

 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	PLAN DE CALIDAD DE OBJETIVOS DE LA CALIDAD DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA LIBERTAD	Código: PC-01 Revisión: 06 Página 1 de 4
“Cualquier copia impresa es no controlada, salvo que ésta sea distribuida por el CSGC y sea rotulada como copia controlada”. Consulte la versión electrónica		

PLAN DE CALIDAD DE OBJETIVOS DE LA CALIDAD DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA LIBERTAD

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por

 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	PLAN DE CALIDAD DE OBJETIVOS DE LA CALIDAD DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA LIBERTAD	Código: PC-01 Revisión: 06 Página 2 de 4
“Cualquier copia impresa es no controlada, salvo que ésta sea distribuida por el CSGC y sea rotulada como copia controlada”. Consulte la versión electrónica		

N°	Compromiso con la Política de la Calidad	Objetivo	Indicador	Metodología de medición	Frecuencia de Medición	Responsable	Registro
1	La mejora continua de sus servicios en busca y la motivación de la satisfacción de los usuarios	Lograr que un 90% de usuarios se encuentren satisfechos con la atención en el Módulo de Atención al Usuario	(N° de usuarios que han manifestado en la encuesta un grado de satisfacción entre muy bueno y bueno / N° Total de usuarios entrevistados) x 100%	Se suma la cantidad de usuarios que manifestaron un grado de satisfacción entre muy bueno y bueno en la calificación y se divide entre el N° total de usuarios encuestados	Mensual	Responsable del MAU de la Corte Superior de Justicia de La Libertad	Resultados de las encuestas aplicadas a usuarios del MAU de la Corte Superior de Justicia de La Libertad
2	La mejora continua de sus servicios en busca y la motivación de la satisfacción de los usuarios	Lograr que un 90% de usuarios se encuentren satisfechos con la atención en la Oficina de Registro y Control Biométrico de procesados y sentenciados libres	(N° de usuarios que han manifestado en la encuesta un grado de satisfacción entre muy bueno y bueno / N° Total de usuarios entrevistados) x 100%	Se suma la cantidad de usuarios que manifestaron un grado de satisfacción entre muy bueno y bueno en la calificación y se divide entre el N° total de usuarios encuestados	Mensual	Responsable de la ORCB de la Corte Superior de Justicia de La Libertad	Resultados de las encuestas aplicadas a usuarios de la ORCB de la Corte Superior de Justicia de La Libertad
3	La mejora continua de sus servicios en busca y la motivación de la satisfacción de los usuarios	Lograr que un 90% de usuarios se encuentren satisfechos con la atención en la Oficina de Atención y Seguimiento del Botón de Pánico	(N° de usuarios que han manifestado en la encuesta un grado de satisfacción entre muy bueno y bueno / N° Total de usuarios entrevistados) x 100%	Se suma la cantidad de usuarios que manifestaron un grado de satisfacción entre muy bueno y bueno en la calificación y se divide entre el N° total de usuarios encuestados	Mensual	Responsable de la OASBP de la Corte Superior de Justicia de La Libertad	Resultados de las encuestas aplicadas a usuarios de la OASBP de la Corte Superior de Justicia de La Libertad

 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	PLAN DE CALIDAD DE OBJETIVOS DE LA CALIDAD DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA LIBERTAD	Código: PC-01 Revisión: 06 Página 3 de 4
“Cualquier copia impresa es no controlada, salvo que ésta sea distribuida por el CSGC y sea rotulada como copia controlada”. Consulte la versión electrónica		

4	Impulsar la mejora de la calidad del servicio de justicia	Lograr que el 70% de usuarios se encuentren satisfechos con la atención del PAP	% de usuarios que han manifestado en la encuesta un alto nivel de satisfacción, respecto a la atención que se brinda en el PAP	(N° total de usuarios que han manifestado en la encuesta un alto nivel de satisfacción / N° total de usuarios encuestados en el PAP) * 100	Trimestral	Juez del 2° y 9° Juzgado Paz Letrado de Familia / Administrador(a) de Módulo Familia	Resultados de las encuestas aplicadas a usuarios del PAP de la Corte Superior de Justicia de La Libertad
5	Promover la mejora continua de los servicios	Lograr atender el 90% de usuarios en un plazo que no exceda los 12 minutos	(N° de usuarios atendidos en plazos inferiores o iguales a los 12 minutos / N° Total de usuarios atendidos) x 100%	Se suma la cantidad de usuarios que fueron atendidos en plazos inferiores o iguales a 12 minutos y se divide entre el número total de usuarios atendidos	Mensual	Responsable del MAU de la Corte Superior de Justicia de La Libertad	Reporte mensual de atención de usuarios en el MAU de la Corte Superior de Justicia de La Libertad
6	Promover la mejora continua de los servicios	Lograr atender el 90% de usuarios en un plazo que no exceda los 2,5 minutos	(N° de usuarios atendidos en plazos inferiores o iguales a los 2,5 minutos / N° Total de usuarios atendidos) x 100%	Se suma la cantidad de usuarios que fueron atendidos en plazos inferiores o iguales a 2,5 minutos y se divide entre el número total de usuarios atendidos	Mensual	Responsable de la ORCB de la Corte Superior de Justicia de La Libertad	Reporte mensual de atención de usuarios en la ORCB de la Corte Superior de Justicia de La Libertad

 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	PLAN DE CALIDAD DE OBJETIVOS DE LA CALIDAD DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA LIBERTAD	Código: PC-01 Revisión: 06 Página 4 de 4
“Cualquier copia impresa es no controlada, salvo que ésta sea distribuida por el CSGC y sea rotulada como copia controlada”. Consulte la versión electrónica		

7	Brindar un servicio de justicia que garantice el derecho de las personas, en el marco de la Constitución Política y el ordenamiento jurídico	Lograr atender el 80% de los usuarios en un plazo que no exceda los 35 días hábiles del PAP	% de expedientes con emisión de sentencias o Auto que contiene el primer pronunciamiento de fondo en primera instancia, en plazos inferiores o iguales a 35 días hábiles en el PAP	(N° total de expedientes con emisión de sentencias o Auto que contiene el primer pronunciamiento de fondo en primera instancia, en plazos inferiores o iguales a 35 días hábiles / N° total de expedientes con emisión de sentencias o Auto que contiene el primer pronunciamiento de fondo en primera instancia en el PAP) *100.	Trimestral	Juez del 2° y 9° Juzgado Paz Letrado de Familia	Cuadro de Trazabilidad
8	Promover el fortalecimiento continuo de capacidades del personal del Sistema de Gestión de la Calidad	Brindar 08 horas de capacitación por bimestre al personal que integra el SGC de la Corte Superior de Justicia de La Libertad en temas relacionados a la calidad y a sus funciones propias	(N° de personas que integran el SGC que reciben capacitaciones igual o superior a 08 horas por bimestre / N° total de personas que integran el SGC) x 100%	Se suma la cantidad total de personas que reciben capacitaciones por un tiempo igual o superior a las 08 horas bimestrales y se divide entre el número total de personas que integran el SGC	Bimestral	Responsable de Recursos Humanos	Plan de Capacitación
9	Cumplir con los requisitos aplicables al Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015	Cumplir con el 80% de acuerdos adoptados por la Alta Dirección de la Corte Superior de Justicia de La Libertad	(N° de acuerdos ejecutados en el plazo establecido / Total de acuerdos adoptados por la Alta Dirección de la Corte Superior de Justicia de La Libertad) x 100%	Se suman los acuerdos ejecutados en el plazo establecido y se divide entre los acuerdos adoptados en el periodo	Anual	Alta Dirección	Informe de seguimiento de acuerdos

Los objetivos 04 y 07 pertenecen al Proceso jurisdiccional del modelo piloto no aplican en la auditoría externa