

# Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional



## SUBDIRECCIÓN TÉCNICA

### DIRECCIÓN DE EVALUACIÓN TÉCNICA DE SERVICIOS

### SEGUIMIENTO TÉCNICO DE PLANES DE ACCIÓN

### MANUAL DE SUBPROCESOS

**MACROPROCESO:** GESTIÓN DE EVALUACIÓN TÉCNICA DE SERVICIOS  
**PROCESO:** GESTIÓN DE SEGUIMIENTO  
**SUBPROCESO:** SEGUIMIENTO TÉCNICO DE PLANES DE ACCIÓN  
**CÓDIGO:** GEV-PS-02-01

## 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:	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	
	Lic. Alisson Rosado	Servidor Público de Apoyo	

<b>Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional</b> 	<b>SEGUIMIENTO TÉCNICO DE PLANES DE ACCIÓN</b>	<b>Código:</b> GEV-PS-02-01
		<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Página:</b> 3 de 10

## 2. HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DETALLE	FECHA
1.0	Creación del documento	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](http://www.secap.gob.ec)





### 3. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

<b>Tipo de Proceso</b>	Gobernantes <input type="checkbox"/> Sustantivos <input checked="" type="checkbox"/> Adjetivos <input type="checkbox"/>					
<b>Objetivo</b>	Establecer actividades y directrices que permitan gestionar las No Conformidades evidenciadas en la evaluación de los servicios institucionales, asesorando a las unidades responsables en la construcción de planes de acción, monitoreando su implementación y cumplimiento.					
<b>Responsable</b>	Director de Evaluación Técnica de Servicios.					
<b>Alcance</b>	El proceso inicia con la asesoría para el levantamiento de planes de acción, la elaboración del Plan Anual de Seguimiento, el monitoreo de la gestión realizada sobre los Hallazgos levantados y termina con el reporte de cierre de la No Conformidad.					
<b>Disparador</b>	Hallazgos en el proceso de evaluación de servicios.					
<b>Proveedores</b>	<b>Entradas</b>	→	<b>Subproceso</b>	→	<b>Salidas</b>	<b>Usuarios/as</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Director de Evaluación Técnica de Servicios.</li> <li>Directores Nacionales.</li> <li>Directores Zonales.</li> <li>Analistas de las Direcciones involucradas.</li> <li>Facilitadores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan anual de seguimiento.</li> <li>Informe de Hallazgos.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguimiento técnico de planes de acción</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Matriz de Hallazgos.</li> <li>Informe de Cierre de No Conformidades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Subdirector Técnico.</li> <li>Director Ejecutivo.</li> <li>Director de Evaluación Técnica de Servicios.</li> </ul>
↓						
<b>DOCUMENTOS Y REQUISITOS APLICABLES</b>						
<b>Normativa Aplicable</b>				<b>Registros</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Constitución de la República del Ecuador (art. 52 y 54)</li> <li>Norma Internacional ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad.</li> <li>Estatuto Orgánico del Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional.</li> <li>Reglamento de capacitación profesional (desarrollo de competencias laborales) y certificación de personas del Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional – SECAP</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li><b>GEV-PS-02-01-FOR01</b> Hoja de Hallazgos Y Solicitud de Acciones Correctivas.</li> <li><b>GEV-PS-02-01-FOR02</b> Matriz de Hallazgos.</li> </ul>		

**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.



(Resolución Nro. SECAP-DE-011-2016).

- Memorando Nro.SECAP-DEVAL-2020-0202-M, Directrices para la evaluación de los procesos formativos.
- Y demás normativa aplicable para el efecto.

**INDICADORES**

Nombre	Descripción	Meta	Frecuencia
Porcentaje de efectividad de los planes de acción	Este indicador mide el porcentaje de efectividad de los planes de acción. La efectividad de los planes de acción está directamente relacionada con el cierre de las no conformidades. El reporte del indicador se realizará en acorde a las no conformidades cerradas en el periodo. (trimestral)	100%	Trimestral
	Método de Cálculo	Línea Base	Fuente de medición
	(Número de no conformidades identificadas/Número de no conformidades cerradas en el periodo de reporte) *100	No disponible	Plan anual de seguimiento, Informe de seguimiento.

**RECURSOS**

Humanos	Técnicos, Tecnológicos	Infraestructura
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Director de Evaluación Técnica de Servicios.</li> <li>▪ Analistas de Evaluación Técnica de Servicios.</li> <li>▪ Analistas de Estudios.</li> <li>▪ Director Nacional/Zonal o delegado.</li> <li>▪ Máximas autoridades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Equipo de computación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Oficinas Planta Central y Zonales.</li> </ul>

**RIESGOS**

La identificación, desarrollo e implementación incorrecta de planes de acción causaría que las no conformidades no sean cerradas o subsanadas.

**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.



**DICCIONARIO**

**Definiciones**

- Hallazgo: Resultados de la evaluación de la evidencia recopilada de la verificación frente a los criterios definidos para la evaluación.
- No conformidad: Incumplimiento de un requisito.
- Mejora continua: Actividad recurrente para mejorar el desempeño (Norma ISO 9000:2015).
- Aseguramiento de la calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad (Norma ISO 9000:2015).
- Servicio: Salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente (Norma ISO 9000:2015).
- Gestión de calidad: Es un conjunto de acciones y herramientas que tienen como objetivo evitar posibles errores o desviaciones en el proceso de producción y en los productos o servicios obtenidos mediante el mismo.
- Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados (Norma ISO 9000:2015).
- Eficacia: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados (Norma ISO 9000:2015).
- Seguimiento: Determinación del estado de un sistema, un proceso, un producto, un servicio o una actividad. (Norma ISO 9000:2015).

**Abreviaturas**

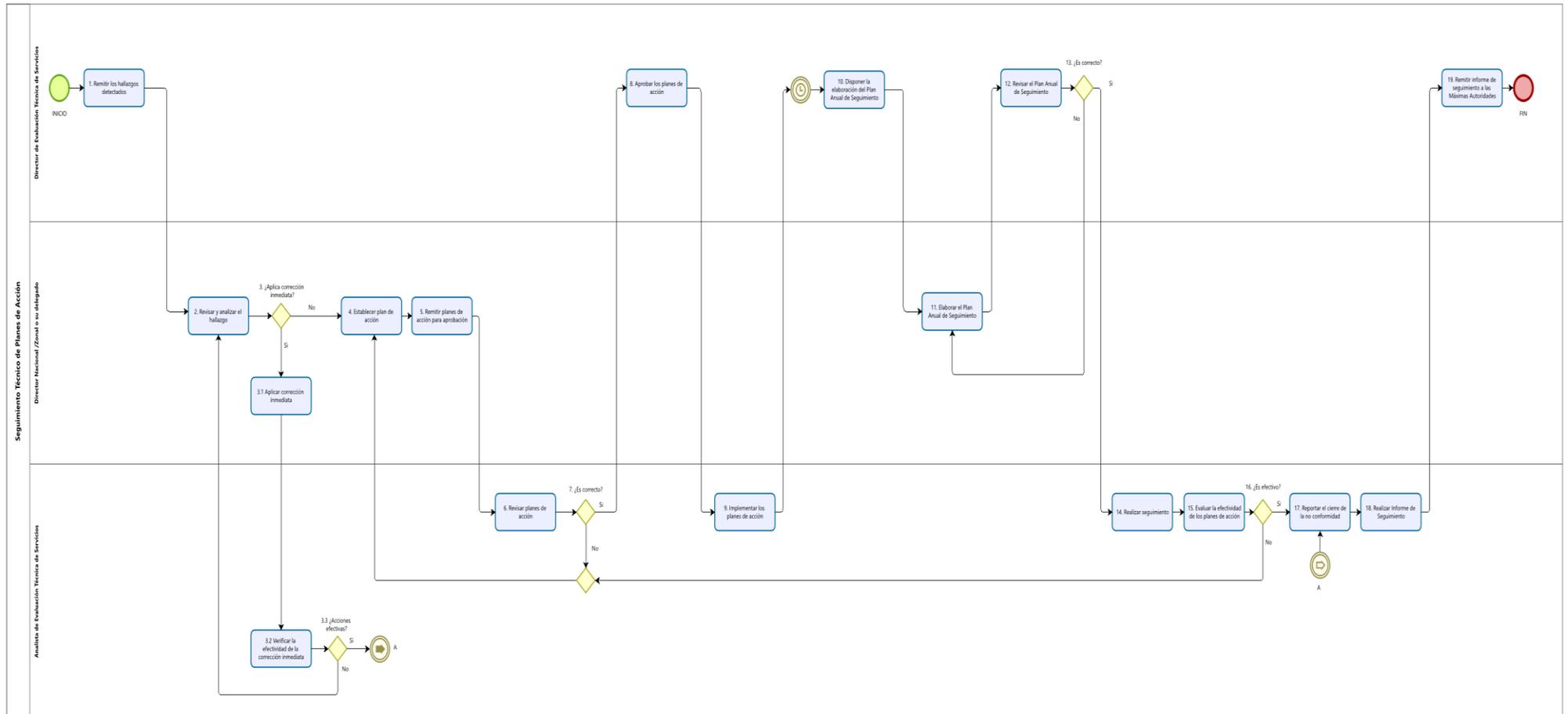
**ISO:** Organización Internacional de Normalización.

<p>Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional</p> 	<p>SEGUIMIENTO TÉCNICO DE PLANES DE ACCIÓN</p>	<p>Código: GEV-PS-02-01</p>
		<p>Versión: 1.0</p>
		<p>Página: 7 de 10</p>

#### 4. POLÍTICAS

1. Las Direcciones Zonales y Nacionales deben elaborar los planes de mejora e implementar cualquier acción necesaria para el cierre de las No Conformidades.
2. Cuando se evidencie una No Conformidad originada por quejas de la ciudadanía, las Direcciones Nacionales o Zonales deben reportar la misma a la Dirección de Evaluación Técnica de Servicios a fin de gestionar la subsanación inmediata.
3. El personal designado de la Dirección de Evaluación Técnica de Servicios responsable del seguimiento, monitoreo y control verificará:
  - Que las acciones definidas eliminen la causa de la no conformidad o se mitigue el riesgo de una recurrencia.
  - Verificar que las acciones propuestas no se hayan implementado en No Conformidades anteriores, y las mismas no hayan tenido efectividad.
  - Verificar la existencia de hallazgos potenciales a fin de generar acciones preventivas.
4. El control de no conformidades consta de las siguientes actividades:
  - a) Identificación y registro de la no conformidad.
  - b) Levantamiento de planes de acción.
  - c) Evaluación y seguimiento a la implementación de planes de acción.
  - d) Análisis de resultados y acción acorde a los resultados encontrados.
5. Las no conformidades pueden ser detectadas en cualquier fase o actividad de la gestión de los procesos y de la prestación de servicios.
6. Los planes de acción que se aprueben por parte de la Dirección de Evaluación Técnica de Servicios se someterán a un seguimiento de verificación de acuerdo a los lineamientos establecidos.
7. El Comité de Gestión de la Calidad del Servicio y Desarrollo Institucional conocerá y, en su caso, valorará la evaluación, tratamiento y seguimiento de las no conformidades.
8. La Dirección de Evaluación Técnica de Servicios socializará en las reuniones trimestrales del Comité de Gestión de la Calidad del Servicio y Desarrollo Institucional, la gestión de evaluación de servicios y seguimiento técnico a los planes de acción implementados a fin de subsanar no conformidades detectadas.
9. Los responsables de las Direcciones Nacionales y Zonales deberán disponer y controlar los registros y evidencias del cumplimiento de las actividades de los planes de acción ejecutados.
10. La Dirección de Evaluación Técnica de Servicios será la encargada de realizar el Seguimiento de las recurrencias y los puntos críticos de la gestión técnica a fin de garantizar productos/servicios de calidad.

5. DIAGRAMA DE FLUJO



<p>Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional</p> 	<p>SEGUIMIENTO TÉCNICO DE PLANES DE ACCIÓN</p>	Código: GEV-PS-02-01
		Versión: 1.0
		Página: 9 de 10

## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Nº	Actividad	Responsable	Descripción
<b>Gestión de No Conformidades</b>			
1.	Remitir los hallazgos detectados	Director de Evaluación Técnica de Servicios	Una vez realizada la evaluación, el Director de Evaluación Técnica de Servicios remite los hallazgos (No Conformidades u observaciones) a las áreas responsables, estas pueden ser Direcciones Nacionales o Zonales, solicita su respectivo análisis y notificación de la aplicación de acciones correctivas inmediatas o los planes de acción levantados a fin de subsanar los hallazgos. Se adjunta el formato <b>GEV-PS-02-01-FOR01</b> Hoja de Hallazgos Y Solicitud de Acciones Correctivas. <b>Tiempo:</b> 1 hora.
2.	Revisar y analizar el hallazgo	Director Nacional /Zonal o su delegado	El Director Nacional /Zonal o su delegado revisa y analiza los hallazgos, identificando si estas se tratan de una No Conformidad u observación, resultado de las evaluaciones realizadas. <b>Tiempo:</b> 8 horas.
3	¿Aplica Corrección inmediata?	Director Nacional /Zonal o su delegado	<b>Si:</b> Pasar a la actividad 3.1. <b>No:</b> Pasar a la actividad 4.
3.1.	Aplicar corrección inmediata	Director Nacional /Zonal o su delegado	El Director Nacional /Zonal o su delegado aplica la corrección inmediata del hallazgo detectado y notifica a la Dirección de Evaluación Técnica de Servicios. Pasar a la actividad 4. <b>Tiempo:</b> 8 horas.
3.2	Verificar la efectividad de la corrección inmediata	Analista de Evaluación Técnica de Servicios	El analista de evaluación verifica la efectividad de las acciones inmediatas aplicadas. <b>Tiempo:</b> 4 horas.
3.3	¿Acciones efectivas?	Analista de Evaluación Técnica de Servicios	<b>Si:</b> Pasar a la actividad 17. <b>No:</b> Regresar a la actividad 2.
4.	Establecer plan de acción	Director Nacional /Zonal o su delegado	El Director Nacional /Zonal o su delegado identifica la causa raíz del hallazgo detectado. Generan el plan de acción estableciendo actividades alineadas al cierre de la No Conformidad, se debe identificar el nombre del responsable, la fecha de inicio y fin para su implementación. Se coordinará con el Analista de Evaluación Técnica de Servicios a fin de verificar que el plan de acción propuesto no se haya implementado en acciones correctivas anteriores. <b>Tiempo:</b> 16 horas.
5.	Remitir planes de acción para aprobación	Director Nacional /Zonal o su delegado	Las Direcciones Nacionales /Zonales remiten los planes de acción en la "Hoja de hallazgos y solicitud de acciones correctivas", a la Dirección de Evaluación para su revisión y aprobación. <b>Tiempo:</b> 4 horas.
6.	Revisar planes de acción	Analista de Evaluación Técnica de Servicios	La Analista de Evaluación Técnica de Servicios revisa la causa raíz y lo planes de acción levantados por las Direcciones Nacionales/Zonales. <b>Tiempo:</b> 16 horas.
7.	¿Es correcto?	Analista de Evaluación Técnica de Servicios	<b>Si:</b> Pasar a la actividad 8. <b>No:</b> Regresar a la actividad 4.

<p>Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional</p> 	<p>SEGUIMIENTO TÉCNICO DE PLANES DE ACCIÓN</p>	Código: GEV-PS-02-01
		Versión: 1.0
		Página: 10 de 10

Nº	Actividad	Responsable	Descripción
8.	Aprobar los planes de acción	Director de Evaluación Técnica de Servicios	El Director de Evaluación Técnica de Servicios aprueba los planes de acción remitidos por las Direcciones Nacionales /Zonales, y solicita la implementación de las actividades planteadas. <b>Tiempo:</b> 8 horas.
9.	Implementar los planes de acción	Direcciones Nacionales /Zonales	Las Direcciones Nacionales /Zonales Implementan las actividades planteadas en los planes de acción de acuerdo a los tiempos establecidos.
<b>Seguimiento</b>			
10.	Disponer la elaboración del Plan anual de Seguimiento	Director de Evaluación Técnica de Servicios	El Director de Evaluación Técnica de Servicios dispone la elaboración del Plan anual de Seguimiento al analista.
11.	Elaborar el Plan Anual de Seguimiento	Analista de Evaluación Técnica de Servicios	El analista de Evaluación elabora el plan anual de seguimiento. <b>Tiempo:</b> 24 horas.
12.	Revisar el Plan Anual de Seguimiento	Director de Evaluación Técnica de Servicios	El Director de Evaluación Técnica de Servicios revisa el Plan Anual de Evaluación. <b>Tiempo:</b> 16 horas.
13.	¿Es correcto?	Director de Evaluación Técnica de Servicios	Si: Pasar a la actividad 14. No: Regresar a la actividad 11.
14.	Realizar seguimiento	Analista de Evaluación Técnica de Servicios	El Analista de Evaluación Técnica de Servicios realiza el seguimiento periódico a la Implementación de los planes de acción de acuerdo a los tiempos establecidos por las Direcciones Nacionales /Zonales, solicitando evidenciables, mismos que se registran en el formato <b>GEV-PS-02-01-FOR02</b> Matriz de Hallazgos. <b>Tiempo:</b> 8 horas.
15.	Evaluar la efectividad de los planes de acción	Analista de Evaluación Técnica de Servicios	El Analista de Evaluación Técnica de Servicios, acorde al Plan Anual de Seguimiento evalúa la efectividad de los planes de acción. <b>Tiempo:</b> 2 horas.
16.	¿Es efectivo?	Analista de Evaluación Técnica de Servicios	<b>Si:</b> Pasar a la actividad 16. <b>No:</b> Regresar a la actividad 4.
17.	Reportar el Cierre de la no conformidad	Analista de Evaluación Técnica de Servicios	Una vez se identifica por parte de la Dirección de Evaluación que los planes de acción fueron eficaces se notifica el cierre del Hallazgo en la Hoja de Hallazgos y Solicitud de Acciones Correctivas. <b>Tiempo:</b> 16 horas.
18.	Remitir Informe de Seguimiento	Analista de Evaluación Técnica de Servicios	La Dirección de Evaluación realiza un informe de la gestión de seguimiento en el que se detalla el cumplimiento efectivo del plan de acción. <b>Tiempo:</b> 16 horas.
19.	Reportar informe de seguimiento a las Máximas Autoridades	Director de Evaluación Técnica de Servicios	Se remite el informe de seguimiento a las máximas autoridades.
<b>Fin</b>			

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