

Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional



SUBDIRECCIÓN TÉCNICA

DIRECCIÓN DE EVALUACIÓN TÉCNICA DE SERVICIOS

EVALUACIÓN DE PROCESOS DE CAPACITACIÓN

MANUAL DE SUBPROCESOS

MACROPROCESO: GESTIÓN DE EVALUACIÓN TÉCNICA DE SERVICIOS
PROCESO: GESTIÓN DE EVALUACIÓN
SUBPROCESO: EVALUACIÓN DE PROCESOS DE CAPACITACIÓN
CÓDIGO: GEV-PS-01-02

1. CUADRO DE FIRMAS

RESPONSABLES	NOMBRE	CARGO	FIRMA
APROBADO POR:	Mgs. Juan Francisco Pozo	Subdirector Técnico	
	Mgs. Mauricio Cruz	Director de Planificación y Gestión Estratégica	
REVISADO POR:	Dr. Guillermo Astudillo	Director de Evaluación Técnica de Servicios	
	Ing. Andrés Chumanía	Analista de Planificación	
ELABORADO POR:	Ing. Gabriela Mediavilla	Analista de Planificación	
	Ing. Santiago Vaca	Analista de Evaluación 1	

Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional 	EVALUACIÓN DE PROCESOS DE CAPACITACIÓN	Código: GEV-PS-01-02
		Versión: 4.0
		Página: 3 de 11

2. HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DETALLE	FECHA
1.0	Creación del documento	Enero-2017
2.0	<p>Se actualiza la versión del manual (versión 0 a 1)</p> <p>En el punto 2. PROPÓSITO DEL SUBPROCESO se sustituye la palabra Controlar por Verificar</p> <p>En el punto 3. ALCANCE DEL SUBPROCESO se elimina la palabra perfeccionamiento, se incluye se comunicará del informe al Subdirector/a Técnico/a.</p> <p>En el punto 4. RESPONSABLE DEL SUBPROCESO se elimina la palabra (Zonal) y se incluye Analista de Evaluación 2.</p>	Enero-2019
3.0	<p>Se incluyo en el punto 2: “Disparador, Entradas del Subproceso, Productos/Servicios del Subproceso, Tipo de Proceso, Tipo de Cliente Proveedores”</p> <p>Se modifica los intervinientes del subproceso.</p> <p>Se actualiza las definiciones del subproceso.</p> <p>Se actualiza los documentos al subproceso.</p> <p>Se actualizan las actividades del subproceso.</p> <p>Se actualiza la hoja membretada y logotipo institucional.</p> <p>Se agregan tiempo en horas en las actividades.</p> <p>Se actualiza el Flujograma y su versión de la 1 a la versión 2.</p> <p>Se actualiza la versión del subproceso de 1 a la versión 2.</p>	Febrero-2021
4.0	Se incluye “Caracterización del subproceso”	Agosto-2023

3. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Tipo de Proceso	Gobernantes <input type="checkbox"/> Sustantivos <input checked="" type="checkbox"/> Adjetivos <input type="checkbox"/>					
Objetivo	Verificar, analizar y evaluar la gestión institucional en el desarrollo de los procesos de capacitación, así como el cumplimiento de la normativa legal vigente, para detectar alertas en el proceso y tomar acciones correctivas que permitan el desarrollo adecuado de los mismos.					
Responsable	Director/a de Evaluación Técnica de Servicios.					
Alcance	El subproceso inicia con la planificación de la evaluación de los procesos de capacitación y finaliza con la elaboración y envío del informe semestral.					
Disparador	Planificación de la evaluación de los servicios.					
Proveedores	Entradas	⇒	Subproceso	⇒	Salidas	Usuarios/as
<ul style="list-style-type: none"> Directores Nacionales/Zonales. 	<ul style="list-style-type: none"> Planificación de la evaluación a procesos de capacitación. 		<ul style="list-style-type: none"> Evaluación de Procesos De capacitación. 		<ul style="list-style-type: none"> Informe semestral de la evaluación a los procesos de capacitación. 	<ul style="list-style-type: none"> Director de Evaluación Técnica de Servicios. Subdirector Técnico. Analista de Evaluación. Director Nacional/Zonal. Analista de Centro / Planta Central.
↓						
DOCUMENTOS Y REQUISITOS APLICABLES						
Normativa Aplicable				Registros		
<ul style="list-style-type: none"> Estatuto Orgánico del Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional (SECAP). Directrices para la evaluación de procesos de capacitación. Normativa y procedimientos internos del SECAP. 				Formatos: GEV-PS-01-02-FOR01: Informe consolidado de evaluación de procesos de capacitación.		

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.



INDICADORES			
Nombre	Descripción	Meta	Frecuencia
Porcentaje de cumplimiento del Plan de Evaluación de Procesos de Capacitación	El indicador mide el porcentaje de cumplimiento del Plan de Evaluación de Procesos de Capacitación en cuanto al cumplimiento de las actividades ejecutadas en relación a las planificadas.	100%	Semestral
	Método de Cálculo	Línea Base	Fuente de medición
	(Número de actividades ejecutadas/Numero de actividades planificadas) *100	N/A	Sistema de gestión documental/Gobierno por Resultados (GPR)
RECURSOS			
Humanos	Técnicos, Tecnológicos	Infraestructura	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Subdirector Técnico. ▪ Director de Evaluación Técnica de Servicios. ▪ Analistas de Evaluación. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Equipo de computación. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Oficinas Planta Central y Zonales. 	
RIESGOS			
El no contar con metodologías de medición actualizadas/validadas por el ente regulador, causaría una baja fiabilidad de los resultados obtenidos.			
DICCIONARIO			
Definiciones		Abreviaturas	
<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta: Es una 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 necesaria para una investigación. • Metodología: Se define como el grupo de mecanismos o procedimientos racionales, empleados para el logro de un objetivo, o serie de objetivos que dirige una investigación científica. • Muestra: La parte extraída de la totalidad, que se considera una porción 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ ISO: Organización Internacional de Normalización. ▪ SECAP: Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional. ▪ GPR: Gobierno por Resultados. 	

representativa del mismo para evaluar resultados.

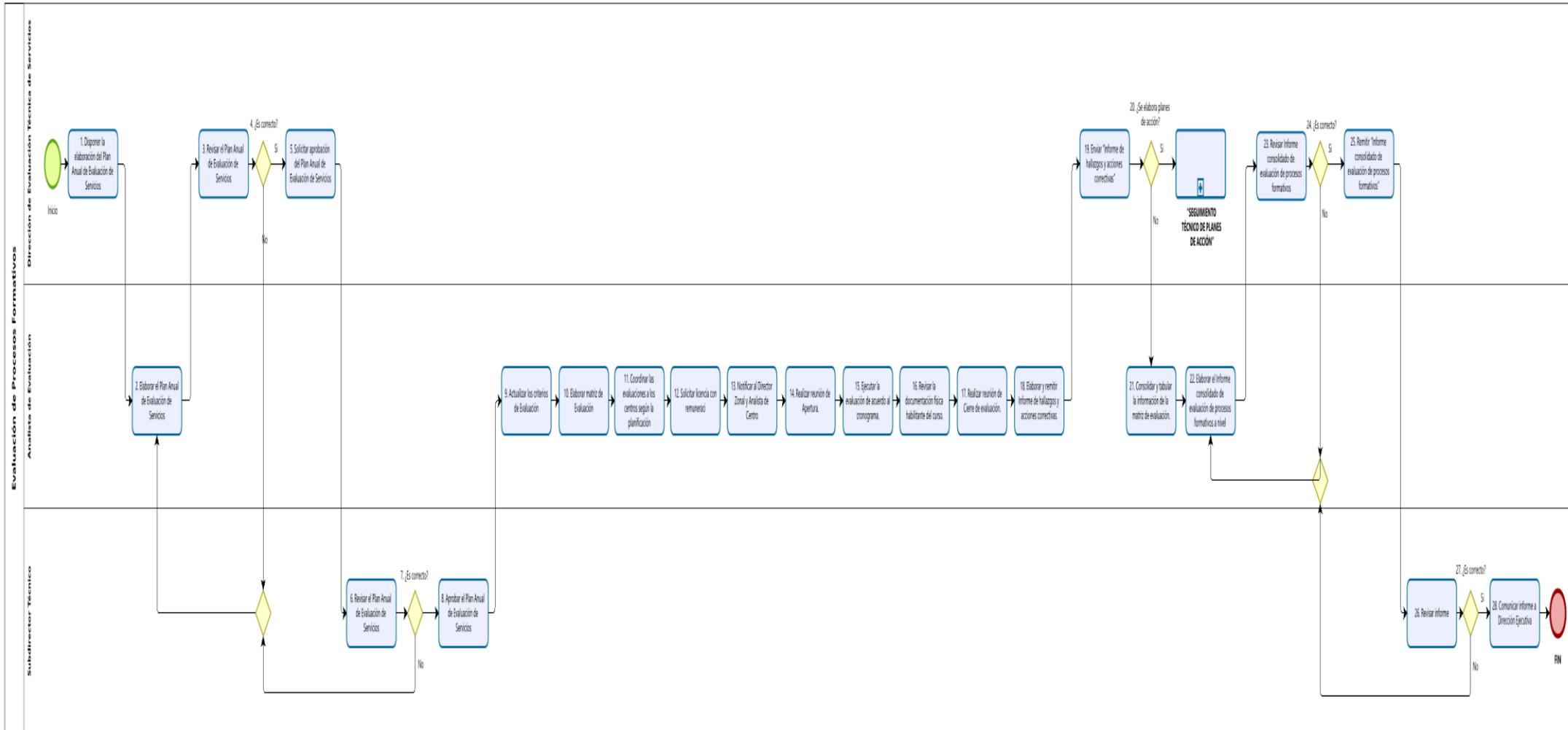
- **Informe:** el informe de evaluación es un documento en el que se valora de forma detallada todos los elementos relacionados con un actividad o proceso.
- **No conformidad:** una no conformidad es el hallazgo de evidencias de que un proceso no cumple con los requisitos exigidos por el estándar o no se realiza de acuerdo a lo planificado.
- **Plan de Acción:** 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.
- **Satisfacción del cliente (participante):** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes (Norma ISO 9000:2015).

Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional  República del Ecuador	EVALUACIÓN DE PROCESOS DE CAPACITACIÓN	Código: GEV-PS-01-02
		Versión: 4.0
		Página: 7 de 11

4. POLÍTICAS

- La Dirección de Evaluación Técnica de Servicios, realiza la planificación anual para la evaluación de los procesos de capacitación.
- El Analista de Evaluación, realiza la visita a cada Centro Múltiple, Operativo y Punto de Atención y Servicio, conforme a la planificación para efectuar la Evaluación, y generar el Informe de Evaluación a los Procesos De Capacitación.
- La Dirección de Evaluación Técnica de Servicios generará una Lista de Verificación, que contendrá los criterios de evaluación de los servicios institucionales.
- La Dirección de Evaluación Técnica de Servicios, realizará la evaluación según el cronograma establecido en la planificación. Adicionalmente, se podrá realizar evaluaciones extraordinarias, conforme a necesidad institucional, con la debida solicitud por escrito y que esté debidamente sustentada y aceptada por la Subdirección Técnica.
- La Dirección de Evaluación Técnica de Servicios generará un Informe semestral con los resultados de las evaluaciones y la emisión de alertas de ser el caso, dicho informe será dirigido a la Subdirección Técnica y a la Dirección involucrada.

5. DIAGRAMA DE FLUJO



<p>Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional</p> 	<p>EVALUACIÓN DE PROCESOS DE CAPACITACIÓN</p>	Código: GEV-PS-01-02
		Versión: 4.0
		Página: 9 de 11

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N.º	Actividad	Responsable	Descripción
1.	Disponer la elaboración del Plan Anual de Evaluación de Servicios	Director de Evaluación Técnica de Servicios	El último trimestre de cada año se elabora el Plan Anual de Evaluación de Servicios en el que, se consideran las evaluaciones a ejecutar.
2.	Elaborar el Plan Anual de Evaluación de Servicios	Analista de Evaluación	El Analista de Evaluación elabora el Plan Anual de Evaluación que debe contener el cronograma en el cual se identifique el tipo de evaluación, la fecha, el equipo responsable, los centros prioritarios, el presupuesto y la muestra a evaluar. Tiempo: 40 Horas.
3.	Revisar el Plan Anual de Evaluación de Servicios	Director de Evaluación Técnica de Servicios	El Director de Evaluación Técnica de Servicios revisa el Plan Anual de Evaluación. Tiempo: 24 horas.
4.	¿Es correcto?	Director de Evaluación Técnica de Servicios	Si: Pasar a la actividad 5. No: Regresar a la actividad 2.
5.	Solicitar aprobación del Plan Anual de Evaluación de Servicios	Director de Evaluación Técnica de Servicios	El Director de Evaluación Técnica de Servicios remite el Plan Anual de Evaluación de Servicios al Subdirector Técnico solicitando su revisión y aprobación.
6.	Revisar el Plan Anual de Evaluación de Servicios	Subdirector Técnico	El Subdirector Técnico revisa el Plan Anual de Evaluación de Servicios. Tiempo: 16 horas.
7.	¿es correcto?	Subdirector Técnico	Si: Pasar a la actividad 8. No: Regresar a la actividad 2.
8.	Aprobar el Plan Anual de Evaluación de Servicios	Subdirector Técnico	El Subdirector Técnico suscribe el Plan Anual de Evaluación de Servicios y remite al Director de Evaluación Técnica de Servicios.
9.	Actualizar los criterios de Evaluación	Analista de Evaluación	El Analista de Evaluación actualiza los criterios de evaluación de acuerdo a la normativa vigente. Tiempo: 40 horas.
10.	Elaborar matriz de Evaluación	Analista de Evaluación	El Analista de Evaluación elabora la matriz de evaluación y automatiza en el sistema. Tiempo: 20 horas.
11.	Coordinar las evaluaciones a los centros según la planificación	Analista de Evaluación	El Analista de Evaluación, coordina los Centros y analistas que se deben evaluar y comunica a cada uno de los Analistas de Evaluación el cronograma de evaluación. Tiempo: 8 horas.
12.	Solicitar Licencia con Remuneración	Analista de Evaluación	En base al cronograma remitido, el Analista de Evaluación, procede a realizar la solicitud de licencia con remuneración según la normativa vigente. Tiempo: 8 horas.
13.	Notificar al Director Zonal y Analista de Centro el inicio del proceso de evaluación In situ.	Analista de Evaluación	De acuerdo al cronograma de visitas, se debe enviar vía correo, al Director Zonal o Analista de Centro correspondiente, la notificación de inicio de la evaluación a los procesos de capacitación. Tiempo: 1 hora.
14.	Realizar reunión de Apertura.	Analista de Evaluación	El Analista de Evaluación, previo a la evaluación, realiza la reunión de apertura, para socializar el Proceso de Evaluación y la metodología de la evaluación. Tiempo: 30 minutos.

<p>Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional</p>  <p>República del Ecuador</p>	<p>EVALUACIÓN DE PROCESOS DE CAPACITACIÓN</p>	Código: GEV-PS-01-02
		Versión: 4.0
		Página: 10 de 11

N.º	Actividad	Responsable	Descripción
15	Ejecutar la evaluación de acuerdo al cronograma.	Analista de Evaluación	El Analista de Evaluación inicia con la ejecución de la evaluación In situ, conforme al cronograma respectivo. Tiempo: 4 horas.
16	Revisar la documentación física habilitante del curso.	Analista de Evaluación	El Analista de Evaluación, revisa la documentación habilitante del curso (gestión administrativa financiera del proceso de capacitación, gestión operativa y ambiente de aprendizaje), la gestión administrativa general del centro en la "Matriz de evaluación". 4 horas por cada curso. En caso de ser un curso en ejecución se realizará la observación de clase, validando que el facilitador cuente con el plan de clase, que imparta el contenido del plan de clase y que aplique las pruebas de conocimiento de acuerdo a la micro planificación. 4 horas por cada curso. El Analista de Evaluación realiza la evaluación del proceso de certificación de acuerdo a los criterios levantados con el área competente, 2 horas por cada expediente.
17	Realizar reunión de Cierre de evaluación.	Analista de Evaluación	En la reunión de cierre el Analista de Evaluación, socializa los hallazgos encontrados y entrega el informe técnico al Director Zonal o Analista de Centro Operativo. Tiempo: 40 minutos.
18	Elaborar y remitir Informe de hallazgos y acciones correctivas.	Analista de Evaluación	En base a las no conformidades detectadas, el Analista de Evaluación procede a elaborar el "Informe de hallazgos y acciones correctivas" y reasigna dicho informe al Director de Evaluación Técnica de Servicios para su revisión y envío a las Direcciones pertinentes. Tiempo: 8 horas.
19	Enviar "Informe de hallazgos y acciones correctivas" al Director zonal o Responsable del Centro	Director de Evaluación Técnica de Servicios	El Director de Evaluación Técnica de Servicios envía mediante Quipux el "Informe de hallazgos y acciones correctivas", al responsable del Centro (Director Zonal/Analista).
20	¿Se elabora planes de acción?	Analista de Evaluación	Si: Ir al subproceso "SEGUIMIENTO TÉCNICO DE PLANES DE ACCIÓN" No: Pasar a la actividad 21.
21	Consolidar y tabular la información de la matriz de evaluación.	Analista de Evaluación	El Analista de Evaluación, consolida y depura la información obtenida de la matriz de evaluación, de todos los centros. Tiempo: 40 horas.
22	Elaborar el Informe consolidado de evaluación de procesos de capacitación a nivel nacional	Analista de Evaluación	El Analista de Evaluación, elabora el "Informe consolidado de evaluación de procesos de capacitación a nivel nacional", mismo que es realizado semestralmente con la información consolidada de las evaluaciones realizadas. Tiempo: 40 horas. Se remite el informe al Director de Evaluación Técnica para su revisión.
23	Revisar Informe consolidado de evaluación de procesos de capacitación	Director de Evaluación Técnica de Servicios	El Director de Evaluación Técnica de Servicios, revisa el informe al Director de Evaluación Técnica de Servicios para su revisión. Tiempo: 8 horas.

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.

Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional

Dirección: José Arízaga E3-24 y Londres

Código postal: 170507 / Quito-Ecuador

Teléfono: +593-2 394 4000

www.secap.gob.ec

<p>Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional</p> 	<p>EVALUACIÓN DE PROCESOS DE CAPACITACIÓN</p>	Código: GEV-PS-01-02
		Versión: 4.0
		Página: 11 de 11

N.º	Actividad	Responsable	Descripción
24	¿Informe correcto?	Director de Evaluación Técnica de Servicios	Si: Pasar a la actividad 25. No: Regresar a la actividad 22.
25	Remitir "Informe consolidado de evaluación de procesos de capacitación".	Director de Evaluación Técnica de Servicios	El Director de Evaluación Técnica de Servicios remite el "Informe consolidado de evaluación de procesos de capacitación a nivel nacional" al Subdirector Técnico.
26	Recibir y revisar informe.	Subdirector Técnico	El Subdirector Técnico recibe y revisa el informe. Tiempo: 16 horas.
27	¿Informe correcto?	Subdirector Técnico	Si: Pasar a la actividad 28. No: Regresar a la actividad 22.
28	Comunicar informe a Dirección Ejecutiva.	Subdirector Técnico	EL Subdirector Técnico comunica el Informe consolidado de evaluación de procesos de capacitación a la Dirección Ejecutiva para la toma de decisiones. Tiempo: 8 horas.
FIN			