

Collector: Web Link 1 (Web Link)

Started: Thursday, June 20, 2019 12:25:31 PM

Last Modified: Thursday, June 20, 2019 12:47:34 PM

Time Spent: 00:22:03

IP Address: 201.193.43.19

106 / 200

## Formulario Inscripción Buenas Prácticas

**Q1** Indique el nombre de la buena práctica

Sostenibilidad del Ambiente de Control SACO Heredia

**Q2** Circuito Judicial al que pertenece Circuito Judicial de Heredia

**Q3** La Buena Práctica que inscribe en representación de su despacho u oficina, ¿a qué ámbito judicial corresponde?

Ámbito Administrativo y otros órganos de apoyo

**Q4** Nombre de la oficina

Administración Regional de Heredia

**Q5** Número telefónico

042367

**Q6** La Buena Práctica que inscribe se presenta en conjunto con otras oficinas

No

**Q7** ¿Indique el tipo de despacho al que pertenece?

**Q8** Seleccione el nombre de la oficina a la cual corresponde al Buena Práctica que inscribe

**Q9** Seleccione el nombre de la oficina a la cual corresponde al Buena Práctica que inscribe

**Q10** Seleccione el nombre de la oficina a la cual corresponde al Buena Práctica que inscribe

**Q11** Seleccione el nombre de la oficina a la cual corresponde al Buena Práctica que inscribe

**Q12** Indique el órgano al cual pertenece la oficina que inscribe la Buena Práctica

**Q13** Seleccione el nombre de la oficina a la cual corresponde al Buena Práctica que inscribe

**Q14** Seleccione el nombre de la oficina a la cual

corresponde al Buena Práctica que inscribe

**Q15** Seleccione el nombre de la oficina a la cual corresponde al Buena Práctica que inscribe

**Q16** Seleccione el nombre de la oficina a la cual corresponde al Buena Práctica que inscribe

**Q17** Seleccione el nombre de la oficina Respondent skipped this question

**Q18** Seleccione su oficina **383 ADMINISTRACION REGIONAL HEREDIA**

**Q19** Detalle la situación actual o problema que se desea mejorar o que se ha mejorado  
El objetivo primordial es alcanzar niveles de operación óptimos bajo la tutela de un fortalecido ambiente de control.  
El objetivo específico es Establecer medidas y métricas de trabajo en todas las áreas de trabajo

**Q20** Explique en detalle la buena práctica propuesta.

La Administración Regional de Heredia determinó, a través del análisis de sus controles, que estos eran disfuncionales o no existían en las diferentes áreas a supervisar por la Administración. También, fue posible determinar que el ambiente de control establecido a lo interno de la Oficina Administrativa, así como a nivel de Circuito en general, era deficitario.

Como consecuencia de este análisis de controles, se inició un proceso paulatino, para determinar todas aquellas áreas de trabajo que requerían de una u otra manera ser reforzadas con directrices, procedimientos, limitaciones, seguimientos y evaluaciones.

En virtud de lo anterior, se inició un esfuerzo directivo encabezado por las Coordinadoras y el Administrador del Circuito, pero integrando a todo su personal de manera escalonada, para establecer medidas específicas y puntuales en cada uno de los sectores que requerían fortaleza, desde el punto de vista de ambiente de control.

Producto de esta labor, fue posible emitir un compendio de circulares que fueron convirtiéndose en los protocolos de trabajo de los diferentes ámbitos de trabajo de la Oficina Administrativa.

El compendio de las directrices se subdividió, a su vez, en Circulares Administrativas y de Seguridad. Esta división se realizó considerando la importancia de los asuntos relativos al tema de la seguridad, tanto por el estado en el que se encontraba el Circuito, como por la relevancia que merece para esta Administración los asuntos de esa materia, considerando el tipo de institución a la cual pertenecemos.

De esta manera, desde mediados del 2017 hasta la fecha, se han emitido cerca de 100 circulares en materia de seguridad y alrededor de 150 en materia administrativa. Debe entenderse que estas circulares son todas y cada una de ellas relativas a procedimientos de trabajo o solicitud de informes específicos, los cuales pretenden organizar la labor de la Administración Regional de los Tribunales de

Heredia, de una manera ordenada y protegida razonablemente de los riesgos por ausencias de control.

Cada una de las circulares fue, a su vez, incorporada dentro de una matriz de información y clasificadas por área, para filtrarlas por tema y poder ser entregadas a cada funcionario o funcionaria que ingresa a la Administración y deba conocer sobre temas específicos.

Los anterior, se ha convertido en una especie de manual o protocolo para cada una de las áreas de trabajo. Precisamente, el sistema de Sostenibilidad del Ambiente de Control (SACO), contiene el compilado de circulares de Seguridad y Administrativas, para la consulta de referencias o su aplicación en cualquiera de las esferas laborales de la Administración Regional.

Ahora bien, considerando que estas circulares implican la presentación periódica de informes a la Administración Regional, fue necesario establecer un control maestro del cumplimiento de cada una de esas directrices, específicamente para aquellos casos de los informes que se presentan de manera semanal, mensual, bimestral, trimestral o semestral.

De esta forma, nace el eje principal de funcionamiento del SACO, que se refiere a una herramienta de control para garantizar la presentación de los informes, los seguimientos u otras compilaciones de datos que resulten necesarios para la Administración Regional.

En esta matriz se incorporan, únicamente, aquellos elementos que deban ser controlados por la Administración, pero a su vez, garantizan su cumplimiento y, por ende, fortalecen el servicio que brinda la

oficina y minimiza, considerablemente, la ocurrencia de eventos que puedan desembocar en la afectación al servicio al público.

Es así que el sistema de Sostenibilidad de Ambiente de Control brinda una herramienta al Administrador Regional o bien, a quien mantenga el control correspondiente, para garantizar que se está cumpliendo con las directrices institucionales; sin embargo, también garantiza a la jefatura Administrativa el conocimiento de los aspectos de mayor impacto y más relevancia a su cargo.

Lo anterior, considerando que los informes incluidos dentro de esta herramienta son todos aquellos que marcan el pulso de la vida de la oficina a cargo y han sido establecidos por la relevancia a nivel de dirección de la Administración.

Así mismo, el SACO permite llevar el mapa de cumplimiento de las directrices que se han girado a lo interno de la oficina, así como el cumplimiento periódico de directrices emanadas por otras instancias externas como la Inspección Judicial, Auditoría Judicial, Dirección Ejecutiva, Consejo Superior, entre otros.

Finalmente, el SACO genera una interacción entre las circulares giradas y los controles que mantienen seguimiento. De este modo, en cualquier momento se pueden consultar dichas circulares directamente desde el sistema de Sostenibilidad de Ambiente de Control.

El resultado del establecimiento de este mecanismo ha sido notorio, porque se ha podido determinar cuáles áreas de trabajo se están cumpliendo con la presentación de informes y en cuáles todavía existen carencias en este sentido.

Nótese que dentro de este seguimiento se incorporan aspectos de orden prioritario para esta Administración Regional, como los arqueos a la bodega de evidencia; los seguimientos a las cajas chicas y sus arqueos aleatorios; análisis del uso porcentual de las salas de juicio; reportes de vehículos y de mantenimientos para determinar su uso eficiente; presentación a tiempo de la facturación de contratos y servicios continuados; seguimiento a los contratos continuados como seguridad, limpieza, ascensores y áreas verdes; consumo de agua a nivel de Circuito Judicial; efectiva presentación de informes de ejecución presupuestaria; seguimiento a los Sistemas Posicionamiento Global (GPS); indicadores de los despachos rediseñados; informes de las Oficinas a cargo como Recepción de Documentos y Oficina de Comunicaciones Judiciales; entre muchos otros más.

La dinámica de presentación de los informes podrá ser expuesta al momento de ser seleccionada la buena práctica, en donde se podrá comprender con mayor detalle cómo funciona y que tanto esfuerzo requiere para quien maneje el control maestro de sistema de Sostenibilidad de Ambiente de Control.

#### **Q21 ¿Cuál es el impacto o resultados observados en la solución del problema?**

El sistema ha generado el cumplimiento de las directrices internas y externas o incluso el incumplimiento de ellas para analizar donde se están dando las fallas de gestión administrativa. El ambiente de control de la oficina se modificó positivamente de manera muy profunda.

#### **Q22 En caso de que otras oficinas y despachos deseen replicar su buena práctica, mencione los aspectos que deberían tomar en consideración para replicarla.**

Con sólo la herramienta de control ya tendrán elementos suficientes, pero pueden tropicalizarla para incluir o excluir controles que no les sean funcionales, aunque la matriz abarca la mayoría de los informes que mensualmente se deben preparar a nivel nacional.

#### **Q23 Mencione las razones del por qué recomendaría a otras oficinas o despachos que consideren esta buena práctica y la repliquen.**

Porque permite que el Administrador tenga a su alcance información gerencial puntual, específica y en tiempo exacto según sea su necesidad, para evitar incumplir con las tareas que le han sido delegadas a nivel institucional. Además, permite llevar el pulso del trabajo que realizan sus funcionarios a cargo de las áreas más sensibles.

#### **Q24 ¿Cuáles son los mecanismos o instrumentos de medición del éxito de la práctica propuesta?**

El mismo sistema muestra el mapeo del comportamiento de las áreas que son supervisadas a lo interno de la oficina, lo que permite tomar las acciones correctivas que sean necesarias.

#### **Q25 Agregue en este punto los documentos asociados a su Iniciativa**