



# CURSO DE CAPACITACIÓN “AUTOEVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA GESTIÓN DE LOS GOBIERNOS REGIONALES CON EL MODELO DE EXCELENCIA”

“CONSULTORÍA DE APOYO A LA REINSTALACIÓN DEL SISTEMA DE MEJORA CONTINUA DE LA  
CALIDAD DE LA GESTIÓN DE LOS GOBIERNOS REGIONALES”  
CAPACITACIÓN



0octubre de 2020

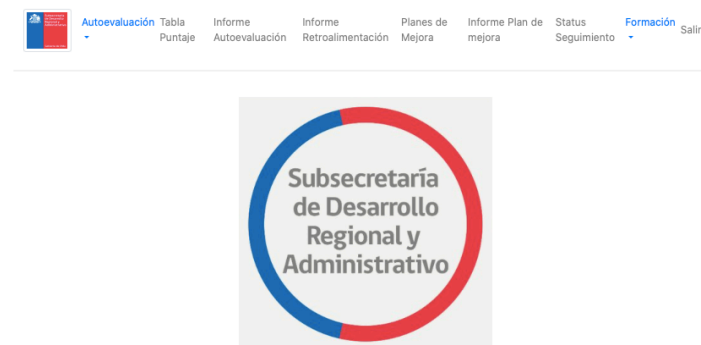
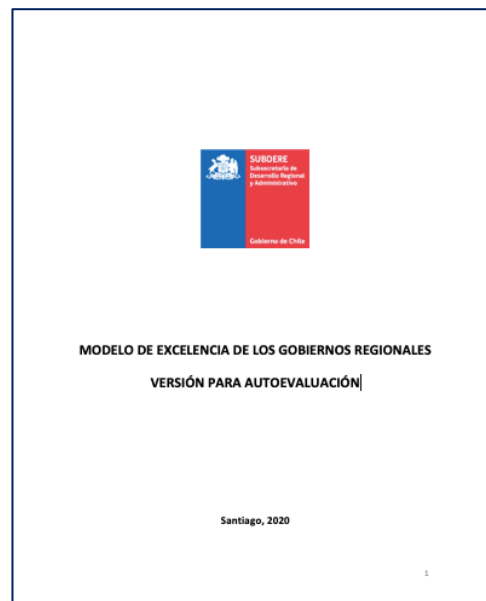
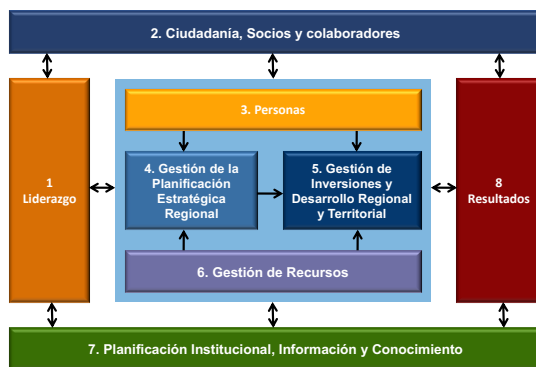
## **Sesión 3**

# **Modelo de Excelencia para los Gobiernos Regionales**

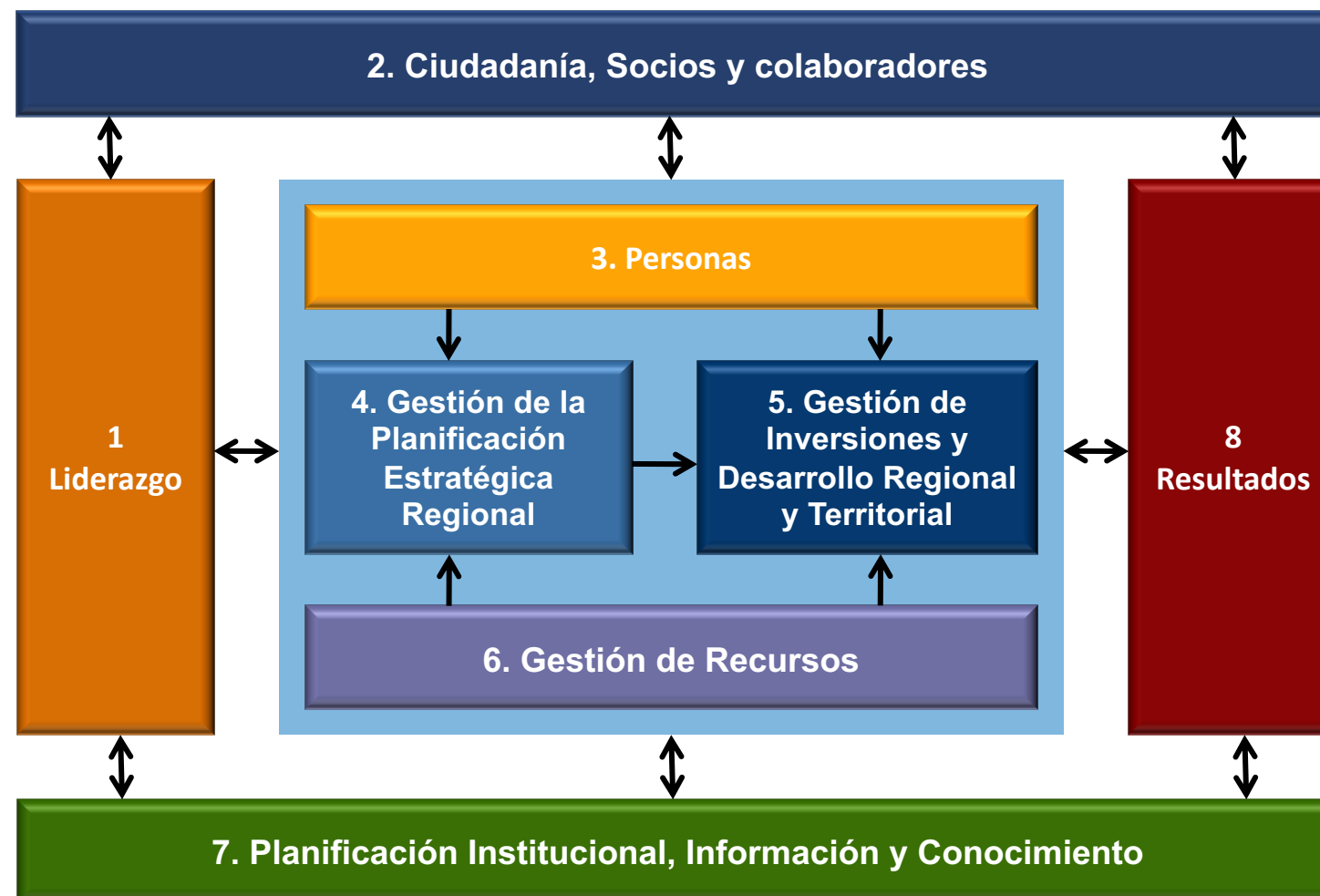
Curso de capacitación:  
“Autoevaluación de la calidad de la gestión de los gobiernos regionales  
con el Modelo de Excelencia”

# Instrumentos para la autoevaluación

1. Modelo de Excelencia
2. Guía de Autoevaluación
3. Plataforma informática on line para la autoevaluación



# Modelo de Excelencia de los Gobiernos Regionales



# Principios del Modelo

Liderazgo y compromiso de la dirección superior

Gestión orientada hacia la satisfacción de todos los grupos de interés

Apreciación de las personas como principal factor estratégico

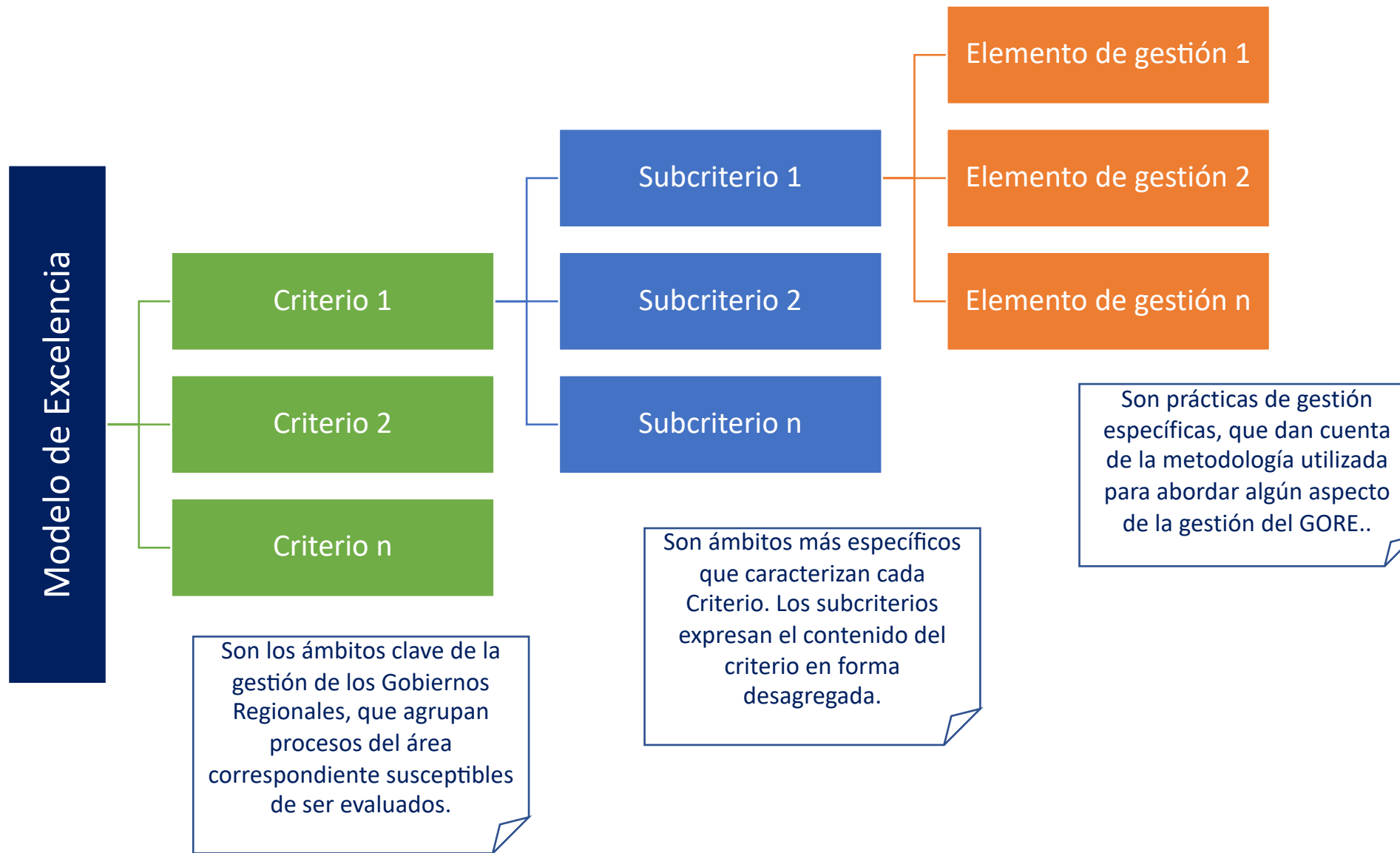
Mejoramiento permanente de la calidad de los procesos

Planificación y flexibilidad en la gestión

Orientación a resultados

Transparencia, probidad y participación

# Estructura del Modelo



# Guía de autoevaluación



**MODELO DE EXCELENCIA DE LOS GOBIERNOS REGIONALES**

**VERSIÓN PARA AUTOEVALUACIÓN**

**Santiago, 2020**

**ORIENTACIONES GENERALES PARA EL PROCESO DE  
AUTOEVALUACIÓN:**

- Método Enfoque y Despliegue
- Método de Análisis de Resultados
- Cálculo del puntaje de un subcriterio

**GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN**

# Guía de Autoevaluación

→ Criterio

<b>Criterio 1. Liderazgo</b>	Este criterio examina la forma en que el GORE conduce y evalúa el desempeño de la institución. La manera en que lidera la región, convocando y articulando a los actores relevantes, gestiona la transparencia de los procesos institucionales, rinde cuentas y ejerce fiscalización y supervigilancia en sus ámbitos de competencia.
------------------------------	---

Subcriterio

Subcriterio 1.1.	Liderazgo basado en gestión estratégica y mejora continua: ¿Cómo la dirección superior del gobierno regional incentiva un ambiente de alto rendimiento en la organización orientado estratégicamente a asegurar el logro de los objetivos de corto, mediano y largo plazo?	No hay despliegue	Despliegue parcial		Despliegue total		
		No hay Enfoque	Enfoque incipiente	Enfoque Sistemático	Enfoque Evaluado	Enfoque Mejorado	Enfoque Efectivo
		0	1	2	3	4	5
1.1. a)	¿Cómo el Equipo Directivo comunica las definiciones estratégicas, entre ellas: la misión, visión y valores de la institución para fortalecer el alineamiento organizacional?	Evidencia:					

→ Método de  
evaluación

→ Redacción  
de respuesta  
y registro de  
evidencias

Elemento de gestión



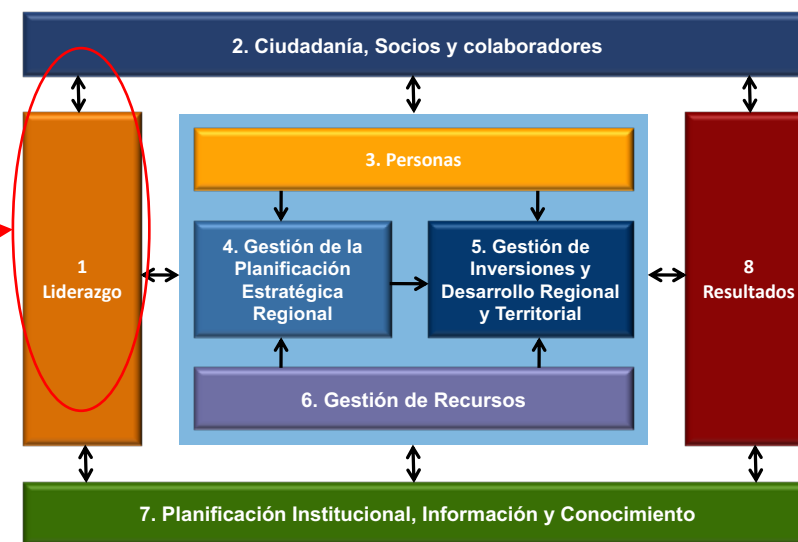
# Descripción de los criterios y subcriterios

## 1. LIDERAZGO

Este criterio examina la forma en que el GORE conduce y evalúa el desempeño de la institución. La manera en que lidera la región, convocando y articulando a los actores relevantes, gestiona la transparencia de los procesos institucionales, rinde cuentas y ejerce fiscalización y supervigilancia en sus ámbitos de competencia.

### Sub criterios:

- 1.1. Liderazgo de la Alta Dirección.
- 1.2. Liderazgo Regional y Gestión de Alianzas y Colaboradores.
- 1.3. Gestión de la Transparencia, rendición de cuentas y fiscalización.



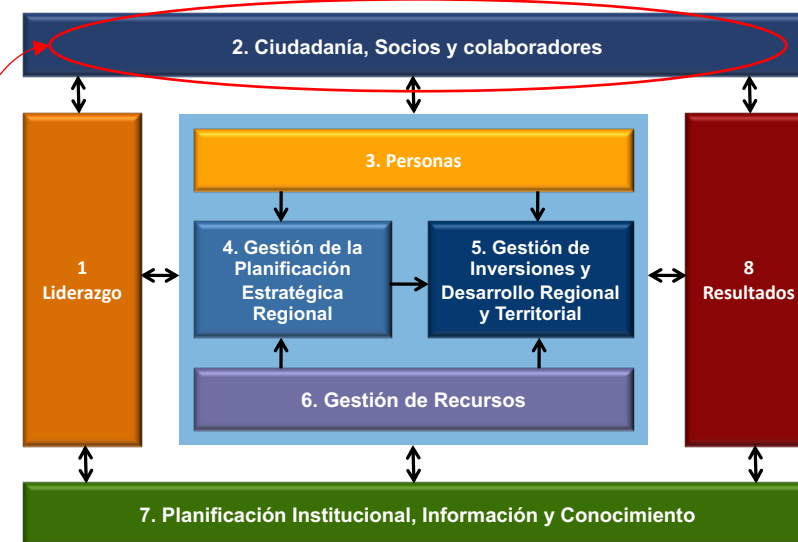
# Descripción de los criterios y subcriterios

## 2. CIUDADANÍA, SOCIOS Y COLABORADORES

Este criterio examina cómo el GORE gestiona la participación ciudadana, la relación con socios y colaboradores, el diseño de la relación y la evaluación de satisfacción de los usuarios con sus servicios.

### Sub criterios:

- 2.1. Gestión de la participación ciudadana y relación con los usuarios de los servicios del Gore.
- 2.2. Gestión de la relación con socios y colaboradores.



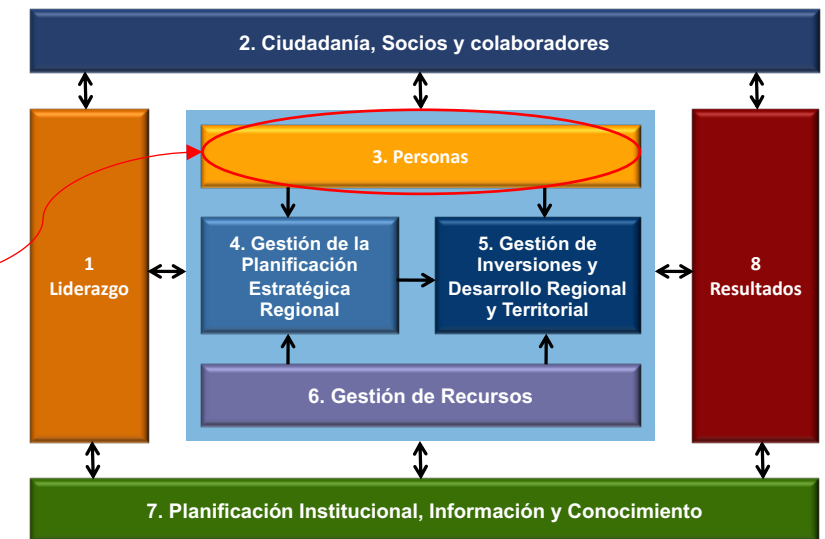
# Descripción de los criterios y subcriterios

## 3. PERSONAS

Este criterio examina cómo el GORE compromete, gestiona y desarrolla a su personal para utilizar su máximo potencial. También examina cómo el GORE apoya un ambiente de trabajo y un clima laboral que conduzca a desempeños de excelencia.

### Sub criterios:

- 3.1. Gestión y desarrollo de personas.
- 3.2. Desempeño, retroalimentación y reconocimiento
- 3.3. Capacitación y desarrollo.
- 3.4. Participación de las personas y sus representantes en el proceso de mejora de la gestión del GORE.
- 3.5. Calidad de vida laboral y prevención de riesgos en el trabajo.



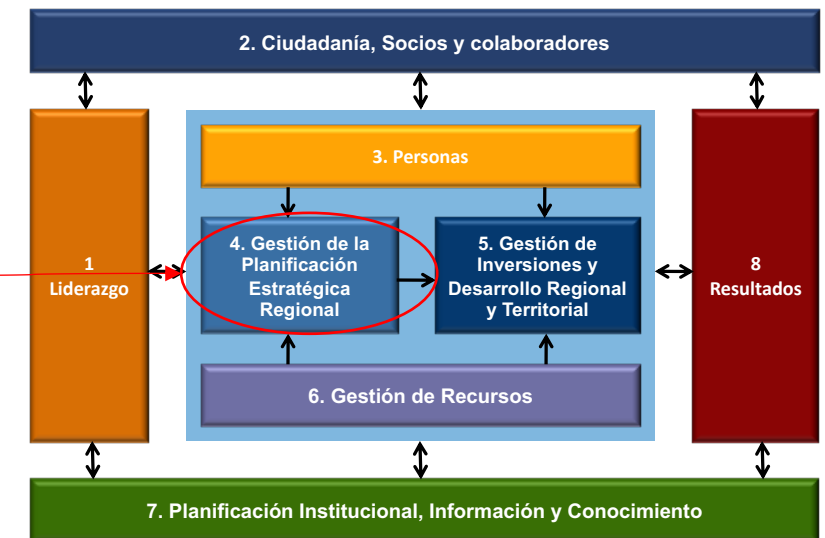
# Descripción de los criterios y subcriterios

## 4. GESTIÓN DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA REGIONAL

Este criterio examina cómo el GORE gestiona la planificación estratégica regional, formulando las políticas y planes de desarrollo con solvencia técnica y participación ciudadana, coordinándose con el aparato del estado y velando por la armonización de estas acciones en el territorio.

### Sub criterios:

- 4.1. Formulación, Seguimiento y Articulación de la Estrategia Regional de Desarrollo (ERD).
- 4.2. Planificación y Ordenamiento Territorial.
- 4.3. Formulación de Políticas Regionales, Planes y Programas.



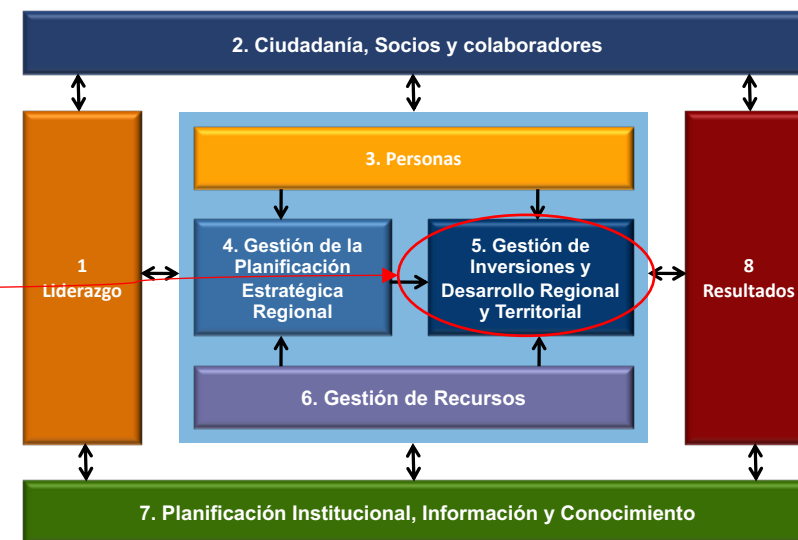
# Descripción de los criterios y subcriterios

## 5. GESTIÓN DE INVERSIONES Y DESARROLLO REGIONAL Y TERRITORIAL

Este criterio examina las acciones que realiza el GORE para el logro del desarrollo regional, expresadas en la ERD y ejecutar las políticas y los planes que define.

### Sub criterios:

- 5.1. Gestión de Inversiones.
- 5.2. Programa de Desarrollo Social y Cultural.
- 5.3. Programa de Desarrollo Económico y Fomento Productivo.
- 5.4. Gestión de transporte e infraestructura regional.



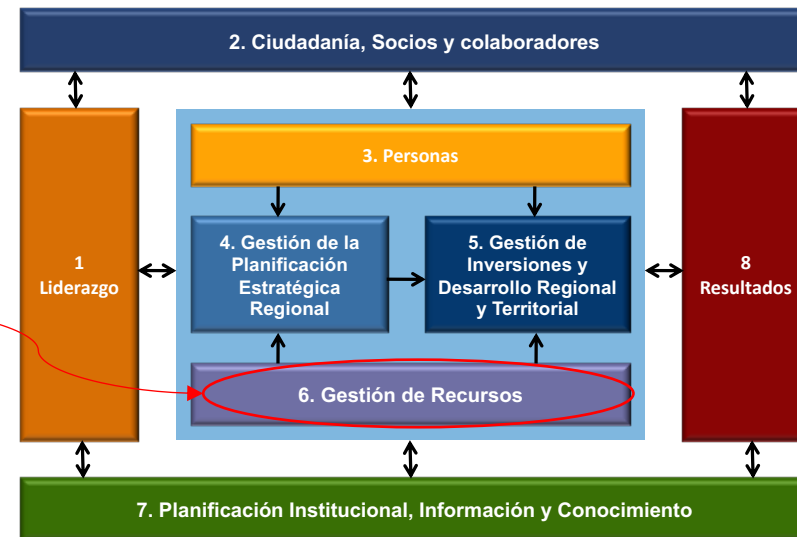
# Descripción de los criterios y subcriterios

## 6. GESTIÓN DE RECURSOS

Este criterio examina cómo el GORE gestiona sus recursos. Específicamente los procesos asociados a las TIC, a las finanzas y administración del presupuesto, contabilidad, administración de bienes y servicios, y proveedores y asociados.

### Sub criterios:

- 6.1. Gestión de los recursos tecnológicos.
- 6.2. Gestión Financiera-Contable.
- 6.3. Gestión sostenible de bienes y recursos materiales, desde el punto de vista financiero y ambiental.
- 6.4. Gestión de Proveedores y asociados.



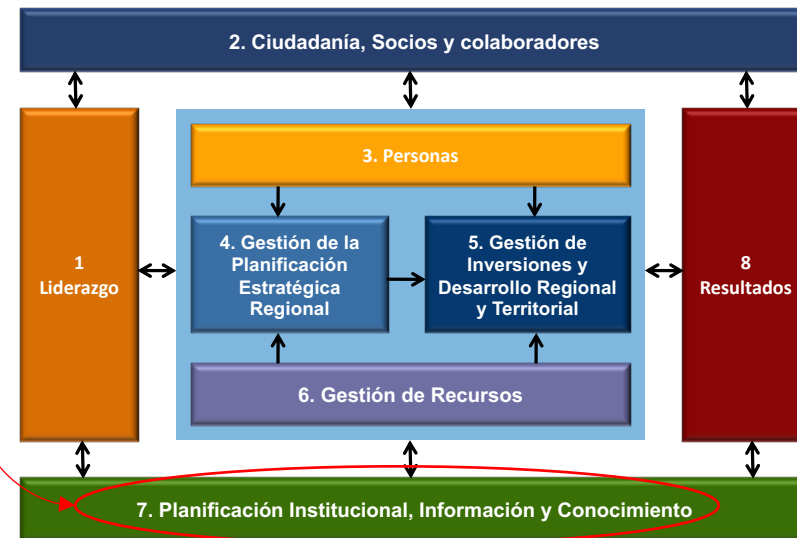
# Descripción de los criterios y subcriterios

## 7. PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL, INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO

Este criterio examina cómo el Gobierno Regional desarrolla su planificación estratégica, la despliega al interior de la organización y mide su progreso. También examina cómo la organización selecciona, recoge, analiza gestiona y mejora sus datos, información y capital de conocimiento.

### Sub criterios:

- 7.1. Desarrollo e implementación de la Planificación institucional.
- 7.2. Control y Evaluación de la Gestión de la Organización y de los Riesgos.
- 7.3. Gestión del Conocimiento Organizacional.



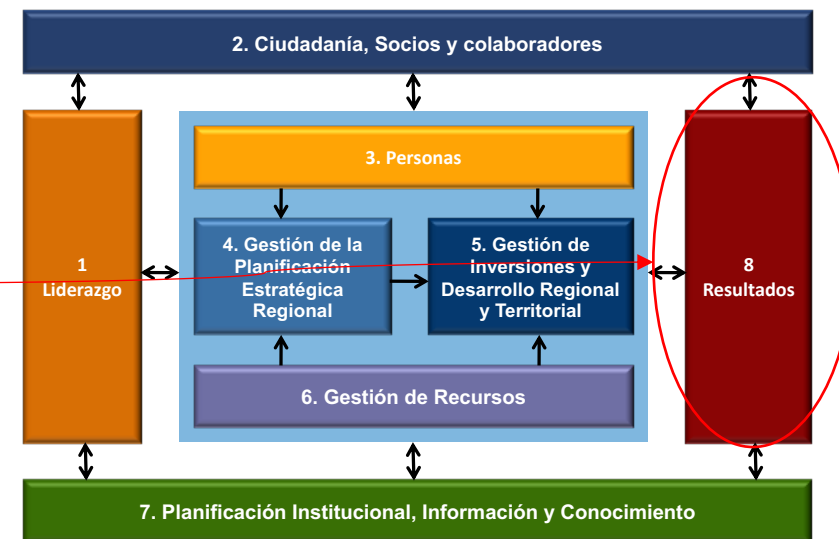
# Descripción de los criterios y subcriterios

## 8. RESULTADOS

Este criterio examina los resultados que obtiene el GORE en la medición de los indicadores relacionados con la gestión de la ciudadanía, socios y colaboradores, programas, financieros, efectividad organizacional y personas.

### Sub criterios:

- 8.1. Resultados en la percepción y satisfacción de la ciudadanía, socios y colaboradores.
- 8.2. Resultados de desempeño financiero y de programas.
- 8.3. Resultados de la efectividad organizacional.
- 8.4. Resultados en la gestión de las personas.





# Estructura de puntaje

Puntaje máximo: 500 puntos  
Puntaje criterios de procesos (1 a 7): 400 puntos  
Puntaje criterio resultados (8): 100 puntos




Criterios y Subcriterios	Puntaje Máximo
<b>1. Liderazgo (45 puntos)</b>	
1.1. Liderazgo interno de la dirección superior	15
1.2. Liderazgo regional y gestión de alianzas y colaboradores	15
1.3. Gestión de la transparencia, rendición de cuentas y fiscalización	15
<b>2. Ciudadanía, Socios y Colaboradores (40 puntos)</b>	
2.1. Gestión de la participación ciudadana y relación con los usuarios de los servicios del GORE	20
2.2. Gestión de la relación con socios y colaboradores	20
<b>3. Personas (60 puntos)</b>	
3.1. Gestión y desarrollo de las personas	20
3.2. Desempeño, retroalimentación y reconocimiento	10
3.3. Capacitación y desarrollo	10
3.4. Participación de las personas y sus representantes en el proceso de mejora de la gestión del GORE	10
3.5. Calidad de vida laboral y prevención de riesgos en el trabajo	10
<b>4. Gestión de la Planificación Estratégica Regional (80 puntos)</b>	
4.1. Formulación/actualización, aprobación y seguimiento de la Estrategia Regional de Desarrollo	30
4.2. Planificación del territorio	30
4.3. Formulación, aprobación y seguimiento de Políticas Públicas, Planes y Programas Regionales	20
<b>5. Gestión de Inversiones y Desarrollo Regional y Territorial (80 puntos)</b>	
5.1. Gestión de Inversiones	20
5.2. Programa de desarrollo social y cultural	20
5.3. Programa de desarrollo económico y fomento productivo	20
5.4. Gestión de Transporte, telecomunicaciones e infraestructura	20
<b>6. Gestión de Recursos (45 puntos)</b>	
6.1. Gestión de los recursos tecnológicos	10
6.2. Gestión financiera contable	15
6.3. Gestión sostenible de bienes y recursos materiales	10
6.4. Gestión de proveedores y asociados	10
<b>7. Planificación Institucional, Información y Conocimiento (50 puntos)</b>	
7.1. Desarrollo e implementación de la planificación institucional	20
7.2. Control y evaluación de la gestión de la organización y de los riesgos	15
7.3. Gestión del conocimiento organizacional	15
<b>8. Resultados (100 puntos)</b>	
8.1. Resultados en la percepción y satisfacción de la ciudadanía, socios y colaboradores	20
8.2. Resultados de desempeño financiero y de programas	20
8.3. Resultados de la efectividad organizacional	30
8.4. Resultados en la gestión de las personas	30
<b>TOTAL</b>	<b>500</b>

# Niveles de gestión según el puntaje total de la Autoevaluación

Rango de puntajes	Interpretación de resultados
0 a 200 puntos	<p>El Gobierno Regional realiza acciones preliminares tendientes a prácticas de gestión de calidad.</p> <p>No es posible identificar si los resultados de la organización provienen directamente de las prácticas adoptadas.</p>
201 a 300 puntos	<p>El Gobierno Regional presenta inicios de prácticas sistemáticas de gestión, aún cuando todavía existen deficiencias significativas en el sistema de gestión.</p> <p>Sus procesos se han desplegado en la mayoría de las áreas claves, particularmente en las que tienen relación directa con el producto principal.</p>
301 a 400 puntos	<p>El Gobierno Regional presenta prácticas de gestión sistemáticas y pertinentes, aun cuando la aplicación de éstas puede ser reciente en algunas áreas importantes.</p> <p>Tendencia de mejoría en algunos resultados relevantes; aunque ésta también puede ser reciente.</p> <p>Existen procesos sistemáticos los cuales, además, han sido evaluados y mejorados, es decir, se han medido los indicadores de desempeño y luego se han mejorado, cumpliendo con los objetivos para los que fue implementado.</p>
Sobre 400 puntos	<p>El Gobierno Regional tiene prácticas de gestión con énfasis en la prevención, con uso sistemático en algunas áreas o servicios.</p> <p>Los resultados de los principales indicadores de desempeño tienen integración con las prácticas adoptadas.</p> <p>Hay procesos sistemáticos de evaluación y mejora basados en datos que han cumplido varios ciclos y generado resultados comparativamente buenos.</p> <p>Cuenta con procesos sistemáticos para compartir los aprendizajes al interior de la organización. Pueden existir evidencias de comparación con otros Gobiernos Regionales u organizaciones afines.</p> <p>Los procesos están desplegados en todas las áreas que el GORE ha definido como claves.</p>

# Plataforma informática on line de AE

[Autoevaluación](#) ▾[Tabla Puntaje](#)[Informe Autoevaluación](#)[Informe Retroalimentación](#)[Planes de Mejora](#)[Informe Plan de mejora](#)[Status Seguimiento](#)[Formación](#) ▾[Salir](#)

**Criterio 1. Liderazgo**

Este criterio examina la forma en que el GORE conduce y evalúa el desempeño de la institución. La manera en que lidera la región, convocando y articulando a los actores relevantes, gestiona la transparencia de los procesos institucionales, rinde cuentas y ejerce fiscalización y supervigilancia en sus ámbitos de competencia.

**Subcriterio 1.1.**

**Elemento de Gestión 1.1.a**  
**¿Cómo el Equipo Directivo comunica las definiciones estratégicas, entre ellas: la misión, visión y valores de la institución para fortalecer el alineamiento organizacional?**

No hay Despliegue	Despliegue parcial		Despliegue total		
No Hay Enfoque	Enfoque Incipiente	Enfoque Sistemático	Enfoque Evaluado	Enfoque Mejorado	Enfoque Efectivo
0	1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Respuesta:**

Escriba aquí su respuesta

**Descripción de las Imágenes y Gráficos**

Coloque aquí la descripción del Gráfico

**Registro de las Imágenes y Gráficos**

Seleccionar archivo ningún archivo seleccionado