

	Plan de Calidad	Q.L.GE-01 Edición 06
	Plan de Calidad	1 de 4

Objetivo

Con la finalidad de dar cumplimiento a los requisitos de la norma ISO 9001 ____ en el Instituto Técnico de Capacitación y Productividad, -INTECAP- ha alineado el sistema de gestión de la calidad con la estrategia organizacional, de esta manera, se considera la alineación de la política del sistema de gestión de la calidad y el alcance, con la visión, misión y valores institucionales.

Visión

Ser Institución líder de clase mundial, innovadora en formación profesional, capacitación, certificación de las competencias laborales y asistencia técnica, baluarte de la productividad.

Misión

Formar, capacitar, asistir técnicamente y certificar por competencias laborales, a trabajadores, personas y empresas en todas las actividades económicas y niveles ocupacionales, promoviendo la productividad, la empleabilidad y el desarrollo del país.

Valores institucionales

Son los fundamentos que guían la forma de actuar de los integrantes de INTECAP. Los valores institucionales se interpretan como se indica a continuación:

Identidad Nacional:

Con amor a Guatemala y para engrandecerla, trabajamos con convicción en desarrollar el talento humano y la productividad de todos los sectores de la economía nacional; orgullosos de ser guatemaltecos, valoramos nuestra riqueza natural y cultural.

Innovación:

Generamos soluciones originales, creativas, positivas y exitosas, que incrementan la satisfacción de nuestros clientes y el uso óptimo de los recursos institucionales.

Integridad:

Vivimos con honestidad, honradez, ética, respeto y responsabilidad; privilegiamos el bien común; cumplimos con leyes y normas, somos congruentes y leales a la institución.

Compromiso:

Día a día aportamos nuestras capacidades y talentos con pasión y entrega, actuamos con cortesía, responsabilidad, efectividad y consistencia, para beneficiar de forma sostenible a las personas, empresas y sectores de la economía nacional.

Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos

En el INTECAP se ha establecido y documentado un sistema de gestión de la calidad aplicando la **Norma ISO 9001 Sistema de gestión de la calidad – Requisitos**, como una decisión estratégica institucional orientada a adoptar un modelo formal para la gestión de la calidad. El sistema está conformado por los procesos misionales de Formación Profesional y Asistencia Técnica, así como los procesos estratégicos y de apoyo que permiten administrar y controlar la calidad en la institución. La Capacitación Laboral y Certificación Laboral se gestionan bajo los lineamientos del sistema, aunque no forman parte del alcance de la certificación.

Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad

Diseño, desarrollo y realización de servicios de formación profesional certificables por competencias laborales, desarrollados en los centros del INTECAP y en empresas, y prestación de servicios de asistencia técnica. **No aplicaciones: 7.1.5.2** Trazabilidad de las mediciones.

	Plan de Calidad	Q.L.GE-01 Edición 06
	Plan de Calidad	2 de 4

Trazabilidad de las mediciones

El sistema de gestión de la calidad de INTECAP, no requiere de dispositivos de seguimiento y medición que se encuentren calibrados y/o verificados metrológicamente, debido a que la función de la institución es formar personas para incorporarse al mercado laboral y que sepan aplicar las metodologías y tecnologías adecuadas, los dispositivos de seguimiento y medición son sólo un medio para hacer realidad la misión de la institución.

Actividades posteriores a la entrega del servicio

Los servicios brindados por la institución no requieren actividades posteriores a la finalización, no son requeridas por partes interesadas o por la naturaleza de dichos servicios.

Política de la Calidad

Mejorar día a día nuestros servicios de Capacitación, Asistencia Técnica y Certificación Laboral para incrementar la productividad, aplicando los valores institucionales, marco legal vigente, gestión de riesgos, políticas y objetivos estratégicos, para cumplir los requerimientos de las partes interesadas pertinentes.

Interacción de Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad

Con la finalidad de determinar las interacciones de los procesos que se encuentran en el sistema de gestión de la institución, se elaboró el mapa de procesos nivel I, el cual define los tipos de procesos que conforman el Sistema de Gestión y su ubicación en los procesos institucionales (procesos estratégicos, procesos misionales y procesos de apoyo).

Derivado del mapa de procesos nivel I, se definen los mapas de procesos nivel II, los cuales dan cumplimiento a la definición de las entradas y salidas de cada uno de los procesos, las actividades, los puntos críticos de cada proceso, la información documentada establecida para cada proceso, los riesgos críticos del sistema de gestión que son responsabilidad directa de cada proceso, los cargos responsables en cada proceso, los indicadores asociados al proceso y su vinculación con los objetivos estratégicos de Intecap.

Para la operación de estos procesos se han definido puntos de enlace entre los mismos y el cumplimiento de los requisitos contenidos en la norma ISO 9001 Sistemas de Gestión de la calidad - Requisitos. Para que la operación de dichos procesos sea eficaz, se ha distribuido la autoridad y responsabilidad de las diferentes unidades del Intecap en la aplicación de los requisitos de la norma que se despliega en la información documentada del sistema.

Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

Objetivos de la calidad definidos

1. Alcanzar el 95% en la eficacia institucional
2. Alcanzar el 95% en la satisfacción de los clientes atendidos.

Desempeño SGCI

Eficacia

Cumplimiento

POA Capacitación

POA Capacitación Certificable

POA Capacitación No Certificable

POA Asistencia Técnica

POA Certificación Laboral

Capacidad de los Procesos

Procesos Principales

Capacitación

Desempeño Formación Profesional

Supervisión Metodológica

Supervisión de Procesos

I.P.E.C.

I.P.E.N.C.

Desempeño Asistencia Técnica

Procesos de Dirección y Apoyo

Gestión Dirección

Programa 9S's

Investigación Mercados Laborales

Ejecución Investigación Mercados Laborales

Diseño y Desarrollo de Oferta Formativa

Desempeño Diseño y Desarrollo de Oferta Formativa

Certificados emitidos y entregados UO

Desempeño Diseño y Desarrollo Oferta Certificación

Provisión de Recursos

Recursos Humanos

Desempeño Proceso RH

Gestión del Desempeño

Selección y Contratación

Capacitación y Desarrollo

Ejecución Presupuestaria Institucional

Desempeño Ejecución Presupuesto Institucional

Mantenimiento Infraestructura y Equipo

Mantenimiento Infraestructura

Mantenimiento Maquinaria y Equipo

Características de los Productos

Competencia de los Participantes CAP

Aprobación de Informes AT

Certificados de la Formación

Satisfacción del Cliente

MSC Capacitación

MSC Centros / Eventos Móviles

MSC Asistencia Técnica

	Plan de Calidad	Q.L.GE-01 Edición 06
	Plan de Calidad	4 de 4

Control de cambios

Edición	Sección documento	Cambios
06	Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad	Se circunscribe el alcance del sistema a los servicios misionales: Diseño, desarrollo y realización de servicios de formación profesional certificables por competencias laborales, desarrollados en los centros del INTECAP y en empresas, y prestación de servicios de asistencia técnica.
	Todo el documento	Se elimina la versión específica de la norma ISO 9001.

Aprobado por:	Fecha	Firma
Subgerencia	04-02-2026	