

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.