

Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional



DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA

GESTIÓN POR PROCESOS

MANUAL DE SUBPROCESOS


MACROPROCESO: GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA

PROCESO: GESTIÓN DE PROCESOS

CÓDIGO: GPG-PA-02-01

1. CUADRO DE FIRMAS

RESPONSABLES	NOMBRE	CARGO	FIRMA
APROBADO POR:	Dr. Javier Aníbal Rubio Duque	Director Ejecutivo	
REVISADO POR:	Mgs. Mauricio Cruz	Director de Planificación y Gestión Estratégica	
ELABORADO POR:	Ing. Andrés Chumanía	Analista de Planificación	
	Ing. Gabriela Mediavilla	Analista de Planificación	

<p>Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional</p> 	<p>GESTIÓN POR PROCESOS</p>	<p>Código: GPG-PA-02-01</p>
		<p>Versión: 2.0</p>
		<p>Página: 3 de 15</p>

2. HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DETALLE	FECHA
1.0	Creación del procedimiento	19-Oct-2021
2.0	Actualización del proceso al nuevo formato de manual aprobado por el Comité de Gestión de la Calidad del Servicio y Desarrollo Institucional en sesión realizada el 07 de julio de 2022, se incluye caracterización e indicador de gestión.	Ago-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	Establecer directrices para la planificación, ejecución, verificación y mejora continua de la gestión por procesos del SECAP.					
Responsable	Director/a de Planificación y Gestión Estratégica					
Alcance	El proceso comprende desde la elaboración de la Programación Anual de Gestión por Procesos, su ejecución, control y mejora continua.					
Disparador	Requerimiento de documentación, actualización, evaluación o mejora de procesos.					
Proveedores	Entradas		Proceso		Salidas	Usuarios/as
<ul style="list-style-type: none"> Unidades Administrativas del SECAP. Direcciones Zonales. 	<ul style="list-style-type: none"> Requerimiento de documentación, actualización, evaluación o mejora de procesos. Informe de evaluación. Disposición de la máxima autoridad o su delegado. 	➔	Gestión por Procesos	➔	<ul style="list-style-type: none"> Manuales, instructivos, evaluaciones, planes de mejora y lineamientos de procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> Unidades Administrativas del SECAP. Direcciones Zonales. Máxima autoridad.
↓						
DOCUMENTOS Y REQUISITOS APLICABLES						
Normativa Aplicable				Registros		
<ul style="list-style-type: none"> Norma Técnica para la mejora continua e innovación de procesos y servicios. Guía Metodológica para la aplicación de la norma técnica para la mejora continua e innovación de procesos y servicios. 				GPG-GA-02-01-FOR01: Catálogo de Procesos		

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.

- Estatuto Orgánico del Servicio Ecuatoriano de Capacitación-SECAP.
- Reglamento para la Conformación y Funcionamiento del Comité de Gestión de la Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional del Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional – SECAP.
- Norma ISO 9001:2015, Sistemas de Gestión de la Calidad.

GPG-GA-02-01-FOR02: Programación Anual de Gestión por Procesos

Anexo 1: Manual de Procesos / subprocessos

Anexo 2: Instructivo de Trabajo o Metodológico

INDICADORES

Nombre	Descripción	Meta	Frecuencia
Porcentaje de avance real de la Programación Anual de Gestión por Procesos	Este indicador mide el porcentaje de avance las actividades planificadas en todos sus componentes.	100%	Trimestral
	Método de Cálculo	Línea Base	Fuente de medición
	(Número de actividades ejecutadas de la Programación Anual de Gestión por Procesos / Número de actividades planificadas de la Programación Anual de Gestión por Procesos) x100	No disponible	Programación Anual de Gestión por Procesos actualizado

RECURSOS

Humanos	Técnicos, Tecnológicos	Infraestructura
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Máxima Autoridad ▪ Director de Planificación y Gestión Estratégica ▪ Analista de Planificación y Gestión Estratégica ▪ Directores de unidades administrativas ▪ Analista de unidades administrativas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hardware ▪ Equipo de Computación ▪ Software ▪ Utilitarios de Oficina ▪ Aplicativos internos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estaciones de trabajo ▪ Sala de reuniones

RIESGOS

No contar con manuales de subprocessos actualizados puede ocasionar errores y reprocesos en la gestión interna.

DICCIONARIO

Definiciones	Abreviaturas
--------------	--------------

Actividad: El menor objeto de trabajo identificado en un proceso. Dependiendo de la complejidad de la actividad, se puede desglosar en tareas.

Caracterización del proceso: Los diagramas de caracterización parten principalmente de aplicar la metodología– entradas – Proceso – Salidas – Clientes, y como su nombre lo dice, muestra las características del mismo, es decir estos diagramas son complementados con la información de los elementos y los controles aplicados al proceso, el objetivo del mismo, los indicadores y los objetivos de la calidad asociados.

Comité de Gestión de la Calidad del Servicio y Desarrollo Institucional: El Comité de Gestión de Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional del Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional, en adelante SECAP, es la instancia que se incorpora en la gestión institucional a efecto de proponer, monitorear y evaluar la aplicación de las políticas, normas y prioridades relativas al mejoramiento de la eficiencia institucional.

Diagrama de Flujo: Es la descripción de manera gráfica de las actividades para realizar un proceso y/o los pasos para realizar una actividad/tarea del mismo, si aplica.

Formato: Es un documento en cualquier tipo de medio, usados para que en ellos se coloquen los datos y resultados de actividades o procesos realizados. Un formato se transforma en un registro cuando se le incorporan datos.

Instructivo: Es la forma coherente, secuencial, específica y detallada de llevar a cabo una actividad/tarea. Son documentos con detalles específicos que describen los pasos puntuales que deben ser realizados para cumplir con una actividad, regularmente ejecutados por un solo puesto en la Institución.

Manual de Procesos: Es un tipo de documento que describe la caracterización de los procesos y de sus subprocesos.

Responsable del Proceso: Es el responsable de la gestión del proceso y de los resultados del mismo.


SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.

DPGE: Dirección de Planificación y Gestión Estratégica



Sistema de Gestión de la Calidad (SGC): Conjunto de lineamientos basados en buenas prácticas o en normativas legales vigentes que se interrelacionan entre sí para hacer cumplir los requisitos de calidad de la Institución y satisfacer los requerimientos de los clientes internos y externos a través de una mejora continua, de una manera ordenada y sistemática.

Unidad Administrativa: Entiéndase como unidad administrativa a todas las Coordinaciones Generales, Direcciones y otras unidades que forman parte de la estructura orgánica de la institución.

<p>Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional</p> 	<p>GESTIÓN POR PROCESOS</p>	<p>Código: GPG-PA-02-01</p>
		<p>Versión: 2.0</p>
		<p>Página: 8 de 15</p>

4. POLÍTICAS


- Los lineamientos establecidos en este documento, son de aplicación obligatoria, para todos los servidores del Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional, en tanto guarden conformidad con las disposiciones constitucionales, legales, reglamentarias y resoluciones vigentes al momento de su ejecución.
- Todo proceso debe incorporar el concepto de mejora continua en su diagramación y generación de documentos, procurando la simplificación de trámites y optimizando la transaccionalidad.
- El Director/a de Planificación y Gestión Estratégica o su delegado, será el responsable de realizar la socialización y distribución del documento interno del Sistema de Gestión de la Calidad nuevo o actualizado con la aprobación correspondiente. La distribución de los mencionados documentos comprende tres momentos:
 - Publicación en la intranet institucional.
 - Envío de memorando dirigido al nivel jerárquico superior, con documento adjunto, que contenga el link o ruta electrónica asignada al documento, con el cual podrá ser consultado posteriormente, entendiéndose así que el documento se encuentra distribuido en su unidad administrativa y al alcance de todos los servidores a través de la intranet institucional.
 - Socialización mediante correo electrónico a todos los servidores de la institución con el link o ruta electrónica asignada al documento.
- Cuando existan actualizaciones de versiones de los formatos, la comunicación se ejecutará por medio de memorando o correo institucional (por parte de la Dirección de Planificación y Gestión Estratégica) que se complementará con difusión y carga en la intranet institucional.
- El responsable del proceso también está encargado del resguardo de los registros y documentos del Sistema de Gestión de la Calidad, correspondientes a su unidad:
 - Los registros electrónicos serán resguardados y protegidos en un repositorio digital determinado por cada unidad administrativa.
 - Los registros generados en aplicativos serán resguardados a través de los servidores correspondientes en la institución.
- La documentación del SGC se encuentra disponible de manera electrónica y física (de ser el caso) custodiada por la Dirección de Planificación y Gestión Estratégica, publicada en la intranet institucional.
- Ningún funcionario podrá modificar los procesos vigentes o crear nuevos por su propia iniciativa, será necesario realizar un requerimiento formal a través de memorando o correo institucional, dirigido a la Dirección de Planificación y Gestión Estratégica para su análisis de pertinencia.
- Para que la firma electrónica tenga validez se deberá recurrir a FirmaEC, ya que este sistema permite reconocer la identidad del firmante, así como la fecha y hora de la firma del documento (sin opción a manipular); además, la información de la entidad certificadora, que actúa como fedatario.
No se aceptarán documentos firmados con Adobe Acrobat Reader ya que ese sistema registra la fecha y hora del equipo al momento de firmar, la cual puede ser manipulada.
- Los responsables de revisar y aprobar la creación, modificación, actualización o baja de un documento del Sistema de Gestión de la Calidad del Secap, deben evaluar el propósito y las consecuencias potenciales del requerimiento, de este modo se identifica el tipo de cambio, y responsable de su aprobación:

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

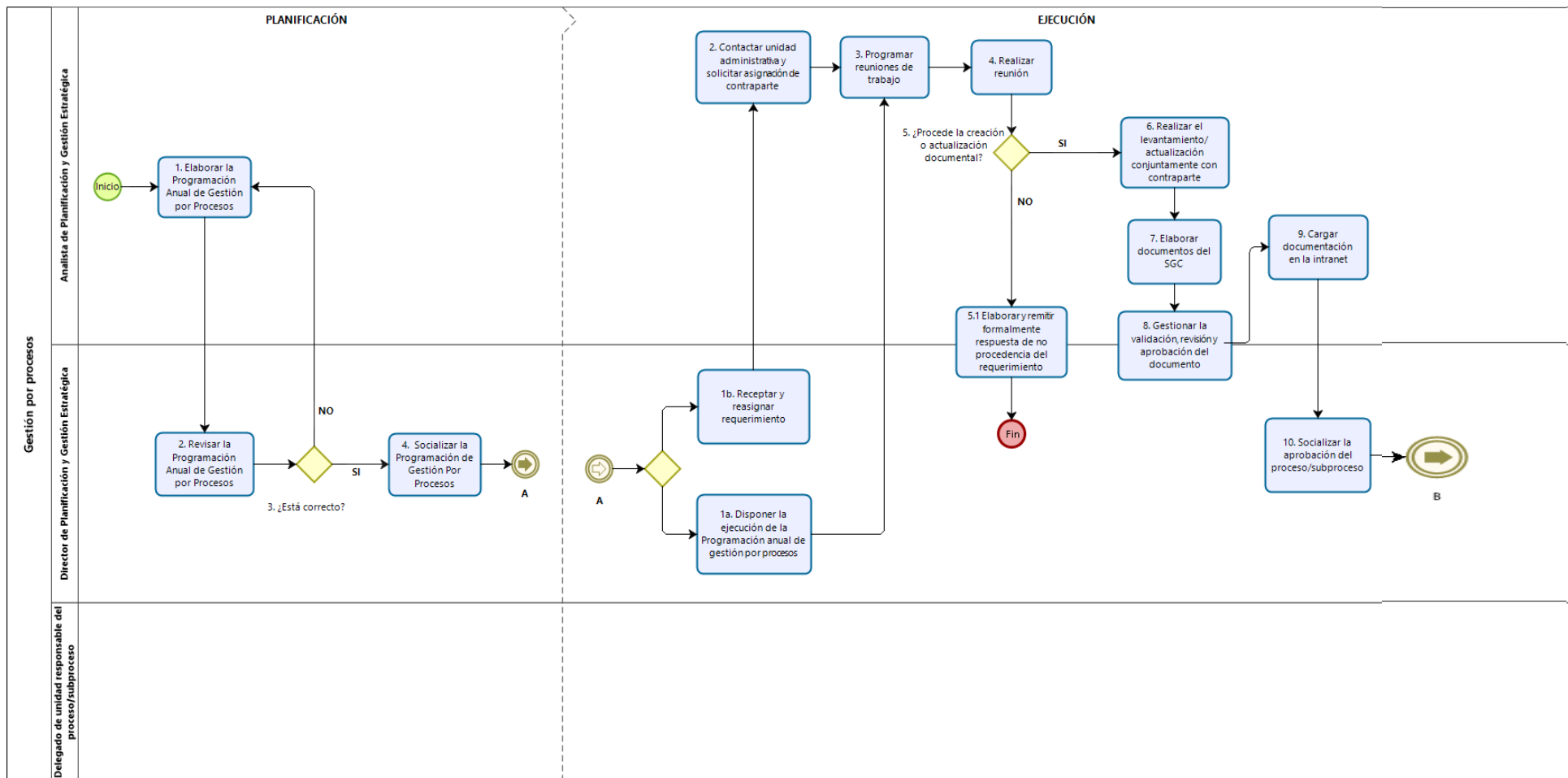


Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional  República del Ecuador	GESTIÓN POR PROCESOS	Código: GPG-PA-02-01
		Versión: 2.0
		Página: 9 de 15

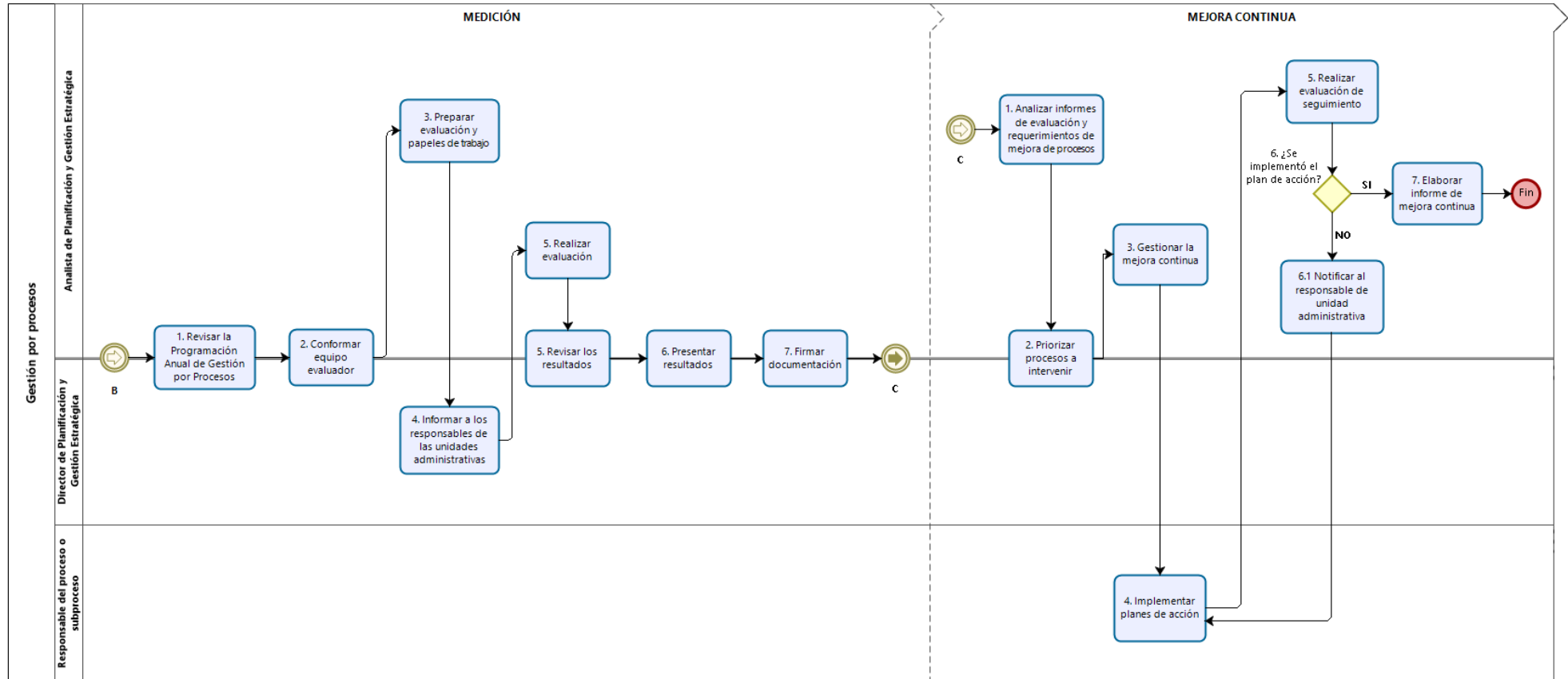
Tipo de Cambio - Impacto	Control de Versiones	Aprobado por:
Impacto Alto. - Son cambios de fondo ejemplo: mejora del documento, optimización de actividades, etc.	El cambio de versión se registra mediante números secuenciales de primer nivel que inician desde 1... Ejemplo V1.0; V2.0; V3.0	Máxima Autoridad, Subdirector/a o Coordinador/a
Impacto Bajo. - Son cambios de forma, por ejemplo; el diseño, línea gráfica, sinónimos de palabras, etc.	El cambio de versión se registra mediante números secuenciales de segundo nivel que inician desde .1... Ejemplo V1.1; V2.1	Director/a de área

10. Cualquier documento del Sistema de Gestión de la Calidad, entra en vigencia, cuando el documento contenga todas las firmas del “Cuadro de Firmas” y el mismo sea socializado, mediante memorando por la Dirección de Planificación y Gestión Estratégica.
11. La intervención y evaluación de procesos se realizará con base en la Programación Anual de Gestión de Procesos aprobado, salvo en los casos que existan definiciones legales o solicitud expresa.
12. Para la ejecución de mejora de procesos, se debe conformar un equipo de trabajo integrado por: el responsable del proceso, áreas intervinientes y servidor/es de la Dirección de Planificación y Gestión Estratégica.
13. Para evaluación de procesos, las unidades deben brindar toda la información necesaria y pertinente.
14. La Dirección de Planificación y Gestión Estratégica es la encargada de coordinar la conformación y funcionamiento del “Comité de Gestión de Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional” que tiene las siguientes funciones con respecto a la Gestión por Procesos y Calidad:
 - Impulsar la gestión por procesos de la institución;
 - Promover la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, que coadyuve a la mejora de los procesos y servicios;
 - Dirigir la mejora continua de los procesos y los servicios institucionales;
 - Conocer y aprobar el Mapa de Procesos y cadena de valor.

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.




Copia Controlada: Se considera copia controlada a los documentos vigentes que reposan en el Portal SGC de la Institución.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Nº	Actividad	Responsable	Descripción
Planificación			
1.	Elaborar la Programación Anual de Gestión por Procesos	Analista de Planificación y Gestión Estratégica	<p>El Analista de Planificación, de acuerdo a las necesidades detectadas y requerimientos receptados de las unidades administrativas, elabora la Programación Anual de Gestión por Procesos.</p> <p>La Programación debe incluir temas de gestión por procesos (creación, actualización, evaluación, mejora de procesos, entre otras que se consideren pertinentes.</p> <p>La aprobación de la Programación debe ser gestionada durante el mes de diciembre.</p> <p>Tiempo: 24 horas (3 días laborables)</p>
2.	Revisar la Programación Anual de Gestión por Procesos	Director de Planificación y Gestión Estratégica	<p>El Director/a de Planificación y Gestión Estratégica, revisa la Programación Anual de Gestión por Procesos con los requerimientos consolidados y necesidades detectadas.</p> <p>De existir observaciones, detalla las mismas y remite al analista.</p> <p>Tiempo: 7 horas</p>
3.	¿Está correcto?	Director de Planificación y Gestión Estratégica	<p>SI: Pasa a la actividad 4.</p> <p>NO: Regresa a la actividad 1.</p>
4.	Socializar la Programación de Gestión Por Procesos	Director de Planificación y Gestión Estratégica	<p>Mediante los canales de comunicación disponibles, El Director/a de Planificación y Gestión Estratégica, realiza la socialización de la Programación de Gestión por Procesos, con el fin de coordinar fechas y contrapartes asignadas.</p> <p>Tiempo: 1 hora</p>
Ejecución			
La etapa de ejecución tiene dos inicios.			
1a. Cumplimiento de la Programación Anual de Gestión por Procesos			
1b. Requerimiento de intervención de gestión por procesos			
1a.	Disponer la ejecución de la Programación anual de gestión por procesos	Director de Planificación y Gestión Estratégica	<p>El Director de Planificación y Gestión Estratégica, dispone la ejecución de la Programación Anual de Gestión por Procesos acorde a tiempos y procesos de cada analista.</p> <p>Pasar a la actividad 3</p> <p>Tiempo: 1 hora</p>
1b.	Receptar y reasignar requerimiento	Director de Planificación y Gestión Estratégica	<p>El Director de Planificación y Gestión Estratégica, recepta y reasigna el requerimiento al analista correspondiente.</p> <p>Tiempo: 1 hora</p>
2.	Contactar unidad administrativa y solicitar asignación de contraparte	Analista de Planificación	<p>El Analista de Planificación, acorde al requerimiento solicita al responsable del área requirente la asignación de una contraparte con la cual se trabajará en la actualización o creación del documento.</p> <p>Tiempo: 1 hora</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.

<p>Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional</p> 	<p>GESTIÓN POR PROCESOS</p>	<p>Código: GPG-PA-02-01</p>
		<p>Versión: 2.0</p>
		<p>Página: 13 de 15</p>

Nº	Actividad	Responsable	Descripción
3.	Programar reuniones de trabajo	Analista de Planificación	<p>El Analista de Planificación, coordina las fechas para efectuar las reuniones de acuerdo a la disponibilidad de los responsables de los procesos.</p> <p>Tiempo: 2 horas</p>
4.	Asesorar a las áreas involucradas	Analista de Planificación	<p>El Analista de Planificación, realiza las reuniones de acuerdo a la disponibilidad de los responsables de los procesos y verifica la pertinencia del requerimiento.</p> <p>El Analista de Planificación, conjuntamente con los responsables de los procesos se establecerá un cronograma de trabajo.</p> <p>El cronograma de trabajo debe ajustarse a las necesidades de la unidad, lineamientos técnicos y también disponibilidad de recursos.</p> <p>El Analista de Planificación, elabora acta de la reunión y registra los compromisos alcanzados incluyendo la procedencia o no del requerimiento.</p> <p>Tiempo: 2 horas</p>
5.	¿Procede la creación o actualización documental?	Analista de Planificación	<p>El Analista de Planificación, realiza un análisis técnico del catálogo de procesos de la unidad y de la procedencia de el/los requerimiento/s realizados.</p> <p>Si: Pasar a la actividad 6</p> <p>No: Pasar a la actividad 5.1</p>
5.1	Elaborar y remitir formalmente respuesta de no procedencia del requerimiento	Analista de Planificación / Director de Planificación y Gestión Estratégica	<p>El Analista de Planificación, elabora la respuesta de no procedencia del requerimiento, la respuesta es remitida por el Director de Planificación y Gestión Estratégica a la unidad involucrada.</p> <p>Tiempo: 2 horas</p> <p>FIN</p>
6.	Realizar el levantamiento/ actualización conjuntamente con contraparte	Analista de Planificación / Analista de la unidad requirente	<p>El Analista de Planificación brindará el acompañamiento técnico y metodológico respectivo a los responsables de las unidades.</p> <p>Sin embargo, la descripción de actividades, normas generales, ficha del proceso, indicador e información general del proceso, será responsabilidad del responsable del proceso.</p> <p>En cuanto al flujo del proceso/subproceso es realizado por el Analista de Planificación.</p> <p>Tiempo: 3 horas</p>
7.	Elaborar documentos del SGC	Analista de Planificación	<p>El Analista de Planificación revisará el formato establecido y se validarán los aspectos técnicos concernientes a la gestión por procesos de los documentos producto de la intervención (diagramación, optimización de actividades, indicador de gestión, lógica secuencial, interacción de procesos/herramientas y codificación de formatos).</p> <p>Tiempo: 16 horas</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.


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>GESTIÓN POR PROCESOS</p>	<p>Código: GPG-PA-02-01</p>
		<p>Versión: 2.0</p>
		<p>Página: 14 de 15</p>

Nº	Actividad	Responsable	Descripción
8.	Gestionar la validación, revisión y aprobación del documento	Analista de Planificación	<p>Una vez concluido el documento y anexos, se gestionará la validación y aprobación del documento acorde a la siguiente secuencia.</p> <p>Cualquier observación, corrección o aclaración, deberá ser subsanada por el Analista de Planificación, siempre y cuando se alinee al concepto de mejora continua, simplificación de trámites, tareas y optimice la transaccionalidad.</p> <p>Tiempo: 2 horas</p>
9.	Cargar documentación en la intranet	Analista de Planificación	<p>Una vez aprobada la documentación, esta debe ser cargada a la intranet institucional y actualizada en la documentación del Sistema de Gestión de Calidad.</p> <p>Tiempo: 2 horas</p>
10.	Socializar la aprobación del proceso/subproceso	Director de Planificación y Gestión Estratégica	<p>El Director/a de Planificación y Gestión Estratégica, socializa formalmente a todos los interesados la aprobación del proceso/subproceso, adjuntando al manual aprobado y un link de acceso a la intranet institucional donde se encuentran disponibles los formatos y anexos respectivos.</p> <p>Tiempo: 1 hora</p>
Medición			
1.	Revisar la Programación Anual de Gestión por Procesos	Director de Planificación y Gestión Estratégica / Analista de Planificación	<p>Se realiza la revisión de la Programación Anual de Gestión por Procesos y de acuerdo al cronograma se da inicio con las actividades correspondientes.</p> <p>Tiempo: 2 hora</p>
2.	Conformar equipo evaluador	Director de Planificación y Gestión Estratégica	<p>Se revisa y analiza la Programación correspondiente a la evaluación de procesos, antes de su implementación, de esta manera se conforman los equipos asignando roles y responsabilidades.</p> <p>Tiempo: 8 horas</p>
3.	Preparar evaluación y papeles de trabajo	Analista de Planificación	<p>Se realiza una reunión para establecer actividades previas que sirvan para preparar la evaluación, se obtiene información de los resultados de evaluaciones anteriores y se recopila los documentos (Manuales de Procesos).</p> <p>Se preparan los documentos necesarios (papeles de trabajo), estudiando las características de las unidades y/o procesos a evaluar.</p> <p>Tiempo: 4 horas</p>
4.	Informar a los responsables de las unidades administrativas	Director de Planificación y Gestión Estratégica	<p>Se informa por memorando a los responsables de los procesos seleccionados para comunicar la evaluación a realizarse y las fechas estipuladas. En el memorando se adjunta el cronograma de trabajo.</p> <p>Tiempo: 1 horas</p>
5.	Realizar evaluación	Analista de Planificación	<p>La evaluación de procesos da inicio con la reunión de apertura, se resuelven las dudas existentes y se proporcionan las directrices generales.</p> <p>Se procede a realizar la evaluación de acuerdo al cronograma presentado, se examina la evidencia de la evaluación y registra la información esencial y/o hallazgos encontrados.</p> <p>Tiempo: 3 horas (promedio por evaluación)</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.

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>GESTIÓN POR PROCESOS</p>	<p>Código: GPG-PA-02-01</p>
		<p>Versión: 2.0</p>
		<p>Página: 15 de 15</p>

Nº	Actividad	Responsable	Descripción
6.	Revisar los resultados	Director de Planificación y Gestión Estratégica / Analista de Planificación	Se revisan conjuntamente los resultados de la evaluación de procesos, con el fin de determinar puntos de mejora y constatar resultados. Tiempo: 4 horas
7.	Presentar resultados	Director de Planificación y Gestión Estratégica / Analista de Planificación	Se presentan los resultados e informes a la unidad evaluada mediante reunión de trabajo. Tiempo: 2 horas
8.	Firmar documentación	Analista de Planificación	Firmar la documentación correspondiente que respalde la evaluación realizada. Tiempo: 30 minutos
Mejora Continua			
1.	Analizar informes de evaluación y requerimientos de mejora de procesos	Analista de Planificación	De acuerdo a los resultados proporcionados en el informe de evaluación y solicitudes de mejora de procesos, se analizarán los procesos que requieran mejora. La mejora puede significar intervención, actualización, automatización, dependiendo la necesidad y análisis técnico efectuado. Tiempo: 1 hora (promedio por proceso)
2.	Priorizar procesos a intervenir	Director de Planificación y Gestión Estratégica / Analista de Planificación	Una vez identificados los procesos a intervenir se realizará la priorización, misma que servirá para formular un cronograma de actividades. Tiempo: 2 horas
3.	Gestionar la mejora continua	Analista de Planificación	A través de las herramientas de la calidad, se detectará la causa raíz por la cual se están generando los problemas en los procesos, a fin establecer acciones o soluciones. El Analista de Planificación con la información generada, planteará conjuntamente con el área dueña del proceso las acciones de mejora (correctiva o preventivas). Tiempo: 3 horas (promedio por proceso)
4.	Implementar planes de acción	Responsable del proceso o subproceso	El responsable del proceso o subproceso será el encargado de implementar las acciones planteadas a fin de lograr una mejora continua en su proceso. El Analista de Planificación deberá dar acompañamiento y asesoramiento en el ámbito de su competencia, a fin de que lleve a cabo la implementación.
5.	Realizar evaluación de seguimiento	Analista de Planificación	Se efectúa evaluación de seguimiento, 4 meses posteriores a realizarse la evaluación principal. En esta evaluación se constata la implementación de los planes de acción y el impacto en la mejora del proceso. Tiempo: 2 horas (promedio por evaluación)
6.	¿Se implementó el plan de acción?	Analista de Planificación	Si: Pasar a la actividad 7 No: Pasar a la actividad 6.1
6.1	Notificar al responsable de unidad administrativa	Analista de Planificación	Se notifica al responsable de la unidad administrativa la no implementación de los planes de acción. Regresar a la actividad 4. Tiempo: 1 hora
7	Elaborar informe de mejora continua	Analista de Planificación	Se elabora un informe de mejora continua y se detalla el impacto de la implementación de los planes de acción en la mejora del proceso o subproceso. Tiempo: 2 horas
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

