



EL NUEVO
ECUADOR

Ministerio del Trabajo

FICHAS INFORMATIVAS
DE HERRAMIENTAS Y TÉCNICAS

MINISTERIO DEL TRABAJO

SUBSECRETARÍA DE CALIDAD DEL
SERVICIO PÚBLICO

DIRECCIÓN DE MEJORA CONTINUA E
INNOVACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO

FEBRERO 2026

VERSIÓN 1.0

Contenido

Ficha Informativa 1- Acto Administrativo.....	5
Ficha Informativa 2- Análisis Cuantitativo y Cualitativo.	6
Ficha Informativa 3- Análisis de brechas operativas.	7
Ficha Informativa 4- Análisis de Desempeño.	8
Ficha Informativa 5- Análisis de Sistemas de Medida (MSA, por sus siglas en inglés).....	9
Ficha Informativa 6- Análisis de Valor Agregado.	10
Ficha Informativa 7- Análisis Documental.	11
Ficha Informativa 8- Análisis Modal de Fallos y Efectos (FMEA, por sus siglas en inglés).	12
Ficha Informativa 9- Blueprinting o Plano de Servicio.	13
Ficha Informativa 10- Brenchmarking.	14
Ficha Informativa 11- CAME.	15
Ficha Informativa 12- Caracterización de Procesos.....	16
Ficha Informativa 13- Carta de Servicios.....	17
Ficha Informativa 14- Catálogo de Procesos.	18
Ficha Informativa 15- Catálogos técnicos institucionales.....	19
Ficha Informativa 16- Causa Efecto.....	20
Ficha Informativa 17- Checklists.	21
Ficha Informativa 18- Contraste de hipótesis para comparación de parámetros estadísticos.	22
Ficha Informativa 19- Contraste de Normalidad.....	23
Ficha Informativa 20- Correlación.....	24
Ficha Informativa 21- Diagrama de árbol CTQ.	25
Ficha Informativa 22- Dashboard.	26
Ficha Informativa 23- Design Thinking.....	27
Ficha Informativa 24- Diagrama de Afinidad.	28
Ficha Informativa 25- Diagrama de árbol.	29
Ficha Informativa 26- Diseño de Experimentos.....	30
Ficha Informativa 27- Documentación de lecciones aprendidas.....	31
Ficha Informativa 28- Encuestas.....	32
Ficha Informativa 29- Entrevistas.	33
Ficha Informativa 30- Escalas de Riesgo.	34
Ficha Informativa 31- Evaluación de Resultados (ex post).....	35
Ficha Informativa 32- Fiabilidad.....	36
Ficha Informativa 33- Ficha técnica de Servicio.....	37
Ficha Informativa 34- Fichas de evaluación de capacidades.	38
Ficha Informativa 35- Focus Groups.	39
Ficha Informativa 36- FODA (Análisis DAFO).	40
Ficha Informativa 37- Gráfico de Simetría.	41
Ficha Informativa 38- Gráficos de Control Estadístico.....	42
Ficha Informativa 39- Guías de Socialización	43
Ficha Informativa 40- Histograma	44
Ficha Informativa 41- IDEF0.....	45
Ficha Informativa 42- Indicadores.	47
Ficha Informativa 43- Informes.	48

Ficha Informativa 44- Inteligencia Artificial.	49
Ficha Informativa 45- Manual de Procesos.	50
Ficha Informativa 46- Mapa de Partes Interesadas.	51
Ficha Informativa 47- Mapas de Concepto.	52
Ficha Informativa 48- Mapeo de Procesos.	53
Ficha Informativa 49- Matrices de Incidencias / Problemas	54
Ficha Informativa 50- Matrices de necesidades por proceso.	55
Ficha Informativa 51- Matriz de Competencia RACI.	56
Ficha Informativa 52- Matriz de Cumplimiento.	57
Ficha Informativa 53- Matriz de Autoevaluación de Capacidad.	58
Ficha Informativa 54- Matriz de Estándares de Calidad.	59
Ficha Informativa 55- Matriz de Evaluación.	60
Ficha Informativa 56- Matriz de priorización de causas y/o soluciones.	61
Ficha Informativa 57- Matriz de Priorización de Necesidades del Cliente.	62
Ficha Informativa 58- Matriz de Probabilidad e Impacto	63
Ficha Informativa 59- Matriz de Servicios por Competencias.	64
Ficha Informativa 60- Matriz de Trazabilidad Documental del SGC.	65
Ficha Informativa 61- Matriz Taxonomía Servicios.	66
Ficha Informativa 62- Metodología SMART.	67
Ficha Informativa 63- Metodologías Ágiles.	68
Ficha Informativa 64- Paneles de Resultados del SGC.	69
Ficha Informativa 65- Pareto.	70
Ficha Informativa 66- Pilotaje.	71
Ficha Informativa 67- Plan de Acción.	72
Ficha Informativa 68- Plan de Captura de Datos.	73
Ficha Informativa 69- Plan de Comunicación.	74
Ficha Informativa 70- Plan de Control.	75
Ficha Informativa 71- Plan de Reconocimiento.	76
Ficha Informativa 72- Plan de recursos institucionales.	77
Ficha Informativa 73- Plan de Sostenibilidad Institucional.	78
Ficha Informativa 74- Planes de fortalecimiento operativo.	79
Ficha Informativa 75- Plataformas de Colaboración.	80
Ficha Informativa 76- Políticas para la Mejora de Servicios y Procesos.	81
Ficha Informativa 77- Políticas y/o Procedimientos.	82
Ficha Informativa 78- Prototipos.	83
Ficha Informativa 79- Retroalimentación Participativa.	84
Ficha Informativa 80- Reuniones de retroalimentación.	85
Ficha Informativa 81- Reuniones de trabajo.	86
Ficha Informativa 82- Costes y Responsabilidades.	87
Ficha Informativa 83- RPA (Automatización de Procesos Robóticos).	88
Ficha Informativa 84- SGC – Sistema de Gestión del Conocimiento.	89
Ficha Informativa 85- Simulación de Servicios y Procesos.	90
Ficha Informativa 86- SIPOC.	91
Ficha Informativa 87- Sistemas de gestión de recursos.	92
Ficha Informativa 88- Software de BI (Business Intelligence).	93
Ficha Informativa 89- Software de gestión de procesos.	94
Ficha Informativa 90- Software de Gestión de Proyectos.	95



Ficha Informativa 91- Tamaño de la muestra.	96
Ficha Informativa 92- Técnicas de Facilitación.	97
Ficha Informativa 93- Tormenta de Ideas (Brainstorming).	98
Control e historial de cambios.....	99
Firmas de responsabilidad.....	100

DMCISP - 01 - 01 -01

Ficha Informativa 1- Acto Administrativo.

Herramienta o Técnica	En qué consiste	Qué papel juega la herramienta o técnica
Acto administrativo	Un acto administrativo es una declaración formal realizada por una autoridad pública que tiene efectos jurídicos. Puede incluir decisiones, resoluciones, órdenes o cualquier tipo de comunicación oficial que afecte a los ciudadanos o a la organización.	Regula el funcionamiento de la administración pública, garantiza el cumplimiento de la ley y protege los derechos de los ciudadanos. Los actos administrativos son esenciales para la toma de decisiones dentro del marco legal y la ejecución de políticas públicas.
<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar la necesidad: Determinar qué asunto requiere un acto administrativo y su relevancia. 2. Recopilar información: Obtener datos y antecedentes necesarios para fundamentar el acto. 3. Elaborar el documento: Redactar el acto administrativo, asegurándose de que sea claro, preciso y cumpla con la normativa vigente. 4. Revisar legalmente: Asegurarse de que el acto cumpla con todos los requisitos legales y normativos. 5. Firmar y validar: Obtener las firmas necesarias y la validación del acto por parte de las autoridades competentes. 6. Notificar a los afectados: Comunicar el acto a las partes interesadas para que conozcan sus derechos y obligaciones. 7. Archivar el documento: Conservar una copia del acto administrativo para futuras referencias y controles. 		

DMCISP - 01 - 01 -02

Ficha Informativa 2- Análisis Cuantitativo y Cualitativo.

Herramienta o Técnica	En qué consiste	Qué papel juega la herramienta o técnica
Análisis Cuantitativo	El análisis cuantitativo implica la recopilación y análisis de datos numéricos, utilizando técnicas estadísticas para identificar patrones, correlaciones y tendencias.	Permite realizar inferencias y generalizaciones a partir de muestras representativas, proporcionando resultados que pueden ser medidos y comparados.
<p>Que se necesita hacer:</p> <ol style="list-style-type: none"> Definir hipótesis y objetivos: Establecer qué se quiere probar o analizar. Seleccionar la muestra: Determinar el tamaño y características de la población a estudiar. Recopilar datos: Utilizar encuestas, cuestionarios o experimentos para obtener datos numéricos. Analizar los datos: Aplicar técnicas estadísticas (como media, mediana, desviación estándar) para interpretar los resultados. Interpretar resultados: Identificar tendencias y patrones significativos a partir del análisis. Presentar hallazgos: Elaborar informes que incluyan gráficos y tablas para facilitar la comprensión. 		
Análisis Cualitativo	El análisis cualitativo se centra en la interpretación de datos no numéricos, como entrevistas, grupos focales y observaciones, para comprender experiencias, significados y contextos.	Ayuda a explorar y profundizar en temas complejos, proporcionando una comprensión rica y matizada de las perspectivas de los participantes.
<p>Que se necesita hacer:</p> <ol style="list-style-type: none"> Definir el enfoque: Establecer qué preguntas de investigación se desean responder. Recopilar datos: Realizar entrevistas, grupos focales o análisis de contenido de documentos. Transcribir y organizar: Convertir grabaciones en texto y clasificar la información por temas. Codificar datos: Identificar patrones y categorías mediante un sistema de codificación. Analizar e interpretar: Examinar los datos codificados para extraer significados y relaciones. Presentar resultados: Redactar informes que destaquen las conclusiones y se ilustren con citas textuales de los participantes. 		

DMCISP - 01 - 01 -03

Ficha Informativa 3- Análisis de brechas operativas.

Herramienta o Técnica	En qué consiste	Qué papel juega la herramienta o técnica
Análisis de brechas operativas	Técnica para comparar la capacidad actual con los niveles deseados o requeridos, a fin de detectar necesidades de ajuste.	Permite identificar diferencias entre el estado actual y el ideal en términos operativos. Facilita la planificación de acciones correctivas, priorización y mejora continua de procesos y servicios.
<p>Qué se necesita hacer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Definir los niveles de capacidad requeridos: Establecer estándares, metas u objetivos operativos que sirvan como referencia. 2. Levantar información de la capacidad actual: Evaluar el desempeño real mediante indicadores, entrevistas, inspecciones o revisión documental. 3. Comparar ambos escenarios: Identificar diferencias cuantitativas y cualitativas entre la situación actual y la esperada. 4. Analizar causas de las brechas: Determinar si las diferencias se deben a falta de recursos, procedimientos, competencias u otros factores. 5. Priorizar las brechas críticas: Establecer un orden de atención según impacto, urgencia o riesgo institucional. 6. Diseñar un plan de acción: Proponer medidas concretas para cerrar las brechas detectadas. 7. Hacer seguimiento y evaluación: Monitorear la ejecución del plan y validar si las acciones implementadas reducen efectivamente las brechas. 		

DMCISP - 01 - 01 -04

Ficha Informativa 4- Análisis de Desempeño.

Herramienta o Técnica	En qué consiste	Qué papel juega la herramienta o técnica
Análisis de Desempeño	El análisis de desempeño es un proceso sistemático que evalúa el rendimiento de individuos, equipos o procesos en relación con los objetivos establecidos. Utiliza métricas y criterios específicos para medir la efectividad y eficiencia.	Proporciona información valiosa para la toma de decisiones, ayuda a identificar áreas de mejora y fortalezas, y fomenta el desarrollo profesional. Facilita la alineación del desempeño con los objetivos estratégicos de la entidad.
<p>Qué se necesita hacer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Definir objetivos claros: Establecer metas y expectativas específicas que se deben alcanzar. 2. Seleccionar indicadores de desempeño: Elegir métricas adecuadas que permitan medir el progreso hacia los objetivos. 3. Recopilar datos: Obtener información relevante sobre el desempeño, utilizando herramientas como encuestas, informes, observaciones y análisis de resultados. 4. Analizar la información: Evaluar los datos recopilados para identificar patrones, tendencias y áreas que requieran atención. 5. Realizar comparaciones: Comparar el desempeño actual con el desempeño anterior, benchmarks de la industria o estándares establecidos. 6. Elaborar informes: Documentar los hallazgos del análisis de desempeño, resaltando fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora. 7. Presentar resultados: Comunicar los hallazgos a las partes interesadas, incluyendo recomendaciones para la mejora. 		

DMCISP - 01 - 01 -05

Ficha Informativa 5- Análisis de Sistemas de Medida (MSA, por sus siglas en inglés).

Herramienta o Técnica	En qué consiste	Qué papel juega la herramienta o técnica
Análisis de Sistemas de Medida (MSA)	Es una técnica que evalúa la variabilidad en los sistemas de medición para determinar su precisión, repetibilidad y reproducibilidad. Busca identificar errores sistemáticos, aleatorios o inconsistencias en los equipos o métodos de medición utilizados.	Garantiza la confiabilidad y exactitud de los datos recolectados en un proceso, lo cual es fundamental para la toma de decisiones basada en datos. Permite detectar y reducir errores de medición que puedan afectar la calidad del producto o proceso.
<p>Qué se necesita hacer:</p> <ol style="list-style-type: none"> Definir el sistema de medición: Identificar qué se va a medir, con qué equipo y en qué condiciones. Recolectar datos: Realizar mediciones repetidas de una misma muestra utilizando el sistema de medición. Evaluar los componentes del sistema de medición: Determinar la precisión (proximidad al valor real), repetibilidad (variación al medir repetidamente la misma condición), y reproducibilidad (variación entre diferentes operadores). Analizar los resultados: Usar herramientas estadísticas (como ANOVA o gráficos de control) para evaluar la variabilidad del sistema. Tomar acciones: Si se detectan problemas en el sistema de medición, implementar mejoras en los equipos, métodos o capacitación de los operadores. 		

DMCISP - 01 - 01 -06

Ficha Informativa 6- Análisis de Valor Agregado.

Herramienta o Técnica	En qué consiste	Qué papel juega la herramienta o técnica
Análisis de Valor Agregado	<p>El análisis de valor agregado es una técnica utilizada para identificar y evaluar cada actividad dentro de un proceso de negocio para determinar si agrega valor directo usuario / cliente o al producto final.</p> <p>Las actividades se clasifican en tres categorías: actividades que agregan valor (necesarias y demandadas por el usuario), actividades que no agregan valor, pero son necesarias (como cumplimiento regulatorio), y actividades que no agregan valor (desperdicios).</p>	<p>Esta herramienta permite optimizar los procesos al eliminar actividades innecesarias, reduciendo costos y mejorando la eficiencia general.</p> <p>Es crucial para garantizar que los recursos de las instituciones, se utilicen en actividades que realmente impacten positivamente en la satisfacción del cliente o en los objetivos del negocio.</p>
<p>Qué se necesita hacer:</p> <ol style="list-style-type: none"> Definir los objetivos del análisis: Determinar qué procesos se analizarán y cuál es el resultado deseado (mejora de eficiencia, reducción de costos, etc.). Mapear el proceso actual: Representar gráficamente el flujo de actividades del proceso, utilizando herramientas como diagramas de flujo o mapas de procesos. Clasificar las actividades: Evaluar cada actividad y categorizarla en: <ul style="list-style-type: none"> - Actividades que agregan valor (directamente requeridas por el cliente). - Actividades que no agregan valor pero son necesarias (requisitos legales, controles mínimos). - Actividades que no agregan valor (desperdicios). Cuantificar el impacto: Medir el tiempo, costos y recursos que consume cada actividad, identificando su relevancia dentro del proceso general. Diseñar mejoras: Proponer acciones para eliminar o reducir actividades que no agregan valor, automatizar tareas necesarias y optimizar actividades valiosas. Implementar los cambios: Ejecutar las mejoras propuestas asegurando una correcta comunicación y formación del personal involucrado. Monitorear y ajustar: Establecer indicadores clave para evaluar los resultados y realizar ajustes si es necesario. 		

DMCISP - 01 - 01 -07

Ficha Informativa 7- Análisis Documental.

Herramienta o Técnica	En qué consiste	Qué papel juega la herramienta o técnica
Análisis Documental	El análisis documental implica la revisión y evaluación sistemática de documentos escritos, audiovisuales o digitales para extraer información relevante.	Esta técnica permite recopilar, interpretar y analizar información ya existente, ayudando a contextualizar la autoevaluación o estudios realizado.
<p>Qué se necesita hacer:</p> <ol style="list-style-type: none"> Definir el objetivo: Establecer qué se busca descubrir o analizar a través de los documentos. Seleccionar documentos: Identificar y reunir documentos relevantes (artículos, informes, estudios previos, etc.). Organizar la información: Clasificar los documentos según criterios relevantes (temas, fechas, autores, etc.). Leer y tomar notas: Realizar una lectura detallada de los documentos, subrayando conceptos clave y anotando ideas importantes. Codificar información: Desarrollar un sistema de códigos para clasificar la información y facilitar su análisis posterior. Analizar y sintetizar: Identificar patrones, tendencias y relaciones entre los documentos, resumiendo hallazgos importantes. 		

DMCISP - 01 - 01 -08

Ficha Informativa 8- Análisis Modal de Fallos y Efectos (FMEA, por sus siglas en inglés).

Herramienta o Técnica	En qué consiste	Qué papel juega la herramienta o técnica
Análisis Modal de Fallos y Efectos (FMEA)	Es una técnica sistemática utilizada para identificar, analizar y priorizar posibles fallos en un proceso, producto o sistema. Evalúa las consecuencias de cada fallo (efectos), sus causas, la probabilidad de ocurrencia y la capacidad de detección para establecer acciones de mitigación o mejora.	Ayuda a prevenir fallos antes de que ocurran, minimizando riesgos y mejorando la confiabilidad de procesos, productos o sistemas. También permite priorizar los esfuerzos correctivos basándose en el impacto potencial de los fallos identificados.
<p>Qué se necesita hacer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar el proceso, producto o sistema que será analizado. 2. Dividirlo en componentes o pasos clave. 3. Identificar posibles fallos en cada componente o paso. 4. Evaluar cada fallo en términos de: gravedad (impacto), ocurrencia (frecuencia) y detección (facilidad para identificarlo). 5. Calcular el índice de prioridad de riesgo (RPN) multiplicando los valores de gravedad, ocurrencia y detección. 6. Priorizar los fallos según el RPN y desarrollar acciones correctivas para reducir los riesgos más altos. 7. Implementar y monitorizar las acciones correctivas. 		

DMCISP - 01 - 01 -09

Ficha Informativa 9- Blueprinting o Plano de Servicio.

Herramienta o Técnica	En qué consiste	Qué papel juega la herramienta o técnica
Blueprinting o Plano de Servicio	El Blueprinting o Plano de Servicio es una representación gráfica que mapea todos los elementos del servicio desde la perspectiva del usuario y la entidad. Describe visualmente los pasos del cliente, los puntos de contacto, las actividades del personal visible e invisible, y los procesos de soporte internos.	Facilita la visualización integral del servicio, permite detectar fallos o ineficiencias, y alinea los procesos internos con las expectativas del usuario. Es clave para rediseñar servicios, mejorar la calidad y asegurar la coherencia operativa entre lo visible y lo invisible.
<p>Qué se necesita hacer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar el servicio a analizar: Seleccionar un servicio clave para la organización. 2. Definir los pasos del cliente: Establecer las acciones del usuario antes, durante y después del servicio. 3. Mapear los puntos de contacto: Señalar las interacciones entre el cliente y el servicio. 4. Registrar las actividades visibles e invisibles: Distinguir entre las acciones del personal que ve el cliente y las que no. 5. Indicar los procesos de soporte: Mostrar sistemas, normas o tecnologías que respaldan el servicio. 6. Detectar oportunidades de mejora: Identificar rupturas o fallos de servicio. 7. Socializar el blueprint: Validarlo con los equipos involucrados. 		

DMCISP - 01 - 01 -10

Ficha Informativa 10- Brenchmarking.

Herramienta o Técnica	En qué consiste	Qué papel juega la herramienta o técnica
Benchmarking entre diferentes organizaciones sean públicas o privadas	Consiste en comparar los productos, servicios o procesos de una entidad pública o privada, para identificar mejores prácticas.	Ayuda a evaluar el desempeño en relación con instituciones líderes del sector, fomentando la adopción de estándares superiores.
Qué se necesita hacer: <ol style="list-style-type: none"> 1. Seleccionar instituciones referentes. 2. Obtener datos relevantes de desempeño. 3. Analizar diferencias y proponer mejoras. 4. Implementar ajustes estratégicos. 		
Benchmarking Interno	Evalúa y compara las prácticas entre procesos dentro de la misma entidad pública.	Permite identificar desigualdades internas en el desempeño y replicar prácticas exitosas en toda la entidad.
Qué se necesita hacer: <ol style="list-style-type: none"> 1. Recopilar datos de desempeño por procesos. 2. Comparar resultados. 3. Replicar las mejores prácticas internas. 		
Benchmarking Genérico	Comparar prácticas generales, relacionadas con la implementación de marcos de referencia.	Fomenta la adopción de métodos universales que mejoren y aceptación de marcos de referencia.
Qué se necesita hacer: <ol style="list-style-type: none"> 1. Analizar métodos de formación universales de aplicación según los procesos. 2. Implementar talleres y campañas de socialización 3. Implementar y medir el impacto del marco de referencia 		

DMCISP - 01 - 01 -11

Ficha Informativa 11- CAME.

Herramienta o Técnica	¿En qué consiste?	¿Qué papel juega la herramienta o técnica?
CAME (Corregir)	Se enfoca en identificar las debilidades detectadas en un análisis FODA y establecer acciones para mitigarlas o superarlas.	Permite mejorar los puntos débiles de la entidad, preparándola para competir mejor en su entorno.
Qué se necesita hacer: <ol style="list-style-type: none"> 1. Analizar las debilidades detectadas. 2. Identificar recursos necesarios para corregirlas. 3. Diseñar planes de acción específicos con plazos, responsables y métricas. 4. Ejecutar y monitorear los resultados. 		
CAME (Afrontar)	Busca reducir las amenazas externas detectadas en el análisis FODA mediante estrategias que permitan manejarlas o neutralizarlas.	Ayuda a gestionar riesgos externos y evita que afecten significativamente los objetivos de la entidad.
Qué se necesita hacer: <ol style="list-style-type: none"> 1. Priorizar las amenazas más críticas. 2. Identificar posibles soluciones o estrategias para enfrentarlas. 3. Implementar mecanismos de prevención o respuesta. 4. Realizar un seguimiento constante del entorno externo. 		
CAME (Mantener)	Consiste en asegurar que las fortalezas internas sigan siendo relevantes y se mantengan a largo plazo.	Garantiza la sostenibilidad de las ventajas competitivas de la entidad.
Qué se necesita hacer: <ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluar periódicamente las fortalezas existentes. 2. Identificar qué recursos o capacidades se necesitan para conservarlas. 3. Establecer políticas o estrategias que refuercen estas fortalezas. 4. Medir el impacto de estas fortalezas en los resultados generales. 		
CAME (Explotar)	Aprovecha las oportunidades externas identificadas en el análisis FODA para generar crecimiento, innovación o ventajas estratégicas.	Permite a la entidad maximizar su potencial mediante el uso de oportunidades del entorno.
<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar las oportunidades con mayor impacto. 2. Analizar la capacidad interna para aprovechar dichas oportunidades. 3. Diseñar estrategias específicas para explotar estas oportunidades. 4. Evaluar el desempeño y ajustar estrategias según sea necesario. 		

DMCISP - 01 - 01 -12

Ficha Informativa 12- Caracterización de Procesos.

Herramienta o Técnica	En qué consiste	Qué papel juega la herramienta o técnica
Caracterización de Procesos y/o Redes de Valor	Identificar y documentar las entradas, salidas, misión, objetivos, riesgos, indicadores y actividades principales de un proceso como una "caja negra".	Proporciona una visión general estructurada del proceso, facilitando su comprensión y alineación con los objetivos estratégicos y/o su alineación al Plan Nacional de Desarrollo.
<p>Qué se necesita hacer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Recopilar información de los actores del proceso sobre entradas, salidas y actividades clave. 2. Definir misión y objetivos del proceso. 3. Identificar riesgos potenciales y sus impactos. 4. Establecer indicadores clave de desempeño. 		

DMCISP - 01 - 01 -13

Ficha Informativa 13- Carta de Servicios.

Herramienta o Técnica	En qué consiste	Qué papel juega la herramienta o técnica
Carta de Servicios	La Carta de Servicios es un documento formal que describe los servicios que una entidad ofrece a sus clientes o usuarios, incluyendo detalles sobre cómo acceder a esos servicios, los estándares de calidad, tiempos de respuesta y las expectativas de los usuarios.	La Carta de Servicios sirve como un acuerdo entre la entidad y sus usuarios, definiendo claramente lo que se puede esperar en términos de calidad y disponibilidad del servicio. Ayuda a gestionar expectativas y a aumentar la transparencia.
<p>Qué se necesita hacer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer Estándares de Calidad: Definir los niveles de servicio, tiempos de respuesta, disponibilidad y calidad que se compromete a ofrecer. 2. Crear Canales de Acceso: Incluir información sobre cómo los usuarios pueden acceder a los servicios, tales como números de contacto, formularios en línea o plataformas digitales. 3. Incluir Información de Contacto: Proporcionar detalles sobre cómo los usuarios pueden plantear consultas, quejas o sugerencias sobre el servicio. 4. Comunicación: Difundir la Carta de Servicios a todos los usuarios y partes interesadas para que sean conscientes de lo que se ofrece y de los compromisos asumidos. 		

DMCISP - 01 - 01 -14

Ficha Informativa 14- Catálogo de Procesos.

Herramienta o Técnica	En qué consiste	Qué papel juega la herramienta o técnica
Catálogo de Procesos	El catálogo de procesos es un documento que compila y describe de manera sistemática todos los procesos que se llevan a cabo en una entidad.	Sirve como una guía para la gestión y mejora continua de los procesos. Facilita la comprensión de cómo interactúan los diferentes procesos, ayuda en la identificación de oportunidades de mejora y proporciona un marco para la capacitación y la estandarización.
<p>Qué se necesita hacer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar todos los procesos: Realizar un inventario de todos los procesos existentes en la entidad, tanto sustantivos, gobernantes como de apoyo. 2. Implementar el catálogo: Comunicar y distribuir el catálogo a todos los miembros de la entidad, asegurando que sea accesible. 3. Capacitar al personal: Proporcionar formación sobre cómo utilizar el catálogo de procesos y su importancia en la gestión organizacional. 4. Revisar y actualizar regularmente: Establecer un calendario para la revisión periódica del catálogo, asegurando que se mantenga actualizado y refleje los cambios en los procesos. 		

DMCISP - 01 - 01 -15

Ficha Informativa 15- Catálogos técnicos institucionales.

Herramienta o Técnica	En qué consiste	Qué papel juega la herramienta o técnica
Catálogos técnicos institucionales	Documentos o bases de datos que clasifican los perfiles, herramientas, licencias y demás recursos no patrimoniales, facilitando su administración y consulta.	Mejoran la gestión institucional al centralizar y estandarizar la información sobre recursos no patrimoniales. Facilitan la toma de decisiones, el control técnico y la trazabilidad.
<p>Qué se necesita hacer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Definir el alcance del catálogo: Determinar los tipos de recursos no patrimoniales que serán clasificados (perfiles profesionales, software, licencias, equipos temporales, etc.). 2. Estructurar la información técnica: Establecer campos y atributos necesarios como código, nombre, categoría, estado, responsable, vigencia, entre otros. 3. Recolectar y validar los datos: Levantar la información desde las distintas unidades, asegurando su calidad y actualización. 4. Consolidar en un formato estándar: Diseñar el catálogo como documento o base de datos, con capacidad de búsqueda y filtros. 5. Establecer mecanismos de actualización: Definir la periodicidad y responsables de mantenimiento del catálogo. 6. Publicar y socializar: Asegurar que los usuarios clave tengan acceso al catálogo y sepan cómo utilizarlo para fines operativos y estratégicos. 7. Utilizar como insumo de planificación y auditoría: Incorporar el catálogo en procesos de evaluación, auditoría técnica y planificación de capacidades institucionales. 		

DMCISP - 01 - 01 -16

Ficha Informativa 16- Causa Efecto.

Herramienta o Técnica	En qué consiste	Qué papel juega la herramienta o técnica
Diagrama Causa y Efecto	Es una herramienta gráfica utilizada para identificar, organizar y analizar las causas posibles de un problema o efecto específico. Este diagrama muestra las relaciones causales.	Ayuda a visualizar de manera estructurada las posibles causas de un problema, facilitando la identificación de las áreas que requieren acción para mejorar la situación.
<p>Qué se necesita hacer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Definir el problema o efecto que se quiere analizar. 2. Identificar las categorías principales de causas (p.ej., Personas, Procesos, Equipos, Materiales, Medio Ambiente, Medición). 3. Desglosar las posibles causas dentro de cada categoría. 4. Analizar las causas para encontrar las raíces del problema. 5. Aplicar soluciones basadas en el análisis. 		

DMCISP - 01 - 01 -17

Ficha Informativa 17- Checklists.

Herramienta o Técnica	En qué consiste	Qué papel juega la herramienta o técnica
Checklists	<p>Son listas de verificación que enumeran los pasos, requisitos o elementos a revisar en un proceso o actividad.</p> <p>Se utilizan para asegurar que no se omita ninguna tarea crítica y que se sigan los procedimientos establecidos o se cumplan con los requisitos previo a su ejecución.</p>	<p>Ayudan a garantizar la consistencia y la calidad en la ejecución de tareas, reduciendo la posibilidad de errores y omisiones.</p>
<p>Qué se necesita hacer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Definir el propósito del checklist, identificando el proceso o actividad específica que se va a verificar. 2. Listar los elementos o pasos necesarios de manera clara y concisa, asegurando que sean comprensibles. 3. Distribuir el checklist a los miembros del equipo involucrados en la tarea o proceso. 4. Utilizar el checklist durante la ejecución de la tarea, marcando cada elemento a medida que se complete. 5. Revisar y actualizar el checklist según sea necesario, basándose en la retroalimentación y en la evolución de los procesos. 6. Documentar los resultados obtenidos al usar el checklist para evaluar el desempeño y hacer mejoras continuas. 		

DMCISP - 01 - 01 -18

Ficha Informativa 18- Contraste de hipótesis para comparación de parámetros estadísticos.

Herramienta o Técnica	En qué consiste	Qué papel juega la herramienta o técnica
<p>Contraste de hipótesis para parámetros estadísticos</p>	<p>Evaluar si los valores observados (media, varianza, proporción) de uno o más conjuntos de datos son consistentes con las hipótesis planteadas, mediante herramientas estadísticas que permiten validar diferencias significativas bajo ciertos supuestos.</p>	<p>Permite tomar decisiones basadas en datos para aceptar o rechazar una hipótesis sobre parámetros estadísticos clave en investigaciones o procesos de análisis.</p>
<p>Qué se necesita hacer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Formular la hipótesis nula (H_0) y alternativa (H_1). 2. Seleccionar la herramienta o técnica adecuada según el parámetro y tamaño de muestra. 3. Calcular el estadístico correspondiente (Z, t, F, χ^2, etc.). 4. Comparar con el valor crítico o p-valor según el nivel de significancia. 5. Tomar decisiones fundamentadas con base en los resultados. 		

DMCISP - 01 - 01 -19

Ficha Informativa 19- Contraste de Normalidad.

Herramienta o Técnica	En qué consiste	Qué papel juega la herramienta o técnica
Contraste de Normalidad	Es un conjunto de pruebas estadísticas diseñadas para determinar si un conjunto de datos sigue una distribución normal. Estas pruebas se basan en comparar la distribución observada con la distribución normal teórica.	Es una herramienta clave para validar supuestos en análisis estadísticos. Permite decidir si se pueden usar métodos paramétricos que asumen normalidad o si es necesario recurrir a métodos no paramétricos.
<p>Qué se necesita hacer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Recopilar y organizar datos: Asegúrate de que los datos estén completos y representen adecuadamente la población de estudio. 2. Seleccionar la prueba adecuada: <ul style="list-style-type: none"> - Shapiro-Wilk: Ideal para muestras pequeñas. - Kolmogorov-Smirnov (K-S): Compara la distribución de los datos con la normal. - Anderson-Darling: Mide la bondad del ajuste de los datos a la distribución normal, con especial atención en los extremos. 3. Ejecutar la prueba: Utiliza software estadístico como para calcular los valores de la prueba. 5. Interpretar los resultados: <ul style="list-style-type: none"> - Compara el valor p obtenido con el nivel de significancia (generalmente 0.05). - Si $p > 0.05$, no hay evidencia suficiente para rechazar la normalidad. - Si $p \leq 0.05$, los datos no siguen una distribución normal. 6. Tomar decisiones: Si los datos no son normales, considera transformaciones (logaritmos, raíces) o utiliza pruebas estadísticas no paramétricas. 		

DMCISP - 01 - 01 -20

Ficha Informativa 20- Correlación.

Herramienta o Técnica	En qué consiste	Qué papel juega la herramienta o técnica
Correlación	Es un análisis estadístico que mide la relación o asociación entre dos o más variables. Puede indicar si las variables se mueven en la misma dirección (correlación positiva), en direcciones opuestas (correlación negativa), o no tienen relación (correlación nula).	Permite identificar y medir la intensidad y dirección de la relación entre variables, ayudando a comprender cómo una variable afecta a otra. También ayuda a predecir el comportamiento de una variable con base en la otra.
Qué se necesita hacer: <ol style="list-style-type: none">1. Identificar las variables que deseas analizar y cuya relación se desea estudiar.2. Recolectar datos sobre estas variables.3. Utilizar una fórmula estadística para medir la relación entre las variables.4. Interpretar el coeficiente de correlación para determinar si la relación es positiva, negativa o nula.		

DMCISP - 01 - 01 -21

Ficha Informativa 21- Diagrama de árbol CTQ.

Herramienta o Técnica	¿En qué consiste?	¿Qué papel juega la herramienta o técnica?
CTQ	<p>Es una herramienta visual representada como un árbol horizontal, donde las ramas expresan la información obtenida mediante grupos focales de usuarios o procesos internos.</p> <p>Refleja tanto las expectativas declaradas como las implícitas de los usuarios.</p>	<p>Actúa como un puente entre las necesidades del usuario y las acciones necesarias para mejorar los servicios públicos. Permite estructurar, priorizar y medir el cumplimiento de los indicadores críticos de calidad (CTQs).</p>
<p>Qué se necesita hacer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar grupos focales con ciudadanos para recopilar sus expectativas declaradas e identificar las implícitas. 2. Analizar procesos internos para entender cómo estas expectativas impactan los servicios. 3. Representar visualmente la información en un árbol horizontal, desglosando necesidades clave y acciones asociadas. 		

DMCISP - 01 - 01 -22

Ficha Informativa 22- Dashboard.

Herramienta o Técnica	En qué consiste	Qué papel juega la herramienta o técnica
Dashboard	Herramientas visuales para presentar los indicadores de desempeño en tiempo real y facilitar la toma de decisiones.	Permiten monitorear la gestión institucional de forma dinámica y comprensible. Ayudan a identificar desviaciones, tendencias y oportunidades de mejora de manera oportuna.
<p>Qué se necesita hacer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Definir los indicadores clave (KPIs): Establecer métricas relevantes que reflejen el desempeño institucional o de procesos específicos. 2. Seleccionar la herramienta tecnológica: Escoger plataformas como Power BI, Tableau, Google Data Studio u otras compatibles con las fuentes de datos institucionales. 3. Integrar fuentes de datos: Conectar bases de datos, hojas de cálculo o sistemas institucionales que alimentarán el dashboard. 4. Diseñar visualizaciones efectivas: Usar gráficos, tablas, medidores u otros elementos que comuniquen la información de forma clara y jerarquizada. 5. Configurar actualizaciones automáticas: Establecer la frecuencia con la que los datos se actualizan para mantener la información en tiempo real. 6. Validar con usuarios clave: Asegurar que las visualizaciones sean útiles, comprensibles y alineadas con las necesidades del equipo de gestión. 7. Socializar y mantener el dashboard: Promover su uso en reuniones, reportes o evaluaciones, y asegurar su mantenimiento técnico y funcional. 		

DMCISP - 01 - 01 -23

Ficha Informativa 23- Design Thinking.

Herramienta o Técnica	En qué consiste	Qué papel juega la herramienta o técnica
Design Thinking	Design Thinking es una metodología centrada en el ser humano, utilizada para resolver problemas complejos e innovar. Se enfoca en entender las necesidades y deseos de los usuarios, y en crear soluciones de manera creativa y colaborativa.	Design Thinking juega el papel de proporcionar un enfoque estructurado para resolver problemas desde la perspectiva del usuario. Su propósito es garantizar que las soluciones sean realmente efectivas y adecuadas para las necesidades del usuario final.
<p>Qué se necesita hacer:</p> <p>Para implementar Design Thinking, se debe seguir un proceso iterativo que incluye cinco fases:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Empatizar (entender al usuario y sus necesidades), 2. Definir (identificar el problema a resolver), 3. Idear (generar ideas creativas), 4. Prototipar (crear modelos tangibles de las soluciones) y 5. Testear (probar y evaluar las soluciones con los usuarios). Este proceso se repite y ajusta de acuerdo a los resultados obtenidos. 		

DMCISP - 01 - 01 -24

Ficha Informativa 24- Diagrama de Afinidad.

Herramienta o Técnica	En qué consiste	Qué papel juega la herramienta o técnica
Diagrama de Afinidad	Es una técnica visual que organiza grandes cantidades de datos o ideas en grupos o categorías basadas en relaciones o afinidades. Los participantes escriben las ideas o datos en tarjetas y luego se agrupan según su similitud o conexión, sin preocuparse inicialmente por el orden o jerarquía.	El diagrama de afinidad ayuda a organizar y analizar información compleja o desordenada, facilitando la identificación de patrones, problemas o temas recurrentes. Es especialmente útil en fases de lluvia de ideas o cuando se busca encontrar categorías comunes dentro de un conjunto de datos.
<p>Qué se necesita hacer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Definir el objetivo: Determina el propósito o problema que se quiere resolver con el diagrama de afinidad. Esto puede ser clarificar ideas de un proyecto, analizar problemas recurrentes o identificar tendencias. 2. Recopilar datos o ideas: Reúne todas las ideas, datos o puntos relevantes para el problema. Cada idea debe ser escrita en una tarjeta o post-it. 3. Revisión inicial: Los participantes revisan las tarjetas y comienzan a discutir las en grupo para tener una comprensión general. 4. Agrupar las ideas: Los participantes organizan las tarjetas en grupos o categorías según afinidades o relaciones. No se requiere un orden jerárquico en esta fase, solo que las ideas se agrupen de acuerdo con su conexión. 5. Nombrar los grupos: Una vez que las ideas están agrupadas, cada grupo recibe un nombre o título que resuma su tema común. Esto ayuda a dar claridad a los datos organizados. 6. Analizar el diagrama: Observa los patrones, relaciones y conexiones entre los grupos para identificar áreas clave, problemas, oportunidades o posibles soluciones. 7. Tomar decisiones: Utiliza el análisis del diagrama de afinidad para tomar decisiones informadas sobre el siguiente paso del proceso, ya sea priorizar ideas, desarrollar soluciones o identificar áreas de mejora. 		

DMCISP - 01 - 01 -25

Ficha Informativa 25- Diagrama de árbol.

Herramienta o Técnica	¿En qué consiste?	¿Qué papel juega la herramienta o técnica?
Diagrama de árbol	Es una herramienta visual representada como un árbol que permite descomponer de un componente padre a componentes hijos	Actúa como un puente para el desglose de componentes principales a secundarios
<p>Qué se necesita hacer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar grupos focales para el desglose según características específicas 2. Representar visualmente la información en un árbol, desglosando componentes padres a hijos. 		

DMCISP - 01 - 01 -26

Ficha Informativa 26- Diseño de Experimentos.

Herramienta o Técnica	En qué consiste	Qué papel juega la herramienta o técnica
Diseño de Experimentos	Es una metodología estadística que permite planificar, realizar y analizar experimentos para identificar y cuantificar las relaciones entre variables y optimizar procesos.	Optimiza la recolección de datos, maximiza la información obtenida y reduce el costo o tiempo de ejecución de experimentos. Ayuda a tomar decisiones basadas en evidencia.
<p>Qué se necesita hacer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Definir el objetivo: Identificar el propósito del experimento (ej., determinar factores influyentes, optimizar un proceso, etc.). 2. Identificar las variables: Especificar las variables dependientes (respuesta) e independientes (factores), así como sus niveles (valores que tomarán). 3. Seleccionar un diseño adecuado: Elegir entre diseños completos, factoriales, fraccionados, aleatorizados, etc., según el problema. 4. Determinar la aleatorización: Decidir el orden de ejecución de los ensayos para minimizar sesgos. 5. Controlar fuentes de variabilidad: Identificar y mitigar variables externas que puedan influir en los resultados. 6. Recolectar datos: Ejecutar el experimento siguiendo el diseño planificado, asegurando precisión en la medición. 7. Analizar los datos: Usar herramientas estadísticas (ANOVA, regresión, etc.) para interpretar los efectos de los factores y sus interacciones. 8. Interpretar y validar: Verificar los resultados, realizar ajustes si es necesario y aplicar las conclusiones al problema real. 		

DMCISP - 01 - 01 -27

Ficha Informativa 27- Documentación de lecciones aprendidas.

Herramienta o Técnica	En qué consiste	Qué papel juega la herramienta o técnica
Documentación de lecciones aprendidas	Es un proceso que implica registrar, analizar y reflexionar sobre las experiencias adquiridas durante un proyecto o actividad. Incluye la identificación de qué funcionó, qué no, y por qué.	Facilita la captura de conocimientos valiosos, evita la repetición de errores, y permite replicar éxitos en el futuro, contribuyendo a la mejora continua y al aprendizaje de la entidad.
<p>Qué se necesita hacer</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar momentos clave del proyecto donde se aprendieron lecciones importantes. 2. Registrar en un documento las lecciones aprendidas con contexto y recomendaciones. 3. Compartir la documentación con el equipo y partes interesadas. 4. Revisar y actualizar la información periódicamente para incorporar nuevas experiencias. 		

DMCISP - 01 - 01 -28

Ficha Informativa 28- Encuestas.

Herramienta o Técnica	En qué consiste	Qué papel juega la herramienta o técnica
Encuestas	Las encuestas son herramientas de recolección de datos que se utilizan para obtener información de un grupo de personas sobre diversos temas. Pueden ser en línea, telefónicas o en papel, y suelen contener preguntas cerradas, abiertas o mixtas, dependiendo del tipo de información que se busca obtener.	Las encuestas permiten recopilar grandes cantidades de datos de manera estructurada. Son útiles para obtener opiniones, percepciones o comportamientos de una población grande, lo que facilita la toma de decisiones basadas en tendencias generales.
<p>Qué se necesita hacer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Definir objetivos: Determinar qué información se necesita obtener con la encuesta (por ejemplo, satisfacción, necesidades del cliente, percepción de una solución). 2. Diseñar el cuestionario: Crear preguntas claras y enfocadas en los objetivos, con tipos de respuestas que faciliten el análisis (por ejemplo, respuestas cerradas, escalas de Likert). 3. Seleccionar la muestra: Determinar quiénes serán los encuestados (segmentos de usuarios o población específica). 4. Administrar la encuesta: Distribuir la encuesta a los participantes de la muestra a través de los canales adecuados (online, telefónica, etc.). 5. Analizar los resultados: Organizar y analizar las respuestas para identificar patrones, tendencias y conclusiones clave. 		

DMCISP - 01 - 01 -29

Ficha Informativa 29- Entrevistas.

Herramienta o Técnica	En qué consiste	Qué papel juega la herramienta o técnica
Entrevistas	Las entrevistas son conversaciones estructuradas o semi-estructuradas en las que se busca obtener información específica. Pueden ser personales, telefónicas o por video.	Las entrevistas permiten recoger datos cualitativos y profundos sobre la perspectiva del entrevistado, sus experiencias y opiniones. Son cruciales para la investigación, selección de personal, y recopilación de información.
<p>Qué se necesita hacer:</p> <ol style="list-style-type: none"> Definir el objetivo: Clarificar qué información se desea obtener. Seleccionar a los entrevistados: Elegir personas que tengan relevancia para el tema de interés. Diseñar las preguntas: Crear un guion de preguntas que guíen la conversación, permitiendo flexibilidad para profundizar en temas importantes. Preparar el entorno: Asegurar que el lugar de la entrevista sea cómodo y sin distracciones. Realizar la entrevista: Conducir la conversación de manera abierta, escuchando activamente y anotando respuestas. Analizar la información: Revisar las respuestas y extraer conclusiones o patrones. Reportar resultados: Documentar y comunicar los hallazgos de manera clara y concisa. 		

DMCISP - 01 - 01 - 30

Ficha Informativa 30- Escalas de Riesgo.

Herramienta o Técnica	En qué consiste	Qué papel juega la herramienta o técnica
Escalas de Riesgo	Es un método utilizado para evaluar y clasificar riesgos en un proyecto o actividad. Consiste en asignar niveles de riesgo (bajo, medio, alto) en función de la probabilidad de ocurrencia y el impacto que tendría cada riesgo.	Facilita la comunicación y comprensión del riesgo entre los miembros del equipo y las partes interesadas. Ayuda a priorizar la gestión de riesgos en función de su gravedad.
<p>Qué se necesita hacer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Definir criterios: Establecer criterios claros para clasificar la probabilidad y el impacto de los riesgos. 2. Identificar riesgos: Reunir un equipo para identificar los riesgos relevantes para el proyecto. 3. Evaluar probabilidad: Asignar una puntuación a cada riesgo en función de su probabilidad de ocurrencia (por ejemplo, bajo, medio, alto). 4. Evaluar impacto: Asignar una puntuación a cada riesgo según el impacto que tendría en el proyecto si se materializa (por ejemplo, bajo, medio, alto). 5. Clasificar riesgos: Utilizar la escala para clasificar cada riesgo en una categoría general (bajo, medio, alto). 6. Desarrollar estrategias: Planificar estrategias de mitigación o respuesta para los riesgos clasificados como altos o medios. 7. Revisar periódicamente: Revisar y actualizar la escala de riesgo a lo largo del proyecto para reflejar cambios en las circunstancias. 		

DMCISP - 01 - 01 -31

Ficha Informativa 31- Evaluación de Resultados (ex post).

Herramienta o Técnica	En qué consiste	Qué papel juega la herramienta o técnica
Evaluación de Resultados (ex post)	Técnica que permite valorar el cumplimiento de objetivos planteados, midiendo impactos y logros alcanzados.	Permite conocer la efectividad real de las acciones ejecutadas, retroalimentar los procesos institucionales y generar aprendizajes para futuras intervenciones o decisiones estratégicas.

Qué se necesita hacer:

1. **Establecer objetivos de evaluación:** Precisar qué se quiere medir (impacto, eficacia, sostenibilidad, etc.) y con qué criterios.
2. **Recolectar información post implementación:** Obtener datos cuantitativos y cualitativos sobre los resultados alcanzados una vez ejecutadas las acciones o finalizado el ciclo operativo.
3. **Comparar con objetivos iniciales:** Verificar el grado de cumplimiento respecto a las metas establecidas.
4. **Aplicar técnicas de análisis:** Utilizar metodologías como encuestas, entrevistas, análisis documental, indicadores o estudios de caso.
5. **Valorar impactos reales:** Medir efectos tangibles e intangibles en los procesos, usuarios o entorno institucional.
6. **Elaborar un informe técnico:** Sistematizar hallazgos, conclusiones y recomendaciones para futuros procesos.
7. **Socializar resultados y aprendizajes:** Presentar los hallazgos a las partes interesadas y proponer mejoras basadas en evidencia.

DMCISP - 01 - 01 -32

Ficha Informativa 32- Fiabilidad.

Herramienta o Técnica	En qué consiste	Qué papel juega la herramienta o técnica
Fiabilidad	Es la capacidad de un sistema, producto, herramienta o proceso para desempeñarse de manera consistente y sin fallos dentro de condiciones específicas durante un tiempo definido.	Garantiza que los resultados sean consistentes, predecibles y repetibles, minimizando errores e incrementando la confianza en el desempeño general.
<p>Qué se necesita hacer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Definir los objetivos: Establecer qué aspectos de fiabilidad se quieren evaluar (durabilidad, precisión, frecuencia de fallos, etc.). 2. Identificar los parámetros clave: Determinar las variables críticas que afectan la fiabilidad, como tiempo medio entre fallos (MTBF), tasa de fallos o duración del producto. 3. Recolectar datos históricos: Analizar registros de rendimiento, mantenimiento o uso para identificar patrones y posibles puntos débiles. 4. Diseñar pruebas de fiabilidad: Planificar pruebas como ensayos acelerados, pruebas de vida útil o simulaciones de uso, dependiendo del sistema evaluado. 5. Ejecutar pruebas bajo condiciones controladas: Someter el sistema o producto a escenarios reales o extremos para medir su comportamiento y registrar datos. 6. Analizar los resultados: Usar herramientas estadísticas (como análisis de Weibull, curvas de supervivencia o modelos de confiabilidad) para evaluar el desempeño y predecir posibles fallos. 7. Implementar mejoras: Identificar áreas críticas y aplicar cambios en diseño, materiales o procesos para incrementar la fiabilidad. 8. Monitorear continuamente: Realizar evaluaciones periódicas para asegurar que el sistema o producto mantiene la fiabilidad esperada a lo largo del tiempo. 		

DMCISP - 01 - 01 -33

Ficha Informativa 33- Ficha técnica de Servicio.

Herramienta o Técnica	En qué consiste	Qué papel juega la herramienta o técnica
Ficha de Servicios	La Ficha técnica de Servicio es un documento breve que proporciona información específica sobre un servicio particular ofrecido por una entidad. Incluye detalles como la descripción del servicio, requisitos, tiempos de respuesta, costos y contacto.	La Ficha técnica de Servicio actúa como una herramienta informativa que facilita a los usuarios la comprensión de los servicios disponibles, promoviendo la transparencia y mejorando la comunicación. Es útil para estandarizar la información sobre los servicios y asegurar que todos los usuarios tengan acceso a los mismos datos.
<p>Qué se necesita hacer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer Requisitos: Especificar los requisitos necesarios para acceder al servicio, como documentación, condiciones previas o calificaciones. 2. Detallar Tiempos de Respuesta: Incluir información sobre los tiempos de entrega o respuesta esperados para el servicio. 3. Incluir Costos: Proporcionar información sobre tarifas, costos asociados o cualquier cargo que se aplique al servicio. 4. Proporcionar Información de Contacto: Incluir detalles sobre cómo los usuarios pueden obtener más información o asistencia, como nombres de contacto, correos electrónicos y números de teléfono. 5. Determinar Unidades Prestadoras de Servicios: Incluir detalles sobre las unidades prestadoras de servicios. 		

DMCISP - 01 - 01 -34

Ficha Informativa 34- Fichas de evaluación de capacidades.

Herramienta o Técnica	En qué consiste	Qué papel juega la herramienta o técnica
Fichas de evaluación de capacidades	Formularios que permiten registrar y calificar la disponibilidad, suficiencia y pertinencia de los recursos existentes, con base en criterios técnicos, organizacionales y operativos.	Facilitan un diagnóstico objetivo de la capacidad institucional, detectando brechas y fortalezas. Son clave para sustentar decisiones de asignación de recursos y mejoras operativas.
<p>Qué se necesita hacer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Diseñar el formulario de evaluación: Incluir campos para identificar tipo de recurso, estado actual, nivel de suficiencia y pertinencia. 2. Establecer criterios de evaluación: Definir indicadores técnicos, organizacionales y operativos que permitan valorar los recursos. 3. Aplicar las fichas a nivel institucional: Evaluar recursos por área, proceso o unidad organizacional. 4. Calificar y analizar los resultados: Asignar puntuaciones y analizar los datos para detectar capacidades suficientes, críticas o deficitarias. 5. Consolidar en reportes analíticos: Agrupar los resultados para facilitar su interpretación y presentación a autoridades. 6. Utilizar para planificación y mejora: Integrar los hallazgos como insumo para decisiones estratégicas, priorización de inversiones y rediseño de procesos. 7. Actualizar periódicamente: Realizar evaluaciones recurrentes para mantener la información vigente y confiable. 		

DMCISP - 01 - 01 -35

Ficha Informativa 35- Focus Groups.

Herramienta o Técnica	En qué consiste	Qué papel juega la herramienta o técnica
Focus Groups	Los focus groups son grupos de discusión estructurados en los que un moderador dirige una conversación sobre un tema específico con un pequeño grupo de participantes. Estos grupos permiten explorar en profundidad las opiniones, percepciones y actitudes de los participantes respecto a un tema, producto o servicio.	Los focus groups permiten obtener insights cualitativos ricos y detallados, proporcionando una comprensión profunda de las emociones, opiniones y actitudes de los participantes. Son ideales para explorar temas complejos que no se pueden abordar completamente a través de encuestas.
<p>Qué se necesita hacer:</p> <ol style="list-style-type: none"> Definir los objetivos de la discusión: Establecer qué se quiere aprender del grupo (por ejemplo, comprensión de una experiencia, reacción ante un nuevo producto). Seleccionar participantes: Elegir entre 6 a 12 personas representativas de los usuarios o clientes para el focus group. Asegurarse de que sean diversos para obtener distintas perspectivas. Diseñar las preguntas: Preparar una lista de preguntas abiertas que guíen la conversación, sin imponer respuestas específicas. Realizar la sesión: Facilitar la discusión en un entorno cómodo, alentando la participación de todos los miembros del grupo. El moderador debe ser imparcial y asegurarse de que todos tengan la oportunidad de compartir sus opiniones. Analizar las respuestas: Transcribir y analizar las conversaciones para identificar temas recurrentes, patrones de comportamiento y nuevas ideas o preocupaciones. 		

DMCISP - 01 - 01 -36

Ficha Informativa 36- FODA (Análisis DAFO).

Herramienta o Técnica	En qué consiste	Qué papel juega la herramienta o técnica
FODA	La Matriz FODA es una técnica de análisis estratégico que evalúa las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de una entidad o proyecto. Se organiza en una cuadrícula dividida en cuatro secciones, cada una dedicada a uno de estos aspectos.	La Matriz FODA proporciona una visión estructurada de la situación actual de la entidad, permitiendo identificar áreas de mejora y potenciales riesgos. Facilita la formulación de estrategias al combinar factores internos y externos.
<p>Qué se necesita hacer:</p> <p>1. Identificación de Fortalezas: Analizar los aspectos internos que brindan ventajas competitivas, como recursos únicos, capacidades especiales o procesos eficientes.</p> <p>2. Identificación de Debilidades: Detectar los aspectos internos que limitan el rendimiento o crecimiento, como carencias de recursos, procesos ineficientes o falta de experiencia en áreas clave.</p> <p>3. Identificación de Oportunidades: Examinar el entorno externo para encontrar factores que puedan favorecer el éxito, como tendencias de mercado, cambios regulatorios o avances tecnológicos.</p> <p>4. Identificación de Amenazas: Evaluar el entorno externo para identificar factores que puedan representar riesgos, como competencia creciente, cambios económicos adversos o nuevas regulaciones restrictivas.</p>		

DMCISP - 01 - 01 -37

Ficha Informativa 37- Gráfico de Simetría.

Herramienta o Técnica	En qué consiste	Qué papel juega la herramienta o técnica
Gráfico de Simetría	Es una representación visual que permite observar la simetría de una distribución de datos, comparando si los datos están equilibrados a ambos lados de un eje central (como la media o la mediana).	Ayuda a identificar si una distribución es simétrica, sesgada a la derecha (positiva) o a la izquierda (negativa). Es fundamental en el análisis estadístico y toma de decisiones.
<p>Qué se necesita hacer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Recolectar un conjunto de datos. 2. Determinar el eje central de simetría (generalmente la media o la mediana). 3. Graficar los datos para identificar patrones de simetría o asimetría. 		

DMCISP - 01 - 01 -38

Ficha Informativa 38- Gráficos de Control Estadístico.

Herramienta o Técnica	En qué consiste	Qué papel juega la herramienta o técnica
Gráficos de Control Estadístico	Son herramientas gráficas utilizadas para monitorear la variabilidad de un proceso a lo largo del tiempo, comparando mediciones reales con límites de control previamente establecidos.	Detectar y controlar desviaciones en un proceso, identificar causas comunes y especiales de variación, y garantizar que el proceso se mantenga en control estadístico.
<p>Qué se necesita hacer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Definir el objetivo: Identificar qué variable o aspecto del proceso se va a controlar. 2. Recolectar datos: Obtener datos representativos del proceso en intervalos regulares, asegurando que sean precisos y consistentes. 3. Calcular los parámetros del gráfico: Determinar la media, los límites de control superior (UCL) e inferior (LCL), y establecer los puntos de referencia. 4. Seleccionar el tipo de gráfico: Elegir el gráfico apropiado según la naturaleza del dato: <ul style="list-style-type: none"> - Gráficos de variables: Para datos continuos (ej., gráficos X-barra y R). - Gráficos de atributos: Para datos discretos (ej., gráficos P o C). 5. Construir el gráfico: Graficar los datos recolectados y trazar los límites de control, la línea central (media) y las mediciones reales. 6. Interpretar los resultados: Identificar patrones, puntos fuera de control (fuera de los límites), o tendencias anómalas. 7. Tomar decisiones correctivas: Determinar si los problemas detectados son resultado de causas comunes (variación normal) o causas especiales (fallos específicos) y actuar en consecuencia. 8. Capacitar al personal: Asegurar que los responsables del monitoreo comprendan cómo usar los gráficos e interpretar los resultados. 9. Monitorear continuamente: Recolectar y graficar nuevos datos para mantener el control del proceso y ajustar los límites si el proceso cambia significativamente. 		

DMCISP - 01 - 01 -39

Ficha Informativa 39- Guías de Socialización

Herramienta o Técnica	En qué consiste	Qué papel juega la herramienta o técnica
Guías de Socialización	Documentos metodológicos que orientan la estructura de las sesiones colaborativas y la presentación de contenidos transferibles.	Garantizan la calidad, consistencia y efectividad de los procesos de transferencia de conocimiento o resultados institucionales. Fortalecen la apropiación colectiva y la participación activa en procesos de cambio o mejora.
<p>Qué se necesita hacer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Definir el propósito de la socialización: Establecer si se trata de comunicar cambios, presentar resultados, capacitar o validar contenidos. 2. Diseñar una estructura metodológica: Incluir secciones como introducción, objetivos, metodología participativa, recursos necesarios, cronograma y roles. 3. Incorporar contenidos clave: Seleccionar y organizar la información o productos que serán presentados, priorizando su claridad y transferibilidad. 4. Establecer dinámicas participativas: Proponer actividades como lluvias de ideas, ejercicios grupales, plenarias o simulaciones que promuevan la interacción. 5. Identificar responsables de facilitación: Designar quién liderará la sesión y qué actores deben estar involucrados como participantes clave. 6. Validar la guía con los equipos técnicos: Asegurar que la metodología propuesta sea adecuada para los objetivos institucionales y el público destinatario. 7. Aplicar en sesiones reales: Usar la guía como hoja de ruta durante la ejecución de los espacios de socialización. 8. Recolectar retroalimentación y ajustar: Incorporar comentarios de los participantes para mejorar futuras sesiones. 		

DMCISP - 01 - 01 -40

Ficha Informativa 40- Histograma

Herramienta o Técnica	En qué consiste	Qué papel juega la herramienta o técnica
Histograma	Es una representación gráfica de datos numéricos en forma de barras. Cada barra representa un rango (intervalo) de valores y su altura indica la frecuencia de datos en ese rango.	Ayuda a visualizar la distribución de datos, identificar patrones, detectar anomalías o concentraciones de datos, y analizar la variabilidad de un proceso o sistema.
Qué se necesita hacer: <ol style="list-style-type: none">1. Recopilar los datos que se desean analizar.2. Dividir el rango de datos en intervalos adecuados.3. Contar la frecuencia de datos en cada intervalo.4. Construir el gráfico de barras y analizar los resultados		

DMCISP - 01 - 01 -41

Ficha Informativa 41- IDEF0

Herramienta o Técnica	En qué consiste	Qué papel juega la herramienta o técnica
IDEF0 Notación de Modelado	Es un método gráfico y estructurado que utiliza cuadros de proceso conectados por flechas que representan entradas, salidas, controles y mecanismos para modelar procesos y sistemas.	Proporciona una representación clara y jerárquica de procesos, permitiendo la identificación de componentes clave y su relación.
<p>Qué se necesita hacer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Comprender los conceptos básicos de IDEF0 y su notación gráfica. 2. Establecer el alcance del modelo, identificando los procesos principales que se descompondrán. 3. Preparar un esquema jerárquico que relacione los procesos padres con sus procesos hijos. 4. Diseñar diagramas que sean consistentes con las reglas de IDEF0. 		
Descomposición Jerárquica	Divide procesos en niveles más pequeños y manejables, con un sistema de numeración que conecta padres e hijos (p.ej., A1, A1.1, A1.1.1).	Permite estructurar los procesos en niveles de detalle sucesivos, asegurando trazabilidad y claridad en las relaciones entre los componentes.
<p>Qué se necesita hacer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar el proceso principal a modelar. 2. Dividir el proceso utilizando una estructura jerárquica. 3. Asignar números identificadores a cada proceso y/o subproceso para mantener la trazabilidad. 4. Validar que cada proceso tiene entradas, salidas, controles y mecanismos claramente definidos. 		
Representación de Entradas, Salidas, Controles y Mecanismos (ICOR)	Consiste en mostrar gráficamente cómo las entradas se transforman en salidas mediante controles y mecanismos.	Define claramente los elementos funcionales que interactúan en un proceso, lo que facilita la comprensión y análisis de los flujos de trabajo.
<p>Qué se necesita hacer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar las entradas (datos o materiales necesarios), las salidas (productos o resultados generados), los controles (normas, restricciones) y los mecanismos (recursos, herramientas). 		

2. Representar cada elemento en un diagrama IDEF0 usando las flechas correspondientes: entradas a la izquierda, salidas a la derecha, controles arriba y mecanismos abajo.
3. Validar que el diagrama refleja adecuadamente la interacción entre los elementos.

Numeración de Diagramas	Asignar números jerárquicos a cada proceso y subproceso para facilitar su identificación y relación en niveles de detalle.	Garantiza la trazabilidad entre los procesos padres e hijos, manteniendo la lógica jerárquica en el modelo.
--------------------------------	--	---

- Qué se necesita hacer:**
1. Numerar cada proceso según su nivel jerárquico (p.ej., A1 para el proceso principal, A1.1 para el primer proceso del proceso principal, etc.).
 2. Asegurarse de que la numeración sea consistente y refleje la relación padre-hijo.
 3. Verificar que los diagramas mantienen la lógica de lectura de izquierda a derecha y de arriba a abajo.

Validación del Modelo	Revisar el modelo IDEF0 para garantizar que las relaciones entre los procesos y elementos son claras y correctas.	Asegura que el modelo sea coherente, comprensible y útil para el análisis y la toma de decisiones.
------------------------------	---	--

- Qué se necesita hacer:**
1. Revisar la coherencia de los elementos (entradas, salidas, controles y mecanismos) en cada diagrama.
 2. Validar la jerarquía y la trazabilidad entre procesos padres e hijos.
 3. Ajustar el modelo según sea necesario para reflejar de manera precisa los procesos reales y sus relaciones.

DMCISP - 01 - 01 -42

Ficha Informativa 42- Indicadores.

Herramienta o Técnica	En qué consiste	Qué papel juega la herramienta o técnica
Indicadores	<p>Un indicador es una medida diseñada para detectar cambios en una cantidad importante durante intervalos definidos. Su propósito es medir y monitorear aspectos clave que permiten evaluar el desempeño o el progreso hacia un objetivo. Los indicadores pueden ser cuantitativos (números, porcentajes) o cualitativos (percepciones, categorías). Habitualmente, están asociados a algún criterio de rendimiento o metas específicas de una organización, proyecto o área.</p>	<p>Los indicadores son fundamentales para tomar decisiones basadas en datos. Permiten identificar tendencias, evaluar resultados, medir la efectividad de estrategias, y detectar áreas que requieren mejoras. También ayudan a comunicar resultados de forma clara y objetiva a los interesados.</p>
<p>Qué se necesita hacer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Definir el objetivo a medir: Identificar qué aspecto es crítico para el éxito del proceso o red de valor. 2. Seleccionar indicadores relevantes: Elegir medidas alineadas con los objetivos específicos (KPIs). 3. Establecer una línea base: Determinar el estado inicial para comparar el progreso. 4. Definir intervalos de medición: Especificar con qué frecuencia se medirán los indicadores. 5. Recopilar y analizar datos: Usar herramientas confiables para recolectar información y procesarla adecuadamente. 6. Interpretar los resultados: Identificar desviaciones, tendencias o logros y utilizarlos para ajustar estrategias. 7. Comunicar los resultados: Presentar los hallazgos a los involucrados en el formato más adecuado (gráficos, tablas, informes). 		

DMCISP - 01 - 01 -43

Ficha Informativa 43- Informes.

Herramienta o Técnica	En qué consiste	Qué papel juega la herramienta o técnica
Informes	Documento que consolida resultados, logros, desviaciones y recomendaciones para futuras intervenciones.	Brinda una visión estructurada del desempeño institucional. Facilita la rendición de cuentas, la toma de decisiones informadas y el diseño de acciones de mejora o ajustes estratégicos.
<p>Qué se necesita hacer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Definir el objetivo del informe: Determinar qué se va a reportar (proyecto, plan, evaluación, intervención) y con qué propósito. 2. Recolectar la información necesaria: Levantar datos cualitativos y cuantitativos sobre los resultados alcanzados, desviaciones, causas y aprendizajes. 3. Estructurar el contenido del informe: Incluir secciones como introducción, metodología, resultados, análisis, conclusiones y recomendaciones. 4. Analizar resultados y desviaciones: Evaluar si se cumplieron los objetivos y explicar las diferencias frente a lo planificado. 5. Formular recomendaciones prácticas: Plantear acciones concretas que permitan mejorar futuras intervenciones o evitar errores repetitivos. 6. Validar con las áreas responsables: Asegurar que el contenido sea preciso y representativo de la realidad institucional. 7. Difundir a las partes interesadas: Entregar el informe a los destinatarios clave y promover su uso como insumo para la mejora continua. 		

DMCISP - 01 - 01 -44

Ficha Informativa 44- Inteligencia Artificial.

Herramienta o Técnica	En qué consiste	Qué papel juega la herramienta o técnica
Inteligencia Artificial (IA)	Es una rama de la informática que busca crear sistemas capaces de realizar tareas que normalmente requieren inteligencia humana, como el aprendizaje, el razonamiento y la resolución de problemas. Incluye subcampos como el aprendizaje automático, el procesamiento del lenguaje natural y la visión por computadora.	Facilita la automatización de procesos, mejora la toma de decisiones, optimiza recursos y permite la personalización de servicios, entre otros beneficios.
<p>Qué se necesita hacer</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Definir el Problema: Identificar claramente el problema o necesidad que se quiere abordar mediante la IA (por ejemplo, predicción, clasificación, automatización). 2. Recolección de Datos: Recopilar y preparar los datos necesarios para entrenar el modelo de IA. Los datos deben ser relevantes, de calidad y en cantidad suficiente. 3. Seleccionar el Modelo: Elegir el tipo de algoritmo o modelo de IA adecuado para el problema en cuestión (por ejemplo, regresión, redes neuronales, árboles de decisión). 4. Entrenamiento del Modelo: Utilizar los datos recopilados para entrenar el modelo, ajustando parámetros y optimizando su rendimiento mediante técnicas de validación cruzada y ajuste de hiperparámetros. 5. Evaluación del Modelo: Probar el modelo con un conjunto de datos de validación para medir su rendimiento y precisión. 6. Implementación: Desplegar el modelo entrenado en un entorno de producción, integrándolo con las aplicaciones o sistemas existentes para que cumpla su función. 7. Monitoreo y Mantenimiento: Supervisar el rendimiento del modelo una vez implementado, realizando ajustes y mejoras según sea necesario, y actualizando los datos para asegurar su relevancia y precisión a lo largo del tiempo. 		

DMCISP - 01 - 01 -45

Ficha Informativa 45- Manual de Procesos.

Herramienta o Técnica	En qué consiste	Qué papel juega la herramienta o técnica
Manual de Procesos	Es un documento que recoge de forma sistemática y estructurada la descripción de los procesos de una entidad, normalmente a nivel de líneas de gestión, incluyendo objetivos, responsables, actividades, flujos de trabajo y procedimientos.	Sirve como guía para la implementación, seguimiento y mejora continua de procesos, asegurando la estandarización y la comprensión clara entre los involucrados.
<p>Qué se necesita hacer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Definir el objetivo del manual: Establecer el propósito y el alcance del manual de procesos. 2. Identificar los procesos por líneas de gestión: Seleccionar los procesos que se incluirán en el manual. 3. Recopilar información: Reunir detalles sobre cada proceso, incluyendo entradas, salidas, actividades, responsables y recursos necesarios. 4. Documentar el proceso: Redactar descripciones claras y concisas, utilizando diagramas de flujo o notaciones si es necesario. 5. Establecer políticas y procedimientos: Incluir normativas, criterios de calidad y directrices para la ejecución de cada proceso. 6. Revisar y validar el contenido: Obtener retroalimentación de los involucrados y ajustar el manual según sea necesario. 7. Distribuir y capacitar: Compartir el manual con el personal y ofrecer formación para asegurar su correcta comprensión y aplicación. 8. Actualizar regularmente: Establecer un proceso para revisar y actualizar el manual conforme cambien los procesos o se identifiquen mejoras. 		

DMCISP - 01 - 01 -46

Ficha Informativa 46- Mapa de Partes Interesadas.

Herramienta o Técnica	¿En qué consiste?	¿Qué papel juega la herramienta o técnica?
Mapas de Partes Interesadas (Stakeholders)	Es una herramienta visual que identifica, clasifica y analiza a las partes interesadas (stakeholders) de un proyecto, sistema o empresa. Representa las relaciones, niveles de influencia, intereses y poder de los stakeholders, normalmente en un diagrama categórico o de red.	Los mapas de stakeholders son fundamentales para gestionar las relaciones y expectativas de las partes interesadas. Ayudan a priorizar esfuerzos, alinear intereses y garantizar la comunicación efectiva con los stakeholders clave.
<p>¿Qué se necesita hacer?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Definir el alcance del análisis: Identificar el proyecto o sistema que requiere el mapa. 2. Listar stakeholders: Identificar a todas las partes interesadas relevantes (individuos, grupos u organizaciones). 3. Clasificar stakeholders: Evaluar el nivel de poder, influencia, interés o impacto que cada stakeholder tiene en relación con el proyecto. 4. Visualizar relaciones: Usar un formato gráfico, como cuadrantes (poder/interés) o diagramas de red, para mostrar cómo interactúan los stakeholders entre sí 5. Definir estrategias: Desarrollar planes de comunicación y estrategias de involucramiento basados en la clasificación (por ejemplo, mantener informados a los de bajo interés y alta influencia). 6. Monitorear y actualizar: Revisar periódicamente el mapa para reflejar cambios en los intereses o relaciones de los stakeholders. 		

DMCISP - 01 - 01 -47

Ficha Informativa 47- Mapas de Concepto.

Herramienta o Técnica	En qué consiste	Qué papel juega la herramienta o técnica
Mapas de Concepto	Son diagramas que representan visualmente las relaciones entre conceptos o ideas. Se utilizan para organizar y estructurar información, facilitando la comprensión y el aprendizaje.	Ayudan a clarificar pensamientos, promover la reflexión crítica y facilitar el aprendizaje activo. Son útiles para resumir información compleja y promover el trabajo colaborativo.
<p>Qué se necesita hacer:</p> <ol style="list-style-type: none"> Definir el tema central: Identificar el concepto o tema principal que se va a explorar. Identificar conceptos secundarios: Listar los conceptos relacionados que se conectan al tema central. Establecer relaciones: Dibujar líneas o flechas que conecten los conceptos, indicando cómo se relacionan entre sí. Usar palabras de enlace: Incluir palabras o frases que expliquen la relación entre los conceptos (por ejemplo, "es un tipo de", "causa", "conduce a"). Revisar y ajustar: Evaluar el mapa para asegurarse de que refleja correctamente las relaciones y la jerarquía entre los conceptos. Presentar y discutir: Compartir el mapa con otros para recibir feedback y fomentar la discusión. Actualizar periódicamente: Revisar y modificar el mapa a medida que se adquiera nueva información o cambien las comprensiones. 		

DMCISP - 01 - 01 -48

Ficha Informativa 48- Mapeo de Procesos

Herramienta o Técnica	En qué consiste	Qué papel juega la herramienta o técnica
Mapeo de Procesos	Es una representación gráfica de procesos en la cual se recomienda la notación estándar BPMN (Business Process Model and Notation) para describir el flujo de trabajo, roles y eventos.	Proporciona una forma clara y estandarizada de visualizar y comunicar procesos, lo que facilita la comprensión, la mejora continua y la alineación entre equipos.
<p>Qué se necesita hacer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Definir el alcance del proceso: Determinar el objetivo del diagrama y el proceso a modelar. 2. Identificar participantes: Listar los roles o actores involucrados en el proceso. 3. Recopilar información: Obtener detalles sobre cada paso del proceso, incluyendo entradas, salidas y decisiones. 4. Seleccionar notación BPMN: Familiarizarse con los símbolos BPMN, como eventos, actividades, compuertas y flujos (Ver Instructivo para Diagramación en notación BPMN). 5. Dibujar el diagrama: Utilizar los símbolos BPMN para representar cada parte del proceso y conectar con flechas que indiquen el flujo. 6. Revisar y validar: Obtener retroalimentación de los interesados para asegurarse de que el diagrama refleje con precisión el proceso. 7. Documentar y distribuir: Guardar el diagrama en un formato accesible y compartirlo con las partes interesadas para su uso y consulta. 		

DMCISP - 01 - 01 -49

Ficha Informativa 49- Matrices de Incidencias / Problemas

Herramienta o Técnica	En qué consiste	Qué papel juega la herramienta o técnica
Matrices de Incidencias / Problemas	Herramientas para registrar y gestionar problemas surgidos durante la implementación, facilitando su resolución o escalamiento.	Contribuyen a un control operativo más eficiente al documentar incidencias, analizar sus causas y dar seguimiento a las acciones correctivas o de escalamiento requeridas.

Qué se necesita hacer:

1. **Diseñar la estructura de la matriz:** Definir campos como fecha, área afectada, descripción del problema, impacto, prioridad, causa probable, acción tomada, estado, responsable.
2. **Establecer un procedimiento de registro:** Asegurar que todas las incidencias sean reportadas de forma oportuna y consistente.
3. **Asignar responsables de atención:** Definir quién se encargará de analizar, resolver o escalar cada problema según su criticidad.
4. **Clasificar y priorizar las incidencias:** Ordenarlas según su gravedad, recurrencia e impacto sobre el servicio o proceso.
5. **Dar seguimiento a las acciones correctivas:** Documentar los avances, verificar su efectividad y cerrar la incidencia una vez resuelta.
6. **Analizar tendencias periódicamente:** Identificar patrones para prevenir recurrencias y fortalecer la gestión de riesgos operativos.
7. **Utilizar como insumo para mejora continua:** Integrar los hallazgos en planes de fortalecimiento, capacitación o rediseño de procesos.

DMCISP - 01 - 01 -50

Ficha Informativa 50- Matrices de necesidades por proceso.

Herramienta o Técnica	En qué consiste	Qué papel juega la herramienta o técnica
Matrices de necesidades por proceso	Instrumento que permite documentar y clasificar las necesidades específicas de recursos requeridas por cada proceso institucional.	Facilita la trazabilidad de las solicitudes de recursos, permite priorizar requerimientos de manera objetiva, y contribuye a una planificación más eficiente.
<p>Qué se necesita hacer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar los procesos institucionales: Seleccionar los procesos relevantes a ser evaluados. 2. Recolectar información de necesidades: Obtener datos sobre los recursos materiales, tecnológicos, humanos o financieros que requiere cada proceso. 3. Clasificar las necesidades: Organizar las necesidades según criterios como urgencia, impacto, costo o dependencia crítica. 4. Documentar en una matriz estructurada: Registrar los datos en una matriz que incluya nombre del proceso, tipo de recurso, cantidad, prioridad, entre otros. 5. Validar con responsables de proceso: Confirmar la información con los líderes o encargados de cada proceso. 6. Usar la matriz como insumo de planificación: Integrar los datos para la formulación presupuestaria, gestión logística y toma de decisiones institucionales. 7. Actualizar periódicamente: Revisar y ajustar la matriz con base en cambios operativos o estratégicos. 		

DMCISP - 01 - 01 -51

Ficha Informativa 51- Matriz de Competencia RACI.

Herramienta o Técnica	En qué consiste	Qué papel juega la herramienta o técnica
Matriz de Competencia RACI	Es una herramienta de gestión que asigna roles y responsabilidades a los miembros de un equipo o proyecto, definiendo quién es Responsable (R), Aprobador (A), Consultado (C) e Informado (I) en cada actividad o tarea. Permite aclarar expectativas y evitar confusiones en la ejecución de proyectos.	Facilita la asignación clara de roles, minimiza conflictos, mejora la comunicación, asegura responsabilidad compartida y garantiza que todos los involucrados sepan lo que se espera de ellos.
<p>Qué se necesita hacer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar actividades o tareas: Listar todas las tareas, procesos o decisiones importantes que se llevarán a cabo en el proyecto. 2. Identificar a los actores clave: Determinar las personas, equipos o departamentos involucrados en el proyecto. 3. Asignar roles según RACI: Para cada tarea, asignar: <ul style="list-style-type: none"> - R (Responsable): La persona o equipo que ejecuta la tarea. - A (Aprobador): El responsable de dar la aprobación final o tomar decisiones. - C (Consultado): Aquellos que deben ser consultados para aportar su experiencia o conocimientos antes de que se tomen decisiones. - I (Informado): Quienes deben ser mantenidos al tanto del progreso o resultados. 4. Validar la matriz: Asegurarse de que los roles están correctamente asignados y que no hay redundancias o vacíos. 5. Comunicar la matriz: Compartirla con todos los involucrados y resolver cualquier duda o conflicto sobre responsabilidades. 6. Monitorear y actualizar: Revisar y ajustar la matriz según los cambios en el alcance, equipo o procesos del proyecto. 		

DMCISP - 01 - 01 -52

Ficha Informativa 52- Matriz de Cumplimiento.

Herramienta o Técnica	En qué consiste	Qué papel juega la herramienta o técnica
Matriz de Cumplimiento	Herramienta que permite identificar y documentar no conformidades, así como las recomendaciones necesarias para su mejora.	Facilita la evaluación del cumplimiento normativo, identifica no conformidades y proporciona un marco para la mejora continua de procesos.
<p>Qué se necesita hacer:</p> <p>1. Comparar requisitos normativos con la información recopilada y la ejecución in situ: Este paso consiste en revisar los requisitos normativos ya establecidos en la norma técnica y comparar con la documentación interna, previo a determinar no conformidades.</p> <p>2. Documentar Hallazgos: Ingresar brechas y oportunidades: En este paso, se elabora un detalle que resume los hallazgos de la comparación. Se registran las brechas identificadas, detallando los requisitos que no se cumplen y describiendo las situaciones actuales.</p> <p>3. Revisión con los responsables de ejecución de los procesos: Una vez elaborado el informe de hallazgos, se lleva a cabo una reunión con los responsables de la ejecución de los procesos involucrados. Durante esta revisión, se presenta el informe para validar los hallazgos y se busca obtener retroalimentación. Esta colaboración asegura que todos los aspectos identificados sean discutidos, permitiendo ajustes y aclaraciones necesarias antes de implementar las acciones correctivas propuestas.</p>		

DMCISP - 01 - 01 -53

Ficha Informativa 53- Matriz de Autoevaluación de Capacidad.

Herramienta o Técnica	En qué consiste	Qué papel juega la herramienta o técnica
Matriz de Autoevaluación de Capacidad	Es una herramienta que permite evaluar las capacidades de procesos de una entidad mediante un análisis estructurado de diferentes dimensiones relacionadas a la gestión de procesos y por procesos.	Proporciona un marco para identificar fortalezas y debilidades, facilitando la toma de decisiones informadas y el desarrollo de planes de mejora.
<p>Qué se necesita hacer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Recopilar datos: Obtener información relevante a través de encuestas, entrevistas, revisiones documentales. 2. Evaluar capacidades: Analizar la información recopilada y puntuar cada dimensión en función de los criterios establecidos por el Ministerio del Trabajo. 3. Identificar hallazgos: Resumir las fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora identificadas durante la autoevaluación. 		

DMCISP - 01 - 01 -54

Ficha Informativa 54- Matriz de Estándares de Calidad

Herramienta o Técnica	En qué consiste	Qué papel juega la herramienta o técnica
Matriz de Estándares de Calidad	Documento donde se establecen los compromisos de calidad (tiempo, accesibilidad, satisfacción).	Define los niveles mínimos aceptables de servicio, facilita el monitoreo del cumplimiento de compromisos institucionales y promueve la mejora continua en la atención al ciudadano.
<p>Qué se necesita hacer:</p> <ol style="list-style-type: none"> Identificar los servicios institucionales: Determinar los procesos o servicios clave sujetos a estándares de calidad. Establecer criterios de calidad: Definir compromisos medibles como tiempo de respuesta, accesibilidad, cobertura, satisfacción del usuario, entre otros. Asignar valores meta: Determinar umbrales concretos que reflejen el nivel de calidad esperado (por ejemplo: “respuesta en 48 horas”, “100 % accesibilidad digital”). Documentar en formato de matriz: Consolidar la información en una Ficha Informativa con campos como: servicio, criterio, estándar, indicador, unidad de medida, valor meta. Validar con las áreas responsables: Asegurar que los estándares sean técnicamente viables y estén alineados con las capacidades operativas. Monitorear su cumplimiento: Implementar mecanismos de seguimiento para verificar que los estándares se cumplan. Actualizar periódicamente: Revisar y ajustar los estándares en función de los resultados, la retroalimentación del usuario y los cambios organizacionales. 		

DMCISP - 01 - 01 -55

Ficha Informativa 55- Matriz de Evaluación.

Herramienta o Técnica	En qué consiste	Qué papel juega la herramienta o técnica
Matriz de Evaluación	La matriz de evaluación es una herramienta que permite clasificar y evaluar proyectos, programas, o el desempeño de individuos y equipos según criterios específicos y predefinidos. Generalmente se utiliza para tomar decisiones informadas basadas en datos cuantitativos y cualitativos.	Proporciona un marco estructurado que facilita la comparación y priorización de alternativas. Ayuda a identificar fortalezas y debilidades y a tomar decisiones basadas en evidencias.
<p>Qué se necesita hacer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Definir el objetivo de la evaluación: Establecer qué se va a evaluar y el propósito de la evaluación. 2. Establecer criterios de evaluación: Determinar qué criterios se utilizarán para medir el desempeño o el éxito, asegurando que sean claros y relevantes. 3. Diseñar la matriz: Crear una Ficha Informativa donde se enumeren los criterios en filas y las opciones, proyectos o individuos en columnas. 4. Recopilar datos: Reunir información pertinente para cada criterio, utilizando métodos como encuestas, entrevistas, o revisión documental. 5. Evaluar: Asignar puntuaciones o calificaciones a cada opción según el cumplimiento de los criterios establecidos. 6. Analizar resultados: Interpretar los resultados de la evaluación para identificar patrones, tendencias y áreas de mejora. 7. Priorizar opciones: Utilizar los resultados para priorizar proyectos o acciones, basándose en el rendimiento total y la alineación con los objetivos estratégicos. 8. Presentar hallazgos: Elaborar un informe con los resultados y recomendaciones, y presentarlo a las partes interesadas. 9. Implementar acciones: Desarrollar un plan de acción basado en las recomendaciones, asignando responsabilidades y plazos para su ejecución. 		

DMCISP - 01 - 01 -56

Ficha Informativa 56- Matriz de priorización de causas y/o soluciones.

Herramienta o Técnica	En qué consiste	Qué papel juega la herramienta o técnica
Matriz de Prioridad	Es una herramienta visual que ayuda a priorizar causas o soluciones mediante la clasificación de problemas en categorías según su impacto y urgencia. Se suele utilizar una escala de importancia o urgencia (alta, media, baja).	Facilita la toma de decisiones al mostrar claramente qué causas o soluciones deben ser abordadas primero, ayudando a optimizar recursos y esfuerzos.
<p>Qué se necesita hacer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar las causas o soluciones. 2. Asignar un nivel de urgencia o importancia. 3. Clasificar las causas o soluciones en una matriz con base en estos niveles. 		

DMCISP - 01 - 01 -57

Ficha Informativa 57- Matriz de Priorización de Necesidades del Cliente.

Herramienta o Técnica	En qué consiste	Qué papel juega la herramienta o técnica
Matriz de Priorización de Necesidades del Cliente	Es una herramienta sencilla que permite identificar, clasificar y priorizar las necesidades y expectativas de los clientes o usuarios. Cada necesidad se evalúa según su importancia y la viabilidad de satisfacerla.	La matriz ayuda a organizar las necesidades de los clientes en función de dos factores: la importancia (qué tan crucial es para el cliente) y la viabilidad (qué tan factible es implementarlo). Esto permite enfocar los esfuerzos en las áreas más relevantes.
<p>Qué se necesita hacer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Clasificar las necesidades: Organizar las necesidades en categorías relevantes. 2. Evaluar importancia y viabilidad: Asignar una puntuación a cada necesidad en función de su importancia para el cliente y la viabilidad de implementación. 3. Calcular la puntuación total: Multiplicar la importancia por la viabilidad para obtener la puntuación total. 4. Priorización: Ordenar las necesidades en función de la puntuación total, enfocándose en las más altas. 5. Desarrollar acciones: Crear un plan de acción para abordar las necesidades más prioritarias. 		

DMCISP - 01 - 01 -58

Ficha Informativa 58- Matriz de Probabilidad e Impacto

Herramienta o Técnica	En qué consiste	Qué papel juega la herramienta o técnica
Matriz de Probabilidad e Impacto	Es una herramienta de gestión de riesgos que ayuda a evaluar y priorizar los riesgos identificados en un proyecto o proceso. Consiste en una tabla donde se cruzan la probabilidad de ocurrencia de un riesgo con su impacto en caso de que ocurra.	Ayuda a visualizar y clasificar los riesgos, facilitando la toma de decisiones sobre cuáles deben ser gestionados de manera prioritaria. Permite enfocar recursos en los riesgos más críticos.
<p>Qué se necesita hacer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar los riesgos: Reunir un equipo para identificar todos los posibles riesgos que pueden afectar el proyecto. 2. Evaluar la probabilidad: Asignar una puntuación a cada riesgo en función de la probabilidad de que ocurra (generalmente en una escala de 1 a 5). 3. Evaluar el impacto: Asignar una puntuación a cada riesgo según el impacto que tendría en el proyecto si ocurriera (también en una escala de 1 a 5). 4. Construir la matriz: Crear una tabla con la probabilidad en un eje y el impacto en el otro, y colocar cada riesgo en la celda correspondiente. 5. Priorizar los riesgos: Analizar la matriz para identificar cuáles son los riesgos más altos y planificar acciones para mitigarlos. 6. Revisar y actualizar: Monitorear continuamente los riesgos y actualizar la matriz según sea necesario. 		

DMCISP - 01 - 01 -59

Ficha Informativa 59- Matriz de Servicios por Competencias.

Herramienta o Técnica	En qué consiste	Qué papel juega la herramienta o técnica
Matriz de Servicios por Competencias	Herramienta para identificar, descomponer y verificar las competencias necesarias en una institución.	Permite estructurar, gestionar y alinear las competencias institucionales con las normativas y objetivos estratégicos.
<p>Qué se necesita hacer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Revisar y documentar competencias institucionales vigentes según normativas. 2. Desglosarlas en líneas de gestión con objetivos y controles claros. 3. Verificar su alcance identificando procesos, usuarios y productos relacionados. 4. Determinar los servicios brindados a los usuarios de conformidad con el marco legal. 		

DMCISP - 01 - 01 -60

Ficha Informativa 60- Matriz de Trazabilidad Documental del SGC.

Herramienta o Técnica	En qué consiste	Qué papel juega la herramienta o técnica
Matriz de Trazabilidad Documental del SGC	Herramienta que permite vincular documentos con sus versiones anteriores, procesos asociados y responsables a través del tiempo.	Facilita el seguimiento histórico y el control documental, asegurando coherencia, integridad y actualización permanente en los contenidos gestionados por el Sistema de Gestión del Conocimiento (SGC).
<p>Qué se necesita hacer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar los documentos relevantes: Seleccionar aquellos documentos clave que forman parte del Sistema de Gestión del Conocimiento (SGC). 2. Definir campos de trazabilidad: Incluir información como código del documento, nombre, versión actual, versiones anteriores, fecha de creación y actualización, proceso asociado, responsable y estado. 3. Construir la matriz estructurada: Utilizar una hoja de cálculo o plataforma digital que permita gestionar y consultar fácilmente los registros. 4. Actualizar la matriz con cada cambio: Registrar sistemáticamente cada modificación realizada en los documentos, asegurando trazabilidad completa. 5. Establecer responsables del mantenimiento: Asignar roles claros para la actualización de la matriz, idealmente desde las unidades gestoras de procesos. 6. Vincular con el repositorio institucional: Asegurar que los documentos registrados estén disponibles en el SGC y accesibles según los niveles de autorización. 7. Monitorear y auditar el cumplimiento: Verificar periódicamente que todos los cambios estén documentados y que la trazabilidad funcione correctamente. 8. Capacitar a los usuarios clave: Instruir al personal en el uso, interpretación y actualización de la matriz como parte del control documental institucional. 		

DMCISP - 01 - 01 -61

Ficha Informativa 61- Matriz Taxonomía Servicios.

Herramienta o Técnica	En qué consiste	Qué papel juega la herramienta o técnica
Taxonomía de Servicios	Agrupa y clasifica servicios identificados por competencias utilizando una sintaxis específica, lo que facilita la organización, mejora la comprensión y acceso, y sirve como base para un portafolio de servicios estandarizado.	Facilita la organización y estructuración de servicios, mejorando la claridad y el acceso a la información. Sirve como referencia para el desarrollo y gestión de un portafolio de servicios que apoye la arquitectura empresarial.
<p>Qué se necesita hacer:</p> <p>1. Consolidación de Servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Agrupar los servicios por tipo. - Documentar cada servicio. <p>2. Clasificación de Casos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar variaciones de servicios por caso. - Documentar cada variación utilizando la sintaxis adecuada. <p>3. Identificación de Trámites:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analizar los requisitos asociados a cada caso. - Documentar los trámites necesarios para cada caso. <p>4. Documentación de Trámites:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar las unidades prestadoras de servicio relacionadas con cada trámite. - Verificar que la documentación de los trámites esté completa y correcta. - Actualizar cualquier trámite según las normativas aplicables. 		

DMCISP - 01 - 01 -62

Ficha Informativa 62- Metodología SMART.

Herramienta o Técnica	En qué consiste	Qué papel juega la herramienta o técnica
Metodología SMART	SMART es un marco para definir objetivos claros y efectivos que guíen la mejora de procesos. Los objetivos deben ser Específicos, Medibles, Alcanzables, Relevantes y Temporales.	Ayuda a alinear los objetivos de mejora de procesos con la estrategia organizacional, asegurando que sean claros y realizables.
<p>Qué se necesita hacer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer objetivos Específicos: Detallar exactamente qué se quiere lograr. Preguntarse: ¿Qué problema específico del proceso se quiere resolver? 2. Definir indicadores Medibles: Identificar métricas que permitirán medir el éxito. Preguntarse: ¿Qué datos recolectaré para evaluar el avance? 3. Verificar que sean Alcanzables: Evaluar los recursos disponibles (humanos, tecnológicos, financieros). Preguntarse: ¿Es factible alcanzar este objetivo con los recursos actuales? 4. Asegurarse de que sean Relevantes: Confirmar que el objetivo esté alineado con las metas estratégicas de la organización. Preguntarse: ¿Cómo beneficiará esta mejora a la entidad? 5. Establecer un marco Temporal: Definir plazos específicos para la implementación. Preguntarse: ¿Cuándo se deben alcanzar las diferentes etapas del proceso de mejora? 6. Documentar el objetivo SMART: Redactar el objetivo final incorporando todos los elementos SMART. 7. Comunicar y compartir el objetivo: Asegurar que todos los involucrados en el proceso estén al tanto del objetivo establecido. 8. Monitorear y ajustar: Implementar un seguimiento continuo para evaluar el progreso y realizar ajustes necesarios en función de los resultados obtenidos. 		

DMCISP - 01 - 01 -63

Ficha Informativa 63- Metodologías Ágiles.

Herramienta o Técnica	En qué consiste	Qué papel juega la herramienta o técnica
Metodologías Ágiles	Son enfoques para la gestión de proyectos que enfatizan la flexibilidad, la colaboración y la entrega incremental de resultados. Incluyen marcos como Scrum, Kanban y Lean.	Promueven la adaptabilidad ante cambios, la colaboración entre equipos y la mejora continua. Fomentan un enfoque centrado en el cliente y permiten entregar valor de manera rápida y eficiente.
<p>Qué se necesita hacer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Formar el equipo: Reunir un equipo multidisciplinario y asignar roles claros (por ejemplo, Scrum Master, Product Owner). 2. Seleccionar la metodología: Elegir el marco ágil que mejor se adapte a las necesidades del proyecto (Scrum, Kanban, etc.). 3. Definir la visión del proyecto: Establecer los objetivos y resultados esperados, así como el producto o servicio a desarrollar. 4. Crear un backlog: Listar y priorizar las tareas o historias de usuario que se necesitan para alcanzar los objetivos del proyecto. 5. Planificar iteraciones: Establecer ciclos de trabajo (sprints) en los que se entreguen incrementos del producto, junto con reuniones de planificación, revisión y retrospectiva. 6. Fomentar la colaboración: Promover la comunicación constante y la colaboración entre todos los miembros del equipo, así como con los stakeholders. 7. Monitorear y ajustar: Revisar regularmente el progreso, adaptarse a los cambios y hacer ajustes en el backlog o el enfoque según sea necesario. 		

DMCISP - 01 - 01 -64

Ficha Informativa 64- Paneles de Resultados del SGC.

Herramienta o Técnica	En qué consiste	Qué papel juega la herramienta o técnica
<p>Paneles de Resultados del SGC</p>	<p>Tableros integrados al sistema que visualizan los avances, impactos y alertas sobre las acciones de gestión del conocimiento.</p>	<p>Permiten monitorear en tiempo real el funcionamiento del Sistema de Gestión del Conocimiento (SGC). Facilitan la toma de decisiones informada, la rendición de cuentas y la identificación oportuna de desviaciones.</p>
<p>Qué se necesita hacer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Definir los indicadores clave del SGC: Establecer métricas relevantes que midan la captura, organización, uso y sostenibilidad del conocimiento institucional. 2. Seleccionar o desarrollar la herramienta tecnológica: Utilizar plataformas como Power BI, Tableau o módulos internos del SGC con capacidad de visualización dinámica. 3. Integrar fuentes de datos confiables: Conectar el sistema con los registros, formularios, repositorios y otras bases relacionadas con el conocimiento. 4. Diseñar visualizaciones claras y útiles: Presentar la información mediante gráficos, alertas, semáforos o mapas de calor que permitan análisis rápidos. 5. Configurar alertas y umbrales: Establecer valores críticos que generen avisos automáticos ante desviaciones o inactividad. 6. Asegurar accesibilidad a usuarios clave: Definir perfiles con acceso al panel para directivos, técnicos y responsables operativos. 7. Validar con los actores institucionales: Verificar que los indicadores y su visualización respondan a las necesidades reales de gestión. 8. Monitorear y actualizar periódicamente: Evaluar la utilidad del panel y realizar ajustes en función del aprendizaje institucional. 		

DMCISP - 01 - 01 -65

Ficha Informativa 65- Pareto.

Herramienta o Técnica	En qué consiste	Qué papel juega la herramienta o técnica
Pareto 80/20	La Ley de Pareto establece que, en muchos fenómenos, aproximadamente el 80% de los efectos provienen del 20% de las causas. Es un principio utilizado para identificar prioridades y distribuir recursos de manera eficiente.	Ayuda a identificar las áreas clave que generan el mayor impacto o valor, permitiendo concentrar esfuerzos y recursos en los aspectos más importantes para maximizar los resultados.
<p>Qué se necesita hacer</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar el problema o área que se desea analizar. 2. Recolectar datos sobre el problema (por ejemplo, fallas, quejas, etc). 3. Ordenar los datos de manera descendente. 4. Determinar el 20% de las causas que generan el 80% del impacto. 5. Focalizar los esfuerzos en el 20% más significativo para obtener el mayor retorno o mejora. 		

DMCISP - 01 - 01 -66

Ficha Informativa 66- Pilotaje.

Herramienta o Técnica	En qué consiste	Qué papel juega la herramienta o técnica
Pilotaje	Es la implementación a pequeña escala de un nuevo proceso o servicio en un entorno controlado, antes de una implementación completa.	Permite probar y ajustar el proceso o servicio, identificar problemas potenciales y recoger retroalimentación antes de una implementación a gran escala.
<p>Qué se necesita hacer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Definir los objetivos del pilotaje, estableciendo qué se espera lograr y qué métricas se utilizarán para medir el éxito. 2. Seleccionar un grupo de prueba que sea representativo del público objetivo o del contexto en el que se implementará el proceso o servicio. 3. Desarrollar un plan de pilotaje que detalle los pasos a seguir, los recursos necesarios y el cronograma de ejecución. 4. Implementar el proceso o servicio en el grupo de prueba, asegurando que se sigan todas las pautas y se documente el proceso. 5. Monitorear y evaluar el rendimiento del pilotaje, recolectando datos y retroalimentación de los participantes para identificar problemas y áreas de mejora. 6. Realizar ajustes basados en la retroalimentación y los datos recolectados, refinando el proceso o servicio antes de su implementación completa. 7. Documentar los hallazgos y recomendaciones para la implementación a gran escala, asegurando que el aprendizaje del pilotaje se integre en el enfoque final. 		

DMCISP - 01 - 01 -67

Ficha Informativa 67- Plan de Acción.

Herramienta o Técnica	En qué consiste	Qué papel juega la herramienta o técnica
Plan de Acción	Es un documento que detalla las acciones específicas que se llevarán a cabo para alcanzar un objetivo, resolver un problema o mitigar un riesgo. Incluye responsables, plazos y recursos necesarios.	Sirve como guía para la implementación de estrategias y acciones, asegurando que todas las partes interesadas estén alineadas y que las tareas se realicen de manera organizada.
<p>Qué se necesita hacer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Definir objetivos: Establecer claramente los objetivos que se desean alcanzar con el plan de acción. 2. Identificar acciones: Listar las acciones necesarias para lograr los objetivos. 3. Asignar responsabilidades: Determinar quién será responsable de cada acción. 4. Establecer plazos: Definir plazos específicos para la finalización de cada acción. 5. Recursos necesarios: Identificar los recursos (humanos, financieros, técnicos) requeridos para implementar cada acción. 6. Monitoreo y seguimiento: Establecer un sistema para monitorear el progreso del plan y hacer ajustes si es necesario. 7. Evaluación final: Al finalizar el período de implementación, evaluar el éxito del plan y aprender de la experiencia para futuras acciones. 		

DMCISP - 01 - 01 -68

Ficha Informativa 68- Plan de Captura de Datos.

Herramienta o Técnica	En qué consiste	Qué papel juega la herramienta o técnica
Plan de Captura de Datos	Es una técnica para definir cómo se recopilarán y gestionarán los datos clave relacionados con el desempeño y operación de un proceso específico. Incluye la identificación de variables críticas, fuentes de datos, métodos de medición y registro, y criterios de calidad.	Asegura que los datos relevantes para el análisis y mejora de un proceso se recopilen de manera confiable y eficiente. Permite identificar puntos críticos, oportunidades de mejora y variaciones en el proceso.
<p>Qué se necesita hacer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar el proceso a analizar: Seleccionar el proceso y las variables clave que influyen su desempeño. 2. Definir objetivos de captura: Establecer qué datos se necesitan y para qué propósito (mejora continua, control de calidad, etc.). 3. Seleccionar fuentes de datos: Determinar los puntos del proceso donde se medirán los datos (entradas, salidas, puntos intermedios). 4. Elegir herramientas de captura: Usar métodos como checklists, sistemas automáticos, sensores o formularios digitales. 5. Establecer frecuencias de captura: Definir con qué periodicidad se recopilarán los datos (por lote, por hora, diariamente). 6. Capacitar al personal: Asegurar que los responsables de capturar datos comprendan los métodos y la importancia de la precisión. 7. Validar y analizar los datos: Implementar controles para verificar la calidad de los datos y analizar los resultados para encontrar patrones o anomalías. 		

DMCISP - 01 - 01 -69

Ficha Informativa 69- Plan de Comunicación.

Herramienta o Técnica	En qué consiste	Qué papel juega la herramienta o técnica
Plan de Comunicación	Un plan de comunicación es un documento estratégico que define cómo se gestionará la comunicación dentro de un proyecto, organización o entre diferentes partes interesadas. Establece los objetivos, el público objetivo, los canales de comunicación, los mensajes clave, el cronograma y los responsables de las actividades de comunicación.	El plan de comunicación asegura que la información correcta llegue a las personas adecuadas en el momento oportuno, minimizando la confusión y maximizando la eficacia en la transmisión de mensajes. Es esencial para mantener alineados a todos los involucrados y garantizar la transparencia.
<p>Qué se necesita hacer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Definir objetivos: Establecer los propósitos de la comunicación (por ejemplo, informar sobre un cambio, educar sobre un proceso, involucrar a stakeholders en una toma de decisiones). 2. Identificar el público objetivo: Determinar quiénes serán los destinatarios de los mensajes (empleados, clientes, socios, etc.). 3. Determinar los canales de comunicación: Seleccionar los medios más adecuados para llegar al público objetivo (correo electrónico, reuniones, redes sociales, boletines, etc.). 4. Desarrollar los mensajes clave: Elaborar los mensajes que se deben comunicar, adaptándolos a las necesidades e intereses del público. 5. Establecer el cronograma: Planificar el momento adecuado para enviar los mensajes, teniendo en cuenta los plazos y los eventos importantes. 6. Designar responsables: Asignar a las personas o equipos encargados de ejecutar y supervisar la comunicación. 7. Implementar y monitorear: Ejecutar el plan y monitorear su efectividad, ajustando la estrategia en función de los resultados y la retroalimentación. 		

DMCISP - 01 - 01 -70

Ficha Informativa 70- Plan de Control.

Herramienta o Técnica	En qué consiste	Qué papel juega la herramienta o técnica
Plan de Control	Es un documento estructurado que detalla los procesos, métodos, herramientas y controles necesarios para garantizar que un producto, servicio o proceso cumpla con los estándares requeridos.	Sirve para mantener la calidad y la consistencia en la entrega de resultados, prevenir errores, identificar problemas y establecer medidas correctivas.
<p>Qué se necesita hacer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Definir los objetivos: Especificar qué se quiere controlar y por qué (calidad del producto, cumplimiento de procesos, reducción de fallos, etc.). 2. Identificar los elementos clave: Determinar las características críticas del producto o proceso que deben ser controladas (dimensiones, tolerancias, desempeño, etc.). 3. Seleccionar herramientas y métodos de control: Elegir métodos de medición, herramientas estadísticas y estándares de calidad que se utilizarán para evaluar el desempeño. 4. Establecer puntos de control: Definir en qué etapas del proceso se realizarán las verificaciones (inicio, durante el proceso, producto terminado, etc.). 5. Definir roles y responsabilidades: Especificar quién será responsable de llevar a cabo cada control, documentar resultados y tomar decisiones correctivas. 6. Desarrollar un plan de acción: Establecer procedimientos a seguir en caso de que se detecten desviaciones o no conformidades. 7. Documentar el plan: Crear un documento claro y accesible que describa todos los aspectos del control (objetivos, métodos, herramientas, roles, puntos críticos, etc.). 8. Capacitar al personal: Asegurarse de que todos los involucrados comprendan el plan y sepan cómo ejecutarlo correctamente. 9. Monitorear y actualizar: Evaluar periódicamente la efectividad del plan y hacer ajustes según sea necesario. 		

DMCISP - 01 - 01 -71

Ficha Informativa 71- Plan de Reconocimiento.

Herramienta o Técnica	En qué consiste	Qué papel juega la herramienta o técnica
Plan de Reconocimiento	Herramienta para diseñar acciones de visibilización y motivación del personal clave que contribuyó al cambio.	Fomenta el compromiso organizacional, refuerza comportamientos positivos y consolida una cultura institucional orientada al logro y la mejora continua.
<p>Qué se necesita hacer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar los logros y aportes clave: Reconocer resultados relevantes alcanzados gracias al compromiso del personal. 2. Definir criterios de reconocimiento: Establecer parámetros objetivos y transparentes para valorar los aportes individuales o colectivos. 3. Seleccionar mecanismos de reconocimiento: Diseñar acciones como menciones públicas, certificados, incentivos simbólicos, espacios de difusión interna o externa. 4. Elaborar un plan formal: Documentar el propósito, los criterios, responsables, calendario y modalidades del reconocimiento. 5. Validar con dirección institucional: Asegurar la coherencia del plan con la política organizacional y obtener su respaldo. 6. Ejecutar las acciones planificadas: Implementar las actividades en los plazos definidos, asegurando equidad y visibilidad. 7. Evaluar el impacto del reconocimiento: Medir el efecto del plan en la motivación, cultura organizacional y sostenibilidad del cambio. 		

DMCISP - 01 - 01 -72

Ficha Informativa 72- Plan de recursos institucionales.

Herramienta o Técnica	En qué consiste	Qué papel juega la herramienta o técnica
Plan de recursos institucionales	Documento técnico que organiza la planificación de recursos por tipo (humanos, tecnológicos, financieros, informáticos, de información) y por nivel de criticidad.	Orienta la toma de decisiones operativas y presupuestarias, garantizando que los recursos estén disponibles y alineados con las prioridades institucionales.
<p>Qué se necesita hacer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Levantar un diagnóstico de necesidades: Recoger información sobre los recursos actuales y los requeridos. 2. Clasificar los recursos por tipo: Identificar los recursos humanos, financieros, tecnológicos, informáticos y de información. 3. Asignar nivel de criticidad: Establecer qué tan críticos son los recursos para la continuidad operativa de cada proceso. 4. Definir criterios de priorización: Aplicar criterios objetivos para decidir la asignación de recursos en función de urgencia, impacto o riesgo. 5. Elaborar el plan documentado: Consolidar la información en un plan técnico que detalle necesidades, asignaciones, responsables y cronograma. 6. Validar con las áreas responsables: Asegurar que el plan cuente con respaldo técnico y operativo de las unidades usuarias. 7. Alinear con el plan institucional y presupuestario: Integrar el plan dentro del ciclo de planificación anual y del presupuesto institucional. 8. Monitorear y actualizar: Hacer seguimiento periódico para ajustar a cambios contextuales o nuevas prioridades. 		

DMCISP - 01 - 01 -73

Ficha Informativa 73- Plan de Sostenibilidad Institucional.

Herramienta o Técnica	En qué consiste	Qué papel juega la herramienta o técnica
Plan de Sostenibilidad Institucional	Documento que estructura mecanismos y compromisos para mantener y consolidar los cambios introducidos en el tiempo.	Asegura la continuidad de las mejoras implementadas, previene retrocesos institucionales y fortalece la apropiación de los cambios por parte de las unidades responsables. Es clave para garantizar el impacto a largo plazo.
<p>Qué se necesita hacer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar los cambios implementados: Registrar los procesos, recursos o capacidades que han sido transformados y que se desea mantener. 2. Definir riesgos de retroceso: Analizar factores que podrían debilitar o revertir los avances logrados. 3. Establecer compromisos institucionales: Documentar acciones concretas, responsables, cronogramas y recursos para asegurar la continuidad. 4. Diseñar mecanismos de seguimiento: Establecer indicadores, reportes y revisiones periódicas que verifiquen el cumplimiento del plan. 5. Incluir estrategias de adaptación: Incorporar medidas que permitan ajustar los cambios a nuevas condiciones operativas o normativas. 6. Alinear con la planificación estratégica: Integrar el plan dentro de los instrumentos de gestión institucional (planes operativos, presupuestos, POA, etc.). 7. Socializar el plan con los actores clave: Promover la apropiación del plan entre equipos directivos y operativos para consolidar su implementación. 8. Monitorear y actualizar: Revisar el plan periódicamente para asegurar su vigencia y efectividad. 		

DMCISP - 01 - 01 -74

Ficha Informativa 74- Planes de fortalecimiento operativo.

Herramienta o Técnica	En qué consiste	Qué papel juega la herramienta o técnica
Planes de fortalecimiento operativo	Documentos técnicos que establecen las acciones requeridas para mejorar capacidades institucionales.	Orientan la ejecución de mejoras en procesos, recursos o estructuras organizativas. Permiten planificar intervenciones específicas para cerrar brechas, aumentar eficiencia y fortalecer la gestión operativa institucional.
<p>Qué se necesita hacer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Diagnosticar la situación institucional: Identificar debilidades, riesgos y oportunidades de mejora mediante evaluaciones previas. 2. Definir objetivos de fortalecimiento: Establecer metas claras alineadas con las prioridades institucionales. 3. Diseñar acciones concretas: Formular actividades específicas que respondan a las necesidades detectadas (capacitación, adquisiciones, rediseño de procesos, etc.). 4. Asignar responsables y recursos: Determinar quién ejecutará cada acción, con qué medios y en qué plazos. 5. Establecer indicadores de seguimiento: Medir el avance y efectividad del plan con indicadores verificables. 6. Aprobar y socializar el plan: Validar el contenido con los niveles directivos y compartirlo con las unidades responsables. 7. Monitorear y evaluar resultados: Verificar el cumplimiento de las acciones y su impacto en el fortalecimiento institucional. 		

DMCISP - 01 - 01 -75

Ficha Informativa 75- Plataformas de Colaboración.

Herramienta o Técnica	En qué consiste	Qué papel juega la herramienta o técnica
Plataformas de Colaboración	Son herramientas digitales que facilitan el trabajo conjunto entre equipos, permitiendo compartir información, gestionar proyectos y comunicarse de manera efectiva en tiempo real. Ejemplos incluyen Slack, Microsoft Teams, Trello y Asana.	Fomentan la comunicación y la cooperación entre los miembros del equipo, mejorando la eficiencia, la transparencia y la gestión del tiempo. Permiten la integración de diferentes recursos y herramientas en un solo lugar.
<p>Qué se necesita hacer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluar necesidades: Identificar las necesidades específicas del equipo o proyecto en términos de colaboración. 2. Seleccionar plataforma: Elegir la plataforma que mejor se adapte a esas necesidades (considerando funciones, costo y facilidad de uso). 3. Configurar la plataforma: Crear cuentas, establecer canales o grupos y personalizar la configuración según las preferencias del equipo. 4. Capacitar a los usuarios: Proporcionar formación a los miembros del equipo sobre cómo usar la plataforma de manera efectiva. 5. Establecer normas de comunicación: Definir pautas sobre cómo y cuándo utilizar la plataforma para maximizar su eficacia. 6. Monitorear el uso: Evaluar regularmente el uso de la plataforma y recoger feedback para realizar mejoras. 7. Actualizar y adaptar: Estar atento a nuevas funciones o herramientas que la plataforma pueda ofrecer y adaptarse a las necesidades cambiantes del equipo. 		

DMCISP - 01 - 01 -76

Ficha Informativa 76- Políticas para la Mejora de Servicios y Procesos.

Herramienta o Técnica	En qué consiste	Qué papel juega la herramienta o técnica
Políticas para la Mejora de Servicios y Procesos	Consiste en el desarrollo de un conjunto de normas y directrices que orientan y regulan la gestión de servicios y procesos en una organización, buscando mejorar la calidad, eficiencia y efectividad de las operaciones.	Proporciona un marco normativo que guía las decisiones y acciones en la entidad, asegurando que los servicios y procesos sean consistentes y alineados con los objetivos estratégicos.
<p>Qué se necesita hacer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificación de Necesidades: Realizar un análisis para identificar áreas de mejora en los servicios y procesos existentes, considerando las necesidades de los usuarios y la organización. 2. CAME (Cuadrantes de Amenazas, Oportunidades, Fortalezas y Debilidades): Evaluar las amenazas y oportunidades del entorno, así como las fortalezas y debilidades internas, para informar el diseño de las políticas. 3. Investigación y Benchmarking: Investigar mejores prácticas y políticas existentes en organizaciones similares o en la industria para establecer referencias y estándares de comparación. 4. Definición de Objetivos: Establecer objetivos claros y medibles que se desean alcanzar con las nuevas políticas, alineándolos con la misión y visión de la organización. 5. Redacción de Políticas: Elaborar documentos que describan las políticas propuestas, incluyendo su alcance, objetivos, procedimientos, roles y responsabilidades, así como criterios de evaluación. 6. Consulta y Revisión: Someter las políticas a revisión por partes interesadas relevantes dentro de la entidad para obtener retroalimentación y asegurar que se contemplen diferentes perspectivas. 7. Aprobación Formal: Presentar las políticas revisadas a la alta dirección o al comité correspondiente para su aprobación formal y validación. 8. Comunicación y Capacitación: Informar a todos los empleados sobre las nuevas políticas y ofrecer capacitación necesaria para su implementación efectiva. 		

DMCISP - 01 - 01 -77

Ficha Informativa 77- Políticas y/o Procedimientos.

Herramienta o Técnica	En qué consiste	Qué papel juega la herramienta o técnica
Políticas y Procedimientos	Son documentos que establecen las directrices (políticas) y las acciones específicas (procedimientos) que deben seguirse en un proceso para garantizar el cumplimiento de normas, eficiencia y control.	Proporcionan un marco de referencia claro y coherente para la toma de decisiones y la ejecución de tareas, asegurando la uniformidad y el cumplimiento legal y normativo.
<p>Qué se necesita hacer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Recopilar información: Reunir información relevante sobre las normas, mejores prácticas y requisitos legales aplicables. 2. Redactar políticas: Establecer directrices claras y concisas que reflejen los objetivos de la entidad y que sean fácilmente comprensibles. 3. Desarrollar procedimientos: Documentar con las actividades específicas a seguir para implementar cada política, incluyendo responsabilidades, cuando se ejecuta y donde se ejecuta. 6. Revisar y validar: Obtener retroalimentación de las partes interesadas y ajustar el contenido según sea necesario. 7. Comunicar y capacitar: Difundir las políticas y procedimientos entre el personal y ofrecer formación para asegurar su comprensión y correcta aplicación. 		

DMCISP - 01 - 01 -78

Ficha Informativa 78- Prototipos.

Herramienta o Técnica	En qué consiste	Qué papel juega la herramienta o técnica
Prototipos	Son representaciones tangibles o visuales de un producto, idea o sistema que permiten explorar y validar conceptos antes de la producción final. Pueden ser físicos (como modelos) o digitales (como maquetas interactivas).	Facilitan la comunicación de ideas, la detección temprana de problemas y la obtención de retroalimentación de usuarios o partes interesadas. Ayudan a iterar en el diseño y mejorar la funcionalidad del producto final.
<p>Qué se necesita hacer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Definir objetivos: Establecer los objetivos y el propósito del prototipo (por ejemplo, validación de ideas, pruebas de usabilidad). 2. Seleccionar tipo de prototipo: Decidir si se utilizará un prototipo de baja fidelidad (bocetos, papel) o de alta fidelidad (maquetas interactivas, modelos 3D). 3. Crear el prototipo: Desarrollar el prototipo según lo planificado, utilizando herramientas adecuadas (software de diseño, materiales físicos, etc.). 4. Realizar pruebas: Probar el prototipo con usuarios o partes interesadas para obtener retroalimentación sobre su funcionalidad y usabilidad. 5. Recoger feedback: Documentar las observaciones y sugerencias realizadas durante las pruebas. 6. Iterar y mejorar: Modificar el prototipo basado en el feedback recibido, realizando ajustes y refinamientos. 7. Validar el diseño final: Utilizar el prototipo mejorado para validar el diseño antes de la producción o desarrollo final. 		

DMCISP - 01 - 01 -79

Ficha Informativa 79- Retroalimentación Participativa.

Herramienta o Técnica	En qué consiste	Qué papel juega la herramienta o técnica
Retroalimentación Participativa	Técnica de mejora continua que permite recoger percepciones y recomendaciones de los asistentes para optimizar futuras sesiones de transferencia.	Mejora la efectividad de los espacios de socialización o capacitación. Promueve una cultura de aprendizaje institucional, fortalece la receptividad del cambio y permite ajustar las metodologías según las necesidades reales.
<p>Qué se necesita hacer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Definir objetivos de retroalimentación: Determinar qué aspectos se desea evaluar (contenidos, metodología, facilitación, utilidad, etc.). 2. Diseñar el instrumento de recolección: Elaborar formularios físicos o digitales con preguntas abiertas y cerradas que permitan recoger opiniones, sugerencias y niveles de satisfacción. 3. Aplicar al cierre de cada sesión: Entregar el instrumento a los participantes justo después de la socialización o capacitación, incentivando respuestas honestas y completas. 4. Analizar los resultados: Sistematizar los datos recopilados para identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora. 5. Socializar los hallazgos con los facilitadores: Presentar los resultados al equipo técnico para tomar decisiones basadas en evidencia. 6. Ajustar las próximas sesiones: Incorporar cambios metodológicos o temáticos según lo identificado. 7. Documentar la retroalimentación recibida: Registrar las acciones tomadas como resultado de la retroalimentación para asegurar trazabilidad. 8. Fomentar la participación activa: Reiterar a los asistentes que sus aportes son valiosos y serán considerados para mejorar los procesos institucionales. 		

DMCISP - 01 - 01 -80

Ficha Informativa 80- Reuniones de retroalimentación.

Herramienta o Técnica	En qué consiste	Qué papel juega la herramienta o técnica
Reuniones de retroalimentación	Son encuentros regulares donde el equipo revisa el progreso de proyectos y políticas implementadas, discutiendo resultados, desafíos y ajustes necesarios.	Facilitan la evaluación continua del desempeño, promueven la rendición de cuentas y permiten realizar ajustes proactivos en la ejecución de proyectos y políticas.
<p>Qué se necesita hacer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer un cronograma regular para las reuniones, para asegurar la continuidad del seguimiento. 2. Definir una agenda clara que incluya puntos específicos sobre el estado de los proyectos, métricas de éxito y políticas implementadas. 3. Revisar el avance respecto a los indicadores de rendimiento previamente establecidos, destacando logros y áreas de mejora. 4. Facilitar la discusión, permitiendo que todos los miembros del equipo compartan su perspectiva sobre los avances y desafíos. 5. Registrar las decisiones y acciones acordadas durante la reunión para asegurar la responsabilidad y el seguimiento en futuras sesiones. 6. Evaluar y ajustar las estrategias y acciones según la retroalimentación recibida, asegurando que se alineen con los objetivos establecidos. 		

DMCISP - 01 - 01 -81

Ficha Informativa 81- Reuniones de trabajo.

Herramienta o Técnica	En qué consiste	Qué papel juega la herramienta o técnica
Reuniones de trabajo	Las reuniones de trabajo son encuentros programados donde los miembros del equipo se reúnen para discutir proyectos, tomar decisiones y coordinar acciones. Pueden ser presenciales o virtuales.	Facilitan la comunicación, permiten el intercambio de ideas, promueven la colaboración y ayudan a resolver problemas. Son fundamentales para mantener a todos los miembros alineados y comprometidos con los objetivos del equipo.
<p>Qué se necesita hacer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer una agenda clara: Definir los temas a tratar y los objetivos de la reunión. 2. Programar la reunión: Elegir un horario que funcione para todos los participantes. 3. Invitar a los participantes relevantes: Asegurarse de que todos los miembros clave estén presentes. 4. Designar un facilitador: Alguien que guíe la reunión y mantenga el enfoque. 5. Tomar notas: Registrar decisiones, acciones y responsabilidades asignadas. 6. Realizar un seguimiento: Enviar un resumen de la reunión y hacer seguimiento de las tareas asignadas. 		

DMCISP - 01 - 01 -82

Ficha Informativa 82- Costes y Responsabilidades.

Herramienta o Técnica	En qué consiste	Qué papel juega la herramienta o técnica
ROI	Es una técnica financiera que mide el retorno o beneficio obtenido en relación con los costos invertidos. Se expresa generalmente como un porcentaje y permite evaluar la rentabilidad de un proyecto, inversión o iniciativa. En el contexto de costes y responsabilidad, analiza cómo los costos asociados a un proyecto impactan el retorno y asigna responsabilidades a los involucrados en la ejecución y seguimiento.	Es fundamental para la toma de decisiones estratégicas, ya que permite identificar proyectos o inversiones rentables y optimizar recursos. Ayuda a asignar responsabilidades claras sobre los costos y beneficios, garantizando transparencia y eficiencia en el uso de recursos.
<p>Qué se necesita hacer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar costos: Recopila todos los costos asociados al proyecto, incluyendo costos directos (materiales, mano de obra) e indirectos (infraestructura, administración). 2. Determinar beneficios: Estima los ingresos o ahorros generados por el proyecto durante un período específico. 3. Calcular el ROI: Usa la fórmula: $ROI(\%) = \frac{\text{Beneficios netos}}{\text{Costos totales}} \times 100$ $ROI(\%) = \frac{\text{Beneficios netos}}{\text{Costos totales}} \times 100$ Donde los beneficios netos son los ingresos menos los costos. 4. Asignar responsabilidades: <ul style="list-style-type: none"> - Define qué área o equipo es responsable de cada componente de costos y beneficios. - Establece métricas claras para monitorear la contribución de cada responsable al retorno. 5. Analizar resultados: Interpreta el ROI calculado: <ul style="list-style-type: none"> - Un ROI positivo indica rentabilidad. - Un ROI negativo sugiere pérdidas y la necesidad de reevaluar costos o beneficios. 6. Documentar y comunicar: Presenta los resultados del análisis a las partes interesadas, destacando las áreas con mayor impacto en costos y beneficios. 7. Monitorear continuamente: Revisa y ajusta los cálculos conforme se implementa el proyecto, asegurando que los responsables cumplan con sus objetivos. 		

DMCISP - 01 - 01 -83

Ficha Informativa 83- RPA (Automatización de Procesos Robóticos)

Herramienta o Técnica	En qué consiste	Qué papel juega la herramienta o técnica
<p>RPA (Automatización de Procesos Robóticos)</p>	<p>Es una tecnología que utiliza software para automatizar tareas repetitivas y basadas en reglas que normalmente realiza un ser humano en aplicaciones digitales. RPA puede interactuar con aplicaciones, sistemas y datos de la misma manera que lo haría un humano.</p>	<p>Facilita la eficiencia operativa, reduce errores, ahorra tiempo y costos, y permite que los empleados se concentren en tareas de mayor valor añadido al liberarles de tareas repetitivas.</p>

Qué se necesita hacer:

1. **Identificación de Procesos:** Evaluar y seleccionar los procesos que son candidatos para la automatización, priorizando aquellos que son repetitivos, de alto volumen y que requieren precisión.
2. **Análisis de Requisitos:** Documentar los pasos involucrados en el proceso, incluyendo entradas, salidas y sistemas con los que interactúa.
3. **Selección de Herramienta de RPA:** Elegir una plataforma de RPA adecuada que se alinee con las necesidades de la entidad.
4. **Desarrollo de Robots:** Configurar y programar los robots de software utilizando la herramienta seleccionada, siguiendo las especificaciones del análisis de requisitos.
5. **Pruebas y Validación:** Realizar pruebas exhaustivas de los robots en un entorno de desarrollo o de prueba para asegurar que operan correctamente y cumplen con las expectativas de desempeño.
6. **Implementación:** Desplegar los robots en el entorno de producción, asegurando que estén correctamente integrados con los sistemas existentes y que los usuarios estén informados de los cambios.
7. **Monitoreo y Mantenimiento:** Supervisar el rendimiento de los robots en tiempo real, abordando cualquier problema que surja y realizando mantenimiento regular para asegurar su eficacia a largo plazo.

DMCISP - 01 - 01 -84

Ficha Informativa 84- SGC – Sistema de Gestión del Conocimiento.

Herramienta o Técnica	En qué consiste	Qué papel juega la herramienta o técnica
SGC – Sistema de Gestión del Conocimiento	Plataforma institucional que integra repositorios, registros de lecciones aprendidas, control de versiones y trazabilidad documental.	Facilita la conservación, organización y reutilización del conocimiento generado en la institución. Mejora la toma de decisiones, reduce la curva de aprendizaje y fortalece la continuidad operativa y la innovación.
<p>Qué se necesita hacer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Definir el modelo de gestión del conocimiento: Establecer lineamientos sobre qué tipo de conocimiento se debe capturar, organizar y compartir. 2. Diseñar o adaptar la plataforma tecnológica: Asegurar que la herramienta permita gestionar documentos, versiones, usuarios, accesos y metadatos. 3. Integrar repositorios institucionales: Consolidar en un solo entorno los documentos clave, manuales, procedimientos, informes y otros productos del conocimiento. 4. Incorporar mecanismos de lecciones aprendidas: Establecer formularios o registros para documentar aprendizajes tras la ejecución de proyectos o procesos. 5. Garantizar trazabilidad y control de versiones: Implementar funciones que aseguren el seguimiento de cambios, responsables y fechas. 6. Capacitar a los usuarios: Promover el uso adecuado del sistema entre el personal institucional, según sus roles y niveles de acceso. 7. Monitorear el uso y actualización: Evaluar periódicamente la vigencia de los contenidos, el uso de la plataforma y su contribución a la gestión institucional. 8. Alinear con la estrategia institucional: Asegurar que el SGC se articule con los objetivos de mejora continua, innovación y sostenibilidad organizacional. 		

DMCISP - 01 - 01 -85

Ficha Informativa 85- Simulación de Servicios y Procesos.

Herramienta o Técnica	En qué consiste	Qué papel juega la herramienta o técnica
Simulación de Servicios y Procesos	Es una técnica que utiliza modelos para replicar el comportamiento de servicios o procesos en un entorno controlado. Permite analizar y predecir cómo se comportarán los sistemas en diferentes condiciones.	La simulación ayuda a identificar cuellos de botella, evaluar el impacto de cambios y optimizar procesos antes de implementarlos en la realidad. Facilita la toma de decisiones informadas y reduce el riesgo de fallos.
<p>Qué se necesita hacer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Definir el Proceso: Identificar y documentar el proceso o servicio que se va a simular, incluyendo todos los elementos involucrados (recursos, tiempos, flujos de trabajo). 2. Seleccionar Herramientas de Simulación: Elegir software adecuado para la simulación. 3. Modelar el Proceso: Utilizar la herramienta seleccionada para crear un modelo que represente el proceso, incorporando todos los detalles relevantes. 4. Definir Parámetros: Establecer las variables y parámetros que influirán en la simulación, como tasas de llegada, tiempos de servicio y recursos disponibles. 5. Ejecutar Simulaciones: Realizar múltiples corridas de la simulación bajo diferentes escenarios para observar el comportamiento del sistema. 6. Analizar Resultados: Evaluar los resultados obtenidos para identificar patrones, cuellos de botella y oportunidades de mejora. 7. Documentar y Comunicar Hallazgos: Crear un informe con las conclusiones y recomendaciones derivadas de la simulación, y compartirlo con las partes interesadas. 8. Implementar Cambios: Si es necesario, implementar cambios en el proceso basado en las recomendaciones de la simulación y monitorear el impacto. 		

DMCISP - 01 - 01 -86

Ficha Informativa 86- SIPOC.

Herramienta o Técnica	En qué consiste	Qué papel juega la herramienta o técnica
<p>SIPOC (Suppliers, Inputs, Process, Outputs, Customers)</p>	<p>SIPOC es una herramienta visual utilizada para mapear los procesos de negocio, identificando y clarificando los componentes clave involucrados en un proceso. La sigla SIPOC corresponde a Proveedores (Suppliers), Entradas (Inputs), Proceso (Process), Salidas (Outputs) y Clientes (Customers).</p>	<p>El SIPOC proporciona una visión de alto nivel de un proceso, ayudando a identificar sus componentes clave (proveedores, entradas, proceso, salidas y clientes). Su papel es visualizar el proceso de forma clara, destacando las interacciones entre estos elementos y asegurando que todos los aspectos del proceso sean comprendidos y considerados.</p>
<p>Qué se necesita hacer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Definir el proceso a analizar: Determinar el proceso que se va a evaluar. 2. Identificar los proveedores (S): Listar los proveedores que proporcionan los recursos o información necesarios para el proceso. 3. Identificar las entradas (I): Definir los recursos, materiales, información o datos que ingresan al proceso. 4. Detallar el proceso (P): Describir las principales actividades o pasos dentro del proceso. 5. Definir las salidas (O): Establecer los productos, servicios o resultados generados por el proceso. 6. Identificar los clientes (C): Especificar quiénes reciben las salidas del proceso, ya sean clientes internos o externos. 7. Crear el diagrama SIPOC: Usar herramientas visuales (como gráficos o diagramas) para organizar y representar la información de forma clara y concisa. 8. Revisar y validar el proceso: Asegurar que todos los elementos clave del proceso estén reflejados correctamente y revisarlos con los grupos de interés para asegurar la precisión del mapa. 		

DMCISP - 01 - 01 -87

Ficha Informativa 87- Sistemas de gestión de recursos.

Herramienta o Técnica	En qué consiste	Qué papel juega la herramienta o técnica
Sistemas de gestión de recursos	Plataformas que permiten registrar, consultar y actualizar la asignación y disponibilidad de recursos.	Optimiza la administración institucional al centralizar la información sobre recursos. Facilita el control, la planificación, la trazabilidad y la toma de decisiones basada en datos.
<p>Qué se necesita hacer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Seleccionar o desarrollar la plataforma: Evaluar herramientas tecnológicas existentes o diseñar un sistema a medida según las necesidades institucionales. 2. Definir estructura de datos: Establecer los tipos de recursos que se gestionarán (humanos, tecnológicos, financieros, etc.) y sus atributos clave. 3. Cargar la información inicial: Ingresar los datos actualizados sobre recursos disponibles y asignados por cada área o proceso. 4. Configurar perfiles de acceso y roles: Garantizar la seguridad y responsabilidad sobre los datos mediante permisos diferenciados. 5. Implementar procesos de actualización periódica: Establecer rutinas para mantener la información vigente y confiable. 6. Capacitar a los usuarios: Asegurar que el personal sepa utilizar correctamente la plataforma y sus funcionalidades. 7. Monitorear el uso y generar reportes: Evaluar la eficacia del sistema mediante reportes, alertas o indicadores de desempeño. 		

DMCISP - 01 - 01 -88

Ficha Informativa 88- Software de BI (Business Intelligence).

Herramienta o Técnica	En qué consiste	Qué papel juega la herramienta o técnica
Software de BI (Business Intelligence)	El software de BI es una herramienta tecnológica que permite recopilar, analizar y presentar datos de negocio para facilitar la toma de decisiones. Incluye funcionalidades como informes, paneles de control, análisis de datos y visualización.	Facilita la transformación de datos brutos en información útil y accionable. Ayuda a las organizaciones a identificar tendencias, evaluar el rendimiento y tomar decisiones informadas basadas en datos.
<p>Qué se necesita hacer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Definir objetivos de negocio: Establecer qué información y análisis se necesitan para respaldar la toma de decisiones. 2. Seleccionar la herramienta adecuada: Evaluar diferentes opciones de software de BI y elegir la que mejor se ajuste a las necesidades de la organización. 3. Recopilar y preparar datos: Integrar datos de diferentes fuentes (bases de datos, hojas de cálculo, sistemas ERP, etc.) y asegurarse de que estén limpios y estructurados. 4. Configurar el software: Instalar y personalizar el software según los requisitos específicos de la entidad. 5. Crear informes y paneles: Diseñar informes y dashboards que presenten la información de manera clara y visual, facilitando su comprensión. 6. Capacitar al personal: Proporcionar formación a los usuarios sobre cómo utilizar el software y comprender los informes generados. 7. Monitorear y evaluar: Establecer un sistema de seguimiento para evaluar el uso del software y la calidad de los datos presentados. 8. Actualizar y mejorar: Realizar actualizaciones periódicas del software y de las bases de datos, así como ajustar los informes y paneles. 		

DMCISP - 01 - 01 -89

Ficha Informativa 89- Software de gestión de procesos.

Herramienta o Técnica	En qué consiste	Qué papel juega la herramienta o técnica
Software de Gestión de Procesos	Herramientas digitales diseñadas para crear representaciones visuales de procesos de negocio. Facilitan el modelado mediante diagramas y notaciones estandarizadas.	Permite a los equipos visualizar, analizar y comunicar los procesos de manera clara, lo que facilita la identificación de ineficiencias y oportunidades de mejora.
<p>Qué se necesita hacer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Seleccionar el software: Elegir una herramienta que se ajuste a las necesidades de modelamiento. 2. Definir el alcance: Determinar qué procesos serán modelados y su propósito. 3. Recopilar información: Reunir datos sobre los pasos del proceso, roles y flujos de trabajo a través de entrevistas y observaciones. 4. Crear el modelo: Utilizar el software para diseñar diagramas de procesos. 5. Validar el modelo: Revisar el modelo con los stakeholders para asegurar que todos los aspectos del proceso están reflejados correctamente. 6. Documentar detalles: Incluir descripciones, definiciones de roles, entradas y salidas en el modelo digital. 7. Analizar el modelo: Utilizar herramientas de análisis dentro del software para identificar cuellos de botella y oportunidades de optimización. 8. Actualizar el modelo: Mantener el modelo actualizado con cualquier cambio en el proceso o la organización, asegurando su relevancia a lo largo del tiempo. 		

DMCISP - 01 - 01 -90

Ficha Informativa 90- Software de Gestión de Proyectos.

Herramienta o Técnica	En qué consiste	Qué papel juega la herramienta o técnica
Software de Gestión de Proyectos	El software de gestión de proyectos es una herramienta que permite planificar, ejecutar y monitorear proyectos de manera efectiva. Incluye funcionalidades como programación de tareas, asignación de recursos, seguimiento del progreso, gestión de presupuestos y comunicación del equipo.	Facilita la organización y control de proyectos, mejora la colaboración entre los miembros del equipo y permite la identificación temprana de riesgos y retrasos. Ayuda a asegurar que los proyectos se entreguen a tiempo y dentro del presupuesto.
<p>Qué se necesita hacer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Definir el alcance del proyecto: Establecer objetivos, entregables y cronograma general. 2. Seleccionar el software adecuado: Evaluar diferentes opciones de software de gestión de proyectos y elegir la que mejor se adapte a las necesidades del equipo y del proyecto. 3. Configurar el software: Personalizar la herramienta para reflejar la estructura del proyecto, incluyendo tareas, hitos y recursos. 4. Planificar el proyecto: Ingresar detalles sobre las tareas, plazos y asignar responsabilidades a los miembros del equipo. 5. Monitorear el progreso: Utilizar las herramientas de seguimiento para evaluar el avance de las tareas y la utilización de recursos. 6. Comunicación y colaboración: Fomentar la comunicación continua entre los miembros del equipo mediante la herramienta, utilizando funciones como comentarios, chat y notificaciones. 7. Evaluar el rendimiento: Revisar los informes generados por el software para analizar el rendimiento del proyecto y realizar ajustes si es necesario. 8. Documentar lecciones aprendidas: Al finalizar el proyecto, registrar las lecciones aprendidas y cualquier recomendación para futuros proyectos. 		

DMCISP - 01 - 01 -91

Ficha Informativa 91- Tamaño de la muestra.

Herramienta o Técnica	En qué consiste	Qué papel juega la herramienta o técnica
Método Estadístico de Muestreo	Técnica que permite seleccionar una parte representativa de una población para inferir conclusiones sobre el total.	Reduce el costo y tiempo de medición al obtener información precisa con una muestra en lugar de toda la población.
<p>Qué se necesita hacer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar la población objetivo. Elegir el método de muestreo (aleatorio, estratificado, etc.). 2. Calcular el tamaño de la muestra con fórmulas estadísticas. 3. Realizar la selección y recopilación de datos. 		
Muestreo Aleatorio Simple	Selección al azar de individuos de una población para garantizar que todos tengan la misma probabilidad de ser elegidos.	Proporciona una representación imparcial y objetiva de la población, reduciendo sesgos.
<p>Qué se necesita hacer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar la población objetivo. Asignar números o códigos únicos a los individuos. 2. Usar herramientas aleatorias (software, tablas) para seleccionar la muestra. 3. Recopilar y analizar los datos recolectados. 		
Muestreo Estratificado	Técnica que divide la población en grupos homogéneos (estratos) y luego selecciona muestras aleatorias de cada estrato.	Permite capturar variabilidad dentro de la población y obtener resultados más precisos cuando existen subgrupos claramente definidos.
<p>Qué se necesita hacer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar los estratos dentro de la población (edad, género, región, etc.). 2. Determinar el tamaño proporcional de la muestra por estrato. 3. Seleccionar muestras aleatorias de cada grupo. <p>Recopilar y analizar los datos, comparando los resultados entre estratos si es necesario.</p>		
Fórmulas de Tamaño de Muestra	Herramientas matemáticas utilizadas para calcular el tamaño de la muestra basado en parámetros como nivel de confianza, error aceptable y proporción esperada.	Define un tamaño adecuado para representar con precisión a la población, equilibrando precisión y costo operacional.
<p>Qué se necesita hacer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Recopilar datos sobre la población (tamaño total, distribución esperada). 2. Elegir el nivel de confianza (generalmente 95% o 99%). Estimar la proporción esperada (si se desconoce, usar 50%). Calcular el tamaño de la muestra usando fórmulas estándar. 3. Revisar y ajustar el cálculo si es necesario. 		

DMCISP - 01 - 01 -92

Ficha Informativa 92- Técnicas de Facilitación.

Herramienta o Técnica	En qué consiste	Qué papel juega la herramienta o técnica
Técnicas de Facilitación	Las técnicas de facilitación son métodos y estrategias utilizadas para guiar a grupos en la toma de decisiones, resolución de problemas o generación de ideas, fomentando la participación activa y el diálogo.	Estas técnicas ayudan a mejorar la comunicación, aumentar la colaboración y lograr un enfoque en los objetivos del grupo, maximizando la eficacia de las reuniones.
<p>Qué se necesita hacer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Definir el propósito: Establecer claramente los objetivos de la sesión de facilitación. 2. Conocer al grupo: Identificar las características, dinámicas y necesidades de los participantes. 3. Seleccionar técnicas adecuadas: Elegir métodos de facilitación que se alineen con los objetivos y la naturaleza del grupo. 4. Preparar el espacio: Organizar un entorno propicio para el diálogo, asegurando comodidad y accesibilidad. 5. Establecer reglas básicas: Definir normas de interacción que fomenten el respeto y la inclusión. 6. Guiar el proceso: Facilitar la discusión, asegurando que todos los participantes tengan voz y tiempo para contribuir. 7. Documentar resultados: Anotar las ideas, decisiones y acciones acordadas para su posterior seguimiento. 8. Evaluar la sesión: Reflexionar sobre la efectividad de la facilitación y recoger feedback para mejorar futuras sesiones. 		

DMCISP - 01 - 01 -93

Ficha Informativa 93- Tormenta de Ideas (Brainstorming).

Herramienta o Técnica	En qué consiste	Qué papel juega la herramienta o técnica
<p>Tormenta de Ideas (Brainstorming)</p>	<p>Es una técnica de generación de ideas en grupo, donde los participantes proponen soluciones o ideas de manera libre y sin críticas inmediatas, con el fin de fomentar la creatividad y encontrar soluciones innovadoras.</p>	<p>Permite generar un gran número de ideas en un corto período de tiempo, fomentando la creatividad y la colaboración dentro del equipo. Es fundamental para desbloquear la mente del grupo y descubrir nuevas perspectivas.</p>
<p>Qué se necesita hacer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Definir el objetivo o problema que se desea resolver. 2. Reunir a los participantes y explicar las reglas (no criticar, todas las ideas son válidas). 3. Generar tantas ideas como sea posible en un tiempo determinado. 4. Clasificar y analizar las ideas generadas para seleccionar las más viables. 		

Control e historial de cambios.

Fecha de actualización	Descripción del cambio	Responsable del cambio	Versión
27-02-2026	Creación.	Dirección de Mejora Continua e Innovación del Servicio Público.	1.0

Firmas de responsabilidad.

ACTA DE APROBACIÓN		
CÓDIGO: DMCISP – 01 -01	FECHA: FEBRERO 2026	VERSIÓN: 1.0
APROBACIÓN	FIRMA	FECHA
Mgs. José Luis López Subsecretario de Calidad del Servicio Público		Febrero 2026
REVISIÓN	FIRMA	FECHA
Mgs. Santiago Ipial Villena Director de Mejora Continua e Innovación del Servicio Público		Febrero 2026
ELABORACIÓN	FIRMA	FECHA
Mgs. Jhonny Sánchez Guerra Experto de Mejora Continua e Innovación		Febrero 2026
Mgs. Martha Jeaneth Garzón Tipán Experto de Mejora Continua e Innovación		Febrero 2026
Mgs. Carlo Cappa Mena Experto de Mejora Continua e Innovación		Febrero 2026
Esp. Verónica Riofrío Experto de Mejora Continua e Innovación		Febrero 2026
Mgs. Gerardo Delgado Experto de Mejora Continua e Innovación		Febrero 2026
Mgs. Francis Zumárraga Experto de Mejora Continua e Innovación		Febrero 2026