

### Actividad de sensibilización

## EL CAMBIO ORGANIZACIONAL ENFOCADO A LA GESTIÓN DE LA MEJORA

**San José, 08 de marzo de 2019.** Con el apoyo del COSEVI y del Poder Judicial, el día 14 de febrero se realizó la actividad de sensibilización denominada **"El cambio Organizacional enfocado a la gestión de la mejora"**, organizada por el Área de Gestión de Gestión de Recursos Humanos de la DGSC y dirigida principalmente hacia los Jefes de Recursos Humanos de las instituciones bajo el Régimen de Servicio Civil.



Andrés Brenes Bonilla, Luis Guillermo Rivas Loáiciga, Rómulo Castro Víquez, José Joaquín Arguedas Herrera.

La actividad fue inaugurada por el Subdirector General de Servicio Civil, señor Rómulo Castro Víquez, quien se refirió a la importancia de compartir estas experiencias para la mejorar de las Oficinas de Recursos Humanos del Régimen de Servicio Civil.

Igualmente, se contó con la presencia del Señor Magistrado Presidente de la Sala Primera, Luis Guillermo Rivas Loáiciga, como máximo responsable del tema Gestión de la mejora en el Poder Judicial, quien motivó a los presentes a realizar una mejora continua en el trabajo con eficiencia, lo cual permite un mejor desarrollo del Estado y por ende de nuestro país.



Esta actividad fue desarrollada por el AGRH como una de las estrategias para fortalecer las OGEREH.

La actividad fue impartida por los señores Andrés Brenes Bonilla, Jefe de Centro de la Gestión de Calidad del Poder Judicial y el Ingeniero Industrial Didier Montealegre. El Poder Judicial desde el año 2010, ha venido trabajando y perfeccionando un Modelo para el mejoramiento del servicio a la persona usuaria, basado en un enfoque sistemático, el cual permite el establecimiento de estándares de prácticas de gestión en las diversas oficinas que lo conforman, objetivo que se asemeja a nuestra acción estratégica de **"Fortalecer la gestión de las OGEREH para mejorar la coherencia del RSC"**, informó José Joaquín Arguedas, Director de Área.

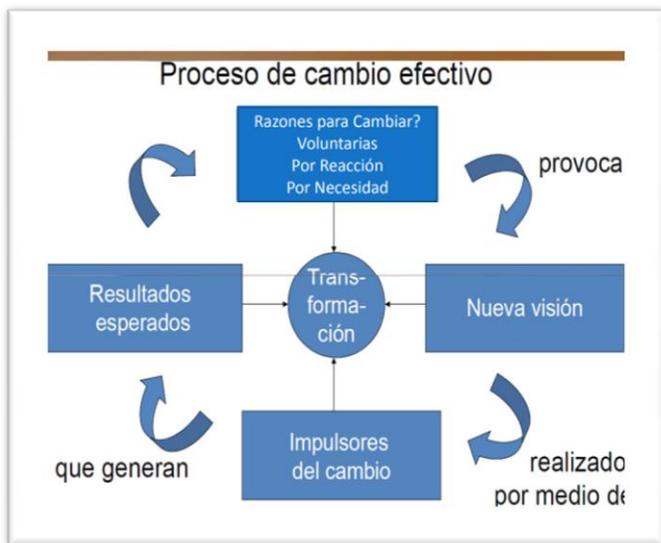


Dentro del desarrollo de la actividad se consideró que para que se de un proceso de cambio efectivo, el mismo debe realizarse paulatinamente y debe haber compromiso por parte de los involucrados para llevar a un cumplimiento efectivo y evitar la resistencia al cambio.

El propósito consistía en acercar dicha experiencia a los Jefes de OGEREH, quienes en última instancia serán los ejecutores del Plan de Mejora que esta Dirección determine después de la aplicación de las herramientas de evaluación de la gestión, la cual será llevada a cabo por el Área de Gestión de Recursos Humanos y que traerá consigo la identificación de oportunidades de mejora, pero sobretodo, demandará la atención y esfuerzo de todos los involucrados en este proceso y el papel ejercido por el liderazgo en las OGEREH será determinante para lograr los resultados deseados.



Es por ello, que todo tiene que irse adaptando de acuerdo a las necesidades y a la evolución constante.



*Nadie llega a ningún lado,  
sin ayuda de otros”*  
Franklin Chang

Así mismo, el modelo presentado involucra los siguientes elementos:



- Orientación a la persona usuaria (interna y externa)
- Comunicación asertiva y efectiva
- Gestión de procesos (controlados)
- Trabajo en equipo
- Mejora continua e innovación

**En ¿cuál escalón estoy? y  
¿A cuál quiero llegar?**

El modelo establece 4 pilares,  
los cuales son considerados como sellos de calidad:



**Estos sellos trabajan en conjunto como un sistema  
permitiendo mantener una coherencia de actividades**



**Sello Organización**, refiere a que todo debe tener un orden para identificar las necesidades

## Sello 1

### Con Enfoque a la **P**ersona **U**suaría

- Orientación estratégica
- Ambiente Laboral y el Talento Humano
- Salud Ocupacional
- Enfoque a la Persona Usuaría
- Compromiso y participación

## Sello 2

### Sello Gestión Documental



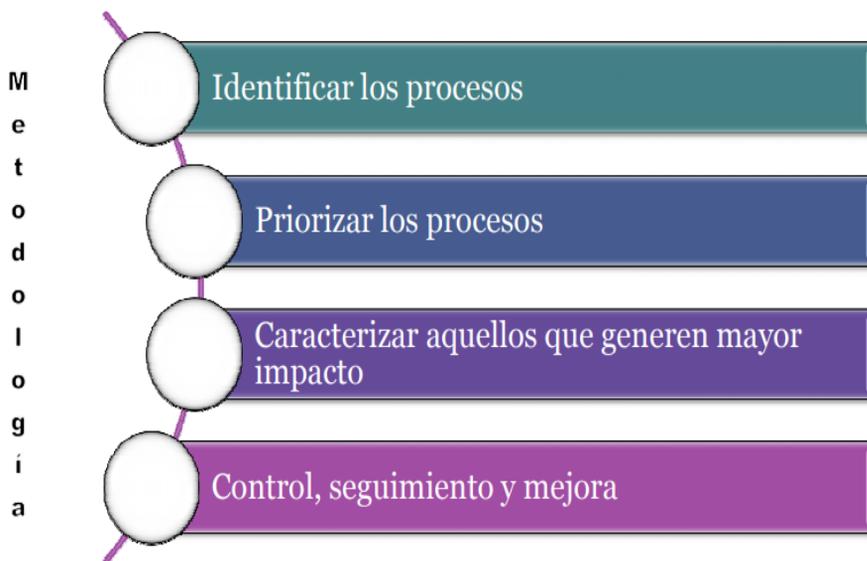
**Permite identificar los documentos esenciales y principales con el fin de eliminar aquellos que no se usen.**

### Sello 3



Identificar el conjunto de actividades relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entradas en elementos de salidas

#### Gestión de Procesos



### Sello 4

Finalmente el sello de acreditación y mejora continua, este sello nos permite identificar cuáles son los beneficios que se obtienen y si hay cumplimiento de criterios que nos permitan implementar acciones, responsables y controles.



#### Acreditación y Mejora continua

