

Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional



SUBDIRECCIÓN TÉCNICA

DIRECCIÓN DE EVALUACIÓN TÉCNICA DE SERVICIOS

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE FACILITADORES

MANUAL DE SUBPROCESOS

MACROPROCESO: GESTIÓN DE EVALUACIÓN TÉCNICA DE SERVICIOS

PROCESO: GESTIÓN DE EVALUACIÓN

SUBPROCESO: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE FACILITADORES

CÓDIGO: GEV-PS-01-03

1. CUADRO DE FIRMAS

| RESPONSABLES | NOMBRE | CARGO | FIRMA |
|-----------------------|---------------------|---|-------|
| APROBADO POR: | Santiago Becdach | Subdirector Técnico | |
| REVISADO POR: | Tatiana Luzuriaga | Directora de Evaluación Técnica de Servicios | |
| | Adriana Proaño | Directora de Planificación y Gestión Estratégica (S) | |
| ELABORADO POR: | Jenny Aguirre | Asistente de Aprendizaje para el Trabajo y de Conocimiento para el Servicio Público | |
| | Santiago Vaca | Analista de Evaluación Técnica de Servicios 3 | |
| | Gabriela Mediavilla | Analista de Planificación y Gestión Estratégica 3 | |

2. HISTORIAL DE CAMBIOS

| VERSIÓN | DETALLE | FECHA |
|---------|---|------------|
| 1.0 | Actualización en registro RG01-ECT1-02 (fondo), y diagrama de flujo | 17/04/2013 |
| 2.0 | <p>Mediante Memorando No. SECAP-DEVAL-2016-0369-M de 17 de noviembre de 2016, la Directora de Evaluación solicita la inclusión en cronograma de mejora de procesos. Mediante actas de reunión de 27 y 28 de diciembre, se mejora los Manuales de Procedimientos de la siguiente manera: Se cambia el nombre de "Evaluación a Instructores sector productivo y social" a "Evaluación de Facilitadores". Se eliminó el sector, debido a que ya no aplica. En el punto 2. PROPÓSITO DEL SUBPROCESO, se mejoró el objetivo en el sentido de que se mide el desempeño pedagógico-didáctico y de gestión administrativa. En el punto 3. ALCANCE DEL SUBPROCESO, se mejoró debido a que ya no finaliza con el envío del informe, sino con el seguimiento de los planes de acción emitidos por las áreas correspondientes para tomar acciones correctivas. En el punto 4. RESPONSABLE DEL SUBPROCESO, se estableció que la responsabilidad ya no recae sobre el Director de Evaluación, sino en el Analista de Evaluación 3 y Analista de Evaluación 1 (Zonal). En el punto 6. DEFINICIONES, se adiciona nuevos términos y sus definiciones: • Facilitador • No conformidad. • Plan de acción • Metodología • Encuesta En el punto 7. POLÍTICAS, se mejoraron todas las políticas existentes, según el proceso vigente. Adicionalmente, se incluyeron políticas En el punto 8. DOCUMENTOS, se eliminó el documento LOSEP, y se incluyó la Norma ISO 9001. En el punto 9. REGISTROS, se reemplazó el "Instrumento de observación de clase" por: • Instrumentos de Desempeño en Clase • Instrumento de evaluación de el/la participante al facilitador • Instrumento de evaluación de el/la Director(a) o Coordinador(a) del Centro. El "Informe de la evaluación a instructores" por "Informe de evaluación a facilitadores". En el punto 10. PROCEDIMIENTO, se modificaron y mejoraron las actividades según el nuevo procedimiento dictaminado por el Director de Evaluación y su equipo. El disparador se cambió de "Planificar las visitas de acuerdo a la programación de los cursos", a "Planificar la evaluación de los facilitadores". En el punto 11. DIAGRAMA DE FLUJO, constan las actividades mejoradas que están dentro del</p> | 09/01/2017 |

| | | |
|------------|--|-------------------|
| | <p>punto 10. Procedimiento. Se visualiza la versión 4. En el punto 12. INDICADORES, se reemplazó el indicador por el que se establece en la herramienta GPR. Se modificó “Porcentaje de alertas de evaluación a instructores atendidas” por “Porcentaje de alertas de evaluación a facilitadores atendidas.” En el punto 13. ANEXOS, se coloca los nombres de los registros del punto 9.</p> | |
| <p>3.0</p> | <p>Se actualiza la versión del manual (versión 2 a 3) En el punto 4. RESPONSABLE DEL SUBPROCESO se elimina la palabra (Zonal) y se incluye Analista de Evaluación 2. En el punto 6. DEFINICIONES se modifica el texto “Cronograma de actividades que incluye correcciones (acción inmediata) y acciones correctivas (acción tomada para eliminar la causa) orientadas a la eliminación de las No Conformidades. (Resolución SECAP-DE-001-2015)” por Un plan de acción es una presentación resumida de las tareas que deben realizarse por ciertas personas, en un plazo de tiempo específicos, utilizando un monto de recursos asignados con el fin de lograr un objetivo dado. En el punto 7. POLÍTICAS se elimina el texto Evaluación del facilitador por parte del participante. Se sustituye Informe cuatrimestral por semestral. Se elimina la palabra (Zonal). En el punto 8 POLÍTICAS se incluye en donde se valorará lo siguiente. En el punto 9. REGISTROS se elimina Instrumento de evaluación del participante al facilitador. Se incluye el documento RG03-ECT1-01 Hoja de hallazgos y acciones correctivas En el punto 10. PROCEDIMIENTOS numeral 1 Descripción se elimina bimensual y el texto Realizar un cronograma en el que se establecerán fechas de la evaluación. Fecha de envío de encuestas físicas por parte de las Direcciones Zonales. En el numeral 2 se elimina el criterio Evaluación del participante al facilitador. En el numeral 3 Actividad se sustituye Tabular por Verificar. En el numeral 3 Descripción se sustituye tabula por verifica y valida. En el numeral 4 Descripción se sustituye cuatrimestral por semestral. En el numeral 3 Responsables se incluye: a los Analistas 2 o 3. En el numeral 3 Descripción se incluye (Base de datos SISECAP). En el numeral 6 se incluye y Subdirección Técnica y se agrega (Nota: la Subdirección Técnica socializará el informe a la Dirección Ejecutiva) En el punto 3 ALCANCE DEL SUBPROCESO se modifica Dirección Ejecutiva por Subdirector/a Técnico/a. En el punto 12 INDICADORES Frecuencia se modifica Cuatrimestral por Semestral. En Responsables de medición y análisis se incluye Analista de Evaluación 1, 2 o 3.</p> | <p>24/01/2019</p> |

| | | |
|-----|--|------------|
| 4.0 | Se incluyo en el punto 2: “Disparador, Entradas del Subproceso, Productos/Servicios del Subproceso, Tipo de Proceso, Tipo de Cliente Proveedores” Se modifica los intervinientes del subproceso. Se actualiza las definiciones del subproceso. Se actualiza los documentos al subproceso. Se actualizan las actividades del subproceso. Se actualiza la hoja membretada y logotipo institucional. Se agregan tiempo en horas en las actividades. Se actualiza el Flujograma y su versión de la 5 a la versión 6. Se actualiza la versión del subproceso de 3 a la versión 4. Se actualiza el nombre del subproceso. | 01/02/2021 |
| 5.0 | <p>El Manual del subproceso Evaluación del Desempeño a Facilitadores, se unificó en el Manual de Evaluación de los Servicios, fue actualizado en agosto de 2023, con el propósito de consolidar en un solo documento los procedimientos de las evaluaciones que se realizan mediante encuestas.</p> <p>Mediante Resolución No. SECAP-SECAP-2026-0009-R, de fecha 22 de mayo de 2026, se emite el instructivo de calificación de facilitadores del Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional – SECAP, el mismo que en su disposición transitoria tercera establece lo siguiente:</p> <p><i>“La Dirección de Evaluación Técnica de Servicios, procederá a la actualización, de ser el caso, del Instructivo con los procedimientos de evaluación de desempeño de los facilitadores (...).”</i></p> <p>En este contexto se procede a desagregar la evaluación de facilitadores en proceso individual “Evaluación del Desempeño de Facilitadores.</p> | Jun-2026 |

3. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

| | | | | | | |
|---|--|---|---|---|--|---|
| Tipo de Proceso | Gobernantes <input type="checkbox"/> Sustantivos <input checked="" type="checkbox"/> Adjetivos <input type="checkbox"/> | | | | | |
| Objetivo | Establecer los lineamientos, criterios y procedimientos para evaluar el desempeño de los facilitadores durante la ejecución de los procesos de capacitación, con el fin de garantizar la calidad del servicio y promover la mejora continua. | | | | | |
| Responsable | Director/a de Evaluación Técnica de Servicios | | | | | |
| Alcance | Aplica a todos los facilitadores que impartan procesos de capacitación en modalidad presencial, virtual u online dentro de la institución. | | | | | |
| Disparador | Plan de evaluación y seguimiento de los procesos de capacitación y certificación de personas por competencias laborales. | | | | | |
| Proveedores | Entradas | ⇒ | Subproceso | ⇒ | Salidas | Usuarios/as |
| <ul style="list-style-type: none"> Participantes | <ul style="list-style-type: none"> Formulario - Nivel de satisfacción del usuario externo capacitación presencial. Formulario - Nivel de satisfacción del usuario externo capacitación online Formulario - Nivel de satisfacción del usuario externo capacitación virtual | | <ul style="list-style-type: none"> Evaluación del desempeño de facilitadores | | <p>Informe de la Evaluación de desempeño de Facilitadores.</p> | <ul style="list-style-type: none"> Subdirector Técnico. Analista de Evaluación Técnica de Servicios. Directores Nacionales. Directores Zonales. Máxima Autoridad. Ente Regulador. |
| ↓ | | | | | | |
| DOCUMENTOS Y REQUISITOS APLICABLES | | | | | | |
| Normativa Aplicable | | | | Registros | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Estatuto Orgánico del Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional (SECAP). Metodología para la medición y evaluación de las expectativas y la satisfacción con la calidad de los servicios que ofrece el Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional SECAP (2026). | | | | Formatos: GEV-PS-01-03-FOR01 - Informe de la Evaluación de desempeño de Facilitadores. | | |

Copia Controlada: Se considera copia controlada a los documentos vigentes que reposan en el Portal SGC de la Institución. Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia.

- Metodología de evaluación del desempeño de los facilitadores (2026) – actualización.

INDICADORES

| Nombre | Descripción | Meta | Frecuencia |
|---------------------------------------|--|------------|---|
| Porcentaje de facilitadores evaluados | Este indicador mide la ejecución de las evaluaciones de los facilitadores. | 80% | Trimestral |
| | Método de Cálculo | Línea Base | Fuente de Medición |
| | (Número de facilitadores evaluados / Número de facilitadores asignados) *100 | 0% | <ul style="list-style-type: none"> Matriz de evaluación de satisfacción del usuario externo capacitación presencial. Matriz de evaluación de satisfacción del usuario externo capacitación online. Matriz de evaluación satisfacción del usuario externo capacitación virtual. |

RECURSOS

| Humanos | Técnicos, Tecnológicos | Infraestructura |
|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> Subdirector Técnico. Director de Evaluación Técnica de Servicios. Analistas de Evaluación Técnica de Servicios. Analistas de Estudios. Participantes. | <ul style="list-style-type: none"> Hardware Equipo de computación (portátil). Software Utilitarios de oficina y aplicativos internos. | Oficinas de Planta Central y Centros Operativos. Estaciones de trabajo. |

RIESGOS

El análisis de riesgos del proceso se encuentra identificado y se puede evidenciar en la herramienta GPR: FCE1: Objetivos Operativos - Mapa de Riesgos.

DICCIONARIO

Definiciones

- **Encuesta:** Técnica o método de recolección de información mediante la cual se interroga de manera verbal o escrita a un grupo de personas con el fin de obtener determinada información.
- **Metodología:** Se define como métodos, técnicas y procedimientos estructurados que se utilizan para alcanzar un objetivo específico, realizar una investigación rigurosa o desarrollar un proyecto.

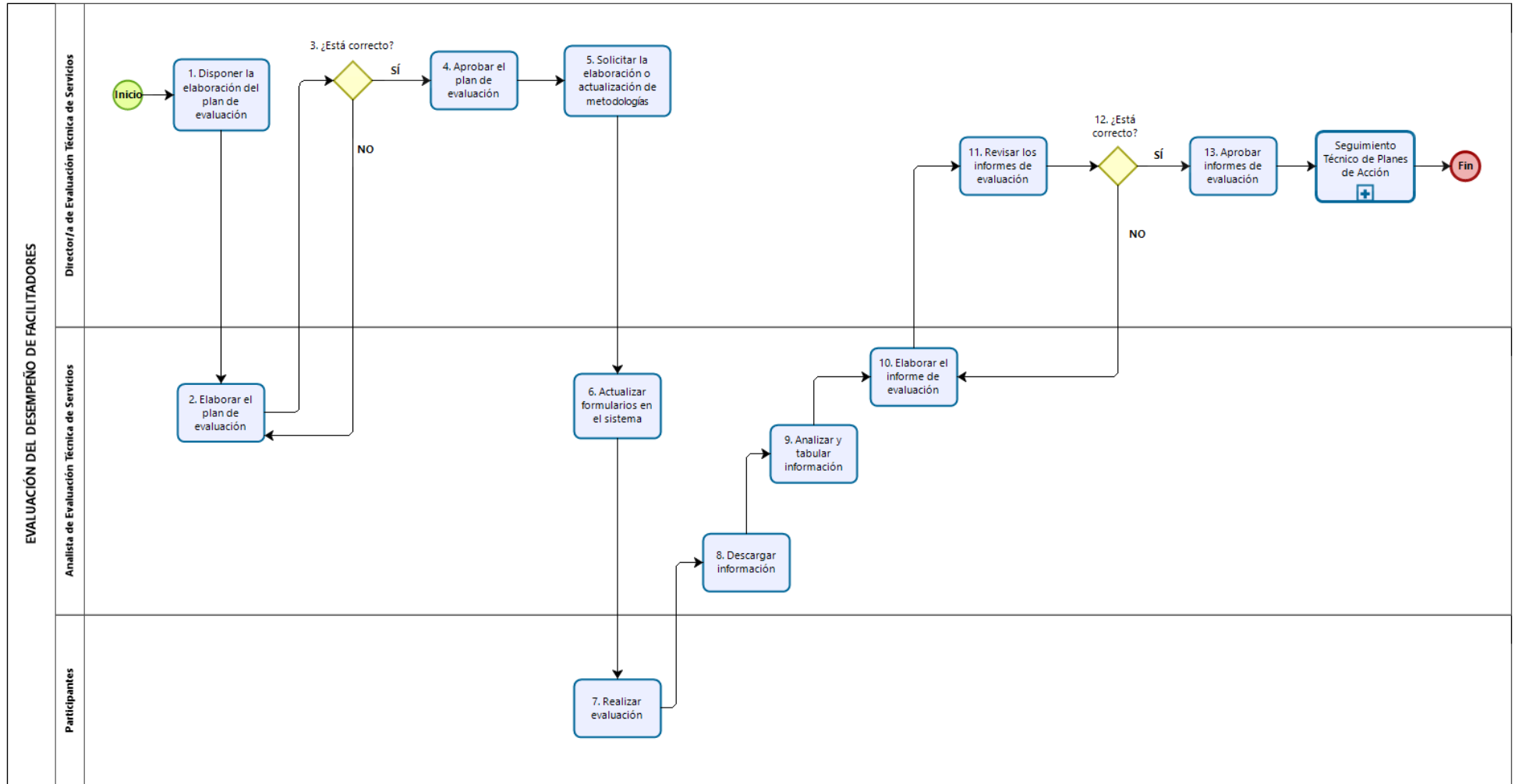
Abreviaturas

- **N/A (No aplica)**

4. POLÍTICAS

1. La Dirección de Evaluación Técnica de Servicios, realizará el plan de evaluación y seguimiento de los procesos de capacitación y certificación de personas por competencias laborales.
2. La Dirección de Estudios elaborará la metodología para la medición y evaluación de la satisfacción del usuario de los servicios que ofrece el SECAP y la Metodología de evaluación de desempeño de facilitadores.
3. La Dirección de Evaluación Técnica de Servicios elaborará el informe de evaluación de desempeño de facilitadores.
4. La Dirección de Certificación de Personas elaborará, coordinará e implementará el plan de mejora del servicio de certificación de personas por competencias laborales.
5. La Dirección de Capacitación y Promoción de Servicios Elaborará, coordinará e implementará el plan de mejora del servicio de capacitación.
6. Las Direcciones Nacionales elaborarán, coordinarán e implementarán planes de mejora en las áreas de su competencia conforme a la normativa vigente.
7. Las Direcciones Zonales gestionarán las siguientes actividades:
 - Levantamiento de encuestas de satisfacción para los servicios de capacitación y certificación de competencias laborales.
 - Tabular de forma manual las encuestas relacionadas con servicio de capacitación en casos específicos.
 - Tabular las encuestas relacionadas con el servicio de certificación de personas.
 - Los supervisores serán los encargados de registrar la información de los cuestionarios en el sistema institucional SISECAP.
 - Elaborar, coordinar e implementar planes de mejora del servicio de capacitación.

5. DIAGRAMA DE FLUJO



Copia Controlada: Se considera copia controlada a los documentos vigentes que reposan en el Portal SGC de la Institución. Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

| Nº | Actividad | Responsable | Descripción |
|----|--|---|--|
| 1. | Disponer la elaboración del plan de evaluación | Director/a de Evaluación Técnica de Servicios | El/la Director/a de Evaluación Técnica de Servicios dispone la elaboración del Plan de evaluación a la Dirección de Evaluación Técnica de Servicios. Tiempo: 1 hora |
| 2. | Elaborar el plan de evaluación | Analista de Evaluación Técnica de Servicios | El/la Analista de Evaluación Técnica de Servicios elabora el Plan de evaluación y envía a al/la director/a de Evaluación Técnica de Servicios envía para la revisión y aprobación. Tiempo: 5 días |
| 3. | ¿Está correcto? | Director/a de Evaluación Técnica de Servicios | Si: Pasar a la actividad 4. No: Regresar a la actividad 2. |
| 4. | Aprobar el plan de evaluación | Director/a de Evaluación Técnica de Servicios | El/la Director/a de Evaluación Técnica de Servicios aprueba el plan de evaluación. Tiempo: 1 día |
| 5. | Solicitar la elaboración o actualización de metodologías | Director/a de Evaluación Técnica de Servicios | El/la Director/a de Evaluación Técnica de Servicios solicita al/la Director/a de Estudios la elaboración de la guía de metodológica con base en las directrices de la Subdirección Técnica. Tiempo: 1 día |
| 6. | Actualizar formularios en el sistema | Analista de Evaluación Técnica de Servicios | El/la Analista de Evaluación Técnica de Servicios, una vez receptadas o actualizadas la metodología, genera la solicitud correspondiente para la actualización del formulario para las evaluaciones y solicita al/la Analista de Evaluación Técnica de Servicios realizar la planificación de actividades acorde a la evaluación a realizar. Tiempo: 5 días |
| 7. | Realizar evaluación | Participantes | El/la participante realiza la siguiente evaluación de acuerdo a la modalidad: <ul style="list-style-type: none"> Formulario - Nivel de satisfacción del usuario externo capacitación presencial. Formulario - Nivel de satisfacción del usuario externo capacitación online Formulario - Nivel de satisfacción del usuario externo capacitación virtual Tiempo: 1 horas. |
| 8. | Descargar información | Analista de Evaluación Técnica de Servicios | El/la Analista de Evaluación Técnica de Servicios descarga la información de las encuestas ingresadas en el sistema SISECAP de cada evaluación. Tiempo: 1 día |
| 9. | Analizar y tabular información | Analista de Evaluación Técnica de Servicios | El/la Analista de Evaluación Técnica de Servicios realiza la consolidación, tabulación y evaluación de los datos obtenidos contrastando los estándares que se identifican en la metodología respectiva con los resultados reales. Tiempo: 1 día |

Copia Controlada: Se considera copia controlada a los documentos vigentes que reposan en el Portal SGC de la Institución.
Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia.

| Nº | Actividad | Responsable | Descripción |
|---|------------------------------------|---|---|
| 10. | Elaborar el informe de evaluación | Analista de Evaluación Técnica de Servicios | El/la Analista de Evaluación Técnica de Servicios elabora el informe: <ul style="list-style-type: none"> GEV-PS-01-03-FOR01: Informe de la Evaluación de desempeño de Facilitadores. Tiempo: 5 días |
| 11. | Revisar los informes de evaluación | Director de Evaluación Técnica de Servicios | El/la Director/a de Evaluación Técnica de Servicios revisa el informe de evaluación. Tiempo: 4 horas |
| 12. | ¿Está correcto? | Director de Evaluación Técnica de Servicios | Si: Pasar a la actividad 13. No: Regresar a la actividad 10. |
| 13. | Aprobar informes de evaluación | Director de Evaluación Técnica de Servicios | El Director de Evaluación Técnica de Servicios aprueba el informe y remite a las Direcciones nacionales y centros operativos. Tiempo: 4 horas |
| Subproceso "Seguimiento Técnico de Planes de Acción" | | | |
| FIN | | | |

7. MAPA DE INTERRELACIÓN DE PROCESOS

A continuación, se presenta un diagrama de la visión general del proceso:

