

Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional



COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA FINANCIERA

DIRECCIÓN FINANCIERA

DEVOLUCIÓN DE DERECHOS DE CURSO

MANUAL DEL SUBPROCESOS

MACROPROCESO: GESTIÓN FINANCIERA
PROCESO: GESTIÓN DE TESORERÍA
CÓDIGO: GFI-PA-03-04

1. CUADRO DE FIRMAS

RESPONSABLES	NOMBRE	CARGO	FIRMA
APROBADO POR:	Ing. Jorge Sanz	Coordinador General Administrativo Financiero	
REVISADO POR:	Mgs. Cesar Mena	Director Financiera	
	Mgs. Andrés Vargas	Director de Planificación y Gestión Estratégica	
ELABORADO POR:	Ing. Patricia Arboleda	Tesorera General	
	Ing. Gabriela Mediavilla	Analista de Planificación	

Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional  REPÚBLICA DEL ECUADOR	DEVOLUCIÓN DE DERECHOS DE CURSO	Código: GFI-PA-03-04
		Versión: 10.0
		Página: 3 de 12

2. HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DETALLE	FECHA
1.0	Mejora continua del subproceso	26/02/2014
2.0	La Dirección Financiera solicita cambio en el flujo en cuanto al tiempo de devolución de derechos de cursos solicitados y el cambio de frecuencia en el indicador 2, además se configuró la fórmula de cálculo. Cambio en la fórmula de medición del segundo indicador	23/04/2014
3.0	Modificación de Procedimiento actividad 1, incremento de políticas, modificación del flujo	26/09/2014
4.0	Rediseño completo del Subproceso (Automatización de Solicitud)	23/02/2015
5.0	<p>Mediante memorando No. SECAP-DF-2016-1121-M de 29 de julio de 2016 suscrito por la Ing. Verónica Atapuma, solicita la actualización del subproceso "Devolución de Derechos de cursos".</p> <p>En el punto 2. PROPÓSITO DEL SUBPROCESO, se mejoró de la siguiente manera: "reponer los valores en tiempos óptimos por cursos que no se ejecutaron debido a razones imputables a la institución".</p> <p>En el punto 3. ALCANCE DEL SUBPROCESO, se eliminó la palabra participantes y se reemplazó por usuario.</p> <p>En el punto 5. INTERVINIENTES DEL SUBPROCESO, se incluye al Director Zonal y Usuario.</p> <p>En el punto 7. POLÍTICAS, se incluyeron las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El Director Zonal deberá remitir la documentación física habilitante (impresión de la solicitud n línea firmada, copia simple de cuenta bancaria) a la Dirección Financiera en un plazo máximo de 48 horas posterior a la recepción de la solicitud suscrita por el usuario. No se deberá acumular los tramites de devolución por más del tiempo establecido en este manual. - En los tramites de devolución deberán adjuntar la copia simple de la cedula únicamente cuando el Analista Zonal no pueda verificar en el INFODIGITAL los datos y la firma del usuario. - La Dirección Financiera será responsable de procesar la solicitud de devolución de pagos ante la entidad competente en un lapso máximo de 15 días a partir de la recepción de la documentación física habilitante usuario - El usuario debe solicitar la devolución de valores por derechos de cursos en un plazo máximo de 45 días a partir de la reprogramación o eliminación de cursos. El usuario debe solicitar la devolución de valores por derecho de curso únicamente en línea a través del portal del SECAP. - Para el caso de pagos por cursos que hayan sido realizados mediante dinero electrónico, la devolución por derechos de cursos se realizará mediante transferencia a una cuenta de 	05/08/2016

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>ahorros o corriente del beneficiario.</p> <p>En el punto 8. DOCUMENTO, se añadió la Normativa del Ministerio de Finanzas, lo que incluye toda las leyes, reglamentos, normas y legislación referente al área financiera.</p> <p>En el punto 10. PROCEDIMIENTO, se cambió la palabra participante por usuario. En alguno numerales, las actividades se mejoraron según los lineamientos de la Dirección Financiera.</p> <p>En el punto 11. DIAGRAMA DE FLUJO, debido a la mejora del punto 10, también se mejora el flujograma.</p> <p>En el punto 12. INDICADORES, el indicador “Porcentaje de solicitudes de Devolución de Derechos de cursos tramitadas” es estándar se cambió a 90%</p> <p>El indicador “<i>Tiempo de trámite de solicitudes de Devolución de Derechos de Cursos</i>” se mejoró la fórmula a: “Promedio de días utilizados en el trámite”, el estándar menor o igual a 15 días.</p>	
6.0	<p>Se procede a realizar la depuración de los indicadores que constan en el Manual de Procedimiento, con la finalidad de mejorar la calidad de información que será ingresada y reportada en la herramienta de Gobierno por Resultados (<i>el rediseño del presente documento se lo realizará bajo solicitud de la Dirección duela del procedimiento</i>).</p> <p>Se actualiza la versión del Manual de procedimiento (6-7), no se rediseño el Diagrama de Flujo (se actualizó logotipo institucional y fecha).</p> <p>En el punto 4. RESPONSABLE DEL SUBPROCESO: se eliminó al “Director Financiero”.</p> <p>En el punto 8. DOCUMENTOS: se actualizó el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos publicado en el Registro Oficial N° 817 del 11 de agosto del 2016</p> <p>En el punto 12. INDICADORES: se realizó el ajuste en el cuadro de indicadores, se incrementó y homologo los términos: “Responsable de la medición, responsable del análisis y responsable de la aprobación” y; se reemplaza el indicador “Tiempo de tramites de solicitudes de Devolución de Derechos de Curso”, por “Porcentaje de atención a tiempo de pedidos de devolución de dinero por cursos cancelados” (este indicador consta en la herramienta GPR), se elimina el indicador “Tiempo de trámite de solicitudes de Devolución de Derechos de Curso”.</p>	31/01/2017
7.0	No se encuentra información sobre la versión 7 del subproceso.	
8.0	<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 agrega un nuevo documento</p> <p>Se modifica el responsable del subproceso</p> <p>Se modifica y eliminan dos Políticas</p>	03/09/2020

	Se modifica las definiciones del Subproceso Se modifica las actividades del subproceso Se actualiza la hoja membretada y logotipo institucional Se agrega tiempo en horas de las actividades Se actualiza el Flujograma y se cambia la versión de 5 a versión 6 Se actualiza la versión del proceso de la 7 a la versión 8. Se actualiza el nombre del proceso en base al estatuto.	
9.0	Actualización del subproceso al nuevo formato de manual aprobado por el Comité de Gestión de Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional el 07 de julio de 2022.	09/08/2023
10.0	Actualización del subproceso conforme requerimiento del área responsable.	Ene/2025

3. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Tipo de Proceso	Gobernantes <input type="checkbox"/> Sustantivos <input type="checkbox"/> Adjetivos <input checked="" type="checkbox"/>					
Objetivo	Gestionar el trámite de devolución de derechos de curso con la finalidad de reponer los valores en tiempos óptimos por cursos que no se ejecutan debido a razones imputables a la institución.					
Responsable	Director/a Financiero/a					
Alcance	El subproceso inicia cuando el usuario solicita la devolución de derechos de curso a través de la página web del SECAP y finaliza con la realización del pago en el Sistema de Administración Financiera del MEF.					
Disparador	Solicitud del participante en el sistema a la Dirección Zonal					
Proveedores	Entradas	⇒	Subproceso	⇒	Salidas	Usuarios/as
<ul style="list-style-type: none"> Usuarios Direcciones Zonales 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de devolución de valores 		<ul style="list-style-type: none"> Devolución de Derechos de Curso 		<ul style="list-style-type: none"> CUR Contable 	<ul style="list-style-type: none"> Usuarios
↓						
DOCUMENTOS Y REQUISITOS APLICABLES						
Normativa Aplicable				Registros		
<ul style="list-style-type: none"> Normativa del Sistema Nacional de las Finanzas Públicas Instructivo para el registro de recaudación y devolución de fondos de terceros – Ministerio de Economía y Finanzas 				<ul style="list-style-type: none"> Formatos: N/A Anexo 1: Solicitud de devolución de valores SISECAP Anexo 2: Reporte generado de reprogramaciones/ eliminaciones del sistema Sisecap 		

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.

- Normas de Control Interno para las Entidades y Organismos del Sector Público y de las Personas Jurídicas de Derecho Privado que dispongan de Recursos Públicos; y,
- Estatuto Orgánico del SECAP vigente.

INDICADORES

Nombre	Descripción	Meta	Frecuencia
Porcentaje de atención a tiempo de pedidos de devolución de dinero por cursos atendidos	Este indicador nos permite medir la atención de pedidos de devolución de dinero por cursos cancelados, para lo cual, de acuerdo al manual de procedimiento institucional, el tiempo de ejecución de este proceso es de 15 días. Una vez que el área de tesorería reciba la documentación, validada.	90%	Mensual
	Método de Cálculo	Línea Base	Fuente de medición
	Número de devoluciones atendidas a tiempo/Número de solicitudes de devolución recibidas * 100	0%	Reporte e-SIGEF

RECURSOS

Humanos	Técnicos, Tecnológicos	Infraestructura
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Director Financiero ▪ Director Zonal ▪ Contador General 	<p>Software</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilitarios de office ▪ E-Sigef – Sistema Integrado de Gestión Financiera ▪ Sistema de Gestión Documental - Quipux 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Oficinas de Planta Central ▪ Oficinas Direcciones Zonales, Centros Operativos

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.

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tesorero General / Analista Financiero ▪ Analista Administrativo Financiero Centro Operativo/Múltiple (o quien haga sus veces) 	<p>Hardware</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Equipo informático 	
RIESGOS		
El no contar con información financiera y documentos habilitantes CAUSARIA el retraso inminente al proceso de revisión y depuración de cuentas contables.		
DICCIONARIO		
Definiciones	Abreviaturas	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Derechos de Curso: Valor pagado por el cual se obtiene un servicio esperado 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ CUR: Comprobante Único de Registro ▪ E-sigef: Sistema Integrado de Gestión Financiera. ▪ GPR: Gobierno por Resultados. 	

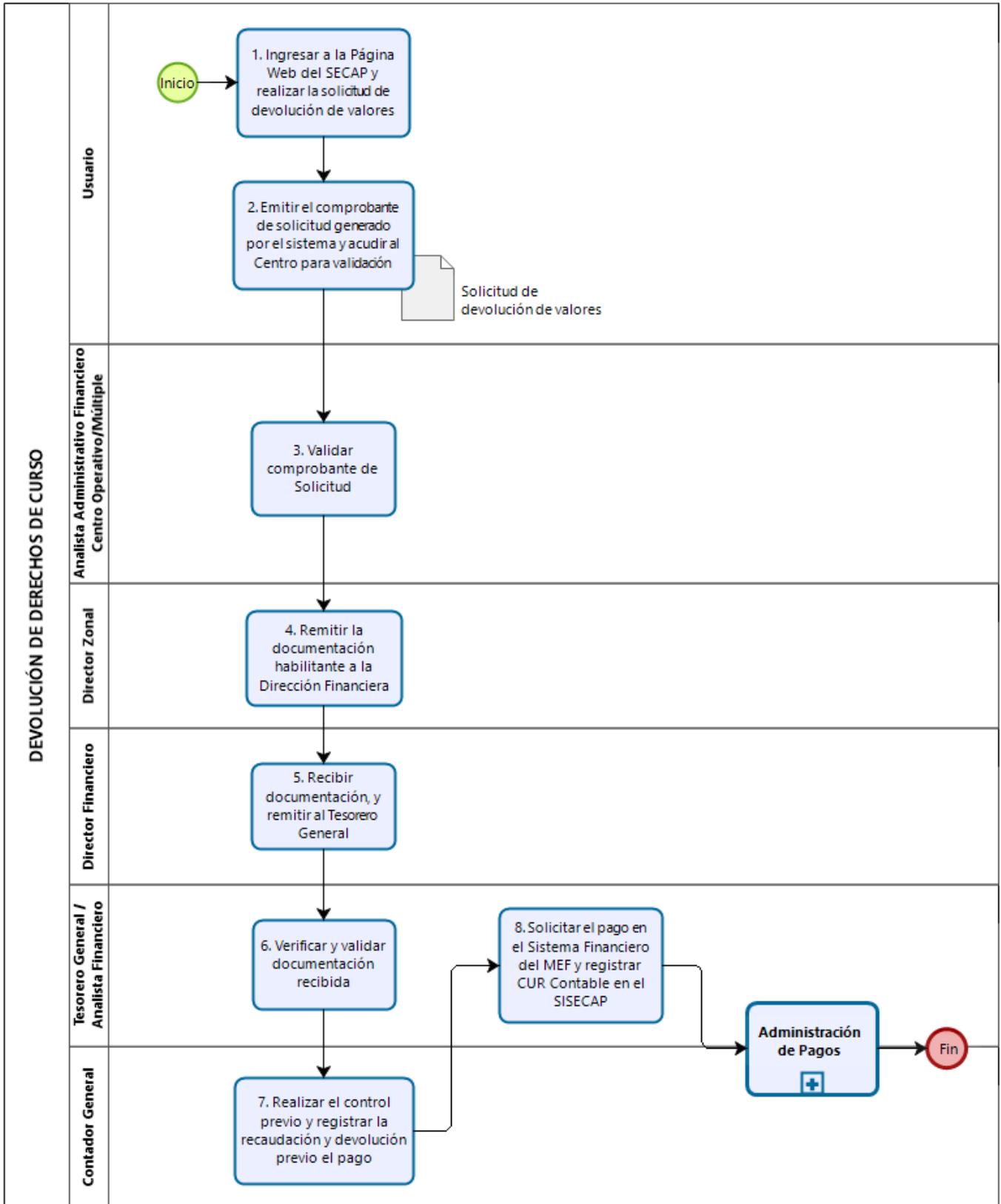
 	DEVOLUCIÓN DE DERECHOS DE CURSO	Código: GFI-PA-03-04
		Versión: 10.0
		Página: 9 de 12

4. POLÍTICAS

1. Las solicitudes de devolución de derechos de curso serán gestionadas únicamente cuando el curso haya sido reprogramado o eliminado por el SECAP.
2. El Director Zonal, una vez validada la solicitud por parte del participante deberá remitir en un plazo máximo de 3 días laborables a la Dirección Financiera, la documentación física habilitante (**solicitud en línea firmada (física o electrónica) y validada**, digital de cuenta bancaria, digital de cedula de identidad (participante/beneficiario), digital de depósito o comprobante de pago del curso que se requiere la devolución, certificado bancario a la cuenta que se debe realizar la devolución, reporte generado de reprogramaciones/eliminaciones del sistema Sisecap).
3. No se deberá acumular los tramites de devolución por más del tiempo establecido en este manual.
4. La Dirección Financiera será responsable de procesar la solicitud de devolución de pagos ante la entidad competente en un lapso máximo de 15 días calendario, a partir de la recepción de la documentación habilitante del usuario, una vez que cumpla con todos los requisitos y autorizaciones establecidas.
5. El usuario debe solicitar la devolución de valores por derechos de curso en un plazo máximo de cuarenta y cinco (45) días calendario, a partir de la reprogramación o eliminación de curso. El usuario debe solicitar la devolución de valores por derecho de curso únicamente en línea a través del portal del SECAP.
6. Para la devolución por derechos de cursos se realizará mediante transferencia a una cuenta de ahorros o corriente del beneficiario, o de terceras personas previa autorización. Máximo hasta segundo grado de consanguinidad.
7. En los casos en que un curso ha sido reprogramado o eliminado, el ATC del Centro Operativo/Múltiple realiza acercamientos para ofertar otras opciones de capacitación al usuario. Los procesos de devolución deberán hacerse una vez que se hayan agotado todas las opciones de promoción.
8. Los procesos de devolución de derechos de curso solicitados por razones distintas a las mencionadas en la política 1, serán debidamente justificados por causa de fuerza mayor y aprobadas únicamente por el Director/a Zonal, previo informe del Analista responsable del proceso de devolución del Centro o Zona, misma que solicitará a la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación la apertura del sistema.
9. Para el cambio de datos de la Solicitud de Devolución por Derechos de Curso, el Analista responsable del proceso de devolución del Centro o Zona debe solicitar por correo electrónico al Tesorero General, la validación de que no se ha realizado ningún proceso de devolución al mismo curso y participante, a continuación debe generar un Glpi a la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación adjuntando la validación para apertura del sistema, una vez aperturado el sistema, el participante debe realizar la actualización de datos, y el Analista responsable vuelve a validar la nueva solicitud para firma (física o electrónica).

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.

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.	Ingresar a la Página Web del SECAP y realizar la solicitud de devolución de valores	Usuario	En caso de que el usuario no acepta la oferta de servicios, debe ingresar al Sistema SISECAP a través de la Página Web del SECAP y realizar la solicitud de devolución de valores, para lo cual debe llenar el formulario "Solicitud de devolución de valores".
2.	Emitir el comprobante de solicitud generado por el sistema y acudir al Centro para validación	Usuario	El usuario debe emitir el comprobante de solicitud generado por el Sistema suscrito (físico o firma electrónica) y demás documentación requerida y acudir al Centro para validación.
3.	Validar comprobante de Solicitud	Analista Administrativo Financiero Centro Operativo/Múltiple	El Analista Administrativo Financiero de Centro Operativo/Múltiple, debe validar el comprobante de Solicitud de Derechos de Curso (físico o firma electrónica) y demás documentación requerida.
4.	Remitir la documentación habilitante a la Dirección Financiera	Director Zonal	El Director Zonal, remite la solicitud en línea firmada y validada (física o firma electrónica), digital de cédula de identidad (participante/beneficiario), digital de depósito o comprobante de pago y print de pago siseicap del curso que se requiere la devolución, certificado bancario, reporte generado de reprogramaciones/eliminaciones del sistema Siseicap y envía mediante memorando al Director Financiero. Tiempo: 8 horas (1 día laborable)
5.	Recibir documentación, y remitir al Tesorero General	Director Financiero	El Director Financiero recibe la solicitud de devolución de derecho de curso firmada por el usuario con los documentos habilitantes y remite al Tesorero General. Tiempo: 4 horas
6.	Verificar y validar documentación recibida	Tesorero General / Analista Financiero	El Tesorero General / Analista Financiero verifican y validan la documentación recibida, verifican la acreditación del pago en los estados de cuenta del SECAP y la disponibilidad de recursos para la devolución en el Banco Central y remite al Contador General. Tiempo: 3 días
7.	Realizar el control previo y registrar la recaudación y devolución previo el pago	Contador General	El Contador General realiza control previo y registra la recaudación y devolución, previo al pago en el Sistema de Administración Financiera del MEF. Tiempo: 3 días
8.	Solicitar el pago en el Sistema Financiero del MEF y registrar CUR Contable en el SISECAP	Tesorero General	El Tesorero General solicita el pago en el Sistema de Administración Financiera del MEF y registra el CUR Contable en el SISECAP en plazo máximo de 2 días laborables. Tiempo: 2 días

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
			Nota: El Ministerio de Economía y Finanzas será el responsable de acreditar el dinero a los usuarios. FIN DEL SUBPROCESO Se ejecuta el Subproceso “Administración De Pagos”
Fin			

7. MAPA DE INTERRELACIÓN DE PROCESOS

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

