

|   |                                      |                         |
|---|--------------------------------------|-------------------------|
|  | Procedimiento de Calidad             | P.O.DR-05<br>Edición 02 |
|   | Administración de Salida No Conforme | 1 de 6                  |

## 1. Objetivo

Establecer los lineamientos básicos que se aplican en el Instituto Técnico de Capacitación y Productividad, -INTECAP- para el control y toma de decisiones para la administración de la salida no conforme.

## 2. Alcance

Aplica para controlar la Salida No Conforme en los servicios de formación profesional, capacitación, asistencia técnica y certificación laboral, que ofrece el Instituto Técnico de Capacitación y Productividad -INTECAP-.

## 3. Responsabilidad

Todo ejecutor de un proceso o persona designada que afecta a la calidad de los servicios de formación profesional, capacitación, asistencia técnica y certificación laboral del INTECAP, es responsable de cumplir el presente procedimiento, para el control de la Salida no conforme.

## 4. Definiciones

**4.1. Salida no conforme:** Resultado final, resultado durante la ejecución de un proceso, que no cumplen los requisitos esperados.

## 5. Descripción

### 5.1 Identificación y documentación de salida no conforme

La Salida no conforme se puede identificar en:

1. La supervisión técnico pedagógica, al aplicar el procedimiento P.O.DR-04 Supervisión Metodológica.
2. Durante la ejecución de los procesos de formación, asistencia técnica y certificación laboral
3. Información de participantes, empresas u otras partes interesadas

La naturaleza de los incumplimientos de la Salida no conforme, las acciones programadas para la rectificación, las concesiones y las autorizaciones se documentan en el registro R.O.DR-39 Salida no conforme.

El Supervisor Técnico Pedagógico, el Jefe del Departamento Técnico Pedagógico o personal de la Unidad Operativa, es responsable de identificar y documentar la Salida no conforme.

En la supervisión metodológica, se identifica y documenta la Salida No Conforme, si el servicio no alcanza el nivel "Satisfactorio" en la calificación de la supervisión. Cuando se supervisan eventos en los Centros y Delegaciones se entrega el registro R.O.DR-39 Salida no conforme, el mismo día de la supervisión, al responsable de la unidad o personal designado. Para eventos móviles fuera de las instalaciones del INTECAP, se entrega el registro R.O.DR-39 Salida no conforme, al finalizar la supervisión metodológica, al responsable de la misma o personal designado.

Durante la ejecución de los procesos de formación, asistencia técnica y certificación laboral, jefaturas de la unidad y personal que realiza las actividades pueden identificar actividades/resultados que no cumplen con los requisitos establecidos. Documentan el hallazgo por medio del registro R.O.DR-39 Salida no conforme. Este registro es enviado al responsable de la unidad correspondiente, para que elabore la propuesta de tratamiento adecuado para resolver el hallazgo.

|   |                                      |                         |
|---|--------------------------------------|-------------------------|
|  | Procedimiento de Calidad             | P.O.DR-05<br>Edición 02 |
|   | Administración de Salida No Conforme | 2 de 6                  |

Por otra parte, información de participantes, empresas y otras partes interesadas que se reciba por la Unidad y al revisarse se identifique actividades/resultados que no cumplen con los requisitos establecidos. Documentan el hallazgo por medio del registro R.O.DR-39 Salida no conforme. Este registro es enviado al responsable de la unidad correspondiente, para que elabore la propuesta de tratamiento adecuado para resolver el hallazgo.

## 5.2 Criterios y especificaciones técnicas de los servicios

Para los servicios de formación profesional y capacitación, las especificaciones técnicas, legales, normativas y reglamentarias están contenidas en los siguientes documentos:

- a) G.C.DT-01 Tipos de productos, servicios de formación profesional y capacitación que brinda el INTECAP
- b) G.O.DT-01 Catálogo de carreras y cursos (que aplique)
- c) Perfil de carrera y plan para la formación, disponible en G.O.DT-02 Productos del diseño de la oferta formativa (digitalizados electrónicamente, disponibles en Share Point Intecapedia).
- d) R.O.DR-02 Programación operativa administrativa (disponible y automatizada en SITIO).

Para los servicios de asistencia técnica, los requisitos legales, normativos y reglamentarios se establecen de común acuerdo con las contrapartes en:

- a) R.O.DR-05 Factibilización de Asistencia Técnica
- b) R.O.DR-04 Convenio de Confidencialidad, donde se establece documentalmente la garantía de cumplimiento de los requerimientos de protección de la propiedad intelectual, que explícitamente así se requieran por las contrapartes.

Para los servicios de certificación laboral, los requisitos legales, normativos y reglamentarios se establecen de común acuerdo con las contrapartes en:

- a) Procedimientos de evaluación y certificación (P.O.CL-01 sectorial, P.O.CL-06 conjunta o P.O.CL-07 externa/capacidades)
- b) Plan de evaluación (R.O.CL-23 externa, R.O.CL-06 sectorial) y Factibilización certificación conjunta R.O.CL-16
- c) Esquema de certificación  
<https://intecapedu.sharepoint.com/sites/DepartamentodeCertificacinLaboralIP>

## 5.3 Tratamiento de la Salida no conforme

La persona a cargo o designada al área donde se detecta el hallazgo y se documenta la Salida no conforme en el registro R.O.DR-39 Salida no conforme, en coordinación con su jefe inmediato y los involucrados, propone las acciones para eliminar los incumplimientos detectados en los aspectos o factores críticos de los servicios.

La jefatura de la unidad donde se documenta la Salida no conforme, es responsable de enviar en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles, después de ser notificado, el registro R.O.DR-39, a la Jefatura del Departamento Técnico Pedagógico, para la aprobación de las acciones propuestas programadas, así mismo, debe consignar el nombre y cargo de la (s) persona (s) designada (s) como responsable(s) de

|   |                                      |                         |
|---|--------------------------------------|-------------------------|
|  | Procedimiento de Calidad             | P.O.DR-05<br>Edición 02 |
|   | Administración de Salida No Conforme | 3 de 6                  |

ejecutar dichas acciones, debe colocar la fecha en que se realizarán las mismas, para que la jefatura del Departamento Técnico Pedagógico pueda mediante el seguimiento correspondiente, verificar las mismas.

La jefatura del Departamento Técnico Pedagógico autoriza si proceden las solicitudes de aceptación, concesión o rectificación, propuestas por las jefaturas de las Unidades Operativas.

Las jefaturas de las Unidades Operativas son responsables de ejecutar, velar por que se ejecuten en el tiempo establecido y/o gestionar en la instancia que corresponda, las solicitudes aprobadas de rectificación, concesión o aceptación.

En caso de que a criterio del jefe del Departamento Técnico Pedagógico se requieran ajustes de mejora a las acciones propuestas en el registro R.O.DR-39 Salida no conforme, devuelve dicho registro a la Jefatura de la Unidad Operativa, para que en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles, después de notificada la devolución del registro R.O.DR-39 Salida no conforme, dicha Jefatura remita los ajustes de mejora acordados y documentados en el mismo registro.

Las jefaturas de las Unidades Operativas deben informar a la Jefatura del Departamento Técnico pedagógico sobre el seguimiento a las acciones aprobadas, dentro de los cinco días hábiles, posteriores a la fecha propuesta para la realización de dichas acciones.

Así mismo, las jefaturas de las Unidades Operativas, deben informar a la jefatura del Departamento Técnico Pedagógico, sobre el estado en sus unidades, de las Salidas no conformes, al final de cada mes en el R.O.DR-40 Reporte Mensual del estado de Salida no conforme por unidad operativa.

En caso de incumplimiento de los plazos anteriormente indicados, la Jefatura del Departamento Técnico Pedagógico, envía informe del incumplimiento a la Jefatura de División Regional (de donde depende la unidad que ha incumplido).

La jefatura del Departamento Técnico Pedagógico, reporta mensualmente (dentro los primeros cinco (5) días hábiles del mes siguiente al mes que se reporta), a la Jefatura Regional el estado de la Salida no conforme a través del R.O.DR-40 Reporte Mensual del estado de salida no conforme por unidad operativa, así como el R.O.DR-34 Rendimiento de ejecución de servicios de asistencia técnica.

De acuerdo al análisis del estado de la salida no conforme o con la recurrencia de los hallazgos, la Jefatura del Departamento Técnico Pedagógico determina si se documenta acción correctiva o corrección, según corresponda, en el R.M.AC-01 Acción Correctiva.

5.4 Diagrama de despliegue

| Actividad   | Diagrama   | Responsable            | Documento consultado | Documento generado | Observaciones   |
|---|--|------------------------|----------------------|--------------------|---|
|    |  |                        |                      |                    |   |
| 1. Identificar y documentar la Salida no conforme                                   |  | STP, <u>JOU</u> , JDTP | 1,2,3, 4,5,6, 7,8,9  | 15                 | La Salida no conforme, puede ser identificada y documentada por:<br>1 La Supervisión Metodológica.<br>2 <u>El desarrollo de los procesos</u><br>3 <u>Información de participantes, empresas u otras partes interesadas</u>                    |
| 2. Proponer las acciones para eliminar los incumplimientos detectados               |  | JUO, PD                | 11,13                | 15                 | La Jefatura de la Unidad Operativa, junto con el personal involucrado en el proceso propone el tratamiento para el SNC y lo envía al JDTP en el término de 10 días hábiles a partir de la notificación.                                       |
| 3. ¿Es adecuado el tratamiento propuesto?   |  | JDTP                   | 15                   | 15                 | Si el JDTP determina que el tratamiento propuesto requiere ajustes de mejora, se lo devuelve a la UO, quien lo envía nuevamente en el término de 5 días hábiles.  |
| 4. Ejecutar el tratamiento propuesto  |  | JUO, PD                | 15                   |                    | En la unidad operativa, los responsables del proceso ejecutan el tratamiento propuesto, el personal designado para ejecutarlas y el plazo de implantación que establecieron.  |
| 5. Dar seguimiento a las Salidas no conforme documentadas                           |  | JDTP                   | 16                   | 15                 | El JDTP se encarga de dar seguimiento a los SNC documentados y registra el grado de avance del plan de acción en el R.O.DR-39   |
| 6. Cierre de las Salidas no conforme  |  | JDTP                   | 15                   | 15                 | Al concluir el plazo de implantación, la unidad responsable, presenta la documentación que evidencia la ejecución de tratamiento. El JDTP verifica el cumplimiento y realiza el cierre de la acción, consignando el criterio en el R.O.DR-39. |
| 7. Reportar el estado de las Salidas no conforme                                    |  | JUO, PD                | 11,14,15             | 13,16              | Los primeros 10 días hábiles de cada mes, los JDTP, reportan el estado de los SNC en el R.O.DR-40 a la <u>Jefatura Regional</u> , junto con el R.O.DR-34.   |
|  |  |                        |                      |                    |   |

|   |                                      |                         |
|---|--------------------------------------|-------------------------|
|  | Procedimiento de Calidad             | P.O.DR-05<br>Edición 02 |
|   | Administración de Salida No Conforme | 5 de 6                  |

### Catálogo de Abreviaturas utilizadas en el diagrama

| No. | Abreviatura | Definición                              |
|-----|-------------|---|
| 1   | JDTP        | Jefe de Departamento Técnico Pedagógico |
| 2   | JUO         | Jefe de Unidad Operativa                |
| 3   | PD          | Personal designado                      |

### Referencia del Diagrama de Despliegue

| No. | Código    | Documento  |
|-----|-----------|--|
| 1   | G.C.DT-01 | Tipos de productos (servicios) de formación profesional y capacitación que brinda el INTECAP                               |
| 2   | G.O.DT-01 | Catálogo de carreras y cursos 2017 (disponible también en SITIO)   |
| 3   | G.O.DT-02 | Productos del diseño de la oferta formativa (digitalizados electrónicamente, disponibles en <a href="#">Intecapedia</a> ). |
| 4   | P.E.AC-01 | Medición de la satisfacción del cliente  |
| 5   | U.E.AC-01 | Recomendaciones para la tabulación y análisis de la información de la medición de la satisfacción del cliente              |
| 6   | P.O.DR-04 | Supervisión de procesos misionales   |
| 7   | R.O.DR-02 | Programación operativa administrativa ( disponible y automatizado en SITIO)  |
| 8   | R.O.DR-04 | Convenio de Confidencialidad   |
| 9   | R.O.DR-12 | Factibilización de Servicios de formación profesional  |
| 10  | R.O.DR-05 | Factibilización de Asistencia Técnica  |
| 11  | R.O.DR-25 | Boleta de Supervisión de Servicios de la Capacitación  |
| 12  | R.O.DR-26 | Boleta de Supervisión de Servicios de Asistencia Técnica   |
| 13  | R.O.DR-34 | Rendimiento de ejecución de Servicios de Asistencia técnica  |
| 14  | R.O.DR-30 | Supervisión de la evaluación para certificación de la formación  |
| 15  | R.O.DR-39 | Salida no conforme   |
| 16  | R.O.DR-40 | Reporte mensual del estado de la Salida no conforme por unidad operativa   |

## 6. Control de cambios

| Edición | Sección documento   | Cambios  |
|---------|---|--|
| 02      | 2.Alcance   | Se agrega servicio de certificación laboral en el alcance.   |
| 02      | 3.Responsabilidad   | Se agrega servicio de certificación laboral.   |
| 02      | 4.Definiciones  | Se agrega definición de Salida no conforme   |
| 02      | 5.1Identificación y documentación de salida no conforme   | Se agrega como fuente la ejecución de los procesos e información de partes interesadas. Se eliminó la fuente específica de procedimiento P.E.AC-01 Medición de la satisfacción del cliente.  |
| 02      | 5.2Criterios y especificaciones técnicas de los servicios | Se hace referencia a los documentos de Certificación laboral.  |
| 02      | 5.3Tratamiento de la salida no conforme                   | Se eliminaron las actividades en que no interviene DAC. JDTP puede abrir AC o CO, según aplique al hallazgo detectado. Se agrega enviar el informe a la Jefatura Regional  |
| 02      | 5.4Diagrama de Despliegue                                 | Se eliminan las consideraciones especiales, que no se realizan concesiones en este caso. Se agrega como fuente la ejecución de los procesos e información de partes interesadas. Se eliminó la fuente específica de procedimiento P.E.AC-01 Medición de la satisfacción del cliente. |

|   |                                      |                         |
|---|--------------------------------------|-------------------------|
|  | Procedimiento de Calidad             | P.O.DR-05<br>Edición 02 |
|   | Administración de Salida No Conforme | 6 de 6                  |

|    |                            |   |
|----|----------------------------|---|
|    |                            | Se eliminaron las actividades en que no interviene DAC.<br>Se agrega enviar el informe a la Jefatura Regional |
| 02 | Consideraciones especiales | Se eliminó la sección, indicaba tipos de concesiones.   |

| Aprobado por: | Fecha      | Firma  |
|---------------|------------|--|
| Gerencia      | 31-10-2019 |  |