

SECRETARÍA

# GENERAL DE PLANIFICACIÓN



ALCALDÍA

# Informe de Capacitación y Trasferencia de Conocimientos

“Modelo de Prestación de Servicios y Administración  
por procesos para el MDMQ”



Quito, 17 de enero de 2017

## Tabla de Contenidos

01	Detalle general de los cursos
02	Estadística de asistencia
03	Resumen de calificación de satisfacción
04	Recomendaciones
05	Conclusiones del informe

# Detalle de cursos

01

“Modelo de Prestación de Servicios y Administración por procesos para el MDMQ“



Codificación de Cursos

Total de Cursos Impartidos



# Desglose de cursos

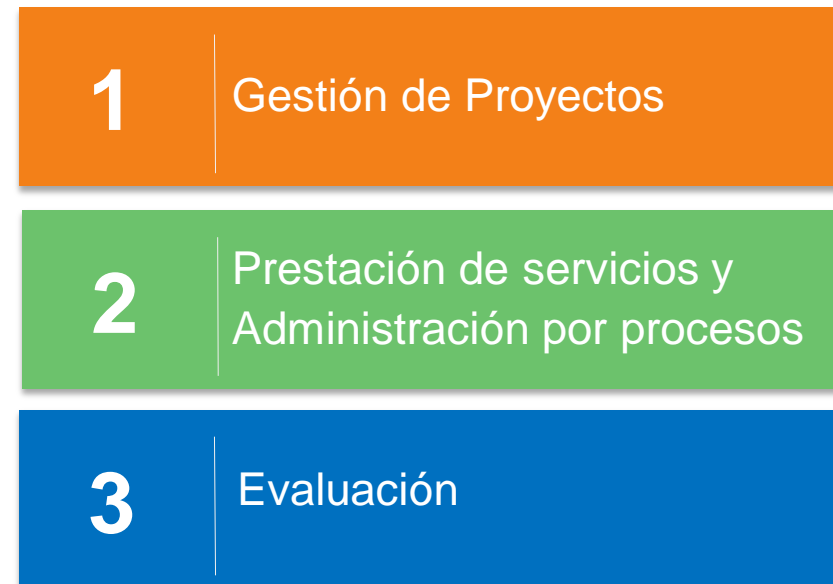
01

“Modelo de Prestación de Servicios y Administración por procesos para el MDMQ“



## Codificación de Cursos

## Módulos de los cursos



# Asistencia a los cursos

02

“Modelo de Prestación de Servicios y Administración por procesos para el MDMQ“

**01**

CURSO  
CCAP-MRP-  
001  
12-01-2017

Total de personas convocadas: 30



Total de personas que asisten: 25

**83,33%**  
Asistencia

Total de personas que asisten las 8 horas : 22

**88%**  
Cumplen  
condiciones  
para  
certificado

# Asistencia a los cursos

02

“Modelo de Prestación de Servicios y Administración por procesos para el MDMQ“

**02**

CURSO  
CCAP-MRP-  
002  
13-01-2017

Total de personas convocadas: 30



Total de personas que asisten: 26

**86,66%**

Asistencia

Total de personas que asisten las 8 horas : 22

**84,62%**

Cumplen  
condiciones  
para  
certificado

## Asistencia a los cursos

02

“Modelo de Prestación de Servicios y Administración por procesos para el MDMQ“

**03**

CURSO  
CCAP-MRP-  
003  
16-01-2017

Total de personas convocadas: 32



Total de personas que asisten: 32

Total de personas que asisten las 8 horas : 29

**100%**

Asistencia

**90,63%**

Cumplen  
condiciones  
para  
certificado



## Asistencia a los cursos

02

“Modelo de Prestación de Servicios y Administración por procesos para el MDMQ“



Total de personas convocado  
(equipo contraparte MDMQ): 3

100%

Asistencia

Total de personas que asisten: 3

100%

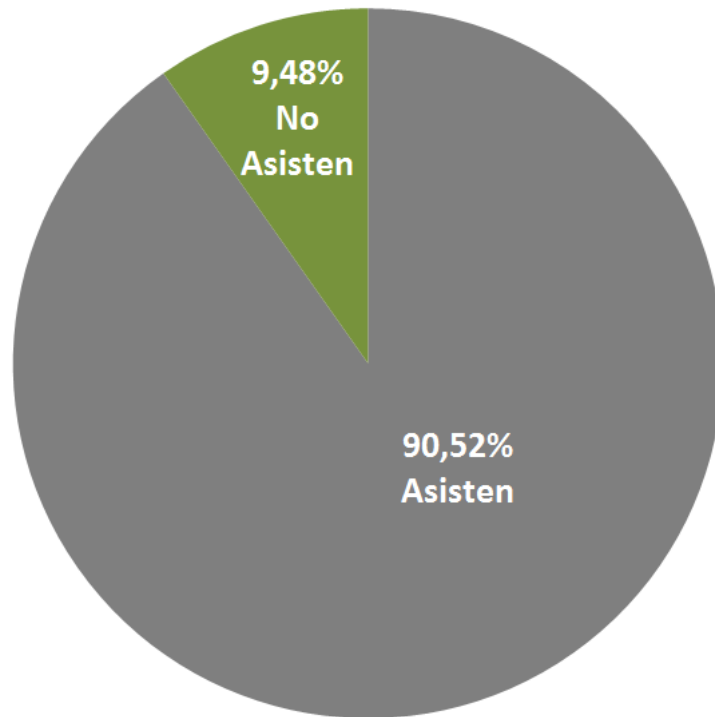
Cumplen  
condiciones  
para  
certificado

Total de personas que asisten las 8 horas : 3

# Asistencia total a los cursos

02

“Modelo de Prestación de Servicios y Administración por procesos para el MDMQ“



Total de personal convocadas: 95



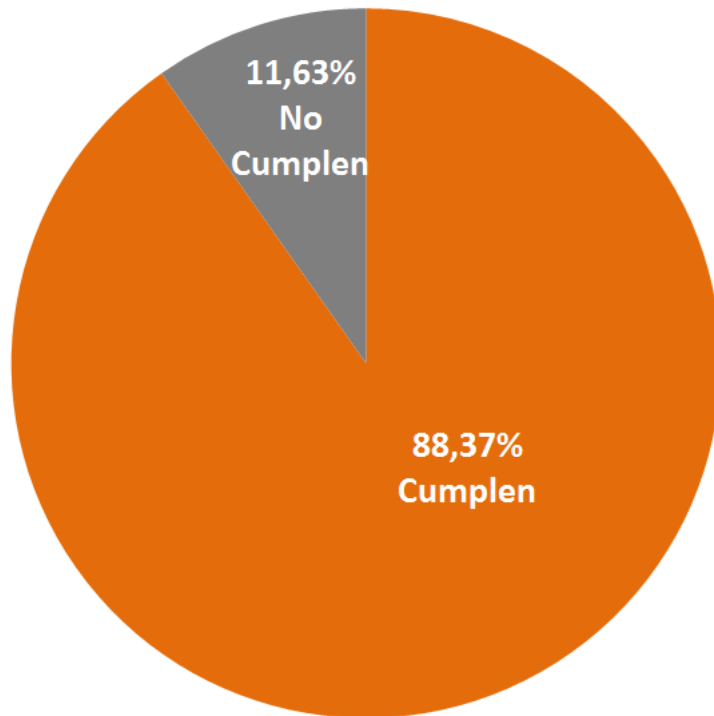
Total de personas que asisten: 86

**90,52%**  
Asistencia

# Cumplimiento de condiciones en los cursos

02

“Modelo de Prestación de Servicios y Administración por procesos para el MDMQ“



Total de personas que asisten: 86



Total de personas que asisten las 8 horas : 76

**88,37%**

Cumplen condiciones para certificado

## Incidencias por asistencia

02

- Se considera como no asistencia a todas las personas, que por cualquier motivo dejaron de asistir al curso.
- Se considera una salida anticipada en el caso de que una persona se ausente del curso y no complete la evaluación.



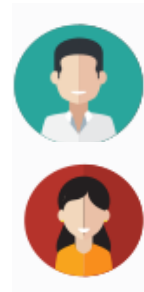
# % de Horas

Total de horas planificadas

Total de horas dictadas

**Interpretación:** Porcentaje de las horas planificadas en relación a las horas netas recibidas en los cursos.

**3**  
Cursos



8 horas x 3 días = 24 horas


$$\frac{24 \text{ hrs}}{24 \text{ hrs}} = 100\%$$

# Resumen de calificación de satisfacción

03

El rango de calificación considerado en la evaluación de satisfacción es de 1 (-) a 9 (+)

**01**  
CURSO  
CCAP-  
MRP-001  
12-01-2017

 **Puntualidad**  
SI **86,36%**  
NO **13,64% \***

<b>Sección 1</b>	Acerca del contenido del curso	<b>7,05%</b>
<b>Sección 2</b>	Acerca del Facilitador 1 Edgar Álvarez	<b>7,82%</b>
<b>Sección 3</b>	Acerca del Facilitador 2 Danny Morales	<b>7,53%</b>
<b>Sección 4</b>	Acerca del material	<b>7,37%</b>

\*NOTA: Es importante tomar en consideración que la puntualidad de la consultora se cumplió con el horario establecido, pero el curso no pudo dar inicio a la hora indicada debido a que los asistentes llegaron entre 8:30 y 9:00 horas.

# Resumen de calificación de satisfacción

03

El rango de calificación considerado en la evaluación de satisfacción es de 1 (-) a 9 (+)

**02**

CURSO  
CCAP-MRP-  
002  
13-01-2017

 Puntualidad

SI **72,73%**  
NO **27,27%\***

<b>Sección 1</b>	Acerca del contenido del curso	<b>7,93%</b>
<b>Sección 2</b>	Acerca del Facilitador 1 Edgar Álvarez	<b>8,39%</b>
<b>Sección 3</b>	Acerca del Facilitador 2 Danny Morales	<b>8,42%</b>
<b>Sección 4</b>	Acerca del material	<b>8,06%</b>

\*NOTA: Es importante tomar en consideración que la puntualidad de la consultora se cumplió con el horario establecido, pero el curso no pudo dar inicio a la hora indicada debido a que los asistentes llegaron entre 8:30 y 9:00 horas.

# Resumen de calificación de satisfacción

03

El rango de calificación considerado en la evaluación de satisfacción es de 1 (-) a 9 (+)

**03**

**CURSO  
CCAP-MRP-  
003  
16-01-2017**

**Puntualidad**

**SI 93,10%**

**NO 6,90% \***

<b>Sección 1</b>	Acerca del contenido del curso	<b>8,11%</b>
<b>Sección 2</b>	Acerca del Facilitador 1 Edgar Álvarez	<b>8,45%</b>
<b>Sección 3</b>	Acerca del Facilitador 2 Danny Morales	<b>8,30%</b>
<b>Sección 4</b>	Acerca del material	<b>8,22%</b>

\*NOTA: Es importante tomar en consideración que la puntualidad de la consultora se cumplió con el horario establecido, pero el curso no pudo dar inicio a la hora indicada debido a que los asistentes llegaron entre 8:30 y 9:00 horas.



# Resumen de calificación de satisfacción

03

El rango de calificación considerado en la evaluación de satisfacción es de 1 (-) a 9 (+)



 <b>Puntualidad</b>	SI	100%
	NO	0%

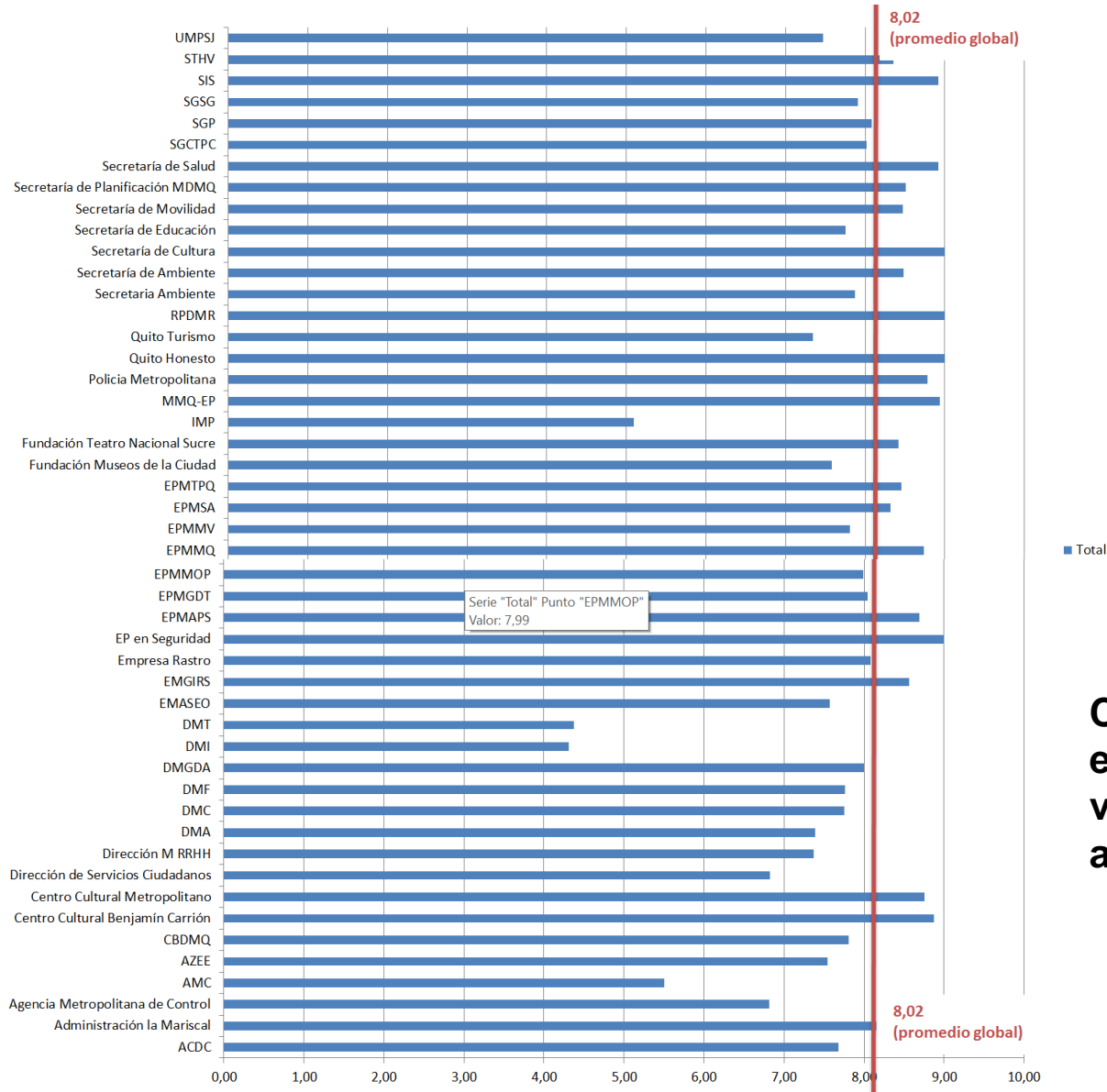
<b>Sección 1</b>	Acerca del contenido del curso	<b>8,50%</b>
<b>Sección 2</b>	Acerca del Facilitador 1 Edgar Álvarez	<b>8,67%</b>
<b>Sección 3</b>	Acerca del Facilitador 2 Danny Morales	<b>8,50%</b>
<b>Sección 4</b>	Acerca del material	<b>8,38%</b>

## Resumen de calificación por Institución

El rango de calificación considerado en la evaluación de satisfacción es de 1 (-) a 9 (+)

■ Total

Como se muestra en el gráfico el promedio de la evaluación de satisfacción es de 8.02 / 9. Los valores mínimos corresponden a las entidades adscritas: IMP, DMT, DMI y AMC.



## Recomendaciones

04

01

CURSO  
CCAP-MRP-001  
12-01-2017

- Los contenidos deben ser más claros y con orientación a los resultados esperados.
- Conceptualización: confusión de terminología, algunos ejemplos no validos a la realidad del MDMQ,
- Metodología: No clara, confuso el alcance de la consultoría, confusa la participación y alcance del trabajo futuro.
- Planificar las reuniones y talleres con anticipación.
- El taller y ser dinámico, a criterio personal debería ser en dos días, a fin de abarcar.
- Se debería reforzar los talleres con una mayor discusión por parte del pleno.
- Limitación en tiempo para desarrollo de taller, corto alcance de consultoría 4 procesos 3 servicios.
- Se recomienda a la consultora empaparse más a fondo acerca de MDMQ.
- Creo que es importante repensar los núcleos de gestión en servicios tomando en cuenta el rol fundamental del MDMQ en beneficio de la ciudadanía. En este sentido este tipo de proceso es muy importante.
- Me parece muy bien siempre sea para dar un mejor servicio los felicitamos.
- Considero que se inscribió en el objetivo que es conocer el alcance y metodología de la consultora en el proyecto.
- Realizar la presentación considerando el nivel del conocimiento solicitado de los asistentes, revisar el contenido real y técnico de los ejemplos.
- Sería necesario un mayor conocimiento de tema municipales, y establecer los temas mas prioritarios para el MDMQ.
- Responder inquietudes en ciertos espacios definidos ya que si se atienden las preguntas a cualquier momento, se pierde tiempo y no se logran concretar todas las actividades.
- De manera general el curso abarco todo lo indispensable para conocer la temática de procesos.

**\*NOTA:** Es importante tomar en consideración que las recomendaciones son transcripciones textuales de lo registrado por los participantes.

## Recomendaciones

04

02

CURSO  
CCAP-MRP-002  
13-01-2017

- Es importante establecer mayor cantidad de procesos para que sean desarrollados en las próximas jornadas ya que como ustedes lo mencionaron tenemos más de 1200 procesos y si solamente vamos a desarrollar y analizar 3 es muy poco el alcance de este proyecto.
- El proyecto es tan extenso que es muy complicado incluir y topar toda la información de procesos solo en 1 taller. Espero puedan realizar más talleres para que los funcionarios conozcan más de estas temáticas.
- El tiempo es muy corto debería por lo menos ser en 2 días.
- Me pareció interesante y útil, siempre hay algo que aprender y mejorar.
- N/A
- Considero que falta un alineamiento general al MDMQ.
- Con mucha expectativa para ampliar en la empresa.
- Me gustaría un poco más del enfoque estratégico, lo que implica la gestión por procesos y una gestión por resultados.

**\*NOTA:** Es importante tomar en consideración que las recomendaciones son transcripciones textuales de lo registrado por los participantes.

## Recomendaciones

04

03

CURSO  
CCAP-MRP-003  
16-01-2017

- Debe ser más completo como contenido general e introducción esto muy bien pero como para empezar a realizar los levantamientos falta profundizar.
- Creo que el taller pudiera realizarse durante más tiempo y en temas menos complejos (rendición de cuentas y carga de info inicio de año).
- La sala es poco funcional, no hay ventanas, se debe proveer de agua para los participantes.
- En esta administración ya se contrato una consultoría para el modelo de gestión del Municipio.
- Excelente aporte para la incorporación y actualización de procesos que llevan a cabo las dependencias al servicio de la ciudadanía.
- Es un taller que permite recordar conceptos y con la metodología se podrá generar productos necesarios en la institución. Es muy positivo.
- Curso con mayor carga horaria, que permita profundizar en los temas.
- El taller debe ser más práctico y dinámico; mucha teoría.
- La 2da exposición muy monótona hubo cansancio en los participantes no generó interés. Debe ser más participativa.
- Favor pasar presentación a los correos de los participantes.

**\*NOTA:** Es importante tomar en consideración que las recomendaciones son transcripciones textuales de lo registrado por los participantes.

## Conclusiones del informe

05

- 1 El contenido de la capacitación inicial se fundamenta en las generalidades y fundamentos de Administración por Procesos y Prestación de Servicios, pues durante la ejecución del proyecto se realizará la transferencia de conocimiento de forma continua y finalmente una certificación.
- 2 Las condiciones físicas de las aulas para el desarrollo de la capacitación no dependen de la Consultora, sin embargo es un factor que afectó a la evaluación de satisfacción del curso.
- 3 La carga horaria de los eventos está establecida de forma contractual, no depende de la Consultora, sin embargo es un factor que afectó a la evaluación de satisfacción del curso.
- 4 El promedio de asistencia al curso es de 24 personas sobre 30 convocadas.