



Plan de Calidad

Q.D.GE - 01
Edición 09

Plan de Calidad

1 de 4

PLAN DE CALIDAD

PLAN DE CALIDAD
Enero 2009 – Diciembre 2011

EDICIÓN 09

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	

POLÍTICA DE CALIDAD

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.

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

Enero 2009 – Diciembre 2011

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

PROCESOS

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.

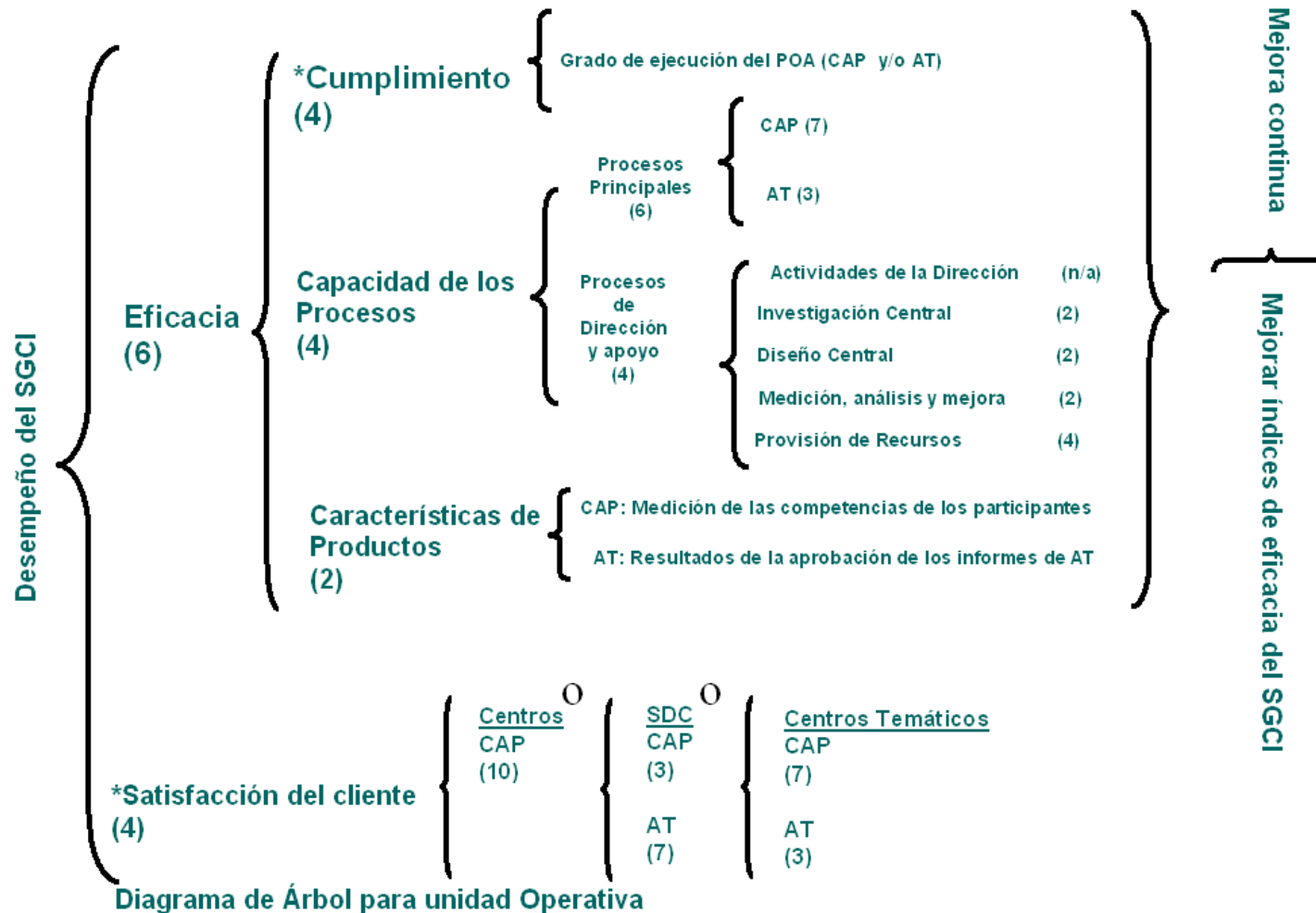
Desarrollo de la Capacitación: Promoción, programación, factibilización, selección, inscripción, ejecución, evaluación formativa continua y certificación de la formación.

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.


Diagrama de evaluación multicriterio del SGCI (Diagrama de árbol)



*Las relaciones entre CAP y AT se deben mantener como se indican para Centros, SDC, y Centros Temáticos o Centros de Capacitación que ejecuten servicios de AT. Los diagramas son excluyentes entre si.


Anexo 1: Definición de Indicadores.

Anexo 2: Guía para obtener resultado de los indicadores trimestrales del SGCI, Unidades Operativas.

	Plan de Calidad	Q.D.GE-01 Edición 02
	Plan de Calidad	


Definición de Indicadores del Plan de Calidad del SGCI

Objetivos	Área	No.	Nombre del Indicador	Definición	Metas	Peso Ponderado	Fuente	Responsable	
	Cumplimiento	1	Grado de ejecución del POA de Eventos (CAP Certificables y AT)	Horas ejecutadas / Horas programadas	90%	50%	Reporte de SIIIO (Reporte solicitado por DAC a Planificación)	JTP, JC, JSDC, JDTP, JDR, Delegados, JDP	
			Para AT se considera únicamente el factor horas ejecutadas-programadas POA: Plan Operativo Anual	Participantes activos / Participantes programados	90%	30%			
				Eventos activos / eventos programados	90%	20%			
	Procesos Principales								
	Capacitación								
			2	Desempeño de ejecución del proceso de CAP	Promedio de las calificaciones de los eventos supervisados	90%	100%	Reportes de Supervisión (Operación R.S.DR-034)	JTP, JC, JSDC, JDTP, JDR, Delegados,
	Asistencia Técnica								
			3	Desempeño de ejecución del proceso de AT	Promedio de las calificaciones de los eventos supervisados	90%	100%	Reportes de Supervisión (Operación R.S.DR-053)	JTP, JC, JSDC, JDTP, JDR, Delegados,
	Procesos de Dirección y Apoyo								
	Actividades de la Dirección								
			4	Desempeño de la Elaboración del Plan Operativo Anual (POA)	POA presentado y oficializado a tiempo	100%	n/a	Dictamen de Oficialización	Gerencia
			5	Desempeño de la Elaboración del Presupuesto Institucional (PI)	PI presentado y oficializado a tiempo	100%	n/a	Dictamen de Oficialización	Gerencia
			6	Desempeño de la Planificación de la Calidad	Plan de Calidad, Programación de Auditorías de Calidad, Programación de Revisiones por la Dirección aprobadas a tiempo	100%	n/a	Fecha de aprobación del Plan de Calidad, Programación de Auditorías de Calidad, Programación de Revisiones por la Dirección	Gerencia
	Investigación de Mercados Laborales								
			7	Desempeño la Ejecución de Estudios de Mercados Laborales	Metas alcanzadas / Metas planificadas Resultados del seguimiento a los planes aprobados	90%	100%	Reporte de avance de los planes de investigación	JDP
Diseño de Desarrollo de la Oferta Formativa									
		8	Desempeño del Diseño y Desarrollo de la Oferta Formativa (DOF : Diseño de la Oferta Formativa)	<u>Etapas del DOF ejecutadas y aprobadas a la primera</u> Etapas del Diseño de la Oferta Formativa programadas	90%	100%	Reporte de avance de los planes (División Técnica R.M.GE-003)	JDT	
Medición, Análisis y Mejora									
		9	Desempeño de la Medición, Análisis y Mejora	Porcentaje de ejecución del cronograma de actividades aprobadas en la Revisión por la Dirección	90%	100%	Cronograma de Actividades aprobadas en las Revisiones por la Dirección	GE	

	Plan de Calidad	Q.D.GE-01
	Plan de Calidad	Edición 02

Definición de Indicadores del Plan de Calidad del SGCI

Provisión de Recursos							
RRHH							
Eficacia	Capacidad de los procesos	10	Evaluación del Desempeño % de efectividad Evaluación del Desempeño del Personal	90%	20%	Promedio desempeño Personal (Permanente y Proveedores (personal administrativo)) sumatoria de notas / # de personas evaluadas en el periodo	Jefatura de la División de Recursos Humanos Reporte de avance de Procesos de la División de Recursos Humanos
					35%	Cumplimiento del ciclo de evaluación del desempeño # de evaluadores que cumplieron en el tiempo establecido / total de evaluadores designados	
					35%	% de Personal Retroalimentado (Permanente y Proveedores (personal administrativo)) personal evaluado / personal a evaluar	
					10%	Reevaluación de Proveedores (Administrativo, Docente e Instructores Eventos Certificables) Promedio de la nota de : satisfacción del cliente y de supervisión	
		11	Selección y Contratación de Personal Permanente y Proveedores Individuales de Servicios Técnicos y/o Profesionales % Efectividad en procesos de selección	90%	35%	Personas que superan el periodo de prueba # de personas confirmadas en el periodo de prueba / personas nombradas o promovidas en el periodo	
					35%	Candidatos disponibles por especialidad proveedores disponibles / especialidades de la Oferta Formativa	
					30%	Personas que cumplen el perfil de la especialidad Perfil de competencias del proveedor/ eventos impartidos en el periodo	
		12	Capacitación y Desarrollo % medición del impacto de la capacitación	90%	20%	% satisfacción de la evaluación de reacción Promedio de los factores: Aplicación de los Contenidos, Desempeño del Facilitador y Objetivos del Curso	
					20%	% de la Evaluación de Impacto Promedio de: Nivel de Dominio, Grado de Aplicación y Frecuencia de Aplicación	
					20%	% de personas con certificación de la Formación Metodológica # de personas certificadas / personas programadas para seguimiento en el periodo	
					20%	% de personas que cumplen el compromiso de Formación Metodológica # de personas formadas / personas con compromiso en el periodo	
					20%	Cumplimiento del Plan de Capacitación # de eventos realizados / eventos programados en el periodo	

	Plan de Calidad	Q.D.GE-01 Edición 02
	Plan de Calidad	

Definición de Indicadores del Plan de Calidad del SGCI

Ejecución del PI									
		13	Desempeño de la ejecución del Presupuesto Institucional (PI)	% de ejecución del Presupuesto Institucional (PI)	90%	100%	Sistema de Contabilidad Integrada Gubernamental, Ejecución de Gastos-Información Análitica	Jefatura de la División Administración y Finanzas	
		Sistematización electrónica de la información							
		14	Sistematización en medio informático (electrónico) de la gestión documental institucional	% de ejecución del cronograma de acciones de informatización, aprobadas, priorizadas y calificadas por los usuarios	90%	100%	Calificación del grado de avance de la sistematización aprobada, priorizada y calificada por los usuarios	Jefatura de Informática, Usuarios de las aplicaciones informatizadas	
		Compras							
		15	Desempeño de compras por cotización y licitación	compras por cotización y licitación efectuadas a tiempo /compras solicitadas en el periodo	90%	50%	Reporte a la fecha de corte del Departamento de Compras, de las compras aprobadas y ejecutadas del periodo	Jefatura de Compras	
		16	Desempeño de la ejecución del Fondo Rotativo	compras por fondo rotativo efectuadas a tiempo / compras por fondo rotativo solicitadas en el periodo	90%	25%	Registros del Fondo Rotativo (R.S.DA-011), (R.S.DA-022), (R.S.DA-033)	JDAF, JD, JDG, JC, JSDC, Delegados	
				Número de reintegros de fondo rotativo efectuados a tiempo/ total de reintegros de fondo rotativo solicitados en el periodo Tiempo límite por reintegro de fondo rotativo = 1 semana	90%	25%	Registros del Fondo Rotativo (R.S.DA-011), (R.S.DA-022), (R.S.DA-033)		
		Mantenimiento de la Infraestructura							
		17	Resultado del desempeño del Mantenimiento de la infraestructura	% de ejecución del programa anual de mantenimiento del período (programado-ejecutado del período)	90%	100%	Programa Anual de Mantenimiento (R.S.DR-009)	JD, JDG, JC, Delegados	
		Capacitación							
Características de los productos		18	Medición de las competencias de los participantes en la evaluación para la certificación de la formación	# de participantes que aprueban en la primera evaluación / # de participantes que se evaluaron (evaluaciones modulares de certificación, final de la formación: teórica y/o práctica)	90%	100%	Resultados de la evaluación y certificación de la formación (Operación: R.S.DR-018 / R.S.DR-041)	JTP, JC, JSDC, JDTP, JDR, Delegados	
		Asistencia Técnica							
		19	Resultado de la aprobación de los informes de la Asistencia Técnica (AT)	# de informes cuyo contenido técnico fue aprobado por la contraparte / # de informes presentados	90%	100%	Recuento controlado por la JSDC (Operación R.S.DR-032)	JTP, JC, JSDC, JDTP, JDR, Delegados	
Satisfacción del Cliente									
		20	Nivel de Satisfacción de los participantes de Centros	Calificación de la Satisfacción del Cliente de eventos certificables en centros de capacitación	90%	100%	Informe de medición de la satisfacción (Aseg de la Calidad R.M.AC-011)	DAC, JDTP	
		21	Nivel de Satisfacción de los participantes de eventos móviles	Calificación de la Satisfacción del Cliente de eventos móviles de capacitación	90%	100%	Informe de medición de la satisfacción (Aseg de la Calidad R.M.AC-011)	DAC, JDTP	
		Asistencia Técnica							
		22	Nivel de Satisfacción de las contrapartes atendidas con servicios de Asistencia Técnica	Calificación de la Satisfacción de las contrapartes de servicios de Asistencia Técnica	90%	100%	Boletas de medición de la satisfacción (Operación, informe de resultados MSC : R.M.AC-011)	JDTP, JSDC, JDR, Delegados	
Mejora Continua									
		Mejorar índices de Eficacia:			Fuente		Responsables		
		23	Desempeño de los índices de eficacia	# de indicadores de eficacia que mejoraron al compararlos con el periodo anterior / # total de indicadores por proceso	Reporte de Indicadores de Cumplimiento, Capacidad de los Procesos y Características de los Productos (U. Operativas / U.Administrativas)		JTP, JC, JSDC, JDTP, JDR, Delegados, JDG		

INTRODUCCIÓN:

Con el propósito de estandarizar, la forma de generar la información que determina los Indicadores del Plan de Calidad del SGCI, así como, homogenizar el procesamiento de los datos que se incorporan a los Diagramas de Árbol, de cada División Regional, Unidad Operativa y General del INTECAP, para obtener la Medición del Desempeño del SGCI, se presenta esta guía, la cual deberá utilizarse y cumplirse en todas las unidades que integran el SGCI.

INDICADOR CUMPLIMIENTO

Grado de la ejecución del POA de Eventos Certificables y AT

Meta: alcanzar 90%

Fuente: reporte de SITIO (reporte solicitado por DAC a Planificación).

Obtención de los resultados: para Eventos Certificables: del reporte del Grado de Avance de la Ejecución del POA por Productos, al cierre del trimestre que corresponda, en la columna Productos, Evs. Certificables, se toman los resultados del avance expresado en porcentaje de: Eventos, Participantes y Horas, los cuales se consignan en el Diagrama de Árbol. Para los Eventos de Asistencia Técnica, del mismo reporte, en la columna Productos, Asistencia Técnica se toma el resultado expresado en porcentaje de Horas, mismo que se consigna en el Diagrama de Árbol.

INDICADOR CAPACIDAD DE LOS PROCESOS (Procesos Principales)

Desempeño de ejecución del Proceso de CAP.

Meta: alcanzar 90%

Fuente: reportes de supervisión, para Capacitación el registro No. **R.S.DR-034 Rendimiento de ejecución de eventos de capacitación.**

Obtención de los resultados: Para los eventos de Capacitación, se toman en cuenta solo los resultados de los eventos certificables, que han sido reportados en el registro **R.S.DR-034** correspondiente al trimestre que se solicite, luego los resultados son sumados y se obtiene el promedio; ese resultado es el que se consigna en el Diagrama de Árbol.

INDICADOR CAPACIDAD DE LOS PROCESOS (Procesos Principales)

Desempeño de ejecución del Proceso de AT

Meta: alcanzar 90%

Fuente: reportes de supervisión, para Asistencia Técnica el registro No. **R.S.DR-053 Rendimiento de ejecución de eventos de Asistencia Técnica.**

Obtención de los resultados: Para los eventos de Asistencia Técnica, se toman el 100% de los resultados reportados en el registro **R.S.DR-053**, el resultado promedio que da el registro es el resultado que se consigna en el Diagrama de Árbol.

INDICADOR CAPACIDAD DE LOS PROCESOS (Mantenimiento de la Infraestructura)

Resultado del desempeño del Mantenimiento de la Infraestructura

Meta: alcanzar 90%

Fuente: Programa Anual de Mantenimiento R.S.DR-009.

Obtención de los resultados: porcentaje de ejecución del Programa Anual de Mantenimiento del período, lo ejecutado dividido lo programado en el período multiplicado por 100, el resultado que da se consigna en el Diagrama de Árbol.

INDICADOR CARACTERÍSTICAS DE LOS PRODUCTOS (Capacitación)

Medición de las competencias de los participantes.

Meta: alcanzar 90%

Fuente: Solicitud de aplicación de pruebas de evaluación (R.S.DR-041) y Resultados obtenidos en pruebas de evaluación para certificación (R.S.DR-018).

Obtención de los resultados:

Se toman en cuenta los resultados de las evaluaciones teórica y práctica. En el registro **R.S.DR-041 Solicitud de aplicación de pruebas de evaluación**, se obtiene la cantidad de personas que se evalúan y en el registro **R.S.DR-018 Resultados obtenidos en pruebas de evaluación para certificación**, se obtiene la cantidad de personas que ganan. Se realiza una división de las cantidades de los que ganan entre los que se evalúan y se multiplica por 100, el resultado se consigna en el Diagrama de Árbol

INDICADOR CARACTERÍSTICAS DE LOS PRODUCTOS (Asistencia Técnica)

Resultado de la aprobación de los informes de la Asistencia Técnica (AT).

Meta: alcanzar 90%

Fuente: Recuento controlado por el JSDC y/o JC (si la Unidad brinda el servicio de AT), **(R.S.DR-032) Informe Técnico**

Obtención de los resultados:

Cada Jefatura de Unidad Operativa, conforme la fecha de entrega de los Informes Técnicos, en una hoja electrónica puede consolidar la entrega de los mismos consignando la información siguiente, y obtener el indicador.

Ejemplo:

**CUADRO CONSOLIDADO INDICADOR
CARACTERÍSTICAS DE LOS PRODUCTOS, ASISTENCIA TÉCNICA**

No.	NOMBRE ASISTENCIA TÉCNICA/CONTRAPARTE	No. PROGRAMA	INFORME APROBADO	INFORME PRESENTADO
1		2008...	✓	✓
2		2009...	✓	✓
3		2009...	✓	✓
4		2009...	✓	✓
5		2009...	✓	✓
		TOTAL	5	5



Para obtener el indicador: (informes aprobados / informes presentados) x 100= %
(5 /5) 100= 1 x 100= **100%**. 100% es el resultado que se traslada al Diagrama de Árbol.

NOTA: Se toman en cuenta solo los Informes aprobados y presentados en el trimestre solicitado.

*** INDICADOR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Capacitación: (Centros y Móviles)**

Meta: alcanzar 90%

Fuente: Informe de medición de la satisfacción (Aseguramiento de la Calidad **R.M.AC-011**)

Obtención de los resultados:

El indicador se obtiene del Informe de la MSC, que el Departamento de Aseguramiento de la Calidad envía en su oportunidad a cada Unidad Operativa. Únicamente se considera los resultados de los Eventos Certificables en Centros y Móviles, los cuales se trasladan al Diagrama de Árbol.

***INDICADOR QUE APLICA ÚNICAMENTE AL DEPARTAMENTO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

INDICADOR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Asistencia Técnica

Meta: alcanzar 90%

Fuente: boletas de medición de la satisfacción (Operación, informe de resultados MSC **R.M.AC-011**).

Obtención de los resultados:

Cada Unidad Operativa, realiza la Medición de Satisfacción del Cliente siguiendo los lineamientos del Procedimiento **P.M.AC-01, Medición de la Satisfacción del Cliente**. Dichos resultados son los que se consignan en el Diagrama de Árbol.

NOTA: Cada Unidad Operativa deberá distribuir equitativamente el Peso en sus Diagramas de Árbol, cuando una actividad no sea realizada.

MEJORA CONTINUA: Mejorar índices de Eficacia del SGCI

La mejora continua se evaluará, debido a que es un requerimiento de la Norma, pero no se integrará su resultado a la Evaluación del Desempeño del SGCI.

A) CAPACITACIÓN

Fuente: reporte de indicadores de Cumplimiento, Capacidad de los Procesos y Características de los Productos.

Obtención del resultado:

Con el apoyo del Diagrama de Árbol del trimestre solicitado, así como el inmediato anterior, las Unidades Operativas que brindan servicio de Capacitación, obtienen el resultado: comparando que indicadores mejoraron o alcanzaron la nota máxima de 100 y/o se mantienen en dicha nota, luego se hace la relación cantidad de indicadores que mejoraron y mantuvieron el 100, dividido la cantidad de indicadores que aplican, multiplicado por 100. El resultado obtenido es el indicador que se consigna en el cuadro que está al pie del Diagrama de Árbol.

Ejemplo Unidades Operativas que brindan servicio de CAP:

No.	Indicador Plan de Calidad	% Resultado Reporte Trimestre Anterior	% Resultado Reporte Trimestre Solicitado	Mejóro y/o mantuvo Indic. de 100
1.	<u>Grado de ejecución del POA, (CAP).</u>	<u>Eventos</u> 90 <u>Participantes</u> 87 <u>Horas</u> 90	<u>Eventos</u> 95 <u>Participantes</u> 90 <u>Horas</u> 98	✓ ✓ ✓
2.	<u>Desempeño de ejecución del proceso de CAP</u>	95	98	✓
3.	<u>Resultado del desempeño del mantenimiento de la infraestructura</u>	100	100	✓
4.	<u>Medición de las competencias de los participantes</u>	90	91	✓
				(6/6)100=100%

100% es el resultado que se traslada al cuadro que está al pie del Diagrama de Árbol.

B) ASISTENCIA TÉCNICA

Fuente: reporte de indicadores de Cumplimiento, Capacidad de los Procesos y Características de los Productos.

Obtención del resultado:

Con el apoyo del Diagrama de Árbol del trimestre solicitado, así como el inmediato anterior, las Unidades Operativas que brindan servicio de Asistencia Técnica, obtienen el resultado: comparando que indicadores mejoraron o alcanzaron la nota máxima de 100 y/o se mantienen en dicha nota, luego se hace la relación cantidad de indicadores que mejoraron y mantuvieron el 100, dividido la cantidad de indicadores que aplican, multiplicado por 100. El resultado obtenido es el indicador que se consigna en el cuadro que está al pie del Diagrama de Árbol.

Ejemplo Unidades Operativas que brindan servicio de AT:

No.	Indicador Plan de Calidad	% Resultado Reporte Trimestre Anterior	% Resultado Reporte Trimestre Solicitado	Mejóro y/o mantuvo Indic. de 100
1.	<u>Grado de ejecución del POA, Asistencia Técnica</u>	<u>Horas</u> 100	<u>Horas</u> 100	✓
2.	<u>Desempeño de ejecución del proceso de Asistencia Técnica</u>	99	100	✓
3.	<u>Resultado del desempeño del mantenimiento de la infraestructura</u>	100	100	✓
4.	<u>Resultado de la aprobación de los informes de la Asistencia Técnica</u>	100	100	✓
				(4/4)100= 100%

100% es el resultado que se traslada al cuadro que está al pie del Diagrama de Árbol.

La Unidad Operativa Servicios Directos al Cliente obtiene su resultado de Mejora Continua, siguiendo las indicaciones expresadas en las literales A y B. Los Centros de Capacitación que brindan Servicio de Asistencia Técnica, deben obtener el resultado de la Mejora Continua, al igual que las Unidades Servicios Directos al Cliente.