

Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional



SUBDIRECCIÓN TÉCNICA

DIRECCIÓN DE EVALUACIÓN TÉCNICA DE SERVICIOS

EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS

MANUAL DE SUBPROCESOS

MACROPROCESO: GESTIÓN DE EVALUACIÓN TÉCNICA DE SERVICIOS
PROCESO: GESTIÓN DE EVALUACIÓN
SUBPROCESO: EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS
CÓDIGO: GEV-PS-01-01

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:	Ing. Ricardo Romero	Director de Evaluación Técnica de Servicios (E)	
	Ing. Andrés Chumanía	Analista de Planificación	
ELABORADO POR:	Ing. Gabriela Mediavilla	Analista de Planificación	
	Ing. Santiago Vaca	Analista de Evaluación 1	
	Lic. Alisson Rosado	Servidor Público de Apoyo	

Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional 	EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS	Código: GEV-PS-01-01
		Versión: 1.0
		Página: 3 de 13

2. HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DETALLE	FECHA
1.0	Creación del documento Este documento fusiona los manuales: <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de Satisfacción Versión_4.0. • Evaluación del Desempeño a Facilitadores Versión_4.0. • Evaluación de Impacto de Capacitación Versión_4.0. 	Agosto-2023

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



3. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Tipo de Proceso	Gobernantes <input type="checkbox"/> Sustantivos <input type="checkbox"/> Adjetivos <input checked="" type="checkbox"/>				
Objetivo	Describir las actividades que se deben realizar para evaluar los servicios del SECAP conforme lo establecido en el Estatuto Orgánico del Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional, con la finalidad de diseñar estrategias preventivas y generar acciones correctivas para garantizar la efectiva aplicación de estándares de calidad en cumplimiento de la misión institucional.				
Responsable	Director/a de Evaluación Técnica de Servicios				
Alcance	El subproceso inicia con la planificación de la evaluación de los servicios, la aplicación de las metodologías aprobadas y finaliza con la elaboración de los informes correspondientes.				
Disparador	Planificación de la evaluación de los servicios.				
Proveedores	Entradas	Subproceso	Salidas	Usuarios/as	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Facilitadores/Examinadores. ▪ Participantes. ▪ Directores Nacionales. ▪ Directores Zonales. ▪ Analista de Evaluación Técnica de Servicios. 	<p>Evaluación Satisfacción</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuesta Capacitación Presencial. ▪ Encuesta Capacitación Virtual. ▪ Encuesta Certificación de personas por competencias laborales. <p>Evaluación Facilitadores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de desempeño del facilitador realizada por el participante (modalidad presencial). • Evaluación de desempeño del facilitador realizada por el participante (modalidad virtual). <p>Evaluación de impacto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulario (encuesta) A - Dirigida a personas que recibieron capacitación del 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Evaluación de servicios 	<p>Evaluación de Satisfacción</p> <p>GEV-PS-01-01-FOR01 Informe de medición y evaluación de la percepción de la calidad de los servicios ofertados por el SECAP.</p> <p>Evaluación de Facilitadores</p> <p>GEV-PS-01-01-FOR02 Informe de la Evaluación a Facilitadores.</p> <p>Evaluación de Impacto</p> <p>GEV-PS-01-01-FOR03 Informe de evaluación de impacto.</p> <p>Evaluación de Atc y Promoción</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Subdirector Técnico. ▪ Analista de Evaluación Técnica de Servicios. ▪ Directores Nacionales. ▪ Directores Zonales. ▪ Máxima Autoridad. ▪ Ente Regulador. 	

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.



	<p>SECAP.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulario (encuesta) B - Dirigida a jefes de empresas/instituciones que recibieron capacitación del SECAP. • Formulario (encuesta) C - Dirigida al grupo de control. <p>Evaluación ATC y Promoción</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta evaluación funcionario de ATC-certificación. • Encuesta evaluación funcionario de ATC-gestión capacitación no programados. • Encuesta evaluación funcionario de ATC-gestión capacitación programados. • Encuesta evaluación funcionario de ATC- reclamos. 			<p>GEV-PS-01-01-FOR04 Informe de evaluación de ATC y promoción.</p>	
--	---	--	--	---	--



DOCUMENTOS Y REQUISITOS APLICABLES

Normativa Aplicable	Registros
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Norma Técnica de los Mecanismos de Calificación del Servicio -MDT. ▪ Estatuto Orgánico del Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional (SECAP). ▪ Metodología De Evaluación: Evaluación de las gestiones de promoción y atención al ciudadano. ▪ Metodología De Evaluación: Evaluación de Impacto Procesos de Capacitación vigente. ▪ Metodología para la medición y evaluación de la percepción de la calidad de los servicios del Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional – SECAP. ▪ Cuaderno Metodológico: Evaluación del desempeño pedagógico de los facilitadores. 	<p>Formatos:</p> <p>GEV-PS-01-01-FOR01 - Informe de medición y evaluación de la percepción de la calidad de los servicios ofertados por el SECAP.</p> <p>GEV-PS-01-01-FOR02 - Informe de la Evaluación a Facilitadores.</p> <p>GEV-PS-01-01-FOR03 - Informe de evaluación de impacto.</p> <p>GEV-PS-01-01-FOR04 - Informe de evaluación de ATC y promoción.</p>

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.



- Directrices para la evaluación de procesos formativos.
- Normativa y procedimientos internos del SECAP.

INDICADORES

Nombre	Descripción	Meta	Frecuencia
Porcentaje de satisfacción de los usuarios del servicio de capacitación	Este indicador mide la satisfacción de los participantes en los procesos formativos.	88%	Mensual
	Método de Cálculo	Línea Base	Fuente de medición
	$[(\text{Sumatoria de calificación de preguntas} / \text{número de preguntas}) / 5] * 100$	90%	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuesta Capacitación Presencial. ▪ Encuesta Capacitación Virtual. ▪ Encuesta Certificación de personas por competencias laborales.
Nombre	Descripción	Meta	Frecuencia
Porcentaje de facilitadores evaluados	Este indicador mide la evaluación del desempeño pedagógico de los facilitadores	72%	Mensual
	Método de Cálculo	Línea Base	Fuente de Medición
	$(\text{Número de facilitadores evaluados} / \text{Número de facilitadores asignados}) * 100$	95%	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de desempeño del facilitador realizada por el participante (modalidad presencial). • Evaluación de desempeño del facilitador realizada por el participante (modalidad virtual).
Nombre	Descripción	Meta	Frecuencia
Porcentaje de cumplimiento de protocolo de atención al ciudadano	Este indicador mide el porcentaje de cumplimiento de protocolo de atención al ciudadano.	100%	Mensual

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.



	Método de Cálculo	Línea Base	Fuente de Medición
	(Número de requisitos cumplidos / Número de requisitos establecidos en el protocolo) *100	100%	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta evaluación funcionario de ATC-certificación. • Encuesta evaluación funcionario de ATC-gestión capacitación no programados. • Encuesta evaluación funcionario de ATC-gestión capacitación programados. • Encuesta evaluación funcionario de ATC-reclamos.
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"> ▪ Equipo de computación. ▪ Teléfonos. 	<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"> ▪ Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos. (Norma ISO 9000:2015) ▪ 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. ▪ Evaluación ATC y Promoción: Es un conjunto de conceptos clave, orientaciones prácticas y directrices para la aplicación de la evaluación del desempeño de promotores y servidores dedicados a la atención de los ciudadanos. 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ ATC: Atención al ciudadano. ▪ MDT: Ministerios del Trabajo. 	

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.

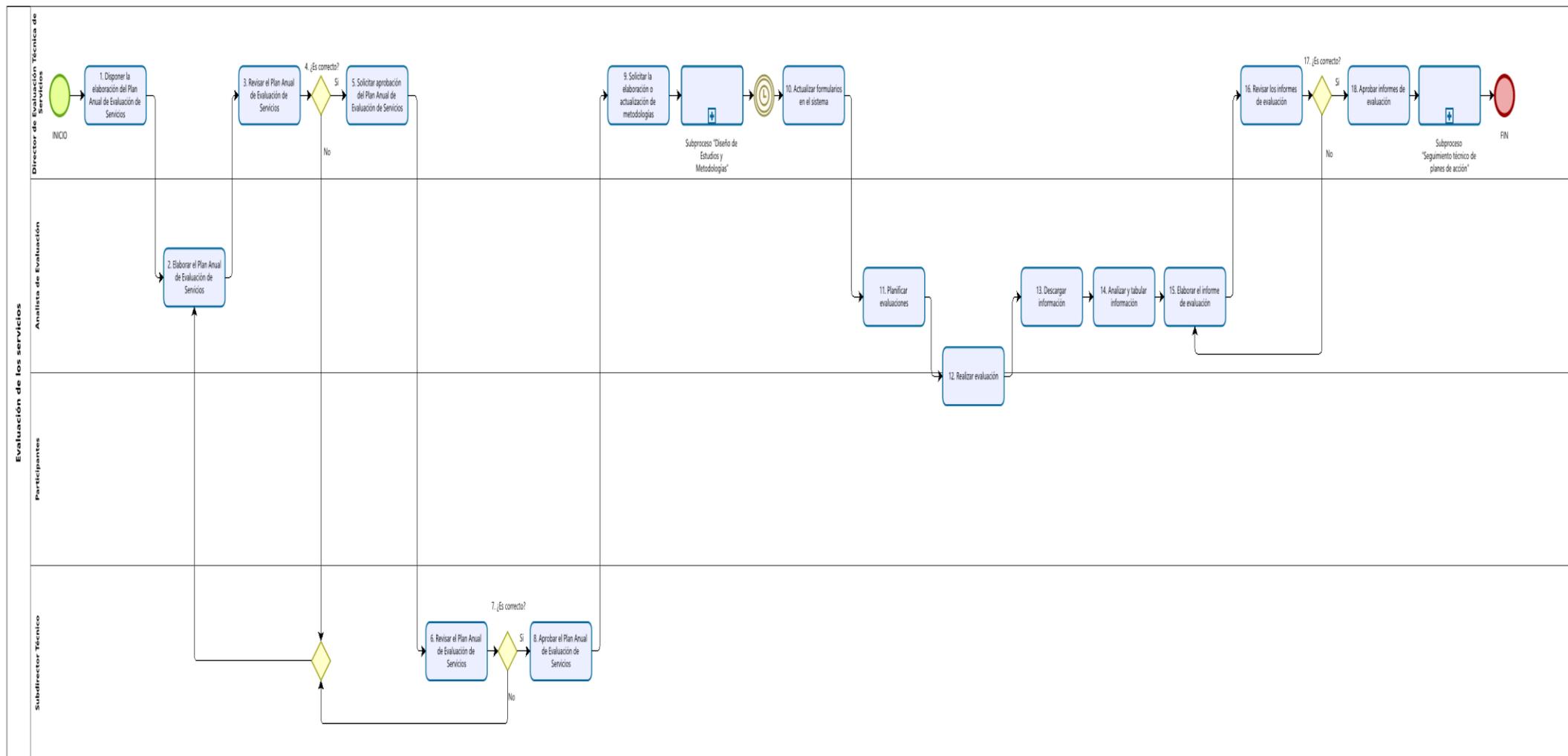
- **Evaluación de impacto:** Es aquella que tiene por objeto el “determinar si un programa en cuestión (intervención) produjo los efectos deseados en las personas, hogares o instituciones y si esos efectos son atribuibles al programa. Además, la evaluación de impacto también permite examinar consecuencias no previstas en los beneficiarios, ya sean positivas o negativas” (Bello, 2009: 5).
- **Evaluación de Satisfacción, ATC y Promoción:** Es un estudio empírico basado en la observación para determinar el grado de satisfacción del encuestado.
- **Facilitador:** Son los responsables de gestionar el aprendizaje de los alumnos; instruyendo, guiando y evaluándolos.
- **Hallazgo:** Resultados de la evaluación de la evidencia recopilada de la verificación frente a los criterios definidos para la evaluación.
- **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.
- **Objeto:** Cualquier cosa que puede percibirse o concebirse. (Norma ISO 9000:2015)

Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional  República del Ecuador	EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS	Código: GEV-PS-01-01
		Versión: 1.0
		Página: 9 de 13

4. POLÍTICAS

1. La Dirección de Evaluación Técnica de Servicios, realiza la planificación anual para la evaluación de la satisfacción, facilitadores, atención al ciudadano, promoción e impacto.
2. La Dirección de Evaluación Técnica de Servicios generará Informes de acuerdo al tipo de evaluaciones, conforme las directrices emitidas por la subdirección técnica y los entes rectores, de acuerdo al siguiente detalle:
 - Evaluación de Satisfacción - Informes mensuales.
 - Evaluación de Facilitadores - Informes mensuales.
 - Evaluación de Impacto - Informe Anual.
 - Evaluación de ATC y Promoción - Informes mensuales.
3. Los funcionarios designados de los Centros Múltiples, Operativos y Puntos de Atención, deberán aplicar los instrumentos de evaluación a los cursos que se ejecuten en sus Zonas.
4. La Dirección de Evaluación Técnica de Servicios realizará la verificación de la aplicación de las evaluaciones a facilitadores cuando así lo amerite.
5. Las encuestas para la evaluación de impacto y ATC, se realizarán telefónicamente por los Analistas y Servidor de Apoyo de la Dirección de Evaluación Técnica de Servicios y se llevará un registro en una hoja de cálculo de las llamadas realizadas.
6. La Dirección de Evaluación Técnica de Servicios realizará la verificación de la aplicación del protocolo de ATC en los diferentes canales de contacto que tiene el SECAP con el cliente, cuando así lo amerite.

5. DIAGRAMA DE FLUJO



<p>Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional</p> 	<p>EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS</p>	<p>Código: GEV-PS-01-01</p>
		<p>Versión: 1.0</p>
		<p>Página: 11 de 13</p>

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Nº	Actividad	Responsable	Descripción
1.	Disponer la elaboración del Plan Anual de Evaluación de Servicios	Director de Evaluación Técnica de Servicios	<p>El último trimestre de cada año se elabora el Plan Anual de Evaluación de Servicios en el que, se consideran las evaluaciones a ejecutar conforme a lo establecido en el numeral 1, punto "4. POLITICAS" del presente subproceso.</p> <p>En este sentido, el Director de Evaluación Técnica de Servicios dispone al analista iniciar la elaboración del Plan Anual de Evaluación de Servicios.</p> <p>Tiempo: 2 horas.</p>
2.	Elaborar el Plan Anual de Evaluación de Servicios	Analista de Evaluación	<p>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.</p> <p>Tiempo: 40 Horas.</p>
3.	Revisar el Plan Anual de Evaluación de Servicios	Director de Evaluación Técnica de Servicios	<p>El Director de Evaluación Técnica de Servicios revisa el Plan Anual de Evaluación.</p> <p>Tiempo: 24 horas.</p>
4.	¿Es correcto?	Director de Evaluación Técnica de Servicios	<p>Si: Pasar a la actividad 5. No: Regresar a la actividad 2.</p>
5.	Solicitar aprobación del Plan Anual de Evaluación de Servicios	Director de Evaluación Técnica de Servicios	<p>El Director de Evaluación Técnica de Servicios remite el Plan Anual de Evaluación de Servicios al Subdirector Técnico solicitando su revisión y aprobación.</p>
6.	Revisar el Plan Anual de Evaluación de Servicios	Subdirector Técnico	<p>El Subdirector Técnico revisa el Plan Anual de Evaluación de Servicios.</p> <p>Tiempo: 24 horas.</p>
7.	¿Es correcto?	Subdirector Técnico	<p>Si: Pasar a la actividad 8. No: Regresar a la actividad 2.</p>
8.	Aprobar el Plan Anual de Evaluación de Servicios	Subdirector Técnico	<p>El Subdirector Técnico suscribe el Plan Anual de Evaluación de Servicios y remite al Director de Evaluación Técnica de Servicios.</p>
9.	Solicitar la elaboración o actualización de metodologías	Director de Evaluación Técnica de Servicios	<p>El Director de Evaluación Técnica de Servicios solicita al Director de Estudios la elaboración de las guías metodológicas con base en las Directrices de la Subdirección Técnica y la Dirección de Evaluación.</p>
Subproceso "Diseño de Estudios y Metodologías"			
10.	Actualizar formularios en el sistema	Director de Evaluación Técnica de Servicios	<p>El Director de Evaluación Técnica de Servicios, una vez receptadas o actualizadas las metodologías, genera las solicitudes correspondientes para la actualización de los formularios para las evaluaciones y solicita al Analista de Evaluación Técnica de Servicios realizar la planificación de actividades acorde a la evaluación a realizar.</p> <p>Tiempo: 40 horas.</p>

<p>Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional</p> 	<p>EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS</p>	<p>Código: GEV-PS-01-01</p>
		<p>Versión: 1.0</p>
		<p>Página: 12 de 13</p>

Nº	Actividad	Responsable	Descripción
11.	Planificar evaluaciones	Analista de Evaluación Técnica de Servicios	El Analista de Evaluación Técnica de Servicios realiza la planificación de cada una de las actividades puntuales. Tiempo: 24 horas.
12.	Realizar evaluación	Participantes/Analista de Evaluación Técnica de Servicios	El participante realiza las siguientes evaluaciones: Evaluación de Satisfacción <ul style="list-style-type: none"> Encuesta Capacitación Presencial. Encuesta Capacitación Virtual. Satisfacción de certificación. Evaluación de facilitadores <ul style="list-style-type: none"> Evaluación de desempeño del facilitador realizada por el participante (modalidad presencial). Evaluación de desempeño del facilitador realizada por el participante (modalidad virtual). El analista de evaluación realiza las siguientes evaluaciones: Evaluación de ATC y Promoción <ul style="list-style-type: none"> Encuesta evaluación funcionario de ATC-certificación. Encuesta evaluación funcionario de ATC-gestión capacitación. Encuesta evaluación funcionario de ATC-gestión capacitación. Encuesta evaluación funcionario de ATC- reclamos. Evaluación de Impacto <ul style="list-style-type: none"> Formulario A.- Dirigida a personas que recibieron capacitación del SECAP. Formulario B.- Dirigida a jefes de empresas/instituciones que recibieron capacitación del SECAP. Formulario C.- Dirigida al grupo de control. Tiempo: 24 horas.
13.	Descargar información	Analista de Evaluación Técnica de Servicios	El Analista de Evaluación Técnica de Servicios descarga la información de las encuestas ingresadas en el Sistema en cada evaluación. Tiempo: 24 horas.
14.	Analizar y tabular información	Analista de Evaluación Técnica de Servicios	El 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: 24 horas.
15.	Elaborar el informe de evaluación	Analista de Evaluación Técnica de Servicios	El Analista de Evaluación Técnica de Servicios elabora los informes: <ul style="list-style-type: none"> Informe de medición y evaluación de la percepción de la calidad del servicio de capacitación ofertado por el SECAP. Informe de evaluación de ATC y Promoción. Informe de Impacto. Informe de evaluación a 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.

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 LOS SERVICIOS</p>	<p>Código: GEV-PS-01-01</p>
		<p>Versión: 1.0</p>
		<p>Página: 13 de 13</p>

Nº	Actividad	Responsable	Descripción
			Tiempo: 40 horas.
16.	Revisar los informes de evaluación	Director de Evaluación Técnica de Servicios	El Director de Evaluación Técnica de Servicios revisa los informes. Tiempo: 4 horas.
17.	¿Es correcto?	Director de Evaluación Técnica de Servicios	Si: Pasar a la actividad 18. No: Regresar a la actividad 15.
18.	Aprobar informes de evaluación	Director de Evaluación Técnica de Servicios	El Director de Evaluación Técnica de Servicios aprueba los Informes y remite a los involucrados para gestión de No Conformidades. Tiempo: 4 horas
Subproceso "Seguimiento técnico de planes de acción"			
FIN			

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