



PODER JUDICIAL  
DEL PERÚ

**INSTRUCCIONES DE TRABAJO  
IMPLEMENTACIÓN DEL MMSCC Y  
SISTEMA DE INDICADORES - ONAJUP**

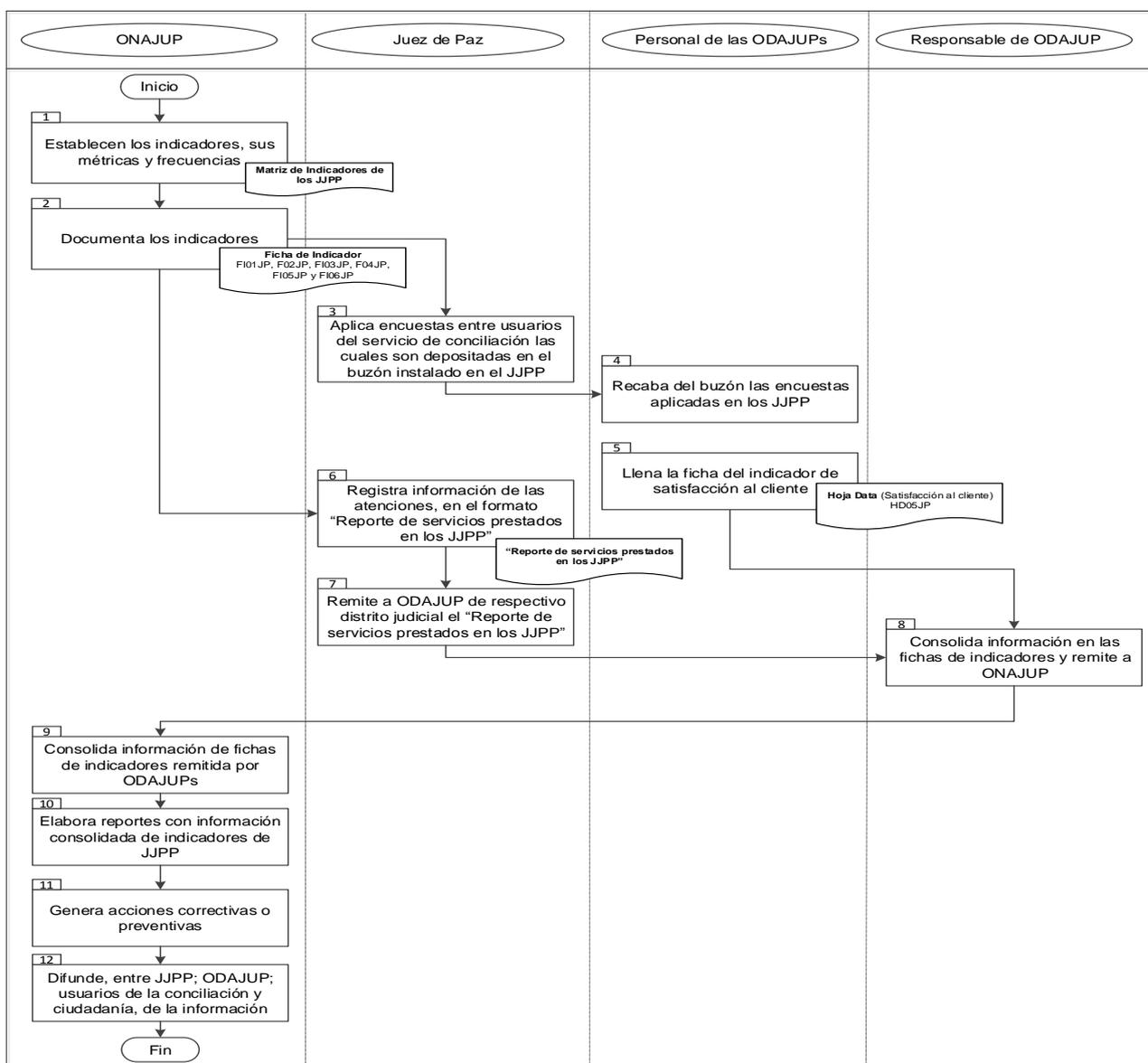
## 1.0 OBJETIVO

Formular, desarrollar e implementar el Modelo de Monitoreo Seguimiento y Control de las labores de la conciliación judicial y los indicadores del proceso de gestión de materias conciliables que se llevan a cabo en los juzgados de paz a cargo de la Oficina Nacional de Apoyo a la Justicia de Paz y a la Justicia Indígena (ONAJUP).

## 2.0 SIGLAS

<b>ONAJUP</b>	Oficina Nacional de Apoyo a la Justicia de Paz y a la Justicia Indígena
<b>ODAJUP</b>	Oficina Distrital de Apoyo a la Justicia de Paz
<b>JJPP</b>	Juzgado de Paz

## 3.0 FLUJOGRAMA



#### 4.0 INSTRUCCIONES

N°	Responsable	Actividad	Descripción
01	ONAJUP	Establece los indicadores, sus métricas y frecuencias	<p>Se determinan los indicadores a aplicar y el mecanismo de medición de los mismos, considerando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El concepto a valorar (nombre del indicador).- Este punto responde a la pregunta ¿Sobre qué se quiere llevar la medida? Ejemplo: Satisfacción del cliente del servicio de conciliación, Tiempo promedio en la notificación al demandado o denunciado.</li> <li>• Tipo de indicador: Eficacia, eficiencia, calidad o economía.</li> <li>• La forma de cálculo (fórmula matemática).- Este punto responde a la pregunta ¿Cómo se calcula?</li> <li>• Unidad de medida: Este punto responde a la pregunta ¿Cuál es la relación de las variables que intervienen en la fórmula de cálculo del indicador? Ejemplo: Porcentaje, proporción.</li> <li>• El periodo de medición.- Este punto responde a la pregunta ¿Cada cuánto tiempo es medido el indicador? Ejemplo: Mensual, trimestral, etc.</li> <li>• Meta.- Este punto responde a la pregunta ¿Qué nivel se desea alcanzar en un periodo de tiempo?</li> </ul> <p>Esta información se registra en el formato “<b>Matriz de Indicadores de los JJPP</b>”, el cual debe ser aprobado por el funcionario con más alta autoridad en la ONAJUP, dentro de los primeros diez (10) días hábiles de cada año.</p> <p><b>NOTA 1:</b> Para el establecimiento de los indicadores se puede tomar en cuenta las características SMART (Simples, medibles, alcanzables, retadores y tangibles).</p>
02	ONAJUP	Documenta los indicadores	<p>Documenta en los formatos “<b>Ficha de Indicador</b>” <b>FI01JP, FI02JP, FI03JP, FI04JP, FI05JP y FI06JP</b>, los indicadores definidos para el proceso de conciliación, en concordancia con lo definido en la “<b>Matriz de Indicadores de los JJPP</b>”.</p> <p>Los campos a considerar en la ficha son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Área</li> <li>• Proceso / Subproceso</li> <li>• Nombre del indicador.</li> <li>• Tipo de indicador</li> <li>• Unidad de medida</li> <li>• Periodicidad de medición</li> <li>• Fecha de reporte del indicador</li> <li>• Periodo de reporte.</li> <li>• Responsable del reporte</li> <li>• Explicación del indicador</li> <li>• Expresión matemática</li> <li>• Escala/Meta</li> <li>• Observaciones</li> <li>• Acciones correctivas / preventivas</li> </ul> <p><b>NOTA 2:</b> Debe existir una ficha de indicador por cada indicador consignado en la “<b>Matriz de Indicadores de los JJPP</b>”.</p>

03	Juez de Paz	Aplica encuestas entre usuarios del servicio de conciliación las cuales son depositadas en el buzón instalado en el JJPP	Aplica las encuestas a los usuarios del servicio de conciliación según el formato <b>“Encuesta de Evaluación de Satisfacción al Cliente – Juzgado de Paz”</b> . <b>NOTA 3:</b> La encuesta debe ser aplicada a todos los usuarios una vez finalizado el servicio de conciliación. <b>NOTA 4:</b> Por indicación del Juez de paz, las encuestas deben ser depositadas por los usuarios en un buzón que, para este efecto, se encuentra en un lugar visible dentro de las instalaciones del juzgado de paz.
04	Personal de las ODAJUPs	Recaba del buzón las encuestas aplicadas en los JJPP	Dentro de los cinco (05) primeros días hábiles, luego de finalizado el semestre, recaba las encuestas de evaluación de satisfacción al cliente aplicadas en los JJPP. El personal de las ODAJUPs efectuará visitas a los JJPP y extraerá las encuestas que sean depositadas por los usuarios en los buzones.
05	Personal de las ODAJUPs	Llena la ficha del indicador de satisfacción al cliente	Registra los valores del indicador <b>“Satisfacción del cliente del servicio de conciliación” FI05JP</b> , en la hoja de datos <b>HD05JP</b> , la cual se encontrará publicada a través de la web de la ONAJUP.  Luego remite al responsable de ODAJUP, las fichas de los indicadores de satisfacción adjuntando los registros de encuestas aplicadas.
06	Juez de Paz	Registra información de las atenciones, en el formato “Reporte de servicios prestados en los JJPP”	Registra la información de las atenciones en el formato físico <b>“Reporte de servicios prestados en los JJPP”</b> , con excepción del indicador “satisfacción del cliente del servicio de conciliación”, que mide la calidad del servicio de conciliación.  <b>NOTA 5:</b> Los valores serán consignados en las hojas de datos según la periodicidad de medición establecida en las fichas de indicadores
07	Juez de Paz	Remite a ODAJUP de respectivo distrito judicial el “Reporte de servicios prestados en los JJPP”	Dentro de los cinco (05) primeros días hábiles, luego de finalizado el semestre; remite, físicamente, a la ODAJUP los “Reportes de servicios prestados en los JJPP”.
08	Responsable de ODAJUP	Consolida información en las fichas de indicadores y remite a ONAJUP	Consolida en las fichas de indicadores <b>FI01JP, FI02JP, FI03JP, FI04JP, FI05JP y FI06JP</b> , la información de los “Reportes de servicios prestados en los JJPP”. Además, recaba las fichas de indicador de satisfacción al cliente. Luego remite las fichas consolidadas a la ONAJUP.
09	ONAJUP	Consolida información de fichas de indicadores remitida por ODAJUPs	Una vez recibida las fichas de los indicadores de las ODAJUPs, consolida la información de todos los distritos judiciales.  <b>NOTA 6:</b> El personal de la ODAJUP debe realizar visitas a los JJPP de manera aleatoria (10 JJPP como mínimo) con el objeto de validar que la información de las fichas de indicadores concuerde con los registros que se encuentran en los JJPP. Los criterios para decidir qué JJPP deben ser visitados (sin ser limitativos) son los siguientes: - JJPP que hayan alcanzado la meta de sus indicadores holgadamente. - JJPP donde las fichas de indicadores estén mal llenadas.

10	ONAJUP	Elabora reportes con información consolidada de indicadores de JJPP	<p>En un plazo no mayor a cinco (05) días hábiles, contados a partir de recibida todas las fichas de los indicadores por parte de los Responsables de las ODAJUPs, elabora los siguientes reportes (como mínimo):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avances en el cumplimiento de metas por cada indicador.</li> <li>• Evolución en el comportamiento de cada indicador.</li> <li>• Comparaciones-ranking por JJPP y por distrito judicial.</li> </ul> <p>Luego remite los reportes al funcionario a cargo de la ONAJUP.</p>
11	ONAJUP	Genera acciones correctivas o preventivas	<p>Sobre la base de la información contenida en los reportes, el funcionario a cargo de la ONAJUP evalúa si es necesario generar una acción correctiva o preventiva.</p> <p>Los criterios para determinar si es necesario generar una acción correctiva o preventiva se encuentran establecidos en el documento <b>“Rangos y acciones a tomar, según los resultados alcanzados-ONAJUP”</b>.</p>
12	ONAJUP	Difunde, entre JJPP; ODAJUP; usuarios de la conciliación y ciudadanía, de la información	Mediante notas en el boletín institucional publicado en la web u otro medio, difunde, entre los JJPP; ODAJUP; usuarios de la conciliación y ciudadanía, de las principales conclusiones y de la información más relevante en el periodo bajo análisis.

## 5.0 REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DEL CONTROL	LUGAR DE ALMACENAMIENTO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN
N.A (No aplica)	Matriz de Indicadores de los JJPP	ONAJUP	Carpeta electrónica	Permanente
FIXXJP, donde "XX": 1, 2, 3..6	Ficha de Indicador	ONAJUP	Carpeta electrónica	Permanente
HDXXJP, donde "XX": 1, 2, 3..6	Hoja Data	ONAJUP	Carpeta electrónica	Permanente
N.A (No aplica)	Reporte de servicios prestados en los JJPP	ONAJUP	Carpeta electrónica	Permanente
N.A	Encuesta de Evaluación de Satisfacción al Cliente – Juzgado de Paz	ONAJUP	Armario de la ODAJUP	1 año

## 6.0 CONTROL DE CAMBIOS

Control de Cambios		
Versión	Fecha	Descripción del(los) Cambio(s)
01	mayo de 2014	Primera versión del documento