



# 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

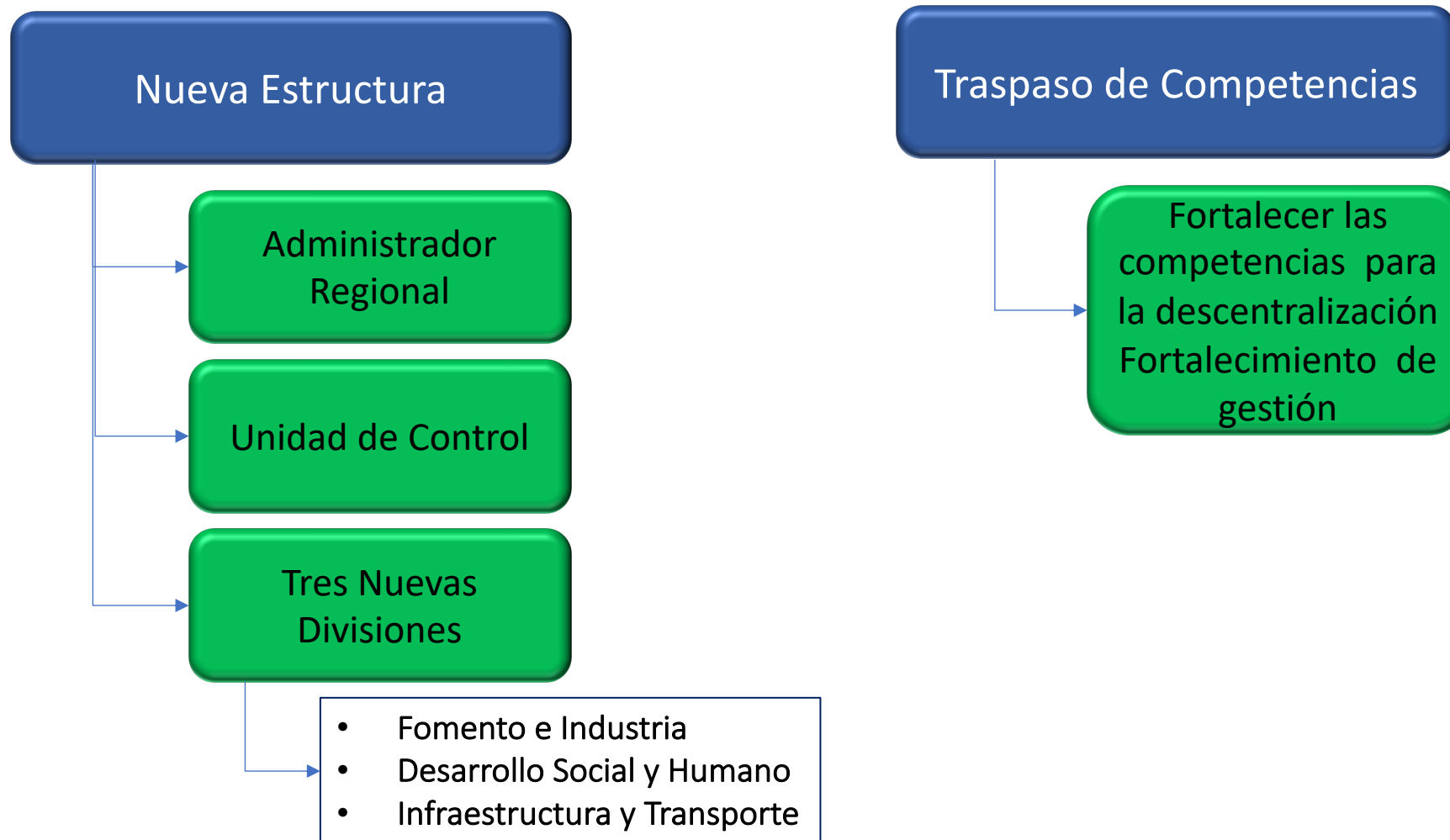
## **Sesión 2**

# **Modelo de Mejora Continua de los Gobiernos Regionales**

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

# Nuevos Desafíos

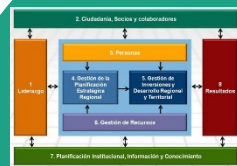
## Ley N°21.074 Fortalecimiento de la Regionalización del País



# Fortalecimiento de la Gestión

## Sistema de Mejora de los Gobiernos Regionales

Modelo de  
Excelencia  
(Herramienta  
de Diagnóstico)



Fortalecimiento  
Institucional (fortalecer  
las competencias  
existentes para la  
descentralización)



Validación Externa  
(Acreditación del  
nivel de gestión  
alcanzado)



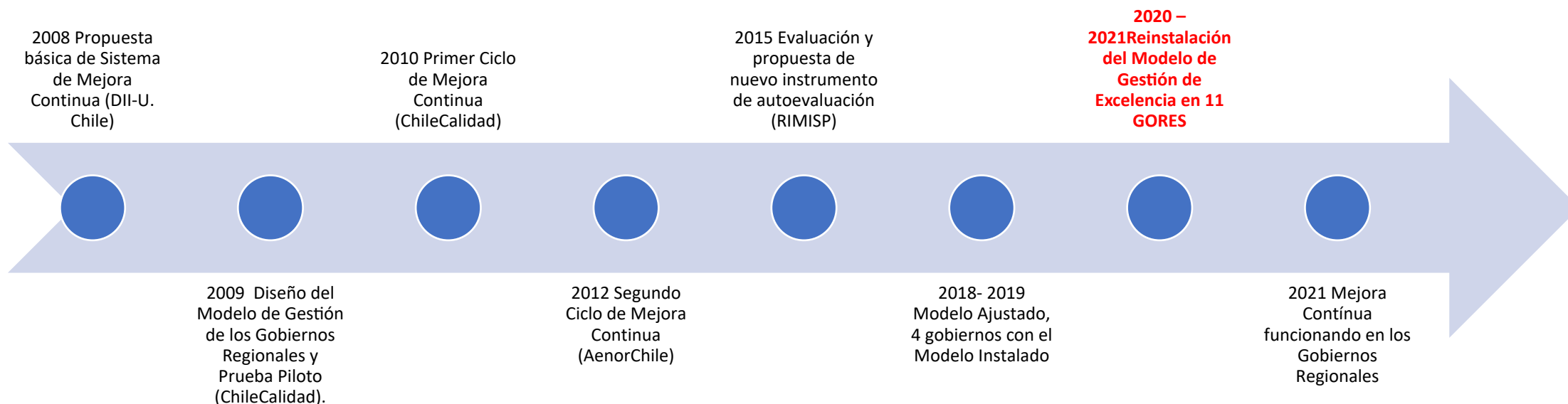
Incentivos y  
Reconocimiento  
(Reconocimiento a los  
equipos y  
Financiamiento de  
Planes de Mejoras)



4

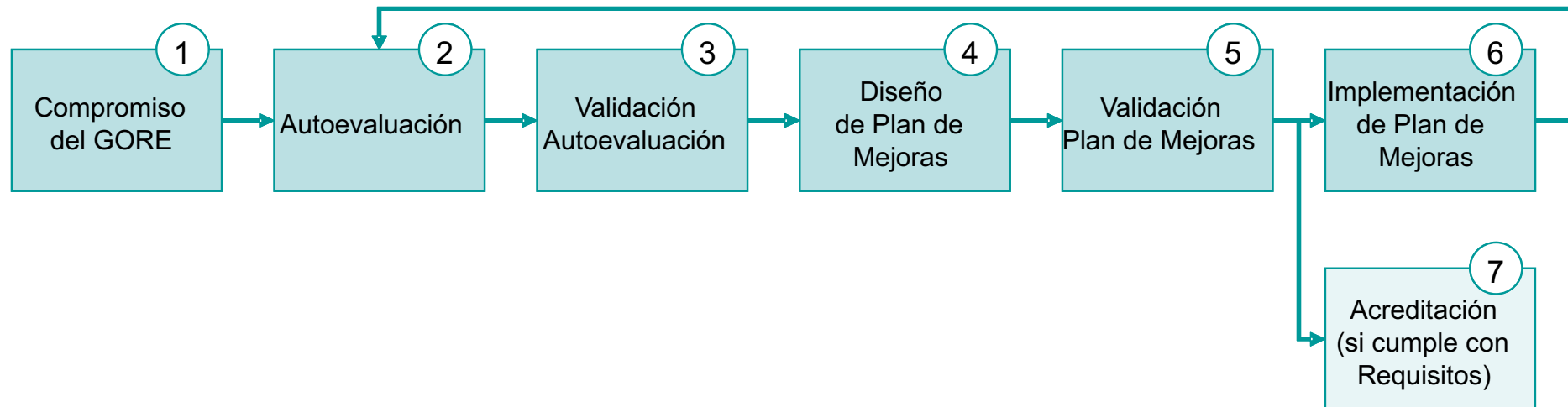
# Fortalecimiento de la gestión de los Gobiernos

## Hitos del Sistema de Mejora de Gestión



# Proceso de Instalación de Sistema de Mejora Continua

Pasos:



# Calidad – Excelencia - Gestión

## ¿Qué es Calidad?

*“Conjunto de propiedades inherentes a un producto o servicio que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas”  
(ISO 9000)*



# Conceptos de Calidad

(basado en Modelo de calidad de servicio de Parasuraman, Berry y Zeithaml)

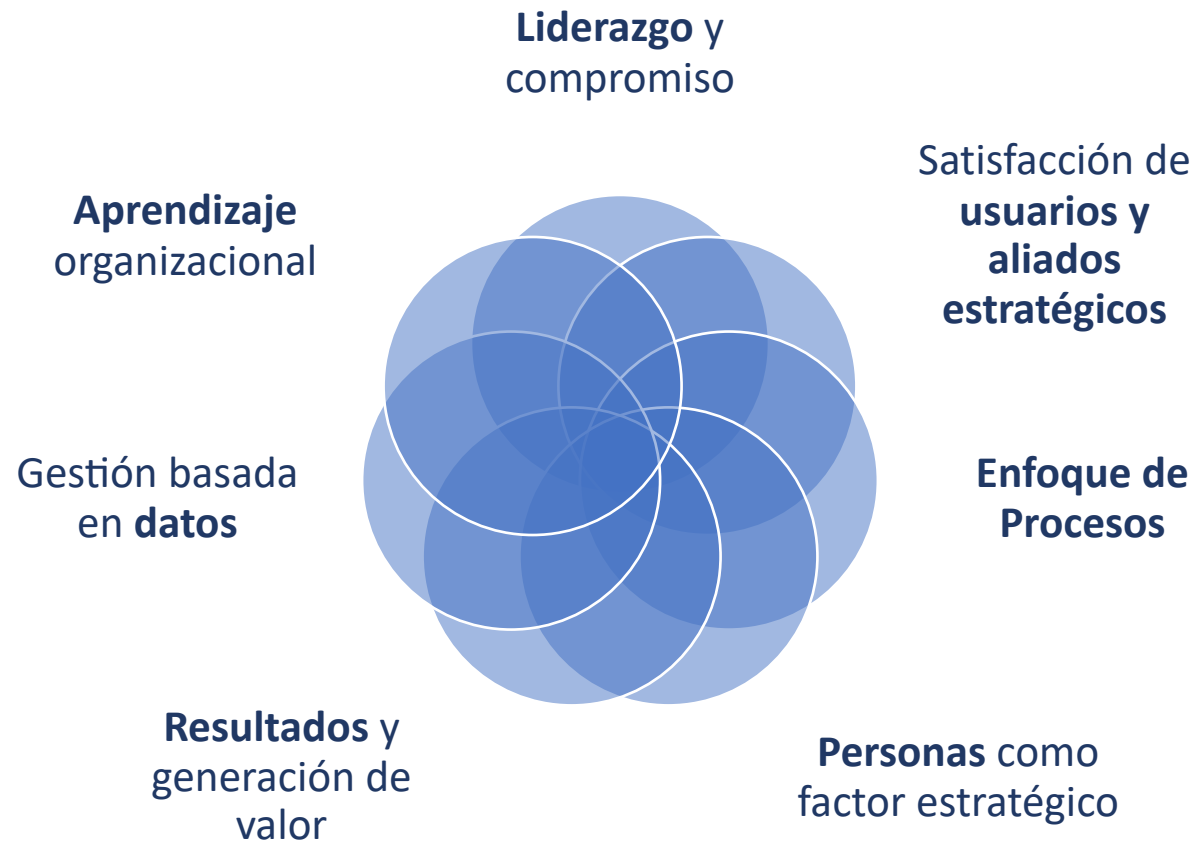


*El éxito o fracaso de la organización depende del resultado de esta comparación, que realiza el usuario.*



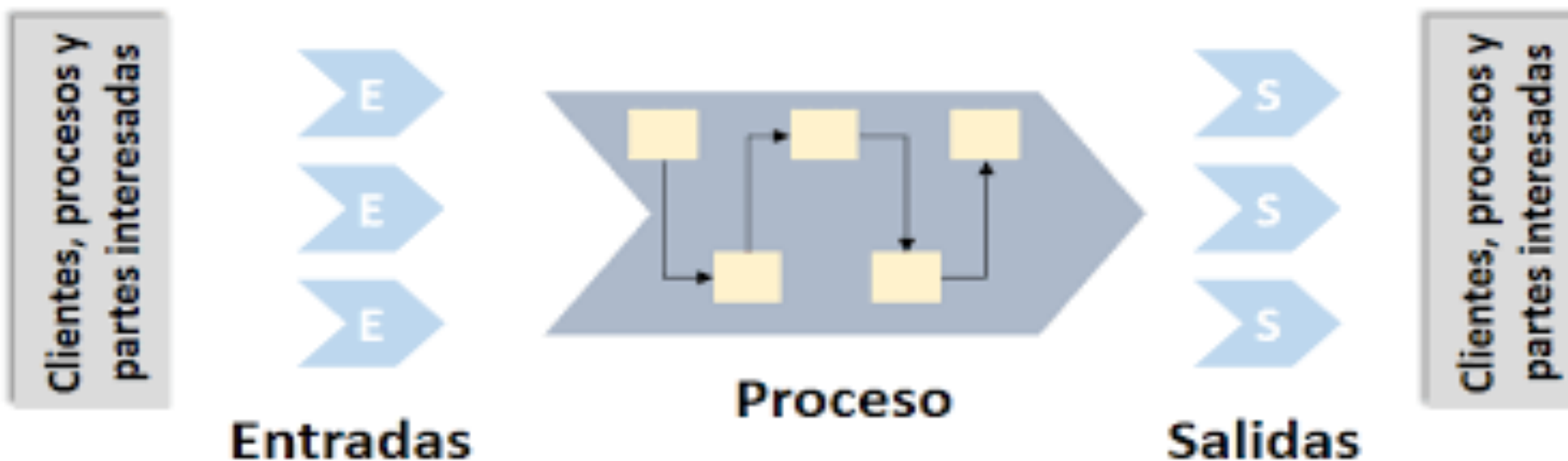
# Gestión de Calidad

## Principios Inspiradores

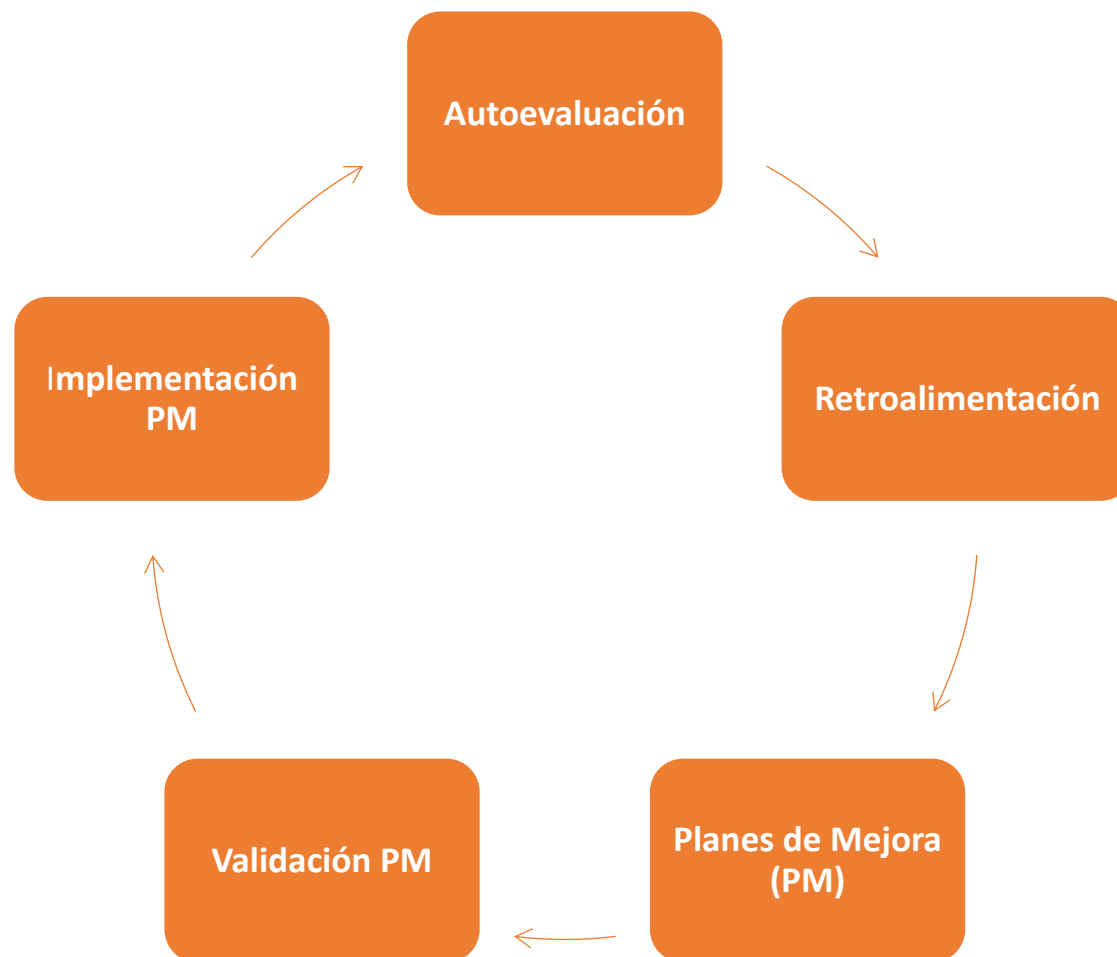


# La base de la gestión de la calidad es el enfoque por procesos y la mejora continua

Para que las instituciones operen de manera eficaz, tienen que identificar y gestionar sus procesos



## Ciclos sucesivos de Evaluación y Mejora



# Excelencia

Capacidad de agregar valor a cada una de las partes interesadas (servicios públicos)

Se basa en un Modelo de Gestión



Para convertirse en referente

# La gestión

Calidad

Mejora continua

Gestión por procesos

Excelencia



Gestión

Gestión es la principal palanca de la productividad

# Función de los Modelos de Excelencia

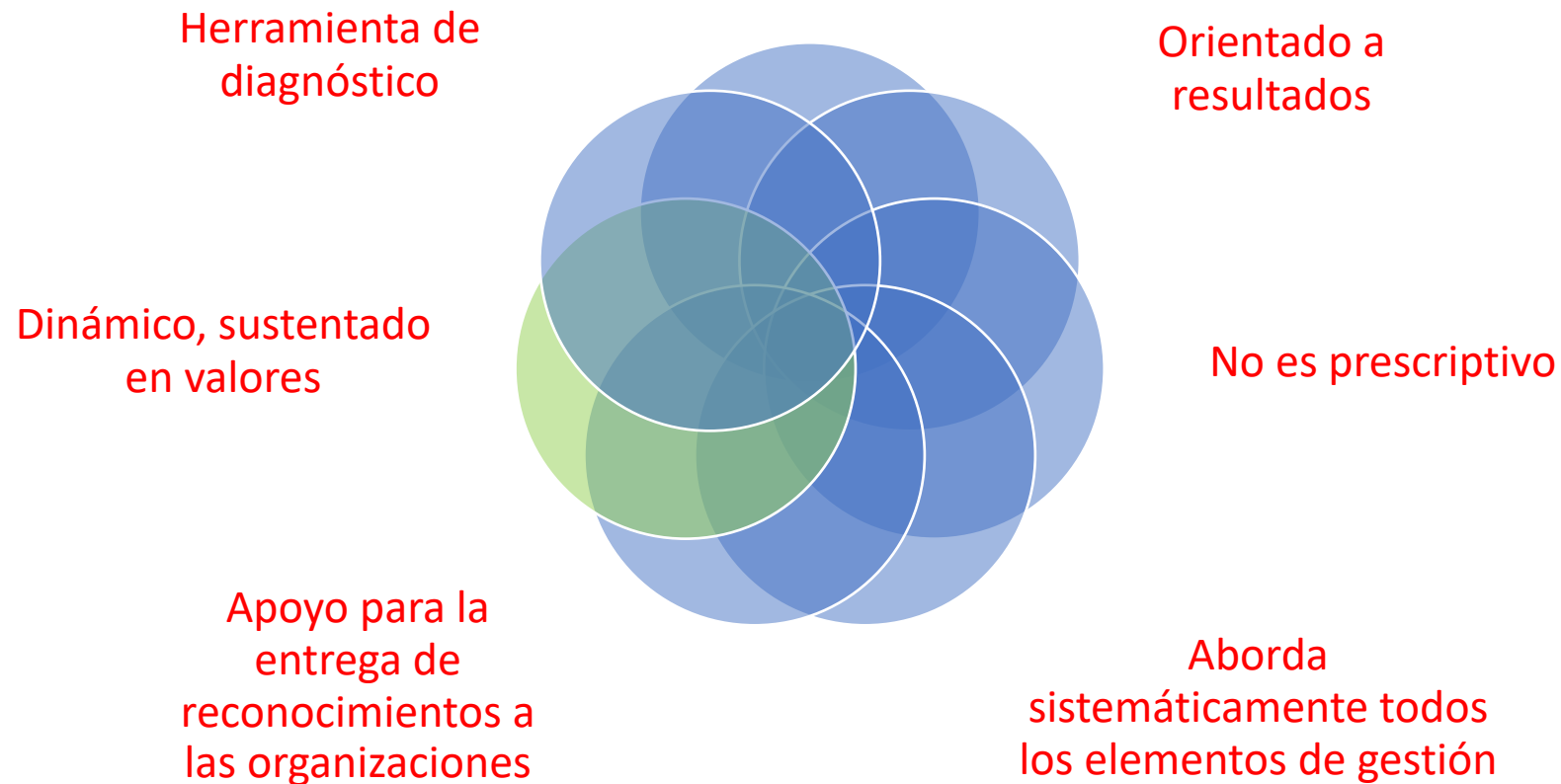
Un modelo de excelencia es un sistema de gestión integral que guía en el camino hacia la excelencia a todo tipo de organizaciones (públicas, privadas) y permite:

Evaluar la calidad de los procesos de una organización y los resultados alcanzados en dichos procesos.

Orientar la mejora continua.

# Modelos de Excelencia

## Características Generales



# ¿Qué ganan los Gobiernos Regionales con una gestión de Excelencia?

- ✓ Instalar capacidades de gestión y una cultura de mejora continua ante los nuevos desafíos de descentralización.
- ✓ Estimular el uso de la autoevaluación como herramienta para promover la búsqueda de mejoras en la gestión.
- ✓ Conocer sus fortalezas y principales áreas de mejoras para focalizar sus planes de fortalecimiento.
- ✓ Medir su gestión a través de un sistema de verificación formal y estructurado.
- ✓ Mejorar sus resultados, alineados con la Estrategia de Desarrollo Regional.
- ✓ Ser reconocidos.

