



PLAN DE CALIDAD DE OBJETIVOS DE GESTIÓN DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE PUENTE PIEDRA- VENTANILLA (Ver. 03)

Elaborado por: Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad	Revisado por: Jefe de Administración Distrital	Aprobado por: Presidente de la Corte Superior de Justicia de Puente Piedra-Ventanilla

Tabla de control de cambios en documentos

REVISIÓN	PÁGINA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	5	Incluye Objetivo de Calidad de la Alta Dirección.

N°	Objetivo Anual	Relación con la Política de Calidad	Indicador	Metodología de la Medición	Criterio de aceptación	Frecuencia de medición	Responsable	Registros
1	Lograr que un 96% de usuarios se encuentren satisfechos con la atención de la Oficina de Registro y Control Biométrico.	"Garantizar el cumplimiento (...) de los usuarios de los Sistemas de Justicia, aumentando de manera continua su satisfacción, (...)"	Nivel de Eficacia de atención de registro de firmas	Dividir la suma de la cantidad de usuarios que manifestaron un grado de satisfacción "satisfechos" en la encuesta entre el N° total de usuarios encuestados, multiplicándolo por cien.	≥ 96%	Mensual	Responsable de la Oficina de Registro y Control Biométrico	-Formato de Encuesta de Satisfacción del Usuario P-SGC-06-F02 -Formato P-SGC-06-F01 "Reporte de Indicadores"
2	Atender por lo menos el 95% de reclamos en contra del servicio en un plazo que no supere las 48 horas.	"Garantizar el cumplimiento (...) de los usuarios de los Sistemas de Justicia, aumentando de manera continua su satisfacción, logrando con ello mejorar la imagen de los Servicios de Justicia".	Nivel de Eficacia de atención de Reclamos	Dividir la suma de la cantidad de reclamos atendidos en el plazo no mayor a las 48 horas entre el N° total de reclamos recibidos por el servicio, multiplicándolo por cien. Nota: En caso no se presenten reclamos, el resultado del periodo se considera al 100%.	≥ 95%	Trimestral	Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad	-Libro de Reclamaciones Virtual. -Formato P-SGC-06-F01 "Reporte de Indicadores"
3	Cumplir por lo menos con el 95% del programa de capacitación.	"Desarrollar de mejora continua de nuestra organización en todas las actividades y procesos del Sistema de Gestión de Calidad, con la finalidad de contribuir al logro de una pronta y cumplida justicia fortaleciendo nuestros principales servicios de atención.	Nivel de eficacia en el cumplimiento de Capacitaciones	Dividir la suma de la cantidad de capacitaciones ejecutadas del periodo entre el N° total de capacitaciones programadas, multiplicándolo por cien.	≥ 95%	Semestral	Responsable de la Unidad Funcional No Orgánica de Personal	-Formato Plan de Capacitación P-RHH-02-F02 -Formato Control de Asistencia de Capacitación P-RHH-02-F03 -Formato P-SGC-06-F01 "Reporte de Indicadores"

4	Atender por lo menos el 97% de requerimientos logísticos	“Desarrollar de mejora continua de nuestra organización en todas las actividades y procesos del Sistema de Gestión de Calidad, con la finalidad de contribuir al logro de una pronta y cumplida justicia fortaleciendo nuestros principales servicios de atención.	Nivel de eficacia en la atención de requerimientos logísticos.	Dividir la suma de la cantidad total de requerimientos logísticos atendidos entre el N° total de requerimientos de logísticos recepcionados, multiplicándolo por cien. Nota: En caso no se presenten requerimientos logísticos, el resultado del periodo se considera al 100%.	≥ 97%	Mensual	Responsable de la Unidad Funcional No Orgánica de Logística	-Formato de Requerimiento de Compra P-COM-01-F01 -Formato de Conformidad del Bien o Servicio P-COM-01-F03 -Formato P-SGC-06-F01 “Reporte de Indicadores”
5	Atender por lo menos el 97% de requerimientos de sistemas informáticos	“Desarrollar de mejora continua de nuestra organización en todas las actividades y procesos del Sistema de Gestión de Calidad, con la finalidad de contribuir al logro de una pronta y cumplida justicia fortaleciendo nuestros principales servicios de atención.	Nivel de eficacia en la atención de requerimientos de sistemas informáticos.	Dividir la suma de la cantidad total de requerimientos de sistemas informáticos atendidos entre el N° total de solicitudes recepcionadas, multiplicándolo por cien. Nota: En caso no se presenten requerimientos de sistemas informáticos, el resultado del periodo se considera al 100%.	≥ 97%	Mensual	Responsable de la Unidad Funcional No Orgánica de Informática	-Formato de Solicitud de Atención P-SIS-01-F01 -Ficha de Atención Técnica P-SIS-01-F02 -Formato P-SGC-06-F01 “Reporte de Indicadores”
6	Cumplir por lo menos con el 90% del programa de mantenimiento de equipos informáticos.	“Desarrollar de mejora continua de nuestra organización en todas las actividades y procesos del Sistema de Gestión de Calidad, con la finalidad de contribuir al logro de una pronta y cumplida justicia fortaleciendo nuestros principales servicios de atención.	Nivel de eficacia en el cumplimiento del programa de mantenimiento de equipos informáticos.	Dividir la suma de la cantidad total de mantenimientos de equipos informáticos ejecutados en el periodo entre el N° total de mantenimiento de equipos informáticos programados, multiplicándolo por cien.	≥ 97%	Semestral	Responsable de la Unidad Funcional No Orgánica de Informática	-Formato de Inventario P-SIS-02-F01 -Formato de Programa de Mantenimiento preventivo P-SIS-02-F02 -Formato P-SGC-06-F01 “Reporte de Indicadores”

7	Cumplir por lo menos con el 90% de los objetivos de calidad.	“Desarrollar de mejora continua de nuestra organización en todas las actividades y procesos del Sistema de Gestión de Calidad, con la finalidad de contribuir al logro de una pronta y cumplida justicia fortaleciendo nuestros principales servicios de atención.	Nivel de cumplimiento de objetivos de calidad	Dividir la suma de la cantidad total de objetivos de calidad alcanzados o superados entre el N° total de objetivos de calidad aprobados, multiplicándolo por cien.	≥ 90%	Anual	Alta Dirección	-Formato P-SGC-06-F01 “Reporte de Indicadores”
---	--	--	---	--	-------	-------	----------------	---