



MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

## Medición y Seguimiento del Sistema de Gestión Integrado

CODIGO	INS-PE-SGI-6	VERSION	2
--------	--------------	---------	---

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
 Luis Vinicio Quezada Jefe de Calidad-UPC Fecha: 30/10/2023	 David Nehemías Rodríguez Director de la Unidad de Planificación y Calidad ah, ai Fecha: 31/10/2023	 David Nehemías Rodríguez Director de la Unidad de Planificación y Calidad ah, ai Fecha: 31/10/2023



FOR-PE-SGI-2  
Versión 1  
Vigencia: 15/06/2023



### 1. OBJETIVO

Definir el procedimiento para la evaluación del desempeño del Sistema de Gestión Integrado del Ministerio de Relaciones Exteriores.

### 2. BASE LEGAL

N/A

### 3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este instructivo abarca desde la definición de indicadores, su seguimiento, medición, análisis y evaluación de la información y/o resultados obtenidos en los procesos, para la toma de decisiones basada en evidencia, y es aplicable a todos los niveles de la organización de nuestro Sistema de Gestión Integrado.

### 4. GLOSARIO (DEFINICIONES, SIGLAS Y ABREVIATURAS)

#### a. Definiciones.

- **Desempeño:** Resultado medible ya sea de forma cualitativa o cuantitativa.
- **Evaluación de desempeño del SGI:** es un instrumento que se utiliza para comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel individual o grupal.
- **Indicador:** es una característica específica, observable y medible que puede ser usada para mostrar los cambios y progresos que está haciendo un programa hacia el logro de un resultado específico.
- **Mejora continua:** actividad recurrente para mejorar el desempeño

#### b. Abreviaturas.

- **SGI:** Sistema de Gestión Integrado.

### 5. DOCUMENTOS RELACIONADOS

#### a. Documentos de referencia

- Norma ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad- Requisito.
- Norma 37001:2016 Sistemas de Gestión Antisoborno-Requisitos con orientación para su uso.

#### b. Formatos

- FOR-PE-SGI-23 Desempeño General del MRREE
- FOR-PE-SGI-24 Minuta de Acuerdos.
- FOR-PE-SGI-25 Tablero de Indicadores.
- FOR-PE-SGI-38 Ficha Técnica para Formulación de Indicadores
- FOR-PE-SGI-39 Ficha para Monitoreo de Indicadores
- FOR-PE-SGI-41 Ficha Técnica para Actualización de Indicadores
- FOR-PE-SGI-43 Matriz de Proyección y Monitoreo de Metas



## 6. DESARROLLO

### 6.1. Responsabilidades.

- a. **Alta dirección:** Proporcionar los recursos necesarios para la aplicación del instructivo, así como dictar los lineamientos o acciones a emprender que resulten de las evaluaciones del SGI.
- b. **Función de Cumplimiento:** Supervisar el diseño e implementación del Sistema de Gestión Integrado y asegurar que es conforme con los requisitos de la norma internacional ISO 9001 e ISO 37001.
- c. **Director de la UPC:** Comunicar a los responsables de área o proceso cualquier necesidad de información, acciones o seguimiento para asegurar que los objetivos propuestos se logren en todas las áreas.
- d. **Responsable de Área o Proceso:** Reportar la información necesaria para lograr la evaluación de desempeño tanto de su área como su contribución al cumplimiento de los objetivos. Empezar las acciones necesarias y resguardar la información que permita evidenciar dichas acciones ante un incumplimiento o evaluación de desempeño con resultados no deseados.
- e. **Colaboradores en general:** Proporcionar la información necesaria en tiempo y forma de acuerdo con lo establecido en su descriptor de puestos, así como acatar los planes de acción emprendidos en caso de necesitarse. Reportar cualquier eventualidad que pudiera afectar el desempeño de sus actividades.

### 6.2. Desarrollo.

#### 6.2.1. Definición de Indicadores.

- a. La Unidad de Planificación y Calidad en conjunto con los responsables de las áreas o procesos, establecerán aquellos indicadores que servirán para evaluar el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y Sistema de gestión Antisoborno. Estos indicadores deberán ser los más apropiados para medir el proceso, así como contribuir a la política y objetivos de SGI; que a través de su medición, se obtenga información que permita evaluar el cumplimiento de estos.

Los indicadores se desarrollarán en el formato **FOR-PE-SGI-38 Ficha Técnica para Formulación de Indicadores.**

- b. Los indicadores podrán ser actualizados como resultado de la planeación estratégica del Ministerio, como producto de los resultados de la revisión por la dirección, por cambios en las necesidades y expectativas de las partes interesadas, actualización de riesgos y oportunidades o como mejora, o resultados de algún tema relacionado de una investigación de soborno y/o modificaciones en la legislación aplicable. La actualización de los indicadores se realizará en el formato **FOR-PE-SGI-41 Ficha Técnica para actualización de indicadores.**



- c. Queda establecido que los encargados de área o procesos deberán definir la periodicidad de seguimiento de los indicadores, lo cual queda registrado en el formato **FOR-PE-SGI-38 Ficha Técnica para formulación de indicadores**.
- d. Los indicadores se consolidarán en el formato **FOR-PE-SGI-25 Tablero de Indicadores**.

#### 6.2.2. Recopilación y procesamiento de la Información.

- a. Para recoger la información se hará de dos maneras:
  - o Monitoreo periódico dentro de un año: Es el mecanismo para monitorear mensualmente el cumplimiento de las metas, se reportará en el formato **FOR-PE-SGI-43 Matriz de Proyección y Monitoreo de Metas**. En este caso desde la Unidad de Planificación y calidad se solicitará la información, incluyendo las metas a reportar según periodicidad de seguimiento.
  - o Monitoreo anual dentro de un quinquenio: Sirve para monitoreo anual de los indicadores, que se alimenta del monitoreo de metas, se reportará en el formato **FOR-PE-SGI-39 Ficha para Monitoreo de Indicadores**
- b. Debido a la afectación de los factores externos la meta proyectada de un indicador para un año puede actualizarse, durante ese año, considerando que solo se podrá realizar al cierre del cuarto, octavo y décimo mes, porque la idea no es reflejar siempre cumplimientos del 100%, sino evitar cifras exorbitantes de incumplimiento o sobre cumplimiento. Las actualizaciones deben sustentarse con una adecuada justificación.
- c. Al igual que las metas, los indicadores también podrán actualizarse, pero solamente se podrá actualizar el dato programado para el año calendario en curso y años futuros.
- d. La información se revisa y luego se alimenta el panel de seguimiento en el tablero de indicadores del SGI.

#### 6.2.3. Evaluación y análisis de la Información.

- a. El personal de la Unidad de Planificación y Calidad comparará los resultados obtenidos con la meta establecida, a fin de verificar el cumplimiento.
- b. En caso de que la información proporcionada por las unidades organizativas esté incompleta o tenga observaciones técnicas, estas deberán retomarse de inmediato por la unidad organizativa responsable del proceso.
- c. Cuando la Unidad de Planificación y Calidad considere necesario reunirse con la UO responsable de los procesos, convocará a los participantes y los acuerdos de dicha reunión se registrarán en el formato **FOR-PE-SGI-24 Minuta de Acuerdos**.



Código:	INS-PE-SGI-6	Versión:	2	Fecha de Vigencia:	31/10/2023	Página 5 de 6
---------	--------------	----------	---	--------------------	------------	---------------

d. De manera mensual se deberá reportar a la Titularidad el resultado de los indicadores clave para el cumplimiento de los objetivos de calidad utilizando el formato FOR-PE-SGI-23 Desempeño General de MRREE.

#### 6.2.4. Seguimiento y Medición.

a. En aquellos casos que existan desviaciones o incumplimientos, desde el SGI, se solicitará a la unidad organizativa responsable del proceso tomar las acciones necesarias para alcanzar las metas establecidas (desarrollo de No Conformidades) Para identificar desviaciones se tomará como base dos parámetros:

o Grado de cumplimiento del indicador.

Al momento que las unidades organizativas desarrollan la ficha técnica de sus indicadores, se establece la meta a alcanzar y el grado de cumplimiento del indicador.

Ejemplo: La meta es "Dar mantenimiento a 240 computadoras de escritorio en un año", y el grado de cumplimiento del indicador para esa meta es de al menos el 95%, la periodicidad de seguimiento es mensual (20 computadoras por mes).

Para cumplir su meta mensual, significa que debe dar mantenimiento cada mes al menos a 19 computadoras (eso está en el rango de excelente y es muy pertinente)

o Escala de cumplimiento de metas.

En caso que no se defina el grado de cumplimiento del indicador, se aplicará la siguiente escala de evaluación.

Cumplimiento	Cualificación	Actuación	Colorimetría
0 a 49 %	Insatisfactorio	Necesita intervención inmediata	Rojo
50 a 74%	Bueno	Necesita mejorar	Amarillo
75 a 89%	Muy buenO	Prestar atención	Naranja
90% y más	Excelente	Mantener actuación	Verde

Aplicación de la escala de cumplimiento de metas (actuación):

- **Verde:** el proceso está dando los resultados esperados.
- **Naranja:** caer en la escala naranja 3 veces consecutivas, o 6 veces en un período de un año, requiere tomar acciones de corto plazo (no mayor a 3 meses de implementación).
- **Amarillo y rojo:** caer en la escala amarillo y/o rojo, 2 veces consecutivas, o 4 veces en un período de un año, requiere tomar acciones inmediatas (no mayor a 1 mes de implementación).



b. Estas acciones pueden ser:

- Poner a disposición de las personas pertinentes todos los datos necesarios o recursos para el cumplimiento de los objetivos.
- Asegurarse de que los datos y la información son suficientemente precisos, y seguros.
- Analizar y evaluar los datos y la información utilizando otros métodos adecuados;
- Asegurarse de que las personas son competentes para analizar y evaluar los datos según sea necesario;
- Tomar decisiones y tomar acciones basadas en la evidencia, equilibrando la experiencia y la intuición.

c. Estas acciones pueden derivar en:

- Actualización de los riesgos y oportunidades.
- Empezar acciones de mejora
- Actualización de la planeación estratégica
- Redefinición de los indicadores
- Evaluación de los factores internos o externos que han cambiado e impactan en el cumplimiento del objetivo
- Cambio o actualización en los procesos
- Mejoras en el Sistema de Gestión
- Denuncia o investigación de soborno o incumplimiento a la Política Integral.

Estas acciones deben ser consideradas por la Unidad de Planificación y Calidad y realizar las actualizaciones correspondientes.

7. Anexos:

- N/A

8. Control de Cambios

Versión	Fecha de actualización	Descripción de la modificación
1	17/07/2023	Creación del Instructivo
2	31/10/2023	Actualización de los apartados 6.2.3. Evaluación y análisis de la Información, literales a, b y c; y 6.2.4. Seguimiento y Medición, literal a.