



# CORRECCIONAL JUVENIL DE OREGON



## Declaración de la política

### Parte I: servicios administrativos

Asunto:

**Sistema de gestión del rendimiento de la OYA**

Sección – Número de política:

**A: administración general - 7.0**

Sustituye a:

I-A-7.0 (7/14)  
I-A-7.0 (7/12)  
I-A-7.0 (12/09)  
I-A-7.0 (10/05)

Fecha de entrada en vigencia:

**04/28/2023**

Fecha de la última revisión/actualización:

**Ninguna**

**Normas y referencias relacionadas:**

- [Estatutos Revisados de Oregon \(Oregon Revised Statutes \(ORS, por sus siglas en inglés\)\) 291.217](#) (Presupuesto basado en los resultados)
- [Formularios de la Correccional Juvenil de Oregon \(Oregon Youth Authority \(OYA, por sus siglas en inglés\)\)](#): OYA 1801 (Plan de acción)
- [Sitio de mejora de los procesos](#)

**Procedimientos relacionados:**

- Ninguno

**Responsable de la política:**

Subdirector

**Aprobada por:**

Joseph O'Leary, director

#### I. PROPÓSITO:

Esta política describe el sistema de gestión del rendimiento de la OYA que apoya la misión, la visión, los valores y los objetivos de la agencia.

#### II. DEFINICIONES DE LA POLÍTICA:

**Plan de acción:** un documento escrito que describe un plan de implementación para mejorar la calidad de los servicios o las operaciones.

**Equipo ejecutivo:** un grupo de personal ejecutivo que supervisa las operaciones de la agencia.

**Mapa de fundamentos:** un mapa de los sistemas que describe los objetivos clave de la agencia, los procesos básicos, los subprocesos, las medidas de los procesos y de los resultados.

**Medidas de los resultados:** indicadores globales medibles del rendimiento de la agencia en relación con sus objetivos clave. Las medidas de los resultados responden a la pregunta: ¿Cómo sabremos que estamos avanzando hacia el cumplimiento de los objetivos de nuestra agencia? Estas medidas se centran en los resultados.

**Sistema de gestión del rendimiento de la OYA (OYA Performance Management System (OPMS, por sus siglas en inglés)):** un sistema integral que apoya la misión, la visión y los valores de la OYA a través de la supervisión de las actividades, los resultados y los procesos, la estructuración de nuevas iniciativas y la resolución de problemas.

**Medidas de los procesos:** indicadores cuantificables de la eficacia de un determinado proceso de trabajo (por ejemplo, el costo, la calidad y el tiempo). Las medidas de los procesos responden a la pregunta: ¿Qué nos mostrará que estamos haciendo bien el trabajo habitual?

**Responsable del proceso:** un miembro del personal ejecutivo o miembro senior del personal directivo que es el responsable de definir, supervisar y mejorar un proceso identificado ya sea local o de la agencia.

**Revisiones trimestrales de metas (Quarterly Target Reviews (QTR, por sus siglas en inglés)):** reuniones en las que se revisan formalmente las medidas locales o de la agencia.

**Cuadro de mando:** un documento que define las medidas e indica hasta qué punto se cumplen las metas establecidas según las medidas de los procesos locales o de la agencia.

### III. POLÍTICA:

El sistema de gestión del rendimiento de la OYA hace que la agencia se centre en la toma de decisiones basada en los datos, en la mejora continua de los procesos y en una planificación estratégica significativa. Está diseñada para identificar y mitigar las áreas de alto riesgo, reconocer la experiencia del personal, mejorar la calidad de las operaciones de la agencia y la prestación de servicios, así como mejorar la satisfacción del cliente y del personal.

El sistema de gestión del rendimiento de la OYA desempeña un papel clave al momento de presentar el informe del trabajo que se está realizando, y los impactos que están relacionados con su iniciativa de diversidad, equidad e inclusión y la promoción del Desarrollo Humano Positivo.

Los elementos clave del sistema de gestión del rendimiento de la OYA se reflejan en el mapa de fundamentos de la OYA. El mapa de fundamentos que describe los objetivos clave de la agencia, los procesos básicos, los subprocesos, las medidas de los procesos y de sus resultados, para presentar una visión global de los procesos de la agencia y sus interrelaciones. El mapa es una herramienta dinámica que se desarrolla con las aportaciones del personal. Todo el personal puede acceder al mismo en OYANet.

El personal de la OYA puede identificar sus funciones en los procesos y subprocesos en el mapa de fundamentos y ver cómo su trabajo ayuda a alcanzar los objetivos clave de la OYA. El personal de la OYA colabora en actividades sistemáticas para mejorar el rendimiento local y de la agencia, y se le anima a aportar ideas para mejorar los procesos de trabajo. Además, la agencia reconoce que el personal es una autoridad en su trabajo y lo fortalece para resolver los problemas en el marco de la política y sus ámbitos de control.

La OYA utiliza medidas de los resultados y de los procesos que se muestran en los cuadros de mando para lograr que las expectativas de rendimiento locales y de la agencia sean significativas y concretas. Un cuadro de mando detalla si un resultado o proceso está funcionando según lo previsto de acuerdo a la meta. Cuando un resultado o proceso no se ajusta a la meta, se pueden tomar medidas para volver a encaminar el proceso. El responsable del proceso puede asignar recursos para abordar el rendimiento del proceso.

El equipo ejecutivo de la OYA trabaja continuamente “en el logro de objetivos” mediante una planificación estratégica anual que proyecta las principales iniciativas con tres años de antelación y debe incluir cualquier objetivo o iniciativa descrita por la Oficina del Gobernador o por el Plan de Acción de Diversidad, Equidad e Inclusión de la agencia.

#### **IV. Sistema de gestión del rendimiento**

##### **A. Mapa de fundamentos de la agencia**

Los ejecutivos y directivos senior de la agencia son responsables de aprobar los cambios en el mapa de fundamentos del sistema de gestión del rendimiento de la OYA. El mapa de fundamentos define e incluye los siguientes aspectos de la OYA:

1. Bases (misión, visión y valores);
2. Objetivos clave;
3. Procesos básicos;
4. Subprocesos;
5. Medidas de los procesos;
6. Responsables de los procesos; y
7. Medidas de los resultados.

##### **B. Cuadros de mando de la agencia**

Los cuadros de mando se crean al menos trimestralmente y todo el personal puede acceder a ellos en OYANet. Excepto en el caso de las medidas piloto, el equipo ejecutivo debe aprobar todos los cambios, las definiciones o las revocaciones de las medidas.

Los cuadros de mando muestran las definiciones, los rangos de rendimiento y las metas para cada medida de los resultados y procesos, así como el estado de las metas de cada medida.

El estado de las medidas de los resultados y procesos está marcado por un código de colores como:

1. Verde: dentro del rango de rendimiento;
2. Amarillo: fuera del rango de rendimiento;
3. Rojo: por debajo del rango de rendimiento;

C. Cuadros de mando locales

1. Los superintendentes de los centros, los directores de los campamentos correccionales, los supervisores locales, los administradores de las unidades de trabajo de la oficina central y otros responsables de los cuadros de mando locales, deben asegurarse de que los mismos incluyan, como mínimo, las medidas de los resultados y procesos relevantes de la agencia. Los cuadros de mando locales también pueden contener medidas locales a discreción del responsable de los mismos.
2. El responsable del cuadro de mando local se encarga de nombrar a un miembro del personal (encargado de datos locales) para que actualice los cuadros de mando locales cada trimestre.

D. Revisiones trimestrales de metas (QTR, por sus siglas en inglés)

1. QTR local

Los superintendentes de los centros, los directores de los campamentos correccionales, los supervisores locales y otros responsables de los cuadros de mando locales, deben reunirse con sus equipos al menos trimestralmente para revisar los cuadros de mando locales. La reunión debe ser antes de la QTR de la agencia. La fecha de la reunión debe comunicarse al coordinador del OPMS de la agencia de la OYA o al encargado de los datos, al menos tres semanas antes de la QTR de la agencia.

- a) Se requiere un plan de acción para abordar una medida en estado de color rojo o amarillo con una tendencia no deseada;
- b) Los equipos deben presentar cualquier plan de acción del que sean responsables durante la reunión de la QTR local;

- c) Los superintendentes de los centros, los directores de los campamentos correccionales, los supervisores locales y otros responsables de los cuadros de mando, deben consolidar esta información a nivel de equipo en un plan de acción que se presentará en las QTR de su división; y
- d) Los superintendentes, los directores de los campamentos correccionales, los supervisores locales y otros responsables de los cuadros de mando, deben enviar sus planes de acción utilizando un formulario YA 1801 (Plan de acción de la OYA) al responsable del proceso, al menos siete días hábiles antes de la QTR de la agencia.

## 2. QTR de la división

Cada asistente del director debe realizar una QTR de la división antes de la QTR de la agencia. El cuadro de mando de la división se debe revisar, y el grupo debe comunicar y discutir los resultados de las QTR locales.

- a) Una medida en estado de color rojo o amarillo con una tendencia no deseada requiere un plan de acción formal.
- b) Los responsables de los procesos locales deben presentar cualquier plan de acción que tengan a su cargo durante la reunión de la QTR de la división.
- c) El asistente del director utilizará la información presentada para preparar su presentación en la QTR de la agencia.

## 3. QTR de la agencia

Los responsables de los procesos de la agencia deben reunirse trimestralmente para revisar las medidas del cuadro de mando de la agencia.

- a) Una medida en estado de color rojo o amarillo con una tendencia no deseada requiere un plan de acción formal.
- b) Los responsables de los procesos deben presentar cualquier plan de acción que tengan a su cargo durante la QTR de la agencia.
- c) A discreción del director o la persona designada por el mismo, pueden celebrarse reuniones posteriores a la QTR con los responsables de los procesos para revisar las metas y los rangos, los planes de acción y las medidas de los procesos.

## E. Planes de acción

Como se menciona en la sección D, una medida del resultado o proceso con bajo rendimiento dará lugar a un plan de acción formal cuando el responsable de esa medida determine la necesidad de una intervención significativa para apoyar el rendimiento mejorado del proceso. Si la medida del proceso o resultado está relacionado con un objetivo del plan estratégico de la agencia, se requiere un plan de acción formal.

1. Una vez que se ha identificado que una medida del proceso o resultado necesita una acción correctiva, el responsable del proceso debe:
  - a) Iniciar un plan de acción en un plazo de 10 días hábiles. Pueden utilizar un formulario YA 1801 (Plan de acción de la OYA); y
  - b) Establecer un objetivo para completar los pasos del plan de acción.
2. El plan de acción debe incluir datos que ayuden a demostrar que el responsable conoce las posibles causas principales y puede abordar el/los problema(s), utilizando métodos sólidos de resolución de problemas.

## V. PROTOCOLO DE FUNCIONAMIENTO LOCAL REQUERIDO: NO