



Banco de
Buenas Prácticas de
Gestión Judicial

ANEXO II

Marco conceptual y metodológico

(Resolución de Presidencia N° 24/12 modificada por Resolución de Presidencia N° 55/19)

INTRODUCCIÓN

La experiencia recogida en los últimos años por la Subsecretaría de Control de Gestión, en contacto permanente con órganos de distintos fueros y jurisdicciones, permiten conocer una multiplicidad de experiencias de mejora de la gestión, factibles de ser replicadas por otras oficinas judiciales con características similares.

La Suprema Corte de Justicia de la Provincia de Buenos Aires creó el Banco de Buenas Prácticas de Gestión Judicial, que se instrumenta a través de la Subsecretaría de Control de Gestión con el fin de sistematizarlas para facilitar su difusión y replicabilidad.

El intercambio de Buenas Prácticas constituye en la actualidad una herramienta de gestión exitosa, ampliamente difundida en los últimos años en la gestión de las organizaciones públicas estatales, y fuerte impacto al procurar comparar, replicar y difundir experiencias desarrolladas por los propios actores intervinientes de los procesos de cambio en una organización, con el objetivo de motivar la innovación.

Mediante el Banco de Buenas Prácticas se identifican, recopilan, estudian y divulgan experiencias exitosas, a partir de la invitación a presentar las experiencias de mejora, categorizadas temáticamente, para que los integrantes de la Jurisdicción Administración de Justicia del Poder Judicial puedan acudir fácilmente a ellas y replicarlas en su organización, previo análisis para adaptarlas, de ser necesario, a las características propias de sus funciones y destinatarios.

La metodología de Buenas Prácticas implica una nueva forma de generación de conocimiento y comunicación a partir de la réplica e intercambio de experiencias de gestión en órganos jurisdiccionales, como también de dependencias de la Suprema Corte que cumplan funciones auxiliares y de apoyo al servicio de justicia (Asesorías Periciales; Receptorías, Archivos, Oficinas de Notificaciones, y restantes delegaciones del Tribunal), lo cual contribuye a dinamizar el funcionamiento del poder judicial.

La implementación de esta tecnología de gestión tiene un alto potencial de utilidad, de intercambio y replicación por la magnitud de las oficinas judiciales que componen el universo, la existencia de problemáticas comunes y circunstancias similares, a pesar de la modalidad con que estas se presenten en cada realidad departamental.

Para la elaboración de la metodología y los lineamientos generales del Banco, se han estudiado y analizado antecedentes nacionales e internacionales.

La convocatoria al Banco de Buenas Prácticas de Gestión Judicial, en adelante tiene los siguientes objetivos y finalidades:

Objetivos:

- ❖ Reconocer las acciones emprendidas por los órganos del Poder Judicial de la Provincia de Buenos Aires para la mejora de la gestión, a la vez que incentivar su búsqueda constante, mediante la difusión de los logros alcanzados.
- ❖ Implicar a los magistrados y funcionarios, como líderes de un proceso de transformación y motivadores de sus equipos de trabajo.
- ❖ Promover el aprendizaje interno de métodos de trabajo validados, mediante el intercambio de información práctica de experiencias.
- ❖ Motorizar el replanteo sobre la propia situación del órgano estimulando adaptaciones y nuevas soluciones.

Finalidades:

- ❖ Transformar la dinámica del Poder Judicial hacia la cultura de gestión.
- ❖ Difundir el compromiso de los integrantes del Poder Judicial con la mejora del servicio, contribuyendo a la transparencia, rendición de cuentas a la ciudadanía y acceso a Justicia.
- ❖ Integrar órganos de las distintas jurisdicciones y fueros mediante la comunicación dinámica que supone el intercambio de experiencias.

DEFINICIONES Y NIVELES

Se contemplan dos tipos de presentaciones: las Buenas Prácticas y las Iniciativas de Mejora, estas últimas permiten captar las experiencias recientes que no presenten el mismo grado de consolidación que las primeras.

❖ Buenas Prácticas:

Se denomina Buena Práctica, a la experiencia de aplicación de métodos de mejora de la gestión, en procura de mayor eficiencia de las tareas, disminución de pasos innecesarios y aprovechamiento de recursos.

La Buena Práctica debe apuntar a mejorar una tarea o solucionar una dificultad de gestión relevante, con potencial de réplica en otros organismos. La presentación debe basarse en información posible de objetivar, con medición de los resultados y su evolución durante al menos dos (2) años.

El criterio para seleccionarla apuntará a la solidez de la evidencia objetiva y suficiente del valor de la práctica y su potencial de réplica.

❖ Iniciativas de Mejora:

En estas se encuadran las experiencias más recientes de buena práctica. Su presentación no requiere mediciones del mismo rigor que aquellas, aunque sí una descripción detallada y suficiente que demuestre el resultado beneficioso.

Una Iniciativa de Mejora es algo más que una buena idea, tiene que estar implementada y producir resultados, aunque puede ser expuesta con un grado de precisión menor que el de una Buena Práctica.

En síntesis, si la experiencia se ha aplicado al menos durante dos años con resultados cuantificables y se ha efectuado la medición de su evolución, podrá ser presentada como Buena Práctica. Si es más reciente, y aún no se efectuó una evaluación formal, puede ser presentada como Iniciativa de Mejora.

AREAS TEMÁTICAS

Las áreas temáticas sobre las que se seleccionarán y sistematizarán las experiencias, comprenden aquellos ejes rectores que guían los procesos de modernización.

Así, la *gestión por procesos*, la *atención al público* en los puntos de contacto, la *información y comunicación* con los destinatarios, y por último, la *planificación y monitoreo* de la gestión, constituyen los componentes básicos que permiten describir el modo de organizar el servicio, reconociendo *quién, qué, cómo, cuando, para quién y con que calidad*.

A modo enunciativo, se señalan puntos temáticos de cada uno de esos componentes:

- ❖ *Gestión de los procesos de trabajo jurisdiccionales:*
 - ✓ Simplificación/agilización de pasos procesales
 - ✓ Simplificación/agilización de trámites
 - ✓ Estandarización de despachos
 - ✓ Eficacia en el cumplimiento de plazos procesales
 - ✓ Eficiencia y economía procesal
 - ✓ Gestión de causas: dirección del proceso para evitar dilaciones, tratamiento estandarizado de causas repetitivas.
 - ✓ Gestión de audiencias: medidas para optimizar la realización de las audiencias; manejo de las agendas; reducción del índice de frustración.
 - ✓ Coordinación con otros actores intra e interinstitucionales, por ej. agilizar las comunicaciones con las partes, defensores, fiscales, Policía, organismos de la Administración Pública, etc.

- ✓ Sistematización de jurisprudencia: modos de ordenar los criterios de resolución para lograr coherencia de la jurisprudencia.

❖ *Atención al público:*

Habitualmente se esperan los siguientes atributos de la atención al público: rapidez; capacidad del personal; trato adecuado y claridad de la información brindada, los cuales pueden lograrse a través de:

- ✓ métodos de organización de las áreas de atención: rotación de empleados, supervisión, diferenciación de atención al público y a profesionales, accesibilidad, espacio físico, etc.
- ✓ métodos de evaluación (encuestas, etc.) y establecimiento de metas para la mejor atención: cortesía en el trato, diligencia, confidencialidad, rapidez, claridad.
- ✓ aprovechamiento de las instalaciones y condiciones ambientales.
- ✓ señalización para la orientación al público.

❖ *Información y comunicación al público:*

- ✓ utilización de canales de información y comunicación electrónica.
- ✓ información al público clara y sencilla (por ej. cartelera, folletera sobre trámites, horarios de menor afluencia, previsibilidad audiencias, etc.)
- ✓ información de los estándares de calidad y el nivel de desempeño del órgano.
- ✓ difusión de los resultados de encuestas de satisfacción de destinatarios del servicio de justicia.

- ❖ *Participación del público:*
 - ✓ recepción y tramitación de reclamos, quejas y sugerencias.
 - ✓ consulta regular y sistemática a los destinatarios del servicio.
 - ✓ instancias de participación con organizaciones profesionales y de la sociedad civil en procura de la mejora del servicio.

- ❖ *Gestión de los procesos administrativos y/o auxiliares:*
 - ✓ gestión del personal: organización y administración de la planta funcional existente; capacitación y formación interna; motivación e incentivo; trabajo en equipo; clima de trabajo; comunicación interna.
 - ✓ gestión de los recursos tecnológicos: eficacia, eficiencia y efectividad en la organización y gestión del sistema informático disponible; nivel de utilización de las funcionalidades de los sistemas (por ej, elaboración de despacho, utilización de modelos, tareas masivas, estadísticas, etc.) y aplicativos web.
 - ✓ gestión documental y de fuentes de información: organización, actualización y conservación de libros, registros, documentación de uso oficial; instrumentación de los procedimientos para la paralización, archivo y destrucción de expedientes; confiabilidad y pertinencia en la confección y remisión de fuentes de información y datos (estadísticas, informes, etc.)

- ❖ *Planificación y monitoreo de la gestión:*
 - ✓ establecimiento de planes con metas y objetivos de gestión sobre los procesos de trabajo jurisdiccionales, atención al público y procesos de trabajo administrativos.
 - ✓ utilización sistemática de indicadores para la medición del desempeño del organismo.

- ✓ monitoreo del rendimiento del organismo para implementar mejoras en los procesos.

A su vez, dentro de las medidas para la mejora de la gestión se valorarán las dirigidas a la preservación del medioambiente en la gestión (ahorro energético, minimización del uso del papel, maximización del uso de herramientas tecnológicas, entre otras).

CRITERIOS DE SELECCIÓN

- ❖ **Relevancia** por la importancia del problema solucionado: en consideración a la actividad sobre la que recae, y/o el impacto del problema en el funcionamiento del organismo.
- ❖ **Resultados alcanzados**: logros obtenidos a raíz de la medida, eficacia para resolver el problema u objetivo planteado por el propio organismo.
- ❖ **Sustentabilidad**: apunta a la viabilidad organizativa y técnica a largo plazo de la mejora (la BP debe ser factible de mantenerla en el tiempo) y al grado de internalización de la práctica en la cultura del organismo.
- ❖ **Replicabilidad**: potencial de transferencia a otras instituciones. Para ello se requiere la presentación de la información clara, señalando recursos empleados y logros alcanzados.
- ❖ **Innovación**: creación y/o adecuación de formas y estilos de trabajo novedosas en el contexto del organismo y/o representar soluciones adecuadas a nuevos desafíos.
- ❖ **Satisfacción del destinatario**: concepción del servicio de justicia que atiende a las razonables expectativas de los destinatarios directos e indirectos (justiciables, profesionales intervinientes, etc.)

FORMALIDADES DE LAS PRESENTACIONES y EVALUACIÓN

Las presentaciones se efectuarán en los tiempos que determine el *calendario* publicado en el sitio web oficial de la Suprema Corte de Justicia, siguiendo el *formulario* que deberá ser completado en su totalidad de forma clara y concisa.

La descripción de la Buena Práctica o Iniciativa de Mejora, se efectuará en el mismo formulario respetando la secuencia prevista, no podrá superar las veinte (20) carillas, escritas en el estilo y tamaño de fuente predeterminado en la misma (Hoja A 4, Fuente Times New Roman, Tamaño 12, interlineado de 1,5 líneas).

En caso de ser necesaria la presentación de Anexos, los mismos sólo podrán contener información complementaria en forma de gráficos, tablas y/o diagramas, no superar las diez (10) carillas, debiendo constar de: título identificatorio y una breve descripción del contenido.

Los formularios de presentación serán remitidos a la Subsecretaría de Control de Gestión: una (1) copia en papel y una (1) versión en formato electrónico a la dirección subcontroldegestion@scba.gov.ar. Para los envíos por correo, se tomará como fecha de presentación, la del sello postal.

La verificación del cumplimiento de las condiciones de inscripción y de las condiciones técnicas de la presentación estará a cargo de la Subsecretaría de Control de Gestión. Las presentaciones que no satisfagan los requerimientos enunciados no serán evaluadas.

CALENDARIO

❖ Convocatoria:

Desde el primer día hábil de mayo hasta el primer día hábil de junio

❖ Recepción de formularios:

Desde el primer día hábil de junio hasta el primer día hábil de julio

❖ Verificación de las condiciones formales de inscripción:

Desde el primer día hábil de julio hasta el primer día hábil de septiembre

❖ Evaluación y validación de las Buenas Prácticas:

Desde el primer día hábil de julio hasta el primer día hábil de mayo

REFERENCIAS TERMINOLOGICAS

En el presente capítulo se incluyen referencias terminológicas, en su mayoría extraídas de las siguientes fuentes:

- Glosario de Conceptos Básicos del Sistema Regional de Información sobre Buenas Practicas de Gestión Pública en América Latina y El Caribe (SIPAL).
- Glosario de los principales términos sobre evaluación y gestión basada en resultados elaborado por el Grupo de Trabajo sobre la Dirección de la Cooperación para el Desarrollo (OCDE).
- Manual Metodológico para la Gestión Integral de Programas Orientada a Resultados, UNESCO.
- Manual de Gestión de la Comisión Nacional de Gestión judicial de la Corte Suprema de Justicia de la Nación.

Cabe advertir que son conceptos generales que resultan aplicables a las organizaciones judiciales, debiendo tenerse en cuenta la especificidad de las mismas.

- ❖ **Acción correctiva:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- ❖ **Acción preventiva:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- ❖ **Actividad** Acciones emprendidas o labor realizada mediante las cuales se movilizan los recursos de la organización, para generar productos determinados.
- ❖ **Administración por Objetivos (APO):** Filosofía de administración que involucra activamente a los empleados en la fijación de metas específicas y cuantificables, cuyo grado de cumplimiento es evaluado periódicamente para determinar los progresos alcanzados.
- ❖ **Análisis de riesgos: Análisis de factores** que afectan o que pueden afectar el logro de los objetivos de una intervención. Examen detallado de las consecuencias negativas que podría tener una medida de gestión; proceso de cuantificación de las probabilidades de que aparezcan los riesgos identificados y sus repercusiones previstas.
- ❖ **Atribución:** Imputación de un vínculo causal entre cambios observados (o que se espera observar) y una intervención específica.
- ❖ **Autoevaluación** Evaluación por parte de los responsables del diseño y la implementación de una intervención para el desarrollo
- ❖ **Balance de Gestión Integral (BGI):** Instrumento a través del cual una institución presenta y difunde los resultados de su gestión anual. La importancia de este Balance radica en que su objetivo es ser un instrumento de cuenta pública.
- ❖ **Benchmarking funcional:** Consiste en detectar organizaciones que desarrollen uno o más procesos de trabajo similares y utilizarlos como referente y fuentes de información, proveen ejemplos probados y soluciones que pueden ayudar a resolver dilemas de gestión.
- ❖ **Benchmarking:** Proceso sistemático y continuo para evaluar los productos, servicios y procesos de trabajo de las organizaciones que son reconocidas como representantes de las mejores prácticas, con el propósito de realizar mejoras organizacionales.
- ❖ **Beneficiarios** Individuos, grupos u organismos que se benefician, directa o indirectamente, de una intervención para el desarrollo, hayan sido o no los destinatarios de la intervención
- ❖ **Buena Práctica:** Método superior o una práctica innovativa que contribuye a mejorar el desempeño de un proceso.

- ❖ **Cadena de Mando:** Conjunto de relaciones de dirección y subordinación que abarcan desde la parte superior de una organización hasta sus niveles más operativos, con el objetivo de lograr una adecuada coordinación entre niveles.
- ❖ **Cadena de resultados** La secuencia causal de una intervención para el desarrollo que estipula la secuencia necesaria para lograr los objetivos deseados, comenzando con los insumos, pasando por las actividades y los productos, y culminando en el efecto directo, el impacto y la retroalimentación.
- ❖ **Cadena de Valor:** La cadena de valor categoriza las actividades que producen valor añadido en una organización. Para cada actividad de valor añadido han de ser identificados los generadores de costos y valor. El marco de la cadena de valor está inserto en el pensamiento de la gestión como una herramienta de análisis para la planificación estratégica.
- ❖ **Calidad Total:** Herramienta de gestión a través de la cual se consigue la participación activa de las personas en el mejoramiento continuo de la calidad de los servicios, productos y procesos de la organización.
- ❖ **Carta Ciudadana:** La Carta Ciudadana es un instrumento de interacción entre la ciudadanía y un organismo de gobierno que brinda espacio para: la entrega de información oportuna, pertinente y veraz; la transparencia en la gestión pública; el control ciudadano de la gestión pública, y el mejoramiento continuo de la gestión gubernamental.
- ❖ **Control de Gestión:** Es el proceso mediante el cual los directivos influyen en otros miembros de la organización para que se pongan en marcha las estrategias de ésta.
- ❖ **Cuadro de Mando Integral:** Es una herramienta de gestión que permite a la organización medir los resultados del desempeño, satisfacción del cliente, operaciones y la capacidad de la organización para producir bienes y servicios.
- ❖ **Definiciones Estratégicas:** Herramienta que entrega información sobre los ejes orientadores del quehacer de una organización y se obtienen a partir de un proceso de Planificación Estratégica o de un proceso más simple de diagnóstico, análisis, reflexión y toma de decisiones colectivas en torno al quehacer actual.
- ❖ **Dependencias judiciales:** áreas administrativas, auxiliares o de apoyo a los órganos jurisdiccionales.

- ❖ **Desarrollo Organizacional:** Método planeado y sistemático de cambios de los patrones de comportamiento organizacional, que tiene como objetivo aumentar la eficiencia organizacional combinando aspiraciones individuales de crecimiento y desarrollo con metas organizacionales.
- ❖ **Desempeño** Medida en que una intervención para el desarrollo o una entidad que se ocupa de fomentar el desarrollo actúa conforme a criterios/normas/directrices específicos u obtiene resultados de conformidad con metas o planes establecidos.
- ❖ **Destinatarios** Beneficiarios y otras partes interesadas de una intervención para el desarrollo.
- ❖ **Diseño de evaluación:** definición de qué, cuándo y cómo se evaluará. Etapa metodológica en la cual se realizan las preguntas clave acerca de lo que se quiere evaluar. Se construyen indicadores, se identifican las fuentes, los métodos y las técnicas e instrumentos de recolección de la información y la periodicidad del relevamiento de la información para cada indicador
- ❖ **Efectividad:** Logro de los objetivos al menor costo y con el menor número de consecuencias imprevistas. Se relaciona con el impacto de las acciones de la organización.
- ❖ **Efecto:** Cambio -intencional o no intencional-, debido directa o indirectamente a una intervención.
- ❖ **Efecto directo:** Resultados a corto y mediano plazo probables o logrados por los productos de una intervención.
- ❖ **Eficacia:** Se refiere al grado de cumplimiento de los objetivos planteados, es decir, en qué medida el área, o la institución como un todo, está cumpliendo con sus objetivos, sin considerar necesariamente los recursos asignados para ello.
- ❖ **Eficiencia:** Logro de los objetivos previamente establecidos, utilizando un mínimo de recursos. Implica la relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- ❖ **Estudio de base:** Análisis que describe la situación previa a una intervención para el desarrollo, en relación con la cual puede medirse el avance o pueden efectuarse comparaciones.
- ❖ **Evaluación** Apreciación sistemática y objetiva de un proyecto, programa o política en curso o concluido, de su diseño, su puesta en práctica y sus resultados. El objetivo es determinar la pertinencia y el logro de los objetivos, así como la eficiencia, la eficacia, el impacto y la sostenibilidad para el desarrollo.

- ❖ **Evaluación de procesos:** Evaluación de la dinámica interna, de los mecanismos de prestación de servicios, los procedimientos de gestión y los vínculos que existen entre todos estos componentes.
- ❖ **Evaluación de término medio:** Evaluación que se efectúa a mediados del período de implementación de la intervención.
- ❖ **Evaluación del Desempeño:** Proceso mediante el cual se mide el desempeño de un individuo en un cargo determinado.
- ❖ **Evaluación ex ante:** Evaluación que se efectúa antes de poner en práctica una intervención para el desarrollo.
- ❖ **Evaluación ex post:** Evaluación de una intervención para el desarrollo que se efectúa una vez que ha concluido para identificar los factores de éxito o fracaso, y analizar la sostenibilidad de los resultados, las repercusiones y conclusiones útiles para realizar otros proyectos de mejora.
- ❖ **Evaluación formativa:** Evaluación cuyo objeto es mejorar el desempeño y que generalmente se realiza durante la fase de implementación de un proyecto.
- ❖ **Evaluación participativa:** Método de evaluación en la que los representantes de entidades y partes interesadas (incluidos los beneficiarios) trabajan conjuntamente en las etapas de diseño, implementación e interpretación de una evaluación.
- ❖ **Experiencias:** Prácticas implementadas con creatividad que generan cambios positivos en la gestión de las organizaciones.
- ❖ **Fiabilidad:** Es la coherencia de los datos y los juicios de evaluación, y la medida en que se puede confiar en ellos, con referencia a la calidad de los instrumentos, procedimientos y análisis empleados para recopilar e interpretar datos de evaluación.
- ❖ **Garantía de calidad:** La garantía de calidad abarca toda actividad que tenga por objeto evaluar y mejorar el mérito o el valor de una intervención para el desarrollo o su cumplimiento con normas establecidas.
- ❖ **Gestión basada en resultados:** Estrategia de gestión que se centra en el desempeño y el logro de productos, efectos e impacto.
- ❖ **Impactos:** Efectos de largo plazo positivos y negativos, primarios y secundarios, producidos directa o indirectamente por una intervención para el desarrollo, intencionalmente o no.

- ❖ **Indicador:** Variable o factor cuantitativo o cualitativo que proporciona un medio sencillo y fiable para medir logros, reflejar los cambios vinculados con una intervención o ayudar a evaluar los resultados de un organismo de desarrollo.
- ❖ **Indicadores de Desempeño:** factor que entrega información cuantitativa respecto al logro o resultado en la entrega de los productos generados por una institución, pudiendo cubrir aspectos cuantitativos o cualitativos de este logro.
- ❖ **Insumos:** Recursos financieros, humanos y materiales empleados en una intervención para el desarrollo.
- ❖ **Manual de gestión:** Instrumento que define las modalidades de realización, evaluación y mejora del sistema de gestión
- ❖ **Medición de los resultados:** Sistema para evaluar los resultados de las intervenciones para el desarrollo en función de los objetivos declarados.
- ❖ **Meta:** Objetivo global hacia el cual se prevé que contribuya una intervención para el desarrollo. Término conexo: objetivo de desarrollo.
- ❖ **Norma de referencia:** Base de comparación o norma (standard) en relación con la cual pueden medirse los resultados o los logros obtenidos.
- ❖ **Organismos jurisdiccionales:** Órganos cuya función o razón de ser es estrictamente jurisdiccional (Juzgado, Tribunal, Cámara de Apelación).
- ❖ **Outplacement:** Desvinculación programada o asistida de un individuo desde una organización, para la búsqueda de un nuevo empleo o reorientación a una nueva actividad.
- ❖ **Participación Ciudadana:** Proceso por el cual los ciudadanos/as y las comunidades organizadas se involucran en la formulación, implementación y monitoreo de los programas y políticas públicas.
- ❖ **Pertinencia:** Medida en que los objetivos de una intervención para el desarrollo son congruentes con los requisitos de los beneficiarios, las necesidades del país, las prioridades globales y las políticas de los asociados y donantes.
- ❖ **Planificación Estratégica:** Es una herramienta de diagnóstico, análisis, reflexión y toma de decisiones colectivas, en torno al quehacer actual y al camino que deben recorrer en el futuro las organizaciones e instituciones, para adecuarse a los cambios y a las demandas que les impone el entorno y lograr el máximo de eficiencia y calidad de sus prestaciones.

- ❖ **Proceso de trabajo:** Conjunto de actividades que, realizadas en forma secuencial, permiten transformar uno o más insumos en un producto o servicio.
- ❖ **Procesos administrativos internos:** Tareas de soporte y apoyo a la actividad jurisdiccional (agregación de escritos y oficios, registros, estadísticas, organización de la sala de audiencias, custodia de efectos, atención al público, actualización de la Mesa de Entradas Virtual, etc.) Se los considera procesos de trabajo auxiliares, de apoyo o secundarios.
- ❖ **Procesos de apoyo:** proporcionan servicios a los procesos de realización para que puedan obtener los resultados esperados de manera eficaz y eficiente.
- ❖ **Procesos de trabajo jurisdiccional:** apunta a la labor principal o razón de ser de la función del juzgado, básicamente se desarrolla a través de la elaboración de despacho (providencias simples, resoluciones interlocutorias, sentencias) y realización de audiencias, así como las actividades directamente ligadas a los mismos (tareas de revisión y firma del despacho, criterios de fijación de las fechas de audiencias, etc). Se los considera como procesos de trabajos principales.
- ❖ **Producto:** Comprende los productos, los bienes de capital y los servicios que resultan de una intervención para el desarrollo; puede incluir también los cambios resultantes de la intervención que son pertinentes para el logro de los efectos directos
- ❖ **Productos Estratégicos o Relevantes:** Corresponden a una definición agregada de las bienes y servicios que la institución o Servicio ofrece como respuestas a las necesidades de sus clientes, beneficiarios o usuarios. Los productos se generan bajo la responsabilidad de la institución, ya sea por producción directa o subcontratación.
- ❖ **Propósito:** Objetivos declarados públicamente del programa o proyecto de desarrollo
- ❖ **Reingeniería:** La reingeniería es la revisión fundamental y el rediseño radical de los procesos al interior de una organización para alcanzar mejoras en medidas críticas y actuales de rendimiento, tales como costo, calidad, servicio y rapidez.
- ❖ **Responsabilización:** Traducción de la voz inglesa *accountability*, que hace referencia a la rendición de cuentas en la gestión pública.
- ❖ **Resultados:** Producto, efecto o impacto (intencional o no, positivo y/o negativo) de una medida de gestión.

- ❖ **Retroalimentación:** Transmisión de las constataciones (hallazgos) a las que se arribó en el proceso de evaluación a aquellas partes para quienes son pertinentes y útiles con objeto de facilitar el aprendizaje. Puede abarcar la recopilación y divulgación de observaciones, conclusiones, recomendaciones y lecciones de la experiencia.
- ❖ **Seguimiento del desempeño:** Proceso continuo de recolección y análisis de datos para comparar en qué medida se está ejecutando un proyecto, programa o política en función de los resultados previstos.
- ❖ **Seguimiento:** recopilación sistemática y periódica de datos sobre indicadores para proporcionar información sobre el avance y el logro de los objetivos.
- ❖ **Sistema de Información:** Conjunto de medios que permiten recolectar, clasificar, integrar, procesar, almacenar y difundir información interna y externa que la organización necesita para tomar decisiones en forma eficiente y eficaz.
- ❖ **Sostenibilidad:** Continuación de los beneficios de una intervención para el desarrollo después de concluida. Probabilidad de que continúen los beneficios en el largo plazo. Situación en la que las ventajas netas son susceptibles de resistir los riesgos con el correr del tiempo
- ❖ **Toma de decisiones:** Acción de seleccionar, bajo ciertos criterios, entre dos o más alternativas para dar solución a un problema. El proceso de toma de decisiones constituye un elemento central dentro de la planificación.
- ❖ **Validez** Medida en que las estrategias y los instrumentos de recopilación de datos miden lo que tienen por objeto medir.