



# 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 4**

# **Levantamiento y redacción de evidencias en los criterios de procesos**

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

# Autoevaluación

La Autoevaluación (AE) es un examen global, sistemático y periódico de las distintas actividades realizadas y de los resultados del GORE en relación al Modelo de Excelencia de los Gobiernos Regionales.

Objetivos de la AE:

- a) Tener una medición cuantificable y objetiva de la gestión integral de los GORES.
- b) Identificar las áreas de la gestión destacables y aquellas que requieren ser mejoradas.
- c) Entregar información para el desarrollo de planes de mejora que permitan fortalecer las capacidades de gestión de los GORES e instalar una cultura de mejoramiento continuo de los procesos de gestión de los GORES.



# Autoevaluación

Las actividades de la Autoevaluación son las siguientes:

- a. Planificación de la Autoevaluación.
- b. Levantamiento y descripción de los procesos a evaluar y sus procesos de apoyo.
- c. **Levantamiento de la información.**
- d. **Redacción y evaluación de la evidencia.**



# Autoevaluación

## Levantamiento de la información

Consiste en recopilar la información de cada uno de los procesos que establece el Modelo. Cada grupo de trabajo tiene las siguientes responsabilidades:

- Recopilar la información solicitada por los elementos de gestión, incluidos los datos de resultados, para cada área o servicio y sus procesos.
- Ordenar la información y redactarla como evidencia.
- Asignar el puntaje a cada elemento de gestión de acuerdo a la evidencia levantada.



# Autoevaluación

## Evaluación de la evidencia

Dependiendo de los criterios que se evalúen existen dos métodos:

***Método de Enfoque y Despliegue:*** aplicable a los elementos de gestión de los criterios 1 al 7 del Modelo.

***Método Análisis de Resultados:*** aplicable a los elementos de gestión del Criterio 8 Resultados.



# Levantamiento de la información

## Redacción de las respuestas a las preguntas

Las respuestas deben dar cuenta del nivel de gestión efectivo del Gore. Se trata de “describir” lo que el Gore hace en relación al proceso requerido.

Las respuestas deben ser claras, precisas, sintéticas, no declarativas de intenciones, sino representativas de lo que realmente se hace.



# Levantamiento de la información

Las respuestas deben considera los siguientes elementos:

- ¿Qué práctica de gestión se aplica y cómo?
- ¿Cuál es el objetivo de su aplicación?
- ¿Desde cuándo se usa esta práctica de gestión?
- ¿Cuántas veces se ha aplicado y cada cuánto tiempo?
- ¿Dónde (en qué área, unidad o proceso) se aplica?
- ¿Cuál es el método de evaluación de los mecanismos de ejecución de dicha práctica de gestión?
- ¿Qué mejoras se han hecho a dichos mecanismos?
- ¿Qué efectos y logros se han obtenido con la aplicación de la práctica de gestión?



# Ejemplo de respuesta a los requerimientos del Modelo

Las respuestas deben construirse considerando una estructura, según se puede ver en el siguiente ejemplo:

“¿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.)

- Sujeto: El Equipo Directivo
- Verbo: Comunica
- Qué: Las definiciones estratégicas
- Para qué: fortalecer el alineamiento organizacional
- Conector: Mediante / A través de

el Equipo Directivo comunica las definiciones estratégicas, entre ellas: la misión, visión y valores de la institución para fortalecer el alineamiento organizacional

-

# Ejemplo de respuesta a los requerimientos del Modelo

“¿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, de manera anual, en el marco del Proceso de Formulación Presupuestaria, se desarrollan reuniones de planificación estratégica, en donde 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.

# Evidencias

Las respuestas deben ser respaldadas mediante "evidencias".

Evidencia es información cuya veracidad puede demostrarse por medio de la observación, medición, ensayo u otros medios.

Son evidencias, por ejemplo:

- Fotografías.
- Memorandas.
- Decretos.
- Reglamentos.
- Actas.
- Acuerdos, entre otros.

