	Procedimiento de Calidad	P.E.AC-03 Edición 03
	Supervisión de Procesos del SGCI	1 de 4

1. Objetivo

Establecer los lineamientos para la realización de la Supervisión de Procesos en el INTECAP, que permitan verificar la conformidad de los procesos de dirección, misionales y de apoyo, de acuerdo con el SGCI.

2. Alcance

La supervisión de procesos aplica para eventos certificables y no certificables (muestral), de acuerdo con el alcance del SGCI.

3. Responsabilidad

Es responsabilidad de la Jefatura del Departamento de Aseguramiento de la Calidad, los Consultores de DAC y de los Supervisores de Procesos, la aplicación de este procedimiento.

4. Definiciones

Procesos de control: son las actividades que se realizan, para verificar la calidad con que se desarrollan los servicios institucionales, según procedimientos establecidos en el SGCI.

Procesos de dirección: son las actividades que se realizan a nivel de las jefaturas de las unidades, para coordinar decisiones, funciones, tareas y recursos, que permitan lograr las metas y objetivos asignados a nivel institucional, mediante la influencia o capacidad de persuasión, ejercida por medio del liderazgo sobre las personas, para la consecución de los objetivos establecidos, basado en la toma de decisiones según evidencias.

Procesos de mejora: acciones que se desarrollan en las unidades, con el propósito de identificar, analizar y mejorar los servicios que se prestan. Dichas acciones pueden constituirse en proyectos de mejora, relacionados con: la atención al cliente, el ambiente de trabajo, la infraestructura, la comunicación interna y externa, entre otras.


Procesos misionales: Son actividades principales de la interrelación de procesos del Sistema de Gestión de la Calidad del INTECAP: **Desarrollo de la Formación Profesional, Desarrollo de Asistencia Técnica y Certificación Laboral.** Actividades que se transforman en productos o servicios con características o atributos definidos (calidad, cumplimiento, comodidad, comunicación, confiabilidad entre otros), agregándoles valor para la satisfacción del cliente.

Procesos de apoyo: Incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales, de mejora, de medición y análisis. Actividades que desarrollan los responsables de las Unidades Administrativas, tales como: gestión de recursos humanos, financieros, técnicos y materiales; necesarios para el desarrollo de los servicios institucionales.

Supervisión de procesos: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado de cumplimiento al SCGI.

Punto crítico: Es la fase en que se puede aplicar un control y que es esencial para prevenir o eliminar un riesgo potencial o reducirlo a un nivel aceptable.

Supervisión virtual: Proceso de verificación de los requisitos establecidos en el SGCI, que se evidencian en la información almacenada en plataformas institucionales o medios virtuales compartidos. Se realiza de manera remota, por medio del uso de herramientas tecnológicas de comunicación y colaboración establecidos en el INTECAP.

	Procedimiento de Calidad	P.E.AC-03 Edición 03
	Supervisión de Procesos del SGCI	2 de 4

5. Descripción


5.1 Funciones del supervisor de procesos del SGCI

- a. Elaborar programación mensual de supervisión, considerando supervisión en campo y virtual, con los criterios que apliquen a cada unidad.
- b. Realizar la supervisión según programación.
- c. Elaborar y presentar informes resultado de la supervisión.
- d. Realizar seguimiento y cierre de las no conformidades documentadas por cualquier origen (AI, AE, MP, SP, ECPI, QJ, MSC).
- e. Participar en Auditorías internas de Calidad, según P.E.AC-02 Auditorías Internas de Calidad.
- f. Capacitar y asesorar al personal, en la aplicación de los procesos del SGCI (cuando sea necesaria).
- g. Revisar y mejorar los documentos del SGCI (cuando aplique)
- h. Proponer acciones de mejora del SGCI y de los servicios institucionales.









5.2 Criterios para la programación de la supervisión de procesos

El Supervisor de Procesos, debe realizar su programación mensual, utilizando el registro R.E.AC-12 (Programación de actividades del supervisor de procesos), considerando los siguientes criterios:

- 5.2.1. Tamaño de la Unidad Operativa y la cantidad de eventos que se desarrollan en la Unidad Operativa.
- 5.2.2. Resultados de supervisiones anteriores, resultados de indicadores, cambios críticos en la unidad operativa.
- 5.2.3. Seguimiento a hallazgos documentados, por cualquier origen y según informes de supervisiones anteriores.
- 5.2.4. La implementación de documentos nuevos o modificados.
- 5.2.5. A requerimiento de la Alta Dirección: de acuerdo con lineamientos se realizan verificaciones puntuales sobre situaciones de los servicios del INTECAP y según el SGCI.
- 5.2.6. Por ubicación geográfica (cuando las unidades se encuentran muy distantes).
- 5.2.7. Qué procesos o parte de un proceso supervisa en forma virtual y qué procesos o partes de un proceso supervisa in situ, considerando todo lo necesario para ejecutar con éxito la supervisión.

	Procedimiento de Calidad	P.E.AC-03 Edición 03
	Supervisión de Procesos del SGCI	3 de 4


5.4 Diagrama de proceso

No.	ACTIVIDAD	DIAGRAMA	RESPONSABLE	DOCUMENTO CONSULTADO	DOCUMENTO GENERADO	DESCRIPCIÓN
						
1	Elaborar programación mensual de <u>actividades</u>		SP	2*	1	El SP elabora y presenta la programación mensual con base en los criterios de supervisión y lo indicado en este procedimiento.
2	Aprobar la programación de actividades del Supervisor de Procesos		JDAC /CO	1		El Consultor de DAC a cargo, revisa la programación. Si es necesario solicita modificaciones, para la aprobación por parte del Consultor o de la jefatura de DAC.
3	Ejecutar la programación de <u>actividades</u>		SP	1,2		Se ejecuta la supervisión de procesos de acuerdo con lo programado. Cuando la situación la requiera, se reprograma.
4	Elaborar y enviar informes		SP, CO	3	2	Se elabora el informe de resultados de la supervisión en R.E.AC-13 y se envía a la unidad operativa, con copia al Jefe de la División Regional y Jefe de Departamento Técnico Pedagógico. Cuando se documentan no conformidades, se realiza de acuerdo con P.M.AC-01.
5	Analizar los resultados del informe de supervisión para tomar acciones de mejora		UO /UA	2,5		Las UO/UA analiza los resultados del informe de supervisión incluyendo las no conformidades (cuando aplique), con los involucrados; definiendo acciones para abordarlos, dejando evidencias de estas acciones.
6	Seguimiento al plan de acción y cierre de <u>No conformidades / correcciones / acciones correctivas</u>		SP	2,3,5		El SP, realiza seguimiento constante y permanente de las correcciones / acciones correctivas abiertas, quejas, informe de supervisiones anteriores; verifica la implementación del plan de acción y cuando proceda realiza el cierre.
						

*Resultado de la supervisión de procesos anteriores

Referencia de diagrama de despliegue

No.	Código	Nombre del Documento
1.	R.E.AC-12	Programación de actividades del supervisor de procesos
2.	R.E.AC-13	Informe de supervisión de procesos
3.	P.M.AC-01	Administración de no conformidades y acciones correctivas

	Procedimiento de Calidad	P.E.AC-03 Edición 03
	Supervisión de Procesos del SGCI	4 de 4

4.	R.C.AC-02	Guía para reuniones de trabajo
5	R.M.AC-01	Acciones correctivas

Catálogo de abreviaturas utilizadas en el diagrama

No.	Abreviatura	Definición
1	SP	Supervisor de Procesos
2	JDAC	Jefe del Departamento de Aseguramiento de la Calidad
4	UO / UA	Unidad Operativa / Unidad Administrativa
5	CO	Consultor del Departamento de Aseguramiento de la Calidad

6. Control de cambios

Edición	Sección documento	Cambios
03	2. Alcance	En el alcance se incluyó eventos certificables y no certificables (muestral)
	4. Definiciones	<p>Punto crítico.</p> <p>Es la fase en que se puede aplicar un control y que es esencial para prevenir o eliminar un riesgo potencial o reducirlo a un nivel aceptable.</p> <p>Supervisión virtual.</p> <p>Es una técnica de supervisión parcial, para verificar el estado del SGCI a distancia y de forma remota, mediante el uso de herramientas tecnológicas de comunicación y colaboración, utilizando documentos de referencia correspondientes al proceso a supervisar.</p>
	6. Control de Cambios	Se actualizó para la Edición 3

Aprobado por:	Fecha	Firma
Subgerencia	13/08/2020	