	Documento General	G.G.GE-02 Edición 05
	Despliegue de los procesos del SGCI	

DOCUMENTO GENERAL

Despliegue del SGCI

Edición 05



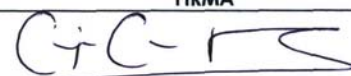
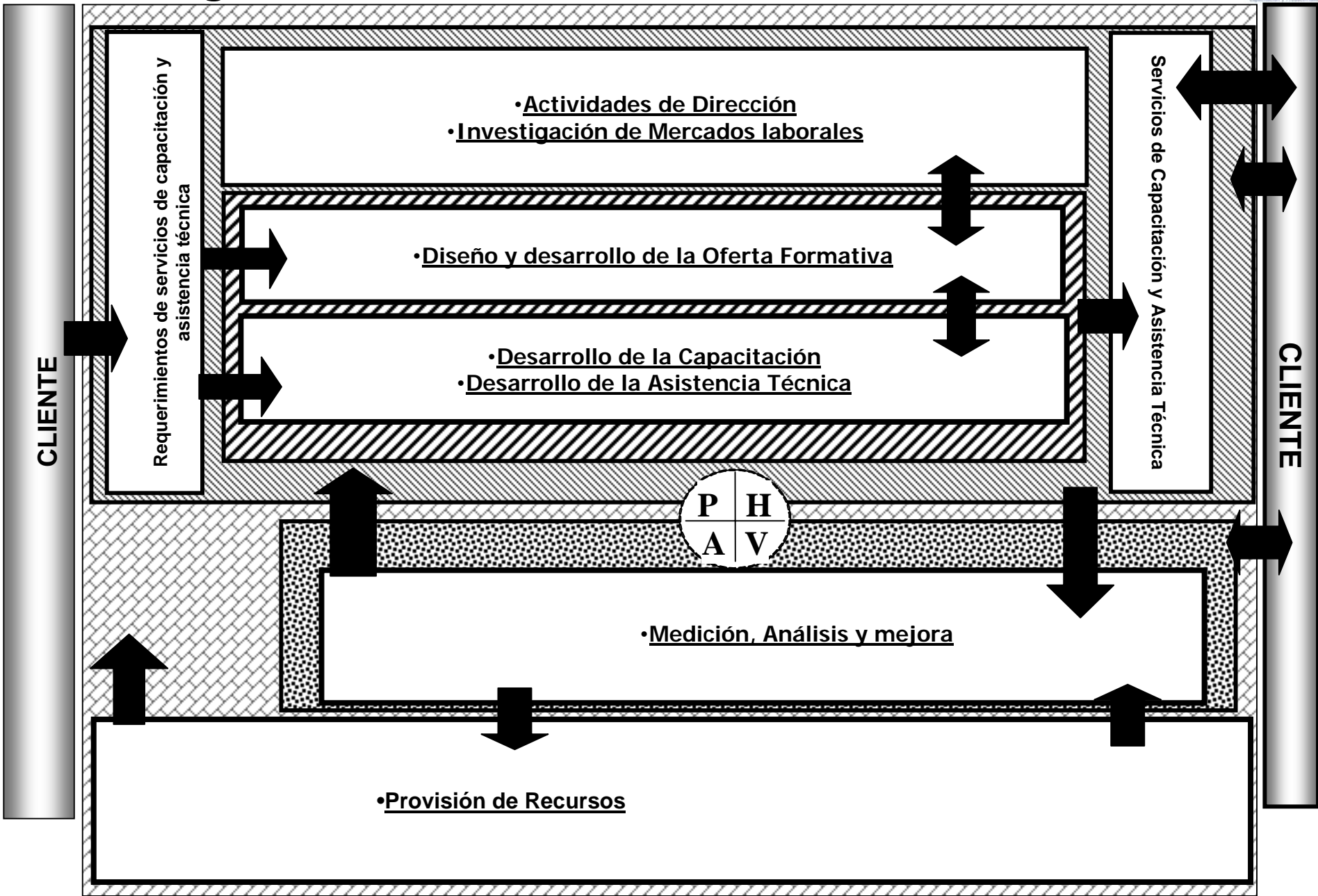
ELABORADO POR	FECHA	FIRMA
Comité de Calidad	01-01-09	
REVISADO POR	FECHA	FIRMA
Representante de la Dirección	01-01-09	
APROBADO POR	FECHA	FIRMA
Gerente	01-01-09	

Diagrama de Interrelación de Procesos del SGCI



Descripción del Diagrama de Interrelación de procesos del SGCI (G.G.GE-02 Edición 04)

- **Actividades de Dirección:** Gestión de la elaboración del Plan Operativo Anual (POA), Gestión de la elaboración del Presupuesto Institucional, Planificación de la Calidad.
- **Investigación de Mercados Laborales:** Gestión de la elaboración del Plan del Estudio de Mercados Laborales, documentación, distribución y difusión de la información de Mercados Laborales.
- **Diseño y Desarrollo de la Oferta Formativa:** Planificación, elementos de entrada, resultados, revisión, verificación, validación y control de cambio del diseño y desarrollo.
- **Desarrollo de la Capacitación:** Promoción, programación, factibilización, selección, inscripción, ejecución, evaluación formativa continua y certificación de la formación.
- **Desarrollo de la Asistencia Técnica:** Planificación, programación, factibilización, diagnóstico, elaboración del cronograma, ejecución, informe de asistencia técnica.
- **Medición, Análisis y Mejora :** Control y Monitoreo, Auditorías de Calidad, Revisión por la Dirección: Acciones Correctivas; Acciones Preventivas; Resultados de Auditoría Interna; Medición de la satisfacción del cliente; Control de quejas; medición del desempeño del SGCI; Control de cambios del SGCI y determinaciones, planificación, monitoreo y control de las mejoras.
- **Provisión de Recursos:** Ejecución del Presupuesto Institucional, Soporte informático, Gestión del Recurso Humano(Selección, capacitación, evaluación del desempeño), Compras, y Mantenimiento de la Infraestructura.

Alcance del Certificado del SGCI

Estudios de mercados laborales, diseño, desarrollo y ejecución de servicios de capacitación certificables por competencias laborales, enfoque a competencias laborales y método tradicional, desarrollados en los centros del INTECAP y en empresas, así como los servicios de asistencia técnica.

Política de Calidad del INTECAP

Mejorar día a día nuestros servicios de capacitación y asistencia técnica, para incrementar la productividad, aplicando los valores institucionales, para cumplir los requerimientos de los clientes.

Prioridad: (El Qué)	El compromiso con la mejora continua de los servicios que ofrece el INTECAP.
Estrategia: (El Cómo)	La aplicación de los valores y la cultura de servicio (Compromiso, Identidad Nacional, Integridad e Innovación)
Finalidad: (Para Qué)	El cumplimiento de los requisitos de los clientes.

Valores Institucionales

Compromiso

Un compromiso en el INTECAP es una misión a cumplir con resultados superiores a los esperados. Aplicando los valores institucionales y los satisfactores de calidad, puntualidad, responsabilidad, ética, comunicación, trabajo en equipo y productividad, brindamos bienestar a las personas, a las empresas y a nuestra patria Guatemala.

Identidad Nacional

Con orgullo por nuestro país, en el INTECAP trabajamos con fe y por convicción de engrandecer y desarrollar a Guatemala y a sus habitantes. En forma personal y social defendemos y exaltamos nuestra identidad nacional.

Innovación

Valorizamos el talento humano que genera soluciones originales, creativas y exitosas. Superamos lo cotidiano y somos modelo, marcando diferencia positiva de calidad. Somos satisfactores permanentes y estamos delante de cualquier necesidad.

Integridad

Actuamos justa y correctamente haciendo el bien. Todo servicio, atención y trabajo es de respeto a las personas, leyes y normas. Con ética y autenticidad realizamos nuestras labores de forma honesta y ejemplar.

Objetivos de Calidad

1. Alcanzar el 90% en la eficacia institucional.
2. Alcanzar el 90% en la satisfacción de los clientes atendidos.

PROCESOS

Actividades de Dirección

Investigación de Mercados Laborales

Diseño y Desarrollo de la Oferta Formativa

Desarrollo de la Capacitación

Desarrollo de la Asistencia Técnica

Medición. Análisis y Mejora

Provisión de Recursos

Actividades de Dirección

Gestionar la elaboración del:

- Plan Operativo Anual (POA),
- Presupuesto Institucional (PI)
- Plan de la Calidad

Resultados:

- Plan Operativo Anual (POA)
- Presupuesto Institucional (PI)
- Plan de la Calidad

Investigación de Mercados Laborales

- Gestión de la elaboración del Plan del Estudio de Mercados Laborales,
- Documentación,
- Distribución y difusión de la información de Mercados Laborales.

Resultados

- Estudios de Mercados Laborales distribuidos y difundidos

Diseño y Desarrollo de la Oferta Formativa

Diseñar y desarrollar productos de la Oferta Formativa, necesarios para la ejecución de servicios de capacitación que desarrolla el INTECAP.

Resultados:

Productos de la Oferta Formativa Institucionalizados:

- **Tipos de Productos (Servicios) de Formación Profesional y Capacitación que brinda el INTECAP**
- **Catálogos de Carreras y Cursos**
- **Perfiles de Carrera**
- **Planes de Formación**
- **Manuales**
- **Materiales de apoyo didáctico (escritos y / o audiovisuales)**
- **Instrumentos de Evaluación Teóricos y Prácticos**
- **Certificados de la Formación**

Diseño y Desarrollo de la Oferta Formativa

- Planificación del Diseño y Desarrollo de la Oferta Formativa
- Elementos de entrada para el Diseño y Desarrollo de la Oferta Formativa
- Resultados del Diseño y Desarrollo de la Oferta Formativa
- Revisión del Diseño y Desarrollo de la Oferta Formativa
- Verificación del Diseño y Desarrollo de la Oferta Formativa
- Validación del Diseño y Desarrollo de la Oferta Formativa
- Control de cambios del Diseño y Desarrollo de la Oferta Formativa

Desarrollo de la Capacitación

Realizar servicios de capacitación certificables en Centros del INTECAP y Móviles.

Resultados:

- **Servicios de Capacitación Certificables**

Desarrollo de la Capacitación

- Promoción
- Programación
- Factibilización
- Selección
- Inscripción
- Ejecución
- Evaluación Formativa Continua
- Certificación de la Formación

Desarrollo de la Asistencia Técnica

Realizar servicios de Asistencia Técnica.

Resultados:

- **Servicios de Asistencia Técnica**

Desarrollo de la Asistencia Técnica

- Planificación
- Programación
- Factibilización
- Diagnóstico
- Elaboración del Cronograma (Plan de Acción)
- Ejecución (en sitio)
- Informe de Asistencia Técnica

Medición, Análisis y Mejora

Evaluar, recopilar y analizar información apropiada para gestionar la idoneidad y la eficacia del SGCI, así como áreas de mejora continua.

Resultados:

- **Control y Monitoreo**
- **Auditorías de Calidad**
- **Revisión por la Dirección**

Determinaciones de mejora

- **Mejora de la eficacia del SGCI**
- **Mejora de los procesos**
- **Mejora de los servicios**

Medición, Análisis y Mejora

- Revisión por la Dirección
 - Acciones Correctivas
 - Acciones Preventivas
 - Resultados de Auditorías de Calidad
 - Resultados de Medición de la Satisfacción del Cliente
 - Control de quejas
 - Medición del Desempeño del SGCI
 - Control de Cambios
- Determinaciones de la Revisión por la Dirección
 - Planificación de acciones
 - Monitoreo y control de las mejoras

Gestión de Recursos

Dirigir y controlar los recursos necesarios oportunamente para implementar, mantener el SGCI y su mejora continua, así mismo para aumentar el nivel de satisfacción del cliente, mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Resultados:

- Recursos financieros ejecutados
- Recursos humanos asignados
- Soporte Informático (Sistematización electrónica de la información)
- Equipo y herramienta disponible para su uso
- Materiales y suministros provistos oportunamente
- Infraestructura funcional disponible
- Servicios básicos disponibles

Gestión de Recursos

- Ejecución del Presupuesto Institucional,
- Soporte informático,
- Gestión del Recurso Humano
 - Selección,
 - capacitación,
 - evaluación del desempeño,
- Compras, y
- Mantenimiento de la Infraestructura.