



Plan de Calidad

Q.D.GE - 01
Edición 09



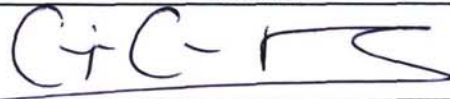
Plan de Calidad

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.

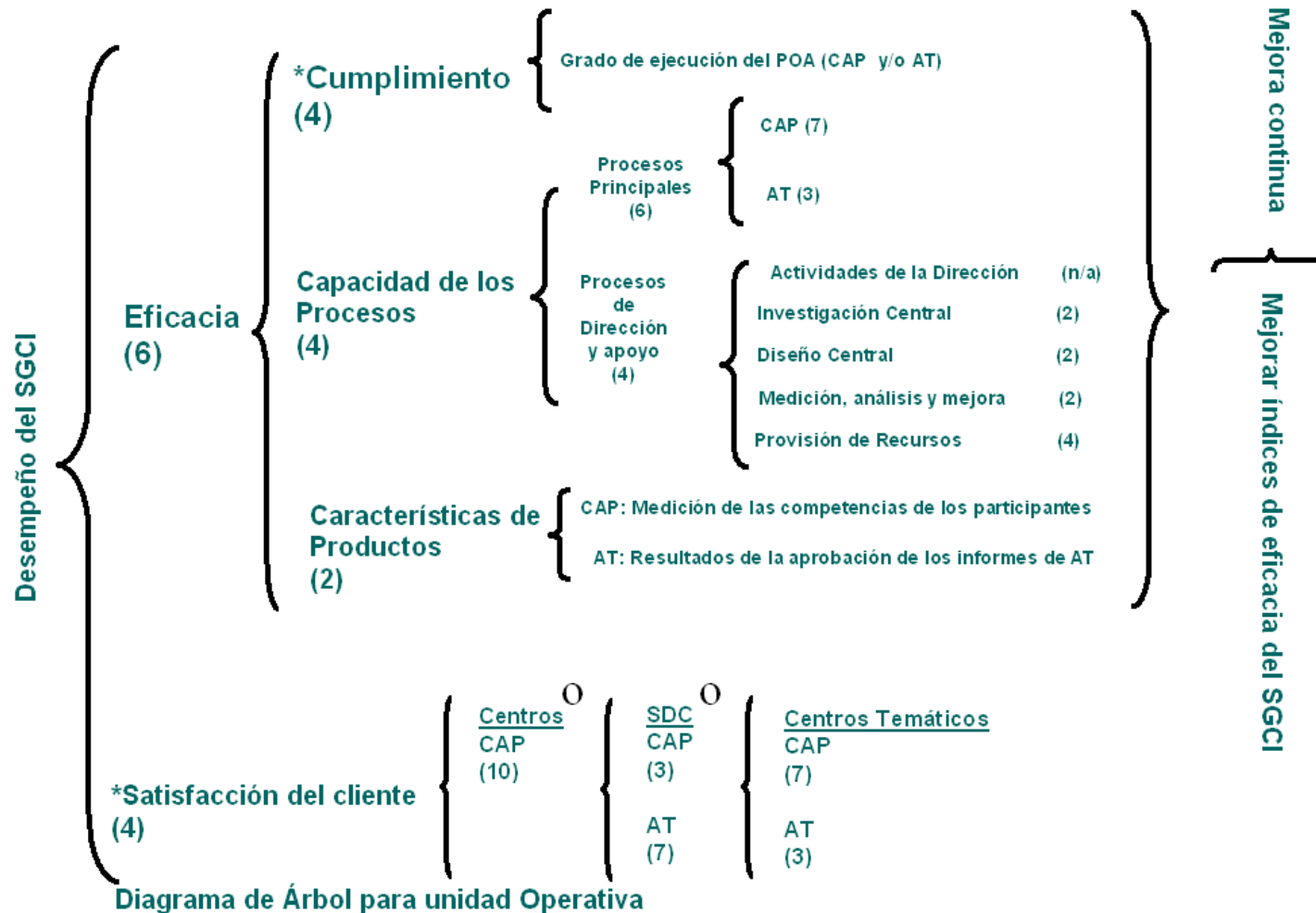
Desarrollo de la Capacitación: Promoción, programación, factibilización, selección, inscripción, ejecución, evaluación formativa continua y certificación de la formación.

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		