



Ministerio de Justicia  
y Derechos Humanos

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

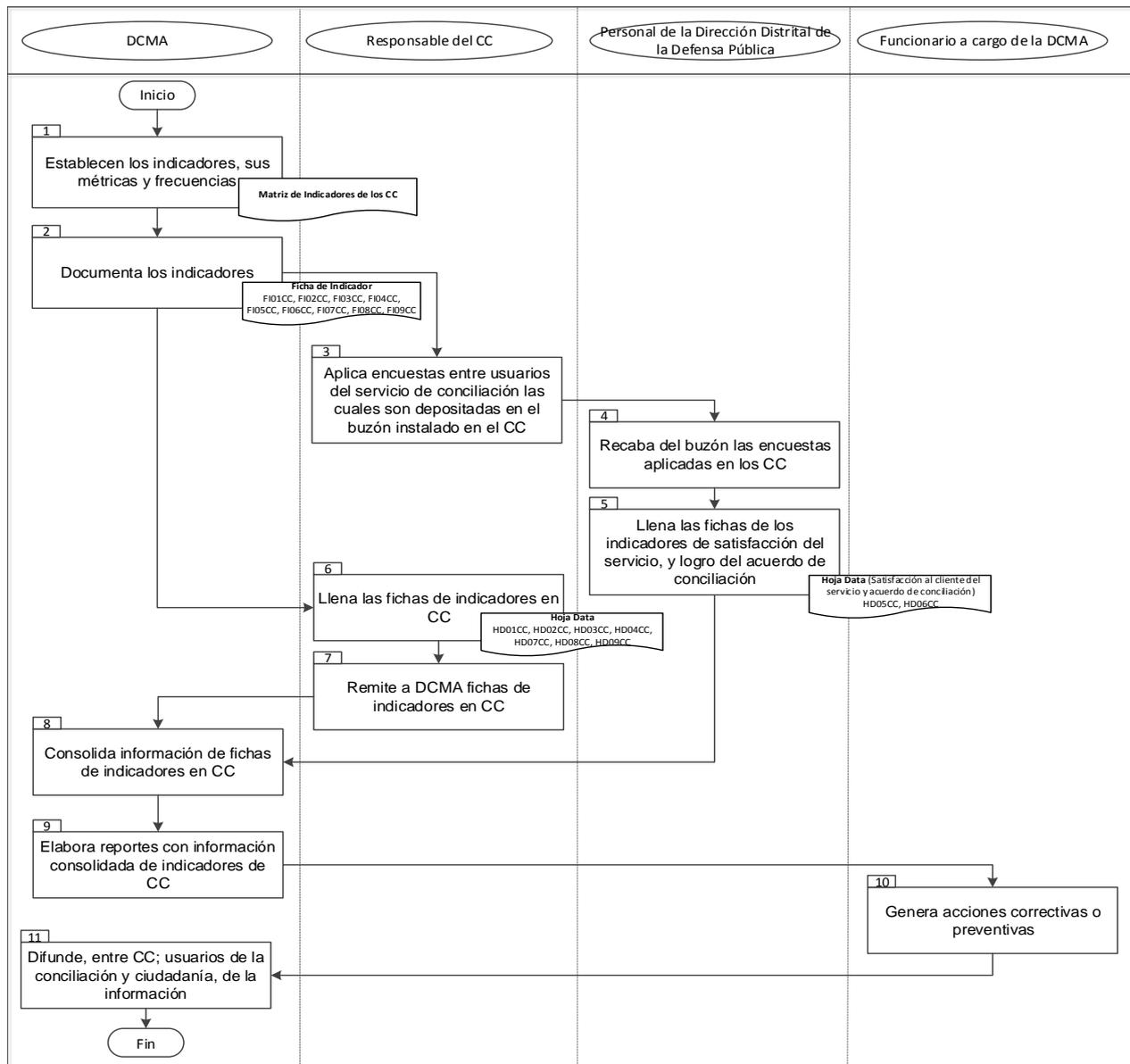
## 1.0 OBJETIVO

Formular, desarrollar e implementar el Modelo de Monitoreo Seguimiento y Control de las labores de la conciliación extrajudicial y los indicadores del proceso de gestión de materias conciliables que se llevan a cabo en los centros de conciliación a cargo de la Dirección de Conciliación Extrajudicial y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (DCMA).

## 2.0 SIGLAS

<b>DCMA</b>	Dirección de Conciliación Extrajudicial y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos
<b>CC</b>	Centro de conciliación

## 3.0 FLUJOGRAMA



#### 4.0 INSTRUCCIONES

N°	Responsable	Actividad	Descripción
01	DCMA	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, Errores presentados en la notificación realizadas.</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 Centros de Conciliación</b>”, el cual debe ser aprobado por el funcionario con más alta autoridad en la DCMA, 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	DCMA	Documenta los indicadores	<p>Documenta en los formatos “<b>Ficha de Indicador</b>” <b>FI01CC, FI02CC, FI03CC, FI04CC, FI05CC, FI06CC, FI07CC, FI08CC y FI09CC</b>, los indicadores definidos para el proceso de conciliación, en concordancia con lo definido en la “<b>Matriz de Indicadores de los Centros de Conciliación</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 Centros de Conciliación</b>”.</p>

03	Responsable del CC	Aplica encuestas entre usuarios del servicio de conciliación las cuales son depositadas en el buzón instalado en el CC	Aplica las encuestas a los usuarios del servicio de conciliación según el formato <b>"Encuesta de Evaluación de Satisfacción al Cliente – Centro de Conciliación"</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 responsable del CC, las encuestas deben ser depositadas por los usuarios en un buzón que, para este efecto, se instalará en un lugar visible dentro de las instalaciones del centro de conciliación.
04	Personal de la Dirección Distrital de la Defensa Pública	Recaba del buzón las encuestas aplicadas en los CC	Dentro de los cinco (05) primeros días hábiles de cada mes, recaba las encuestas de evaluación de satisfacción al cliente aplicadas en los CC. El personal de la Dirección Distrital de la Defensa Pública efectuará visitas a los CC y extraerá las encuestas que sean depositadas por los usuarios en los buzones.
05	Personal de la Dirección Distrital de la Defensa Pública	Llena las fichas de los indicadores de satisfacción del servicio, y logro del acuerdo de conciliación	Registra los valores de los indicadores <b>"Satisfacción del cliente del servicio de conciliación" FI05CC</b> y <b>"Satisfacción del cliente en el logro del acuerdo conciliatorio" FI06CC</b> , en las hojas de datos <b>HD05CC y HD06CC</b> , que se encontrarán publicadas a través la web de la DCMA.  Luego se remitirá a la DCMA las fichas de los indicadores de satisfacción adjuntando los registros de encuestas aplicadas.
06	Responsable del CC	Llena las fichas de indicadores en CC	Registra los valores de los indicadores en las hojas de datos <b>HD01CC, HD02CC, HD03CC, HD04CC, HD07CC, HD08CC y HD09CC</b> de las fichas de indicadores, las cuales se encontrarán colgadas en la página web de la DCMA. Este procedimiento no incluye los indicadores de satisfacción del cliente del servicio de conciliación y satisfacción del cliente en el logro del acuerdo conciliatorio.  <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	Responsable del CC	Remite a DCMA fichas de indicadores en CC	Dentro de los cinco (05) primeros días hábiles de cada mes; remite a la DCMA, mediante correo electrónico, las fichas de indicadores. La cantidad de fichas remitidas dependen del número de indicadores establecidos en la <b>"Matriz de Indicadores de los Centros de Conciliación"</b> , con excepción de los indicadores <b>"Satisfacción del cliente del servicio de conciliación"</b> , y <b>"Satisfacción del cliente en el logro del acuerdo conciliatorio"</b> , que miden la calidad del servicio de conciliación y, satisfacción en el logro del acuerdo conciliatorio, respectivamente.
08	DCMA	Consolida información de fichas de indicadores en CC	Una vez recibida las fichas de los indicadores de los CC, consolida la información.  <b>NOTA 6:</b> El personal de la DCMA debe realizar visitas a los CC de manera aleatoria (10 CC como mínimo) con el objeto de validar que la información de las fichas de indicadores concuerde con los registros que se encuentran en los CC. Los criterios para decidir qué CC deben ser visitados (sin ser limitativos) son los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>- CC que hayan alcanzado la meta de sus indicadores holgadamente.</li> <li>- CC donde las fichas de indicadores estén mal llenadas.</li> </ul>

09	DCMA	Elabora reportes con información consolidada de indicadores de CC	<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 del CC, 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 CC.</li> </ul> <p>Luego remite los reportes al funcionario a cargo de la DCMA.</p>
10	Funcionario a cargo de la DCMA	Genera acciones correctivas o preventivas	<p>Sobre la base de la información contenida en los reportes, 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-DCMA”</b>.</p>
11	DCMA	Difunde, entre CC; usuarios de la conciliación y ciudadanía, de la información	Mediante notas en boletín institucional publicado en la web, u otro medio, difunde entre los CC; usuarios de la conciliación y ciudadanía, las principales conclusiones y la información más relevante del 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 Centros de Conciliación	DCMA	Carpeta electrónica	Permanente
FIXXCC, donde "XX": 1, 2, 3...9	Ficha de Indicador	DCMA	Carpeta electrónica	Permanente
HDXXCC, donde "XX": 1, 2, 3...9	Hoja Data	DCMA	Carpeta electrónica	Permanente
N.A	Encuesta de Evaluación de Satisfacción al Cliente – Centro de Conciliación	DCMA	Armario de la DCMA	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