

## Metodología

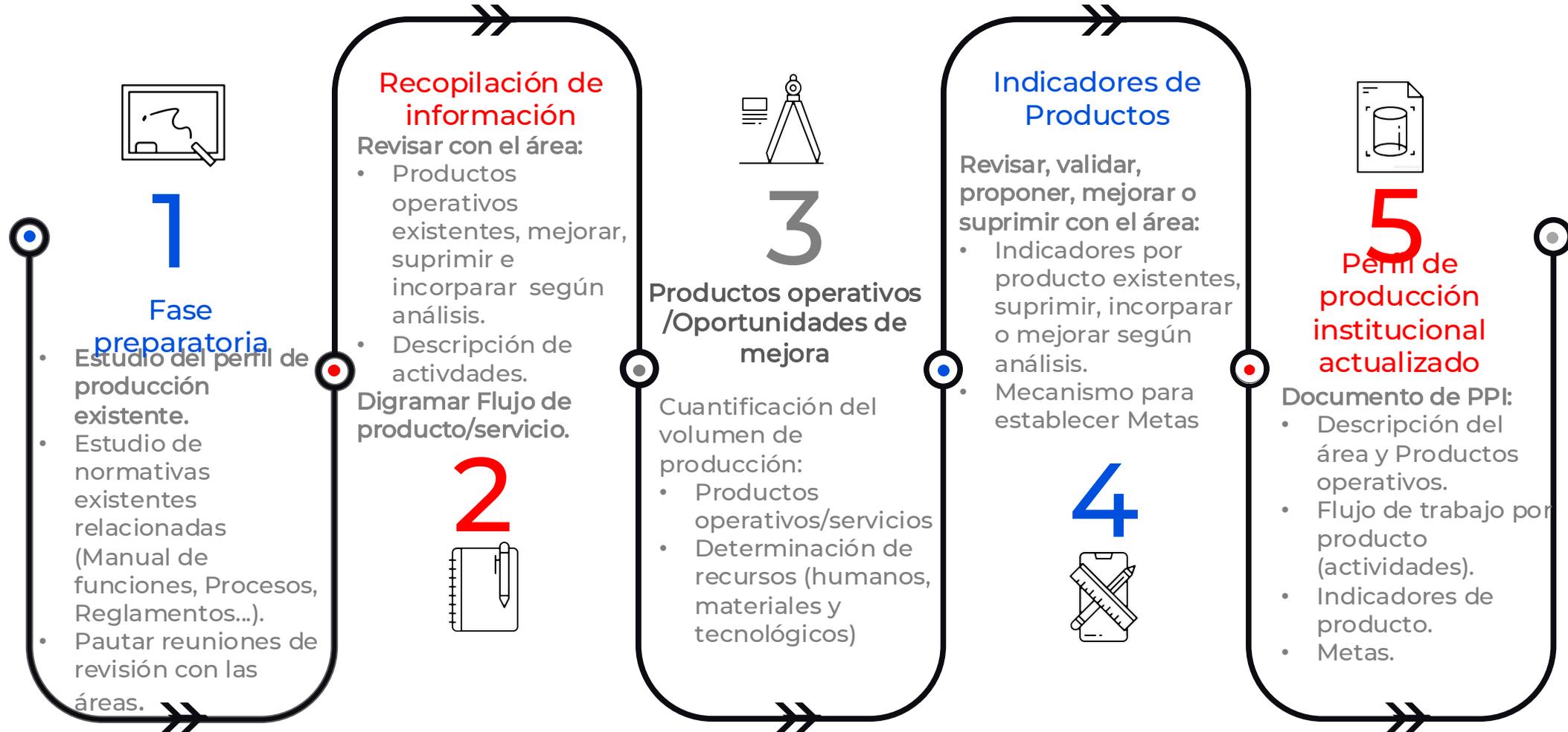
Caracterización metodológica de los Productos / Entregables del TdR de los Indicadores de Gestión Individual (IGIs) / Puesto.

Dirección General de Administración y Carrera Judicial  
Dirección de Planificación y Desarrollo

Junio 2024



**Perfil de Producción Institucional (PPI) de las áreas:** documento que sintetiza la identificación de los productos / bienes y/o servicios que resultan del proceso productivo de las áreas.



## MAPA DE SERVICIOS (comprender, analizar y mejorar la oferta de servicios)



Inici

### Definición de alcance

- Identificar, clasificar y definir los servicios a incluir en el mapa.
- Revisar Mapa de Procesos del PJ.
- Definir detalle que se desea alcanzar

### Recopilación y análisis de la información

- Servicios (descripción, características, flujos de trabajo, interrelaciones, acuerdos de operación y valor para los usuarios).
- Identificar patrones, tendencias, incidencias y oportunidades de mejora.

### Creación del mapa de servicios

- Representar visualmente los servicios que ofrecen los órganos de apoyo del CPJ y equivalentes, utilizando esquemas, gráficos, visuales, de fácil interpretación.

### Validación de mapa de servicios

- Validar con los diferentes actores o áreas involucradas.

### Aprobación del mapa de servicios

- Aprobación del Mapa de servicios desarrollado.
- Herramienta para facilitar la comprensión del funcionamiento de los servicios y la mejora continua de estos.

Fin

# Producto / Entregable 3:



**Elaborar Indicadores de Gestión Individual (IGIs) por puesto:** que sean claros, medibles y alcanzables para cada puesto de trabajo a partir de los objetivos estratégicos de la organización la actualización del perfil de producción y así la revisión del manual de organización y funciones.

Inicio

A partir de la actualización de los Perfiles de Producción Institucional y la revisión de Manual de Organización y Funciones existente.



## Criterios para la elaboración IGIs

- Relevancia
- Medibles
- Alcanzables
- Oportunidad
- Equidad



## Selección de los IGIs

- Por áreas analizadas.
- Para cada puesto por área.
- Que mida diferentes aspectos del desempeño como: eficiencia, eficacia, calidad, productividad y satisfacción del servicio al cliente.
- Combinar indicadores cuantitativos y cualitativos según naturaleza del trabajo.



## Fórmulas y métodos de cálculo

- Establecer el método de cálculo
- Definir fuentes de datos y periodicidad de la medición



## Establecimiento de metas y objetivos

- Las metas deben estar alineadas con los objetivos estratégicos de la organización y el perfil de producción.
- Informe de IGIs de áreas y por puesto, por áreas.

Fin

# CRONOGRAMA DE TRABAJO

## Mapa de Servicios del CPJ

- Definición de alcance
- Recopilación de Información
- Creación del Mapa de Servicios
- Validación
- Mapa de Servicios



## Revisar y mejorar el perfil de producción institucional del CPJ.

- Plan de trabajo.
- Revisión documental.
- Entrevistas al personal clave.
- Reuniones de trabajo presenciales y virtuales.
- Análisis de la información.
- Actualización de Perfil de Producción Institucional (PPI)

## Indicadores de Gestión Individual por puesto

- Criterios para la elaboración de IGIs.
- Selección de los IGIs.
- Fórmulas y métodos de Cálculo.
- Establecimiento de metas y objetivos.