



# 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 7**

## **Método de Evaluación del criterio resultados**

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 criterio resultados (8): 100 puntos

*¿Cómo se calcula?*



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>

# Evaluación de las respuestas

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 Análisis de Resultados

El mejoramiento continuo de los procesos debe verse reflejado en resultados que muestren una evolución en el tiempo.

Lo que se busca es saber si los procesos evaluados cumplen con su capacidad de generar resultados y si éstos son medidos a través de indicadores.

Esto lo hacemos a través de un sistema de medición que analiza la evolución y calidad de los indicadores de resultados, cuyos componentes principales son:

- **Existencia de datos.**
- **Tendencias.**

# Método de Análisis de Resultados

Los resultados de un indicador pueden ser calificados (en orden creciente) como:

- No existen datos.
- Hay datos de un año o período.
- Hay datos para los últimos tres años.
- Los datos tienen tendencias positivas.

# Método de Análisis de Resultados

El desarrollo de una evidencia para el criterio de resultados debe incluir la identificación de los **indicadores relevantes** para cada requerimiento del subcriterio y los **datos de los resultados de los indicadores** disponibles para los últimos tres años.

Deben ser presentados en tablas, gráficos, etc.

# Niveles de la Evaluación de Resultados

Puntaje	Descriptores
<b>0</b>	No hay datos sobre los indicadores relevantes para ese elemento de gestión o los indicadores presentados no responden a lo solicitado por el elemento de gestión.
<b>1</b>	Hay datos de un año para, al menos, la mitad de los indicadores relevantes para ese elemento de gestión.
<b>2</b>	Hay datos de un año para todos los indicadores relevantes para ese elemento de gestión.
<b>3</b>	Hay datos de los últimos tres años para al menos la mitad de los indicadores relevantes para ese elemento de gestión.
<b>4</b>	Hay datos de los últimos tres años para todos los indicadores relevantes para ese elemento de gestión y una tendencia positiva para, al menos, la mitad de ellos.
<b>5</b>	Hay datos de los últimos tres años y tendencia positiva para todos ellos.



# Ejemplo para la asignación de puntaje

## Resultados en la gestión de las personas

**8.4. b) *¿Cuáles son los resultados de los indicadores de gestión de las personas? Incluya en su respuesta la dotación de personas, rotación, ausentismo, entre otros.***

**Respuesta:** Se tienen indicadores de resultados de rotación de personal y pago de horas extras para los tres últimos años e indicadores de resultados de dotación de personal para los dos últimos años, separados por sexo de los/las funcionarios/as.

# Ejemplo para la asignación de puntaje



## Ejemplo para la asignación de puntaje

3	Hay datos de los últimos tres años para al menos la mitad de los indicadores relevantes para ese elemento de gestión.
---	---