

	Instrucción de trabajo	I.A.DH-02 Edición <u>03</u>
	Medición de la calidad del servicio de los proveedores individuales de <u>servicios</u> técnicos y profesionales	1 de 7

1. Objetivo

Establecer los lineamientos de aplicación en el INTECAP, para la integración de los factores de medición de la calidad del servicio que brindan los proveedores individuales de servicios técnicos o profesionales con actividades de seguimiento y correcciones correspondientes.

2. Alcance

Medir la calidad en el servicio a los proveedores individuales de servicios técnicos o profesionales que prestan servicios a la Institución en el año en curso, mediante la integración de resultados de los factores evaluados.

3. Responsabilidad

Los responsables del cumplimiento de lo establecido en este documento son: unidades operativas, Divisiones Regionales, Departamentos Técnico Pedagógico, Departamento de Aseguramiento de la Calidad y División de Recursos Humanos, quienes deben realizar las mediciones de los factores definidos y dar seguimiento a las actividades que correspondan.

4. Definiciones:

Habilitación: proceso realizado por la División de Recursos Humanos en el que indican que un proveedor individual de servicio técnico o profesional está disponible en el sistema informático.

Inhabilitación: proceso realizado por la División de Recursos Humanos en el que indican que un proveedor individual de servicios técnicos o profesionales no está disponible en el sistema informático para ser contratado.

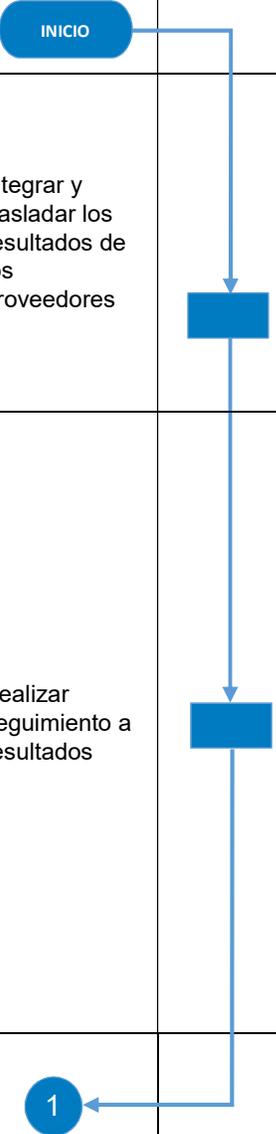
Base de datos: conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su uso posterior.

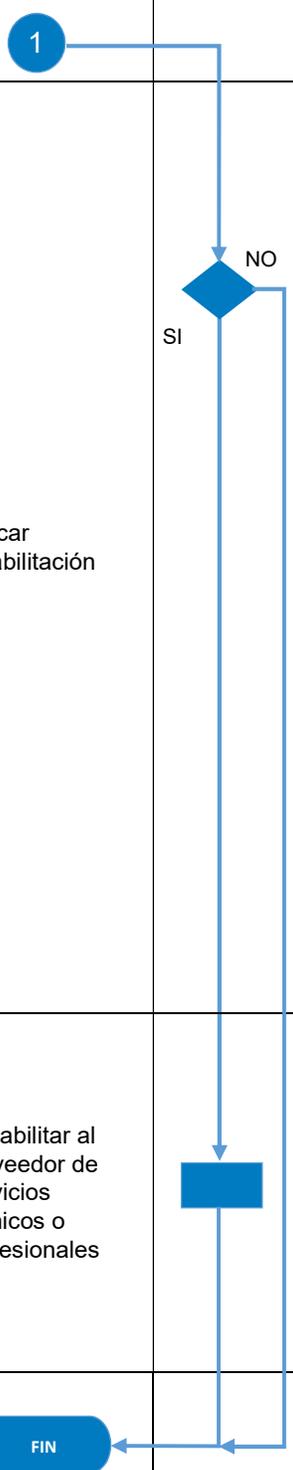
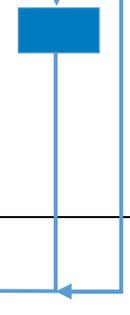
Mapa de Calor: herramienta utilizada para la visualización de datos, que identifica las distintas categorías (contratable, no contratable, con seguimiento o información insuficiente). En su eje vertical muestra la cantidad de mediciones aplicadas a cada proveedor de servicios y en el eje horizontal la subcategoría (A, B, C o D) que se obtiene del promedio ponderado modificado.

	Instrucción de trabajo	I.A.DH-02 Edición <u>03</u>
	Medición de la calidad del servicio de los proveedores individuales de <u>servicios</u> técnicos y profesionales	2 de 7

5. Descripción:

5.1 Diagrama medición de la calidad del servicio de los proveedores técnicos o profesionales

No.	Actividad	Diagrama	Responsable	Documento Consultado	Documento Generado	Descripción
						
1	Integrar y trasladar los resultados de los proveedores		DAC / DTP / DH	1	2	<p>El DAC al final de cada semestre del año en curso traslada a la DH, la integración de la base de datos que se obtienen en SITIO con los resultados de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supervisión metodológica. • Reevaluación de proveedores. • Medición de la satisfacción del cliente <p>Nota: Los resultados de la medición de la satisfacción del cliente, son válidos si el 30% o más participantes han realizado la medición.</p>
2	Realizar seguimiento a resultados		DH / DTP / UO	2, 3		<p>La DH envía la información correspondiente a las UO y DTP al tener los resultados, con las siguientes consideraciones:</p> <p>Los Proveedores Individuales Técnicos o Profesionales en nivel color verde (A3, A2) se mantienen habilitados en la base del sistema informático de SITIO.</p> <p>Para B3 y B2 continúan habilitados y aplica retroalimentación de mejora por parte de la UO contratante.</p> <p>En nivel color naranja (C3 y C2) se consideran contratables sujetos a acciones de seguimiento por parte de la UO contratante y del DTP.</p> <p>En nivel color azul (A1, B1, C1 y D1) por tener una o dos evaluaciones registradas, serán objeto de análisis por parte de la DH, para que mantengan su disponibilidad en la base del sistema informático correspondiente.</p>
						

No.	Actividad	Diagrama	Responsable	Documento Consultado	Documento Generado	Descripción
3	Aplicar inhabilitación		DH / DTP / DAC	2, 3 y 4		<p>a) Los Proveedores Individuales Técnicos o Profesionales en nivel rojo (D3 y D2) son inhabilitados por la DH en el año a cursar, finalizado su contrato.</p> <p>b) Una solicitud de inhabilitación inmediata también se puede producir por los siguientes casos:</p> <p>I. Formación metodológica: La DH define el tiempo máximo que puede tener un proveedor de servicios para obtener su formación metodológica, según Normativo vigente; en caso de no obtenerla en el tiempo establecido, se justifica la inhabilitación inmediata.</p> <p>II. Queja: el DTP de la región donde se originó la queja, en coordinación con el DAC, reúnen las evidencias y cuando procede, se solicita a la DH la inhabilitación inmediata del proveedor.</p> <p>III. Prestación del servicio: con base en las evidencias que se obtenga de los seguimientos y cuando el caso amerite, el DTP con visto bueno de la jefatura regional, solicita a la DH la inhabilitación inmediata del proveedor.</p> <p>IV. Bajo dominio técnico: <u>la DH puede inhabilitar a los proveedores, que obtengan un resultado menor a 70 puntos en la evaluación técnica establecida, después de haber implementado acciones de mejora.</u></p>
4	Rehabilitar al proveedor de servicios técnicos o profesionales		UO / DTP / DH	4		<p>a) La unidad operativa interesada en su contratación podrá solicitar su habilitación reiniciando el proceso de calificación, de acuerdo a Normativo vigente. Programando seguimiento interno a sus actividades.</p> <p>b) Casos no previstos: serán analizados en conjunto por la DH y DTP regional interesado y <u>regional que solicitó la inhabilitación inmediata</u>, considerando el historial del proveedor y evidencias de cumplimiento de contratos registrados.</p>
						

	Instrucción de trabajo	I.A.DH-02 Edición <u>03</u>
	Medición de la calidad del servicio de los proveedores individuales de <u>servicios</u> técnicos y profesionales	4 de 7

6. Referencias del diagrama de despliegue

No.	Código	Nombre del Documento
1	N / A	Bases de datos
2	N / A	Base integrada de resultados
3	N / A	Mapa de calor (en anexos)
4	G.A.DH-08	Normativo para la contratación de proveedores individuales de servicios técnicos o profesionales

7. Abreviaturas del diagrama

No.	Abreviatura	Definición
1	DR	División Regional
2	DH	División de Recursos Humanos
3	DTP	Departamento Técnico Pedagógico
4	UO	Unidad Operativa
5	DAC	Departamento de Aseguramiento de la Calidad

8. Anexos

A. Origen de la recolección de datos

- **Supervisión metodológica:** según procedimiento establecido, es la supervisión realizada por el Departamento Técnico Pedagógico a los Proveedores Individuales de Servicios Técnicos o Profesionales para la evaluación del desempeño metodológico y estado del servicio.
- **Reevaluación de proveedores individuales de servicios técnicos o profesionales:** según Normativo vigente, es la evaluación que realiza el contratante cuando el proveedor individual de servicios técnicos o profesionales finaliza el tiempo de contratación.
- **Medición de la satisfacción del cliente:** según procedimiento establecido, es la evaluación que realiza el participante durante o al momento de terminar un módulo o curso; evaluación de una empresa que recibe o recibió servicios de asistencia técnica o certificación laboral, para conocer la satisfacción de lo realizado por el proveedor individual de servicios técnicos o profesionales.

B. Ponderación de acuerdo a tabulación de datos:

La tabulación de los resultados se realiza mediante la ponderación de los factores a evaluar, siendo los siguientes:

FACTORES	SIGLAS / ABREB.	PESO
Supervisión metodológica	SMT	35%
Medición de la satisfacción del cliente	MSC	25%
Reevaluación de proveedores individuales de servicios técnicos o profesionales	REEVAL	40%

	Instrucción de trabajo	I.A.DH-02 Edición <u>03</u>
	Medición de la calidad del servicio de los proveedores individuales de <u>servicios</u> técnicos y profesionales	5 de 7

Para el cálculo del promedio ponderado modificado se aplicó la fórmula siguiente:

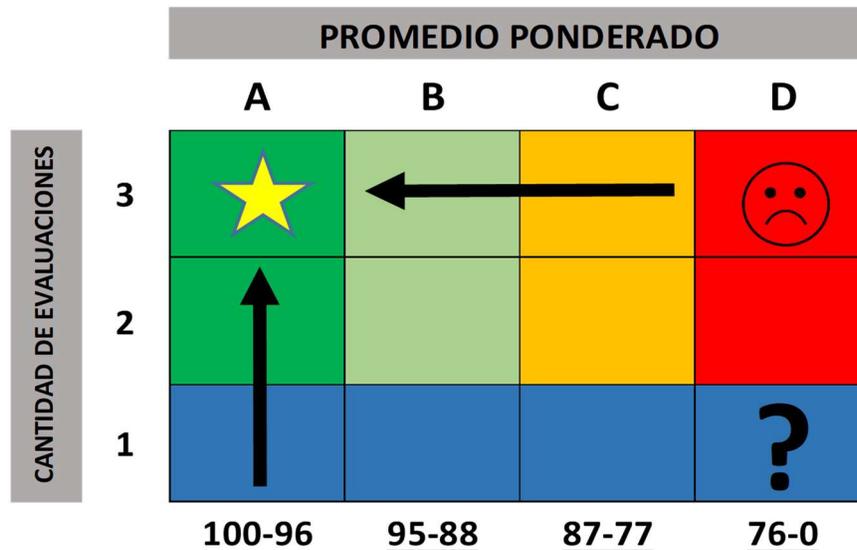
$$PPM = \frac{(SMT * 0.35) + (MSC * 0.25) + (REEVAL * 0.40)}{\sum \text{pesos aplicados}^*}$$

* **Pesos aplicados:** suma de pesos aplicados para el cálculo del promedio ponderado para un periodo específico de evaluación, en caso de no existir información sobre alguna evaluación en un periodo determinado, no deberá sumarse el peso de la evaluación ausente, quedando el total a analizar sobre la información que efectivamente se cuenta con evidencia.

El resultado obtenido se aproxima al número entero más cercano (mayor o igual 0.5 se aproxima al entero superior, menor a 0.5 se aproxima al entero inferior).

C. Mapa de calor por resultados obtenidos

Según el rango en que se encuentre se obtiene la subcategoría o letra correspondiente mediante el uso del “Mapa de calor por resultados obtenidos”.



	Instrucción de trabajo	I.A.DH-02 Edición <u>03</u>
	Medición de la calidad del servicio de los proveedores individuales de <u>servicios</u> técnicos y profesionales	6 de 7

COLOR	CATEGORÍAS	INTERPRETACIÓN	RESULTADO
	A3 y A2	Excelente prestación del servicio	CONTRATABLE
	B3 y B2	Buena prestación del servicio	CONTRATABLE CON SEGUIMIENTO <u>POR PARTE DE LA UNIDAD</u> <u>CONTRATANTE</u>
	C3 y C2	Necesita mejorar su prestación del servicio	CONTRATABLE CON SEGUIMIENTO <u>POR PARTE DEL DEPARTAMENTO</u> <u>TÉCNICO PEDAGÓGICO</u>
	D3 y D2	Baja prestación del servicio	NO CONTRATABLE
	A1, B1, C1 y D1	Información insuficiente / Realizar análisis para evaluar su continuidad como proveedor	CONTRATABLE SUJETO A ANÁLISIS EN ESPECIAL CON D1

D. Ejemplo de aplicación de ponderación y uso del mapa de calor

El proveedor individual de servicios técnicos o profesionales obtuvo las siguientes notas: supervisión metodológica 98, reevaluación 90, y medición de satisfacción del cliente 96.

$$PPM = \frac{(SMT * 0.35) + (MSC * 0.25) + (REEVAL * 0.40)}{\sum pesos aplicados^*}$$

$$PPM = \frac{(98*0.35)+(96*0.25)+(90*0.40)}{(0.35+0.25+0.40)} = \frac{34.3+24+}{1} = \frac{94.30}{1} = 94.30 \approx 94,$$

Categoría = B3 (Buena prestación del servicio)

E. Origen de la inhabilitación inmediata a proveedores individuales de servicios técnicos o profesionales

- **Formación Metodológica:** según Normativo vigente, es un requisito indispensable para cada proveedor individual de servicios técnicos o profesionales que pretende brindar servicios de formación técnica, con la cual se avala su dominio en la metodología de enseñanza del INTECAP.
- **Queja:** según procedimiento establecido, es la documentación de una inconformidad presentada por un participante o una contraparte que fue atendida por un proveedor individual de servicios técnicos o profesionales.
- **Prestación del servicio:** el Departamento Técnico Pedagógico tiene como propósito principal supervisar y evaluar el desarrollo de las actividades de formación en la región, para que se cumplan con los requisitos de calidad establecidos.

	Instrucción de trabajo	I.A.DH-02 Edición <u>03</u>
	Medición de la calidad del servicio de los proveedores individuales de <u>servicios</u> técnicos y profesionales	7 de 7

- **Bajo dominio técnico:** la División de Recursos Humanos coordinará acciones para evaluar el dominio técnico de los proveedores individuales de servicios técnicos y profesionales, estableciendo metodología (responsables, frecuencia, método e instrumentos), acorde a la cantidad de proveedores y especialidades disponibles en la institución. Los resultados que se obtengan, son fuentes de detección de necesidades de capacitación. La nota mínima de aprobación de la evaluación técnica (70 puntos), es referenciada de la escala de rangos de calificación, del Manual de Evaluación del Desempeño Institucional.

9. Control de cambios

Edición	Sección documento	Cambios
03	Encabezado	Se agregó la palabra servicios, para especificar la actividad que realizan los proveedores técnicos y profesionales.
03	4. Definiciones	Se eliminó de la opción de Mapa de Calor la subcategoría E, por reducción en el mapa de calor.
03	5. Descripción	En la actividad 3 del diagrama de flujo, se modificaron las letras del mapa de calor, por la nueva subcategorización. En la actividad 4, se agregó que la regional que solicitó inhabilitación debe estar en consenso con DH y DTP que quiere habilitar. Se agregó la opción de inhabilitación por bajo dominio técnico.
03	8. Anexos	Se modificó la escala del mapa de calor, para adaptarlo a los rangos de dominio establecido en la reevaluación de proveedores, se eliminó una columna que de acuerdo a las nuevas escalas. En la tabla de colores se especificó los resultados según categoría correspondiente. En la tabla de ponderación se eliminó la columna de aprobación, debido a que no influye en el cálculo de la nota final, por ser solo de referencia. Se agregó la descripción de bajo dominio técnico para casos de inhabilitación inmediata.

Aprobado por:	Fecha	Firma
Subgerencia	06/09/2024	