	Plan de Calidad	Q.L.GE-01 Edición 04
	Plan de Calidad	1 de 3

## Objetivo

Con la finalidad de dar cumplimiento a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 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 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 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 9001:2015 Sistema de gestión de la calidad – Requisitos**, como una decisión estratégica institucional en la adopción de un sistema formal para la gestión de la calidad. El sistema está conformado por los procesos misionales de Formación Profesional, Asistencia Técnica y Certificación Laboral; así como los procesos estratégicos y de apoyo por medio de los cuales se administra y controla la calidad en la institución.

	Plan de Calidad	Q.L.GE-01 Edición 04
	Plan de Calidad	2 de 3

### Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad

Estudios de mercados laborales, diseño, desarrollo y ejecución de servicios de formación profesional certificable por competencias laborales, desarrollados en los centros del INTECAP y en empresas, así como los servicios de asistencia técnica. **No aplicaciones: 7.1.5** Recursos de seguimiento y medición.

### Recursos de seguimiento y medición

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.

### 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).

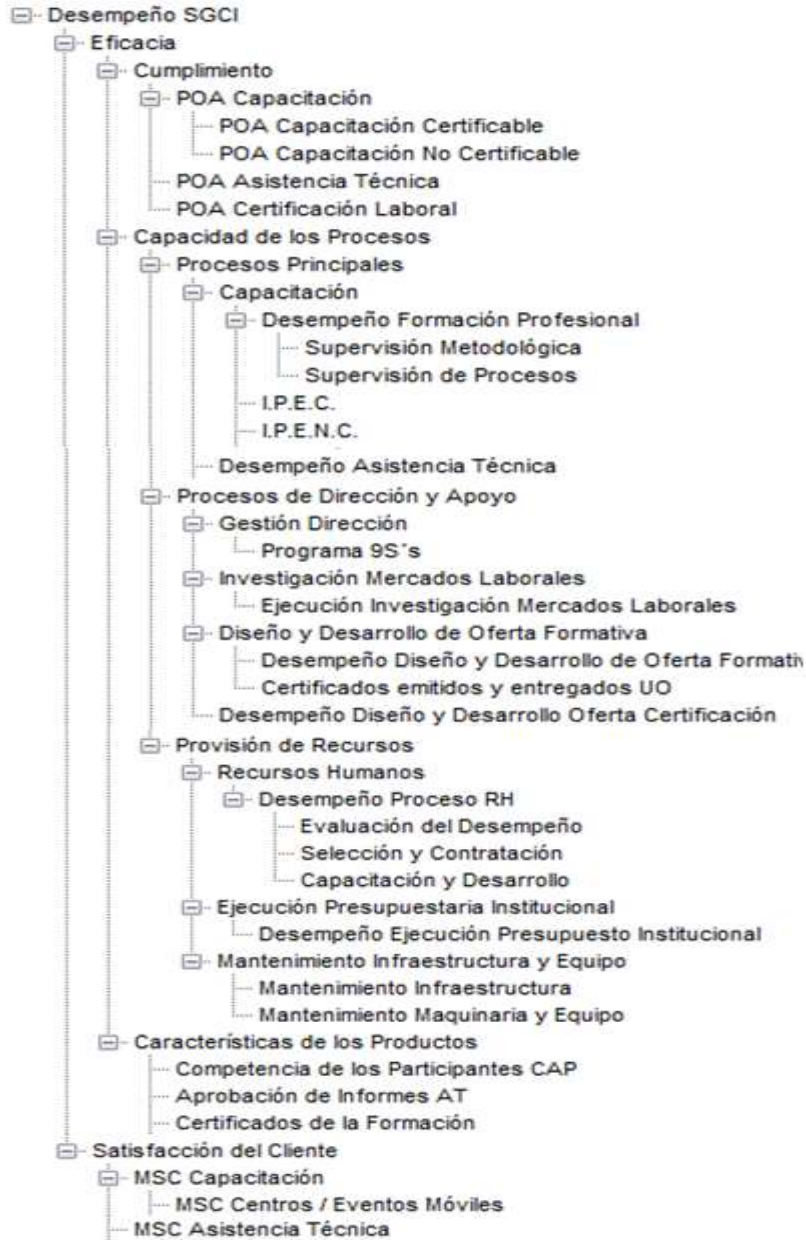
Derivado del mapa de procesos nivel I, se definen los mapas de procesos nivel II, los cuales dan cumplimiento a la definición de las entradas y salidas de cada uno de los procesos, las actividades, los puntos críticos de cada proceso, la información documentada establecida para cada proceso y los cargos responsables en cada proceso.

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 9001:2015, Sistemas de Gestión de la calidad - Requisitos.

### 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.



### Control de cambios

Edición	Sección documento	Cambios
04	Visión, misión y valores institucionales	Se actualizaron los enunciados de visión, misión y los valores, según aprobación del marco estratégico institucional para el quinquenio 2022-2026.

Aprobado por:	Fecha	Firma
Subgerencia	05-05-2022	