

 <p>REPÚBLICA DEL PERÚ</p> <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA</p>	<p>MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD</p> <p>COMISION DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS</p>	<p>CÓDIGO : MAN</p> <p>REVISIÓN Nº: 02</p> <p>FECHA : 4/10/13</p> <p>Página: 1 de 23</p>
---	---	--



CONGRESO de la REPÚBLICA del PERÚ

Elaboración de Pre Dictamen de Proyectos de Ley presentados ante el Pleno
de la Comisión de Justicia y Derechos Humanos del Congreso de la
República del Perú

NTP ISO 9001:2009

ELABORADO POR:	CARGO:	FECHA:	FIRMA:
Cesar Gamarra Malca	Consultor	30/09/2013	
REVISADO POR:	CARGO:	FECHA:	FIRMA:
Víctor Hugo Neciosup Santa Cruz	RED	4/10/2013	
APROBADO POR:	CARGO:	FECHA:	FIRMA:
Juan Carlos Eguren Neuenschwander	Presidente de la Comisión	4/10/2013	

	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD COMISION DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS	CÓDIGO : MAN REVISIÓN Nº: 02 FECHA : 4/10/13 Página: 2 de 23
---	--	---

INDICE

1.	PRESENTACION	5
1.1	ALCANCE	6
1.2	INTERACCION DE PROCESOS	6
1.3	EXCLUSIONES	7
2.	REFERENCIAS NORMATIVAS	7
3.	TERMINOS Y DEFINICIONES	8
4.	SISTEMA DE GESTION	9
4.1	REQUISITOS GENERALES	9
4.2	REQUISITOS DE DOCUMENTACION	9
4.2.1	Generalidades	9
4.2.2	Manual de la Calidad	10
4.2.3	Control de los Documentos	10
4.2.4	Control de los Registros	10
5.	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	11
5.1	COMPROMISO DE LA DIRECCION	11
5.2	ENFOQUE AL CLIENTE	11
5.3	POLÍTICA DE LA CALIDAD	11
5.4	PLANIFICACION	11
5.4.1	Objetivos de la Calidad	11
5.4.2	Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad	12
5.5	RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACION	12
5.5.1	Responsabilidad y Autoridad	12
5.5.2	Representante de la Dirección (RED)	13
5.5.3	Comunicación Interna	13
5.6	REVISION POR LA DIRECCIÓN	13
5.6.1	Generalidades	13

	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD COMISION DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS	CÓDIGO : MAN REVISIÓN Nº: 02 FECHA : 4/10/13 Página: 3 de 23
--	--	---

5.6.2	Información para la Revisión	14
5.6.3	Resultados de la Revisión.....	14
6.	GESTIÓN DE LOS RECURSOS.....	14
6.1	PROVISIÓN DE RECURSOS	14
6.2	RECURSOS HUMANOS.....	15
6.2.1	Generalidades	15
6.2.2	Competencia, Formación y Toma de Conciencia	15
6.3	INFRAESTRUCTURA.....	15
6.4	AMBIENTE DE TRABAJO	15
7.	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	16
7.1	PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	16
7.2	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	16
7.2.1	Determinación de los Requisitos Relacionados con el Producto.....	16
7.2.2	Revisión de los Requisitos Relacionados con el Producto.....	17
7.2.3	Comunicación con el Cliente	17
7.3	DISEÑO Y DESARROLLO	17
7.4	COMPRAS.....	17
7.4.1	Proceso de Compras	17
7.4.2	Información de Compras	18
7.4.3	Verificación de los Productos Comprados.....	18
7.5	PRODUCCIÓN Y PRESTACION DEL SERVICIO.....	18
7.5.1	Control de la Producción y de la Prestación del Servicio.....	18
7.5.2	Validación de los Procesos de la Producción y de la Prestación del Servicio. 19	
7.5.3	Identificación y Trazabilidad.....	19
7.5.4	Propiedad del Cliente.....	19
7.5.5	Preservación del Producto	19
7.6	CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.....	20
8.	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	20
8.1	GENERALIDADES	20

	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD COMISION DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS	CÓDIGO : MAN REVISIÓN Nº: 02 FECHA : 4/10/13 Página: 4 de 23
---	--	---

8.2	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	20
8.2.1	Satisfacción del Cliente	20
8.2.2	Auditoría Interna	20
8.2.3	Seguimiento y Medición de los Procesos	21
8.2.4	Seguimiento y Medición del Producto	21
8.3	CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	21
8.4	ANÁLISIS DE DATOS	22
8.5	MEJORA	22
8.5.1	Mejora Continua.....	22
8.5.2	Acción Correctiva.....	22
8.5.3	Acción Preventiva.....	23

	<p>MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD</p> <p>COMISION DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS</p>	<p>CÓDIGO : MAN</p> <p>REVISIÓN Nº: 02</p> <p>FECHA : 4/10/13</p> <p>Página: 5 de 23</p>
---	---	--

1. PRESENTACION

La primera convocatoria a congreso constituyente fue realizada por el general don José de San Martín mediante el Decreto N° 146, del 27 de diciembre de 1821. Los primeros diputados se reunieron el 20 de setiembre de 1822, iniciando con ello las actividades del primer Congreso Constituyente del Perú; de allí en adelante el Congreso pasó por diversos periodos democráticos.

La institución parlamentaria tiene una primera e histórica responsabilidad: la creación de la Ley. La Constitución Política del Perú prevé varios caminos para la formulación y promulgación de las leyes. Otra importante función del Congreso de la República es la de control parlamentario sobre los actos de gobierno y de la administración pública en general. Se ejerce mediante pedidos de información, invitando a los ministros a presentarse ante el Pleno y las comisiones, y ejerciendo el control sobre diversas normas que expide el Presidente de la República. En la actualidad la organización parlamentaria está constituida por el Pleno del Congreso, Consejo Directivo, Junta de Portavoces, Mesa Directiva, Presidencia, Comisiones Ordinarias, Comisión Permanente, Grupos Parlamentarios y Ligas Parlamentarias.

La Comisión de Justicia y Derechos Humanos es una comisión ordinaria que tiene por finalidad el estudio y dictamen de propuestas de ley que le son derivadas y de las que, en atención a su competencia, son remitidas. Así mismo, ejerce su función de fiscalización a través de los Grupos de Trabajo, de investigación o seguimiento. Realiza el control político de los sectores de la Administración Pública que le competen y absuelve las consultas que le formule el Pleno del Congreso u otras comisiones ordinarias.

Hoy, el Congreso de la República ha asumido el reto de modernizar sus sistemas, procedimientos, infraestructura y equipamiento. Lo hace con decisión, sabiendo que el futuro se construye hoy, sin olvidar el legado de ilustres predecesores que sentaron las bases de nuestra democracia y comprometieron nuestro esfuerzo por mantenerla y desarrollarla.

 <p>REPÚBLICA DEL PERÚ CONGRESO DE LA REPÚBLICA</p>	<p>MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD COMISION DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS</p>	<p>CÓDIGO : MAN REVISIÓN Nº: 02 FECHA : 4/10/13 Página: 6 de 23</p>
--	--	---

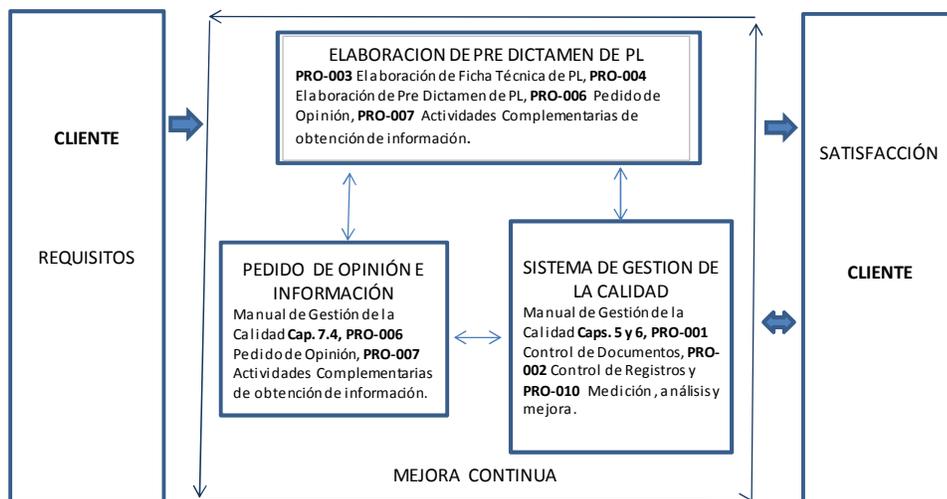
Este Manual contiene una descripción del Sistema de Gestión de la Calidad de la Organización y ha sido elaborado de acuerdo a lo establecido en la Norma NTP 9001:2009 Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos.

1.1 ALCANCE

El Sistema de Gestión de la Calidad de la Organización es aplicable al proceso de Elaboración de Pre Dictamen de Proyectos de Ley presentados ante el Pleno de la Comisión de Justicia y Derechos Humanos del Congreso de la Republica del Perú.

1.2 INTERACCION DE PROCESOS

Interacción de los Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad



	<p>MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD COMISION DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS</p>	<p>CÓDIGO : MAN REVISIÓN Nº: 02 FECHA : 4/10/13 Página: 7 de 23</p>
---	---	--

1.3 EXCLUSIONES

Son consideradas como exclusiones las siguientes cláusulas de la Norma NTP 9001:2009:

7.3. Diseño y desarrollo.

Debido a la naturaleza de los servicios que ofrece la Organización, no aplica diseño y desarrollo porque se brinda un servicio estándar.

7.5.2. Validación de los procesos de producción y de la prestación del servicio.

Los servicios de la Organización se verifican mediante actividades de seguimiento y medición y en ellas se puede encontrar las deficiencias del servicio.

7.5.4. Propiedad del cliente.

No aplica al Sistema de Gestión de la Calidad de la Organización, porque el cliente no proporciona ningún bien para la adquisición del producto.

7.6. Control de los dispositivos de seguimiento y medición.

Debido a la naturaleza del servicio que brinda la Organización, no aplica el control de los dispositivos de seguimiento y medición, por no necesitar estos dispositivos para el desarrollo del servicio.

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

Los siguientes documentos normativos contienen disposiciones o conceptos que son utilizados en el Sistema de Gestión de la Calidad de la Organización.

- NTP ISO 9001:2009 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.
- NTP ISO 9000:2007 Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.
- NTP ISO 9004:2011 Gestión para el éxito sostenido de una organización. Enfoque de gestión de la calidad.

	<p>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD COMISIÓN DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS</p>	<p>CÓDIGO : MAN REVISIÓN Nº: 02 FECHA : 4/10/13 Página: 8 de 23</p>
--	---	--

3. TERMINOS Y DEFINICIONES

Organización: Nombre utilizado en la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad, para hacer mención a las actividades que están dentro del alcance del Sistema.

Alta Dirección: Persona que dirige y controla al más alto nivel la Organización.

Representante de la Dirección (RED): Persona designada por la Alta Dirección con responsabilidad y autoridad para velar por la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad de la Organización.

Cliente: Pleno de la Comisión de Justicia y Derechos Humanos del Congreso de la República.

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Equipo: Conjunto de personas que realizan una actividad determinada en la Organización, bajo los lineamientos que define la Presidencia de la Comisión.

Responsable del Equipo.- Persona encargada de liderar un Equipo.

El responsable del es el (la) Secretario(a) Técnico(a).

Órganos de Apoyo: La Organización cuenta con la colaboración de la Dirección General de la Administración y la Dirección General Parlamentaria del Servicio Parlamentario, mediante el Departamento de Recursos Humanos, el Centro de Capacitación y Estudios Parlamentarios, el Departamento de Biblioteca, el Departamento de Logística, el Área de Trámite Documentario, la Oficina de Prevención y Seguridad, el Área de Archivo y la Oficina de Tecnologías de Información.

Compra: Acción que permite a la Organización contar con los productos necesarios para el desarrollo de sus actividades proporcionados por los proveedores.

DIPD: es un órgano de línea de la Dirección General Parlamentaria (DGP), que tiene por finalidad proveer informes de investigaciones especializadas sobre diversos temas que requieren las Comisiones del Congreso de la República y otros Órganos Parlamentarios.

	<p>MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD COMISION DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS</p>	<p>CÓDIGO : MAN REVISIÓN Nº: 02 FECHA : 4/10/13 Página: 9 de 23</p>
---	---	--

Proveedor: Congresistas e Instituciones con iniciativa legislativa, así como Instituciones Públicas, Instituciones Privadas y/o Especialistas que proveen alguna información u opinión técnica-especializada sobre los temas que son materia de conocimiento de la Organización, de manera no onerosa.

4. SISTEMA DE GESTION

4.1 REQUISITOS GENERALES

La Organización establece, documenta, implementa, mantiene y mejora continuamente la eficacia de su Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con los requisitos de la Norma NTP 9001:2009.

Para ello ha determinado como sus procesos: Elaboración de Pre Dictamen de Proyectos de Ley, Obtención de Opiniones e Información y Sistema de Gestión de la Calidad, así como la secuencia, interacción, criterios y métodos necesarios para asegurar que la operación y control de los procesos sean eficaces.

Asimismo, se asegura la disponibilidad de recursos e información necesaria para apoyar la operación, seguimiento, medición, análisis e implantación de las acciones para alcanzar los resultados planeados y la mejora continua de los procesos.

La Organización no contrata externamente procesos que afecten la conformidad del producto con los requisitos.

4.2 REQUISITOS DE DOCUMENTACION

4.2.1 Generalidades

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Organización incluye la declaración documentada de la Política de la Calidad, Objetivos de la Calidad, Manual de la Calidad, Procedimientos Documentados y Registros requeridos por la Norma NTP 9001:2009,

	<p>MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD</p> <p>COMISION DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS</p>	<p>CÓDIGO : MAN</p> <p>REVISIÓN Nº: 02</p> <p>FECHA : 4/10/13</p> <p>Página: 10 de 23</p>
---	---	---

así como los documentos, incluidos los registros que la Organización ha determinado necesarios para asegurar la eficaz planificación, operación y control de los procesos.

4.2.2 Manual de la Calidad

La Organización establece y mantiene el presente Manual de la Calidad en donde incluye el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, detalles y justificaciones de las exclusiones, hace referencia a Procedimientos Documentados y la descripción de la interacción entre los procesos del Sistema.

4.2.3 Control de los Documentos

La Organización establece y mantiene el control de documentos requeridos por el Sistema de Gestión de la Calidad, define los controles necesarios para aprobar los documentos antes de su emisión; revisa y actualiza los documentos cuando sea necesario aprobarlos nuevamente; se identifican los cambios y el estado de revisión, comprobándose que las versiones actualizadas se encuentran disponibles en los puntos de uso, que permanecen legibles e identificables. Con respecto a los documentos externos utilizados para la planificación y la operación del Sistema de Gestión de la Calidad, se identifica y se controla su distribución. También se controla el uso no intencionado de los documentos obsoletos y se aplica una identificación en el caso que se mantengan por cualquier razón. El procedimiento documentado establecido es: PRO-001 Control de Documentos.

4.2.4 Control de los Registros

La Organización controla los registros de calidad establecidos para proporcionar la evidencia de la conformidad con los requisitos y la operación eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad.

Los registros de la calidad permanecen legibles, fácilmente identificables y recuperables. Se cuenta con un procedimiento donde se definen los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros de la calidad. El procedimiento documentado establecido es: PRO-002 Control de Registros.

	<p>MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD COMISION DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS</p>	<p>CÓDIGO : MAN REVISIÓN Nº: 02 FECHA : 4/10/13 Página: 11 de 23</p>
---	---	---

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCION

La Alta Dirección de la Organización evidencia su compromiso con el desarrollo e implementación de su Sistema de Gestión de la Calidad, así como con la mejora continua de su eficacia, comunicando a la Organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios; estableciendo la Política y los Objetivos de la Calidad, efectuando revisiones y asegurando la disponibilidad de los recursos.

5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

La Alta Dirección se asegura que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen a través del punto 7.2.1 y 8.2.1 del presente manual, con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.

5.3 POLÍTICA DE LA CALIDAD

La Alta Dirección ha establecido una Política de la Calidad, que se encuentra en el documento POL Política de la Calidad, la cual proporciona un marco para establecer y revisar los Objetivos de la Calidad, en las Reuniones de Revisión por la Dirección; compromete a la Organización a cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad. Así mismo, la Alta Dirección asegura que la Política de la Calidad sea comunicada y entendida dentro de la Organización y que se mantenga vigente mediante su revisión continua en las reuniones de Revisión por la Dirección.

5.4 PLANIFICACION

5.4.1 Objetivos de la Calidad

La Alta Dirección de la Organización establece los Objetivos de la Calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el producto, en las funciones y los niveles pertinentes dentro de la Organización, son medidos en las Revisiones por la Dirección y coherentes con la Política de la Calidad. El documento establecido es: OBJ Objetivos de la Calidad.

5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

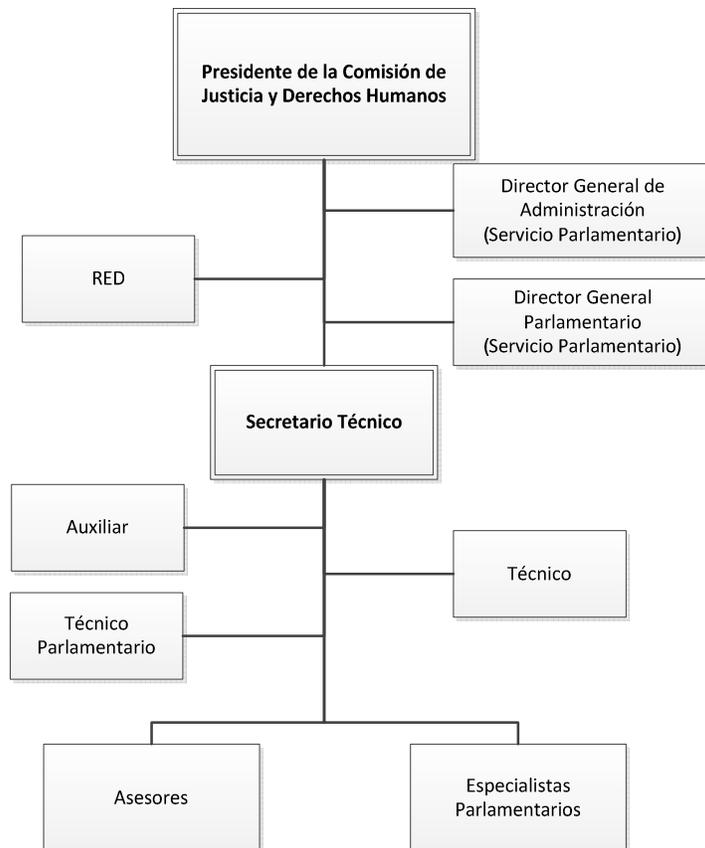
La Alta Dirección de la Organización asegura la realización del Plan del Sistema de Gestión de la Calidad, manteniendo su integridad a pesar que se efectúen cambios. El documento establecido es: PLA Plan de Gestión de la Calidad.

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACION

5.5.1 Responsabilidad y Autoridad

La Alta Dirección garantiza que las autoridades y sus interrelaciones están definidas y son comunicadas dentro de la Organización de acuerdo a la siguiente estructura orgánica:

Estructura de la Organización para el Sistema de Gestión de la Calidad



	<p>MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD COMISION DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS</p>	<p>CÓDIGO : MAN REVISIÓN Nº: 02 FECHA : 4/10/13 Página: 13 de 23</p>
---	---	---

Las responsabilidades individuales para el personal que ejecuta y verifica los trabajos que puedan afectar la Calidad se encuentran en los Procedimientos Documentados y en la Descripción de Puestos, para este último se utiliza el formato: FOR-005 Descripción de Puestos.

5.5.2 Representante de la Dirección (RED)

La Alta Dirección ha otorgado al Representante de la Dirección (RED) toda la responsabilidad y autoridad para asegurar que se establezca, implante y mantenga un Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo a la Norma NTP 9001:2009. El RED informa directamente a la Alta Dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora y asegura que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del Cliente en todos los niveles de la organización.

5.5.3 Comunicación Interna

La Alta Dirección asegura la fluidez de la comunicación interna entre los diferentes niveles y funciones en lo que se refiere al Sistema de Gestión de la Calidad y su eficacia, ya sea vía correo electrónico, memorándums, reuniones y publicaciones.

5.6 REVISION POR LA DIRECCIÓN

5.6.1 Generalidades

La Alta Dirección revisa el Sistema de Gestión de la Calidad para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continuas.

Esta revisión incluye la evaluación de oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad y lo ha establecido en los documentos: OBJ Objetivos de la Calidad y POL Política de la Calidad.

La reunión para la revisión del sistema se podrá realizar:

1. Después de cada Auditoría (interna o externa)
2. Cuando la Alta Dirección lo requiera.

	<p>MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD</p> <p>COMISION DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS</p>	<p>CÓDIGO : MAN</p> <p>REVISIÓN Nº: 02</p> <p>FECHA : 4/10/13</p> <p>Página: 14 de 23</p>
---	---	---

Y con la asistencia de: la Alta Dirección, el RED, Secretaría Técnica, Asesores y aquellas personas, que por sugerencia del RED sea conveniente invitar.

5.6.2 Información para la Revisión

En la revisión por la Alta Dirección se revisarán los siguientes aspectos:

- Resultados de las Auditorías.
- Retroalimentación del Cliente.
- Desempeño de los procesos y conformidad del producto.
- Estado de las acciones correctivas y preventivas.
- Acciones de seguimiento de revisiones anteriores de la dirección.
- Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad.
- Recomendaciones para la mejora.
- Medición de los Objetivos de la Calidad.
- Adecuación de la Política de la Calidad.

5.6.3 Resultados de la Revisión

Los resultados de la Revisión por la Dirección incluyen las decisiones y acciones para asegurar la mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos, la mejora del producto en relación a los requisitos del cliente y la identificación de las necesidades de recursos. Haciendo uso del formato FOR-010 Acta de Revisión por la Dirección.

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS

La Organización determina y proporciona los recursos necesarios para implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad, mejorar continuamente su eficacia e incrementar la satisfacción del cliente.

	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD COMISION DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS	CÓDIGO : MAN REVISIÓN Nº: 02 FECHA : 4/10/13 Página: 15 de 23
--	--	--

6.2 RECURSOS HUMANOS

6.2.1 Generalidades

El personal que realiza trabajos que afectan la conformidad de los requisitos del producto es competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiada.

6.2.2 Competencia, Formación y Toma de Conciencia

La Organización determina las competencias necesarias para el personal que realiza trabajos que afectan la conformidad de los requisitos del producto, las cuales son descritas en el FOR-005 Descripción de Puesto. Proporciona formación o toma otras acciones para lograr dichas competencias y evalúa la eficacia de las acciones tomadas. Así mismo, evalúa el desempeño del personal, haciendo uso del formato FOR-018 Evaluación de Desempeño del Personal.

Asegura que todo el personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de su contribución al logro de los Objetivos de la Calidad, comunicándole, en forma oportuna, los resultados de la Gestión del Sistema de Calidad y manteniendo los registros apropiados de su educación, formación, habilidades y experiencia.

6.3 INFRAESTRUCTURA

La Organización determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye, espacio de trabajo, equipos para los procesos (hardware y software) y los servicios de apoyo (transporte, comunicación y mantenimiento).

6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

La Organización determina y gestiona las condiciones del ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto.

 <p>REPÚBLICA DEL PERÚ</p> <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA</p>	<p>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</p> <p>COMISIÓN DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS</p>	<p>CÓDIGO : MAN</p> <p>REVISIÓN Nº: 02</p> <p>FECHA : 4/10/13</p> <p>Página: 16 de 23</p>
---	---	---

Se realizan reuniones de confraternidad entre todo el personal de la Organización. Además se mantienen condiciones apropiadas de luz y ventilación, servicios básicos para brindar comodidad al personal.

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

La Organización planifica y desarrolla los procesos necesarios para la realización del producto, en concordancia con los otros procesos involucrados en el Sistema de Gestión de la Calidad.

En la planificación de la realización del producto, la Organización ha definido cuando sea apropiado, lo siguiente: los Objetivos de la Calidad, los requisitos del producto, los procesos y los documentos, los recursos, las actividades para la verificación, seguimiento, criterios de aceptación y registros que evidencian que los procesos y el producto resultante cumplen los requisitos.

El resultado de esta planificación se adecúa al método de cómo opera la Organización.

Los procedimientos documentados donde se detalla la planificación para la realización del producto son:

- PRO-003 Elaboración de la Ficha Técnica de Proyecto de Ley.
- PRO-004 Elaboración de Pre Dictamen de Proyecto de Ley.
- PRO-006 Pedido de Opinión.
- PRO-007 Actividades complementarias de obtención de información.

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.2.1 Determinación de los Requisitos Relacionados con el Producto.

Atendiendo a las características del servicio, la Organización cumple con el marco normativo que regula su actuación, aplicando la Constitución Política del Perú, el Reglamento del Congreso de la

	<p>MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD COMISION DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS</p>	<p>CÓDIGO : MAN REVISIÓN N°: 02 FECHA : 4/10/13 Página: 17 de 23</p>
---	---	---

República, el Manual de Técnica Legislativa, el ordenamiento jurídico nacional y el Reglamento de la Comisión de Justicia y Derechos Humanos.

7.2.2 Revisión de los Requisitos Relacionados con el Producto

Por el tipo de actividades que se realizan, no es aplicable las revisiones de estos requisitos en la medida que éstos se encuentran dados por la normativa considerada en el punto 7.2.1.

7.2.3 Comunicación con el Cliente

La Organización determina e implementa las medidas necesarias para tener un sistema eficaz de comunicación con el Pleno de la Comisión de Justicia y Derechos Humanos.

La Organización proporciona información en relación al servicio que ofrece, la atención a consultas y retroalimentación del cliente.

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

No Aplica.

7.4 COMPRAS

7.4.1 Proceso de Compras

La Organización se asegura que los productos considerados críticos que son adquiridos cumplen los requisitos de pedido especificados. El tipo y el grado de control aplicado al proveedor y al producto adquirido, depende del impacto del producto adquirido en la posterior realización del producto o en el producto final, con este fin se efectúan evaluaciones de desempeño a los proveedores.

La Organización realiza la evaluación y re-evaluación de los proveedores haciendo uso del formato FOR-011 Evaluación de Proveedores manteniéndose los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de la misma.

La Organización selecciona a algunos de los proveedores atendiendo cualidades personales, académicas y profesionales (para caso de especialistas); mientras que para el resto de

	<p>MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD</p> <p>COMISION DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS</p>	<p>CÓDIGO : MAN</p> <p>REVISIÓN Nº: 02</p> <p>FECHA : 4/10/13</p> <p>Página: 18 de 23</p>
--	---	---

proveedores estos son definidos según las instituciones con las que cuenta el Estado.

Los proveedores que brindan servicios a la Organización están registrados en el documento FOR-012 Lista de Proveedores Aceptados.

7.4.2 Información de Compras

La información de compra indicada en los oficios de pedido de opinión y en correos cursados para la obtención de información, describe el producto a solicitar, incluyendo cuando sea necesario, los requisitos para la calificación del personal y los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad. La Organización se asegura que los requisitos de compra son adecuados antes de comunicárselos al proveedor.

7.4.3 Verificación de los Productos Comprados

La Organización establece e implementa actividades necesarias para asegurarse que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados.

7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACION DEL SERVICIO

7.5.1 Control de la Producción y de la Prestación del Servicio.

La Organización planifica y lleva a cabo el proceso de Elaboración de Pre Dictamen de Proyectos de Ley, bajo condiciones controladas incluyendo, cuando sea necesario, la información que describe las características del servicio, instrucciones de trabajo, implementación de actividades de seguimiento, medición, liberación, entrega y posteriores a la entrega del producto. Los procedimientos documentados establecidos son:

PRO-003 Elaboración de la Ficha Técnica de Proyecto de Ley

PRO-004 Elaboración de Pre Dictamen de Proyecto de Ley

PRO-006 Pedido de Opinión

PRO-007 Actividades complementarias de obtención de información

	<p>MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD COMISION DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS</p>	<p>CÓDIGO : MAN REVISIÓN Nº: 02 FECHA : 4/10/13 Página: 19 de 23</p>
---	---	---

7.5.2 Validación de los Procesos de la Producción y de la Prestación del Servicio.

No aplica.

7.5.3 Identificación y Trazabilidad

La Organización asegura la identificación y trazabilidad del producto a través de la realización del producto e identifica el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición. La identificación de los productos se realiza mediante el número asignado a cada Proyecto de Ley por la Oficina de Trámite Documentario del Congreso de la República. El seguimiento de este número se puede visualizar en los documentos FOR-006 Cuadro de Ingreso y Opiniones de Proyectos de Ley y FOR-007 Cuadro General de Proyectos de Ley.

7.5.4 Propiedad del Cliente

No aplica.

7.5.5 Preservación del Producto

Dadas las características del servicio brindado por la Organización, el documento a ser entregado al cliente es un Pre Dictamen cuya preservación se extiende durante el proceso interno del servicio y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos.

Esta preservación incluye la identificación, manipulación, almacenamiento y protección, acciones establecidas en el documento PRO-002 Control de Registros.

Las condiciones para el embalaje no son aplicables al Sistema de Gestión de la Calidad.

	<p>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD COMISIÓN DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS</p>	<p>CÓDIGO : MAN REVISIÓN Nº: 02 FECHA : 4/10/13 Página: 20 de 23</p>
---	---	---

7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

No aplica

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 GENERALIDADES

La Organización planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora, necesarios para demostrar la conformidad con los requisitos del producto, asegurar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad, y su mejora continua. Esto incluye la determinación de los métodos aplicables, las técnicas estadísticas y el alcance de su utilización.

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.2.1 Satisfacción del Cliente

Como una de las medidas del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, la Organización realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos.

El procedimiento establecido es PRO-010 Medición, análisis y mejora.

8.2.2 Auditoría Interna

La Organización lleva a cabo auditorías internas, a intervalos planificados, para determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad implantado es conforme con las disposiciones planificadas y con los requisitos de la Norma NTP ISO 9001:2009, y, de esa forma asegurar el mantenimiento del Sistema de manera eficaz. Para tal efecto, establece un programa de auditorías, teniendo en consideración el estado y la importancia de los procesos, así como los resultados de auditorías previas, definiendo, además, los criterios, alcance, frecuencia y metodología de la misma.

Las auditorías son realizadas por personal calificado, independiente del responsable directo de la actividad a auditar o por personal externo a la Organización.

	<p>MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD COMISION DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS</p>	<p>CÓDIGO : MAN REVISIÓN Nº: 02 FECHA : 4/10/13 Página: 21 de 23</p>
---	---	---

El Responsable del equipo que ha sido auditado, asegura que se realicen las correcciones y se tomen las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas, así como sus causas, haciendo el seguimiento y verificación de las acciones tomadas e informando de los resultados de la verificación.

El procedimiento establecido es PRO-010 Medición, análisis y mejora.

8.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos

La Organización aplica los métodos apropiados para el seguimiento y cuando sea aplicable la medición de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados y realizando correcciones y acciones correctivas de no alcanzar los resultados planificados.

El procedimiento establecido es PRO-010 Medición, análisis y mejora.

8.2.4 Seguimiento y Medición del Producto

La Organización mide y hace un seguimiento de las características del producto y verifica que se cumplan los requisitos del mismo, durante todas las etapas del proceso de realización del producto, manteniendo las evidencias de la conformidad mediante los registros que deben indicar las personas que autorizan la liberación del producto. Esta liberación no se lleva a cabo hasta que no haya completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que cuente con la aprobación de la autoridad pertinente o del cliente.

El procedimiento establecido es PRO-010 Medición, análisis y mejora.

8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

La Organización asegura que el producto que no es conforme con los requisitos, lo identifica y controla para prevenir su uso y/o entrega no intencionada, definiendo las responsabilidades de acuerdo a los controles efectuados durante los procesos y toma de acciones para eliminar las no conformidades detectadas y/o autorizando su uso, bajo concesión de una autoridad competente, y cuando corresponda, por el cliente.

	<p>MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD</p> <p>COMISION DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS</p>	<p>CÓDIGO : MAN</p> <p>REVISIÓN Nº: 02</p> <p>FECHA : 4/10/13</p> <p>Página: 22 de 23</p>
---	---	---

Se mantienen registros de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido. El producto no conforme reprocesado es sometido a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos y, si éste ha sido entregado o si se está utilizando, se tomarán las acciones apropiadas.

El procedimiento establecido es PRO-010 Medición, análisis y mejora.

8.4 ANÁLISIS DE DATOS

La Organización determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la adecuación y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, evaluando donde se pueda realizar la mejora continua del mismo, incluye los datos generados del resultado de la medición, seguimiento y de cualquier otra fuente pertinente.

El análisis de datos proporciona información sobre la satisfacción del cliente, la conformidad con los requisitos del producto, las características y tendencias de los procesos, productos y proveedores, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas.

El procedimiento establecido es PRO-010 Medición, análisis y mejora.

8.5 MEJORA

8.5.1 Mejora Continua

La Organización mejora continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, mediante la aplicación de la Política de la Calidad, Objetivos de la Calidad, resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas, las acciones preventivas y la Revisión por la Dirección.

8.5.2 Acción Correctiva

La Organización toma acciones para eliminar la causa de las no conformidades con el objeto de prevenir su repetición, mediante acciones correctivas apropiadas y estableciendo procedimientos

 <p>REPÚBLICA DEL PERÚ</p> <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA</p>	<p>MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD</p> <p>COMISION DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS</p>	<p>CÓDIGO : MAN</p> <p>REVISIÓN Nº: 02</p> <p>FECHA : 4/10/13</p> <p>Página: 23 de 23</p>
---	---	---

documentados para revisarlas, determinando sus causas, evaluando la necesidad de adoptar acciones para asegurar que no vuelvan a ocurrir, determinando e implementando las acciones necesarias, registrando los resultados y revisando la eficacia de las acciones tomadas.

El procedimiento establecido es PRO-010 Medición, análisis y mejora.

8.5.3 Acción Preventiva

La Organización determina acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales previniéndolas, estableciendo procedimientos documentados para determinar y evaluar las no conformidades potenciales y sus causas, determinando e implementando las acciones necesarias, registrando los resultados y revisando la eficacia de las acciones preventivas tomadas.

El procedimiento establecido es PRO-010 Medición, análisis y mejora.