



# 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

Bienvenido/a a la Jornada 1

# Sesión 1

## Presentación del curso

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

# Propósito y objetivos

## ***Propósito***

Apoyar técnicamente a los gobiernos regionales en la reinstalación del Sistema de Mejora Continua de la Calidad de la Gestión de los Gobiernos Regionales, fortaleciendo los equipos de trabajo, desarrollando competencias e instalando una cultura de mejora continua en la gestión, que les permita enfrentar de mejor forma el proceso de descentralización.



# Propósito y objetivos

## *Objetivo General del curso*

- Desarrollar competencias en los equipos de los gobiernos regionales en el nuevo modelo de excelencia y en autoevaluación de la gestión en base al Modelo de Excelencia de la Gestión de los Gobiernos Regionales.





# Propósito y objetivos

## ***Objetivos específicos del curso***

- Aprender los conceptos básicos de calidad, excelencia y mejora continua en los equipos de los gobiernos regionales.
- Desarrollar competencias para la autoevaluación, levantamiento de evidencias y su redacción, en los equipos de los gobiernos regionales, de acuerdo con el Modelo de Excelencia de la Gestión de los Gobiernos Regionales.
- Desarrollar competencias en los equipos de los gobiernos regionales en asignación de puntajes de acuerdo con la metodología de evaluación de enfoque-despliegue y resultados del Modelo de Excelencia de la Gestión de los Gobiernos Regionales.

# Metodología

Se aplicarán metodologías participativas, con el apoyo de herramientas tecnológicas y videos demostrativos y procesos de learning by doing

El curso estará dividido en sesiones. Cada sesión se iniciará con una breve exposición conceptual, para luego abrir debates interactivos (tipo foros) y finalmente cada sesión terminará con quizzes interactivos, con retroalimentación en tiempo real, los que podrán ser acompañados de videos de apoyo.

La capacitación será complementada mediante seguimiento on line, que se orientará a resolver dudas y a ejercitar la metodología de autoevaluación, redacción de evidencias y asignación de puntajes.

*Será requisito que cada participante cuente con:*

- Notebook o PC con conexión a internet estable para trabajo en plataforma Google Meet, formularios de google docs o de survey monkeys.
- Tablet o Smartphone con conexión a internet para trabajo con herramienta Kahoo.it (quizzes interactivos).



# Contenidos del curso

## ***Jornada 1: 3 horas***

- Sesión 1: Presentación del curso
- Sesión 2: Modelo de Mejora Continua de los Gobiernos Regionales
- Sesión 3: Modelo de Excelencia para los Gobiernos Regionales

## ***Jornada 2: 2 horas***

- Sesión 4: Levantamiento y redacción de evidencias en los criterios de procesos
- Sesión 5: Métodos de Evaluación de los criterios de procesos

## ***Jornada 3: 3 horas***

- Sesión 6: Redacción de evidencias del criterio resultados
- Sesión 7: Método de Evaluación del criterio de resultados
- Sesión 8: Organización para la Autoevaluación



# Expectativas del curso

# Enfoque sistémico y pensamiento complejo en los modelos de excelencia

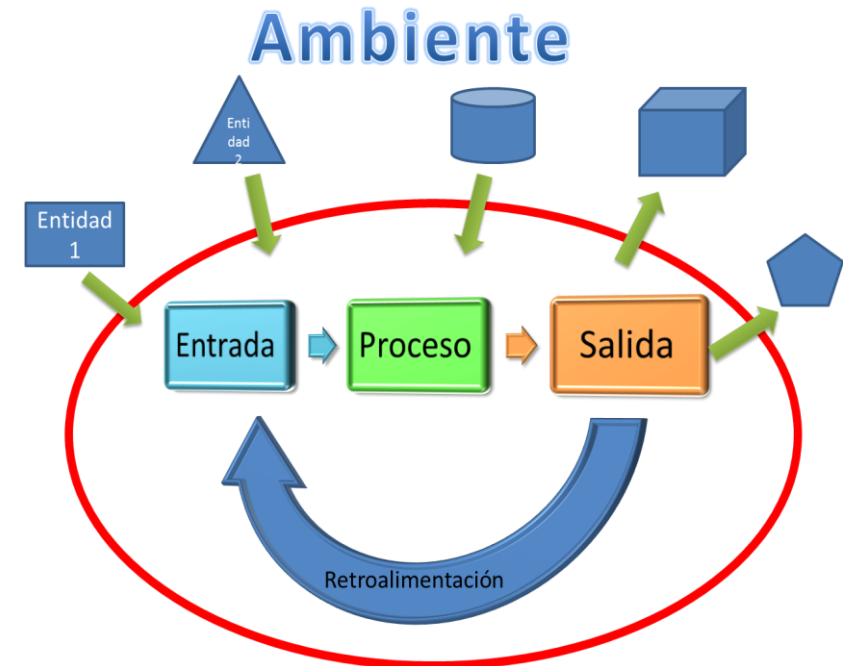
## Sistema:

- Cualquier entidad o conjunto de partes que se muestra como independiente, reconocible y coherente, que nos permite analizarlo, describirlo y establecer causas y consecuencias.
- Un conjunto de partes y sus interrelaciones (General Systems Society for Research).
- Conjunto de elementos interdependientes e interactuantes.
- Grupo de unidades combinadas que forman un todo organizado y cuyo resultado es mayor que el resultado que las unidades podrían tener si funcionaran independientemente.
- Conjunto de unidades recíprocamente relacionadas (Ludwig von Bertalanffy).



# Enfoque sistémico

- Las propiedades de los sistemas no pueden ser descritas significativamente en términos de sus elementos separados.
- La comprensión de los sistemas solamente se presenta cuando se estudian los sistemas globalmente, involucrando todas las interdependencias de sus subsistemas.
- Los sistemas existen dentro de suprasistemas y contienen subsistemas.
- Los sistemas son abiertos – interactúan. Las funciones de un sistema dependen de su estructura.
- Es difícil establecer dónde comienza y dónde termina un sistema/subsistema.





# Pensamiento complejo


- La idea de Complejidad sirve analizar la realidad.
- Se comprende mejor todo lo que pasa a nuestro alrededor si se piensa que la realidad es multidimensional.
- Es decir que sucede simultáneamente en muchos planos, en muchas dimensiones.
- Los fenómenos (y las organizaciones) se comprenden mejor con una mirada multidimensional, es decir, compleja.

# Pensamiento complejo

- Esta es una invitación a observar la realidad bajo paradigmas distintos, no interdisciplinarios, sino integrativos.
- Los invitamos a reformular la forma de pensar.
- Los invitamos a redefinir el concepto de razón, desde un enfoque reduccionista y simplificante a una racionalidad abierta.
- Porque el saber aislado de una disciplina no existe, lo que existe es un pensamiento complejo de interacciones conceptuales y saberes en movimiento.
- Cuando abordamos la evaluación de la gestión organizacional debemos hacerlo con una visión integradora de diferentes saberes y enfoques, no sólo desde la disciplina particular que dominamos.
- Así entenderemos su naturaleza, sus debilidades, sus fortalezas y sus potencialidades.





A white ceramic mug filled with dark coffee sits on a light-colored surface. The mug is surrounded by a pile of dark brown coffee grounds. The background is a plain, light-colored surface.

Pausa

Hagamos una pausa de 10 minutos



## **Sesión 2**

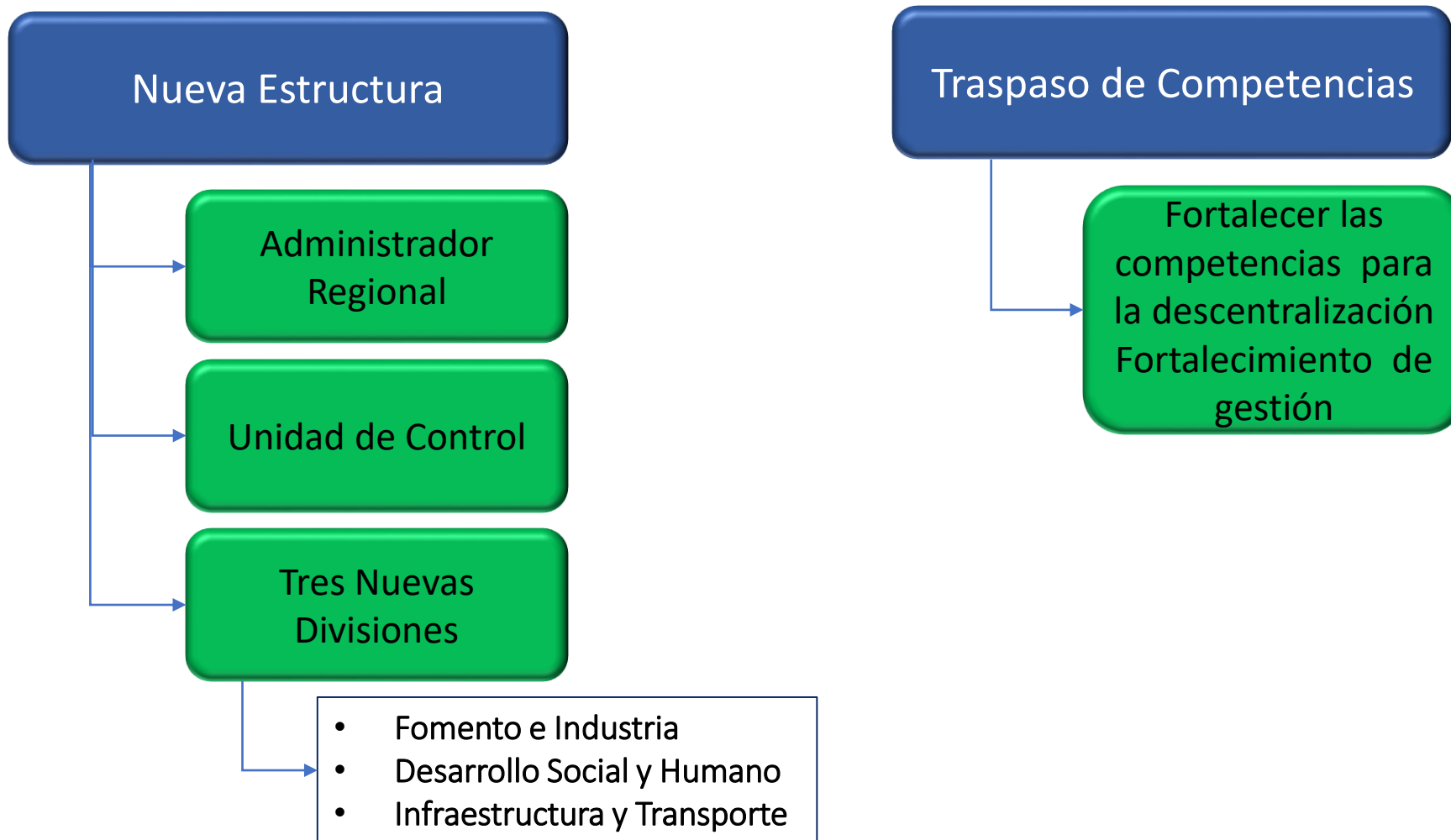
# **Modelo de Mejora Continua de los Gobiernos Regionales**

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



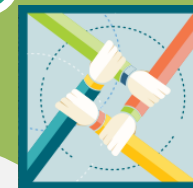
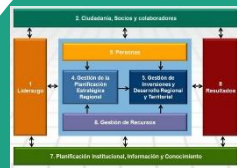
# Nuevos Desafíos

## 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)



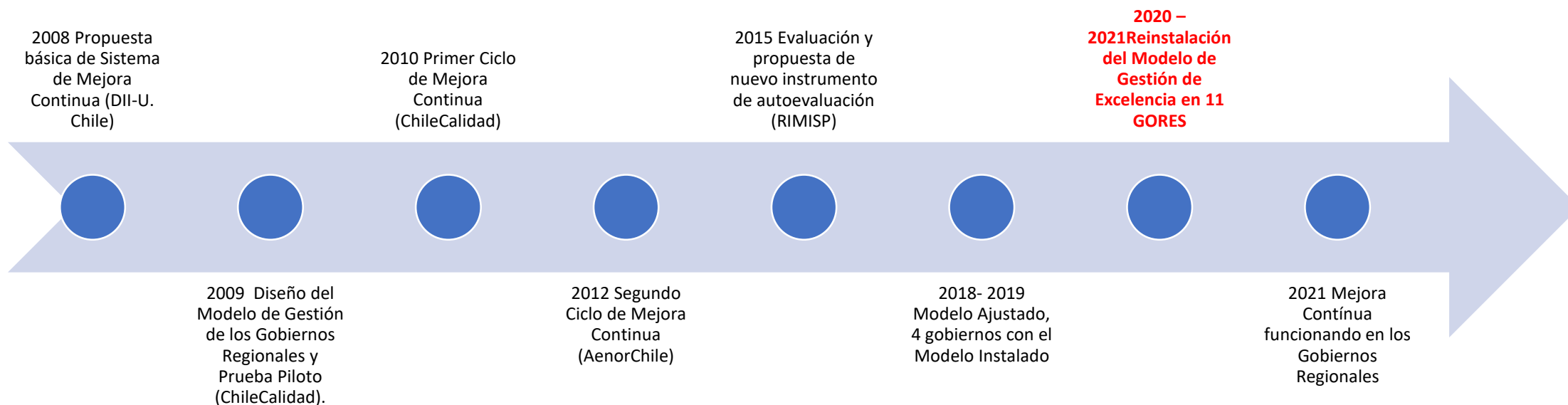
Incentivos y  
Reconocimiento  
(Reconocimiento a los  
equipos y  
Financiamiento de  
Planes de Mejoras)



4

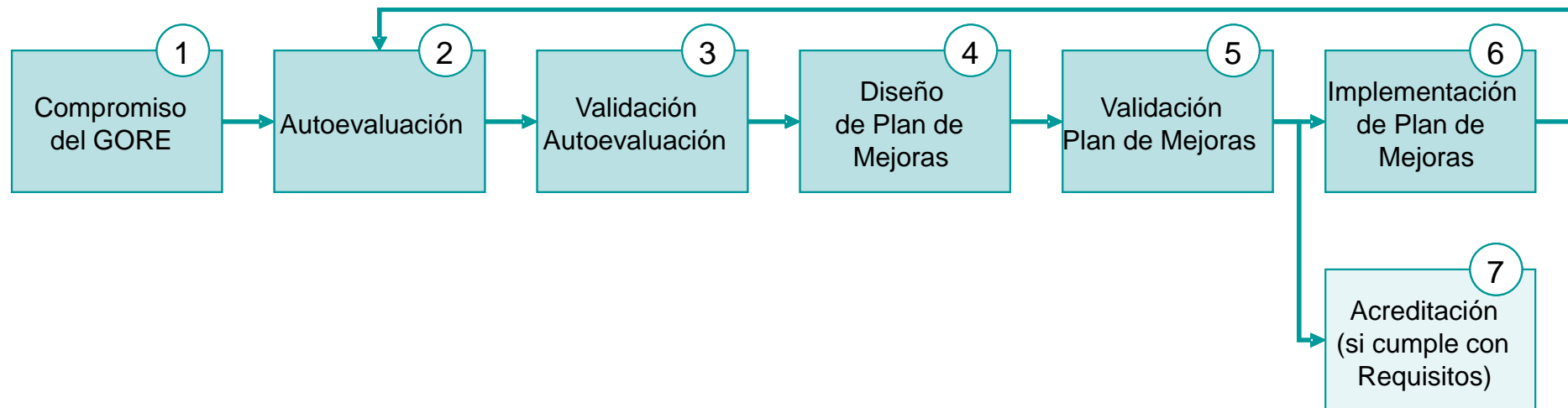
# Fortalecimiento de la gestión de los Gobiernos

## 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

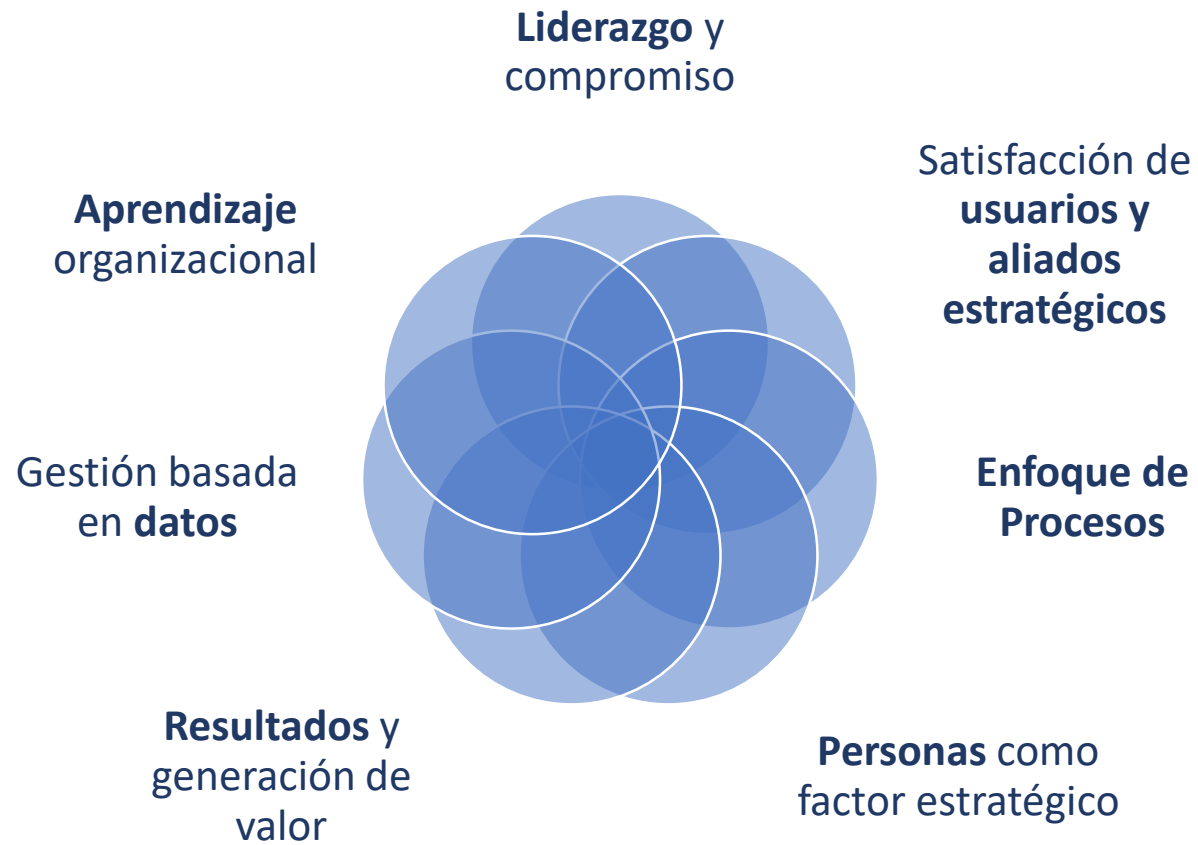
(basado en Modelo de calidad de servicio de Parasuraman, Berry y Zeithaml)



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

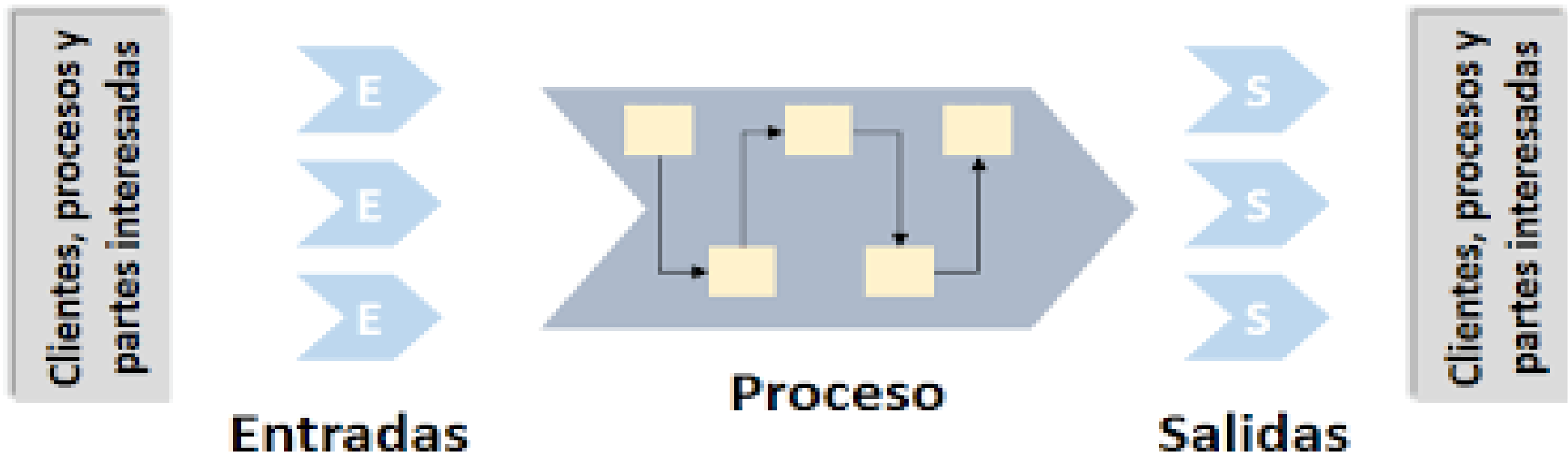
# Gestión de Calidad

## Principios Inspiradores



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

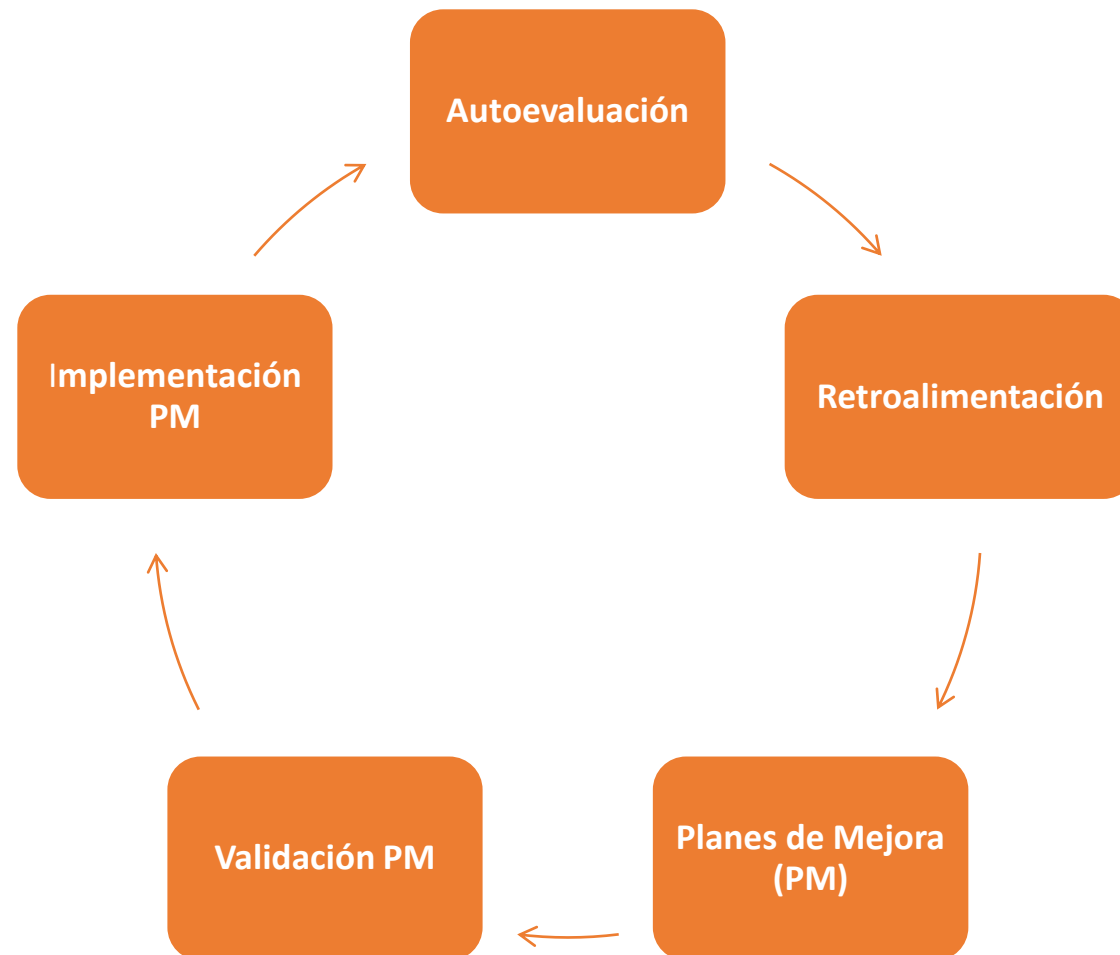
Para que las instituciones operen de manera eficaz, tienen que identificar y gestionar sus procesos





# Mejora Continua

## 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

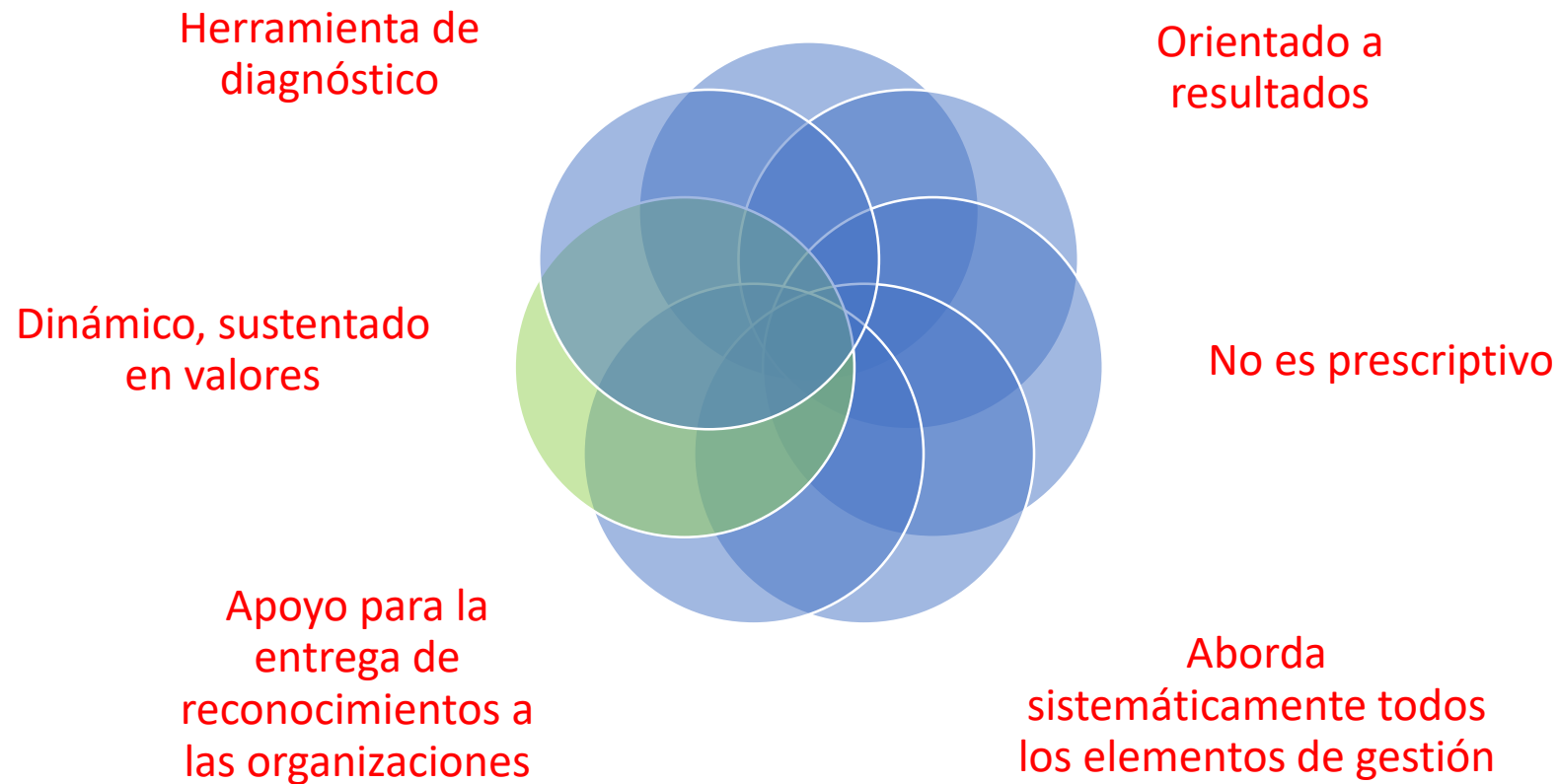
Un modelo de excelencia es un sistema de gestión integral que guía en el camino hacia la excelencia a todo tipo de organizaciones (públicas, privadas) y permite:

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.



A white ceramic mug filled with dark coffee is the central focus. The coffee has a slight sheen on its surface. The mug is placed on a circular pile of dark brown coffee grounds. The background is a light, neutral color, possibly a table or countertop. The overall lighting is soft and even.

Pausa

Hagamos una pausa de 10 minutos

## Sesión 3

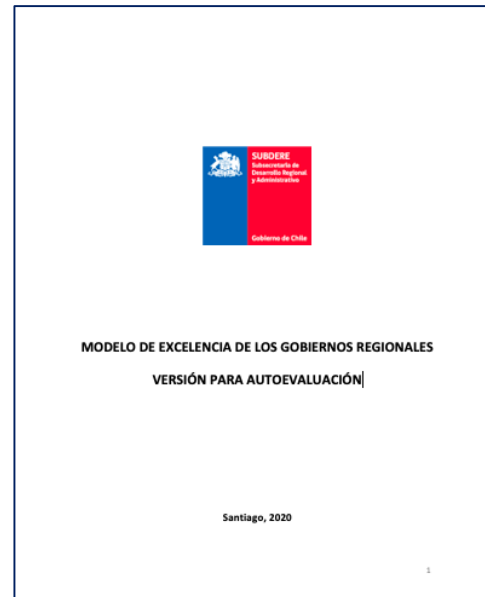
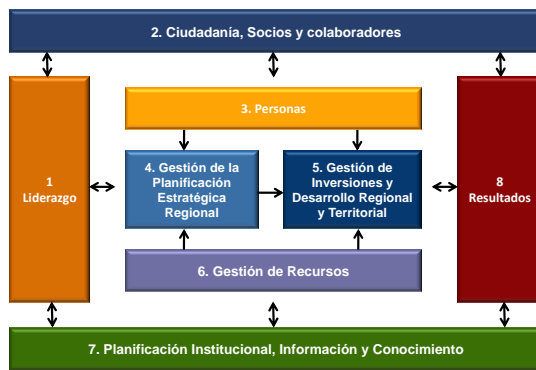
# Modelo de Excelencia para los Gobiernos Regionales

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

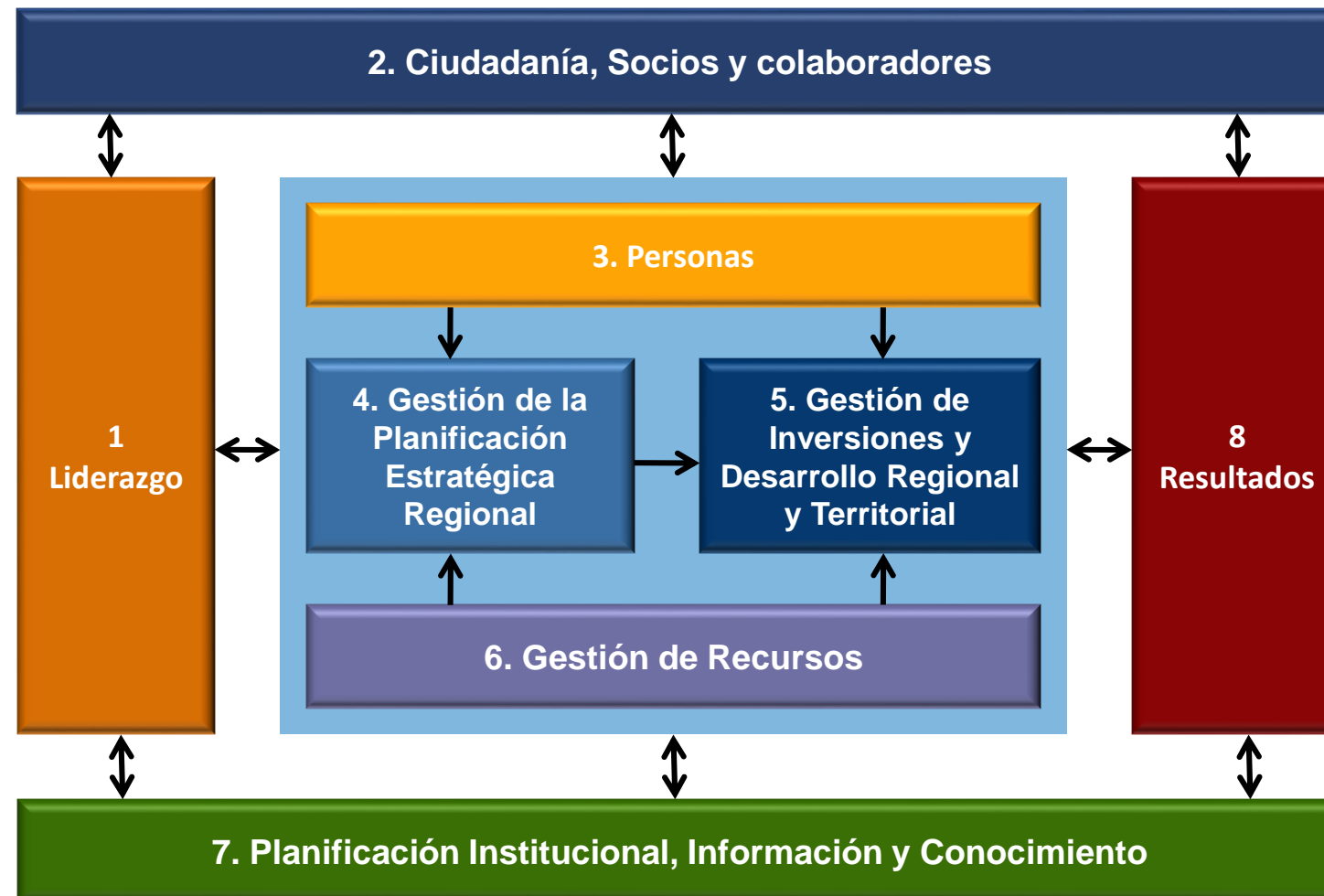


# Instrumentos para la autoevaluación

1. Modelo de Excelencia
2. Guía de Autoevaluación
3. Plataforma informática on line para la autoevaluación



# Modelo de Excelencia de los Gobiernos Regionales



# Principios del Modelo

Liderazgo y compromiso de la dirección superior

Gestión orientada hacia la satisfacción de todos los grupos de interés

Apreciación de las personas como principal factor estratégico

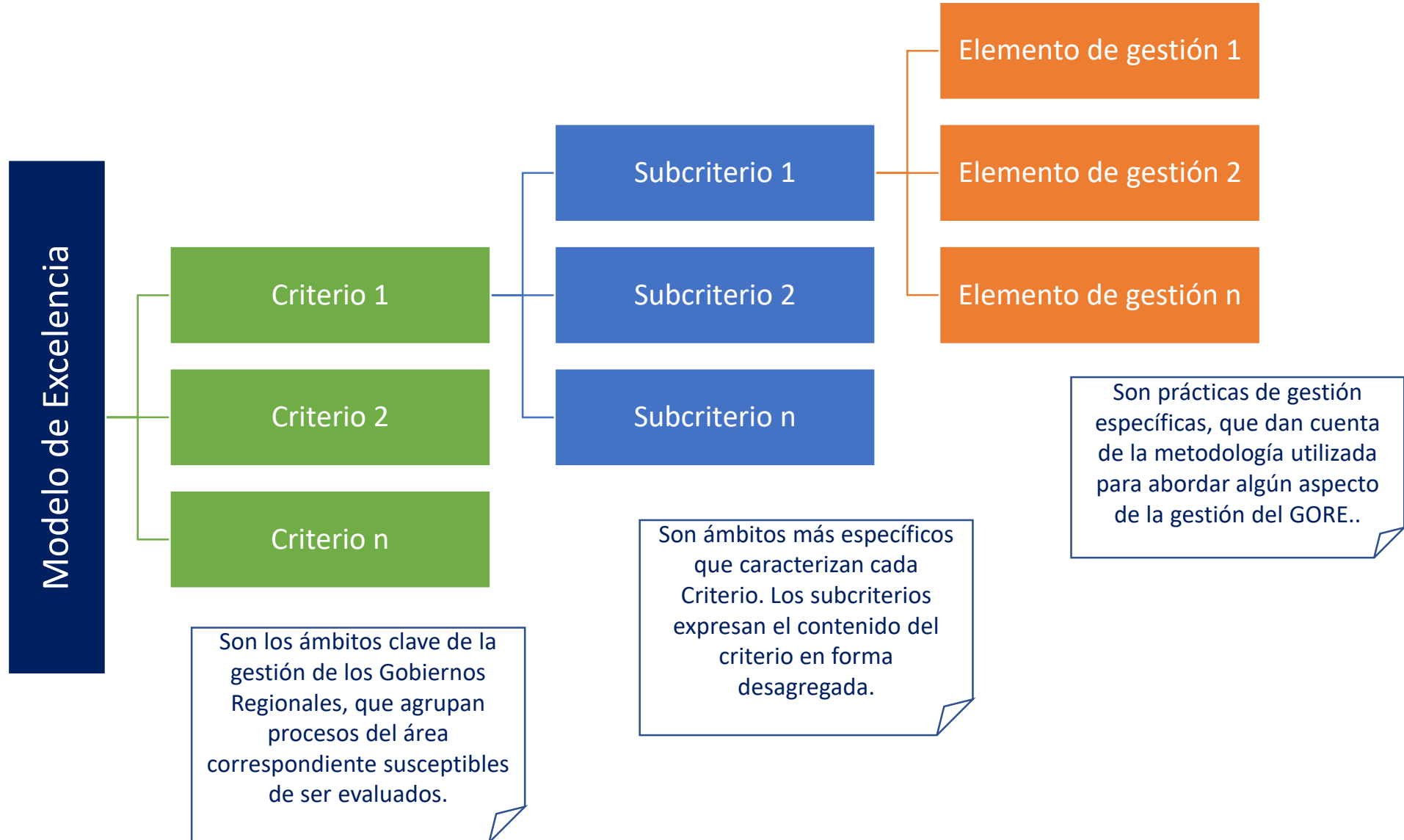
Mejoramiento permanente de la calidad de los procesos

Planificación y flexibilidad en la gestión

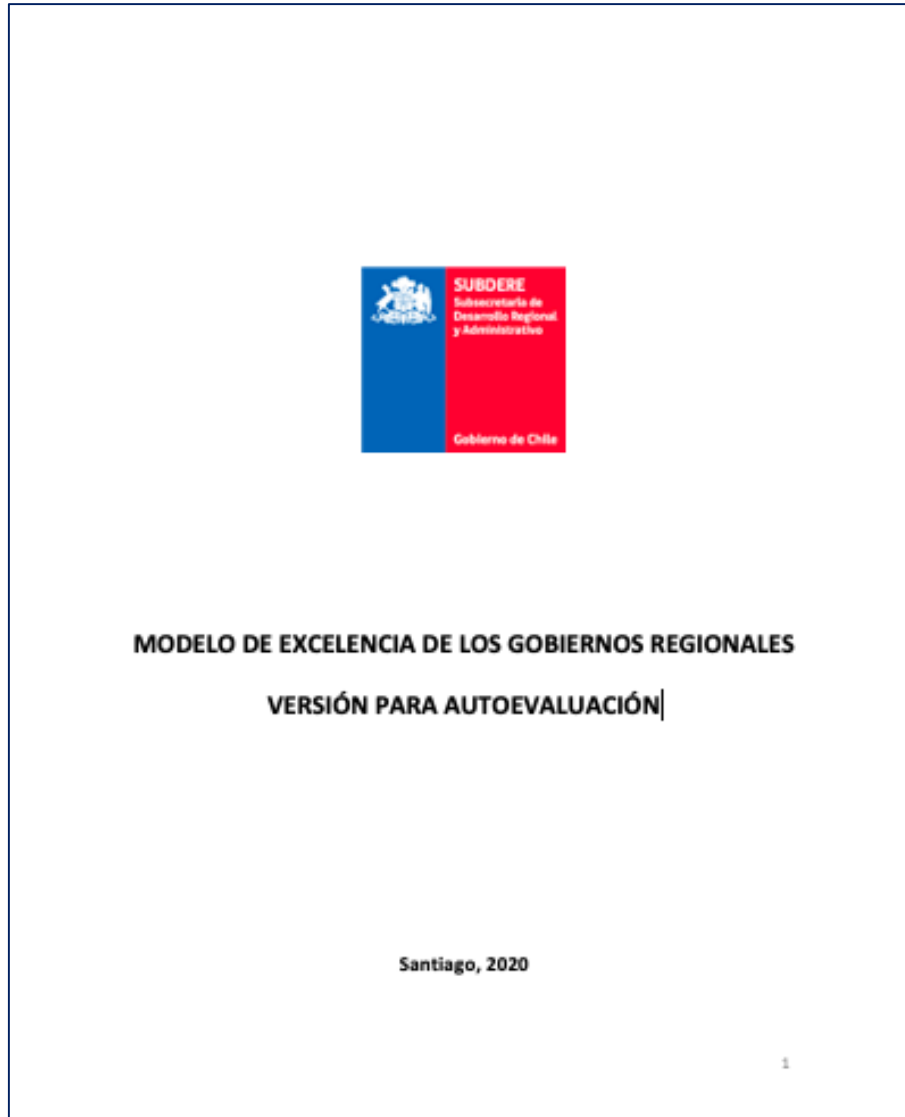
Orientación a resultados

Transparencia, probidad y participación

# Estructura del Modelo



# Guía de autoevaluación



## ORIENTACIONES GENERALES PARA EL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN:

- Método Enfoque y Despliegue
- Método de Análisis de Resultados
- Cálculo del puntaje de un subcriterio

## GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN

# Guía de Autoevaluación

<b>Criterio 1. Liderazgo</b>	Este criterio examina la forma en que el GORE conduce y evalúa el desempeño de la institución. La manera en que lidera la región, convocando y articulando a los actores relevantes, gestiona la transparencia de los procesos institucionales, rinde cuentas y ejerce fiscalización y supervigilancia en sus ámbitos de competencia.
------------------------------	---

Subcriterio

Subcriterio 1.1.	Liderazgo basado en gestión estratégica y mejora continua: ¿Cómo la dirección superior del gobierno regional incentiva un ambiente de alto rendimiento en la organización orientado estratégicamente a asegurar el logro de los objetivos de corto, mediano y largo plazo?	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
1.1. a)	¿Cómo el Equipo Directivo comunica las definiciones estratégicas, entre ellas: la misión, visión y valores de la institución para fortalecer el alineamiento organizacional?	Evidencia:					

Criterio

Método de evaluación

Redacción de respuesta y registro de evidencias

Elemento de gestión

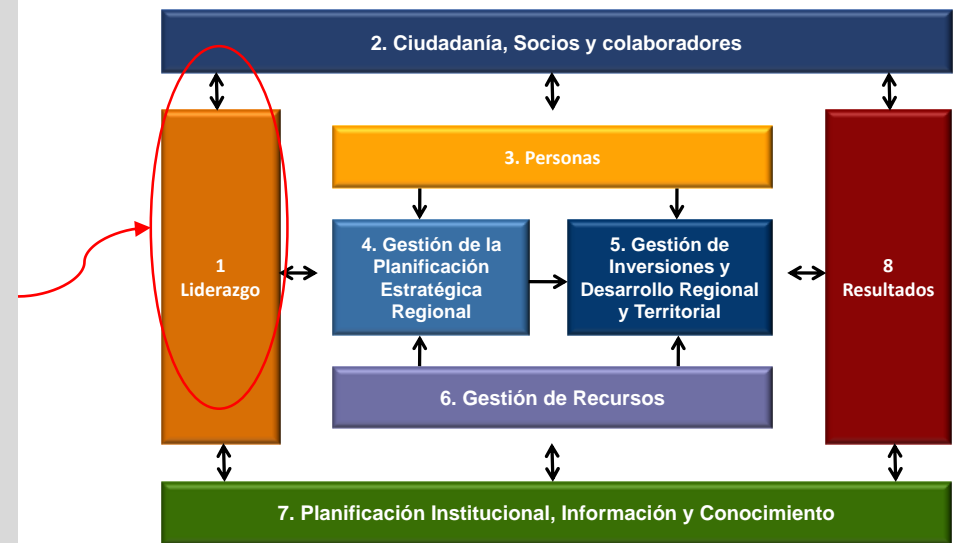
# Descripción de los criterios y subcriterios

## 1. LIDERAZGO

Este criterio examina la forma en que el GORE conduce y evalúa el desempeño de la institución. La manera en que lidera la región, convocando y articulando a los actores relevantes, gestiona la transparencia de los procesos institucionales, rinde cuentas y ejerce fiscalización y supervigilancia en sus ámbitos de competencia.

### Sub criterios:

- 1.1. Liderazgo de la Alta Dirección.
- 1.2. Liderazgo Regional y Gestión de Alianzas y Colaboradores.
- 1.3. Gestión de la Transparencia, rendición de cuentas y fiscalización.



# Descripción de los criterios y subcriterios

## 2. CIUDADANÍA, SOCIOS Y COLABORADORES

Este criterio examina cómo el GORE gestiona la participación ciudadana, la relación con socios y colaboradores, el diseño de la relación y la evaluación de satisfacción de los usuarios con sus servicios.

### Sub criterios:

- 2.1. Gestión de la participación ciudadana y relación con los usuarios de los servicios del Gore.
- 2.2. Gestión de la relación con socios y colaboradores.





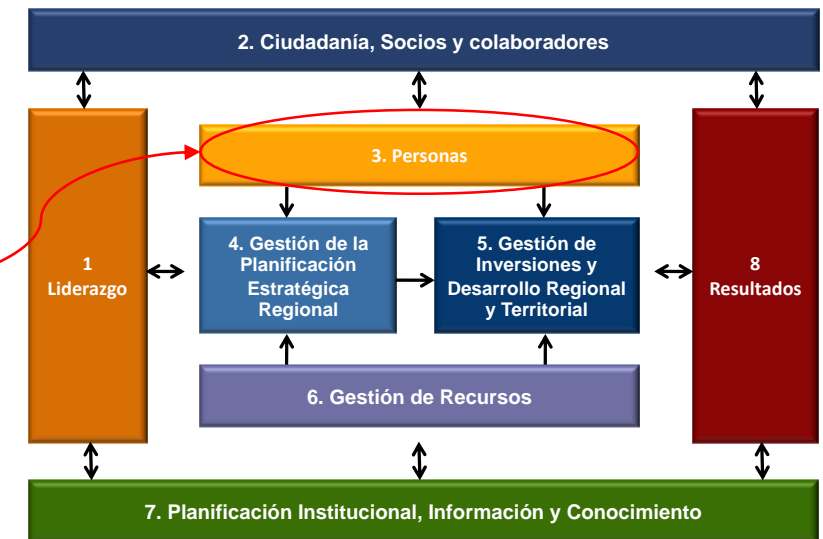
# Descripción de los criterios y subcriterios

## 3. PERSONAS

Este criterio examina cómo el GORE compromete, gestiona y desarrolla a su personal para utilizar su máximo potencial. También examina cómo el GORE apoya un ambiente de trabajo y un clima laboral que conduzca a desempeños de excelencia.

### Sub criterios:

- 3.1. Gestión y desarrollo de personas.
- 3.2. Desempeño, retroalimentación y reconocimiento
- 3.3. Capacitación y desarrollo.
- 3.4. Participación de las personas y sus representantes en el proceso de mejora de la gestión del GORE.
- 3.5. Calidad de vida laboral y prevención de riesgos en el trabajo.



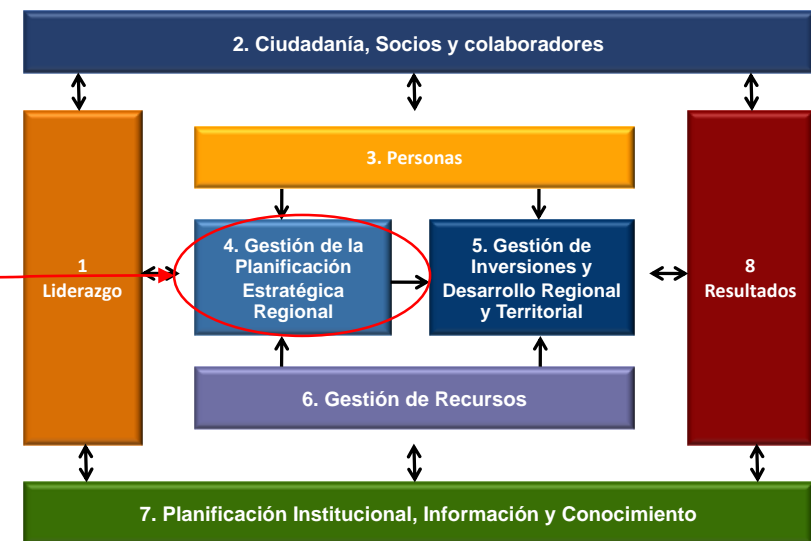
# Descripción de los criterios y subcriterios

## 4. GESTIÓN DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA REGIONAL

Este criterio examina cómo el GORE gestiona la planificación estratégica regional, formulando las políticas y planes de desarrollo con solvencia técnica y participación ciudadana, coordinándose con el aparato del estado y velando por la armonización de estas acciones en el territorio.

### Sub criterios:

- 4.1. Formulación, Seguimiento y Articulación de la Estrategia Regional de Desarrollo (ERD).
- 4.2. Planificación y Ordenamiento Territorial.
- 4.3. Formulación de Políticas Regionales, Planes y Programas.



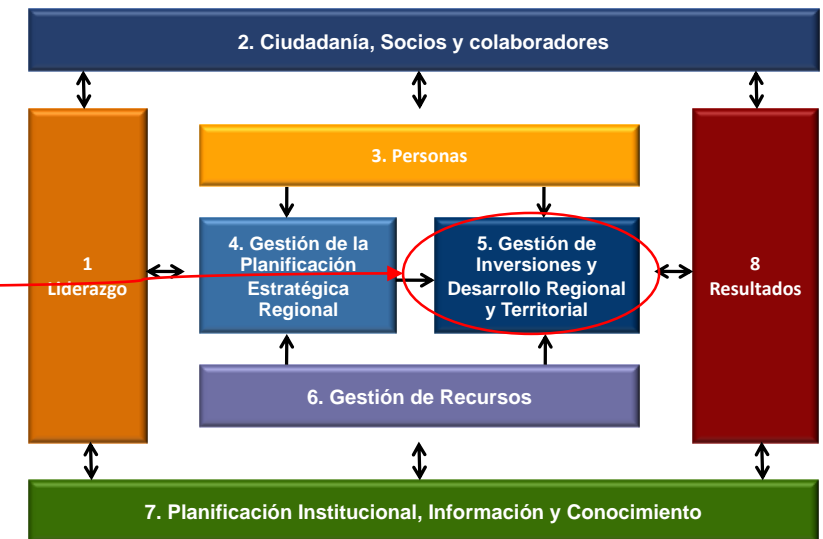
# Descripción de los criterios y subcriterios

## 5. GESTIÓN DE INVERSIONES Y DESARROLLO REGIONAL Y TERRITORIAL

Este criterio examina las acciones que realiza el GORE para el logro del desarrollo regional, expresadas en la ERD y ejecutar las políticas y los planes que define.

### Sub criterios:

- 5.1. Gestión de Inversiones.
- 5.2. Programa de Desarrollo Social y Cultural.
- 5.3. Programa de Desarrollo Económico y Fomento Productivo.
- 5.4. Gestión de transporte e infraestructura regional.



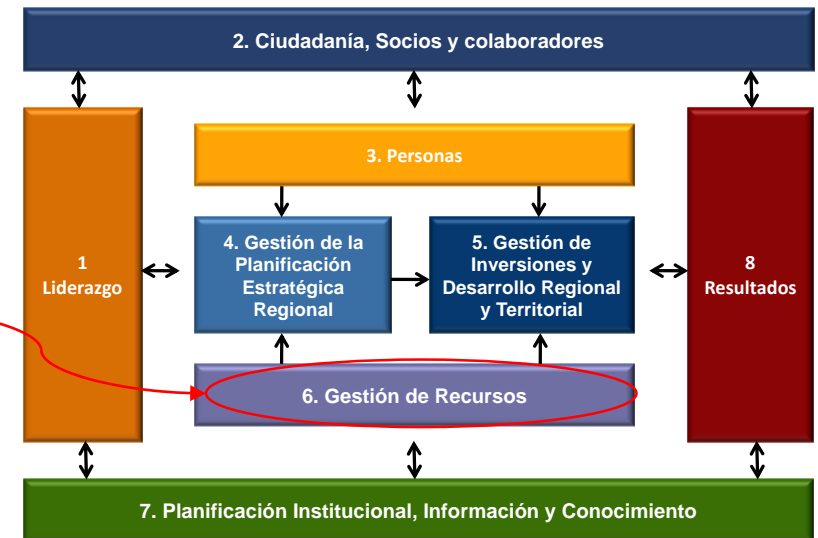
# Descripción de los criterios y subcriterios

## 6. GESTIÓN DE RECURSOS

Este criterio examina cómo el GORE gestiona sus recursos. Específicamente los procesos asociados a las TIC, a las finanzas y administración del presupuesto, contabilidad, administración de bienes y servicios, y proveedores y asociados.

### Sub criterios:

- 6.1. Gestión de los recursos tecnológicos.
- 6.2. Gestión Financiera-Contable.
- 6.3. Gestión sostenible de bienes y recursos materiales, desde el punto de vista financiero y ambiental.
- 6.4. Gestión de Proveedores y asociados.



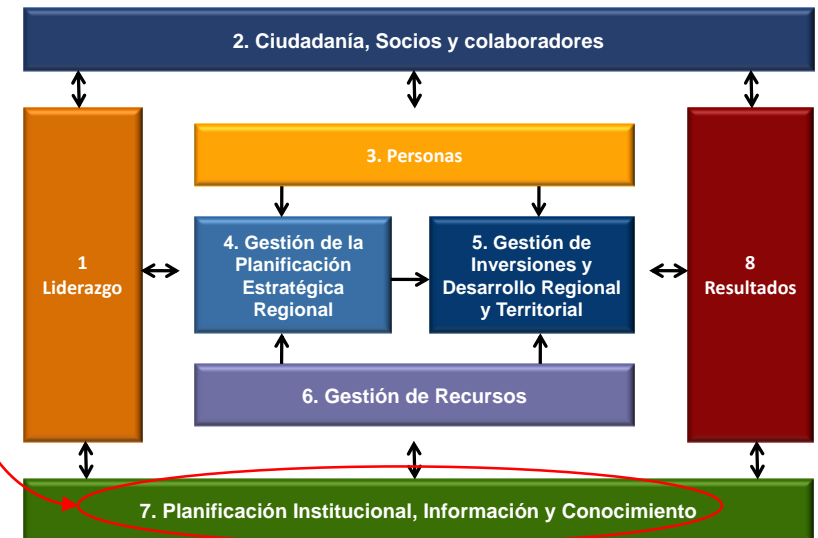
# Descripción de los criterios y subcriterios

## 7. PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL, INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO

Este criterio examina cómo el Gobierno Regional desarrolla su planificación estratégica, la despliega al interior de la organización y mide su progreso. También examina cómo la organización selecciona, recoge, analiza gestiona y mejora sus datos, información y capital de conocimiento.

### Sub criterios:

- 7.1. Desarrollo e implementación de la Planificación institucional.
- 7.2. Control y Evaluación de la Gestión de la Organización y de los Riesgos.
- 7.3. Gestión del Conocimiento Organizacional.



# Descripción de los criterios y subcriterios

## 8. RESULTADOS

Este criterio examina los resultados que obtiene el GORE en la medición de los indicadores relacionados con la gestión de la ciudadanía, socios y colaboradores, programas, financieros, efectividad organizacional y personas.

### Sub criterios:

- 8.1. Resultados en la percepción y satisfacción de la ciudadanía, socios y colaboradores.
- 8.2. Resultados de desempeño financiero y de programas.
- 8.3. Resultados de la efectividad organizacional.
- 8.4. Resultados en la gestión de las personas.





# Estructura de puntaje

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



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>

# Niveles de gestión según el puntaje total de la Autoevaluación

Rango de puntajes	Interpretación de resultados
0 a 200 puntos	<p>El Gobierno Regional realiza acciones preliminares tendientes a prácticas de gestión de calidad.</p> <p>No es posible identificar si los resultados de la organización provienen directamente de las prácticas adoptadas.</p>
201 a 300 puntos	<p>El Gobierno Regional presenta inicios de prácticas sistemáticas de gestión, aún cuando todavía existen deficiencias significativas en el sistema de gestión.</p> <p>Sus procesos se han desplegado en la mayoría de las áreas claves, particularmente en las que tienen relación directa con el producto principal.</p>
301 a 400 puntos	<p>El Gobierno Regional presenta prácticas de gestión sistemáticas y pertinentes, aun cuando la aplicación de éstas puede ser reciente en algunas áreas importantes.</p> <p>Tendencia de mejoría en algunos resultados relevantes; aunque ésta también puede ser reciente.</p> <p>Existen procesos sistemáticos los cuales, además, han sido evaluados y mejorados, es decir, se han medido los indicadores de desempeño y luego se han mejorado, cumpliendo con los objetivos para los que fue implementado.</p>
Sobre 400 puntos	<p>El Gobierno Regional tiene prácticas de gestión con énfasis en la prevención, con uso sistemático en algunas áreas o servicios.</p> <p>Los resultados de los principales indicadores de desempeño tienen integración con las prácticas adoptadas.</p> <p>Hay procesos sistemáticos de evaluación y mejora basados en datos que han cumplido varios ciclos y generado resultados comparativamente buenos.</p> <p>Cuenta con procesos sistemáticos para compartir los aprendizajes al interior de la organización. Pueden existir evidencias de comparación con otros Gobiernos Regionales u organizaciones afines.</p> <p>Los procesos están desplegados en todas las áreas que el GORE ha definido como claves.</p>



# Plataforma informática on line de AE



- Autoevaluación ▾
- Tabla Puntaje
- Informe Autoevaluación
- Informe Retroalimentación
- Planes de Mejora
- Informe Plan de mejora
- Status Seguimiento
- Formación ▾
- Salir

## Criteroio 1. Liderazgo

Este criterio examina la forma en que el GORE conduce y evalúa el desempeño de la institución. La manera en que lidera la región, convocando y articulando a los actores relevantes, gestiona la transparencia de los procesos institucionales, rinde cuentas y ejerce fiscalización y supervigilancia en sus ámbitos de competencia.

### Subcriterio 1.1.

#### Elemento de Gestión 1.1.a

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

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
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Respuesta:

Escriba aquí su respuesta

#### Descripción de las Imágenes y Gráficos

Coloque aquí la descripción del Gráfico

#### Registro de las Imágenes y Gráficos

Seleccionar archivo ningún archivo seleccionado



Fin de la primera jornada.

Gracias por su atención.

Bienvenido/a a la segunda jornada



## **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

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.

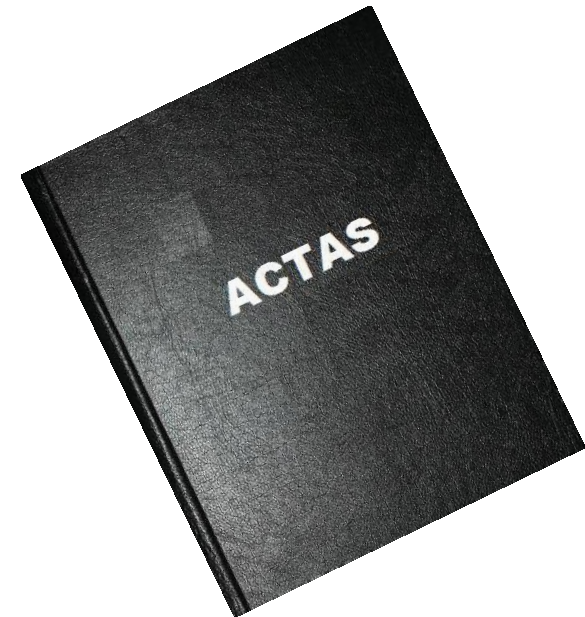
# Evidencias


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.



A white ceramic mug filled with dark coffee is the central focus. The coffee has a slight sheen on its surface. The mug is placed on a circular pile of dark brown coffee grounds. The background is a plain, light-colored surface. The overall lighting is soft, creating a calm and focused atmosphere.

# Pausa

Hagamos una pausa de 10 minutos

# 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
<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 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
<b>No hay enfoque</b>	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.
<b>Enfoque incipiente</b>	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.
<b>Enfoque sistemático</b>	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).
<b>Enfoque evaluado</b>	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.
<b>Enfoque mejorado</b>	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.
<b>Enfoque efectivo</b>	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
<b>No hay despliegue</b>	No hay práctica o ésta no se aplica en las áreas importantes.
<b>Despliegue parcial</b>	La(s) práctica(s) se aplica (n) en algunas áreas importantes.
<b>Despliegue total</b>	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><b>No hay enfoque:</b> 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><b>No hay despliegue:</b> no hay una práctica o no se aplica en las áreas importantes.</p>
1	<p><b>Enfoque incipiente:</b> 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><b>Despliegue parcial:</b> se aplica en al menos un área importante.</p>
2	<p><b>Enfoque sistemático:</b> 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><b>Despliegue parcial:</b> se aplica en algunas áreas importantes.</p>



# Asignación de puntajes

Puntaje	Descriptorios
3	<p><b>Enfoque evaluado:</b> 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><b>Despliegue total:</b> se aplica en todas las áreas importantes, aunque en algunas de ellas pudiera estar en su etapa inicial.</p>
4	<p><b>Enfoque mejorado:</b> 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><b>Despliegue total:</b> se aplica en todas las áreas importantes, aunque en algunas de ellas pudiera estar en su etapa inicial.</p>
5	<p><b>Enfoque efectivo:</b> 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><b>Despliegue total:</b> 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.

---



Fin de la segunda jornada.

Gracias por su atención.

Bienvenido/a a la tercera jornada

# Sesión 6

## Redacción de evidencias del criterio resultados

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

# Autoevaluación (recordatorio)

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.

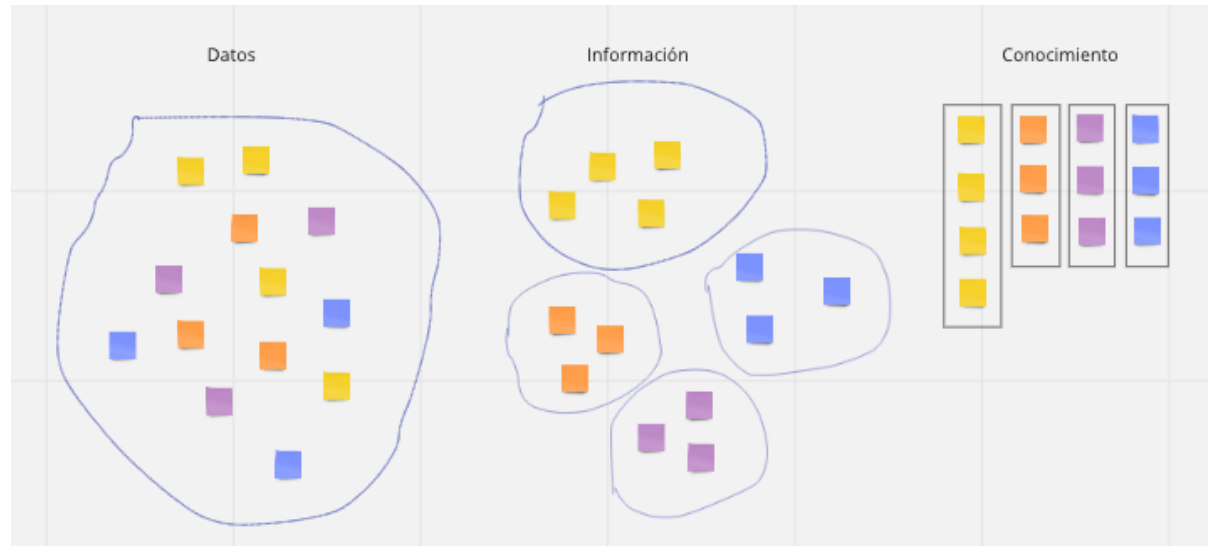


# Respuestas a los requerimientos del Modelo

En el criterio Resultados, la redacción de las respuestas a las preguntas es diferente.

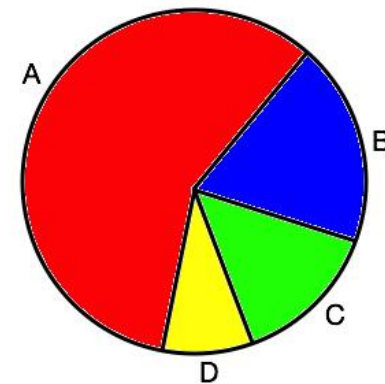
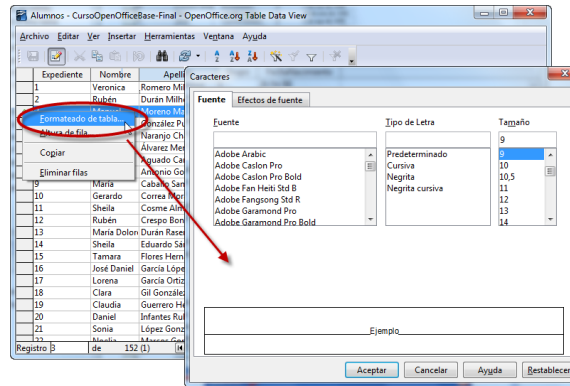
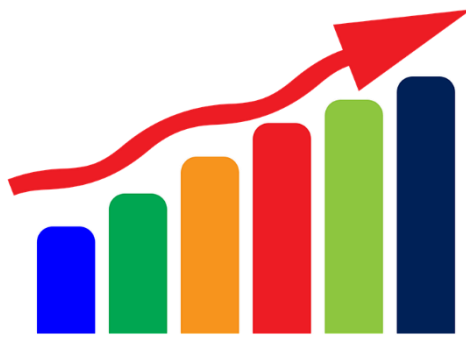
Hay que privilegiar la entrega de información cuantitativa procesada.

Los indicadores de resultados deben dar cuenta de lo logrado por el Gore, en relación a los procesos base.



# Respuestas a los requerimientos del Modelo

De ser necesario explicar los resultados (gráficos, tablas u otra forma de información cuantitativa) las respuestas deben ser claras, precisas, sintéticas, no declarativas de intenciones, sino representativas de lo que realmente se hace.





# Qué información cuantitativa se debe levantar

Este criterio examina los resultados que obtiene el GORE en la medición de los indicadores relacionados con la gestión de la ciudadanía, socios y colaboradores, programas, financieros, efectividad organizacional y personas.



# Pasos para responder a los requerimientos

- 1 Establecer los indicadores relevantes para cada elemento de gestión.  
Identificar los indicadores relevantes para los que existen datos
- 2 Analizar para que años o períodos están disponibles esos datos y su tendencia.
- 3 Estos datos pueden ser presentados en tablas y/o gráficos.
- 4 Las tablas deben indicar claramente, qué representan las filas y columnas, la unidad de medida cuando corresponda y la fuente de los datos.
- 5 Los gráficos deben tener identificados sus ejes y su unidad de medida y la fuente de los datos.



## Redacción de respuestas

La redacción de la evidencia debe ser precisa. Identificar los indicadores relevantes, para cuáles de ellos hay datos de resultados, a partir de qué fuente y cuál es su tendencia, en tres períodos o más.

No incluir explicaciones innecesarias cuando no existen datos de determinado indicador.



## Síntesis de redacción

Los indicadores más relevantes que dan cuenta de los requerimientos del subcriterio X son .....


Se presenta la tabla N°... que muestra el resultado de los últimos 3 años del indicador Y, obtenido a partir de ....

El gráfico N°... muestra una tendencia positiva creciente del indicador X en los últimos 3 años.

Una redacción simple y precisa permitirá fácilmente interpretar la tabla de puntaje y sus descriptores y definir el puntaje.

## Ejemplos

- Evidencias de resultados de indicadores de la percepción y satisfacción de la ciudadanía, socios y colaboradores.
- Evidencias de resultados de indicadores de desempeño financiero y de programas.
- Evidencias de resultados de indicadores de efectividad organizacional.
- Evidencias de resultados de indicadores en la gestión de las personas.

A white ceramic mug filled with dark coffee is the central focus. The coffee has a slight sheen on its surface. The mug is placed on a circular pile of dark brown coffee grounds. The background is a light, neutral color, possibly a table or countertop. The overall lighting is soft, creating a calm and inviting atmosphere.

# Pausa

Hagamos una pausa de 10 minutos



# 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	Descriptorios
0	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.
1	Hay datos de un año para, al menos, la mitad de los indicadores relevantes para ese elemento de gestión.
2	Hay datos de un año para todos los indicadores relevantes para ese elemento de gestión.
3	Hay datos de los últimos tres años para al menos la mitad de los indicadores relevantes para ese elemento de gestión.
4	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.
5	Hay datos de los últimos tres años y tendencia positiva para todos ellos.

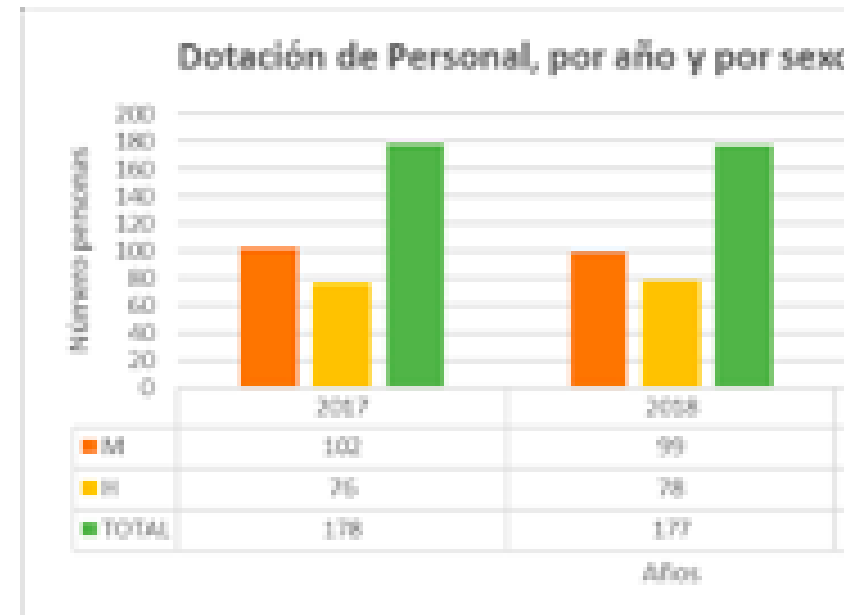
# Ejemplo para la asignación de puntaje

## 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.
---	---



A white ceramic mug filled with dark coffee is the central focus. The coffee has a slight sheen on its surface. The mug is placed on a circular pile of dark brown coffee grounds. The background is a light, neutral color, possibly a table or countertop. The overall lighting is soft and even.

Pausa

Hagamos una pausa de 10 minutos

# Sesión 8

## Organización para la Autoevaluación

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

# Planificación

## Etapas:

- Identificación de los procesos a evaluar.
- Levantamiento de la información.
- Evaluación de la evidencia.
- Análisis de resultados.



Para cada etapa **definir**: productos, plazos y responsables.

**Duración:** Esta etapa se iniciará una vez terminada la capacitación y terminará la última semana de noviembre.

Se recomienda dejar esta planificación por escrito y darla a conocer a los participantes.

# Organización para la Autoevaluación

## Equipos de trabajo:

- Definir a un líder de equipos, responsable del seguimiento de la planificación y revisión de todo el documento de Autoevaluación.
- Formar grupos dentro de los cuales se distribuya el trabajo. Participantes deben ser actores con un conocimiento adecuado de las materias que se están evaluando.
- Es recomendable que, al menos, uno de los integrantes del equipo esté capacitado en el uso de la Guía de Autoevaluación.
- Es recomendable que los equipos se constituyan por temas.
- Es recomendable que en cada grupo se designe un líder de equipo para efectos de coordinación de los trabajos.
- Los equipos deben tener responsabilidades y plazos bien definidos y consensuados.

# Organización para la Autoevaluación

**Involucramiento de funcionarios y funcionarias:** es importante involucrar en las actividades de la Autoevaluación a todos los integrantes del GORE, con el fin de que:

- Puedan contribuir en las reflexiones y observaciones que se realicen a las distintas áreas de la gestión del GORE.
- Se sientan comprometidos con el proceso y entreguen su apoyo y trabajo para llevarlo a cabo.



# Organización para la Autoevaluación

**Conocimiento del instrumento de autoevaluación:** es necesario que quienes participen, conozcan la Guía de Autoevaluación y comprendan el Modelo de Gestión de Calidad de los Gobiernos Regionales. Para ello, se recomienda:

- La lectura de la Guía.
- Explicar la metodología de trabajo, sus categorías de evaluación.
- Desarrollar actividades con el objeto de aclarar eventuales dudas, significados, ordenar y facilitar el proceso de Autoevaluación.



# Organización para la Autoevaluación

**Revisión de la Autoevaluación:** se recomienda que al terminar el trabajo de los grupos una persona revise el documento completo para:

- Asegurar que la evidencia está bien redactada y responde a la realidad del GORE.
- Los puntajes están asignados de acuerdo a los métodos establecidos.
- Haya coherencia y concordancia en todo el documento.



# Organización para la Autoevaluación

- Para el caso de cada Gore en la etapa de Autoevaluación se ha considerado un equipo de dos profesionales de la consultora que atenderá al equipo de cada Gore.
- La función de los consultores de apoyo en esta etapa estarán observando el proceso, aclarando dudas y apoyando la redacción de evidencias, el levantamiento de evidencia.
- La coordinación de los profesionales de apoyo se realizará a través de los líderes de equipo y el comité de calidad.





# Trabajo en la plataforma on line para la Autoevaluación

Para el llenado de la guía de autoevaluación (respuesta a las preguntas de la guía) se utilizará plataforma on line, cuyo datos de acceso son los siguientes:

WWW.

Cada miembro del equipo recibirá un nombre de usuario y password para acceder a la plataforma, en aquello que le corresponde (es decir, en el subcriterio en el que esté trabajando).



The screenshot shows a login interface with the following elements:

- Logo of the Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo, Gobierno de Chile.
- Title: SISTEMA DE MEJORA CONTINUA DE LOS GOBIERNOS REGIONALES
- Section: Datos de Acceso
- Fields: Usuario (with a pencil icon) and Clave (with a lock icon).
- Button: Validar

Fin de la tercera y última jornada.

De esta forma hemos finalizado el curso  
“Autoevaluación de la calidad de la gestión de los gobiernos regionales con el  
Modelo de Excelencia” en su fase sincrónica.

Corresponde ahora iniciar la fase de apoyo virtual para completar este curso.

Gracias por su atención.

Mucho éxito en la fase que viene.



## Tareas siguientes

1. Apoyo on line para completar la capacitación:
  - a. Grupal.
  - b. A través de consultas, jornadas de trabajo planificadas y resolviendo dudas.
2. Inicio del proceso de levantamiento de evidencias para la autoevaluación, a través de la completación de la guía de autoevaluación en la plataforma on line.
3. Agendar próximas reuniones.