



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 5

Método de Evaluación de los criterios de procesos

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



Puntajes

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



Puntaje criterios de procesos (1 a 7): 400 puntos

¿Cómo se calculan?



Criterios y Subcriterios	Puntaje Máximo
1. Liderazgo (45 puntos)	
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
2. Ciudadanía, Socios y Colaboradores (40 puntos)	
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
3. Personas (60 puntos)	
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
4. Gestión de la Planificación Estratégica Regional (80 puntos)	
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
5. Gestión de Inversiones y Desarrollo Regional y Territorial (80 puntos)	
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
6. Gestión de Recursos (45 puntos)	
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
7. Planificación Institucional, Información y Conocimiento (50 puntos)	
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
8. Resultados (100 puntos)	
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
TOTAL	500

Evaluación de las respuestas a los requerimientos

Para evaluar la evidencia entregada para cada elemento de gestión, existen dos métodos que se aplican, de acuerdo al criterio que se está revisando:

Método de Enfoque y Despliegue: aplicable a los elementos de gestión de los criterios 1 al 7 del Modelo. Tiene como unidad de análisis la práctica de gestión con la que se aborda cada elemento de gestión y su nivel de desarrollo.

Método Análisis de Resultados: aplicable a los elementos de gestión del Criterio 8 Resultados del Modelo. Consiste en identificar el nivel alcanzado por los indicadores reportados para cada uno de los elementos.

Método de Enfoque y Despliegue

El mejoramiento continuo de los procesos tiene que ver con la evolución en la forma de ejecutar dicho proceso.

Lo que se busca es saber si el proceso evaluado cumple con el objetivo para el cual existe.

Esto lo hacemos a través de un sistema de medición que tiene dos componentes:

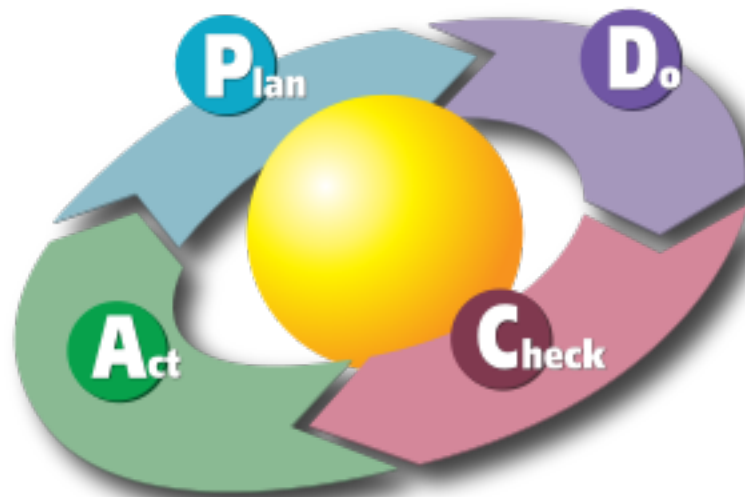
- **Enfoque:** analiza el nivel de desarrollo de la práctica con la que se aborda determinado elemento de gestión, es decir, se refiere a la forma, mecanismo o procedimiento a través del cual se ejecutan los procesos.
- **Despliegue:** amplitud o alcance que tiene un enfoque, en el sentido de abarcar las distintas personas, servicios, actividades, usuarios y usuarias, según corresponda. Se trata, por tanto, de la extensión con que son aplicados en los ámbitos relevantes para cada elemento de gestión.

Niveles del Enfoque

Nivel del Enfoque	Características
No hay enfoque	no hay una práctica que responda a lo solicitado, o la práctica descrita no es pertinente, es decir, no responde a lo que se está solicitando evaluar.
Enfoque incipiente	se ha desarrollado una práctica, pero está recién partiendo, o no se ha aplicado, pero está incorporada en la planificación: se han definido plazos, responsables y hay recursos comprometidos para aplicarla.
Enfoque sistemático	la(s) práctica(s) es (son) aplicada (s) periódicamente, con una frecuencia conocida y tiene (n) establecido el (los) objetivo (s) para el (las) cuál (s) se creó (crearon).
Enfoque evaluado	la(s) práctica(s) ha sido evaluada, es decir, hay resultados de los indicadores que dan cuenta del objetivo buscado y mediciones para conocer su efectividad.
Enfoque mejorado	en base a las mediciones y análisis realizados, se han establecido planes de mejora, los que han sido implementados con éxito y hay mediciones que dan cuenta de ello.
Enfoque efectivo	se puede demostrar que la(s) práctica(s) cumple(n) con los objetivos para los que fue (fueron) implementada (s). Esto se ve a través del cumplimiento de sus metas. Además, se han establecido nuevas metas.

Niveles del Despliegue

Nivel del Despliegue	Características
No hay despliegue	No hay práctica o ésta no se aplica en las áreas importantes.
Despliegue parcial	La(s) práctica(s) se aplica (n) en algunas áreas importantes.
Despliegue total	La(s) práctica(s) se aplica (n) en todas las áreas importantes, aunque en algunas de ellas pudiera estar en una etapa inicial.



Asignación de puntajes

Puntaje	Descriptor
0	<p>No hay enfoque: no hay una práctica que responda a lo solicitado en el elemento de gestión evaluado, o la práctica descrita no es pertinente, es decir, no responde a lo que se está solicitando evaluar .</p> <p>No hay despliegue: no hay una práctica o no se aplica en las áreas importantes.</p>
1	<p>Enfoque incipiente: se ha desarrollado una práctica pero está recién partiendo, o se ha incorporado en la planificación, se han definido plazos, responsables y hay recursos comprometidos para aplicarla.</p> <p>Despliegue parcial: se aplica en al menos un área importante.</p>
2	<p>Enfoque sistemático: la(s) práctica(s) desarrolladas son empleadas en etapas secuenciales repetitivas y predecibles, es decir, se realizan periódicamente y tiene establecido el objetivo para el que fueron creados.</p> <p>Despliegue parcial: se aplica en algunas áreas importantes.</p>

Asignación de puntajes

Puntaje	Descriptor
3	<p>Enfoque evaluado: la(s) práctica(s) para abordar el elemento de gestión, han sido evaluadas, es decir hay indicadores definidos que dan cuenta del objetivo, metas establecidas y mediciones para observar su efectividad</p> <p>Despliegue total: se aplica en todas las áreas importantes, aunque en algunas de ellas pudiera estar en su etapa inicial.</p>
4	<p>Enfoque mejorado: en base a las mediciones y análisis realizados, se han establecido planes de mejora, los que han sido implementados con éxito. Es decir, se ha analizado la información de los sistemas de medición, se han establecido e implementado planes de mejora, los que han tenido éxito, o sea, ha habido un acercamiento al cumplimiento de metas. Hay mediciones que dan cuenta de ello.</p> <p>Despliegue total: se aplica en todas las áreas importantes, aunque en algunas de ellas pudiera estar en su etapa inicial.</p>
5	<p>Enfoque efectivo: se puede demostrar que la(s) práctica(s) cumple con los objetivos para los que fue implementada. Esto se ve a través del cumplimiento de sus metas. Además, se han establecido nuevas metas.</p> <p>Despliegue total: se aplica en todas las áreas importantes .</p>

Ejemplo para la asignación de puntaje

“¿Cómo el Equipo Directivo comunica las definiciones estratégicas, entre ellas: la misión, visión y valores de la institución para fortalecer el alineamiento organizacional?” (Subcriterio 1.1.)

Respuesta:

El Equipo Directivo comunica las definiciones estratégicas, entre ellas, la misión, visión y valores de la institución para fortalecer el alineamiento organizacional, esto se realiza **anualmente** en el **marco del Proceso de Formulación** Presupuestaria, se desarrollan **reuniones de planificación estratégica**, en el que participa el **Equipo Directivo**, **para analizar, actualizar y consensuar** las definiciones estratégicas existentes, Formulario A1, que revisa la misión, objetivos estratégicos, productos estratégicos, clientes/usuarios/beneficiarios y los indicadores, lo anterior en consistencia con las del Ministerio del Interior y Seguridad Pública y el Plan Regional de Gobierno. Estas definiciones estratégicas se ven reflejadas en el Formulario A1.

Enfoque

E. sistemático

E. evaluado

E. Mejorado

~~E. Efectivo~~

Despliegue

Ejemplo para la asignación de puntaje

4

Enfoque mejorado: en base a las mediciones y análisis realizados, se han establecido planes de mejora, los que han sido implementados con éxito. Es decir, se ha analizado la información de los sistemas de medición, se han establecido e implementado planes de mejora, los que han tenido éxito, o sea, ha habido un acercamiento al cumplimiento de metas. Hay mediciones que dan cuenta de ello.

Despliegue total: se aplica en todas las áreas importantes, aunque en algunas de ellas pudiera estar en su etapa inicial.
