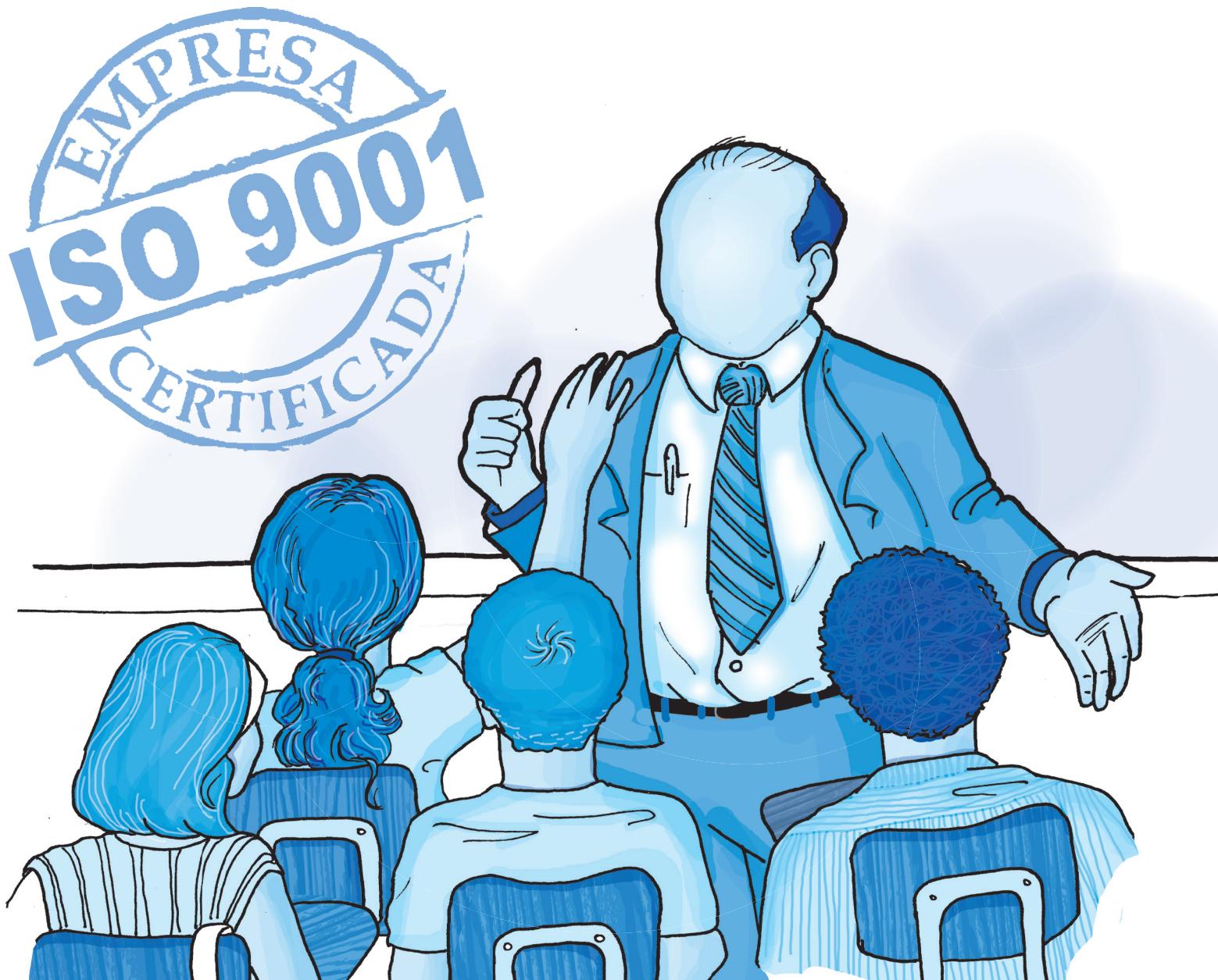


Curso Facilitador
de la Formación Profesional

La calidad en la formación profesional

Guía
3



Curso Facilitador
de la Formación Profesional

La calidad en la formación profesional

Guía
3

SANTO DOMINGO, R. D.
2016

Organización/Diseño (2011)

Lic. Bethania Nieto Peña

Técnico Depto Desarrollo y Supervisión Docente

Revisión (2011)

Lic. Andrea Lina Ferreras Matos

Enc. Depto. Desarrollo y Supervisión Docente

Lic. Kenia Marina Chalas

Auditora Principal de Calidad

Revisión (2014)

Lic. Diurca Volquez

Técnico Depto. Desarrollo y Supervisión Docente

Lic. José Rafael Croussett Paredes

Enc. Depto Desarrollo y Supervisión Docente

Lic. Kenia Marina Chalas

Gerente de Gestión de Calidad

Verificación (2011 y 2014)

Lic. Maura A. Corporán Solano

Gerente de Normas y Desarrollo Docente

Corrección de estilo

Elis Zabala

Coordinadora de Mercadeo

Lic. Iris Astacio

Diseño y diagramación

Julissa Ivor Medina

ISBN: 978-9945-8990-4-7

El presente documento corresponde a la guía de aprendizaje **La calidad en la formación profesional**. La misma sirve como soporte didáctico del curso Facilitador de la Formación Profesional, en la modalidad Habilitación, de la familia profesional Formación de Docentes. Se elaboró en la Gerencia de Normas y Desarrollo Docente, a través del Departamento de Desarrollo y Supervisión Docente.



PRESENTACIÓN / 5 /

OBJETIVO / 7 /

INSTRUCCIONES PARA EL USO DE LA

GUÍA DE APRENDIZAJE / 8 /

INTRODUCCIÓN / 9 /

I. CONCEPTOS BÁSICOS DE LA CALIDAD DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD / 11 /

- 1.1. Conceptos relativos a la calidad / 11 /
- 1.2. Conceptos relativos al sistema de gestión de la calidad / 12 /
- 1.3. Conceptos relativos a procesos de la calidad y productos / 12 /
- 1.4. Conceptos relativos a la organización / 14 /

II. FUNDAMENTOS Y GENERALIDADES DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD / 15 /

- 2.1. Qué es un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) / 15 /
- 2.2. Por qué un Sistema de Calidad en una organización / 16 /
- 2.3. Beneficios de un SGC en las organizaciones / 16 /
- 2.4. Por qué un SGC en el INFOTEP / 16 /
- 2.5. Beneficios de un SGC en el INFOTEP / 17 /
- 2.6. Principios de gestión de la calidad / 18 /
- 2.7. La Norma ISO 9001 / 22 /
- 2.8. Qué significa estar certificado bajo la Norma ISO 9001 / 23 /
- 2.9. Modelo de la calidad de la Norma ISO 9001 / 24 /
- 2.10. La Norma ISO 9001 y los requisitos de la documentación / 26 /
- 2.11. Control de la documentación, según la Norma ISO 9001 / 27 /
- 2.12. Control de los registros, según la Norma ISO 9001 / 28 /
- 2.13. Estructura piramidal de la documentación / 30 /
- 2.14. La mejora continua en el servicio / 30 /

2.15. El proceso de compra en el INFOTEP bajo el enfoque de la Norma ISO 9001 / [33](#) /

2.16. Procesos contratados externamente, según la Norma ISO 9001 / [33](#) /

2.17. El despliegue de la función de calidad / [34](#) /

2.18. La calidad en el servicio / [34](#) /

2.19. El Modelo CAF / [37](#) /

EJERCICIOS DE LA GUÍA / [39](#) /

BIBLIOGRAFÍA / [41](#) /

ANEXOS / [42](#) /

Presentación

Normas ISO 9000

El ISO 9000 especifica la manera en que una organización opera sus estándares de calidad, tiempos de entrega y niveles de servicio. Existen más de 20 elementos en los estándares de esta ISO que se relacionan con la manera en que los sistemas operan.

La presente guía de aprendizaje se elaboró como material de apoyo para el curso Facilitador de la Formación Profesional, correspondiente a los fundamentos y generalidades del Sistema de Gestión de la Calidad desarrollado en el INFOTEP y su importancia en la formación profesional.

La guía contiene:

I. Conceptos básicos de calidad, bajo el enfoque de la Norma ISO 9000

- Conceptos relativos a la calidad
- Conceptos relativos al sistema de la calidad
- Conceptos relativos a la gestión de la calidad
- Conceptos relativos a la organización

II. Fundamentos y generalidades de un Sistema de Gestión de la Calidad

- Qué es un sistema de gestión de la calidad (SGC)
- Por qué un sistema de calidad en una organización
- Beneficios de un SGC en las organizaciones
- Por qué un SGC en el INFOTEP
- Beneficios de un SGC en el INFOTEP
- Principios de gestión de la calidad

- La Norma ISO 9001
- Qué significa estar certificado bajo la Norma ISO 9001
- Modelo de la calidad de la Norma ISO 9001
- La Norma ISO 9001 y los requisitos de la documentación
- Control de la documentación, según la Norma ISO 9001
- Control de los registros, según la Norma ISO 9001
- Estructura piramidal de la documentación
- La mejora continua en el servicio
- El proceso de compra en el INFOTEP bajo el enfoque de la Norma ISO 9001
- Procesos contratados externamente, según la Norma ISO 9001
- La calidad en el servicio
- El despliegue de la función de calidad (DFC)
- El Modelo CAF

Norma ISO 9001

La Norma ISO 9001 elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO), determina los requisitos para un Sistema de gestión de la calidad (SGC) que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, sin importar si el producto o servicio lo brinda una organización pública o empresa privada, cualquiera que sea su tamaño, para su certificación o con fines contractuales.



Objetivo

Al finalizar la presente guía de aprendizaje, los participantes estarán en capacidad de analizar los elementos conceptuales del Sistema de Gestión de la Calidad, desarrollado en el INFOTEP, y su aplicación en la práctica.

Instrucciones para el uso de la guía de aprendizaje

Estimado (a) participante:

Sea bienvenido (a) a esta guía de aprendizaje sobre la calidad en la formación profesional. En ella encontrará informaciones, ejercicios y autoevaluaciones que lo (a) dotarán de los conocimientos necesarios con relación a su vinculación al mundo laboral y sistemas de gestión de calidad.

¡Usted es el (la) protagonista de su aprendizaje!

- 1** Lea y analice los objetivos propuestos en esta guía. Debe tenerlos muy presentes, ya que representan el aprendizaje que debe lograr.
- 2** Es necesario que lea todo el material que contiene esta guía. No pase nada por alto.
- 3** Trate de interpretar los temas, y aquellos aspectos no entendidos pregúntele al (a la) facilitador (a), hasta que esté plenamente consciente de que ha logrado el aprendizaje.
- 4** Cualquier inquietud, debe preguntarle al (a la) facilitador (a). Es importante que todas sus dudas sean aclaradas.

Introducción

La calidad, traducida en satisfacer las necesidades del cliente en forma permanente y consistente, se ha convertido en el mundo globalizado de hoy en una necesidad insoslayable para permanecer en el mercado. Por ello, los sistemas de gestión de la calidad, basados en las normas ISO 9000, que reflejan el consenso internacional en este tema, han cobrado una gran popularidad, y muchas organizaciones se han decidido a tomar el camino de implantarlo.

Son muchas las empresas que ya cuentan con sistemas de gestión de la calidad certificados, con una tendencia a un aumento de la cifra a medida que avanzan en el proceso de perfeccionamiento empresarial.

para muchas empresas la implementación de sistemas de gestión de la calidad. Son muchas las empresas que ya cuentan con sistemas de gestión de la calidad certificados, con una tendencia a un aumento de la cifra a medida que avanzan en el proceso de perfeccionamiento empresarial.

El INFOTEP no está ajeno a este proceso y, como institución comprometida con ofrecer un servicio al país, se prepara de manera constante para que este servicio llegue de manera eficaz

a los usuarios de su servicio. De esta forma, cumple con su misión de liderar e impulsar el Sistema Nacional de Formación Profesional, preparando y certificando los recursos humanos del Estado. De esa manera garantiza una oferta formativa ajustada a los requerimientos de sus clientes y relacionados.

La documentación representa un soporte y control dentro del Sistema de Gestión de la Calidad implementado en la organización, pues en ella se plasman no solo las formas eficaces de operar de la organización, sino toda la información que permite el desarrollo de todos los procesos para la posterior toma de decisión, tendentes a la mejora continua de su desempeño.

I. Conceptos básicos de un sistema de gestión de la calidad bajo el enfoque de la Norma ISO 9000

1.1. Conceptos relativos a la calidad

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos. Este término puede utilizarse acompañado de adjetivos tales como: pobre, buena y excelente. Inherente significa que por su naturaleza está de tal manera unido a algo, que no se puede separar de ello como una característica permanente.

Requisitos: Necesidad o expectativa establecida, generalmente, implícita u obligatoria.

Clase: Categoría o rango dado a diferentes requisitos de la calidad para productos, procesos o sistemas que tienen el mismo uso funcional.

Capacidad: Aptitud de una organización, sistema o proceso para realizar un producto que cumple los requisitos para ese producto.

Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Aseguramiento de la calidad: Todas las acciones planificadas y sistemáticas que son necesarias para generar la confianza adecuada que un producto o servicio va a satisfacer; los requisitos suministrados en cuanto a la calidad por cuenta propia.



Competencia: Capacidad demostrada para aplicar los conocimientos y habilidades.

1.2. Conceptos relativos al sistema de gestión de la calidad

Sistema: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.

Gestión: Actividad coordinada para dirigir o controlar una organización.

Sistema de gestión: Conjunto estructurado de etapas ordenadas relacionadas entre sí, para la mejora de los procesos y logro de objetivos.

Sistema de gestión de la calidad (SGC): Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

Política de la calidad: Intenciones globales y orientación de una organización relativa a la calidad, tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

Objetivo de la calidad: Algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad. Generalmente, se basan en la política de la calidad de la organización.

Alta dirección: Personas o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.

Mejora continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir con los requisitos.

Mejora de la calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.

1.3. Conceptos relativos a proceso de calidad y productos

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman entradas en salidas. Los procesos pueden ser de tres tipos: estratégicos, clave y de soporte.

Procesos estratégicos: Son aquellos que proporcionan directrices a todos los demás procesos y son realizados por la dirección o por otras entidades. Se suelen referir a las leyes, normativas aplicables al servicio y que no son controlables por el mismo.

Procesos clave: Atañen a diferentes áreas del servicio y tienen impacto en el cliente creando valor para este. Son las actividades esenciales del servicio, su razón de ser. Suelen facilitar información sobre la calidad de la formación, la investigación y los servicios de la institución.

Procesos de soporte: Dan apoyo a los procesos fundamentales que realiza un servicio. Son los procesos que realizan otros, tales como, contratación y promoción del personal, compras, sistemas de información, control de gestión y mantenimiento.

Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

- Cuando un procedimiento está documentado, se usa con frecuencia el término de «procedimiento escrito» o «procedimiento documentado».
- Un procedimiento puede estar documentado o no. Ejemplo: Procedimiento de desarrollo de acciones formativas.

Producto: Resultado de un proceso. Ejemplo: Un curso de formación.

Servicio: Es resultado de llevar a cabo, necesariamente, al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente, y generalmente es intangible. La prestación del servicio puede implicar:

- La entrega de información en el contexto de la transmisión de conocimiento, por ejemplo: la creación de la ambientación para el cliente (en hoteles y restaurantes).

Diseño y desarrollo: Conjunto de procesos que transforman los requisitos en características especificadas o en la especificación de un producto, proceso o sistema.

Proyecto: Proceso único consistente en un conjunto de actividades coordinadas y controladas con fechas de inicio y de finalización,

I llevadas a cabo para lograr un objetivo conforme con requisitos específicos, incluyendo las limitaciones del tiempo, costo y recursos.

Eficacia: Capacidad para alcanzar los resultados deseados.

Eficiencia del proceso: Resultados logrados frente a los recursos utilizados.

1.4. Conceptos relativos a la organización

Organización: Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades.

Estructura de la organización: Conjunto de elementos diseñados para lograr metas en la gestión, se compone por subsistemas interrelacionados que cumplen funciones especializadas.

Infraestructura: Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.

Ambiente de trabajo: Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.

Cliente: Organización o persona que recibe un producto o servicio.

Proveedor: Organización o persona que proporciona un producto o servicio.

Parte interesada: Persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización.

II. Fundamentos y generalidades de un sistema de gestión de la calidad

2.1. Qué es un sistema de gestión de la calidad

Es la integración armónica de los elementos requeridos para desarrollar una gestión enfocada en cumplir con:



2.2. Por qué un sistema de gestión de la calidad en una organización

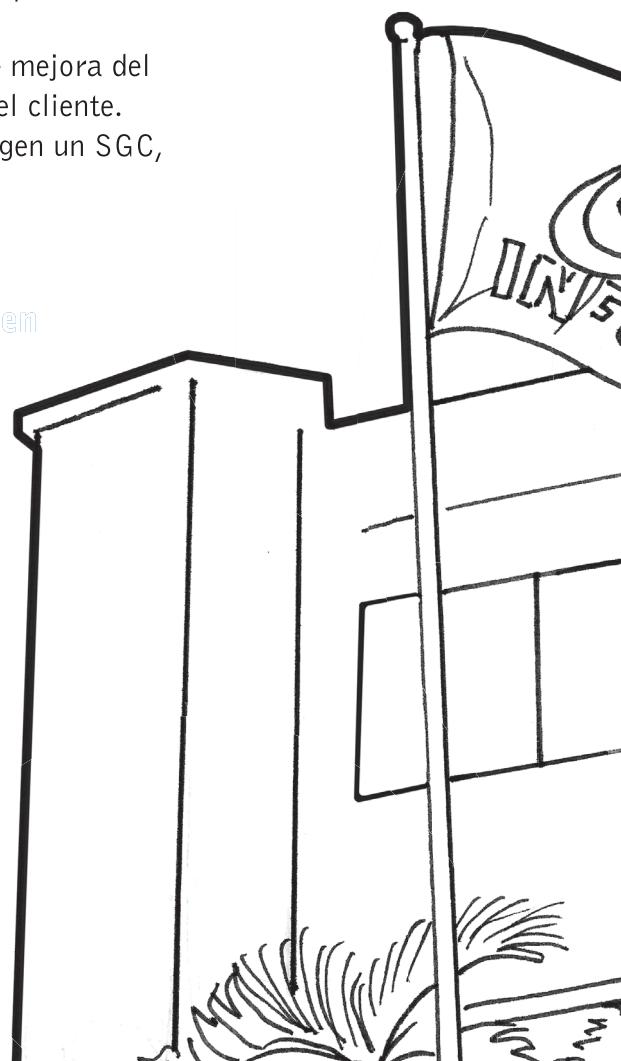
- Porque se formulan y asumen compromisos ante los clientes y la misma organización: la política de calidad.
- Porque se concretan compromisos con objetivos, metas y acciones específicas.
- Porque se logran objetivos y metas previstas.

2.3. Beneficios de un sistema de gestión de la calidad en las organizaciones

- Facilita las actividades que aseguran que la política de la calidad se aplica y que el sistema de gestión de la calidad de la organización sigue siendo adecuado.
- Identifica prioridades y fija los objetivos de calidad alineados con la estrategia de la organización.
- Mejora las relaciones con los clientes y usuarios a partir de la confianza que genera la certificación.
- Asegura la competencia, la gestión proactiva y de mejora del desempeño de la organización, focalizados hacia el cliente.
- Permite acceder a mercados competitivos que exigen un SGC, acorde con los requisitos estandarizados.

2.4. Por qué un sistema de gestión de la calidad en el INFOTEP

El INFOTEP, como institución comprometida con ofrecer un servicio al país, se debe preparar de manera constante para que este servicio llegue de manera eficaz a sus usuarios. De esta forma, cumple con su misión de liderar e impulsar el Sistema Nacional de Formación Profesional, preparando y certificando los recursos humanos del Estado. Así garantiza una oferta formativa ajustada a los requerimientos de sus clientes y relacionados.



2.5. Beneficios de un SGC en el INFOTEP

- EL INFOTEP es una institución certificada desde el 2005 bajo la Norma ISO 9001, por lo que debe cumplir con sus requisitos de satisfacción del cliente y la mejora continua, y con los objetivos identificados de calidad.
- Los servicios que el INFOTEP está ofreciendo, y que por ley está llamado a ofrecer, satisfacen las expectativas de sus usuarios internos, externos e interesados.
- El apoderarse de lo que es una cultura de calidad le asegurará el éxito, la permanencia como líder de la formación profesional, la credibilidad y la confianza a nivel nacional e internacional.
- Es una institución de clase mundial por lo que debe demostrarlo con sus acciones y en ellas.
 - Todos los que laboran y aquellos que prestan sus servicios al INFOTEP serán mejores profesionales de la docencia, mejores compañeros y mejores seres humanos.



2.6. Principios de gestión de la calidad

Un principio es una regla o creencia fundamental y universal. Un sistema de gestión de la calidad, y sobretodo, bajo el enfoque de la norma ISO 9001, se fundamenta en ocho principios fundamentales, a saber:

1

ENFOQUE AL CLIENTE: Cumple sus necesidades presentes y futuras. Ejemplos de acciones que apoyan este principio:

- Investigar las necesidades y expectativas de todos los clientes, considerando las actividades específicas de la organización.
- Anclar los objetivos de la organización en esas necesidades y expectativas.
- Medir la satisfacción del cliente y tomar acciones de acuerdo con los resultados.

2

LIDERAZGO: Establece el rumbo actual y futuro de la organización. Ejemplos de acciones que apoyan este principio:

- Establecer una clara visión del futuro de la organización.
- Establecer metas retadoras.
- Establecer confianza y eliminar el temor.
- Crear y mantener valores compartidos, modelos de participación honesta y ética en todos los niveles de la organización.

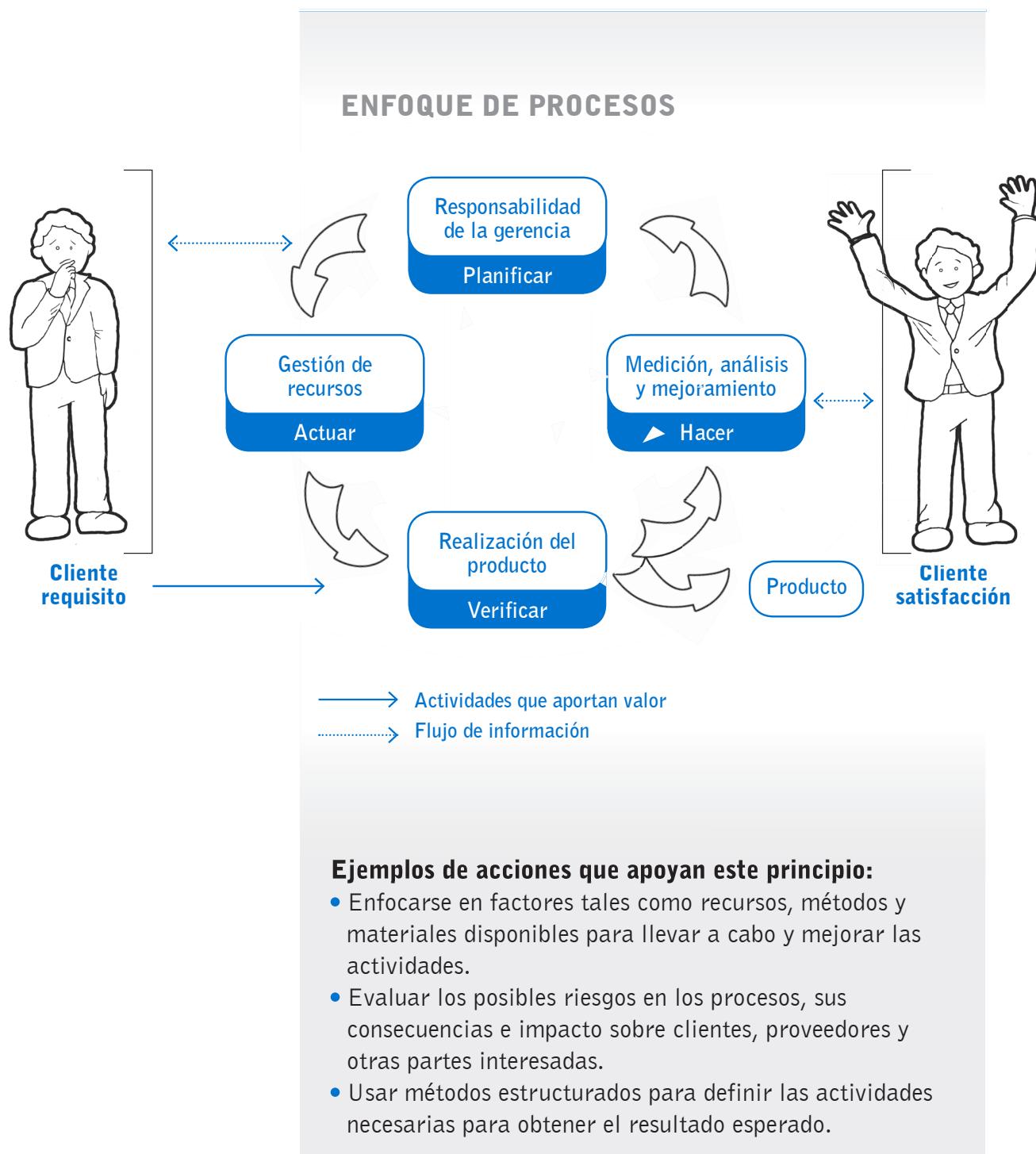
3

PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL: Debe funcionar con el esfuerzo consistente de cada empleado. Ejemplos de acciones que apoyan este principio:

- Entender la importancia de su rol y contribución en la organización.
- Evaluar su desempeño de acuerdo con objetivos y metas personales.
- Compartir libremente conocimientos y experiencia.
- Discutir abiertamente problemas y argumentos.

4

ENFOQUE BASADO EN PROCESOS: Las actividades y los recursos se gestionan como un proceso para lograr una mayor eficiencia.



5

MEJORA CONTINUA: Permite que el sistema evolucione a lo largo del tiempo.

Ejemplos de acciones que apoyan este principio:

- Aplicar de forma consistente un enfoque de mejora continua en toda la organización.
- Entrenar a todo el personal en el uso de métodos y herramientas para la mejora continua.
- Establecer metas para guiar y medir la conducción a la mejora continua.
- Reconocer las mejoras y dar reconocimiento por conseguirlas.

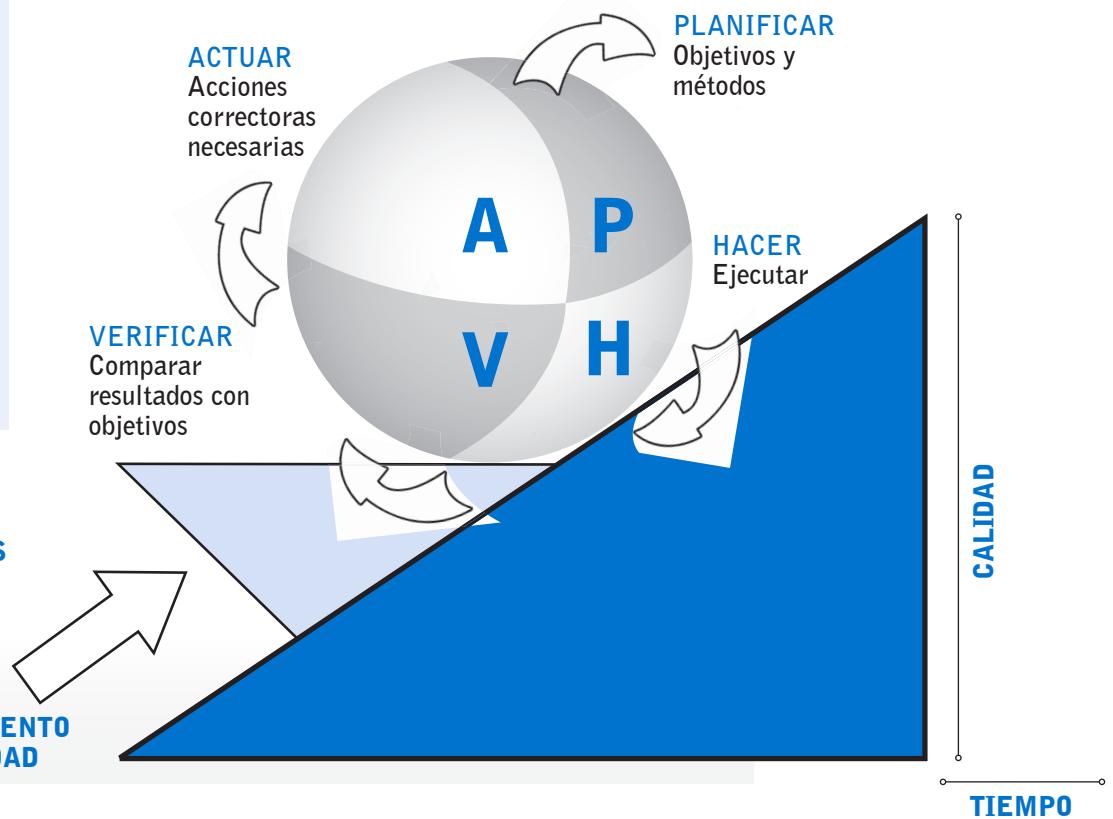
LAS REGLAS
BÁSICAS
PARA MEJORA
CONTINUA SON:

- No se puede mejorar nada que no se haya CONTROLADO.
- No se puede controlar nada que no se haya MEDIDO.
- No se puede medir nada que no se haya DEFINIDO.
- No se puede definir nada que no se haya IDENTIFICADO.

HERRAMIENTAS
DE CALIDAD

ASEGURAMIENTO
DE LA CALIDAD

CICLO DE MEJORA
CONTINUA



6

RELACIONES MUTUAMENTE BENEFICIOSAS CON

EL PROVEEDOR: Estas relaciones deben incrementar la capacidad de ambas organizaciones para mejorar sus servicios. Ejemplos de acciones que apoyan este principio:

- Compartir información y planes futuros.
- Establecer en forma conjunta, actividades de desarrollo y mejoramiento.
- Inspirar, impulsar y reconocer las mejoras y logros.
- Combinar experiencia y recursos con los proveedores considerados como parte integral de los procesos de la organización.



7

ENFOQUE DE SISTEMAS PARA LA GESTIÓN:

Un sistema de gestión es un conjunto de procesos que, relacionados entre sí ordenadamente, contribuyen a un determinado objetivo. El objetivo de los sistemas de calidad es aumentar la satisfacción de los clientes, entonces, todos los procesos deben integrarse para lograr este objetivo.

Ejemplos de acciones que apoyan este principio:

- Entender los roles y responsabilidades necesarios para el logro de los objetivos.
- Mejorar continuamente el sistema basado en las mediciones y análisis de sus resultados.
- Entender las interdependencias entre los procesos del sistema.

8

ENFOQUE BASADO EN HECHOS PARA LA TOMA DE DECISIÓN:

DE DECISIÓN: En el camino de la mejora continua, las organizaciones deben tomar sus decisiones analizando datos fiables y representativos de su desempeño en el área de la calidad, es decir, basándose en unos indicadores que se puedan medir posteriormente para verificar que se han alcanzado las metas planteadas.

Ejemplos de acciones que apoyan este principio:

- Asegurarse de que los datos e información son suficientemente seguros y confiables.
- Confirmar que los datos estén accesibles para quien los necesite.
- Analizar los datos y la información usando métodos validados.
- Tomar decisiones y actuar basados en análisis, factual, combinado de formas balanceadas con experiencias e intuición.

2.7. La Norma ISO 9001

ISO, cuya sigla en español significa **Organización Internacional de Normalización**, es una federación mundial de organismos de normalización establecida para promover el desarrollo de normas internacionales de fabricación, comercio y comunicación.

La Norma ISO 9001

Se titula: **Sistema de Gestión de la Calidad**

Requisitos: Es la norma que especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad que pueden ser utilizadas por las organizaciones para su aplicación interna, para certificación o con fines contractuales. Se centra en la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad para satisfacer los requisitos.



- Es de aplicación voluntaria.
- Permite alinear o integrar su propio sistema de gestión con requisitos de sistemas de gestión relacionados.
- Intenta demostrar que posee la capacidad de cumplir los requerimientos de sus clientes; que tiene un enfoque proactivo dirigido hacia la causa raíz de los problemas, y hacia la prevención para su no recurrencia; y que procura la mejora continua de sus procesos.

NOTA: Es posible para una organización adaptar su (s) sistema (s) de gestión existente (s) con la finalidad de establecer un sistema de gestión de la calidad que cumpla con los requisitos de esta norma internacional.

2.8. Qué significa estar certificado bajo la norma ISO 9001

Es tener el reconocimiento oficial ante el mundo, de que los servicios o productos que ofrece la empresa o institución cumplen con unos requisitos establecidos en una norma de alcance mundial. Es demostrar con las auditorías de calidad a las cuales se somete que puede mantener los parámetros establecidos para garantizar la conformidad del SGC.

El proceso de prepararse, obtener y mantener la certificación bajo la Norma ISO 9001, sirve para consolidar y mejorar la gestión de la calidad y para hacer realidad los principios, la política, la misión y los objetivos de la calidad del INFOTEP, cumpliendo en forma permanente con los requisitos, necesidades y exigencias de los usuarios de sus servicios.

En septiembre de 2005, la firma certificadora SGS Panamá Control Services recomendó al INFOTEP para la certificación bajo la Norma ISO 9001. En noviembre del mismo año, la institución obtuvo su certificado que la acredita como una organización que cumple



Al 2014, el INFOTEP ha logrado después de su certificación bajo dicha norma, tres (3) re-certificaciones indicando la conformidad de la institución con los estándares exigidos por la norma ISO 9001.

con todos los requisitos de esta norma, convirtiéndose en una institución de clase mundial.

2.9. Modelo de la calidad de la norma ISO 9001

El modelo está basado en el enfoque de procesos que le permite a la organización lograr la satisfacción del cliente, mediante el establecimiento y gestión sistemática de sus procesos y de su interacción. El modelo se basa en los requisitos del cliente como entrada (*input*). Estos se transforman en productos/servicios (*output*) que esperamos obtengan la satisfacción del cliente.

Esta transformación involucra cuatro procesos, los cuales la norma ISO 9001 agrupa para formar las cinco cláusulas claves de la norma:

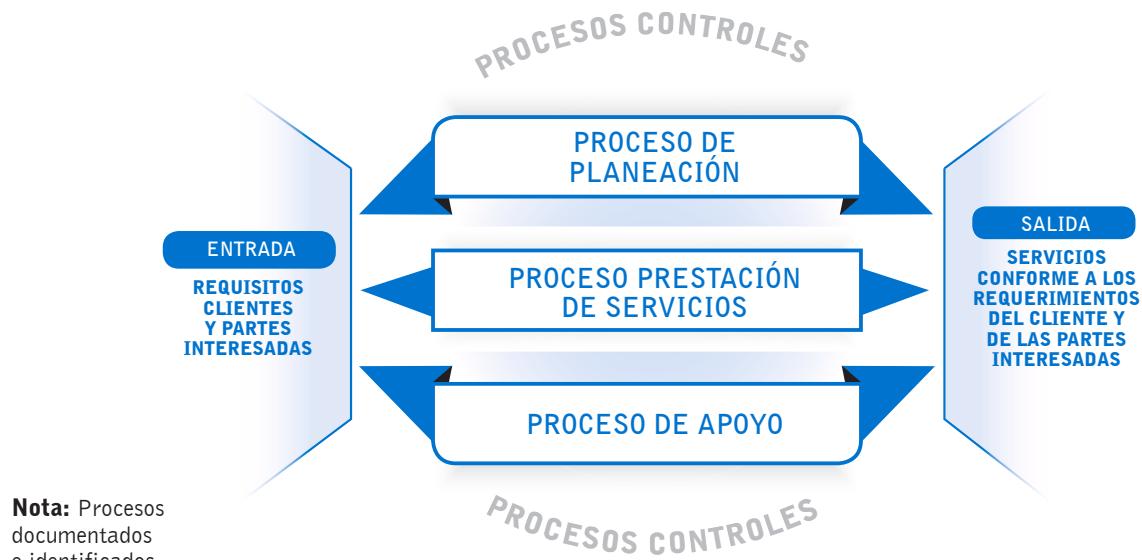
• Sistema de gestión de la calidad	Cláusula 4
• Responsabilidad de la dirección	Cláusula 5
• Gestión de los recursos	Cláusula 6
• Realización del producto	Cláusula 7
• Medición, análisis y mejora	Cláusula 8

Utilizando este modelo, el INFOTEP suministra una serie de insumos (informaciones de sus clientes y relacionados), y a través de una serie de actividades (procesos y subprocesos), los transforma para ofrecer unos servicios (oferta formativa, asesoría y asistencia técnica empresarial) que cumplen con los requisitos y necesidades de sus clientes.

Podemos resumir los beneficios del enfoque basado en procesos en los siguientes aspectos:

- a) Integra y alinea los procesos para lograr los resultados planificados.
- b) Transparenta las operaciones dentro de la organización.
- c) Usa eficazmente los recursos.
- d) Presenta resultados coherentes y predecibles.
- e) Estimula la participación del personal y clarifica sus responsabilidades.

Esquema del proceso de los Servicios del INFOTEP



Nota: Procesos documentados e identificados en el Manual de Procesos MP-ONA-004:2011, edición 1.

El INFOTEP ha identificado 4 procesos y 13 subprocesos, los cuales detallamos en el cuadro que a continuación presentamos. Se señala que un proceso debe ser dinámico y debe reflejar lo que realmente se hace para lograr el resultado esperado, de aquí que estos procesos periódicamente son revisados.

Grupos de procesos	Nombre de los procesos
A) P01 Planear	<ul style="list-style-type: none"> a) Planificación y Monitoreo (SP1.1) b) Enfoque al Cliente (SP1.2) c) Diseño y Desarrollo (SP1.3)
B) P02 Prestación de servicios	<ul style="list-style-type: none"> a) Formación Profesional (SP2.1) b) Asesoría y Asistencia Técnica a Empresas (SP2.2)
C) P03 Control	<ul style="list-style-type: none"> a) Ejecución de Auditorías (SP3.1) b) Revisión por la Auditoría (SP3.2)
D) P04 Soporte	<ul style="list-style-type: none"> a) Recursos Humanos (SP4.1) b) Servicios Generales (SP4.2) c) Abastecimiento (Compras) (SP4.3) d) *Finanzas (SP4.4) e) Tecnología y Sistema de Información (SP4.5) f) Regulación y Supervisión de Centros (SP4.6)

* El subprocesso SP4.4 relativo a Finanzas, no está incluido en el Sistema de Gestión de la Calidad del INFOTEP, por lo que no es un proceso auditável.

2.10. La norma ISO 9001 y los requisitos de la documentación

Cada organización debe diseñar su propio SGC basado en su tamaño, área de competencia y naturaleza de sus operaciones, complejidad e interacción de sus procesos; pero existen elementos claves en un SGC, bajo el enfoque de la Norma ISO 9001.

Se deben establecer los cinco tipos de documentos requeridos por la norma:

1) Política de Calidad: es la documentación que contiene la declaración redactada del compromiso de la dirección general con la calidad, constituye el primer elemento de un sistema de gestión de la calidad, es la postura filosófica de la organización.

2) Objetivos de la calidad: se refieren a las metas específicas, alcanzables, definidas, cuantificables y medibles que sirven de base para la planificación y hacia los cuales debe dirigirse la acción. Los objetivos de la calidad deben ser coherentes con la política de la calidad.

La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad se establecen en las funciones y niveles pertinentes de la institución.

3) El manual de la calidad: es un documento controlado que demuestra la intención de la organización en cumplir con los requisitos de la norma, ya que fija el alcance del SGC, describe sus procesos y hace referencia a los procedimientos documentados.

4) Procedimientos documentados requeridos por la norma.
(Detallamos más adelante en el punto 2.11)

5) Los documentos necesarios por la organización para asegurarse de la eficaz planificación y control de sus procesos.
(Estos son los procedimientos técnicos, normativas y registros)

El SGC del INFOTEP codifica estos procedimientos de las siguientes maneras:

Procedimientos de calidad	Procedimientos técnicos	Manual de calidad	Normativas institucionales
PC-ONA	PT-ONA	MC-ONA	NI-ONA
(Procedimientos de calidad, generados en la Oficina Nacional)	(Procedimientos técnicos, generados en la Oficina Nacional)	(Manual de calidad de la Oficina Nacional)	(Normativas de la institución, generadas en la Oficina Nacional)

6) Los registros requeridos por la norma. La norma ISO 9001 ha identificado 21 registros mandatorios para el proceso de formación. El INFOTEP ha determinado los registros necesarios para evidenciar que el proceso de realización y el producto o servicio esperado cumplen con los requisitos.

2.11. Control de la documentación, según la norma ISO 9001

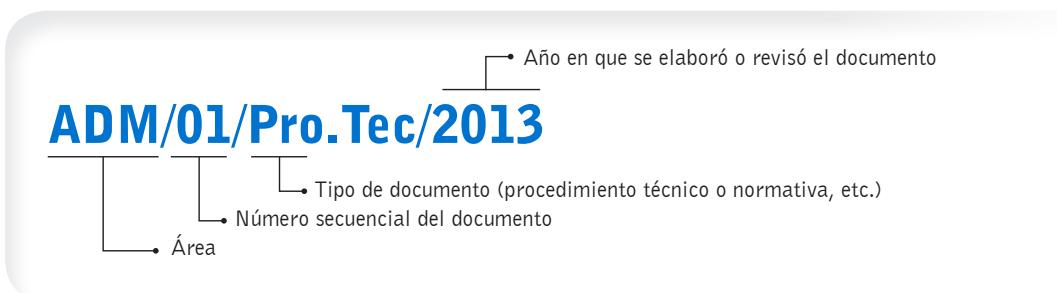
La intención que tiene la norma ISO 9001, en lo que se refiere al control de la documentación, es la de asegurar que la versión correcta, y aprobados todos los documentos relevantes, esté disponible y se utilice en el lugar y tiempo adecuados.

Ahora bien, no se requieren procedimientos documentados para cada cláusula de la norma ISO 9001. Los únicos procedimientos requeridos por esta norma son:

- Manual de la Calidad
- Documentación el Sistema de Gestión de Calidad del INFOTEP
- Revisión por la Dirección
- Auditorías internas de la calidad y acciones correctivas y preventivas. (Estos pueden estar en un solo documento o en dos, depende de la organización)
- Producto no conforme
- Procedimientos técnicos

Como la Política de la Calidad es un documento, esta debe ser controlada de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001. El INFOTEP la tiene documentada con un código, el cual ha sido creado para su localización rápida; la misma está relacionada con el área o actividad en cuestión.

A continuación, se identifican las partes que conforman la codificación de la documentación del INFOTEP.



2.12. Control de los registros, según la norma ISO 9001

Los registros se establecen con el propósito de proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos, así como de la operación eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad.

Los registros deben permanecer **legibles, fácilmente identificables y recuperables**.

Según la ISO 9000 (Sistema de Gestión de la Calidad —Fundamentos y Vocabulario), los registros pueden usarse para:

1) Documentar la trazabilidad, es decir, el seguimiento de la historia, aplicación o localización del servicio o producto en cuestión. En el caso de un servicio ofrecido, dicha trazabilidad se relacionaría con:

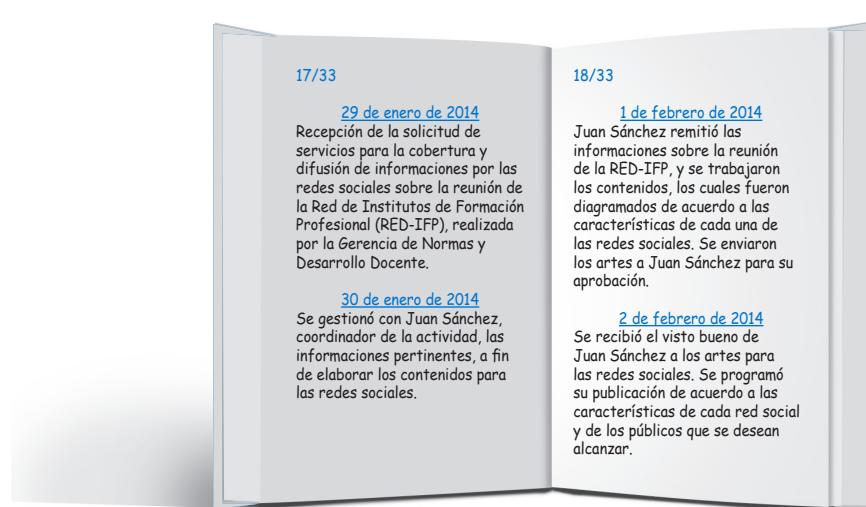
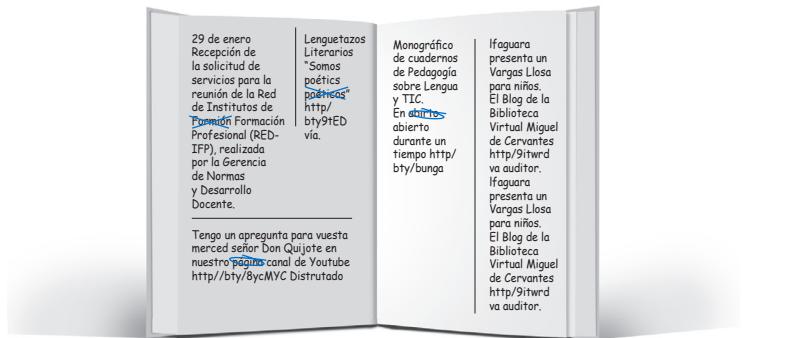
- El origen del servicio y las etapas de dicho servicio
- El historial de ese servicio
- La ejecución del servicio después de la entrega

2) Proporcionar evidencias de verificaciones que confirmen que se ha cumplido con los requisitos especificados. Ejemplo: Revisión de los documentos antes de su emisión.

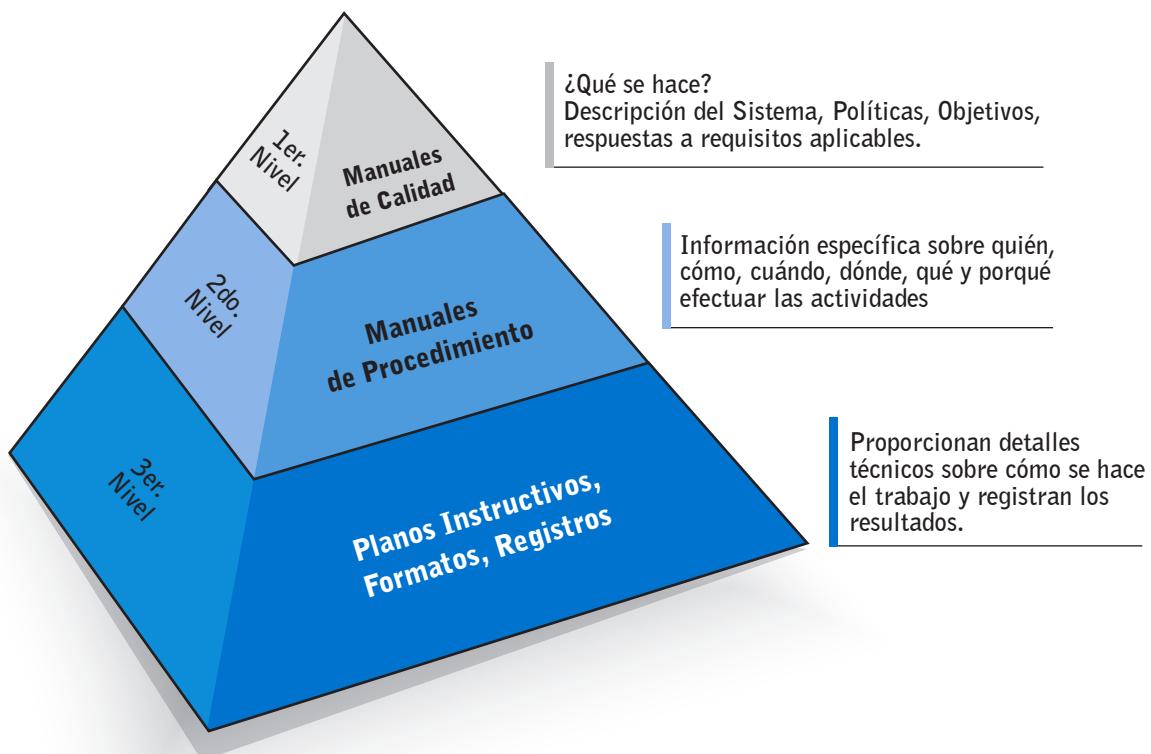
- 3)** Proporcionar evidencias de acciones preventivas implementadas para eliminar la causa de una No Conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.
- 4)** Proporcionar evidencias de acciones correctivas implementadas para eliminar la causa de una No Conformidad detectada u otra situación no deseable también detectada.

Generalmente, los registros no necesitan estar sujetos al control del estado de revisión. Una vez se implemente o aplique un registro, al mismo no se le pueden hacer cambios hasta su próxima revisión.

Presentamos dos imágenes de registros, que para fines de un sistema de calidad, una se considera correcta; la otra, no cumple los requisitos.



Estructura de la documentación del Sistema de Calidad



2.13. Estructura piramidal de la documentación

Los documentos que se encuentran en la base de la pirámide conllevan más detalles, es decir, más informaciones. Contrario a los de la punta de la pirámide que son aquellos que contemplan menos información, solo aquella necesaria, por eso aquí se encuentran la política de la calidad y los objetivos.

2.14. La mejora continua en el servicio

La mejora continua en una organización debe promover la filosofía del mejoramiento continuo, al tiempo de que debe incrementar su habilidad para cumplir con los requisitos establecidos. Por eso, ella no puede basarse solamente en identificar problemas, sino que debe también cubrir la posibilidad de enriquecer los resultados del Sistema de Gestión de la Calidad, sobre la base de los procesos estables y capaces ya existentes, y anticipándose a las mayores expectativas del mercado.

La norma ISO 9001 cuenta con una serie de herramientas para lograr este mejoramiento continuo, tales como:

- Política de la Calidad
- Objetivos de la Calidad
- Resultados de las auditorías
- El análisis de los datos
- Las acciones correctivas y preventivas
- La revisión por la Dirección

La intención de la norma es...

Promover la filosofía del mejoramiento continuo dentro de la organización e incrementar su habilidad para cumplir con los requisitos.

De aquí que...

No solo debe identificar problemas, sino enriquecer los resultados del sistema, basándose en los procesos estables y capaces ya existentes, y anticipándose a las mayores expectativas del mercado.

¿Cómo hacerlo? Pues una de las formas es considerando el Ciclo del la Mejora Continua (PHVA) o Ciclo de Deming, ya que es una manera sencilla de resumir y presentar en forma organizada lo que debe hacerse en cada proceso, y realizarles las mejoras a los mismos.

Veamos, pues, en qué consiste este ciclo PHVA.

La metodología PHVA (planificar, hacer verificar, actuar) puede ser una herramienta útil para definir, implementar y controlar las acciones correctivas y las mejoras, y dentro del contexto de un SGC, puede desplegarse en cada uno de los procesos en su conjunto.

A continuación, se indica el propósito de cada fase del ciclo y los aspectos que se involucran en cada una.

Ciclo PHVA

¿Cómo mejorar la próxima vez?

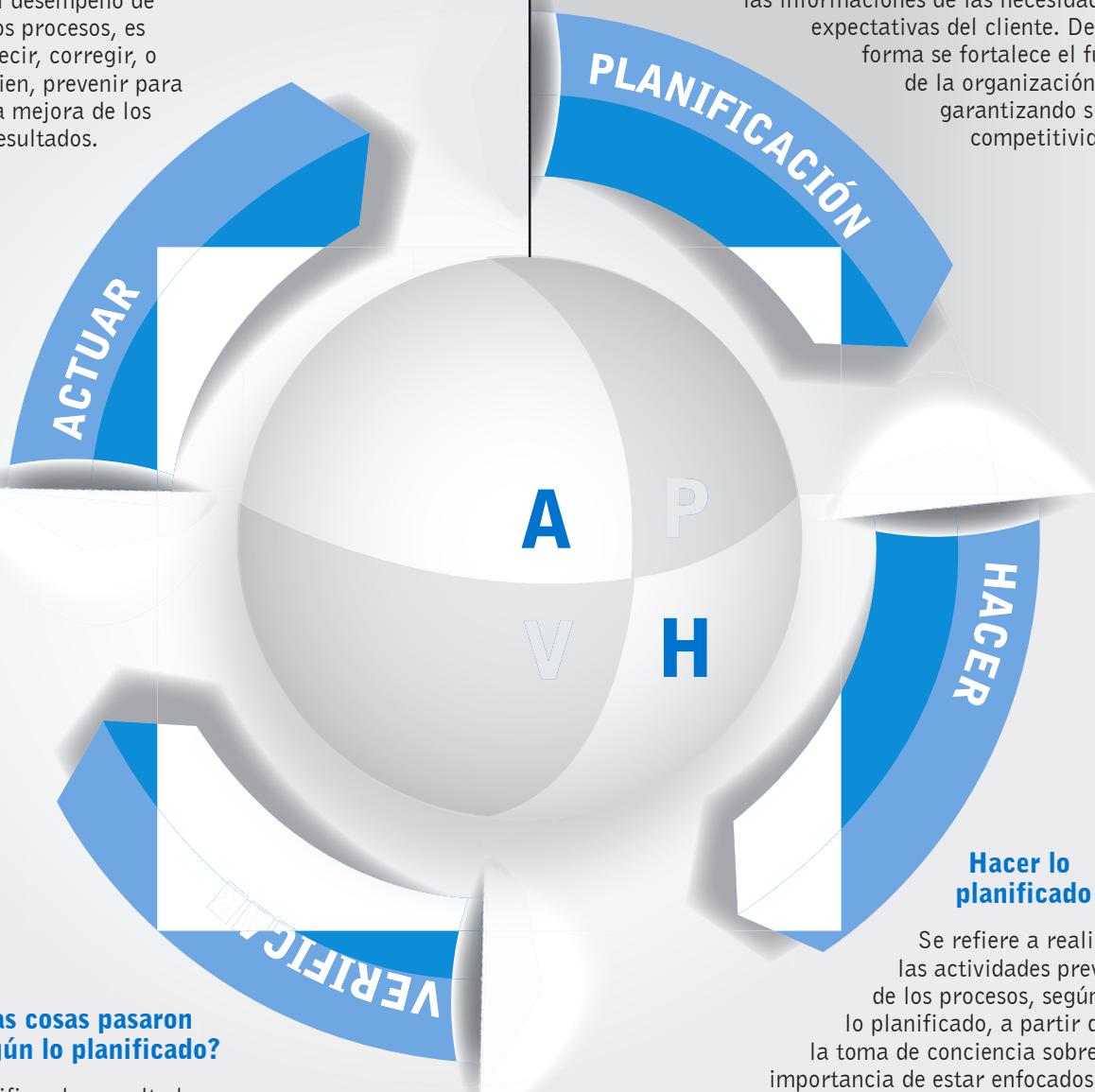
Tomar acciones para mantener y mejorar continuamente el desempeño de los procesos, es decir, corregir, o bien, prevenir para la mejora de los resultados.

¿Las cosas pasaron según lo planeado?

Verificar los resultados con lo planeado. Es el monitoreo y medición de los procesos, y la presentación de informes acerca de esos resultados.

32

INFOTEP



¿Qué hacer? ¿Cómo hacerlo?

Establecer los objetivos y procesos necesarios para obtener los resultados en conformidad con los requisitos del cliente y las políticas de la organización. Para esto se asignan los recursos y se prioriza la viabilidad, y se realizan actividades para obtener las informaciones de las necesidades y expectativas del cliente. De esta forma se fortalece el futuro de la organización, garantizando su competitividad.

Hacer lo planificado

Se refiere a realizar las actividades previstas de los procesos, según lo planeado, a partir de la toma de conciencia sobre la importancia de estar enfocados hacia el cliente y cumplir los requisitos, asignación de responsabilidades, la formación y el entrenamiento, el manejo de la documentación y los registros, la gestión efectiva de las comunicaciones internas y externas y el control sobre las variables que afectan la calidad del producto o servicio.

2.15. El proceso de compra en el INFOTEP bajo el enfoque de la norma ISO 9001

Los facilitadores son considerados en el SGC implementado en el INFOTEP, como proveedores que realizan trabajos que afectan la conformidad con los requisitos del servicio, por lo que está obligado, de acuerdo con la norma ISO 9001, a evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar el servicio de acuerdo con los requisitos de la misma.

Los resultados de los servicios contratados externamente deben ser monitoreados, evaluados con acciones de mejoras implementadas, de manera que el INFOTEP debe mantener registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier otra acción necesaria que se derive de las mismas, como evidencia de la conformidad con los requisitos.

Todo esto implica que el INFOTEP debe asegurar y controlar dichos proveedores, de manera que:

- Tengan las competencias necesarias identificadas y determinadas por las instancias responsables.
- Tomen acciones para el logro de dichas competencias, cuando así aplique.
- Se evalúe la eficacia de las acciones tomadas (esto se ve en el desempeño).
- Tengan la conciencia de la pertinencia e importancia de sus actividades docentes, de cómo contribuye al logro de los objetivos de la calidad.
- Provean a la instancia correspondiente de los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia.

2.16. Procesos contratados externamente, según la norma ISO 9001

En los casos en que la organización opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte la conformidad del producto con los requisitos, la organización debe asegurarse de controlar tales procesos.

El control de estos procesos contratados externamente debe estar identificado dentro del SGC.

2.17. El despliegue de la función de calidad (DFC)

Además de los principios establecidos en la norma internacional ISO, anteriormente descritos, se habla del Despliegue de la Función de Calidad (DFC), concepto complejo que provee los medios para traducir los requerimientos de los clientes en los apropiados requerimientos técnicos para cada etapa del desarrollo y manufactura del producto. Es decir, las actividades necesarias para traducir la voz del cliente en las características del producto final.

Para lograr esto, existen los siguientes principios:

- La calidad comienza con deleitar a los clientes.
- Una organización de calidad debe aprender a escuchar a sus clientes y ayudarlos a identificar y a articular sus necesidades.
- Una organización de calidad conduce a sus clientes al futuro.
- Productos y servicios sin mácula y que satisfacen al cliente provienen de sistemas bien planificados y que funcionan sin fallas.
- En una organización de calidad, la visión, los valores, sistemas y procesos deben ser consistentes y complementarios entre sí.
- Todos en una organización de calidad —administradores, supervisores y operarios— deben trabajar en concierto.
- El trabajo en equipo en una organización de calidad debe estar comprometido con el cliente y con el mejoramiento continuo.
- En una organización de calidad cada uno debe conocer su trabajo.
- La organización de la calidad usa el método científico para planear el trabajo, resolver problemas, tomar decisiones y lograr el mejoramiento.
- Organización de calidad desarrolla una sociedad con sus proveedores.
- La cultura de una organización de calidad sostiene y nutre los esfuerzos de mejoramiento de cada grupo o individuo.

2.18 La Calidad en el servicio

En la gestión de servicios se tiende a basar la calidad del servicio en la satisfacción que este produce en quien lo recibe.

Actualmente y en forma progresiva, los clientes usuarios de la formación, en un mercado diverso y de múltiples ofertas, requieren

conocer las mejores, las que más garantías de calidad les brindan. Tanto empresarios como trabajadores buscan señales de eficiencia. Los proveedores de recursos de financiamiento también se interesan en la mejor utilización de los fondos invertidos en formación.

De aquí el interés de las instituciones de formación profesional por mejorar la eficiencia de sus actividades, lo cual es reflejado en la aplicación de estos mecanismos de gestión para el aseguramiento de la calidad, a través de una filosofía del mejoramiento continuo.

De modo simultáneo las instituciones han buscado un sello de calidad externo y han acudido a la garantía de la certificación de calidad auditada y comprobada por un organismo externo bajo la familia de normas ISO-9000. En el caso del INFOTEP, específicamente bajo la norma de la ISO 9001.

Generalidades del servicio de calidad

- El servicio no puede estandarizar las expectativas del cliente, pues cada cliente es diferente y sus necesidades también, es por esta razón que no se puede dictar procedimientos inflexibles para mantener satisfechos a los clientes. La calidad de servicio se percibirá de forma diferente según el cliente, ya usuario del mismo. (Horovitz, 1991)
- El enriquecimiento de un servicio superior en calidad recae sobre todos provocando una reacción en cadena de los que se benefician ante él; consumidores, empleados, gerentes y accionistas, provocando el beneficio general y, por ende, el bienestar de la comunidad. (Zeithaml, Parasuraman y Berry (1991)
- La actitud del cliente respecto a la calidad del servicio cambia a medida que se va conociendo mejor el producto y mejore su nivel de vida. En un principio, el cliente suele contentarse con el producto base, sin servicios y, por lo tanto, el más económico. Poco a poco, sus exigencias en cuanto a calidad aumentan para terminar esperando y deseando lo mejor. (Horovitz, 1991)

Algunos autores expertos en la materia han señalado que existen cinco (5) dimensiones generales que influyen en la evaluación que el cliente hace de la calidad del servicio:

1. Confiabilidad: la capacidad de prestar el servicio prometido con seguridad y de forma correcta.

2. Recursos tangibles o tangibilidad: aspecto de los recursos materiales, equipos, personal y materiales de comunicación que dispone la organización.

3. Diligencia: voluntad de ayudar a los clientes y de prestar el servicio rápidamente.

4. Garantía: los conocimientos y la cortesía de los empleados y su capacidad de infundir confianza.

5. Empatía: la capacidad de prestarles a los clientes atención individual y cuidadosa.

Dentro del conjunto de factores que impulsan el inicio del proceso de garantía de calidad, se suele referir el factor competitividad, de aquí que las empresas acudan a la certificación ISO para mejorar su posición competitiva. En el caso de las instituciones de formación se resalta el mejoramiento de los procesos y los beneficios se reciben en el funcionamiento. También se resaltan razones de imagen.

A continuación se presentan algunos elementos motivacionales que influyen en la búsqueda de la calidad en el servicio prestado.

- Disponer de un patrón de calidad en el diseño de los cursos.
- Proyectar la entidad y el mejoramiento de su imagen; el reconocimiento nacional e internacional.
- Acompañar la evolución de la gestión de calidad conforme a la dinámica de las empresas.
- Tener una institución de buena calidad, con una filosofía de mejora continua.
- Revelar a la sociedad la capacidad de la institución para realizar una gerencia de calidad.
- Disponer de una herramienta para la gerencia.
- Lograr aumentar el número de empresas certificadas en su cadena de proveedores.

- Brindar un mejor servicio a los clientes, los trabajadores participantes en los programas.
- La búsqueda de mejoras de la eficiencia derivadas de la aplicación de los ocho principios de la gestión de la calidad.
- Disponer de procesos claros y documentados ahorra tiempo y dinero.
- Generar mayor confianza y credibilidad en los servicios institucionales.
- Garantizar que se atienden las necesidades de los clientes.
- Incrementar y mejorar las posibilidades para el desarrollo del personal.
- Rescatar la normalización de procesos.
- Llevar a la práctica la normatividad institucional.

2.19. Modelo CAF (Decreto 211-10, emitido el 15 de abril de 2010)

Su sigla en inglés significa: Common Assessment Framework (Marco común de Evaluación).

El modelo CAF es una metodología de evaluación de la calidad en organizaciones del sector público. El INFOTEP es una institución de carácter público, pero autónoma y descentralizada, por lo que pertenece al grupo de organizaciones públicas que debe acoger y aplicar esta metodología.

Principios del modelo CAF:

- Adecuación a las características de la Administración Pública.
- Compatibilidad con los principales modelos de la organización.

En el caso del INFOTEP, este modelo fortalecerá y complementará al Sistema de Gestión de la Calidad bajo el enfoque de la norma ISO 9001, ya que cada uno aportará sus parámetros y dimensiones relevantes para obtener el rendimiento óptimo de esa institución.

Propósitos del modelo CAF:

- Servir de herramienta introductoria a la Gestión de la Calidad.
- Servir de puente entre los diferentes modelos y metodologías de Gestión de la Calidad.

- Facilitar el ***benchlearning*** entre las organizaciones públicas.
- Promover el ***benchmarking*** como medio para la recolección y análisis de información acerca de las mejores estrategias y prácticas competitivas de las organizaciones, estableciendo una comparación de forma directa e indirecta de las mejores prácticas cuya integración pueda mejorar el desempeño en las áreas requeridas por la organización.

Con el ánimo de contribuir con la mejora en el desempeño de la labor docente en los servicios que el INFOTEP ofrece, se presentan algunas sugerencias de mejoras, en la creencia de que siempre se pueden hacer mejor las cosas.

Estas son, entre otras:

- Capacidad de actualización permanente
- Incorporación de innovaciones didácticas
- Orientación y facilitación del aprendizaje
- Motivación y dinamización de la participación en los salones de estudio
- Promoción del espíritu crítico y de la expresión de ideas dentro del contexto del área de estudio de los participantes

RECUERDE

La calidad en la formación profesional se traduce en

HACER BIEN LAS COSAS:

- Desde el inicio
 - A tiempo
 - Todo el tiempo

EJERCICIOS

LA CALIDAD EN LA FORMACIÓN PROFESIONAL

1. A partir del encabezado de la tabla, coloque cada concepto según su relación con los títulos de las columnas.

Calidad • Requisitos • Clase • Capacidad • Aseguramiento de la calidad • Competencia • Sistema • Gestión • Sistema de Gestión de la calidad • Política de la calidad • Objetivo de la calidad • Alta dirección • Mejora continua • Mejora de la calidad • Proceso • Procesos estratégicos • Procesos clave • Procesos de soporte • Procedimiento • Producto • Servicio • Diseño y desarrollo • Proyecto • Eficacia • Eficiencia del proceso • Organización • Estructura de la organización • Infraestructura • Ambiente de trabajo • Cliente • Proveedor • Parte interesada

Conceptos relativos a la calidad	Conceptos relativos a la gestión	Conceptos relativos a proceso de calidad y productos	Conceptos relativos a la organización

2. ¿Enumere los principios de un sistema de gestión de la calidad?
3. ¿Cuál es la intención de la norma ISO 9001?
4. ¿Con cuáles herramientas cuenta la norma ISO 9001 para lograr el mejoramiento continuo en una institución?
5. ¿En qué consiste ciclo de la Mejora Continúa (PHVA) o ciclo de Deming, y cómo contribuye a la mejora continua?
6. ¿Cómo se traduce la calidad en la formación profesional?
7. ¿Cuales requisitos toma en cuenta el INFOTEP para asegurar y controlar servicios contratados externamente?
8. ¿Cuáles son las tres características de un servicio de calidad?
9. ¿Cuáles son las 5 dimensiones que influyen en la evaluación del servicio por parte del cliente?
10. Escriba tres (3) elementos motivacionales del servicio prestado.
11. ¿En qué consiste el Despliegue de la Función de Calidad (DFC), y cuál es su impacto en la calidad?
12. ¿Cuál es el propósito del modelo CAF (Decreto 211-10, emitido el 15 de abril de 2010)?

Bibliografía

1. Norma ISO 9001: Sistemas de Gestión — Requisitos.
2. Norma ISO 9000: Sistemas de Gestión de la Calidad — Fundamentos y Vocabulario.
3. Manual de Procesos del INFOTEP (MP-ONA-004), edición 1.
4. Material de Capacitación para equipos de Autoevaluación en la Metodología CAF (Marco Común de Evaluación) del Ministerio de Administración Pública (MAP).
5. Mota. D. (2013, Diciembre) ISO 9001:2008. Material de apoyo presentado en el curso Requisitos de la Norma ISO 9001, Santo Domingo. RD: Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP).

Webgrafía:

-Tema: Outsourcing & Benchmarking.

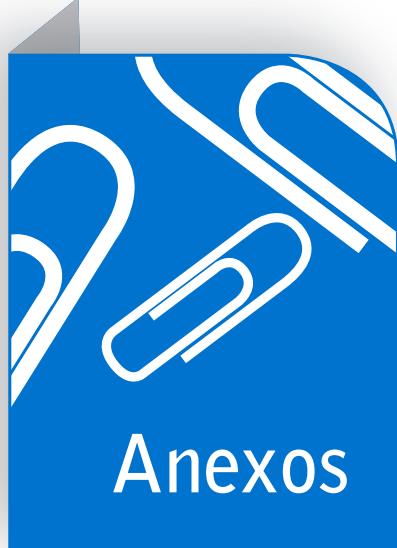
Disponible: www.monografias.com/trabajos13/modeadm/modeadm.shtml.

-Benchmarking.

Disponible: html.rincondelvago.com/benchmarking_4.html.

- CICLO PHVA Planificar - Hacer - Verificar – Actuar.

Disponible: <http://guajiros.udea.edu.co/fnsp/cvsp/Practica%20procesos/Metodologias%20procesos/CicloPHVA.pdf>



Amodo de ilustración para contextualizar cada uno de los conceptos leídos y analizados en esta guía se muestra a continuación la política de la calidad vigente. También presentamos algunos de los Procedimientos técnicos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) generados en la Oficina Nacional, utilizados en el Departamento de Desarrollo y Supervisión Docente de la Gerencia de Normas y Desarrollo Docente del INFOTEP.

POLÍTICA DE LA CALIDAD DEL INFOTEP

Mejorar continuamente los servicios de Formación Profesional y de Apoyo a la Competitividad Empresarial-Laboral, así como, la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad para mantenernos como una organización competitiva, moderna e innovadora, que responda a los requerimientos de la sociedad, al desarrollo integral de las empresas y a la promoción social del trabajador.

REGISTRO DE ASISTENCIA

PERÍODO DESDE _____

HASTA _____

RT-02-PT-ONA-001
Edición 5

NOMBRE DE LA ACCIÓN FORMATIVA		HORARIO	INSTITUCIÓN / EMPRESA		FACILITADOR/A		CÓDIGO DE LA ACCIÓN FORMATIVA	
No.	PARTICIPANTES (Apellidos y nombres)		Fecha	Día	Fecha	Día	Fecha	Día
Firmas de Asistencia participantes								
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								
20								
21								
22								
23								
24								
25								

Observaciones: _____

Leyenda: A: Ausente, A/E: Ausente con excusa, T: Tardanza, PP: presencia parcial R: Retirado, De: Desertó

Firma Facilitador/a

Firma Responsable

Instrucciones para el Llenado del RT-02-PT-ONA-001

Período: Se escriben las fechas que abarquen el Período de impartición cubierto por el registro de asistencia: Ejemplo desde 04/10/2013 hasta 07/10/2013.

Nombre de la Acción Formativa: Se escribe el nombre de la acción formativa tal y como aparece en la programación.

Horario: Se escribe el horario en que se ejecuta la acción formativa. Ejemplo: 8:00 AM - 12:00 M.

Institución/ Empresa: Se escribe el nombre de la Institución /Empresa donde se desarrolla la Acción Formativa.

Día: Se escriben las dos primeras letras del/los día (s) en que se imparte la acción formativa (ejemplo) Ma= Martes,

Fecha: Se escribe la fecha real de ejecución de la acción formativa.

Facilitador: Se escribe el nombre completo del (a) Facilitador (a) que imparte la Acción Formativa.

Código de la Acción Formativa: Se escribe el código de la acción formativa tal y como aparece en la programación.

Total Horas Instrucción: Se obtiene de la sumatoria de las horas instrucción ejecutadas por el Facilitador (a) durante el Período.

Participantes: Se escriben los Apellidos y Nombres de los participantes. Si el reporte es manual los nombres se colocan en el mismo orden que tengan en el Reporte de Inicio, si es electrónico el sistema lo organizara automáticamente en orden alfabético.

Firma del Participante: El participante firma en la columna correspondiente al día y fecha de su asistencia.

Nota: El Facilitador/a coloca la letra T (Tardanza), en la columna izquierda, luego de la firma del participante que llegue pasado 10 minutos de inicio de la docencia.

- El Facilitador/a coloca la letra PP (presencia parcial), en la columna izquierda, luego de la firma del participante que llegue después de transcurrido el 50% de la ejecución de las horas programadas para la jornada.
- El Facilitador/a coloca una raya en la casilla correspondiente a la firma de los participantes que no asistieron y en la columna izquierda a la raya coloca la letra A (ausente), o la letra A/E (ausente con excusa).
- El Facilitador/a coloca una raya en la casilla correspondiente a la firma, para aquellos participantes que hayan sido retirados por presentar dificultades mayores para asimilar el proceso de aprendizaje, cuando el participante haya sobrepasado el número de inasistencias permitidas en función de la duración de la acción formativa y/o cuando el participante violente las reglas y normas disciplinarias establecidas y en la columna izquierda a la raya coloca la letra R (Retirado).
- El Facilitador/a coloca una raya en la casilla correspondiente a la firma de los participantes que hayan abandonado antes de terminar la acción formativa y en la columna izquierda a la raya coloca la letra De (Desertó).

Observaciones: Se escriben aquellas informaciones que sean relevantes.

Firma del Facilitador (a): El/ La Facilitador/a firma en el espacio correspondiente.

Firma del Responsable: El responsable de la acción formativa firma en el espacio correspondiente.

Nota 1: La ausencia con excusa no pueden ser mayor del 20% de la cantidad de horas de la acción formativa. El facilitador nivelará las horas faltantes de este participante, con los ejercicios, prácticas, trabajos adicionales que el considere según el programa.

Nota 2: Este registro será destruido una vez sea digitado o digitalizado (escaneado) y emitido los certificados correspondientes por la unidad de Registro y Estadística y cuando hayan concluido las auditorias que corresponden al año de la ejecución de la acción formativa



INFOTEP

REPORTE DE INICIO Y TÉRMINO DE ACCIONES FORMATIVAS

Días:
CÓDIGO DE LA ACCIÓN;
GERENCIA REGIONAL;

NOMBRE DE ACCIÓN EDUCATIVA: HORARIO:

ESTRATEGIA DE EDUCACIÓN
MODALIDAD DE LA ACIÓN FORMATIVA.

.....

卷之三

לעומת דוד בראון מילר, מילר ובראון, ניו יורק, 1990.

CONVENTO CUN:

SUBSECTORES ECONOMICOS A QUIEN VA DIRIGIDA LA ACCION FORMATIVA:

1. LUCHA INICIAL 2. CÁRTEL 3. MUDANÇAS 4. CÁRTEL 5. MUDANÇAS 6. CÁRTEL 7. MUDANÇAS

FECHA FINAL INICIAZIONE

NU. DE HURAS
CALIFORNIA

DIRECCIÓN (Residencia o empresa) _____
NÚMEROS Y APELLIDOS _____
TELÉFONO _____
SEXO _____
CALLE _____
CÁTALOGO _____

THE JOURNAL OF CLIMATE

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS

THE JOURNAL OF CLIMATE

THE JOURNAL OF CLIMATE

THE JOURNAL OF CLIMATE

THE JOURNAL OF CLIMATE

TOTAL HORAS-FACILITADOR/A

THE JOURNAL OF CLIMATE

Facilitador (a)	Asesor(a) y/o Encargado(a)	Encargado(a) Responsable
	Facilitador (a)	Asesor(a) y/o Encargado(a)

de l'aller de l'aller

卷之三

LISTA DE PARTICIPANTES

01	
02	
03	
04	
05	
06	
07	
08	
09	
10	
11	
12	
13	
14	
15	
16	
17	
18	
19	
20	
21	
22	
23	



REGISTRO DE CALIFICACIONES

Instrucciones para el Llenado del RT-04 PT-ONA-001

- 1. Nombre de la acción formativa:** Se escribe la acción formativa tal como aparece en la Programación.
- 2. Gerencia Regional:** Se escribe el nombre de la Gerencia Regional responsable de la ejecución de la acción formativa
- 3. Facilitador/a:** Se escribe el nombre del docente responsable de la acción formativa.
- 4. Código de la acción formativa:** Se escribe el código de la acción formativa, según aparece en la programación cuatrimestral de acciones formativas.
- 5. Fecha:** Se escribe la fecha de inicio y la fecha de término de la acción formativa.
- 6. Participante:** Se escribe el/los apellidos y nombres de los participantes objeto de evaluación, en el mismo orden en que aparecen en el Reporte de Inicio y Término (RT-01-PT-ONA-001).
- 7. Calificación según Competencia/Módulo Instruccional /Materias:**
En las casillas numeradas se registrarán los resultados en valores numéricos de cada uno de las Competencias/Módulos o Materia evaluados; con el resultado total de acuerdo a las evidencias en lo cognitivo, psicomotor y afectivo recogidas en las distintas estrategias de evaluación aplicadas a los participantes. Estos serán registrados atendiendo a la escala de valoración establecida.

Nota 1: A los participantes retirados o desertores se le colocará una rayita en la casilla correspondiente a la calificación de la Competencia/Módulo Instruccional o de aprendizaje /Materias/Curso que no le fueron evaluados, y en la casilla de promedio la letra R o De según sea la situación.
- 8. Promedio:** Se promediará sumando todos los valores de uno de las unidades de competencia/módulo instruccional o de aprendizaje/ materia o curso dividiendo entre el total de los mismos.

R = Retiro. Cuando el participante presente dificultades mayores para asimilar el proceso de aprendizaje, cuando haya sobrepasado el número de inasistencias permitidas en función de la duración de la acción formativa y/o cuando violente las reglas y normas disciplinarias establecidas. El retiro es una acción que la ejecuta el/la Facilitador/a en común acuerdo con las instancias responsables.

De = Desertó: Cuando el participante haya abandonado antes de terminar la acción formativa, sin presentar de manera formal justificación o causa alguna.

Observaciones: Se escriben las observaciones que sean pertinentes y que contribuyan a una mejor interpretación de los resultados de la acción formativa.

Nota 2: Los módulos de aprendizaje en un programa de formación se presentan en un orden numérico secuencial, no obstante, los módulos básicos y transversales (de aquellos programas que lo poseen) podrán desarrollarse de manera simultánea con los módulos técnicos, estos últimos, si deben mantener el orden que está señalado en el programa.

Nota 3: Este registro será destruido una vez sea digitado o digitalizado (escaneado) y emitido los certificados correspondientes por la unidad de Registro y Estadística y cuando hayan concluido las auditorías que corresponden al año de la ejecución de la acción formativa.

PLAN DE EJECUCIÓN

Gerencia Regional:	Nombre y No. del Módulo y/o Materia:		
Acción Formativa:	Objetivo general del módulo:		
Facilitador/a:			
Código de la Acción Formativa:			
Fecha: Desde: Hasta:			

Objetivo de Aprendizaje	Elementos de Contenido	Estrategias y Actividades de Enseñanza y Aprendizaje	Medios y Recursos Didácticos	Estrategias de Evaluación	Duración

Instrucciones para el Llenado del RT-03-PT-ONA-001

1. Gerencia Regional: se escribe el nombre de la Gerencia Regional responsable de la ejecución de la acción formativa.

2. Acción Formativa: se escribe el nombre de la acción formativa tal como aparece en la programación cuatrimestral de cursos.

3. Facilitador(a): se escribe el nombre del docente responsable de la acción formativa.

4. Código de la acción formativa: se escribe el número del código de la acción formativa.

5. Fecha: se escriben las fechas (desde–hasta) que abarca el plan de ejecución, señalando día, mes y año.

Ej. Desde 2/10/11 hasta 5/10/11.

6. Nombre del Módulo y/o materia: se escribe el nombre y número del módulo y / o materia que se está impartiendo.

7. Objetivo General del Módulo: se escribe el nombre del objetivo general del módulo que se está impartiendo.

8. Objetivo de Aprendizaje: se escribe el/los objetivo de aprendizaje según el programa y conforme a la normativa establecida.

Notas: En caso de que el facilitador considere que el objetivo de aprendizaje es muy amplio y/o complejo, este podrá desagregarlo en tanto objetivo considere viable para el desarrollo del módulo.

9. Elementos de Contenido: se escribe los contenidos contemplados en el programa.

10. Estrategias y Actividades de Enseñanza y Aprendizaje: se escribe las estrategias y actividades a desarrollar durante la(s) sesión(es), así como las técnicas didácticas pertinentes.

Nota: En la etapa de desarrollo se deben describir las actividades a realizar por cada objetivo de aprendizaje.

11. Medios y recursos didácticos: se enumeran los medios didácticos a utilizar durante la(s) sesión(es).

12. Estrategias de Evaluación: se indican las estrategias de evaluación que se utilizarán durante la(s) sesión(es).

13. Duración: se especifica el tiempo que se utilizará para el desarrollo de cada objetivo de aprendizaje.

Nota 2: Cada uno de los elementos de este plan deben ser llenado y redactado por el facilitador, de manera tal que se pueda visualizar la congruencia entre ellos.

Nota 3: Este registro RT-03-PT-ONA-001 "Plan de Ejecución" será guardado, digital o físico, por el facilitador hasta tanto concluyan las auditorías correspondientes al año de la ejecución de la acción formativa.



Para mayor información

Servicio de atención al cliente
Tel. (809) 566-4161, opción 1
*GOB (*462)
contacto@infotep.gob.do
www.infotep.gob.do

Síguenos:
Facebook, Twitter, YouTube, WordPress

OFICINA NACIONAL

C/Paseo de los Ferreteros No. 3, Ensanche
Miraflores
Distrito Nacional, R. D.
Tel. (809) 566-4161 / Fax (809) 565-5448

GERENCIA REGIONAL CENTRAL

Autopista Duarte Km 6½
Distrito Nacional, R. D.
Tel. (809) 563-3880 / Fax (809) 544-3990

GERENCIA REGIONAL NORTE

Av. Estrella Sadhalá esq. Hatuey
Santiago, R. D.
Tel. (809) 570-4125 / Fax (809) 576-8651

GERENCIA REGIONAL SUR

C/Francisco del Rosario Sánchez No. 15
Azua, R. D.
Tel. (809) 521-3561 / Fax (809) 521-3196

GERENCIA REGIONAL ESTE

Carretera La Romana
San Pedro de Macorís Km 5
La Romana, R. D.
Tel. (809) 550-6970 / Fax (809) 550-6496

Oficina Satélite Costa Norte

Escuela Hotelera Montemar, Hotel Montemar
Prolongación Hermanas Mirabal
Puerto Plata, R. D.
Tel. (809) 586-8033

Oficina Satélite Nordeste

C/Luperón No. 9
San Francisco de Macorís, R. D.
Tel. (809) 244-1700 / Fax (809) 725-5125

Oficina Satélite Barahona

C/Colón No. 46 (frente al Palacio de Justicia)
Barahona, R. D.
Tel. (809) 524-4875 / 76 / 16
Fax (809) 524-4816

Oficina Bávaro – Punta Cana

Cruce de Friusa, Plaza Brisas de Bávaro
Local 401, Bávaro, Higüey
Tel. (809) 552-0608 / Fax (809) 556-4048

Oficina Satélite Sur

Av. Circunvalación, esq. carretera Sánchez km 1
San Juan de la Maguana, R. D.
Tels. (809) 557-1336 / 6193

6ta edición

ISBN 978-9945-8990-2-3

