

Sistema de Acreditación, Mejora Continua e Incentivos de los Gobiernos Regionales

Formación para la Autoevaluación
2010



GOBIERNO DE
CHILE

MINISTERIO DEL INTERIOR
SUBDERE



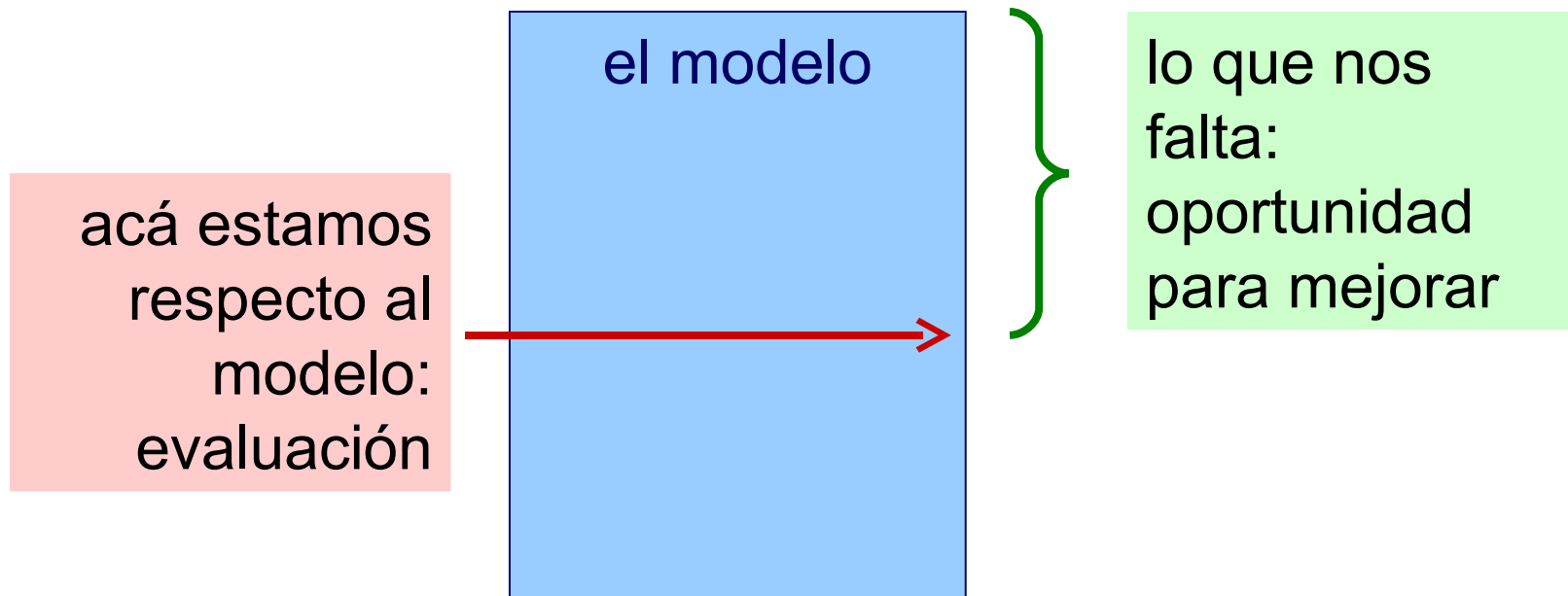
ChileCalidad
Centro Nacional de Productividad y Calidad

Métodos de Evaluación

Métodos de Evaluación

¿Para qué evaluar?

Para saber cuánto nos acercamos al Modelo de Gestión de Calidad de los Gobiernos Regionales.



¿Qué se evalúa?

- Se evalúa la **evidencia** que presenta el GORE para cada elemento de gestión.
- Se les asigna puntajes de 0 a 5 de acuerdo al método de evaluación que corresponda.

6.4. Gestión de Proveedores y asociados: cómo se gestionan los procesos asociados a los proveedores y asociados, incluyendo a Unidades Técnicas de los servicios de la región.	No hay despliegue	Despliegue parcial		Despliegue total		
	No hay enfoque	Enfoque incipiente	Enfoque sistemático	Enfoque evaluado	Enfoque mejorado	Enfoque efectivo
	0	1	2	3	4	5
a) Cómo se identifican las necesidades y planifica la adquisición de recursos materiales, equipos, infraestructura o servicios para el funcionamiento del GORE.	<p>Evidencia: Desde el año 2002 el GORE realiza un levantamiento, junto al proceso presupuestario, de las necesidades de recursos para su funcionamiento. En 2005, este procedimiento fue revisado en base a la comparación de lo estimado con lo real. Esta evaluación mostró que existían grandes diferencias debido a trabajos no contemplados en la planificación que producían pérdidas por no contar con los materiales y equipos en forma oportuna. Este procedimiento se utiliza en 2 de las 3 Divisiones del GORE.</p>					

evidencia

Métodos de Evaluación

¿Qué se entiende por evidencia?

Información cuya veracidad puede demostrarse, basada en hechos y obtenida por observación, medición, ensayo u otros medios.

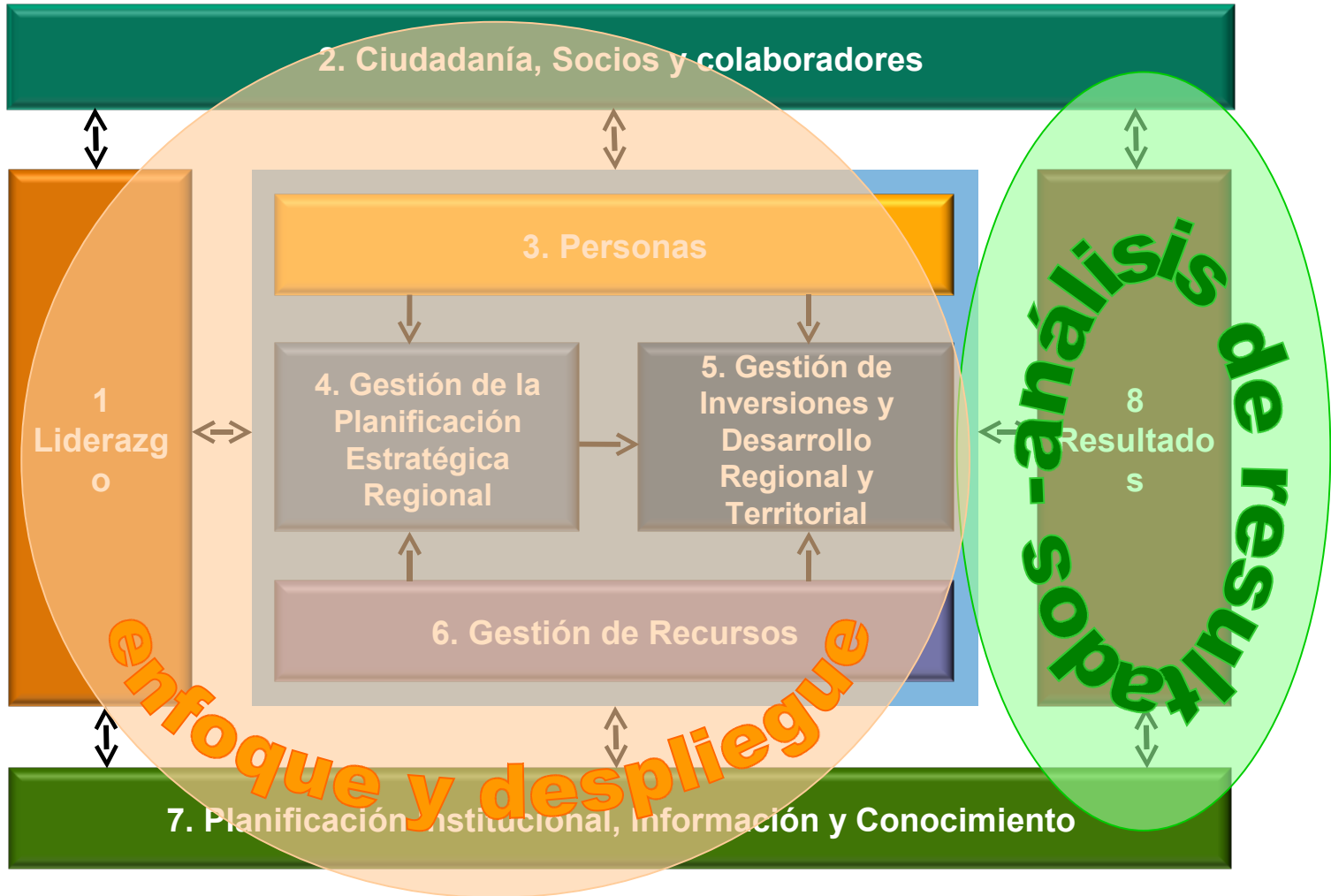


Métodos de Evaluación

Se aplican dos métodos de evaluación para el Modelo de Gestión de Calidad de los Gobiernos Regionales:

- **Enfoque y despliegue:** para los criterios de procesos (criterios del 1 al 7).
- **Análisis de resultados:** para el criterios de resultados en calidad de servicios (criterio 8).

Métodos de Evaluación



Métodos de Evaluación: Enfoque - Despliegue

Métodos de Evaluación enfoque y despliegue

¿Qué se entiende por enfoque?

Enfoque es aquel o aquellos **procesos, procedimientos, mecanismos o metodologías** con que el GORE aborda un determinado elemento de gestión.

Es decir, expresa una práctica para hacerse cargo de un ámbito de gestión determinado por el Modelo de Gestión de Calidad de los Gobiernos Regionales.



Métodos de Evaluación

enfoque y despliegue

¿Qué se entiende por despliegue?

El despliegue es la **amplitud que alcanza el enfoque** utilizado por el GORE para abordar un elemento de gestión. Dependiendo del requerimiento del elemento de gestión, puede ser aplicable, por ejemplo a número de personas, servicios, actividades, unidades, usuarios y usuarias, proveedores, según corresponda.

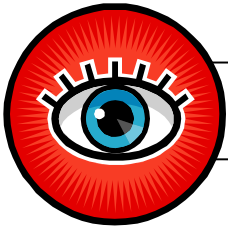
Se trata, por tanto, de la extensión o alcance con que son aplicados los ámbitos del elemento de gestión.



Métodos de Evaluación enfoque y despliegue

Atributos del enfoque:

- No hay enfoque
- Enfoque incipiente
- Enfoque sistemático
- Enfoque evaluado
- Enfoque mejorado
- Enfoque efectivo

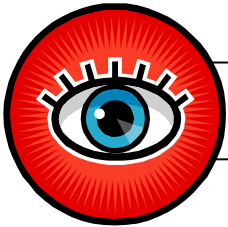


Ojo!!! Aplicable sólo para los criterios 1 al 7

Métodos de Evaluación enfoque y despliegue

Atributos del despliegue:

- No hay despliegue
- Despliegue parcial
- Despliegue total



Ojo!!! Aplicable sólo para los criterios 1 al 7

Métodos de Evaluación

enfoque y despliegue

Enfoque, despliegue y puntaje para la evaluación:

Puntaje	Descriptor
0	No hay enfoque: <ul style="list-style-type: none">• 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.
	No hay despliegue: No se aplica en las áreas importantes.

Métodos de Evaluación

enfoque y despliegue

Puntaje	Descriptor
1	<p>Enfoque incipiente: significa que se ha desarrollado una práctica pero:</p> <ul style="list-style-type: none">• está recién partiendo o• se ha incorporado en la planificación: se han definido plazos, responsables y hay recursos comprometidos para aplicarla.
	<p>Despliegue parcial: Se aplica en al menos un área importante.</p>

Métodos de Evaluación

enfoque y despliegue

Puntaje	Descriptor
2	<p>Enfoque sistemático: significa que la(s) práctica(s) 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>

Métodos de Evaluación

enfoque y despliegue

Puntaje	Descriptor
3	Enfoque evaluado: la(s) práctica(s) para abordar el elemento de gestión, han sido evaluada, es decir, hay indicadores definidos que dan cuenta del objetivo establecido y se mide para conocer su efectividad.
	Despliegue total: Se aplica en todas las áreas importantes, aunque en algunas de ellas pudiera estar en su etapa inicial.

Métodos de Evaluación

enfoque y despliegue

Puntaje	Descriptor
4	<p>Enfoque mejorado: significa que se han establecido planes de mejora para las prácticas desarrolladas, en base a las mediciones y análisis realizados, 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>

Métodos de Evaluación enfoque y despliegue

Puntaje	Descriptor
5	Enfoque efectivo: esto significa que 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.
	Despliegue total: Se aplica en todas las áreas importantes, aunque en algunas de ellas pudiera estar en su etapa inicial.

Métodos de Evaluación enfoque y despliegue

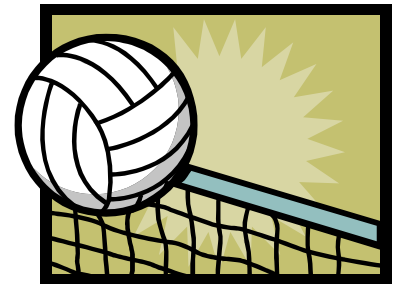
Ejemplo, criterio 6 – Gestión de Recursos:

oportunidad para mejorar

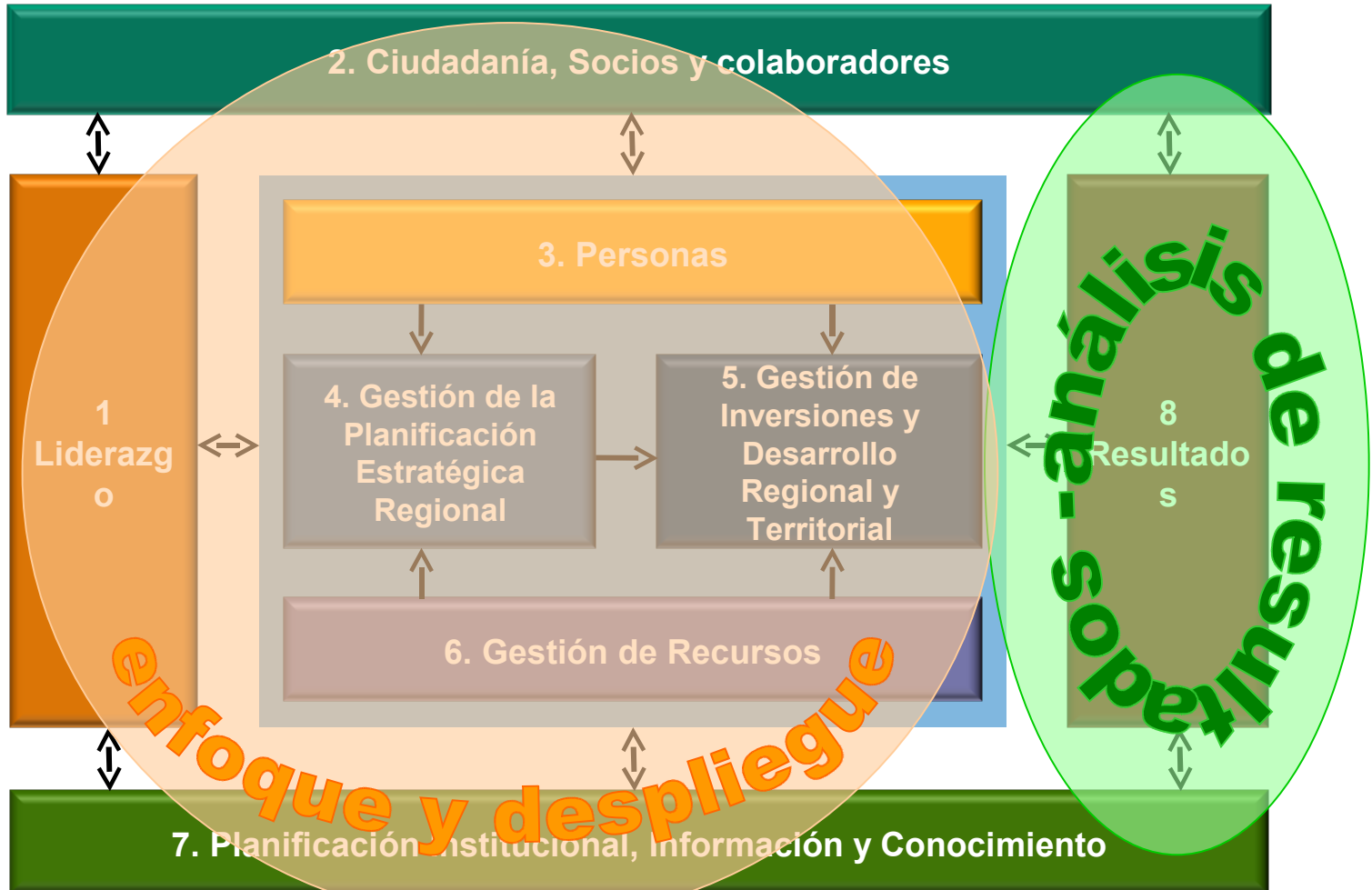
6.4. Gestión de Proveedores y asociados: cómo se gestionan los procesos asociados a los proveedores y asociados, incluyendo a Unidades Técnicas de los servicios de la región.	No hay despliegue	Despliegue parcial		Despliegue total		
	No hay enfoque	Enfoque incipiente	Enfoque sistemático	Enfoque evaluado	Enfoque mejorado	Enfoque efectivo
a) Cómo se identifican las necesidades y planifica la adquisición de recursos materiales, equipos, infraestructura o servicios para el funcionamiento del GORE.	0	1	2	3	4	5
Evidencia: Desde el año 2002 el GORE realiza un levantamiento, junto al proceso presupuestario, de las necesidades de recursos para su funcionamiento. En 2005, este procedimiento fue revisado en base a la comparación de lo estimado con lo real. Esta evaluación mostró que existían grandes diferencias debido a trabajos no contemplados en la planificación que producían pérdidas por no contar con los materiales y equipos en forma oportuna. Este procedimiento se utiliza en 2 de las 3 Divisiones del GORE.						

Ejercicio

- **Objetivo:** Poner en práctica los métodos de evaluación.
- **Tiempo:** 30 minutos
- **Modalidad:** grupal
- **Actividad:** Evaluar, mediante metodología de enfoque - despliegue, los elementos de gestión indicados. Justificar el puntaje asignado.
- Luego se revisará el ejercicio en conjunto.



Métodos de Evaluación

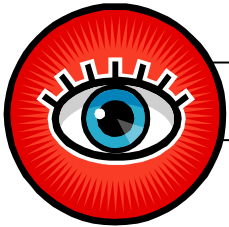


Método de Evaluación: Resultados

Métodos de Evaluación análisis de resultados

Atributos de los datos de resultados:

- existen datos,
- hay datos para los últimos 3 años, y
- los datos tienen tendencias positivas.



Ojo!!! Aplicable sólo al criterio 8.

Métodos de Evaluación

análisis de resultados

Los resultados y el puntaje para la evaluación:

Puntaje	Descriptor
0	No hay datos de los indicadores relevantes identificados por el GORE para ese elemento de gestión.

Métodos de Evaluación

análisis de resultados

Puntaje	Descriptor
1	Hay datos de un año para al menos la mitad de los indicadores relevantes identificados por el GORE para ese elemento de gestión.

Métodos de Evaluación

análisis de resultados

Puntaje	Descriptor
2	Hay datos de un año para todos los indicadores relevantes identificados por el GORE para ese elemento de gestión.

Métodos de Evaluación

análisis de resultados

Puntaje	Descriptor
3	Hay datos de los últimos tres años para al menos la mitad de los indicadores relevantes identificados por el GORE para ese elemento de gestión.

Métodos de Evaluación

análisis de resultados

Puntaje	Descriptor
4	Hay datos de los últimos tres años para todos los indicadores relevantes identificados por el GORE para ese elemento de gestión y tendencia positiva para al menos la mitad de ellos.

Métodos de Evaluación

análisis de resultados

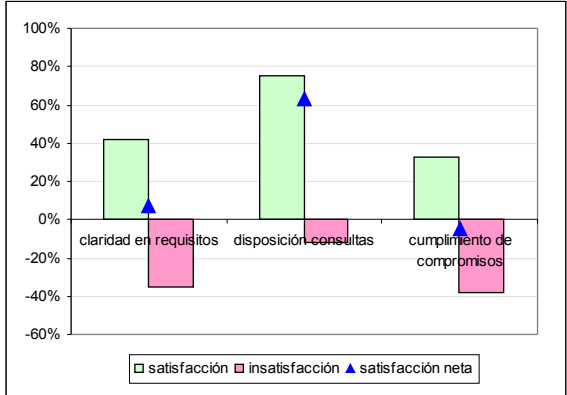
Puntaje	Descriptor
5	Hay datos de los últimos tres años para todos los indicadores relevantes identificados por el GORE para ese elemento de gestión y tendencia positiva para todos ellos.

Métodos de Evaluación análisis de resultados

Ejemplo, criterio 8 – resultados:

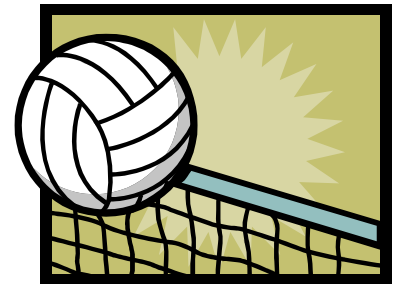
8.5. Resultados en la calidad de los proveedores: resume los resultados de la calidad de las Unidades Técnicas y otros proveedores/ asociados clave.	Hay datos de un año		Hay datos de dos años			
	No hay datos	para la mitad de los indicadores relevantes	para todos los indicadores relevantes	para la mitad de los indicadores relevantes	para todos los indicadores relevantes y tendencia positiva para la mitad	para todos los indicadores relevantes y tendencia positiva para todos los indicadores relevantes
a) Cuáles son los resultados de indicadores clave de desempeño de las Unidades Técnicas y otros proveedores y asociados externos. Incluya en su respuesta cómo estos proveedores contribuyen al mejoramiento del desempeño del GORE.	0	1	2	3	4	5
<p>Evidencia:</p> <p>Los indicadores relevantes en satisfacción de Unidades Técnicas son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • N° de reclamos recibidos. • Nota en la encuesta de satisfacción de proveedores, donde se les solicita que evalúen: claridad en los requisitos para el producto o servicio, disposición para resolver consultas, cumplimiento de compromisos. <p>Los resultados son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • N° de reclamos de U. Técnicas y otros proveedores son: <ul style="list-style-type: none"> - Año 2005: 153 - Año 2006: 122 - Año 2007: 93 - Año 2008: 75 • Satisfacción de proveedores: 						

oportunidad para mejorar



Ejercicio

- **Objetivo:** Poner en práctica los métodos de evaluación.
- **Tiempo:** 30 minutos
- **Modalidad:** grupal
- **Actividad:** Evaluar, mediante metodología de análisis de resultados, los elementos de gestión indicados. Justificar el puntaje asignado.
- Luego se revisará el ejercicio en conjunto.



Sistema de Acreditación, Mejora Continua e Incentivos de los Gobiernos Regionales

Formación para la Autoevaluación