

CURSO DE CAPACITACIÓN

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

Introducción

En el marco del Programa de Apoyo a la Gestión Subnacional (AGES), desde 2009, la SUBDERE ha venido desarrollando el Sistema de Mejora Continua de la Gestión de los Gobiernos Regionales, con el propósito de instalar un enfoque y una cultura de mejoramiento continuo y de excelencia en la Gestión.

El año 2019, la SUBDERE actualizó completamente el Modelo de Excelencia de la Gestión de los Gobiernos Regionales, adecuando el modelo de gestión al nuevo contexto institucional que establecieron las reformas legales introducidas por la Ley N°21.074 y la Ley 21.073 a la Ley N° 19.175, Orgánica Constitucional de Gobierno y Administración Regional. Junto con revisar los criterios de gestión, subcriterios y elementos de gestión del modelo, como también la metodología de autoevaluación y formulación de planes de mejora, se testeó y validó la aplicación del nuevo modelo de gestión en cinco gobiernos regionales pilotos (Arica y Parinacota, Metropolitano de Santiago, Libertador Bernardo O'Higgins, Los Ríos, y Magallanes y Antártica Chilena).

Los gobiernos regionales pilotos fueron capacitados en el nuevo modelo de gestión, llevaron a cabo la autoevaluación en base al nuevo modelo, y elaboraron sus respectivos planes de mejora para subsanar las brechas identificadas. Todo el proceso culminó con el financiamiento por parte de la SUBDERE de una cartera de proyectos de mejora prioritarios de los gobiernos regionales emanados de estos planes de mejora, los cuales se pondrán en ejecución durante el año 2020.

Corresponde ahora que los 11 gobiernos regionales restantes sean parte del Sistema de Mejora Continua, aplicando el nuevo modelo de excelencia a la autoevaluación de su gestión, con la finalidad de formular planes y proyectos de mejora que se adecúen a las nuevas exigencias que le imponen las reformas legales y el avance de la descentralización.

Para ello, se entregará la capacitación correspondiente, el apoyo técnico y metodológico para formular las autoevaluaciones y los planes de mejora en el marco del nuevo modelo de gestión.

Propósitos y objetivos de la Capacitación

Propósitos

Apoyar técnicamente a los gobiernos regionales en la reinstalación del Sistema de Mejora Continua de la Calidad de la Gestión de los Gobiernos Regionales, fortaleciendo los equipos de trabajo, desarrollando competencias e instalando una cultura de mejora continua en la gestión, que les permita enfrentar de mejor forma el proceso de descentralización.

Objetivo General del curso

Desarrollar competencias en los equipos de los gobiernos regionales en el nuevo modelo de excelencia y en autoevaluación de la gestión en base al Modelo de Excelencia de la Gestión de los Gobiernos Regionales.

Objetivos específicos del curso

- a. Aprender los conceptos básicos de calidad, excelencia y mejora continua en los equipos de los gobiernos regionales.

- b. Desarrollar competencias para la autoevaluación, levantamiento de evidencias y su redacción, en los equipos de los gobiernos regionales, de acuerdo con el Modelo de Excelencia de la Gestión de los Gobiernos Regionales.
- c. Desarrollar competencias en los equipos de los gobiernos regionales en asignación de puntajes de acuerdo con la metodología de evaluación de enfoque-despliegue y resultados del Modelo de Excelencia de la Gestión de los Gobiernos Regionales.

Metodología

Para lograr los objetivos del curso se aplicarán metodologías participativas, con el apoyo de herramientas tecnológicas y videos demostrativos y procesos de learning by doing

El curso estará dividido en sesiones, las que serán principalmente prácticas. Cada sesión se iniciará con una breve exposición conceptual, para luego abrir debates interactivos (tipo foros) en base a preguntas generales y/o específicas, dependiendo del contenido analizado. Finalmente, cada sesión terminará con quizzes interactivos, con retroalimentación en tiempo real, los que podrán ser acompañados de videos de apoyo.

La capacitación será complementada mediante seguimiento on line, que se orientará a resolver dudas y a ejercitar la metodología de autoevaluación, redacción de evidencias y asignación de puntajes.

Requerimientos para el desarrollo del curso

Será requisito que cada participante cuente con:

- Notebook o PC con conexión a internet estable para trabajo en plataforma Google Meet, formularios de google docs o de survey monkeys.
- Tablet o Smartphone con conexión a internet para trabajo con herramienta Kahoo.it (quizzes interactivos).

Material de apoyo para el desarrollo del curso

Cada participante contará con los siguientes elementos de apoyo:

- Modelo de Excelencia de la Gestión de los Gobiernos Regionales.
- Presentaciones por temas.
- Guía de ejercicios.
- Ejemplos de Buenas Prácticas.
- Bibliografía de apoyo.

Contenidos/Sesiones/Horarios

Jornada 1: 3 horas

Sesión 1: Presentación del curso

Duración: 0,5 horas

Metodología:

- Exposición: 10 minutos.
- Análisis de expectativas: 10 minutos.
- Quizzes o formularios interactivos: 10 minutos.
- Apoyo: video

Contenidos:

- Guión metodológico.
- Pautas generales del curso.
- Levantamiento de expectativas.
- Enfoque sistémico y pensamiento complejo.

Pausa: 10 minutos

Sesión 2: Modelo de Mejora Continua de los Gobiernos Regionales

Duración: 1,5 hora

Metodología:

- Exposición: 30 minutos.
- Foro sobre preguntas: 30 minutos.
- Quizzes o formularios interactivos: 30 minutos.
- Apoyo: video

Contenidos:

- Nuevos desafíos para los Gores.
- Fortalecimiento de la gestión de los Gores.
- Conceptos de calidad y excelencia.
- Mejora continua de la gestión.
- Modelos de excelencia. Características generales.

Pausa: 10 minutos

Sesión 3: Modelo de Excelencia para los Gobiernos Regionales

Duración: 1 hora

Metodología:

- Exposición: 20 minutos.
- Foro sobre preguntas: 20 minutos.
- Quizzes o formularios interactivos: 20 minutos.
- Apoyo: video

Contenidos:

- Estructura del Modelo de Excelencia para los Gobiernos Regionales.
- Principios y estructura del Modelo.
- Guía de autoevaluación.
- Descripción de los criterios y subcriterios.

- Estructura de puntaje.
- Niveles de gestión según el puntaje total de la autoevaluación.
- Plataforma informática on line para la autoevaluación.

Preguntas para el foro:

- ¿Qué beneficios puede traer para mi trabajo cotidiano la instalación de un modelo de gestión de calidad en el Gobierno Regional?
- ¿En qué puede ayudar o dificultar el proceso de traspaso de competencias, la existencia de un modelo de gestión de calidad en el Gobierno Regional?
- ¿Cuál es la importancia de contar con indicadores de procesos y resultados de la gestión del Gobierno Regional?

Quizzes

1. La Gestión de Calidad requiere:
 - a. Indicadores de procesos e indicadores de resultado
 - b. Sólo indicadores de proceso, porque la gestión es un proceso
 - c. Sólo indicadores de resultados, ya que los procesos son múltiples
 - d. Los indicadores no sirven, los resultados son lo importante
2. La Gestión de Calidad es una actividad que:
 - a. Depende de la percepción del cliente
 - b. Depende de la organización
 - c. Depende sólo del tipo de liderazgo
 - d. Depende de los recursos involucrados
3. Tres características de un modelo de gestión de excelencia son:
 - a. Foco en resultados, simple y preciso, herramienta de diagnóstico
 - b. Herramienta de diagnóstico, prescriptivo, foco en valores
 - c. Sistémico e integrado, foco en resultados, herramienta de diagnóstico
 - d. Simple y amigable, apoyo para la entrega de conocimientos, foco en actividades relevantes

Jornada 2: 2 horas

Sesión 4: Levantamiento y redacción de evidencias en los criterios de procesos

Duración: 1 hora

Metodología:

- Exposición: 20 minutos.
- Foro sobre preguntas: 20 minutos.
- Quizzes o formularios interactivos: 20 minutos.
- Apoyo: video

Contenidos:

- Autoevaluación.
- Levantamiento de información.
- Ejemplo de respuesta a los requerimientos del Modelo.
- Evidencias.

Pausa: 10 minutos

Sesión 5: Métodos de Evaluación de los criterios de procesos

Duración: 1 hora

Metodología:

- Exposición: 20 minutos.
- Foro sobre preguntas: 20 minutos.
- Quizzes o formularios interactivos: 20 minutos.
- Apoyo: video

Contenidos:

- Tabla de puntaje del Modelo.
- Evaluación de las respuestas a los requerimientos.
- Método de enfoque y despliegue.
- Niveles del enfoque y del despliegue.
- Asignación de puntajes en los criterios de procesos.
- Ejemplo de asignación de puntajes.

Jornada 3: 3 horas

Sesión 6: Redacción de evidencias del criterio resultados

Duración: 1 hora

Metodología:

- Exposición: 20 minutos.
- Foro sobre preguntas: 20 minutos.
- Quizzes o formularios interactivos: 20 minutos.
- Apoyo: video

Contenidos:

- Autoevaluación (resultados).
- Respuestas a los requerimientos del Modelo.
- Pasos para responder a los requerimientos.
- Redacción de respuestas.
- Ejemplos.

Pausa: 10 minutos

Sesión 7: Método de Evaluación del criterio resultados

Duración: 1 hora

Metodología:

- Exposición: 20 minutos.
- Foro sobre preguntas: 20 minutos.
- Quizzes o formularios interactivos: 20 minutos.
- Apoyo: video

Contenidos:

- Tabla de puntaje del Modelo.
- Evaluación de las respuestas.
- Método de análisis de resultados.
- Ejemplo para la asignación de puntaje.

Pausa: 10 minutos

Sesión 8: Organización para la Autoevaluación

Duración: 1 hora

Metodología:

- Exposición: 20 minutos.
- Foro sobre preguntas: 20 minutos.
- Quizzes o formularios interactivos: 20 minutos.
- Apoyo: video

Contenidos:

- Planificación del trabajo.
- Organización para la Autoevaluación.
- Trabajo en la plataforma on line para la Autoevaluación.