los que impacten en la eficiencia y eficacia.
- Los relacionados con la competencia del personal.

Objetivos específicos:

- Comunicar la información.
- Generar evidencia de la conformidad.
- Compartir conocimientos.
- Proporcionar consistencia a las acciones.
- Conocer el funcionamiento de la unidad de trabajo y su operación con fines de dirección, organización, ejecución, administración, supervisión, control y evaluación.
- Permite el análisis de los procedimientos para su mejora.
- Precisar responsabilidades.
- Favorecer la medición de resultados.
- Ayudar a definir flujos eficientes de trabajo.
- Generar información básica para la toma de decisiones.

Guía: Guía para Elaborar Procesos y Procedimientos		
Unidad Responsable: Sistema de Gestión de Calidad	Macroproceso: COEPRISS	
Proceso Sustantivo: N/A	Subproceso: N/A	
Fecha de Vigencia: Agosto, 2028	Código: COEPRISS-GSGC-01.	Versión 01

MARCO JURÍDICO

- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Sinaloa
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública Estatal de Sinaloa
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Sinaloa
- Reglamento para el Acceso a la Información Pública del Estado de Sinaloa
- Reglamentos interiores de las dependencias

CRITERIOS PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS

Objetivos del Diseño y documentación de procesos

Identificar aquellas directrices alineadas con la misión de la organización, facilitando su definición y desarrollo, permitiendo la definición y documentación de los procesos más importantes, la relación entre la misión y los procesos clave, el despliegue y evaluación periódica de resultados, lo cual propicia los procesos de mejora.

Esquema del Modelo de trabajo para el diseño y documentación de procesos:

1. Definir y modelar el macroproceso	2. Definir y modelar los procesos sustantivos y de apoyo	3. Definir y modelar los subprocesos	4. Documentar los procedimientos	5. Implantar los procesos y procedimientos
Se define la misión de la dependencia y los principales procesos, así como objetivos institucionales	Se define el propósito, modelo y objetivos de los procesos sustantivos y de apoyo, los cuales deben de ser alineados al macroproceso	Se define el propósito, modelo y objetivos de los subprocesos de los procesos sustantivos y de apoyo y se alinean al macroproceso	Se elabora el manual de procedimientos y se definen las actividades a realizar en cada uno	Se ejecutan los procedimientos de acuerdo al manual de procesos y procedimientos

Guía: Guía para Elaborar Procesos y Procedimientos		
Unidad Responsable: Sistema de Gestión de Calidad	Macroproceso: COEPRISS	
Proceso Sustantivo: N/A	Subproceso: N/A	
Fecha de Vigencia: Agosto, 2028	Código: COEPRISS-GSGC-01.	Versión 01

Estructura del documento

GENERALIDADES

- Usar letra Montserrat como fuente de los documentos y letra número 11.
- Los registros son de formato libre y deberán contener código, número de páginas y versión.
- Los documentos deberán ser realizados por los dueños de los procesos.
- Todo documento deberá ser revisado por el área de calidad.

CONTENIDO

1. PROPÓSITO.

Describir el objetivo del procedimiento a tratar, debe reflejar el fin pretendido con su aplicación y debe reunir las siguientes características:

- Ser claro y preciso.
- Iniciar con un verbo en infinitivo
- Su redacción deberá ser concisa sin precisar actividades que se desarrollen para el logro del objetivo.
- No incluir gerundios, adjetivos calificativos, abreviaturas y palabras indefinidas como etcétera.

2. ALCANCE.

- Señalar y describir el alcance del procedimiento en cuestión, esto es:
- Delimitar responsabilidades y servicios.
- Describir: ¿A qué le aplica? ¿A quiénes les aplica? ¿Hasta dónde aplica? (personas, documentos, operaciones, acciones, zona geográfica).
- Mencionar con qué actividad inicia y con cuál termina el procedimiento.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN.

Establecer las políticas del procedimiento que se describe, las cuales se definen como criterios que guiarán una o varias de las actividades descritas, que, aunque no sean normas formalmente establecidas, deben seguirse para obtener un resultado satisfactorio una vez concluido el procedimiento o durante su ejecución.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

Mencionar los documentos con los cuales el procedimiento tiene relación o vínculo, pero no forman parte del mismo. Los documentos de referencia pueden ser:

Guía: Guía para Elaborar Procesos y Procedimientos		
Unidad Responsable: Sistema de Gestión de Calidad	Macroproceso: COEPRISS	
Proceso Sustantivo: N/A	Subproceso: N/A	
Fecha de Vigencia: Agosto, 2028	Código: COEPRISS-GSGC-01.	Versión 01

- Externos, tales como leyes, reglamentos, manuales, guías, catálogos y cualquier otra disposición necesaria para desarrollar o comprender el procedimiento.
- Internos, tales como procedimientos e instructivos emitidos por la propia dependencia, con los cuales se relaciona o existe alguna vinculación.

5. REGISTROS

Especificar los nombres y códigos de los formatos e instructivos a utilizar por una organización, tales como: lista de asistencia, programa de trabajo, dictamen, etc.

Los formatos son una herramienta central para la ejecución de los procedimientos.

Al diseñarse un formato, deberá incluirse, además:

- Nombre del formato.
- Nombre del Ente Público y Unidad Responsable (esta última si se requiere).
- Código del formato, en la esquina inferior derecha.
- El contenido del formato es libre, según las necesidades requeridas.

Cada Unidad Responsable debe de definir la cantidad de formatos para lo cual se tienen las siguientes consideraciones:

- Crear solo los formatos necesarios, cuidando que no entorpezcan la ejecución del procedimiento. (ejemplo. formato para lista de asistencia)
- Definir claramente el objetivo del formato.
- Incluir campos para registrar información específica.
- Evitar la repetición de formatos similares.
- El formato debe incluirse como anexo al final del procedimiento documentado.
- Destruir los formatos obsoletos para evitar confusiones.

6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Mencionar aquellas palabras y/o abreviaturas utilizadas en el documento las cuales pueden ser:

- Desconocidas.
- Especializadas.
- Abreviaciones que faciliten la lectura.
- Estrechamente vinculadas al procedimiento.

7. DIAGRAMA DE FLUJO.

Insertar diagrama de flujo en los formatos especificados, en los cuales se incluya en forma esquemática la secuencia de las actividades y los responsables.

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

Responsable	Actividad	Tareas	Registro
Puesto del responsable	Descripción de la actividad 1	Descripción de la tarea 1 de la actividad 1.	Nombre del registro

Guía: Guía para Elaborar Procesos y Procedimientos		
Unidad Responsable: Sistema de Gestión de Calidad	Macroproceso:	COEPRISS
Proceso Sustantivo: N/A	Subproceso:	N/A
Fecha de Vigencia: Agosto, 2028	Código: COEPRISS-GSGC-01.	Versión 01

de la actividad 1.			(Código del documento).
		Descripción de la tarea 2 de la actividad 1.	
Puesto del responsable de la actividad 2.	Descripción de la actividad 2	Descripción de la tarea 1 de la actividad 2.	
		Descripción de la tarea 2 de la actividad 2.	Nombre del registro (Código del documento).

- Responsable. Identificar el puesto responsable de realizar las actividades del procedimiento y sus respectivas tareas.
- Actividades y tareas. Presentar la narración escrita en orden cronológico y secuencial de cada una de las actividades que se ejecutan para concretar un resultado determinado (producto), en respuesta al cumplimiento del objetivo del procedimiento y con apego a sus propias normas o políticas. Se recomienda describir la actividad utilizando una frase corta, la cual puede coincidir con las actividades establecidas en el diagrama de flujo, y en la columna de tareas se especifican acciones concretas para llevar a cabo dicha actividad. El nivel de detalle depende de las necesidades de la organización. Se recomienda que se mencionen solo las tareas indispensables, esto es, que no sean tan generales, de manera que se omitan actividades importantes, ni tan detalladas que sean difíciles de darles un seguimiento puntual y se conviertan en hallazgos u omisiones en caso de que los procedimientos sean auditados.
- Registros. Especificar el nombre y código del formato a utilizar para una tarea específica, el cual genere evidencia de la operación eficaz. En esta columna, únicamente deberán mencionarse los formatos cuando la actividad implique el llenado, modificación o firma de los mismos, y no cuando se turnan, revisan o tareas similares. Todos los formatos especificados en esta sección deberán coincidir con los mencionados en la sección 5 del procedimiento.

9. INDICADORES

- Indicador. Se identifica el grado de cumplimiento del producto especificado en la actividad. Por lo que se detalla en una razón su fórmula de cálculo, donde en el denominador se agrega el total de veces que se planea realizarlo y en la parte del numerador el número de veces que se cumple con el estándar especificado en la actividad.
- Fórmula general:

Guía: Guía para Elaborar Procesos y Procedimientos		
Unidad Responsable: Sistema de Gestión de Calidad	Macroproceso: COEPRISS	
Proceso Sustantivo: N/A	Subproceso: N/A	
Fecha de Vigencia: Agosto, 2028	Código: COEPRISS-GSGC-01.	Versión 01

$$ID = \frac{\# \text{ de veces que se cumplió con el estándar en un período determinado}}{\text{Total de veces que se realizó la actividad en el mismo período}} \times 100$$

- Periodicidad de medición. Se establece el periodo de medición de acuerdo con el cumplimiento del producto y relacionado con el producto del procedimiento.

Indicador	Unidad de medida	Periodicidad	Responsable

10. PRODUCTOS

Son los bienes o servicios que genera el Ente Público o cualquiera de sus unidades para satisfacer las necesidades de sus usuarios externos o internos. Es el resultado de la realización de un proceso, subproceso y/o procedimiento.

La organización debe determinar para el producto:

- Los requisitos especificados por el usuario.
- Los requisitos no establecidos por el usuario, pero necesarios para el uso del producto.
- Los requisitos derivados de la normatividad aplicable.
- Cualquier requisito adicional determinado por la organización.

11. CONTROL DE CAMBIOS.

Se utiliza para registrar un histórico de los cambios realizados al procedimiento.

Versión	Fecha	Elaboró	Revisó	Aprobó	Descripción del cambio
Núm. De revisión	Fecha del cambio	Nombre del responsable que elaboró	Nombre del responsable de revisión	Nombre del responsable e que aprobó	Descripción del cambio.

La emisión inicial será la Revisión 01, y conforme se modifique el procedimiento, el número de revisión se modificará a 02, 03 y así sucesivamente.

12. ANEXOS.

En caso de ser necesario, incluir anexos, tales como diagramas, catálogos, dibujos, tablas, listas, organigramas y demás documentos.

13. Portada

La portada de los procesos y procedimientos deberá contener los siguientes elementos:



COEPRISS

COMISIÓN ESTATAL PARA LA PROTECCIÓN
CONTRA RIESGOS SANITARIOS DE SINALOA

Guía: Guía para Elaborar Procesos y Procedimientos		
Unidad Responsable: Sistema de Gestión de Calidad	Macroproceso: COEPRISS	
Proceso Sustantivo: N/A	Subproceso: N/A	
Fecha de Vigencia: Agosto, 2028	Código: COEPRISS-GSGC-01.	Versión 01

1. El **nombre del proceso**, ubicado en el centro de la hoja, escrito en tipografía **Montserrat**, con tamaño de letra **24 puntos**, seguido del **código del proceso**.
2. El **logotipo institucional de COEPRISS**, colocado en la parte superior izquierda.
3. El **logotipo del Sistema de Gestión de Calidad**, ubicado en la parte superior derecha.

14. Encabezado

Logo de la Dependencia

Procedimiento: Nombre del procedimiento		
Unidad responsable: Nombre de la unidad responsable del procedimiento	Macroproceso: Nombre del macroproceso	
Proceso Sustantivo: Nombre del proceso sustantivo	Subproceso: Nombre del subproceso	
Fecha de vigencia dd-mm-aaaa	Código 0001	Revisión 01

- Procedimiento: Indicar el nombre del procedimiento de que se trate.
- Unidad responsable: Indicar el nombre de la Unidad Responsable a la cual pertenece el procedimiento.
- Macroproceso: Indicar el nombre del macroproceso del cual origina el procedimiento, conforme al modelo de procesos.
- Proceso sustantivo: Indicar el nombre del proceso sustantivo del cual origina el procedimiento, conforme al modelo de procesos.
- Subproceso: Indicar el nombre del subproceso del cual origina el procedimiento, conforme al modelo de procesos.
- Fecha de vigencia: Termino de vigencia de 3 a 5 años
- Revisión: Indicar el No. de revisión del procedimiento: La primera vez que se elabora y aprueba el documento es considerada como la revisión 01 y a partir de esta fecha cada modificación adquirirá un nuevo número de revisión: 02, 03, etc.
- Código: La asignación de códigos en los modelos, procedimientos, formatos y otros documentos está en función del tipo de documento, el área responsable y el número consecutivo, y se integra conforme al Anexo "Codificación".

15. Pie de página

El pie de página debe contener el número de páginas en la parte inferior derecha

Guía: Guía para Elaborar Procesos y Procedimientos		
Unidad Responsable: Sistema de Gestión de Calidad	Macroproceso: COEPRISS	
Proceso Sustantivo: N/A	Subproceso: N/A	
Fecha de Vigencia: Agosto, 2028	Código: COEPRISS-GSGC-01.	Versión 01

ejemplo:

Página 9 de 1

16. Codificación

16.1. La codificación para los **Procedimientos Operativos Internos (POI)** y sus registros que deriven ellos se codificarán conforme la siguiente tabla:

Elemento de la codificación	Descripción	Ejemplo
Siglas de la organización	Identificador institucional en mayúsculas.	COEPRISS
Guion (separador 1)	Siempre después de las siglas de la organización.	COEPRISS-
Tipo de documento	POI = Procedimiento Operativo Interno	POI
	RPOI = Registro derivado de un POI.	RPO
Guion (separador 2)	Se coloca inmediatamente después de las siglas del tipo de documento.	POI-
		RPOI-
Número de procedimiento	Consecutivo progresivo que corresponde al procedimiento.	01., 02., 03.
Punto y subnúmero	Identifica el registro específico derivado de ese procedimiento. Se usa un punto y un número consecutivo.	.01, .02, .03
Formato final	Unión de los elementos anteriores.	COEPRISS-POI-01.
		COEPRISS-RPOI-01.01.

16.1. La codificación para los **procesos y sus registros** se realizará de la siguiente manera:

Elemento de la codificación	Descripción	Ejemplo
Siglas de la organización	Identificador institucional en mayúsculas.	COEPRISS
Guion (separador 1)	Siempre después de las siglas de la organización.	COEPRISS-
Tipo de documento	P = Proceso	P
	RP = Registro derivado de un Proceso	RP
Siglas del área o proceso	Se escriben en mayúsculas, sin paréntesis.	DS=Dictamen Sanitario.

Página 12 de 14

Guía: Guía para Elaborar Procesos y Procedimientos		
Unidad Responsable: Sistema de Gestión de Calidad	Macroproceso: COEPRISS	
Proceso Sustantivo: N/A	Subproceso: N/A	
Fecha de Vigencia: Agosto, 2028	Código: COEPRISS-GSGC-01.	Versión 01

		VS=Verificación Sanitaria. OPS=Operación Sanitaria.
Guion (separador 2)	Se coloca inmediatamente después de las siglas del tipo de documento.	PVS- RDS-
Número de procedimiento	Numeración progresiva asignada por el Responsable del Sistema de Gestión.	01., 02., 03.
Punto y subnúmero (aplica para registros o procedimientos que deriven del proceso)	Identifica el registro específico derivado de ese proceso.	.01, .02, .03
Formato final	Unión de los elementos anteriores.	COEPRISS-PDS-01. COEPRISS-RPDS-01.01.

17. Elaboración del control de cambios.

La tabla de control de cambios se elabora conforme la información siguiente:

Versión	Fecha	Elaboró	Revisó	Aprobó	Descripción del cambio
(Última versión actual)	(Fecha de elaboración o modificación del documento del procedimiento)	Nombre y puesto de la persona que elabora, revisa y aprueba conforme a la Matriz de Asignación (COEPRISS-RPOI-12.04)			Descripción del cambio realizado en la última versión
		Firma de quien elabora, revisa o aprueba.			

Notas:

Nombre y puesto: Deben corresponder a lo establecido en la Matriz de Asignación para la Elaboración, Revisión y Autorización de los Documentos (COEPRISS-RPOI-12.04).

Guía: Guía para Elaborar Procesos y Procedimientos		
Unidad Responsable: Sistema de Gestión de Calidad	Macroproceso: COEPRISS	
Proceso Sustantivo: N/A	Subproceso: N/A	
Fecha de Vigencia: Agosto, 2028	Código: COEPRISS-GSGC-01.	Versión 01

Fecha: Se registrará la fecha de elaboración del procedimiento.

Versión: Indica la última versión actual del documento.

Descripción del cambio: Debe especificar de manera clara la modificación realizada respecto a la versión anterior.

Firmas: Las firmas de Elaboró, Revisó y Aprobó deberán ser autógrafas con bolígrafo azul.

18. CONTROL DE CAMBIOS.

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