



PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO
DE INDICADORES

CLAVE: COEPRIS/OC/OC03/2019
ELABORACIÓN: SEPTIEMBRE 2019
ACTUALIZACIÓN: MAYO 2023
NO. DE REVISIÓN: 3
ELABORA: COEPRIS/OC/OCSCGC
APRUEBA: COEPRIS/OC

1.- OBJETIVO:

Consolidar un sistema de análisis, medición, evaluación y seguimiento de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad de la COEPRIS, por medio de Indicadores con el objeto de formalizar la identificación del comportamiento de datos e información relativa a los procesos, procedimientos, así como riesgos y oportunidades que permitan la efectiva toma de decisiones por parte de la Alta Dirección.

2.- ALCANCE:


Los indicadores son formalizados e integrados por medio del área de calidad, y su aplicación es de observancia para todas las áreas de la COEPRIS, por medio de los ejecutores de cada uno de los proyectos o programas.

Desde la identificación de las variables que dan cumplimiento a los objetivos y metas declaradas o solicitadas por instancias internas o externas, hasta la realización de informes que apoyen en la toma de decisiones del Comité de Calidad o del Comisionado Estatal derivado del análisis de los indicadores.

3.- TERMINOLOGÍA:

- a) **Fuentes solicitantes:** instancias gubernamentales o privadas o mecanismos que solicitan información periódica sobre los avances de los objetivos, metas e indicadores declarados de manera específica con la COEPRIS.
- b) **Indicador:** Valor sobre comportamiento y tendencia de una meta u objetivo; su medición se realiza en periodo determinado, ya sea cuantitativa o cualitativa.
- c) **POA:** Programa Operativo Anual solicitado por la Secretaría de Salud Estatal.
- d) **STEAP:** Sistema de Transferencia Electrónica de Avance de Proyectos, administrado por la COEPRIS para recabar la información estatal derivada de los avances de los programas y proyectos federales ejecutados por la COEPRIS.
- e) **Anexo 2:** Programa, Temas, Proyectos, Objetivos, Actividades, Indicadores y Metas, del Convenio Específico en materia de transferencia de recursos federales con el carácter de subsidios, que celebran la Secretaría de Salud, a través de la Comisión Federal para la

Protección contra Riesgos Sanitarios, y el Estado de Tamaulipas, para fortalecer la ejecución y desarrollo del Programa y Proyectos de Protección contra Riesgos Sanitarios, así como la Red Nacional de Laboratorios

- f) **Fuente de información:** Instrumento o recurso que contiene datos útiles para satisfacer una demanda informativa, que sirve para realizar el cálculo de la variable y universo de los indicadores.
- g) **Eficacia:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- h)  : Actividades de verificación y revisión del procedimiento para el aseguramiento del producto o servicio.

4.- POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

- Los indicadores son una herramienta de medición y seguimiento que apoya a evaluar la eficacia del SGC y de la COEPRIS.
- En COEPRIS, los indicadores se encuentran vinculados a las siguientes fuentes solicitantes:
 - Procedimientos documentados.
 - Anexo 2 del Convenio de Colaboración de Transferencia COFEPRIS – COEPRIS Tam
 - Programa Operativo Anual (POA)
 - Proyectos y Programas federales y estatales.
 - Plataforma STEAP
 - Objetivos de Calidad declarados en el SGC
 - Informe de Gobierno
 - Sistema Integral de Matriz de Indicadores de Resultados SIMIR (Secretaría de Finanzas).
- Para llevar a cabo el registro oficial de los indicadores los mismos se inscriben por medio de una ficha técnica (OC-02 Planificación y Seguimiento de Indicadores), por medio de la cual, se determina sus principales características: procedimientos vinculados, áreas involucradas, fuentes de información, periodicidad, análisis de los resultados, entre otros.
- Las áreas responsables deben cumplir con el periodo previamente establecido en la ejecución de sus metas programadas a fin de ser plasmadas en la ficha técnica.
- De igual manera se considera un concentrado de los indicadores por Proceso, el cual se denomina Matriz de Indicadores (OC-04); este instrumento apoya en la consolidación de



PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE INDICADORES

CLAVE: COEPRIS/OC/OC03/2019
ELABORACIÓN: SEPTIEMBRE 2019
ACTUALIZACIÓN: MAYO 2023
NO. DE REVISIÓN: 3
ELABORA: COEPRIS/OC/OCSGC
APRUEBA: COEPRIS/OC

estos mecanismos, definiendo si los mismos se repiten en algún tipo de fuente de información, con el objeto de no redundar su solicitud a las áreas pertinentes.

- Los indicadores se identifican con las siglas del proceso al que pertenecen o bien del área en la que se mide, así como un número consecutivo. Tanto en la ficha técnica, como en la Matriz de indicadores, se debe presentar esta identificación.
- Las fichas técnicas presentan una semaforización de cumplimiento, a la que se deberá ajustar su análisis con base en la meta anual definida.
- El esquema común del indicador se determina a través de una fórmula específica, donde, se expone de manera puntual, el periodo evaluado, el resultado obtenido (numerador) y el resultado esperado o universo (denominador).
- Los resultados de los indicadores deben ser analizados en el periodo específico en que se están midiendo.
- Las fichas técnicas deben ser avaladas por las áreas responsables de proporcionar los avances del indicador, a fin de que se encuentren validadas tanto las fuentes de información a utilizar, metas, fórmulas y las observaciones pertinentes que requieran determinar para el logro de dicho objetivo.
- Entre los indicadores que se registran en la Matriz, se incluyen los que intervienen directamente en el abordaje de riesgos y oportunidades, así como los que sean pertinentes para consolidar el contexto de la organización, con base en el análisis del Diagnóstico Sectorial de la COEPRIS. Por lo anterior, se estima que pueden existir indicadores temporales los cuales tendrán que inscribirse o eliminarse en cuanto el objeto del mismo se haya logrado o el riesgo se haya eliminado o reducido de manera considerable.
- Esto quiere decir que los indicadores a inscribir en la Matriz, deben armonizar con el Contexto de la COEPRIS y en su caso, a la estrategia del SGC.
- Esta información es aprovechada para reportar a las diferentes instancias gubernamentales, ya sean del ámbito federal o estatal, así como de organizaciones sociales a las que la COEPRIS pudiera rendir informes de sus acciones.
- El Área de Calidad, solicita a las áreas responsables los correos electrónicos oficiales de las personas designadas que tendrán la encomienda de reportar la información periódica de los indicadores por cualquiera de los medios o fuentes solicitantes. Se ha establecido el



PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE INDICADORES

CLAVE: COEPRIS/OC/OC03/2019
ELABORACIÓN: SEPTIEMBRE 2019
ACTUALIZACIÓN: MAYO 2023
NO. DE REVISIÓN: 3
ELABORA: COEPRIS/OC/OCSGC
APRUEBA: COEPRIS/OC

formato Ficha de Metas Logradas (OC-05), como mecanismo de captación de información para reportar el avance de indicadores.

- Se realiza un seguimiento mensual o trimestral de los indicadores por parte del área de calidad, generando trimestralmente una evaluación de los mismos haciendo un comparativo de los 2 últimos trimestres; estos resultados son comunicados oficialmente a los titulares de las áreas directivas para su conocimiento y la toma de decisiones correspondiente.
- En caso de que los resultados de un indicador no alcancen el valor de cumplimiento esperado en 2 periodos trimestrales seguidos y no presente un “análisis del resultado del indicador” u observación, se comunica lo anterior a las áreas pertinentes para que realicen la causa raíz de la situación y generar acciones para evitar que vuelva a ocurrir. Si esta situación prevaleciera, es necesario levantar una Solicitud de Acción Correctiva (SAC), por parte del Responsable del SGC con la autorización del Comisionado Estatal.
- En caso de que se detecte la necesidad de medir por medio de indicadores alguna línea de acción y no se tenga la fuente de información debidamente definida, el área responsable deberá dar inicio a la integración de una base de datos confiable para alimentar dicho indicador. Lo anterior, en caso de que así se determine, se podrá realizar por medio de una Propuesta de Mejora o bien del registro de una Acción Correctiva.
- La revisión de las metas se desarrolla a partir del procedimiento de Revisión de Procesos, por lo que el área de calidad debe llevar un control de los resultados de los indicadores y mantenerlos debidamente actualizados.
- En caso de que el indicador manifieste un comportamiento que no permita lograr el valor de cumplimiento establecido, a pesar de haber generado acciones correctivas o propuestas de mejora, por medio de reunión de trabajo con el Comité de Calidad, el área responsable podrá solicitar el ajuste del indicador, si está en posibilidad de modificarlo.
- Al término de cada ejercicio presupuestal el área de calidad entrega el total de fichas técnicas por área con la información del periodo evaluado, solicitando a su vez que las mismas sean revisadas y analizadas;
- En caso de detectarse nuevos indicadores, se deberá llevar un protocolo de formalización ante el Área de Calidad validado por el área responsable, considerando un tiempo de 20 días hábiles para su debida construcción.



**PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO
DE INDICADORES**

CLAVE: COEPRIS/OC/OC03/2019
ELABORACIÓN: SEPTIEMBRE 2019
ACTUALIZACIÓN: MAYO 2023
NO. DE REVISIÓN: 3
ELABORA: COEPRIS/OC/OCSGC
APRUEBA: COEPRIS/OC

5.- CENTROS DE DISTRIBUCIÓN:

- 1.- Oficinas del Comisionado Estatal
- 2.- Responsable de Implementación 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 Sanitarios
- 8.- Dirección de Sanidad Internacional
- 9.- Centro Integral de Servicios
- 10.- Coordinaciones Jurisdiccionales

A handwritten signature in blue ink, located in the lower right quadrant of the page.

A second handwritten signature in blue ink, located further down and to the right of the first signature.

COMISIÓN ESTATAL PARA LA PROTECCIÓN CONTRA RIESGOS SANITARIOS



PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE INDICADORES

CLAVE: COEPRIS/OC/OC03/2019
 ELABORACIÓN: SEPTIEMBRE 2019
 ACTUALIZACIÓN: MAYO 2023
 NO. DE REVISIÓN: 3
 ELABORA: COEPRIS/OC/OCSGC
 APRUEBA: COEPRIS/OC

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REFERENCIA
<p>Áreas responsables</p> <p>Área responsable / Área de Calidad</p> <p>Área de Calidad</p> <p>Área responsable / Área de Calidad</p> <p>Área Responsable</p>	<p style="text-align: center;"> </p>	<p>Fuentes solicitantes Contexto</p> <p>Contexto Matriz de riesgos Partes interesadas Procedimientos</p> <p>Fuentes solicitantes</p> <p>Memorándum o Tarjeta informativa o correo electrónico.</p> <p>OC-02</p> <p>OC-02 Validado Memorándum o Tarjeta Informativa</p>

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

COMISIÓN ESTATAL PARA LA PROTECCIÓN CONTRA RIESGOS SANITARIOS



PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE INDICADORES

CLAVE: COEPRIS/OC/OC03/2019
 ELABORACIÓN: SEPTIEMBRE 2019
 ACTUALIZACIÓN: MAYO 2023
 NO. DE REVISIÓN: 3
 ELABORA: COEPRIS/OC/OCSCG
 APRUEBA: COEPRIS/OC

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REFERENCIA
<p>Área de Calidad</p> <p>Persona designada por área responsable / Enlace Estatal con el SFS</p> <p>Área de Calidad</p>	<pre> graph TD A((A)) --> B[Resguarda documento validado, genera editable para captura de avances y sube a plataforma electrónica.] B --> C[Solicita a las áreas responsables los resultados del indicador con base en la periodicidad previamente establecida o bien solicita al área de Enlace con el SFS los avances en el STEAP, según sea el caso.] C --> D[Envía resultados del indicador vía correo electrónico, a través de la ficha técnica, POA, objetivos de calidad o en formato electrónico de ficha de metas logradas.] D --> E[Analiza la información recibida por las áreas] E --> F{¿Presenta conformidad o apego de cumplimiento?} F -- SI --> G((1)) F -- NO --> H[Entabla contacto con el área responsable y revisa las fuentes de información.] H --> I{¿Son correctos los resultados de las fuentes de información?} I -- SI --> J((1)) I -- NO --> B2((B)) </pre>	<ul style="list-style-type: none"> - OC-02 validado - Plataforma electrónica del sistema documental del SGC - Correo electrónico o entrega de archivos electrónicos de STEAP - POA - Correo electrónico - OC-02 - OC-05 - Archivos electrónicos STEAP - POA Correo electrónico o Presencial

COMISIÓN ESTATAL PARA LA PROTECCIÓN CONTRA RIESGOS SANITARIOS



PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE INDICADORES

CLAVE: COEPRIS/OC/OC03/2019
 ELABORACIÓN: SEPTIEMBRE 2019
 ACTUALIZACIÓN: MAYO 2023
 NO. DE REVISIÓN: 3
 ELABORA: COEPRIS/OC/OCSCG
 APRUEBA: COEPRIS/OC

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REFERENCIA
<p>Área de calidad / Persona designada por área responsable</p>	<p style="text-align: center;">(B)</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Informa al área responsable que se deberá incluir en el análisis del indicador la inconsistencia detectada. </div> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">(1) →</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Correo electrónico o borrador de ficha técnica - OC-05
<p>Área de Calidad</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Registra los resultados del indicador del periodo previamente establecido. </div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="text-align: center;"> <p>¿Alcanza su valor de cumplimiento desde 3 periodos anteriores?</p> <p>SI → (2)</p> <p>NO ↓</p> </div>	<ul style="list-style-type: none"> - OC-02 - OC-04 - Registro de semaforización
<p>Responsable del SGC / Área de calidad / Área responsable</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Se levanta acción correctiva y se informa al área responsable para su seguimiento, con autorización del Comisionado Estatal. </div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> ACCIÓN CORRECTIVA </div> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">(2) →</p>	<ul style="list-style-type: none"> - OC-02 - Solicitud de Acción Correctiva - PG Acción Correctiva
<p>Área de Calidad</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Consolida la información en el formato OC-02 y sube resultado del indicador en plataforma del sistema documental del SGC, para conocimiento del avance en el periodo previamente establecido. </div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Se notifica a los titulares de las áreas y los responsables designados, los resultados de los indicadores y la situación que guardan. </div> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">(C)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - OC-02 - Plataforma del sistema documental del SGC - Memorándum - Correo electrónico

COMISIÓN ESTATAL PARA LA PROTECCIÓN CONTRA RIESGOS SANITARIOS



PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE INDICADORES

CLAVE: COEPRIS/OC/OC03/2019
 ELABORACIÓN: SEPTIEMBRE 2019
 ACTUALIZACIÓN: MAYO 2023
 NO. DE REVISIÓN: 3
 ELABORA: COEPRIS/OC/OCSCG
 APRUEBA: COEPRIS/OC

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REFERENCIA
<p>Responsable del SGC</p> <p>Responsable del SGC / Área de Calidad</p> <p>Área Responsable</p> <p>CGC / Comisionado Estatal</p>	<pre> graph TD C((C)) --> A[REVISIÓN DE PROCESOS] A --> B[Genera análisis, gráficas y datos estadísticos a presentar en la Revisión por la Dirección o reuniones del Comité de Calidad, incluyendo la revisión de procesos.] B --> C[Realiza reporte de datos estadísticos, derivado de lo presentado en la Reunión de CGC que consoliden su información en materia de eficiencia y manera de abordar los riesgos de sus procesos.] C --> D[Se realiza la toma de decisiones por parte del CGC, con base en los resultados de los indicadores.] D --> E((FIN)) </pre>	<ul style="list-style-type: none"> - PG Revisión de Procesos - Reporte - OC-02 - OC-04 - PG Revisión por la Dirección - OC-01 Minuta de Juntas - Presentación - Reportes - Datos estadísticos - OC-01 Minuta de Juntas - OC-SGC-06 Resultados de la Revisión por la Dirección, en su caso. - Reportes - Datos estadísticos - OC-01 Minuta de Juntas - OC-SGC-06 Resultados de la Revisión por la Dirección.

COMISIÓN ESTATAL PARA LA PROTECCIÓN CONTRA RIESGOS SANITARIOS



PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE INDICADORES

CLAVE: COEPRIS/OC/OC03/2019
ELABORACIÓN: SEPTIEMBRE 2019
ACTUALIZACIÓN: MAYO 2023
NO. DE REVISIÓN: 3
ELABORA: COEPRIS/OC/OCSGC
APRUEBA: COEPRIS/OC

7.- INDICADORES:

Seguimiento de indicadores

$\frac{\text{No. de indicadores con reporte de seguimiento}}{\text{Total de indicadores declarados}} \times 100$

8.- RELACIÓN CON TRÁMITES Y SERVICIOS

No aplica

9.- CONTROL DE CAMBIOS:

No. DE CAMBIO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
0	Nueva Creación	20/SEP/19
1	Cambio del nombre de la ficha técnica planificación y seguimiento de indicadores (CTCS-10); Se agrega la identificación de la Matriz de indicadores (CTCS-20); Se considera la situación en la que los indicadores no se cumplan en dos periodos seguidos por emergencia; Se especifica que también se recibe información de indicadores a través del POA, STEAP y Metas Logradas; Se elimina el indicador de Correlación de Indicadores por considerarse temporal.	30/SEP/2020
2	Se realiza el cambio de clave de identificación del procedimiento; Se elimina del procedimiento la figura del CAM como responsable de Revisión de Metas; esta responsabilidad será del Área de Calidad a través de la aplicación de las auditorías internas.	14/SEP/2022
3	Se elimina la referencia del Plan de Trabajo Anticorrupción; Se acomodan las políticas de operación para una mayor comprensión del tema; se clarifica la utilización del formato Ficha de metas logradas; se hace referencia a la nueva codificación de los formatos de Ficha de metas logradas, ficha técnica de indicadores, matriz de indicadores, minuta de juntas y Resultado de la Revisión por la dirección; Se determina que, en caso de prevalecer la situación de que se presenten más de dos periodos trimestrales con indicadores con semaforización irregular, se deberá levantar SAC; se modifica la codificación de este procedimiento.	25/MAY/2023