

	Procedimiento de Calidad	P.O.DR-04 Edición 02
	Supervisión metodológica	1 de 10

1. Objetivo

Establecer los lineamientos que se aplican en el Instituto Técnico de Capacitación y Productividad, -INTECAP- para desarrollar las actividades de supervisión, mediante la verificación de la conformidad de los servicios de formación profesional, asistencia técnica y certificación laboral.

2. Alcance

Aplica para planificar, ejecutar y controlar la supervisión de los servicios de formación profesional, asistencia técnica y certificación laboral. Se excluyen los seminarios.

3. Responsabilidad

Son responsables de cumplir el presente procedimiento los Jefes de Departamento Técnico Pedagógico, Supervisores del Departamento Técnico Pedagógico y personal designado para este tipo de supervisión.

4. Definiciones

Evento: Servicio de Formación profesional, capacitación, asistencia técnica o evaluación de certificación, gestionado por una unidad operativa del INTECAP, conforme a la programación indicada en el sistema de información técnica institucional de la operación SITIO, módulo de programación de eventos.

Evento Cancelado: Evento programado en horario, fecha y lugar, que una unidad operativa ha notificado oportunamente al Jefe del Departamento Técnico Pedagógico y al Departamento de Auditoría Interna por medio del registro R.O.DR-21 Transferencia o Cancelación de Eventos/Contratos, que no se desarrollará, por no tener uno o más de los elementos necesarios para su desarrollo, por ejemplo: Instructor / tutor, cupo mínimo, infraestructura funcional, equipo y herramienta funcional, materiales destinados para la formación o a solicitud de la contraparte. Las cancelaciones pueden ser totales o parciales y se operan en el sistema institucional informatizado SITIO, módulo de Programación de eventos. Para cancelaciones de eventos que son parte de un contrato de servicios técnicos o profesionales, se debe proceder según el Artículo 19 del GE-001-2014 Normativo para la contratación de proveedores individuales de servicios técnicos o profesionales.

Evento Transferido: Evento programado en horario, fecha y lugar, que la unidad operativa ha notificado oportunamente al Jefe del Departamento Técnico Pedagógico y al Departamento de Auditoría Interna por medio del registro R.O.DR-21 Transferencia o Cancelación de Eventos/Contratos; que se realizará en otro horario fecha, instructor o lugar. Las transferencias se operan en el sistema de información técnica institucional de la operación SITIO, módulo de programación de eventos. Para transferencias de eventos que son parte de un contrato de servicios técnicos o profesionales, se debe proceder según el Artículo 19 del GE-001-2014 Normativo para la contratación de proveedores individuales de servicios técnicos o profesionales.

Personal Designado: Es el recurso humano, que cuenta con la competencia necesaria, que se

	Procedimiento de Calidad	P.O.DR-04 Edición 02
	Supervisión metodológica	2 de 10

emplea para ejecutar un proceso (en este caso: supervisión de servicios de capacitación, asistencia técnica y certificación laboral), que no corresponde a las funciones de su puesto según el G.A.DH-01 Manual de descripciones y especificaciones de clases de puestos.

Punto Crítico: Es el instante preciso en que sucede o es necesario realizar algo importante en el desarrollo del evento y que durante la realización de esas actividades importantes se debe dedicar especial atención para prevenir o eliminar condiciones que puedan generar servicio no conforme, quejas o reclamos. No alcanzar el nivel satisfactorio (95), ya sea en la supervisión del instructor/evaluador/asesor, o en la supervisión de la factibilización, se documenta Salida no Conforme.

Supervisión: Consiste en la verificación en sitio o a través del sistema de información técnica institucional de la operación SITIO o portales web institucionales, del cumplimiento de los requisitos y condiciones acordadas o establecidas para el servicio.

Supervisión de servicios de Capacitación: Es verificar por medio de los registros R.O.DR-25 Boleta Supervisión de Servicios de Capacitación y R.O.DR-30 Supervisión de la Evaluación para la Certificación de la Formación, el cumplimiento de las especificaciones metodológicas y administrativas, establecidas para cada tipo de producto en la instrucción de trabajo I.O.DT-07 Evaluación Formativa Continua, P.E.DT-01 Evaluación y Certificación de la Formación, en los Perfiles de Carrera y Planes para la Formación. Incluye el asesoramiento en el proceso de enseñanza-aprendizaje de acuerdo al Modelo de Formación del INTECAP.

Supervisión de servicios de Asistencia Técnica: Es verificar por medio de los registros R.O.DR-26 Boleta de Supervisión de Servicio de Asistencia Técnica, el cumplimiento de las especificaciones técnicas y administrativas establecidas en el P.O.DR-03 Desarrollo de la Asistencia Técnica.

Supervisión de servicios de Certificación Laboral. Es verificar por medio de los registros R.O.CL-43 Supervisión del proceso de evaluación para la certificación conjunta, R.O.CL-14 Verificación/supervisión administrativa del evaluador - proceso de evaluación, el cumplimiento de las especificaciones técnicas y administrativas establecidas en el P.O.CL-06 Evaluación y certificación de competencias laborales de personal de organizaciones, con el aval del INTECAP, "CONJUNTA", P.O.CL-07 Evaluación y certificación externa/capacidades y P.O.CL-01 Evaluación y certificación laboral según ISO 17024.

5. Descripción

5.1 Criterios para aplicar la Supervisión de servicios de capacitación, Asistencia Técnica y Certificación Laboral :

Para cualquiera de los servicios institucionales a supervisar, se seleccionan aplicando el criterio de Muestreo de Conveniencia, tomando en consideración:

- El estado y la importancia de los Servicios
- Los resultados de supervisiones anteriores

	Procedimiento de Calidad	P.O.DR-04 Edición <u>02</u>
	Supervisión metodológica	3 de 10

- La distribución geográfica para los eventos móviles
- La optimización de recursos como tiempo y vehículos

5.1.1 Capacitación

a) Capacitación Certificable

Todos los eventos certificables que se desarrollan, deben ser supervisados como mínimo, de acuerdo a la siguiente tabla.

No. de módulos del evento	No. de módulos que deben ser supervisados del evento (Ref. **)
1	1
2 a 8	2
9 a 15	3
16 a 25	5

**Recomendaciones para el diseño y selección de una muestra U.E.AC-03. Criterio: Tamaño de lote: No. de módulos del evento. Muestreo Normal. Muestreo de aceptación por lotes

El tiempo establecido para desarrollar estas supervisiones no debe ser menor a una hora, y se puede llevar a cabo en cualquier momento del desarrollo de la sesión de clase.

b) Capacitación no certificable

La cantidad de eventos no certificables a supervisar en un año por cada unidad operativa se determina aplicando la siguiente tabla.

No. de eventos no certificables (ACTA más FI) (Según POA de la unidad operativa)	No. de eventos no certificables (ACTA más FI) a supervisar durante el año
<u>26 a 50</u>	<u>5</u>
51 a 90	8
91 a 150	12
151 a 280	19
281 a 500	29
501 a 1200	47
1201 a 3200	73
3201 a 10000	116

Recomendaciones para el diseño y selección de una muestra U.E.AC-03. Criterio: Tamaño de lote: No. de eventos programados según POA de la unidad operativa. Muestreo de aceptación por lotes. Muestreo: promedio entre muestreo reducido y muestreo normal.

	Procedimiento de Calidad	P.O.DR-04 Edición 02
	Supervisión metodológica	4 de 10

El tiempo establecido para desarrollar estas supervisiones no debe ser menor a una hora, y se puede llevar a cabo en cualquier momento del desarrollo de la sesión de clase.

Los eventos a supervisar se seleccionan aplicando el criterio de Muestreo de Conveniencia.

c) Evaluaciones de certificación de la formación

La cantidad de Evaluaciones para la Certificación de la Formación a supervisar en un mes por División Regional se determina aplicando la siguiente tabla.

<u>No. de evaluaciones para la certificación de la formación programadas en el mes</u>	<u>No. de evaluaciones para la certificación de la formación a supervisar durante el mes</u>
<u>1</u>	<u>1</u>
<u>2 a 8</u>	<u>2</u>
<u>9 a 15</u>	<u>3</u>
<u>16 a 25</u>	<u>4</u>
<u>26 a 50</u>	<u>5</u>
<u>51 a 90</u>	<u>8</u>

Recomendaciones para el diseño y selección de una muestra U.E.AC-03. Criterio: Tamaño de lote: No. de evaluaciones programadas en el mes, en la División Regional. Muestreo de aceptación por lotes. Muestreo: promedio entre promedio reducido y promedio normal.

La supervisión se puede llevar a cabo en cualquier fase del desarrollo de la Evaluación, para evaluar todos los requisitos establecidos en la boleta respectiva.

Las evaluaciones a supervisar se seleccionan aplicando el criterio de Muestreo de Conveniencia.

5.1.2 Asistencia técnica

d) La cantidad de Asistencias Técnicas a supervisar en un mes por cada unidad operativa se determina aplicando la siguiente tabla.

<u>No. de Asistencias Técnicas en proceso de ejecución en el mes</u>	<u>No. de Asistencias Técnicas a supervisar durante el mes</u>
<u>1</u>	<u>1</u>
<u>2 a 8</u>	<u>2</u>
<u>9 a 15</u>	<u>3</u>
<u>16 a 25</u>	<u>4</u>
<u>26 a 50</u>	<u>5</u>
<u>51 a 90</u>	<u>8</u>
<u>91 a 150</u>	<u>12</u>

	Procedimiento de Calidad	P.O.DR-04 Edición <u>02</u>
	Supervisión metodológica	5 de 10

Recomendaciones para el diseño y selección de una muestra U.E.AC-03. Criterio: Tamaño de lote: No. de Asistencias Técnicas en proceso en la unidad operativa durante el mes. Muestreo de aceptación por lotes. Muestreo: Promedio entre muestreo reducido y muestreo normal.

La supervisión se puede llevar a cabo en cualquier fase del desarrollo de la Asistencia Técnica, aún si no se encuentra el asesor al momento de la supervisión.

El tiempo establecido para desarrollar estas supervisiones debe ser el necesario para evaluar todos los requisitos establecidos en la boleta respectiva.

Las Asistencias Técnicas a supervisar se seleccionan aplicando el criterio de Muestreo de Conveniencia.

5.1.3 Certificación Laboral

a) La cantidad de evaluaciones para la Certificación Externa/capacidades a supervisar en el mes por Región, se determina aplicando la siguiente tabla:

<u>No. de evaluaciones para la certificación (externa + capacidades) programadas en el mes</u>	<u>No. de evaluaciones para la certificación (externa + capacidades) a supervisar durante el mes</u>
<u>1</u>	<u>1</u>
<u>2 a 8</u>	<u>2</u>
<u>9 a 15</u>	<u>3</u>
<u>16 a 25</u>	<u>4</u>
<u>26 a 50</u>	<u>5</u>
<u>51 a 90</u>	<u>8</u>
<u>91 a 150</u>	<u>12</u>

Recomendaciones para el diseño y selección de una muestra U.E.AC-03. Criterio: Tamaño de lote: No. de evaluaciones para la certificación externa/capacidades programadas en el mes de la Región Muestreo de aceptación por lotes. Muestreo: Promedio entre muestreo reducido y muestreo normal.

El tiempo establecido para desarrollar estas supervisiones debe ser el necesario para evaluar todos los requisitos establecidos en la boleta respectiva.

Las Evaluaciones de certificación externa/capacidades a supervisar se seleccionan aplicando el criterio de Muestreo de Conveniencia.

	Procedimiento de Calidad	P.O.DR-04 Edición 02
	Supervisión metodológica	6 de 10

- b) La cantidad de evaluaciones para la Certificación Conjunta a supervisar en un mes por División Regional, se determina
- Primero aplicando la siguiente tabla sobre la cantidad de empresas que ejecutarán el proceso de certificación.

<u>No. De empresas con proceso de evaluación para la certificación conjunta en el mes</u>	<u>Muestra de empresas a supervisar</u>
<u>1</u>	<u>1</u>
<u>2 a 8</u>	<u>2</u>
<u>9 a 15</u>	<u>3</u>
<u>16 a 25</u>	<u>4</u>
<u>26 a 50</u>	<u>5</u>
<u>51 a 90</u>	<u>8</u>
<u>91 a 150</u>	<u>12</u>

Recomendaciones para el diseño y selección de una muestra U.E.AC-03. Criterio: Tamaño de lote: No. de empresas con proceso de evaluación para la certificación conjunta en un mes por Región Muestreo de aceptación por lotes. Muestreo: Promedio entre muestreo reducido y muestreo normal.

- Y luego, aplicando la siguiente tabla sobre la cantidad de metodólogos asignados para el total de empresas a supervisar en la región.

<u>No. De metodólogos programados por empresas a supervisar</u>	<u>Muestra de metodólogos a supervisar</u>
<u>1</u>	<u>1</u>
<u>2 a 8</u>	<u>2</u>
<u>9 a 15</u>	<u>3</u>
<u>16 a 25</u>	<u>4</u>

Recomendaciones para el diseño y selección de una muestra U.E.AC-03. Criterio: Tamaño de lote: No. Metodólogos programados por empresas a supervisar por Región. Muestreo de aceptación por lotes. Muestreo: Promedio entre muestreo reducido y muestreo normal.

El tiempo establecido para desarrollar estas supervisiones debe ser el necesario para evaluar todos los requisitos establecidos en la boleta respectiva.

Los metodólogos a supervisar se seleccionan aplicando criterios de "conveniencia".

	Procedimiento de Calidad	P.O.DR-04 Edición 02
	Supervisión metodológica	7 de 10

c) La cantidad de eventos para la Certificación Sectorial a supervisar en un mes por Región, se determina aplicando la siguiente tabla:

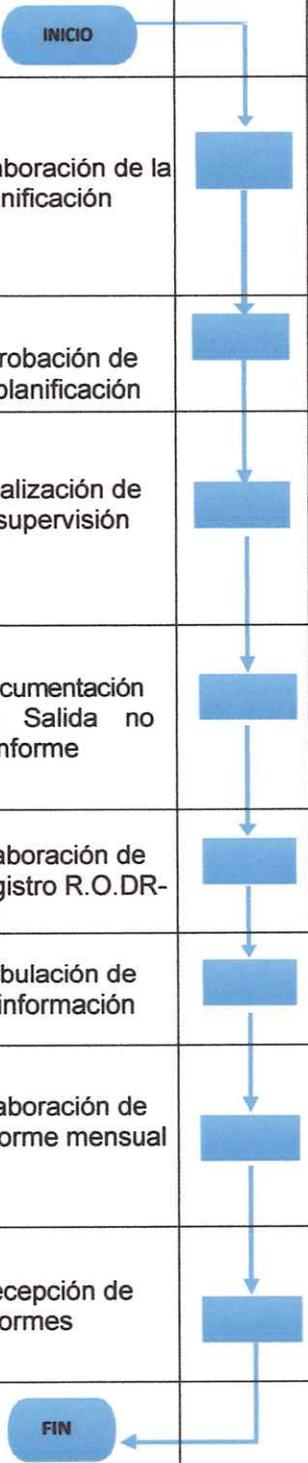
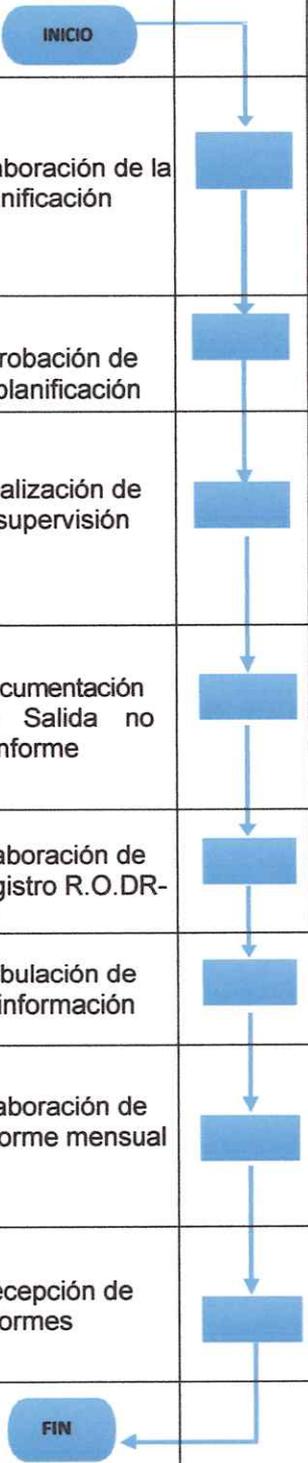
<u>No. de eventos sectoriales planificados en un mes</u>	<u>No. de eventos sectoriales a supervisar en el mes</u>
<u>1</u>	<u>1</u>
<u>2 a 8</u>	<u>2</u>
<u>9 a 15</u>	<u>2</u>
<u>16 a 25</u>	<u>2</u>
<u>26 a 50</u>	<u>2</u>
<u>51 a 90</u>	<u>2</u>
<u>91 a 150</u>	<u>3</u>

Recomendaciones para el diseño y selección de una muestra U.E.AC-03. Criterio: Tamaño de lote: No. de eventos sectoriales planificados en un mes por Región Muestreo de aceptación por lotes. Muestreo: Reducido.

El tiempo establecido para desarrollar estas supervisiones debe ser el necesario para evaluar todos los requisitos establecidos en la boleta respectiva.

Nota: Lo que indican las tablas es el mínimo programado a supervisar y debe lograrse al final del año, un cumplimiento del 95% de supervisiones como mínimo.

5.1.4 Diagrama de despliegue

No.	Actividad	Diagrama	Responsable	Documento Consultado	Documento Generado	Descripción
						
1	Elaboración de la planificación	[Rectángulo]	SDTP / PD / JDTP	1,5,6	2	El supervisor o personal designado a solicitud del JDTP, procede a seleccionar las muestras y a realizar planificación mensual de supervisión. Para ello consulta la programación operativa en el sistema SITIO, así como los resultados de supervisiones anteriores.
2	Aprobación de la planificación	[Rectángulo]	JDTP	1,2,6	2	El JDTP revisa la planificación mensual y si está conforme la avala de lo contrario hace las sugerencias de corrección.
3	Realización de la supervisión	[Rectángulo]	SDTP/PD	2,9,10,11,13	3,8,14,15,16,19,20	El supervisor se desplaza a las unidades operativas o lugares en donde se imparte los eventos para realizar la supervisión metodológica - capacitación / administrativa - AT, <u>evaluaciones de certificación de la formación y evaluaciones de certificación laboral.</u>
4	Documentación de Salida no conforme	[Rectángulo]	SDTP/PD	3,7,8,11,12,13,14,15,16,17,18		Con base en el resultado obtenido en las boletas, R.O.DR-25, R.O.DR-26, R.O.DR-30, <u>R.O.CL-43 y R.O.CL-14</u> el supervisor determina si procede documentar o no, una Salida no conforme
5	Elaboración de registro R.O.DR-39	[Rectángulo]	SDTP/PD		4	Se deja una copia del registro en la unidad operativa y otra se envía a la jefatura del Departamento Técnico Pedagógico
6	Tabulación de la información	[Rectángulo]	SDTP/PD	3,8,14	2	Finalizada la supervisión mensual, el supervisor procede a completar el registro R.O.DR-27
7	Elaboración de informe mensual	[Rectángulo]	SDTP/PD	3,4,8,14	6	El supervisor prepara un informe con los detalles de las condiciones en que se encuentran los eventos y lo traslada a la Jefatura del Departamento Técnico Pedagógico.
8	Recepción de informes	[Rectángulo]	JDTP	6		La jefatura revisa los informes y los envía a las jefaturas de las unidades operativas. (vía electrónica se envía los documentos 2 y 6)
						

	Procedimiento de Calidad	P.O.DR-04 Edición 02
	Supervisión metodológica	9 de 10

Referencia del Diagrama de Despliegue

No.	Código	Nombre del Documento
1	R.O.DR-02	Programación Operativa Administrativa
2	R.O.DR-27	Planificación y rendimiento mensual de eventos / evaluaciones a supervisar
3	R.O.DR-25	Boleta de supervisión de servicios de capacitación
4	R.O.DR-39	Salida No Conforme
5	U.E.AC-03	Recomendaciones para el diseño selección de la muestra
6	R.O.DR-35	Informe de resultados de supervisión metodológica
7	P.O.DR-05	Administración de la Salida no Conforme
8	R.O.DR-30	Supervisión de la evaluación para la Certificación de la Formación
9	I.O.DT-09	Evaluación Formativa Continua
10	P.O.DR-02	Desarrollo de la formación profesional
11	<u>P.O.CL-07</u>	<u>Evaluación y certificación externa/capacidades</u>
12	P.E.DT-01	Evaluación y Certificación de la Formación
13	P.O.DR-03	Desarrollo de la Asistencia Técnica.
14	R.O.DR-26	Boleta de Supervisión de Servicios de Asistencia Técnica.
15	<u>R.O.CL-43</u>	<u>Supervisión del proceso de evaluación para la certificación conjunta</u>
16	<u>R.O.CL-14</u>	<u>Verificación/supervisión administrativa del evaluador - proceso de evaluación externa/capacidades</u>
17	<u>P.O.CL-06</u>	<u>Evaluación y certificación de competencias laborales de personal de organizaciones, con el aval del INTECAP, "CONJUNTA"</u>
18	<u>P.O.CL-01</u>	<u>Evaluación y certificación laboral según ISO 17024</u>
19	<u>R.O.DR-07</u>	<u>Supervisión del Proceso de Evaluación para la Certificación Laboral</u>
20	<u>R.O.DR-43</u>	<u>Supervisión al Metodólogo en Servicios de Certificación Conjunta</u>

Catálogo de Abreviaturas utilizadas en el diagrama

No.	Abreviatura	Definición
1	SDTP	Supervisor del Departamento Técnico Pedagógico
2	PD	Personal Designado
3	JDTP	Jefatura del Departamento Técnico Pedagógico

6. Control de Cambios

Edición	Sección documento	Cambios
02	4. Definiciones	<p>Se modificó la definición de Punto crítico, se eliminó la aplicación servicio no conforme por punto crítico e indicando que la salida no conforme se genera en la supervisión del instructor/evaluador/asesor, o en la supervisión de la factibilización.</p> <p>Se agrega en la definición de Supervisión, que puede realizarse través de la verificación de la información de los portales web institucionales.</p> <p>Se modifica el término supervisión metodológica por servicios de capacitación.</p> <p>Se agrega la definición Supervisión de servicios de Certificación Laboral: conjunta, externa/capacidades y según la ISO 17024 haciendo referencia a los registros y procedimientos utilizados para la supervisión de cada certificación.</p>

	Procedimiento de Calidad	P.O.DR-04 Edición 02
	Supervisión metodológica	10 de 10

	5. Descripción	<p>Se agrega Certificación Laboral a los criterios para aplicar en la supervisión.</p> <p>Se modifica el tiempo de supervisión de capacitación certificable a una hora.</p> <p>En la supervisión de capacitación no certificable se elimina "La totalidad de eventos a supervisar en el año se distribuye en los diferentes meses del año." Además, se eliminan las consideraciones a tomar para el muestreo.</p> <p>El criterio de supervisión de evaluaciones de certificación de la formación a supervisar en un mes por unidad operativa se modifica a supervisar en un mes por División Regional. Se cambia la tabla que indica la cantidad de evaluaciones a supervisar en un mes. Además, se eliminan las consideraciones a tomar para el muestreo.</p> <p>Se cambia la tabla que indica la cantidad de Asistencias Técnicas a supervisar en un mes. Además, se eliminan las consideraciones a tomar para el muestreo.</p> <p>Se elimina evaluaciones programadas y se agrega Asistencias Técnicas en proceso de la Unidad Operativa durante.</p> <p>Se eliminan las consideraciones.</p> <p>Se agrega los criterios para aplicar la Supervisión Certificación Laboral: certificación externa y capacidades, certificación conjunta y la certificación sectorial; en los que se incluye la tabla para obtener la muestra de supervisión y los criterios de muestreo de conveniencia, recomendaciones y tiempo.</p> <p>Se agrega una nota como referencia a que lo indican las tablas de muestreo es el mínimo a supervisar.</p>
	5.1.4 Diagrama de despliegue	<p>Se agrega en la actividad 3 realizar la supervisión de las evaluaciones de certificación de la formación y evaluación de certificación laboral, se agregan los números correspondientes a los documentos de consulta y documentos generados con base a dichas evaluaciones de certificación laboral. Además, en la actividad 4 se agregan los códigos de registros R.O.CL-43 y R.O.CL-14 así como los números correspondientes a los documentos de consulta.</p> <p>Se elimina de la Referencia del Diagrama de Despliegue el documento U.O.DR-02 Recolección de datos de supervisión de servicios de capacitación</p> <p>Se agrega en la Referencia del Diagrama de Despliegue los registros y procedimientos utilizados para la supervisión de cada certificación laboral (certificación externa/capacidades, conjunta y sectorial).</p>

Aprobado por	Fecha	Firma
Gerencia	27/09/2019	