



COEPRISS

COMISIÓN ESTATAL PARA LA PROTECCIÓN
CONTRA RIESGOS SANITARIOS DE SINALOA



PROCEDIMIENTO DE INDICADORES DE CALIDAD COEPRISS-POI-05.

PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO DE INDICADORES DE CALIDAD		
UNIDAD RESPONSABLE: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MACROPROCESO: COEPRISS	
PROCESO SUSTANTIVO: N/A	SUBPROCESO: N/A	
FECHA DE VIGENCIA: AGOSTO-2027	CÓDIGO: COEPRISS-POI-05.	VERSIÓN: 01

1. PROPÓSITO.

Establecer la metodología para la definición, medición, análisis y seguimiento de los indicadores de calidad del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de COEPRISS, con el fin de evaluar el desempeño de los procesos, verificar el cumplimiento de los objetivos de calidad y fomentar la mejora continua conforme a la norma ISO 9001:2015.

2. ALCANCE.

Este procedimiento aplica a todos los procesos del SGC definidos en el Mapa de Procesos de COEPRISS y a los responsables de cada área que generan y reportan indicadores de calidad. Incluye: objetivos de calidad institucionales, indicadores de desempeño de los procesos y resultados del seguimiento en auditorías internas y revisiones por la dirección.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN.

3.1 Los indicadores deben diseñarse bajo la metodología SMART, a continuación se describe los puntos a seguir para dar cumplimiento a esta metodología.

A. S – Specific (Específico)

- El indicador debe medir algo claro y concreto.
- No debe ser ambiguo ni general.
- Responde a: ¿Qué se va a medir? ¿A quién? ¿Dónde?
- Ejemplo: "Porcentaje de auditorías internas ejecutadas respecto al programa anual" (específico).

B. M – Measurable (Medible)

- Debe poder cuantificarse.
- Se requiere un método de cálculo definido.
- Responde a: ¿Cómo sé que se cumplió? ¿Qué unidad de medida usaré?
- Ejemplo: "% de quejas atendidas en el tiempo establecido".

C. A – Achievable (Alcanzable)

- La meta debe ser realista, considerando recursos, tiempos y capacidades.
- Evita fijar metas imposibles o demasiado bajas.
- Responde a: ¿Es factible de lograr con los recursos disponibles?
- Ejemplo: Atender al menos el 90% de denuncias ciudadanas en 15 días hábiles.

D. R – Relevant (Relevante)

- Debe estar alineado a los objetivos estratégicos de la organización.
- El indicador debe aportar valor a la mejora del proceso.

PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO DE INDICADORES DE CALIDAD		
UNIDAD RESPONSABLE: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MACROPROCESO: COEPRISS	
PROCESO SUSTANTIVO: N/A	SUBPROCESO: N/A	
FECHA DE VIGENCIA: AGOSTO-2027	CÓDIGO: COEPRISS-POI-05.	VERSIÓN: 01

- Responde a: ¿Es importante para la organización? ¿Contribuye al cumplimiento de la misión/visión?
- Ejemplo: "Nivel de satisfacción de usuarios externos del servicio de verificación sanitaria".

E. T – Time-based (Con límite de tiempo)

- El indicador debe tener un plazo definido para medirse y evaluarse.
- Responde a: ¿Cuándo se medirá? ¿Cada cuánto se reportará?
- Ejemplo: "% de auditorías internas ejecutadas / programadas en el semestre".

En resumen:

Un indicador SMART debe ser:

- Claro en lo que mide.
- Cuantificable con datos objetivos.
- Realista en su alcance.
- Relevante para la mejora y la calidad.
- Medido en un periodo de tiempo definido.

3.2 Cada responsable de proceso debe definir, documentar y actualizar sus indicadores de calidad.

3.3 La información registrada debe ser veraz, objetiva y sustentada con evidencias documentadas.

3.4 El seguimiento de indicadores se presentará en la Revisión por la Dirección.

3.5 El incumplimiento de metas de calidad debe generar acciones correctivas o de mejora según el proceso COEPRISS-POI-06.

3.6 Los elementos que deberán contener los indicadores son los siguientes:

- **Nombre del indicador.**

Es la expresión que identifica al indicador y lo que se desea medir con él.

Recomendaciones:

- No debe presentarse como definición, ni expresarse como un objetivo.
- Deberá ser único y redactarse en un enunciado corto (se sugiere no exceder diez palabras).
- No deberá contener el método de cálculo, pero debe ser consistente con el mismo.
- El nombre del indicador no deberá reflejar una acción; no incluye verbos en infinitivo.

PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO DE INDICADORES DE CALIDAD		
UNIDAD RESPONSABLE: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MACROPROCESO: COEPRISS	
PROCESO SUSTANTIVO: N/A	SUBPROCESO: N/A	
FECHA DE VIGENCIA: AGOSTO-2027	CÓDIGO: COEPRISS-POI-05.	VERSIÓN: 01

- El nombre deberá expresar la denominación precisa con la que se distinguirá al indicador, sin que este repita el objetivo.

- **Objetivo del indicador.**

Es el propósito o finalidad que persigue la medición del indicador, el cual debe ser específico, claro y concreto, sin ambigüedades.

Se debe construir con las siguientes preguntas:

- ¿Qué es lo que queremos medir? Iniciar con un verbo en infinitivo la oración.
- ¿Para qué?Cuál es la finalidad de la actividad o proceso.

- **Identificación de variables a medir.**

Un objetivo medible permite establecer criterios concretos para evaluar el progreso. Por tanto, los indicadores deben ser cuantificables. En este entendido, se debe establecer la relación entre dos o más variables.

Se deberá evitar términos técnicos, siglas y acrónimos. En caso de que se considere necesario utilizarlos, se debe incluir su significado en la Ficha Técnica de los Indicadores.

- **Método de cálculo.**

Para determinar la fórmula es necesario identificar la relación de las variables establecidas para el indicador. La expresión algebraica de un indicador puede ser definida de la siguiente manera:

- **Proporción:** Es el cociente de dos variables en donde el numerador está contenido en el denominador.

Ejemplo:

Nombre del indicador	Fórmula
Proporción de caminos rurales revestidos en el Estado	(Número de caminos rurales revestidos / Número de caminos rurales)

- **Porcentaje:** Es una manera distinta de representar la proporción. Es el cociente de dos variables en donde el numerador está contenido en el denominador y se multiplica por 100.

Ejemplo:

Nombre del indicador	Fórmula
----------------------	---------

PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO DE INDICADORES DE CALIDAD		
UNIDAD RESPONSABLE: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MACROPROCESO: COEPRISS	
PROCESO SUSTANTIVO: N/A	SUBPROCESO: N/A	
FECHA DE VIGENCIA: AGOSTO-2027	CÓDIGO: COEPRISS-POI-05.	VERSIÓN: 01

Porcentaje de viviendas con servicio de agua potable.	(Total de viviendas con servicio de agua potable / Total de viviendas en el Estado) x 100
---	---

- **Razón:** Es el cociente que resulta de dividir dos conjuntos o subconjuntos distintos, es decir, que no hay elementos comunes entre el numerador y el denominador. El resultado se expresa en unidades de medida de la variable utilizada como denominador.

Ejemplos:

Nombre del indicador	Fórmula
Razón de computadoras por personal operativo	(Número de computadoras entregadas / Total de personal operativo)
Densidad de población	(Número de habitantes del Estado / Total de Km ² de extensión territorial de la Entidad)
Hacinamiento habitacional	(Número de habitantes en la vivienda / Total de cuartos habilitados como dormitorio)

- **Tasa:** Es un cociente que resulta de dividir un subconjunto del conjunto total entre el conjunto total, con la diferencia que en este caso no se multiplica por 100, (como en el caso de las proporciones); sino más bien por una constante K, que puede tomar un valor múltiplo de 100, tal como: 1,000, 10,000; 100,000; o 1,000,000, según sea requerido en la aplicación del algoritmo.

Ejemplos:

Nombre del indicador	Fórmula
Tasa neta de participación económica en el año	(Población económicamente activa / Población de 14 años y más) x 1000

PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO DE INDICADORES DE CALIDAD		
UNIDAD RESPONSABLE: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MACROPROCESO: COEPRISS	
PROCESO SUSTANTIVO: N/A	SUBPROCESO: N/A	
FECHA DE VIGENCIA: AGOSTO-2027	CÓDIGO: COEPRISS-POI-05.	VERSIÓN: 01

- **Índice:** Mide el comportamiento de una variable en un cierto tiempo, a partir de un valor tomado como base. Con frecuencia se calcula dividiendo a la variable entre un valor base y después multiplicándola por 100.

Ejemplos:

Nombre del indicador	Fórmula
Índice de variación del número de irregularidades detectadas	$\frac{(\text{Irregularidades detectadas1} - \text{Irregularidades detectadas0})}{\text{Irregularidades detectadas0}} \times 100$

- **Recomendaciones para expresar la fórmula del indicador:**
- Utilizar símbolos matemáticos para las expresiones aritméticas, no palabras.
 - Expresar de manera puntual las características de las variables y de ser necesario, el año.
 - El indicador y su fórmula deben ser congruentes con el objetivo que se pretende medir, es decir, deben cumplir con los siguientes criterios:
- **Claridad:** que sean precisos e inequívocos, es decir, entendibles y que no den lugar a interpretaciones.
- **Relevancia:** que reflejen una dimensión importante de logro del objetivo, deben proveer información sobre la esencia del objetivo que se quiere medir.
- **Economía:** que la información que se proporcione sea necesaria para generar el indicador, el cual debe estar disponible a un costo razonable.
- **Monitoreable:** que puedan sujetarse a una verificación independiente.
- **Adecuado:** que aporten una base suficiente para evaluar el desempeño.

PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO DE INDICADORES DE CALIDAD		
UNIDAD RESPONSABLE: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MACROPROCESO: COEPRISS	
PROCESO SUSTANTIVO: N/A	SUBPROCESO: N/A	
FECHA DE VIGENCIA: AGOSTO-2027	CÓDIGO: COEPRISS-POI-05.	VERSIÓN: 01

- **Aportación marginal:** que en el caso de que exista más de un indicador para medir el desempeño en determinado nivel de objetivo, debe proveer información adicional en comparación con los otros indicadores propuestos.

3.7 Dimensión del indicador. Es la perspectiva con que se valora cada objetivo:

- **Eficacia:** Mide el grado de cumplimiento de los objetivos.
- **Eficiencia:** Mide la relación entre la cantidad de los bienes y servicios generados y los insumos o recursos utilizados para su producción.
- **Calidad:** Mide los atributos, propiedades o características que deben tener los bienes y servicios generados en la atención de la población objetivo, vinculado con la satisfacción del usuario o beneficiario.

3.8 La Matriz de Indicadores concentrará todos los indicadores de calidad, el cual contendrá como mínimo los siguientes datos:

- Proceso
- procedimiento
- Área
- Nombre del indicador
- Objetivo
- Número: Si un indicador se da de baja, no se reasigna ese número, con la finalidad de mantener la trazabilidad de los resultados de indicadores
- Dimensión del indicador
- Fórmula
- Frecuencia de medición
- Variables del indicador
- Meta
- Producto / Servicio

3.9 Los indicadores de cada Unidad Administrativa deberán ser reportados mediante correo electrónico en el formato Ficha Técnica de los Indicadores en versión

PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO DE INDICADORES DE CALIDAD		
UNIDAD RESPONSABLE: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MACROPROCESO: COEPRISS	
PROCESO SUSTANTIVO: N/A	SUBPROCESO: N/A	
FECHA DE VIGENCIA: AGOSTO-2027	CÓDIGO: COEPRISS-POI-05.	VERSIÓN: 01

editable, de esta forma serán verificados los datos que son entregados respecto a los datos publicados en la Matriz de Indicadores.

4. DOCUMENTO DE REFERENCIA.

Documento	Código
Norma ISO 9001:2015	
Manual de Calidad de COEPRISS	
Procedimiento de Auditorías Internas	COEPRISS-POI-03
Procedimiento de Acciones Correctivas	COEPRISS-POI-06

5. REGISTROS.

Nombre	Código
Matriz de Indicadores	COEPRISS-RPOI-05.01.
Fichas técnicas	COEPRISS-RPOI-05.02.
Reportes de avance	COEPRISS-RPOI-05.03

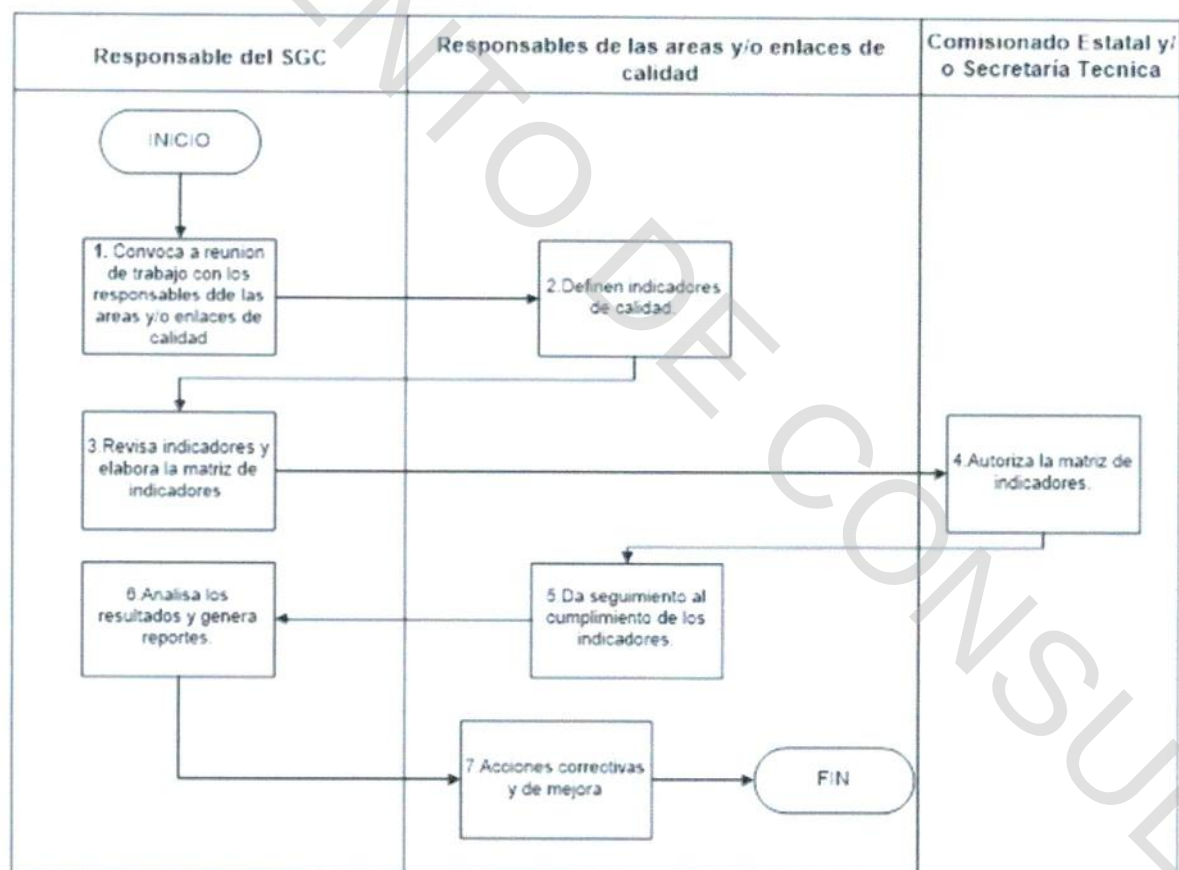
6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

COEPRISS:	Comisión Estatal para la Protección Contra Riesgos Sanitarios de Sinaloa.
SGC:	Sistema de Gestión de la Calidad
Indicador de calidad:	Expresión cuantitativa o cualitativa que mide el grado de cumplimiento de objetivos y metas establecidos en el SGC.
Ficha técnica de indicadores:	Documento que concentra los datos esenciales de cada indicador (nombre, objetivo, fórmula, frecuencia, meta, responsable y medios de verificación).
Matriz de indicadores de calidad:	Registro consolidado que concentra todos los indicadores institucionales del SGC.
Acciones correctivas y de mejora:	Actividades planificadas para eliminar las causas de no conformidades o desviaciones y evitar su repetición, conforme al procedimiento COEPRISS-POI-06.

PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO DE INDICADORES DE CALIDAD		
UNIDAD RESPONSABLE: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MACROPROCESO: COEPRISS	
PROCESO SUSTANTIVO: N/A	SUBPROCESO: N/A	
FECHA DE VIGENCIA: AGOSTO-2027	CÓDIGO: COEPRISS-POI-05.	VERSIÓN: 01

Revisión por la Dirección	Reunión formal en la que la alta dirección analiza resultados del SGC, incluyendo el desempeño de los indicadores, para la toma de decisiones estratégicas.
Enlace de calidad:	Persona designada en cada área para coordinar la implementación, seguimiento y reporte de los indicadores de calidad del proceso a su cargo.

7. DIAGRAMA DE FLUJO.



PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO DE INDICADORES DE CALIDAD		
UNIDAD RESPONSABLE: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MACROPROCESO: COEPRISS	
PROCESO SUSTANTIVO: N/A	SUBPROCESO: N/A	
FECHA DE VIGENCIA: AGOSTO-2027	CÓDIGO: COEPRISS-POI-05.	VERSIÓN: 01

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

Responsable	Actividades	Tareas	Registro
Responsable del SGC	1. Convocar a reunión de trabajo con responsables de las áreas y/o enlaces de calidad.	1.1 Emitir convocatoria. 1.2 Comunicar objetivos de calidad vigentes.	
Responsables de las áreas y/o Enlaces de Calidad	2. Definen indicadores.	2.1 Elaborar fichas técnicas de indicadores. 2.2 Establecer metas, frecuencias y métodos de cálculo. 2.3 Entregar fichas técnicas al Responsable del SGC.	COEPRISS-RPOI-05.02
Responsable del SGC	3. Revisa los indicadores y elabora la matriz de indicadores	3.1 Verificar congruencia con objetivos de calidad institucional. 3.2 Asegurar cumplimiento con metodología SMART. 3.3 Consolidar en la Matriz de Indicadores de Calidad.	COEPRISS-RPOI-05.01.
Comisionado Estatal de COEPRISS y/o Secretaria Técnica	4. Autorizar indicadores de calidad	4.1 Revisar indicadores propuestos. 4.2 Validar alineación a la política y objetivos de calidad. 4.3 Autorizar formalmente los indicadores.	COEPRISS-RPOI-05.01.

PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO DE INDICADORES DE CALIDAD		
UNIDAD RESPONSABLE: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MACROPROCESO: COEPRISS	
PROCESO SUSTANTIVO: N/A	SUBPROCESO: N/A	
FECHA DE VIGENCIA: AGOSTO-2027	CÓDIGO: COEPRISS-POI-05.	VERSIÓN: 01

Responsables de las áreas y/o Enlaces de Calidad	5. Da seguimiento al cumplimiento de los indicadores	5.1 Monitorear desempeño de su proceso. 5.2 Documentar resultados periódicos. 5.3 Reportar avances al Responsable del SGC.	
Responsable del SGC	6. Analiza los resultados y generar reportes.	6.1 Evaluar tendencias y cumplimiento de metas. 6.2 Elaborar informe consolidado de desempeño. 6.3 Presentar resultados en la Revisión por la Dirección.	COEPRISS-RPOI-05.03.
Responsables de las áreas, Enlaces de Calidad Responsable del SGC	7. Implementan acciones correctivas y de mejora	7.1 Identificar causas de desviaciones. 7.2 Establecer acciones correctivas y de mejora. 7.3 Dar seguimiento al cierre de acciones. NOTA: Se deberá consultar el proceso de acciones correctivas y de mejora (COEPRISS-POI-06.)	
FIN			

PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO DE INDICADORES DE CALIDAD		
UNIDAD RESPONSABLE: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MACROPROCESO: COEPRISS	
PROCESO SUSTANTIVO: N/A	SUBPROCESO: N/A	
FECHA DE VIGENCIA: AGOSTO-2027	CÓDIGO: COEPRISS-POI-05.	VERSIÓN: 01

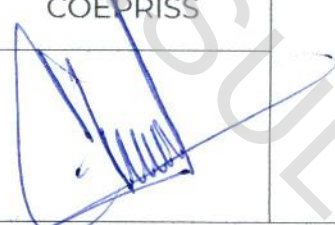
9. INDICADORES

Indicador	Unidad de medida	Periodicidad	Responsable
Reportes de indicadores recibidos / reportes programados * 100	Porcentaje	Anual	Secretaría técnica

10. PRODUCTOS

Producto
Reportes de indicadores

11. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Elaboró	Revisó	Autorizó	Descripción del cambio
01	Agosto/2025	Lic. Ricardo Anibal Garcia Reyes Responsable del SGC	Lic. Johaly de Jesus Escarcega Zepeda Secretaría Técnica	Lic. Cuauhtémoc Chacón Mendoza Comisionado Estatal de COEPRISS	Nueva creación
					

12. ANEXOS

PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO DE INDICADORES DE CALIDAD		
UNIDAD RESPONSABLE: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MACROPROCESO: COEPRISS	
PROCESO SUSTANTIVO: N/A	SUBPROCESO: N/A	
FECHA DE VIGENCIA: AGOSTO-2027	CÓDIGO: COEPRISS-POI-05.	VERSIÓN: 01

Matriz de indicadores

		COMISIÓN ESTATAL PARA LA PROTECCIÓN CONTRA RIESGOS SANITARIOS DE SINALOA						COEPRIS-RPOI-05.01		
		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD								
		MATRIZ DE INDICADORES						versión 1		
Proceso	Subprocesos	Área	Nombre del indicador	Objetivo	Número	Dimensión del indicador	Fórmula	Frecuencia de medición	Meta	Producto / Servicio

Elaboró	Revisó	Autorizó

PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO DE INDICADORES DE CALIDAD		
UNIDAD RESPONSABLE: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MACROPROCESO: COEPRISS	
PROCESO SUSTANTIVO: N/A	SUBPROCESO: N/A	
FECHA DE VIGENCIA: AGOSTO-2027	CÓDIGO: COEPRISS-POI-05.	VERSIÓN: 01

Ficha técnica de indicadores

SALUD SECRETARÍA DE SALUD	COMISIÓN ESTATAL PARA LA PROTECCIÓN CONTRA RIESGOS SANITARIOS DE SINALOA	CÓDIGO: COEPRISS-POI-05.02	 COEPRISS COMISIÓN ESTATAL PARA LA PROTECCIÓN CONTRA RIESGOS SANITARIOS DE SINALOA
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	FICHA TÉCNICA DE INDICADORES	VERSIÓN: 01	
		HOLTA 1 DE 2	

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO												
Unidad												
Administrativa												
Proceso												
procedimiento												
Responsable de la Medición												
ELEMENTOS DEL INDICADOR												
Nombre												
Objetivo												
Número												
Dimensión del Indicador	Eficiencia ()	Eficacia (X)					Calidad ()					
Fórmula												
Frecuencia de Medición	Periodicidad				Meta				Unidad de Medición			
Medios de Verificación												
AVANCE DE RESULTADO (2023)												
Mes de reporte	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic
Programado												
Resultado												
Actividades para el Cumplimiento del Resultado												
Riesgo del Indicador												
Mitigación del Riesgo												
Comentarios y Notas												
Elabora	Revisa				Autoriza							

PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO DE INDICADORES DE CALIDAD		
UNIDAD RESPONSABLE: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MACROPROCESO: COEPRISS	
PROCESO SUSTANTIVO: N/A	SUBPROCESO: N/A	
FECHA DE VIGENCIA: AGOSTO-2027	CÓDIGO: COEPRISS-POI-05.	VERSIÓN: 01

Ficha de reporte del avance del indicador

	COMISIÓN ESTATAL PARA LA PROTECCIÓN CONTRA RIESGOS SANITARIOS DE SINALOA				
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD				
	REPORTE DE INDICADORES				
AVANCES DEL INDICADOR					
PERIODO	1ER TRIMESTRE	2DO TRIMESTRE	3ER TRIMESTRE	4TO TRIMESTRE	PORCENTAJE TOTAL
Avance					
Meta					
IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO			ELEMENTOS DEL INDICADOR		
UA			NUMERO		
PROCESO			NOMBRE		
PROCEDIMIENTO			OBJETIVO		
AREA			FORMULA		

Elaboró	Revisó	Autorizó