

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:	Lic. Sebastián Zuquilanda	Subdirector Técnico	
REVISADO POR:	Mgs. Andrés Vargas	Director de Planificación y Gestión Estratégica	
	Lic. Adriana Loor	Directora de Evaluación Técnica de Servicios	
ELABORADO POR:	Ing. Gabriela Mediavilla	Analista de Planificación y Gestión Estratégica 3	
	Ing. Ricardo Romero	Analista de Evaluación Técnica de Servicios 3	
	Tnlga. Viviana Molina	Analista de Evaluación 1	

2. HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DETALLE	FECHA
1.0	Creación del documento	10-Agosto-2023
2.0	Actualización del documento, debido a la optimización de actividades y cambios en subprocesos debido a modificaciones de las metodologías de los procesos que se evalúan.	Abril - 2025

3. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Tipo de Proceso	Gobernantes <input type="checkbox"/> Sustantivos <input type="checkbox"/> Adjetivos <input checked="" type="checkbox"/>					
Objetivo	Establecer lineamientos y directrices para las actividades de seguimiento que permitan gestionar los hallazgos evidenciados en la evaluación de los servicios de capacitación y certificación de personas por competencias laborales, dando soporte a las unidades administrativas, zonas y sus centros, quienes son los responsables de la elaboración de planes de acción, su implementación y cumplimiento.					
Responsable	Director/a de Evaluación Técnica de Servicios.					
Alcance	El subproceso inicia con la elaboración del Plan Anual de Seguimiento, soporte técnico para el levantamiento de planes de acción, monitoreo de la gestión realizada sobre los hallazgos levantados, cierre de las no conformidades, verificación In Situ de la eficacia de los planes de acción y termina con el informe de seguimiento.					
Disparador	Hallazgos en el proceso de evaluación de servicios.					
Proveedores	Entradas		Subproceso		Salidas	Usuarios/as
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Director/a de Evaluación Técnica de Servicios. ▪ Directores Nacionales. ▪ Directores Zonales. ▪ Analistas de las Direcciones involucradas. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan anual de seguimiento. ▪ Hoja de Hallazgos Y Solicitud de Acciones Correctivas. 	→	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Seguimiento técnico de planes de acción 	→	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Matriz de Hallazgos ▪ Informe de Seguimiento 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Subdirector/a Técnico. ▪ Director/a Ejecutivo. ▪ Director/a de Evaluación Técnica de Servicios. ▪ Directores Nacionales ▪ Directores Zonales ▪ Analistas de las Direcciones involucradas.
↓						

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.



DOCUMENTOS Y REQUISITOS APLICABLES

Normativa Aplicable	Registros
<ul style="list-style-type: none"> Norma Internacional ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. Estatuto Orgánico del Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional. Directrices para la evaluación de los procesos de capacitación y certificación de personas por competencias laborales. Metodologías de evaluación de los procesos de capacitación y seguimiento satisfacción, facilitadores, Atención al Ciudadano y Promoción. Y demás normativa aplicable para el efecto. 	<ul style="list-style-type: none"> GEV-PS-02-01-FOR01 Hoja de Hallazgos y Solicitud de Acciones Correctivas. GEV-PS-02-01-FOR02 Matriz de Hallazgos.

INDICADORES

Nombre	Descripción	Meta	Frecuencia
Porcentaje de acciones correctivas implementadas	Mide cuántas de las acciones destinadas a corregir no conformidades han sido ejecutadas.	80%	Trimestral
	Método de Cálculo	Línea Base	Fuente de medición
	$(N^{\circ} \text{ de acciones correctivas implementadas} / \text{Total de acciones correctivas}) \times 100$	0%	Matriz de Hallazgos

RECURSOS

Humanos	Técnicos, Tecnológicos	Infraestructura
<ul style="list-style-type: none"> Director de Evaluación Técnica de Servicios. Analistas de Evaluación Técnica de Servicios. Director Nacional/Zonal o delegado. Máximas autoridades. 	<ul style="list-style-type: none"> La Dirección de Evaluación Técnica de Servicios para realizar el seguimiento de manera eficaz y eficiente utiliza herramientas tecnológicas, mismas que han sido desarrolladas por el equipo de la dirección, sin embargo, la meta es que dichos recursos tecnológicos sean desarrollados y proporcionados por el área de TIC'S en un futuro. 	<ul style="list-style-type: none"> Oficinas Planta Central y Zonales.

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.



Las herramientas que actualmente se están usando son:

- Matriz de Seguimiento desarrolladas en Google Sheets/Excel.
- Formulario Digital de Registro de Planes de Acción: Formularios digitales desarrollados en Google Forms / Forms de Office 365.

RIESGOS

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

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.

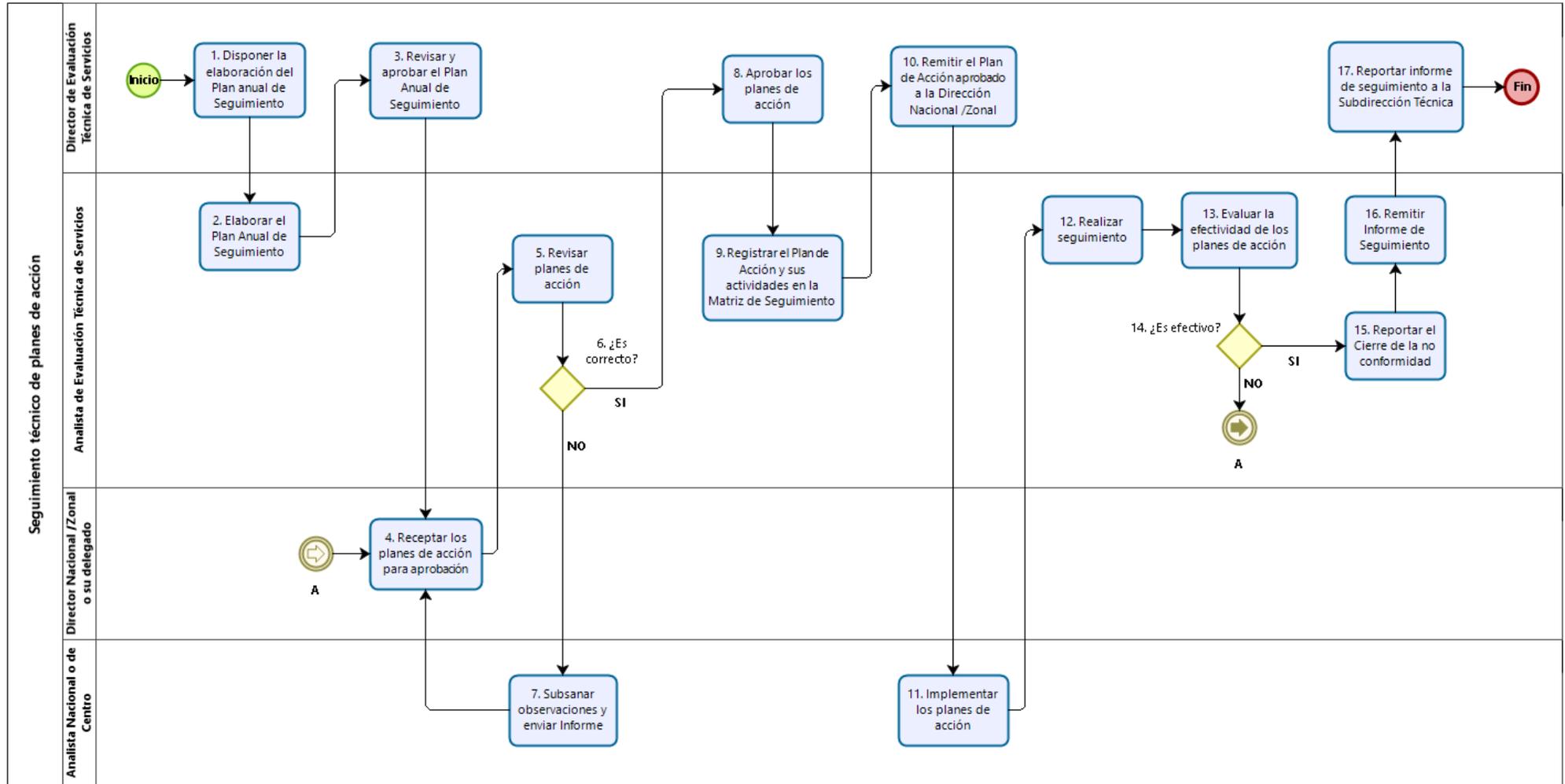
MDT: Ministerio del Trabajo

4. POLÍTICAS

1. Las Direcciones Zonales y Nacionales, deben coordinar con sus analistas responsables de las unidades administrativas y centros a nivel nacional, la elaboración de 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 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. Las no conformidades pueden ser detectadas en cualquier fase o actividad de la gestión de los procesos y de la prestación de servicios.
5. Los planes de acción deberán ser elaborados por parte del área responsable en un término de 10 días laborables.
6. La Dirección de Evaluación Técnica de Servicios revisará y aprobará los planes de acción recibidos en un término de 2 a 10 días laborales.
7. 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 los lineamientos establecidos.
8. Para el cumplimiento de actividades tales como: envío de correos electrónicos, memorandos y reuniones internas, el tiempo de ejecución de dicha actividad no podrá ser mayor a 5 días laborales.
9. 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.
10. 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.

11. 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.
12. La Dirección de Evaluación Técnica de Servicios a través de la Gestión de Seguimiento tiene autonomía para, rechazar planes de acción que no apliquen técnicas de causa raíz, realizar visitas sorpresa a las Direcciones para verificar evidencias y priorizar hallazgos críticos en reportes semestrales o con la frecuencia que así se considere.
13. En el caso de satisfacción al usuario los planes de acción deberán ser validados por el Comité de Gestión de la Calidad del Servicio y Desarrollo Institucional y aprobados por la Máxima Autoridad conforme se establece en la Norma Técnica para la Evaluación y Certificación de la Calidad del Servicio Público expedida por el MDT.

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.

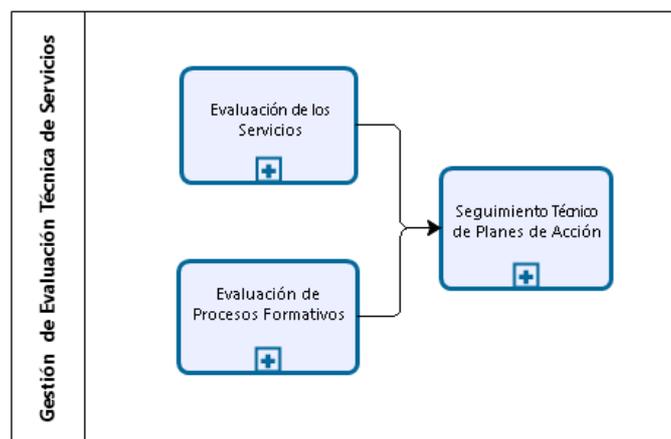
6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Nº	Actividad	Responsable	Descripción
1.	Disponer la elaboración del Plan 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.
2.	Elaborar el Plan Anual de Seguimiento	Analista de Evaluación Técnica de Servicios	El analista de Evaluación elabora el plan anual de seguimiento. Tiempo: 24 horas.
3.	Revisar y aprobar el Plan Anual de Seguimiento	Director de Evaluación Técnica de Servicios	El director de Evaluación Técnica de Servicios revisa el Plan Anual de Evaluación. Tiempo: 8 horas.
4.	Receptar los planes de acción para aprobación	Director Nacional /Zonal o su delegado	Las Direcciones Nacionales /Zonales una vez que reciben el Informe de la Evaluación por parte de la DETS con los hallazgos detectados, trabajan en la elaboración del Plan de Acción correspondiente para luego remitir el mismo en el formato GEV-PS-02-01-FOR01 "Hoja de hallazgos y solicitud de acciones correctivas", a la Dirección de Evaluación Técnica de Servicios para su revisión y aprobación. Tiempo: 1 hora.
5.	Revisar planes de acción	Analista de Evaluación Técnica de Servicios	El Analista de Evaluación Técnica de Servicios del área de seguimiento revisa la causa raíz y los planes de acción levantados por las Direcciones Nacionales/Zonales. Tiempo: 16 horas.
6.	¿Es correcto?	Analista de Evaluación Técnica de Servicios	Si: Pasar a la actividad 8. No: Pasar a la actividad 7, Devolución del plan de acción a la dirección responsable para realizar los ajustes correspondientes, de acuerdo a las directrices de la Dirección de Evaluación Técnica de Servicios. Tiempo: 10 minutos
7.	Subsanar observaciones y enviar Informe	Analista Nacional o de Centro	El Analista nacional o de centro, subsana las observaciones y procede a enviar al Analista de Evaluación Técnica de Servicios. Regresa a la actividad 4. Tiempo: 60 minutos
8.	Aprobar los planes de acción	Director de Evaluación Técnica de Servicios	El Director de Evaluación Técnica de Servicios o su delegado aprueba los planes de acción remitidos por las Direcciones Nacionales /Zonales, y solicita la implementación de las actividades planteadas. Tiempo: 8 horas.
9.	Registrar el Plan de Acción y sus actividades en la Matriz de Seguimiento	Analista de Evaluación Técnica de Servicios	El Analista de la Dirección de Evaluación Técnica de Servicios una vez que aprueba el plan de acción, procede a registrarlo en la Matriz de Seguimiento, así como las actividades, responsables y demás información concerniente al Plan de Acción.
10.	Remitir el Plan de Acción aprobado a la Dirección Nacional /Zonal	Director de Evaluación Técnica de Servicios	El Director de Evaluación Técnica de Servicios o su delegado remite el plan de acción aprobado a la Dirección Nacional /Zonal y solicita la implementación de las actividades planteadas.

Nº	Actividad	Responsable	Descripción
11.	Implementar los planes de acción	Analista Nacional o de Centro	Las Direcciones Nacionales /Zonales y/o Analistas de Centros, Implementan las actividades planteadas en los planes de acción de acuerdo a los tiempos establecidos.
12.	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 GEV-PS-02-01-FOR02 Matriz de Hallazgos. Tiempo: 8 horas.
13.	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. Tiempo: 2 horas.
14.	¿Es efectivo?	Analista de Evaluación Técnica de Servicios	Si: Pasar a la actividad 15 No: Regresar a la actividad 4.
15.	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. Tiempo: 16 horas.
16.	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. Tiempo: 16 horas.
17.	Reportar informe de seguimiento a la Subdirección Técnica	Director de Evaluación Técnica de Servicios	Se remite el informe de seguimiento a la Subdirección Técnica.
Fin			

7. MAPA DE INTERRELACIÓN DE PROCESOS

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



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.