

Anexo 01: Matrices de indicadores

Matriz de Indicadores de los Centros de Conciliación

N°	PROCESO	SUBPROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	CÓDIGO DEL INDICADOR	TIPO (Eficacia, eficiencia, calidad, economía)	Tipo (Gestión, resultado)	EXPRESIÓN MATEMÁTICA	EXPLICACIÓN DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	META
1	Gestión de Materias Conciliables	Notificación de Invitaciones	Errores presentados en la notificación realizadas	FI01CC	Calidad	Gestión	$\frac{\text{Número de notificaciones de invitaciones mal notificadas}}{\text{Total de notificaciones de invitaciones enviadas}} \times 100\%$	<p>Mide la relación porcentual entre el número de notificaciones de invitaciones mal notificadas por el courier a las partes de la conciliación; y el total de notificaciones de invitación enviadas.</p> <p>OBSERVACIÓN: Se considera que una invitación es mal notificada en los siguientes casos: - Incumplimiento del art. 17 del Reglamento de Conciliación. - No ubicación de la dirección consignada por la(s) parte(s). - Dirección inexacta dada por el solicitante. - Mensajería: el courier desconoce las formalidades para realizar validamente la notificación.</p>	Porcentaje (errores en notificación)	Mensual	Menor o igual a 5%
2	Gestión de Materias Conciliables	Audiencia	Audiencias realizadas en la primera invitación con asistencia de las partes	FI02CC	Eficacia	Gestión	$\frac{\text{Número de audiencias realizadas en la primera invitación con asistencia de las partes}}{\text{Total de invitaciones cursadas a las partes por primera vez}} \times 100\%$	<p>Mide la relación porcentual entre el número de audiencias realizadas, en la primera invitación, con asistencia de ambas partes; y el total de invitaciones cursadas a las partes por primera vez.</p> <p>OBSERVACIÓN: - Para el numerador del indicador se considera las audiencias efectuadas con la asistencia de ambas partes interesadas, como resultado de la primera invitación. - Para el denominador se considera el total de invitaciones realizadas a las partes por primera vez.</p>	Porcentaje audiencias por invitaciones cursadas (eficacia en la realización de las audiencias)	Mensual	Mayor o igual a 65%
3	Gestión de Materias Conciliables	N.A	Procedimientos de conciliación concluidos con acuerdos	FI03CC	Eficacia	Resultado	$\frac{\text{Número de procedimientos de conciliación concluidos con acuerdo (parcial o total)}}{\text{Total de procedimientos de conciliación realizados}} \times 100\%$	<p>Mide la relación porcentual entre el número de procedimientos de conciliación concluidos con acuerdo, ya sea parcial o total; y el total de procedimientos de conciliación realizados.</p> <p>OBSERVACIÓN: - La cantidad de los procedimientos realizados incluye aquellos con acuerdos y sin acuerdos</p>	Porcentaje (efectividad del procedimiento de conciliación)	Mensual	Mayor o igual al 60%
4	Gestión de Materias Conciliables	N.A	Demandas de ejecución de actos declaradas improcedentes en instancia judicial	FI04CC	Eficacia	Resultado	$\frac{\text{Número de demandas de ejecución de actos de conciliación declaradas improcedentes en instancia judicial}}{\text{Total de actos en las que la Defensa Pública inicia trámite judicial de ejecución}} \times 100\%$	<p>Mide la relación porcentual entre el número de demandas de ejecución de actos de conciliación declaradas improcedentes en instancia judicial; y el total de actos en las que la Defensa Pública inicia trámite judicial de ejecución.</p>	Porcentaje	Mensual	Menor o igual a 10%
5	Gestión de Materias Conciliables	N.A	Satisfacción del cliente del servicio de conciliación	FI05CC	Calidad	Resultado	$\frac{\text{Número de encuestados que responden en la escala de 8, 9 y 10}}{\text{Total de encuestados}} \times 100\%$	<p>Mide el grado de satisfacción del usuario del servicio de conciliación.</p> <p>OBSERVACIÓN: - Satisfacción de cliente: se entiende como la percepción de un usuario tiene respecto al servicio recibido. Se mide a partir de la respuesta del usuario encuestado a la pregunta ¿Qué tan satisfecho o insatisfecho se encuentra usted en general de la atención recibida en el centro de conciliación?. - La medición de la respuesta de satisfacción se hará mediante una escala de 10 puntos (donde 1 es "totalmente insatisfecho y 10 es "totalmente satisfecho").</p>	Porcentaje (satisfacción del cliente del servicio)	Mensual	Mayor o igual a 70%
6	Gestión de Materias Conciliables	N.A	Satisfacción del cliente en el logro del acuerdo conciliatorio	FI06CC	Calidad	Resultado	$\frac{\text{Número de encuestados que responden en la escala de 8, 9 y 10}}{\text{Total de encuestados}} \times 100\%$	<p>Mide el grado de satisfacción del usuario respecto al acuerdo de conciliación aceptado.</p> <p>OBSERVACIÓN: - Satisfacción de cliente: se entiende como la percepción de un usuario tiene respecto al acuerdo de conciliación aceptado. Se mide a partir de la respuesta del usuario encuestado a la pregunta ¿Qué tan satisfecho o insatisfecho se encuentra usted con el acuerdo de conciliación aceptado?. - La medición de la respuesta de satisfacción se hará mediante una escala de 10 puntos (donde 1 es "totalmente insatisfecho y 10 es "totalmente satisfecho").</p>	Porcentaje (satisfacción del cliente en el logro del acuerdo conciliatorio)	Mensual	Mayor o igual a 70%
7	Gestión de Materias Conciliables	N.A	Costo promedio anual por solicitud de conciliación atendida (solo para CC gratuitos)	FI07CC	Eficiencia	Resultado	$\frac{\text{Costo de atención de solicitudes de conciliación (en soles)}}{\text{Total de solicitudes atendidas por el centro de conciliación}}$	<p>Mide el costo promedio, en nuevos soles, que incurre el CC en la prestación de los servicios de conciliación.</p> <p>OBSERVACIÓN: - En el numerador del indicador, considerar la suma de los costos de atención de solicitudes de conciliación incurridos desde la recepción de la solicitud de conciliación hasta la entrega de la copia certificada del acta de conciliación a la(s) parte(s). Considerar principalmente el costo incurrido en el pago a los conciliadores en un centro de conciliación gratuito. - En el denominador considerar la totalidad de casos de solicitudes de conciliación ingresadas en un centro de conciliación gratuito.</p>	Costo (en nuevos soles)	Anual	Menor o igual a 87.5 (nuevos soles)
8	Gestión de Materias Conciliables	N.A	Costo promedio anual por solicitud de conciliación atendida (solo para CC gratuitos) con acuerdo total o parcial	FI08CC	Eficiencia	Resultado	$\frac{\text{Costo de atención de solicitudes de conciliación (en soles)}}{\text{Total de solicitudes atendidas por el centro de conciliación con acuerdo total o parcial}}$	<p>Mide el costo promedio, en nuevos soles, que incurre el CC en la prestación de los servicios de conciliación.</p> <p>OBSERVACIÓN: - En el numerador del indicador, considerar la suma de los costos de atención de solicitudes de conciliación que concluyen con acuerdo total o parcial, incurridos desde la recepción de la solicitud de conciliación hasta la entrega de la copia certificada del acta de conciliación a las partes. Considerar principalmente el costo incurrido en el pago de los conciliadores. - En el denominador solo considerar los casos de las solicitudes de conciliación ingresadas en un centro de conciliación gratuito que concluyen con un acta de conciliación con acuerdo total o parcial. - La medición del indicador es para cada centro de conciliación gratuito.</p>	Costo (en nuevos soles)	Anual	Menor o igual a 175 (nuevos soles)
9	Gestión de Materias Conciliables	N.A	Solicitudes de conciliación que culminan con informe	FI09CC	Calidad	Gestión	$\frac{\text{Número de solicitudes de conciliación que culminan con informe}}{\text{Total de solicitudes de conciliación recepcionadas por el centro de conciliación}} \times 100\%$	<p>Mide la relación porcentual entre el número de solicitudes de conciliación que culminan con informe; y el total de solicitudes de conciliación recepcionadas por el centro de conciliación.</p> <p>OBSERVACIÓN: - Una solicitud de conciliación culmina en informe cuando la pretensión no es una materia conciliable; sin embargo, el CC recepciona la solicitud.</p>	Porcentaje (errores en recepcionar solicitudes en materias no conciliables)	Mensual	Menor o igual a 8%

Matriz de Indicadores de los Juzgados de Paz

N°	PROCESO	SUBPROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	CÓDIGO DEL INDICADOR	TIPO (Eficacia, eficiencia, calidad, economía)	Tipo (Gestión, resultado)	EXPRESIÓN MATEMÁTICA	EXPLICACIÓN DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	META
1	Gestión de Conciliación	Notificación	Tiempo promedio en la notificación al demandado o denunciado	FI01JP	Eficiencia	Gestión	$\frac{\text{Tiempo de notificación al demandado o denunciado (en días hábiles)}}{\text{Total de notificaciones remitidas al demandado o denunciado}}$	<p>Mide el tiempo promedio de notificación al demandado o denunciado; es decir, el tiempo promedio transcurrido desde la recepción de la demanda o denuncia hasta, la notificación al demandado o denunciado. El tiempo es contabilizado en días hábiles.</p> <p>OBSERVACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En el numerador del indicador, considerar la suma de los días transcurridos desde la recepción de las demandas o denuncias hasta, la notificación a los demandados o denunciados. 	Tiempo (en días hábiles)	Semestral	Menor o igual a 3 días
2	Gestión de Conciliación	Audiencia	Tiempo promedio para el desarrollo de la audiencia	FI02JP	Eficiencia	Gestión	$\frac{\text{Tiempo incurrido en el desarrollo de la audiencia (en días hábiles)}}{\text{Total de audiencias desarrolladas}}$	<p>Mide el tiempo promedio, en días hábiles, incurrido en el desarrollo de las audiencias</p> <p>OBSERVACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En el numerador del indicador, considerar la suma de los días transcurridos desde la primera sesión de la audiencia hasta, la emisión del Acta de audiencia única. - Solo considerar las audiencias que concluyen con un acuerdo de conciliación. 	Tiempo (en días hábiles)	Semestral	Menor o igual a 5 días
3	Gestión de Conciliación	NA	Tiempo promedio de atención de las demandas o denuncias recepcionadas por el juzgado de paz	FI03JP	Eficiencia	Gestión	$\frac{\text{Tiempo de atención de las demandas o denuncias recepcionadas por el juzgado de paz (en días hábiles)}}{\text{Total de demandas o denuncias atendidas por el juzgado de paz}}$	<p>Mide el tiempo promedio de atención (duración de todo el proceso), en días hábiles, de las demandas o denuncias recepcionadas por el juzgado de paz</p> <p>OBSERVACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En el numerador del indicador, considerar la suma de los días transcurridos desde la recepción de las demandas o denuncias hasta, la emisión del acuerdo de conciliación. - Solo considerar las demandas o denuncias, que concluyen con un acuerdo de conciliación. 	Tiempo (en días hábiles)	Semestral	Menor o igual a 10 días
4	Gestión de Conciliación	NA	Demandas o denuncias que concluyen en acuerdos de conciliación	FI04JP	Eficacia	Resultado	$\frac{\text{Número de demandas o denuncias que son materias conciliables concluidas con acuerdo de conciliación}}{\text{Total de demandas o denuncias recepcionadas}} \times 100\%$	<p>Mide la relación porcentual entre el número de demandas o denuncias, que son materias conciliables, concluidas con acuerdo de conciliación; y el total de demandas o denuncias recepcionadas por el juzgado de paz.</p> <p>OBSERVACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En el denominador del indicador, considerar las demandas o denuncias que concluyen en acuerdo de conciliación o sentencia. 	Porcentaje (efectividad del procedimiento de conciliación)	Semestral	Mayor o igual al 70%
5	Gestión de Conciliación	NA	Satisfacción del cliente del servicio de conciliación	FI05JP	Calidad	Resultado	$\frac{\text{Número de encuestados que responden en la escala de 8, 9 y 10}}{\text{Total de encuestados}} \times 100\%$	<p>Mide el grado de satisfacción del usuario del servicio de conciliación.</p> <p>OBSERVACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción de cliente: se entiende como la percepción de un usuario tiene respecto al servicio recibido. Se mide a partir de la respuesta del usuario encuestado a la pregunta ¿Qué tan satisfecho o insatisfecho se encuentra usted en general de la atención recibida en el juzgado de paz?. - La medición de la respuesta de satisfacción se hará mediante una escala de 10 puntos (donde 1 es "totalmente insatisfecho y 10 es "totalmente satisfecho"). 	Porcentaje (satisfacción del cliente)	Semestral	Mayor o igual a 70%
6	Gestión de Conciliación	NA	Capacitación a los jueces de paz	FI06JP	Eficacia	Gestión	$\frac{\text{Número de jueces de paz capacitados por la ONAJUP en al menos 03 materias del proceso conciliatorio}}{\text{Total de jueces de paz (a nivel nacional)}} \times 100\%$	<p>Mide la relación porcentual entre el número de jueces de paz capacitados por la ONAJUP, en materias del proceso conciliatorio; y el total de jueces de paz (a nivel nacional).</p> <p>OBSERVACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En el numerador del indicador, contabilizar a los jueces de paz que son capacitados, al menos en las siguientes materias del proceso conciliatorio: <ol style="list-style-type: none"> 1) Materia "Competencias civiles" 2) Materia "Faltas" 3) Materia "Violencia familiar" 	Porcentaje	Semestral	Mayor o igual a 30%

Anexo 02: Fichas de indicadores



FICHA DE INDICADOR

Código: FI01CC

Área:	Dirección de Conciliación Extrajudicial y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (DCMA)
Proceso/Sub-proceso:	Gestión de Materias Conciliables / Notificación de Invitaciones
Nombre del Indicador:	Errores presentados en la notificación realizadas
Tipo del Indicador	Calidad
Unidad de Medida:	Porcentaje (errores en notificación)
Periodicidad de Medición:	Mensual
Fecha de reporte del Indicador:	05 de Julio
Periodo del Reporte	Junio 2014
Responsable del reporte:	<Por definir>



Explicación del Indicador :	Mide la relación porcentual entre el número de notificaciones de invitaciones mal notificadas por el courier a las partes de la conciliación; y el total de notificaciones de invitación enviadas. OBSERVACIÓN: Se considera que una invitación es mal notificada en los siguientes casos: - Incumplimiento del art. 17 del Reglamento de Conciliación. - No ubicación de la dirección consignada por la(s) parte(s). - Dirección inexacta dada por el solicitante. - Mensajería: el courier desconoce las formalidades para realizar validamente la notificación.
Expresión(s) Matemática(s):	$\frac{\text{Número de notificaciones de invitaciones mal notificadas}}{\text{Total de notificaciones de invitaciones enviadas}} \times 100\%$
Escala/Meta:	Menor o igual a 5%

Observaciones:		Acciones Correctivas/Preventivas:
MES (seleccione mes)	Meta incumplida	
JUNIO		



Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos

FICHA DE INDICADOR

Código: FI02CC

Área:	Dirección de Conciliación Extrajudicial y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (DCMA)
Proceso/Sub-proceso:	Gestión de Materias Conciliables / Audiencia
Nombre del Indicador:	Audiencias realizadas en la primera invitación con asistencia de las partes
Tipo del Indicador	Eficacia
Unidad de Medida:	Porcentaje audiencias por invitaciones cursadas (eficacia en la realización de las audiencias)
Periodicidad de Medición:	Mensual
Fecha de reporte del Indicador:	05 de Julio del 2014
Periodo del Reporte	Junio 2014
Responsable del reporte:	<Por definir>



Explicación del Indicador :	Mide la relación porcentual entre el número de audiencias realizadas, en la primera invitación, con asistencia de ambas partes; y el total de invitaciones cursadas a las partes por primera vez. OBSERVACIÓN: - Para el numerador del indicador se considera las audiencias efectuadas con la asistencia de ambas partes interesadas, como resultado de la primera invitación. - Para el denominador se considera el total de invitaciones realizadas a las partes por primera vez.
Expresión(siones) Matemática(s):	$\frac{\text{Número de audiencias realizadas en la primera invitación con asistencia de las partes}}{\text{Total de invitaciones cursadas a las partes por primera vez}} \times 100\%$
Escala/Meta:	Mayor o igual a 65%

Observaciones:		Acciones Correctivas/Preventivas:
MES (seleccione mes)	Resultado satisfactorio	
JULIO		

ct

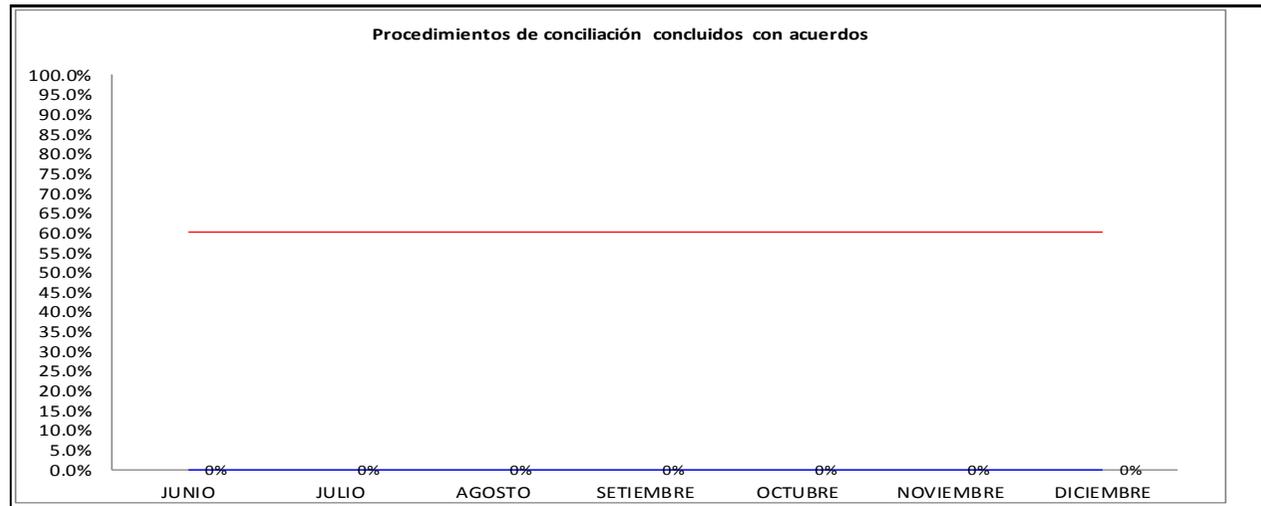


Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos

FICHA DE INDICADOR

Código: FI03CC

Área:	Dirección de Conciliación Extrajudicial y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (DCMA)
Proceso/Sub-proceso:	Gestión de Materias Conciliables / N.A
Nombre del Indicador:	Procedimientos de conciliación concluidos con acuerdos
Tipo del Indicador	Eficacia
Unidad de Medida:	Porcentaje (efectividad del procedimiento de conciliación)
Periodicidad de Medición:	Mensual
Fecha de reporte del Indicador:	05 de Julio del 2014
Periodo del Reporte	Junio 2014
Responsable del reporte:	<Por definir>



Explicación del Indicador :	Mide la relación porcentual entre el número de procedimientos de conciliación concluidos con acuerdo, ya sea parcial o total; y el total de procedimientos de conciliación realizados. OBSERVACIÓN: - La cantidad de los procedimientos realizados incluye aquellos con acuerdos y sin acuerdos
Expresión(s) Matemática(s):	$\frac{\text{Número de procedimientos de conciliación concluidos con acuerdo (parcial o total)}}{\text{Total de procedimientos de conciliación realizados}} \times 100\%$
Escala/Meta:	Mayor o igual al 60%

Observaciones:		Acciones Correctivas/Preventivas:
MES (seleccione mes)	Resultado satisfactorio	
NOVIEMBRE		

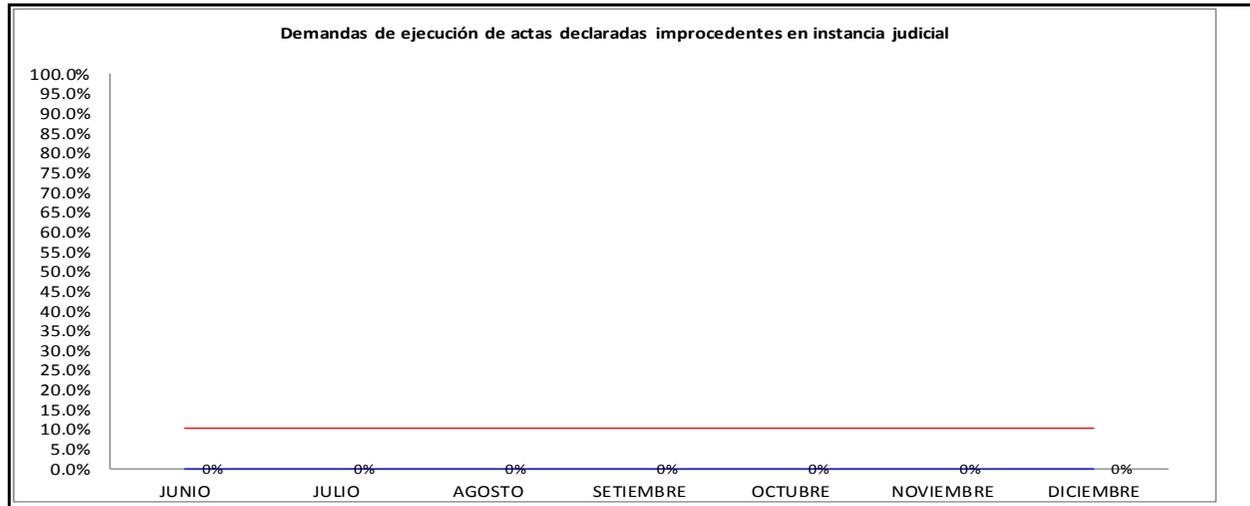


Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos

FICHA DE INDICADOR

Código: FI04CC

Área:	Dirección de Conciliación Extrajudicial y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (DCMA)
Proceso/Sub-proceso:	Gestión de Materias Conciliables / N.A
Nombre del Indicador:	Demandas de ejecución de actas declaradas improcedentes en instancia judicial
Tipo del Indicador	Eficacia
Unidad de Medida:	Porcentaje
Periodicidad de Medición:	Mensual
Fecha de reporte del Indicador:	05 de Julio del 2014
Periodo del Reporte	Junio 2014
Responsable del reporte:	<Por definir>



Explicación del Indicador :	Mide la relación porcentual entre el número de demandas de ejecución de actas de conciliación declaradas improcedentes en instancia judicial; y el total de actas en las que la Defensa Pública inicia trámite judicial de ejecución.
Expresión(iones) Matemática(s):	$\frac{\text{Número de demandas de ejecución de actas de conciliación declaradas improcedentes en instancia judicial}}{\text{Total de actas en las que la Defensa Pública inicia trámite judicial de ejecución}} \times 100\%$
Escala/Meta:	Menor o igual a 10%

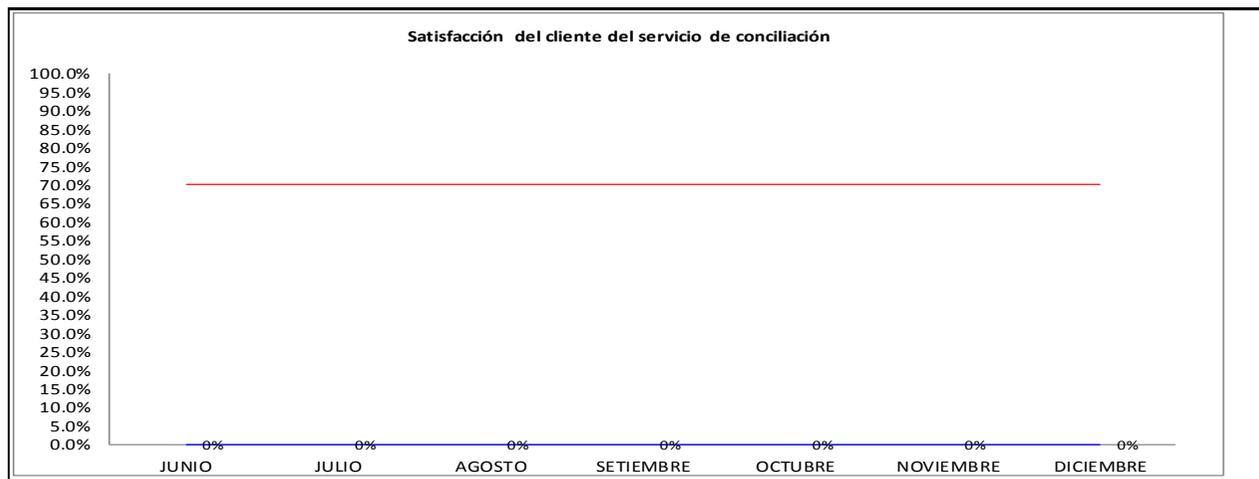
Observaciones:		Acciones Correctivas/Preventivas:
MES (seleccione mes)	Meta incumplida	
SETIEMBRE		



FICHA DE INDICADOR

Código: FI05CC

Área:	Dirección de Conciliación Extrajudicial y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (DCMA)
Proceso/Sub-proceso:	Gestión de Materias Conciliables / N.A
Nombre del Indicador:	Satisfacción del cliente del servicio de conciliación
Tipo del Indicador	Calidad
Unidad de Medida:	Porcentaje (satisfacción del cliente del servicio)
Periodicidad de Medición:	Mensual
Fecha de reporte del Indicador:	05 de Julio del 2014
Periodo del Reporte	Junio 2014
Responsable del reporte:	<Por definir>



Explicación del Indicador :	Mide el grado de satisfacción del usuario del servicio de conciliación. OBSERVACIÓN: - Satisfacción de cliente: se entiende como la percepción de un usuario tiene respecto al servicio recibido. Se mide a partir de la respuesta del usuario encuestado a la pregunta ¿Qué tan satisfecho o insatisfecho se encuentra usted en general de la atención recibida en el centro de conciliación?. - La medición de la respuesta de satisfacción se hará mediante una escala de 10 puntos (donde 1 es "totalmente insatisfecho y 10 es "totalmente satisfecho").
Expresión(siones) Matemática(s):	$\frac{\text{Número de encuestados que responden en la escala de 8, 9 y 10}}{\text{Total de encuestados}} \times 100\%$
Escala/Meta:	Mayor o igual a 70%

Observaciones:	Acciones Correctivas/Preventivas:			
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%;">MES (seleccione mes)</td> <td rowspan="2" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Resultado satisfactorio</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">SETIEMBRE</td> </tr> </table>	MES (seleccione mes)	Resultado satisfactorio	SETIEMBRE	
MES (seleccione mes)	Resultado satisfactorio			
SETIEMBRE				

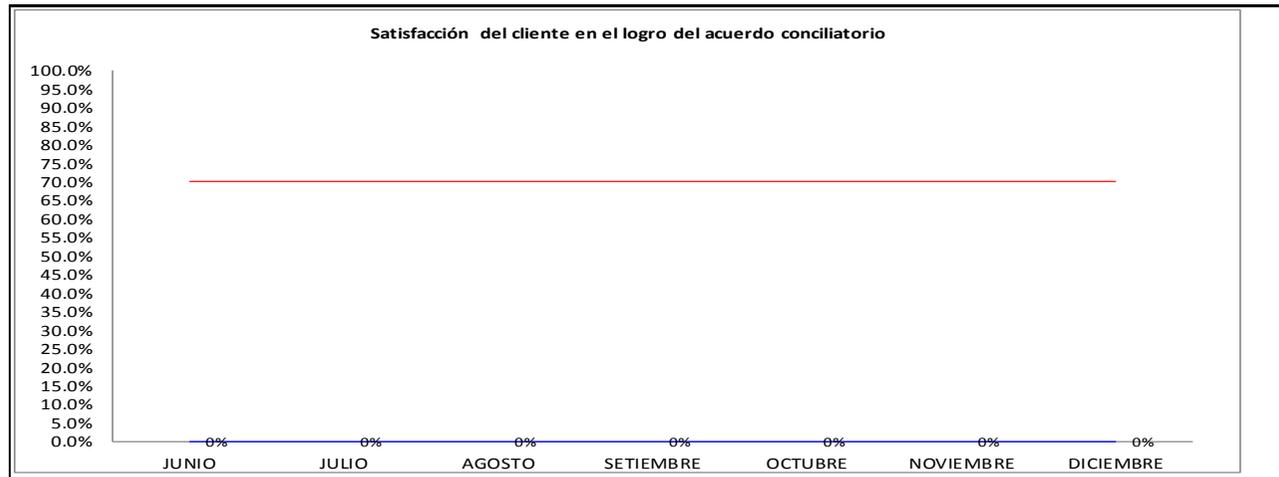


Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos

FICHA DE INDICADOR

Código: FI06CC

Área:	Dirección de Conciliación Extrajudicial y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (DCMA)
Proceso/Sub-proceso:	Gestión de Materias Conciliables / N.A
Nombre del Indicador:	Satisfacción del cliente en el logro del acuerdo conciliatorio
Tipo del Indicador	Calidad
Unidad de Medida:	Porcentaje (satisfacción del cliente en el logro del acuerdo conciliatorio)
Periodicidad de Medición:	Mensual
Fecha de reporte del Indicador:	05 de Julio del 2014
Periodo del Reporte	Junio 2014
Responsable del reporte:	<Por definir>



Explicación del Indicador :	Mide el grado de satisfacción del usuario respecto al acuerdo de conciliación aceptado. OBSERVACIÓN: - Satisfacción de cliente: se entiende como la percepción de un usuario tiene respecto al acuerdo de conciliación aceptado. Se mide a partir de la respuesta del usuario encuestado a la pregunta ¿Qué tan satisfecho o insatisfecho se encuentra usted con el acuerdo de conciliación aceptado?. - La medición de la respuesta de satisfacción se hará mediante una escala de 10 puntos (donde 1 es "totalmente insatisfecho y 10 es "totalmente satisfecho").
Expresión(s) Matemática(s):	$\frac{\text{Número de encuestados que responden en la escala de 8, 9 y 10}}{\text{Total de encuestados}} \times 100\%$
Escala/Meta:	Mayor o igual a 70%

Observaciones:		Acciones Correctivas/Preventivas:
MES (seleccione mes)	Resultado satisfactorio	
OCTUBRE		

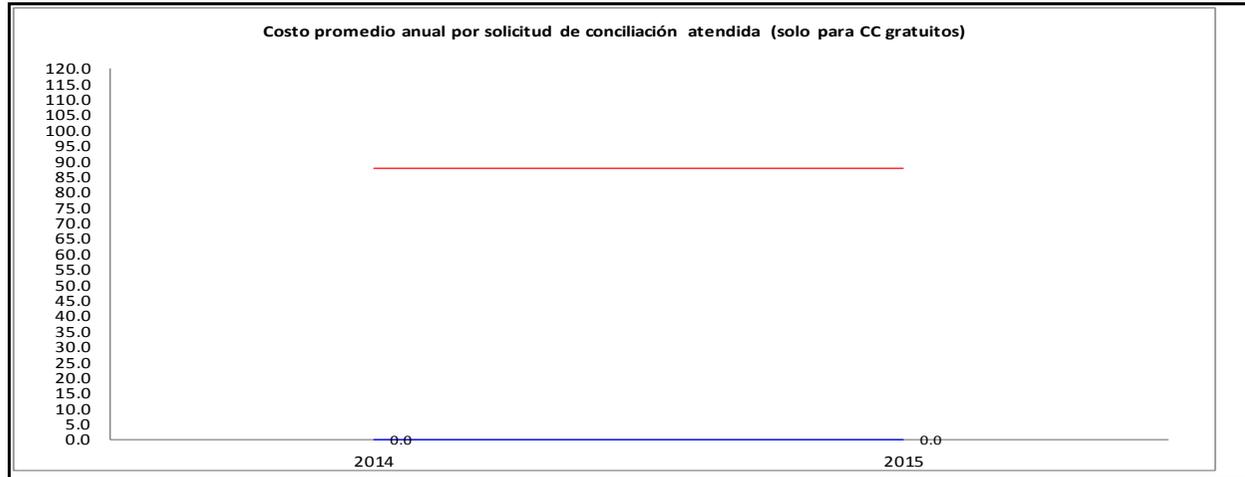


Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos

FICHA DE INDICADOR

Código: FI07CC

Área:	Dirección de Conciliación Extrajudicial y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (DCMA)
Proceso/Sub-proceso:	Gestión de Materias Conciliables / N.A
Nombre del Indicador:	Costo promedio anual por solicitud de conciliación atendida (solo para CC gratuitos)
Tipo del Indicador	Eficiencia
Unidad de Medida:	Costo (en nuevos soles)
Periodicidad de Medición:	Anual
Fecha de reporte del Indicador:	05 de Julio del 2014
Periodo del Reporte	Junio 2014
Responsable del reporte:	<Por definir>



Explicación del Indicador :	Mide el costo promedio, en nuevos soles, que incurre el CC en la prestación de los servicios de conciliación. OBSERVACIÓN: - En el numerador del indicador, considerar la suma de los costos de atención de solicitudes de conciliación incurridos desde la recepción de la solicitud de conciliación hasta la entrega de la copia certificada del acta de conciliación a la(s) parte(s). Considerar principalmente el costo incurrido en el pago a los conciliadores en un centro de conciliación gratuito. - En el denominador considerar la totalidad de casos de solicitudes de conciliación ingresadas en un centro de conciliación gratuito que concluyen sin acuerdo.
Expresión(s) Matemática(s):	$\frac{\text{Costo de atención de solicitudes de conciliación (en soles)}}{\text{Total de solicitudes atendidas por el centro de conciliación}}$
Escala/Meta:	Menor o igual a 87.5 nuevos soles

Observaciones:		Acciones Correctivas/Preventivas:
MES (seleccione año)	Meta incumplida	
2014		

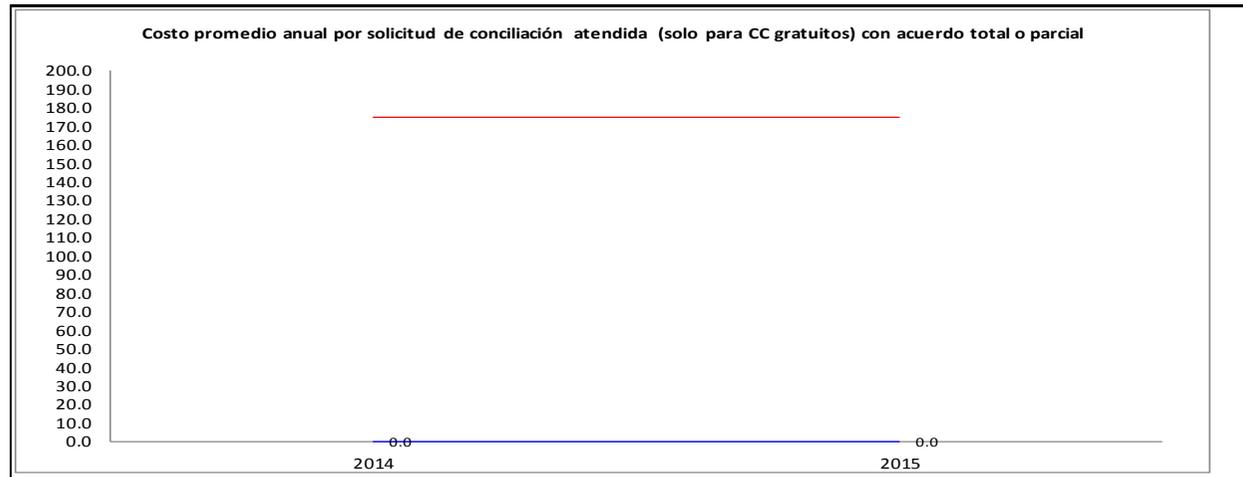


Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos

FICHA DE INDICADOR

Código: FI08CC

Área:	Dirección de Conciliación Extrajudicial y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (DCMA)
Proceso/Sub-proceso:	Gestión de Materias Conciliables / N.A
Nombre del Indicador:	Costo promedio anual por solicitud de conciliación atendida (solo para CC gratuitos) con acuerdo total o parcial
Tipo del Indicador	Eficiencia
Unidad de Medida:	Costo (en nuevos soles)
Periodicidad de Medición:	Anual
Fecha de reporte del Indicador:	05 de Julio del 2014
Periodo del Reporte	Junio 2014
Responsable del reporte:	<Por definir>



Explicación del Indicador :	Mide el costo promedio, en nuevos soles, que incurre el CC en la prestación de los servicios de conciliación. OBSERVACIÓN: - En el numerador del indicador, considerar la suma de los costos de atención de solicitudes de conciliación que concluyen con acuerdo total o parcial, incurridos desde la recepción de la solicitud de conciliación hasta la entrega de la copia certificada del acta de conciliación a las partes. Considerar principalmente el costo incurrido en el pago de los conciliadores. - En el denominador solo considerar los casos de las solicitudes de conciliación ingresadas en un centro de conciliación gratuito que concluyen con un acta de conciliación con acuerdo total o parcial. - La medición del indicador es para cada centro de conciliación gratuito.
Expresión(siones) Matemática(s):	$\frac{\text{Costo de atención de solicitudes de conciliación (en soles)}}{\text{Total de solicitudes atendidas por el centro de conciliación con acuerdo total o parcial}}$
Escala/Meta:	Menor o igual a 175 nuevos soles

Observaciones:		Acciones Correctivas/Preventivas:
MES (seleccione año)	Meta incumplida	
2015		

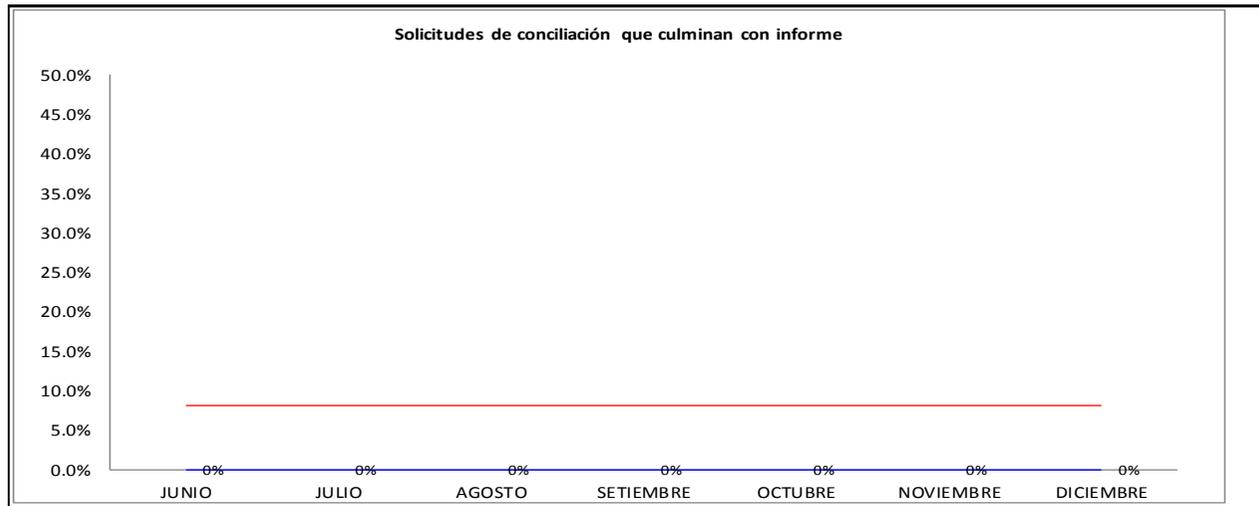


Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos

FICHA DE INDICADOR

Código: F109CC

Área:	Dirección de Conciliación Extrajudicial y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (DCMA)
Proceso/Sub-proceso:	Gestión de Materias Conciliables / N.A
Nombre del Indicador:	Solicitudes de conciliación que culminan con informe
Tipo del Indicador	Calidad
Unidad de Medida:	Porcentaje (errores en recepcionar solicitudes en materias no conciliables)
Periodicidad de Medición:	Mensual
Fecha de reporte del Indicador:	05 de Julio del 2014
Periodo del Reporte	Junio 2014
Responsable del reporte:	<Por definir>



Explicación del Indicador :	Mide la relación porcentual entre el número de solicitudes de conciliación que culminan con informe; y el total de solicitudes de conciliación recepcionadas por el centro de conciliación. OBSERVACIÓN: - Una solicitud de conciliación culmina en informe cuando la pretensión no es una materia conciliable; sin embargo, el CC recepciona la solicitud.
Expresión(siones) Matemática(s):	$\frac{\text{Número de solicitudes de conciliación que culminan con informe}}{\text{Total de solicitudes de conciliación recepcionadas por el centro de conciliación}} \times 100\%$
Escala/Meta:	Menor o igual a 8%

Observaciones:		Acciones Correctivas/Preventivas:
MES (seleccione mes)	Meta incumplida	
JUNIO		

Área:	Oficina Nacional de Apoyo a la Justicia de Paz y a la Justicia Indígena (ONAJUP)
Proceso/Sub-proceso:	Gestión de Conciliación / Notificación
Nombre del Indicador:	Tiempo promedio en la notificación al demandado o denunciado
Tipo del Indicador	Eficiencia
Unidad de Medida:	Tiempo (en días hábiles)
Periodicidad de Medición:	Semestral
Fecha de reporte del Indicador:	05 de Julio del 2014
Periodo del Reporte	Primer semestre 2014
Responsable del reporte:	<Por definir>



Explicación del Indicador :	Mide el tiempo promedio de notificación al demandado o denunciado; es decir, el tiempo promedio transcurrido desde la recepción de la demanda o denuncia hasta, la notificación al demandado o denunciado. El tiempo es contabilizado en días hábiles. OBSERVACIÓN: - En el numerador del indicador, considerar la suma de los días transcurridos desde la recepción de las demandas o denuncias hasta, la notificación a los demandados o denunciados.
Expresión(siones) Matemática(s):	$\frac{\text{Tiempo de notificación al demandado o denunciado (en días hábiles)}}{\text{Total de notificaciones remitidas al demandado o denunciado}}$
Escala/Meta:	Menor o igual a 03 días hábiles

Observaciones:		Acciones Correctivas/Preventivas:
I Trimestre	II Trimestre	
Meta incumplida	Meta incumplida	

Área:	Oficina Nacional de Apoyo a la Justicia de Paz y a la Justicia Indígena (ONAJUP)
Proceso/Sub-proceso:	Gestión de Conciliación / Audiencia
Nombre del Indicador:	Tiempo promedio para el desarrollo de la audiencia
Tipo del Indicador	Eficiencia
Unidad de Medida:	Tiempo (en días hábiles)
Periodicidad de Medición:	Semestral
Fecha de reporte del Indicador:	05 de Julio del 2014
Periodo del Reporte	Primer semestre 2014
Responsable del reporte:	<Por definir>



Explicación del Indicador :	Mide el tiempo promedio, en días hábiles, incurrido en el desarrollo de las audiencias OBSERVACIÓN: - En el numerador del indicador, considerar la suma de los días transcurridos desde la primera sesión de la audiencia hasta, la emisión del Acta de audiencia única. - Solo considerar las audiencias que concluyen con un acuerdo de conciliación.
Expresión(s) Matemática(s):	$\frac{\text{Tiempo incurrido en el desarrollo de la audiencia (en días hábiles)}}{\text{Total de audiencias desarrolladas}}$
Escala/Meta:	Menor o igual a 05 días hábiles

Observaciones:		Acciones Correctivas/Preventivas:
I Trimestre	II Trimestre	
Meta incumplida	Meta incumplida	

Área:	Oficina Nacional de Apoyo a la Justicia de Paz y a la Justicia Indígena (ONAJUP)
Proceso/Sub-proceso:	Gestión de Conciliación / N.A
Nombre del Indicador:	Tiempo promedio de atención de las demandas o denuncias recepcionadas por el juzgado de paz
Tipo del Indicador	Eficiencia
Unidad de Medida:	Tiempo (en días hábiles)
Periodicidad de Medición:	Semestral
Fecha de reporte del Indicador:	05 de Julio del 2014
Periodo del Reporte	Primer semestre 2014
Responsable del reporte:	<Por definir>



Explicación del Indicador :	Mide el tiempo promedio de atención (duración todo el proceso), en días hábiles, de las demandas o denuncias recepcionadas por el juzgado de paz. OBSERVACIÓN: - En el numerador del indicador, considerar la suma de los días transcurridos desde la recepción de las demandas o denuncias hasta, la emisión del acuerdo de conciliación. - Solo considerar las demandas o denuncias, que concluyen con un acuerdo de conciliación.
Expresión(s) Matemática(s):	$\frac{\text{Tiempo de atención de las demandas o denuncias recepcionadas por el juzgado de paz (en días hábiles)}}{\text{Total de demandas o denuncias atendidas por el juzgado de paz}}$
Escala/Meta:	Menor o igual a 10 días hábiles

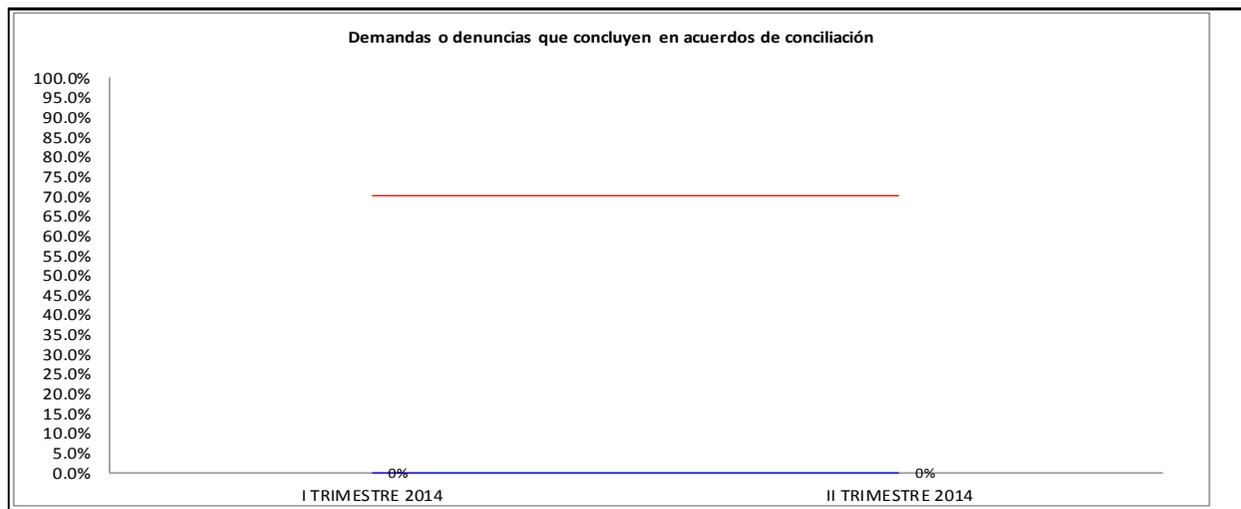
Observaciones:		Acciones Correctivas/Preventivas:
I Trimestre	II Trimestre	
Meta incumplida	Meta incumplida	



FICHA DE INDICADOR

Código: F104JP

Área:	Oficina Nacional de Apoyo a la Justicia de Paz y a la Justicia Indígena (ONAJUP)
Proceso/Sub-proceso:	Gestión de Conciliación / N.A
Nombre del Indicador:	Demandas o denuncias que concluyen en acuerdos de conciliación
Tipo del Indicador	Eficacia
Unidad de Medida:	Porcentaje (efectividad del procedimiento de conciliación)
Periodicidad de Medición:	Semestral
Fecha de reporte del Indicador:	05 de Julio del 2014
Periodo del Reporte	Junio 2014
Responsable del reporte:	<Por definir>



Explicación del Indicador :	Mide la relación porcentual entre el número de demandas o denuncias ,que son materias conciliables, concluidas con acuerdo de conciliación; y el total de demandas o denuncias recepcionadas por el juzgado de paz. OBSERVACIÓN: - En el denominador del indicador, considerar las demandas o denuncias que concluyen en acuerdo de conciliación o sentencia.
Expresión(siones) Matemática(s):	$\frac{\text{Número de demandas o denuncias que son materias conciliables concluidas con acuerdo de conciliación}}{\text{Total de demandas o denuncias recepcionadas}} \times 100\%$
Escala/Meta:	Mayor o igual al 70%

Observaciones:		Acciones Correctivas/Preventivas:
I Trimestre	II Trimestre	
Resultado satisfactorio	Resultado satisfactorio	



PODER JUDICIAL
DEL PERÚ

FICHA DE INDICADOR

Código: F105JP

Área:	Oficina Nacional de Apoyo a la Justicia de Paz y a la Justicia Indígena (ONAJUP)
Proceso/Sub-proceso:	Gestión de Conciliación / N.A
Nombre del Indicador:	Satisfacción del cliente del servicio de conciliación
Tipo del Indicador	Calidad
Unidad de Medida:	Porcentaje (satisfacción del cliente del servicio)
Periodicidad de Medición:	Semestral
Fecha de reporte del Indicador:	05 de Julio del 2014
Periodo del Reporte	Junio 2014
Responsable del reporte:	<Por definir>

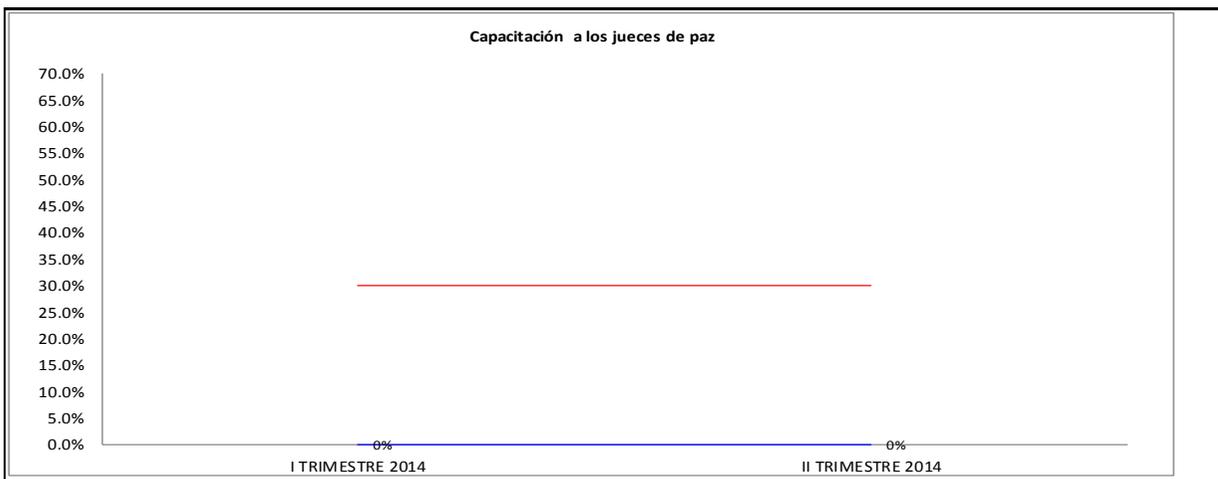


Explicación del Indicador :	Mide el grado de satisfacción del usuario del servicio de conciliación. OBSERVACIÓN: - Satisfacción de cliente: se entiende como la percepción de un usuario tiene respecto al servicio recibido. Se mide a partir de la respuesta del usuario encuestado a la pregunta ¿Qué tan satisfecho o insatisfecho se encuentra usted en general de la atención recibida en el juzgado de paz? - La medición de la respuesta de satisfacción se hará mediante una escala de 10 puntos (donde 1 es "totalmente insatisfecho y 10 es "totalmente satisfecho").
Expresión(s) Matemática(s):	$\frac{\text{Número de encuestados que responden en la escala de 8, 9 y 10}}{\text{Total de encuestados}} \times 100\%$
Escala/Meta:	Mayor o igual a 70%

Observaciones:		Acciones Correctivas/Preventivas:
I Trimestre	II Trimestre	
Resultado satisfactorio	Resultado satisfactorio	

 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	FICHA DE INDICADOR	Código: F106JP
---	---------------------------	----------------

Área:	Oficina Nacional de Apoyo a la Justicia de Paz y a la Justicia Indígena (ONAJUP)
Proceso/Sub-proceso:	Gestión de Conciliación / N.A
Nombre del Indicador:	Capacitación a los jueces de paz
Tipo del Indicador	Eficacia
Unidad de Medida:	Porcentaje
Periodicidad de Medición:	Semestral
Fecha de reporte del Indicador:	05 de Julio del 2014
Periodo del Reporte	I Trimestre 2014
Responsable del reporte:	<Por definir>



Explicación del Indicador :	Mide la relación porcentual entre el número de jueces de paz capacitados por la ONAJUP, en materias del proceso conciliatorio; y el total de jueces de paz (a nivel nacional). OBSERVACIÓN: - En el numerador del indicador, contabilizar a los jueces de paz que son capacitados, al menos en las siguientes materias del proceso conciliatorio: 1) Materia "Competencias civiles" 2) Materia "Faltas" 3) Materia "Violencia familiar"
Expresión(siones) Matemática(s):	$\frac{\text{Número de jueces de paz capacitados por la ONAJUP en al menos 03 materias del proceso conciliatorio}}{\text{Total de jueces de paz (a nivel nacional)}} \times 100\%$
Escala/Meta:	Mayor o igual al 30%

Observaciones:		Acciones Correctivas/Preventivas:
I Trimestre	II Trimestre	
Resultado satisfactorio	Resultado satisfactorio	

***Anexo 03: Hojas de datos para recolección de la
información***



ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE - CENTRO DE CONCILIACIÓN

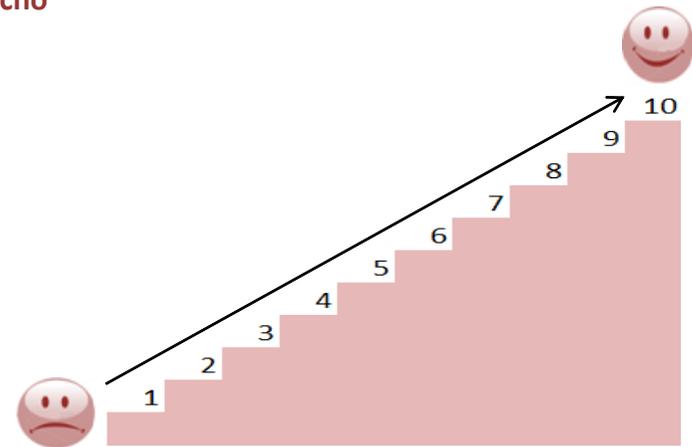
Encuesta:

Fecha:

Buenos días / tardes. ¿Por favor, nos brinda unos minutos de su tiempo para llenar una encuesta?. Muchas Gracias.

En una escala del 1 al 10, donde "1" es **Totalmente Insatisfecho** y "10" **Totalmente Satisfecho**

A. ¿Qué tan satisfecho o insatisfecho se encuentra usted en general de la atención recibida en el centro de conciliación?	
B. ¿Qué tan satisfecho o insatisfecho se encuentra usted con el acuerdo de conciliación aceptado?	



Muchas Gracias !!!



ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE - JUZGADO DE PAZ

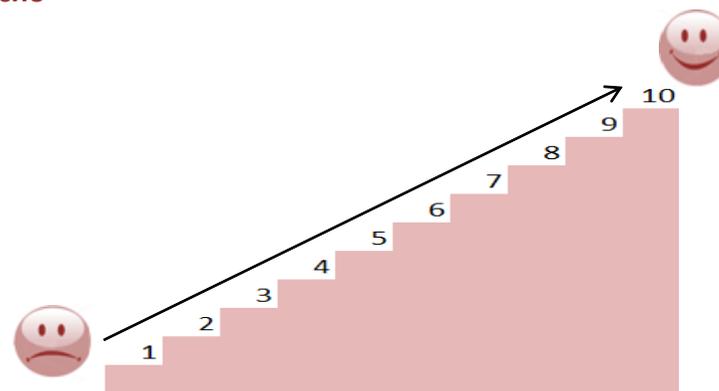
Encuesta:

Fecha:

Buenos días / tardes. ¿Por favor, nos brinda unos minutos de su tiempo para llenar una encuesta?. Muchas Gracias.

En una escala del 1 al 10, donde "1" es **Totalmente Insatisfecho** y "10" **Totalmente Satisfecho**

A. ¿Qué tan satisfecho o insatisfecho se encuentra usted en general de la atención recibida en el juzgado de paz?



Muchas Gracias !!!

Anexo 04: Instrucciones de trabajo

Anexo 05: Recursos humanos necesarios para la implementación del MMSCC

Recursos humanos propuestos para la implementación del MMSCC en la DCMA y ONAJUP

Cantidad	Perfil	Funciones
01	<p>Formación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Profesional en Derecho <p>Competencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sólidos conocimientos sobre conciliación judicial y extrajudicial. • Conocimiento del funcionamiento de las unidades operativas a cargo de la conciliación. • Capacidad para trabajo en equipo y manejo de grupos humanos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar reportes periódicos con la información proveniente de las unidades operativas a cargo de la conciliación. • Proponer acciones preventivas y correctivas para mejorar el desempeño de las unidades operativas y para mejorar el funcionamiento del MMSCC.
01	<p>Formación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bachiller en Estadística, Ingeniería de Sistemas o carreras afines <p>Competencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dominio de herramientas informáticas (excel, bases de datos, tablas dinámicas). • Capacidad para elaboración de informes estadísticos. • Dominio interpersonal, proactividad, trabajo en equipo, • Integridad, compromiso. 	<ul style="list-style-type: none"> • Consolidar la información estadística que periódicamente remitan las unidades operativas a cargo de la conciliación. • Publicación, en la respectiva web institucional, de las mediciones que se efectúen sobre el funcionamiento de las unidades operativas. Asimismo, de las acciones preventivas y correctivas que se dispongan. • Elaborar informes de las acciones a su cargo y proponer medidas para mejorar el funcionamiento del sistema de indicadores del MMSCC.
02	<p>Formación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estudiante de Estadística, Ingeniería de Sistemas o carreras afines <p>Competencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dominio de herramientas informáticas (excel). • Proactividad, trabajo en equipo, • Integridad, compromiso. • Disponibilidad para desplazarse al interior del país. 	<ul style="list-style-type: none"> • Validar la información estadística que periódicamente remitan las unidades operativas a cargo de la conciliación. • Capacitar al personal de las unidades operativas sobre el funcionamiento del MMSCC y su respectivo sistema de indicadores. • Elaborar informes de las acciones de validación a su cargo y proponer medidas para mejorar el funcionamiento del sistema de indicadores del MMSCC.

