



# Modelo de Seguimiento y Sostenibilidad de Proyectos



# Modelo de Sostenibilidad

Una vez concluido el REDISEÑO DE PROCESOS y con el fin de mantener las oportunidades de mejora, propuestas de solución y recomendaciones emitidas, la oficina tiene la responsabilidad de asegurar que las propuestas de solución sean sostenibles en el tiempo y además asegurar su continuidad en el proceso de mejora continua.

Como insumos importantes para este proceso, el Equipo de Mejora dispone de los INDICADORES DE GESTIÓN, los planes remediales y acta de reunión.



# MODELO DE SOSTENIBILIDAD

- Establecer las actividades del proceso, necesarias para obtener el resultado esperado.

Planear

- Implementar los nuevos procesos y llevar a cabo el plan propuesto.

Hacer

- Definir acciones correctivas que se consideren necesarias en el siguiente ciclo.

Actuar

- Evaluar si lo planeado se está realizado conforme a lo propuesto.

Verificar



# MODELO ACTUAL DE SOSTENIBILIDAD



# IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE SOSTENIBILIDAD

Entrega de la matriz de  
INDICADORES DE GESTIÓN

4

Conformación del  
Equipo de Mejora de  
Procesos

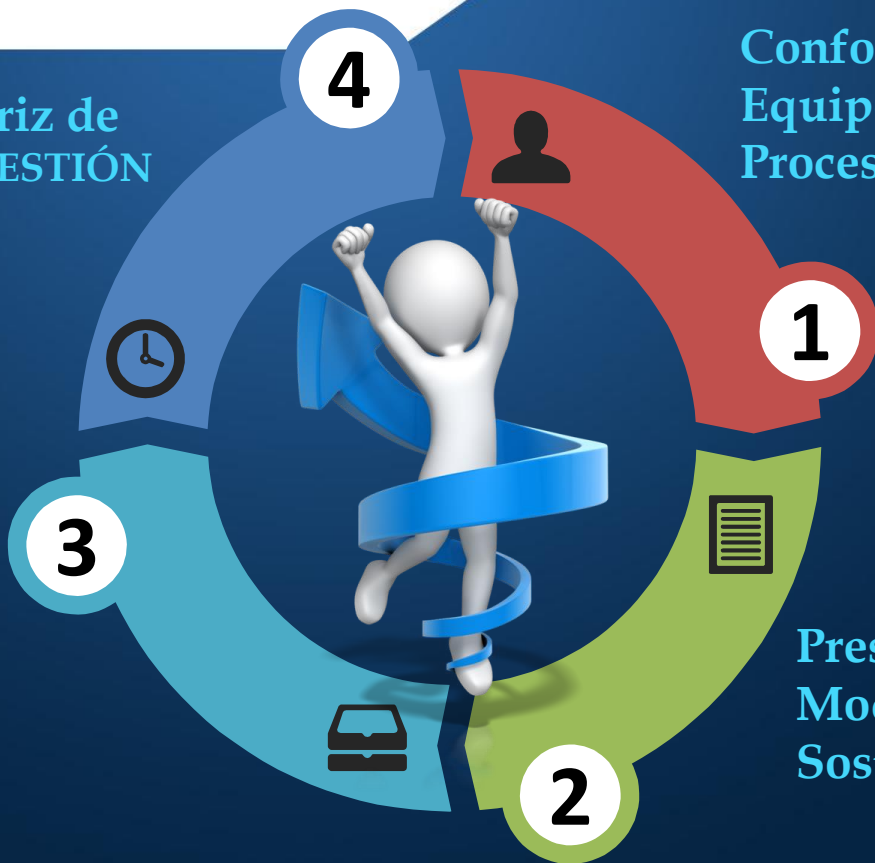
1

Implementación y  
capacitación de los  
INDICADORES DE  
GESTIÓN, Planes  
remediales y minutas

3

Presentación del  
Modelo de  
Sostenibilidad

2





# CONFORMACIÓN DEL EQUIPO DE MEJORA

Integrado por personal del despacho, representado por todas las áreas funcionales



Desarrollo, implementación y seguimiento de las propuestas e indicadores



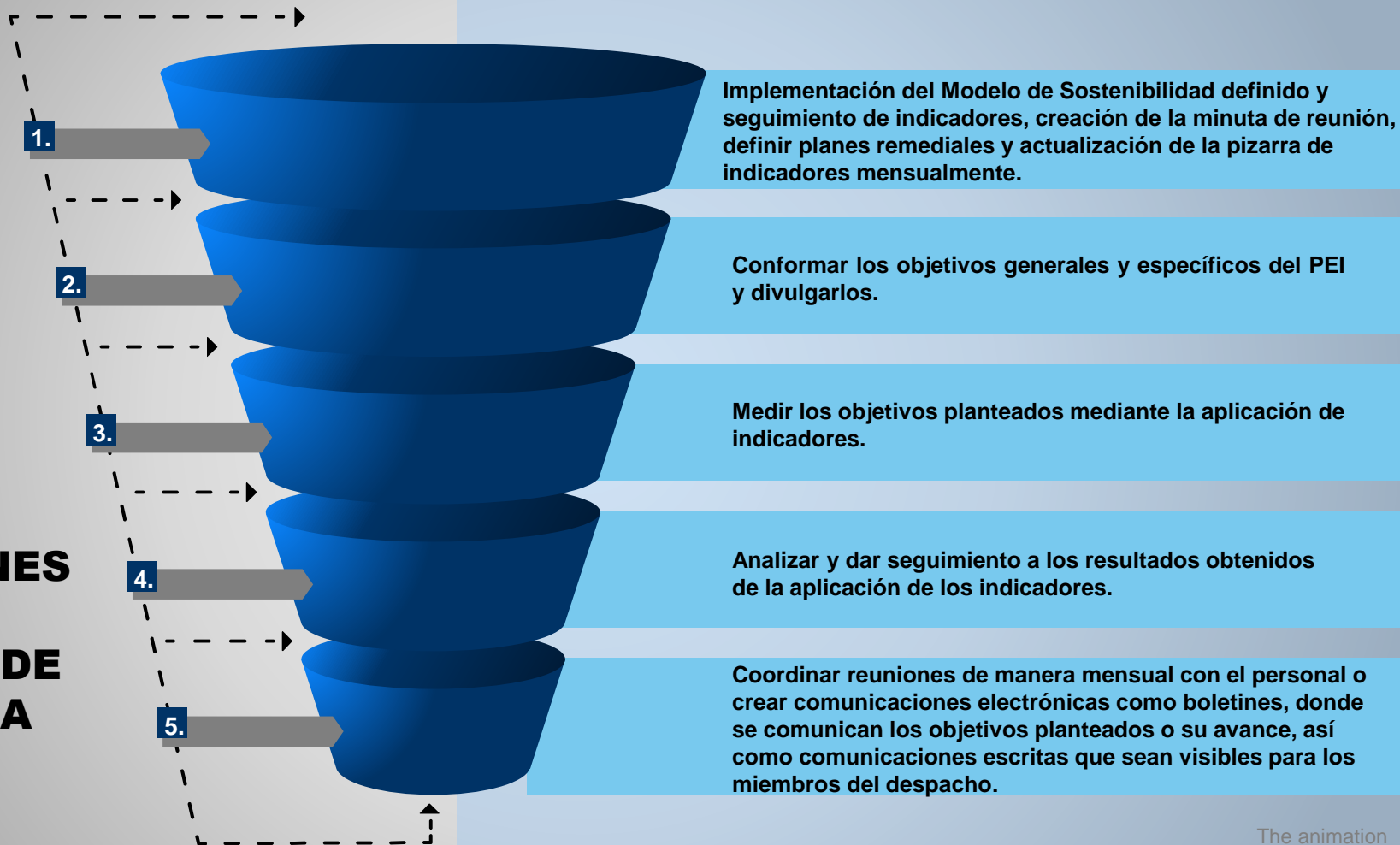
Implementación del Modelo de Sostenibilidad



De forma que exista comunicación y control de cada una de las tareas desarrolladas por los diferentes colaboradores del despacho, fomentando la participación en todas sus áreas

**NOTA:** El equipo de mejora es definido por el Juez o Jueza Coordinadora del despacho donde debe integrar todas las áreas de trabajo y que dicho equipo no debe tener variaciones constantes de sus integrantes. En caso de que por algún motivo especial algún integrante no pueda continuar en el equipo (ascensos, jubilación, retiro de la institución) se debe dejar debidamente documentado en una minuta de reunión el cambio de la persona indicando el nombre y puesto del sustituto

## **FUNCIONES DEL EQUIPO DE MEJORA**



Medir la satisfacción de la persona usuaria mediante una herramienta que capture requerimientos y cuantifique cuán satisfecha se encuentra.



Desarrollar propuestas de solución a los problemas detectados y crear la documentación requerida.

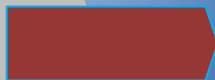


Mantener actualizada la documentación del despacho. (que todo lo que se establece en la documentación esté actualizado (PAO-PEI-SEVRI-PAI) conforme a los cambios inherentes del despacho por parte de la persona Coordinadora Judicial).

**FUNCIONES  
DEL  
EQUIPO DE  
MEJORA**



Implementar las propuestas (asegurar que se lleva a cabo lo que se establece en la documentación, y que los miembros del despacho lo conozcan, se capaciten y practican).



Determinar e implementar y/o adoptar, en coordinación con el órgano competente, los plazos de gestión y cuotas de trabajo para todos sus trámites y actos procesales y actividades generales, en concordancia con la legislación vigente.



# FUNCIONES DE LOS DESPACHOS JUDICIALES

## Indicadores

Preparar y analizar los informes mensuales

## Planes remediales

Resultados del análisis de los indicadores

Contraloría de Servicios  
Considerar las recomendaciones emitidas

## Pizarras

Actualizar de manera mensual - lugar visible

## Mejora Continua

Reuniones de seguimiento con el Equipo de Mejora

## Seguimiento

Implementar, coordinar y brindar seguimiento-planes remediales

## Administración Regional

Remitir actas, indicadores y planes remediales

## PAO y SEVRI

Los resultados obtenidos podrían ser utilizados para la formulación

# Funciones de la Administración Regional

Asegurar y controlar el envío de actas de reunión, indicadores de gestión y planes remediales de los despachos.



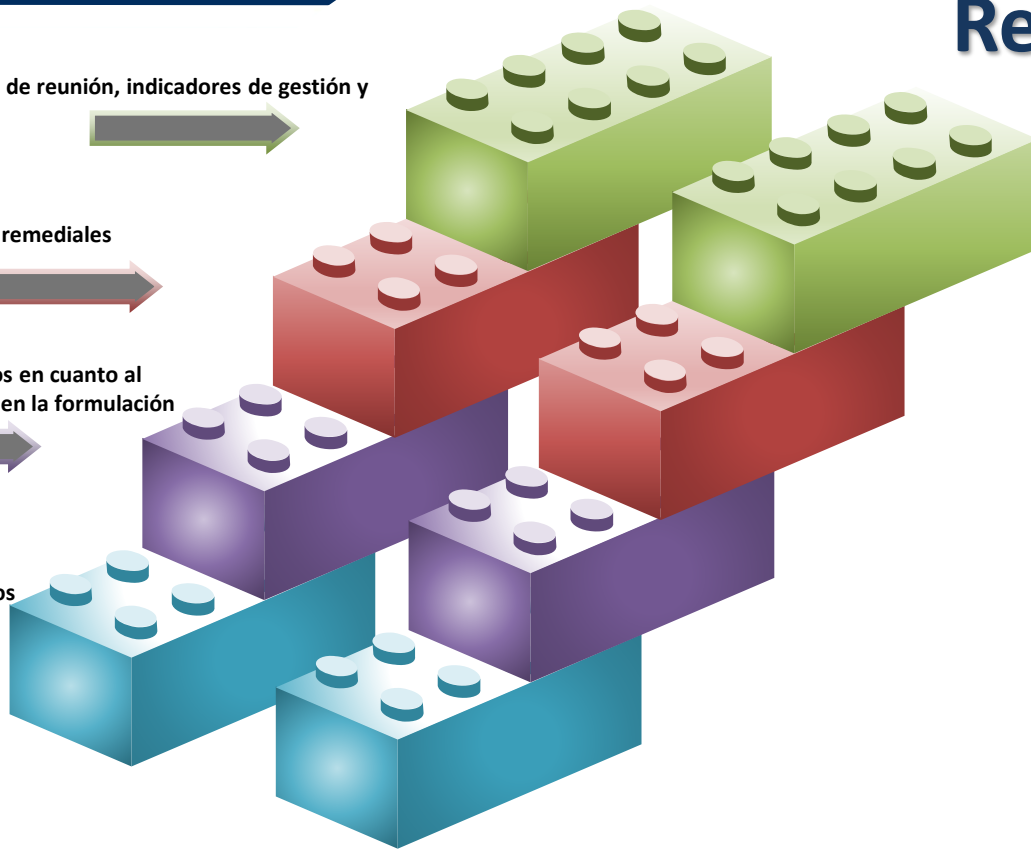
Recopilar y almacenar indicadores de gestión y planes remediales remitidos por los despachos y oficinas judiciales.



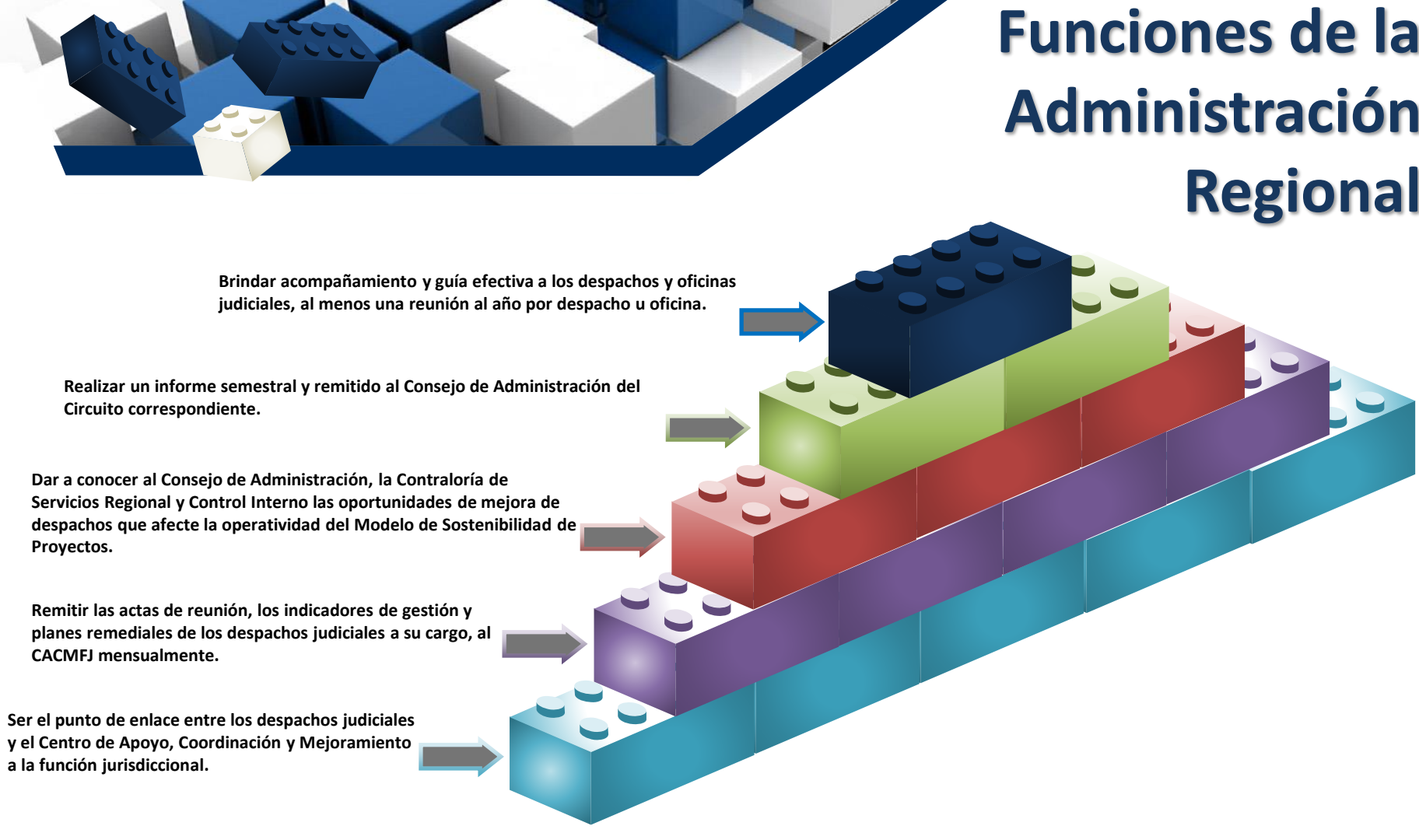
Identificar los despachos u oficinas judiciales más críticos en cuanto al cumplimiento de los indicadores de gestión y colaborar en la formulación de los planes remediales.



Dar seguimiento continuo a los indicadores de gestión y cumplimientos de los planes remediales de los despachos y oficinas judiciales.



# Funciones de la Administración Regional



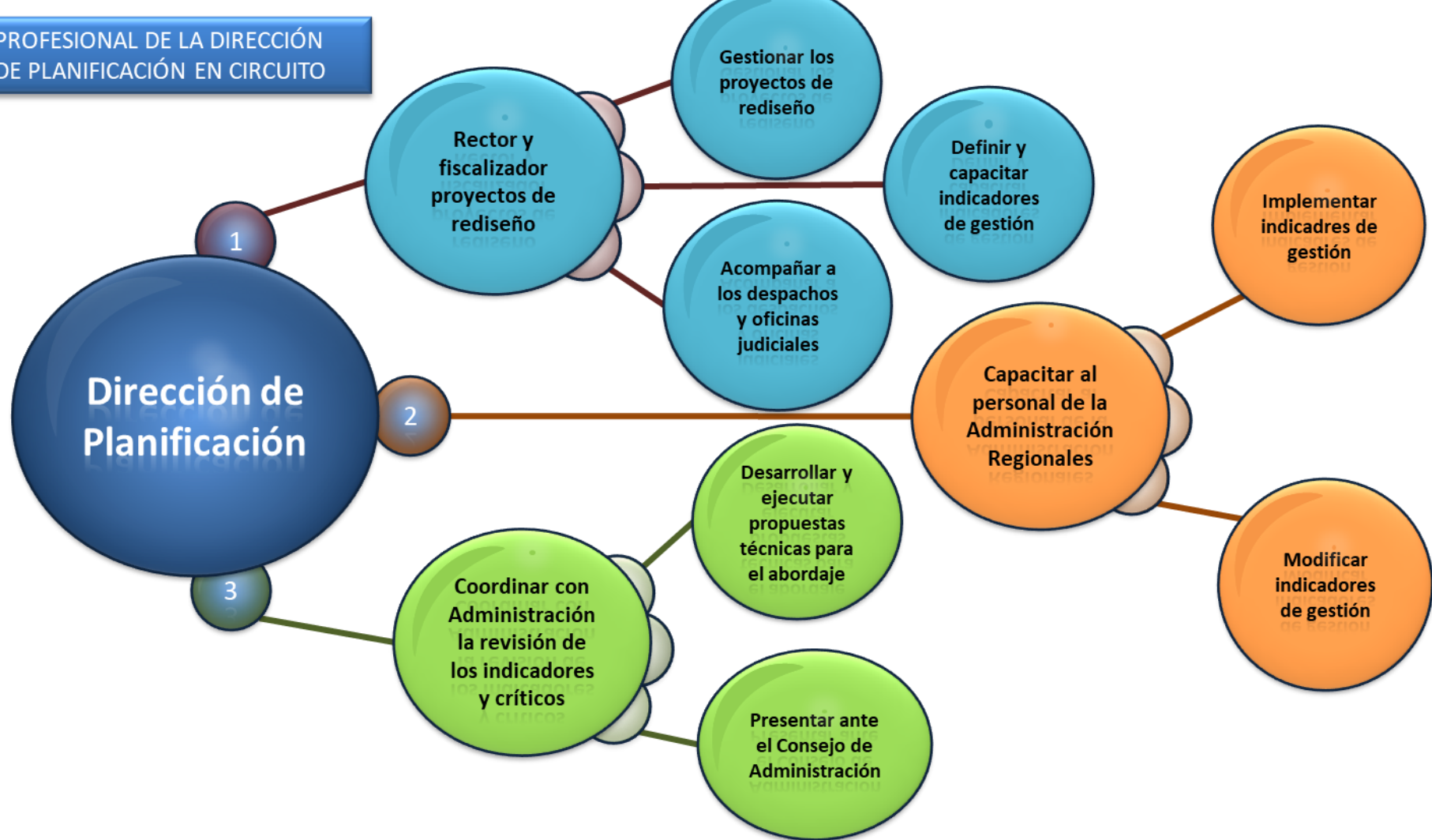
Brindar acompañamiento y guía efectiva a los despachos y oficinas judiciales, al menos una reunión al año por despacho u oficina.

Realizar un informe semestral y remitido al Consejo de Administración del Circuito correspondiente.

Dar a conocer al Consejo de Administración, la Contraloría de Servicios Regional y Control Interno las oportunidades de mejora de despachos que afecte la operatividad del Modelo de Sostenibilidad de Proyectos.

Remitir las actas de reunión, los indicadores de gestión y planes remediales de los despachos judiciales a su cargo, al CACMFJ mensualmente.

Ser el punto de enlace entre los despachos judiciales y el Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento a la función jurisdiccional.



**Dirección de Planificación**

1

**Rector y fiscalizador proyectos de rediseño**

**Gestionar los proyectos de rediseño**

**Definir y capacitar indicadores de gestión**

**Acompañar a los despachos y oficinas judiciales**

**Implementar indicadores de gestión**

**Capacitar al personal de la Administración Regionales**

**Modificar indicadores de gestión**


2

**Coordinar con Administración la revisión de los indicadores y críticos**

**Desarrollar y ejecutar propuestas técnicas para el abordaje**

**Presentar ante el Consejo de Administración**

3



# Funciones del Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional



1

**Fungir como ente fiscalizador para el aseguramiento del cumplimiento del modelo de sostenibilidad de los proyectos de rediseño de los despachos jurisdiccionales en coordinación con las Administraciones Regionales y los despachos judiciales.**

2

**Brindar acompañamiento continuo a las Administraciones Regionales para asegurar la operatividad estándar del modelo de sostenibilidad de proyectos de rediseño.**

3

**Cuando sea requerido, recomendar la actualización de los rangos definidos en los indicadores de gestión, indicando la justificación respectiva transcurrido al menos doce meses consecutivos. El órgano técnico procederá con el análisis y emisión de criterio técnico de la modificación de rangos solicitado.**

# Reglamento del Consejo de Administración

- **ARTÍCULO 12:** *Serán funciones del Consejo de Administración las siguientes:*
- (...)
- *b) Velar por la buena marcha del Circuito; analizar su funcionamiento y proponer las mejoras que se estime pertinentes.*
- *c) Proponer a la Corte Suprema de Justicia, las medidas o planes necesarios para garantizar la eficiencia y el buen servicio público de la justicia en el circuito.*
- (...)
- *e) Analizar y proponer ante el Consejo Superior lo pertinente en cuanto al circulante de las Oficinas; verificar su rendimiento y el del personal que las conforman.*
- (...)
- *g) Proponer al Consejo Superior los movimientos internos de personal conforme las necesidades de las Oficinas.*
- (...)





# CAPACITACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN

# INDICADORES DE GESTIÓN

## Concepto

- Es una unidad de medida que permite dar el seguimiento y control a los despachos.
- Permite evaluación periódica de las variables clave de los despachos u oficinas.
- Mediante su comparación en el tiempo con los referentes internos y externos.

## Para qué medir?

- Para poder interpretar lo que está ocurriendo.
- Definir la necesidad de introducir cambios y/o mejoras y evaluar sus consecuencias en el menor tiempo posible
- Analizar la tendencia histórica y apreciar el rendimiento a través del tiempo
- Medir la situación de riesgo del despacho
- Facilitar la toma de decisiones
- Información del cumplimiento de los objetivos institucionales

## Porqué medir?

Si no se dirige, no se puede mejorar

Si no se controla, no se dirige

Si no se mide lo que se hace, no se controla

# METODOLOGÍA DE CÁLCULO DE INDICADORES DE GESTIÓN

Rendimiento  
estadístico

- Fundamento técnico: Análisis estadístico.

Plazos

- Propuestos en los modelos de tramitación de cada oficina.
- Fundamento técnico: Tiempo de duración de procesos (muestras, plazos legales, criterio experto) avalados por la Comisión Jurisdiccional en la materia.

Operacionales

- Basados en análisis estadísticos y revisión de los despachos modelo.



# TÉRMINOS DE INDICADORES DE GESTIÓN

1

## INDICADOR DE GESTIÓN

Expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de un proceso que, al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se toman acciones correctivas o preventivas.

2

## MÉTRICA

Es el resultado de una cuantificación de datos único y específico.

3

## PARÁMETRO

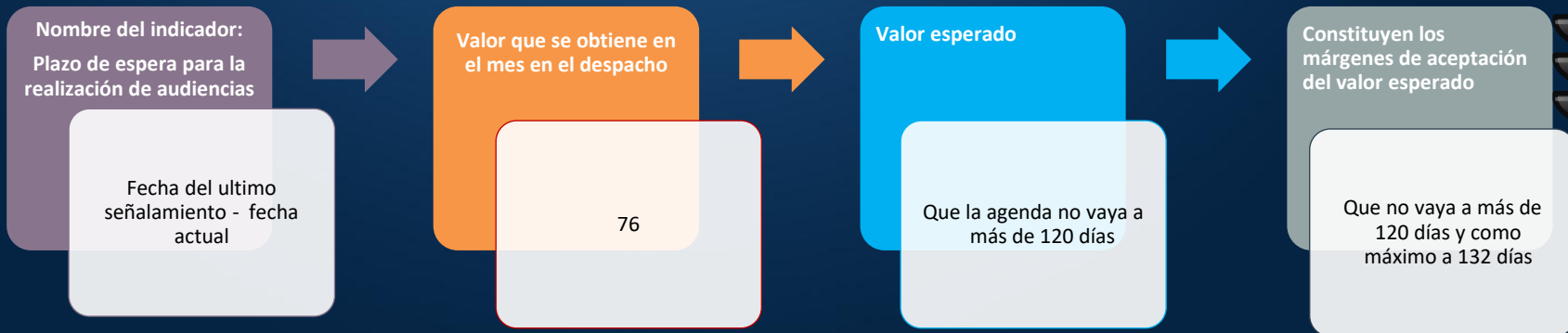
Variable a cumplir. Definido por la Dirección de Planificación de acuerdo con los diagnósticos y análisis de variables realizados.

4

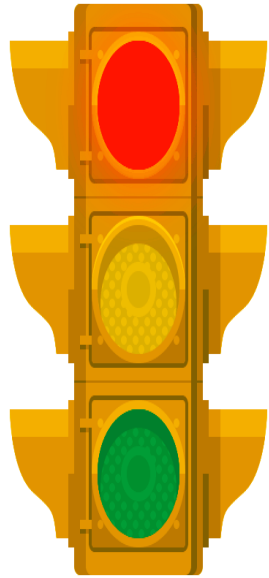
## RANGOS

Se utilizan para diferenciar visualmente cuando los Indicadores de Gestión se encuentran dentro de los resultados esperados o no.

E  
J  
E  
M  
P  
L  
O



# RANGOS EN LA MATRIZ DE INDICADORES



**A mejorar:** Significa que el indicador está fuera del rango establecido. Requiere análisis y control. Analizar si las razones son atribuibles o no a la gestión del despacho.

**Estándar:** Significa que el indicador está dentro del parámetro establecido y bajo control, es decir, es el valor esperado como condición normal de funcionamiento (Promedios basados en datos históricos de la oficina en análisis).

**Muy bueno:** Significa que el indicador está controlado y en un rango superior al estándar, se está obteniendo un valor aún mejor que el esperado.

# EJEMPLO DE MATRIZ DE INDICADORES

Para esta categoría se definen conforme al histórico estadístico de cada oficina (entrada), cuotas de trabajo (Salida) y estado más actualizado luego de inventario (Circulante).

Datos estadísticos, se extraen del Sigma.

		Detalle			Rangos		
Categoría	Nº	Indicadores	Métricas	Comentarios	A mejorar	Estándar	Muy bueno
Rendimiento Estadístico	1	Entrada	Cantidad de denuncias ingresadas durante el mes	Este datos se obtiene del informe de estadística.	>158	>142; <158	<142
	2	Salida	Cantidad de expedientes terminados durante el mes	Este datos se obtiene del informe de estadística.	<170	>170; <186	> 186
	3	Circulante	(Circulante Inicial + Entradas) - Salidas	Este datos se obtiene del informe de estadística.	>500	>450; < 500	<450
	4	Relación salida / entrada (% rendimiento)	(Salidas/Entradas)*100	Los datos de entradas y salidas se obtienen del informe de estadística.	< 90%	>90%; <100%	> 100%



# EJEMPLO DE MATRIZ DE INDICADORES

Se indica la fórmula para el resultado del indicador

Rangos Estandarizados

Detalle					Rangos		
Categoría	N°	Indicadores	Métricas	Comentarios	A mejorar	Estándar	Muy bueno
Plazos	5	Plazo espera para realización audiencia	Fecha del ultimo señalamiento - fecha actual	Este dato se obtiene de un reporte de la Agenda Cronos.	> 60	>30; <60	< 30
					Fecha actual		
					Fecha ultimo señalamiento		
	6	Plazo para resolver denuncias nuevas	Fecha actual - fecha de la denuncia más antigua pendiente de resolver	Este dato se obtiene de las tareas del Escritorio Virtual.	> 15	>7; <15	< 7
					Fecha actual		
					Fecha denuncia más antigua pendiente de resolver		
	7	Plazo para resolver escritos	Fecha actual - fecha del escrito más antiguo pendiente de resolver	Este dato se obtiene del buzón de escritos del Escritorio Virtual.	> 15	>7; <15	< 7
					Fecha actual		
					Fecha escrito más antiguo pendiente de resolver		

# MATRIZ DE INDICADORES DE GESTIÓN

Parámetro de efectividad de audiencias. Se define conforme a comportamiento de la zona (histórico) y cuotas de trabajo estandarizadas según la materia

Categoría	N°	Indicadores	Métricas	Comentarios	A mejorar	Estándar	Muy bueno		
Operacional	8	Efectividad de las audiencias señaladas en el mes	Total Selamientos registrados en el mes	Informes de Agenda Cronos	> 60%	>60%; <66%	< 66%		
					<b>Total de señalamientos a audiencias registrados en el mes</b>				
					<b>Total de audiencias realizadas en el mes (incluir las conciliadas)</b>				
	9	Trámite global de las personas técnicas judiciales	Este dato se obtiene del escritorio virtual e informes manuales	<b>Total General</b>					
				<b>Técnico 1</b>	Cantidad de resoluciones pasadas a firmar				
					Cant. de denuncias, indagatorias, manifest. Y doc. Físicos realizados				
				<b>Técnico 2</b>	Cantidad de resoluciones pasadas a firmar				
	Cant. de denuncias, indagatorias, manifest. Y doc. Físicos realizados								
	10	Cantidad de expedientes pasados a firmar y tramitados por técnico o técnica	Este dato se obtiene del escritorio virtual	Este dato se obtiene del módulo estadístico del Escritorio Virtual	<228	>228;	> 228		
					<b>Técnico 1</b>				
<b>Técnico 2</b>									
11	Cantidad de sentencias dictadas por juez o jueza	Este dato se obtiene del escritorio virtual o registro electrónico que lleva el despacho		<24	>= 24; <= 26	> 26			

# MATRIZ DE INDICADORES DE GESTIÓN

Parámetros estandarizados con el objetivo que se cumpla la cuota de trabajo establecida.



Categoría	Nº	Indicadores	Métricas	Comentarios	A mejorar	Estándar	Muy bueno
Operacional	12	Porcentaje de rendimiento por Juez o Jueza	(Cantidad de sentencias dictadas/ Cantidad de sentencias necesarios)	Este dato se obtiene del Escritorio Virtual.	<=95%	>95%; <100%	>=100%
	14	Porcentaje de rendimiento por Técnico o Técnica	(Cantidad de resoluciones pasadas a firmar / Cantidad de resoluciones a realizar)	Este dato se obtiene del Escritorio Virtual.	<=95%	>95%; <100%	>=100%
					Técnico 1		
					Técnico 2		
					Técnico 3		
Técnico 4							
15					Cantidad de días laborales en el mes		
15	Cantidad de días fuera del Depacho sin sustitución o que no se dedicó al trámite y/o fallo	Indicar cantidad días que la persona técnica o juzgadora no laboró en el Juzgado, estuvo fuera, o se dedicó a otras funciones (vacaciones, incapacidades, capacitaciones, depuraciones, entre otros)	Control de la Coordinadora Judicial		Cuota diaria		
					Técnico 1	11	
					Técnico 2	11	
					Técnico 3	11	
					Técnico 4	11	
					Jueza	1,14	



# Planes Remediales





# PLANES REMEDIALES





# PLANES REMEDIALES

Nombre de despacho u oficina				PLANES REMEDIALES - PROCESO DE MEJORA CONTINUA DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN				
								
ID	Indicador / Oportunidad de Mejora	Análisis de causas	Propuesta de solución	Responsable	Fecha de inicio de implementación de propuesta	Fecha final de implementación de propuesta	Estado	Notas y observaciones
8	Cantidad de escritos pendientes de tramitación	Incapacidad por dos semanas de las personas técnicas judiciales 1 y t 3, provocando el atraso en la tramitación de 750 escritos	Durante el plazo de 60 días se trabajará en la reducción de al menos 120 escritos, disponiendo la atención de estos escritos rezagados en 30 por semana por técnico judicial, sin desatender los escritos de nuevo ingreso	Persona Coordinadora Judicial Personas Técnicas Judiciales 1 y 3	01/07/2020	30/08/2020	2.En progreso	Al 31 de julio se obtuvo el trámite de 265 escritos, lo que representa un avance del 35% en la propuesta establecida

**Nota:** Los planes remediales ya establecidos deben ser actualizados de manera mensual e incluir el avance en la columna de notas y observaciones.



# **Minutas de Reunión**



# MINUTA



# EJEMPLO DE MINUTA

## Indicadores de Gestión

-Se adjunta el archivo de indicadores de gestión dentro del correo electrónico remitido al órgano verificador.

## Plan Remedial

-Se adjunta la plantilla del plan remedial actualizada dentro del correo electrónico remitido al órgano verificador

# EJERCICIO PRÁCTICO

Plan Remedial




Acta de Reunión



Document

# CIRCULARES IMPORTANTES DEL MODELO

Circular 171-2020 (Dirección Ejecutiva) Responsabilidad y Rol de las Administraciones Regionales como órganos verificadores del Modelo de Sostenibilidad	 Archivo PDF
Circular 193-2020 Responsabilidades asociadas al Modelo de Sostenibilidad y Seguimientos de los proyectos de rediseño de oficinas.	
Circular	



# MUCHAS GRACIAS

