



**SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**  
**COMISION DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS**

**INFORME DE RESULTADOS**





**SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**  
**COMISIÓN DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS**

**INFORME DE RESULTADOS DE LA  
EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL PERSONAL**

Primera legislatura 2013 - 2014

Con el propósito de cumplir con nuestro objetivo de la calidad **Optimizar el desempeño laboral del personal** (mínimo 17 de calificación según evaluación efectuada), la Comisión de Justicia y Derechos Humanos, durante la primera legislatura 2013-2014 estableció como criterios de calificación los siguientes aspectos:

<b>CRITERIOS DE CALIFICACIÓN (señalados en el FOR 018)</b>	<b>PESO</b>
a. <b>Formación:</b> conocimientos teórico – prácticos que el colaborador posee para desempeñar el puesto.	20%
b. <b>Relaciones interpersonales y de trabajo:</b> nivel de integración logrado por el colaborador en su área de trabajo o en la relacionada a esta.	20%
c. <b>Actitud hacia la cooperación:</b> interés que muestra el colaborador en ayudar a sus compañeros para lograr los objetivos fijados por su organización.	20%
d. <b>Disciplina organizacional:</b> actitud del colaborador ante las políticas, normas y procedimientos establecidos en la organización.	20%
e. <b>Capacidad de aprender:</b> rapidez con la que el colaborador aprende métodos y procedimientos de trabajo.	10%
f. <b>Dinamismo:</b> actividad que muestra el colaborador durante el desempeño de sus funciones.	10%

La calificación a realizarse es de 0 al 20 puntos.

M/



CONGRESO DE LA REPUBLICA

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD  
COMISIÓN DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS

De igual manera se definió el personal que estaba siendo sometido a evaluación:

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
- Joanna Soto Barzola	- Secretaria Técnica
- Víctor Hugo Neciosup Santa Cruz	- Representante de la Dirección
- Ricardo Lituma Muñoz	- Asesor
- Orlando Bertalmio Vidaurre	- Asesor
- Miguel Angel Soria Fuerte	- Asesor
- Cesar Negrón Muñoz	- Asesor
- Seiko Ibáñez Yagui	- Asesor
- Catherine Tantalean León	- Especialista Parlamentario
- Flora Chávez Sánchez	- Especialista Parlamentario
- Cecilia Arcos Díaz	- Técnico Parlamentario
- Juan Carlos Portugal Sánchez	- Técnico
- Wilson Soto Palacios	- Auxiliar

00001E



**SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD  
COMISIÓN DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS**

**TABLA DE DATOS DE RESULTADOS GENERALES DE CALIFICACIÓN**

Aspectos de Calificación	Johana Soto Barzola	Victoria Hugo Neelquis Santa Cruz	Elisario Lituma Muñoz	Salvo Itáñez Yagui	Miguel Ángel Soria Fúria	César Aragón Muñoz	Ovidio Berlamino Vidalino	Carolina Pantaleón León	Fiori Chávez Sánchez	Cecilia Arcos Díaz	Juan Carlos Portugal Sánchez	Wilson Soto Palacios
Formación	19	19	19	18	19	19	19	19	19	19	18	17
Relaciones Interpersonales y de Trabajo	19	19	19	17	19	19	19	19	19	19	19	17
Actitudinal y de Cooperación	19	19	19	17	19	19	19	19	19	19	19	17
Disciplina Organizacional	19	19	19	16	19	19	19	19	19	19	19	19
Capacidad de Aprender	19	19	19	17	19	19	19	19	19	19	19	19
Dinamismo	19	19	19	17	19	19	19	19	19	19	19	17
Promedio Individual de Calificación	19	19	19	17	19	19	19	19	19	19	18.83	17.67
Promedio General de Calificación	18.71											

Fecha de elaboración: 10 de enero de 2014

En tal sentido, los resultados muestran que la Comisión de Justicia y Derechos Humanos si cumplió el objetivo, ya que la Evaluación de Desempeño del Personal permitió evidenciar 18.71 en promedio de calificación, lo cual está por encima de la meta propuesta.

000017

20





**SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**  
**COMISIÓN DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS**

**INFORME DE RESULTADOS DE LA VERIFICACIÓN DEL PRE DICTAMEN**  
**Primera legislatura 2013 – 2014**

Durante la primera legislatura 2013-2014 se han reportado, 2 Productos No Conforme (PNC) por parte de la Secretaría Técnica (en coordinación con el Presidente de la Comisión) en el proceso de Elaboración del Predictamen. Los cuales están referidos a dificultades de oportunidad en la entrega.

Los 2 Productos No Conforme están referidas al PL 336/2012-CR y 1324/2011-PE, ambos elaborados por el Asesor I Seiko Ibañez Yagui.

Estos 2 Productos No Conforme representan el 3.85% del total de 52 Pre Dictámenes trabajados.

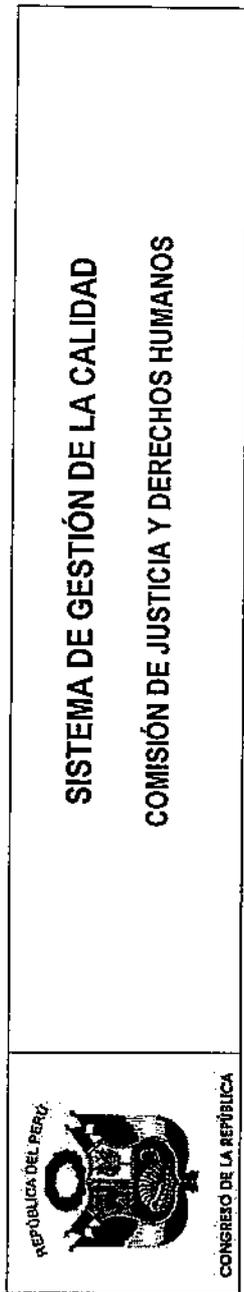
Fecha de elaboración: 10 de enero de 2014

000016

1

2

3



**INFORME DE RESULTADOS DEL AVANCE DE LAS METAS ESTABLECIDAS POR LA COMISIÓN,  
DE ACUERDO A PRIORIDADES DEL PLAN DE TRABAJO**

Primera legislatura 2013 - 2014

**TABLA DE DATOS**

Proyectos/Materia	Política Anticorrupción	Acceso a la Justicia	Seguridad Ciudadana, Legislación Penal, Legislación Procesal Penal, Legislación Penitenciaria	Legislación de Menores	Legislación Civil	Adecuación de la legislación nacional a los tratados internacionales (DDHH y DIH)	Defensa por parte del Estado peruano ante organismos internacionales	Otras Temáticas	Total
Total de proyectos priorizados 1era. Leg. 2013-2014	28	44	50	21	28	10	2	15	198
Total de proyectos Pre Dictaminados 1era. Leg. 2013-2014	16	34	21	6	9	9	1	8	104
% respecto del total de proyectos 1era. Leg. 2013-2014	62%	77%	42%	29%	32%	90%	50%	53%	53.1%

*R /*

00001 077

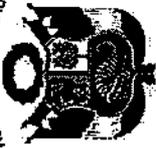


**SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD  
COMISIÓN DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS**

**METAS ESTABLECIDAS POR LA COMISIÓN DE ACUERDO A PRIORIDADES DEL PLAN DE TRABAJO**

PLAN DE TRABAJO DE LA CJDHH	META ANUAL DE LA COMISIÓN	ESTRUCTURA DEL INDICADOR	Tipo de Anualización	Primera Legislatura 2013-2014		
				Prog	Elec.	% Elec
Política Anticorrupción.	Realizar el 90% de PD de proyectos de ley priorizados en el periodo anual de sesiones 2013-2014 sobre política anticorrupción al cierre del presente periodo anual de sesiones	Porcentaje	constante	45%	62%	137,8%
Acceso a la Justicia	Realizar el 90% de PD de proyectos de ley priorizados en el periodo anual de sesiones 2013-2014 sobre acceso a la justicia al cierre del presente periodo anual de sesiones.	Porcentaje	constante	45%	77%	171,1%
Seguridad Ciudadana, Legislación Penal, Legislación Procesal Penal y Legislación Penitenciaria	Realizar el 80% de PD de proyectos de ley priorizados en el periodo anual de sesiones 2013-2014 sobre Seguridad Ciudadana, Legislación Penal, Legislación Procesal Penal y Legislación Penitenciaria al cierre del presente periodo anual de sesiones	Porcentaje	constante	40%	42%	105,0%

4



**SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

**COMISIÓN DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS**

Legislación de Menores.	Realizar el 50% de PD de proyectos de ley priorizados en el período anual de sesiones 2013-2014 sobre legislación de menores al cierre del presente período anual de sesiones	Porcentaje	constante	25%	29%	116.0%
Legislación Civil	Realizar el 50% de PD de proyectos de ley priorizados en el período anual de sesiones 2013-2014 sobre legislación civil al cierre del presente período anual de sesiones	Porcentaje	constante	25%	32%	128.0%
Adecuación de la legislación nacional a los tratados internacionales (DDHH y DIH)	Realizar el 100% de PD de proyectos de ley priorizados en el período anual de sesiones 2013-2014 sobre Adecuación de la legislación nacional a los tratados internacionales (DDHH y DIH) al cierre del presente período anual de sesiones	Porcentaje	constante	50%	90%	180.0%
Defensa por parte del Estado peruano ante organismos internacionales	Realizar el 80% de PD de proyectos de ley priorizados en el período anual de sesiones 2013-2014 sobre Defensa por parte del Estado peruano ante organismos internacionales al cierre del presente período anual de sesiones	Porcentaje	constante	40%	50%	125.0%
Otras temáticas	Realizar el 80% de PD de proyectos de ley priorizados en el período anual de sesiones 2013-2014 sobre otras temáticas al cierre del presente período anual de sesiones	Porcentaje	constante	40%	53%	132.5%

000

000015

17

16



**SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**  
**COMISIÓN DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS**

El Informe de Resultados del avance de las metas establecidas por la Comisión, de acuerdo a prioridades del Plan de Trabajo durante la primera legislatura 2013-2014, indican los siguientes resultados:

- **El total de proyectos de ley ingresados**, priorizados en el Plan de Trabajo y trabajados en la Primera Legislatura 2013-2014 fueron 194, de los cuales **fueron pre dictaminados 102** que representa el 53.1% del total.
- **En Política Anticorrupción**, fueron agrupados 26 proyectos de ley de los cuales se pre dictaminaron 16 proyectos, que representa el 62 % del total.

Si verificamos el cumplimiento de la Meta establecida para la primera legislatura (45% del total de proyectos de ley priorizados), podemos evidenciar que esta se ha cumplido con un porcentaje de ejecución de 137.8%.

- **En Acceso a la Justicia**, fueron agrupados 44 proyectos de ley de los cuales se pre dictaminaron 34 proyectos, que representa el 77 % del total.

Si verificamos el cumplimiento de la Meta establecida para la primera legislatura (45% del total de proyectos de ley priorizados), podemos evidenciar que esta se ha cumplido con un porcentaje de ejecución de 171.1%.

- **En Seguridad Ciudadana, Legislación Penal, Legislación Procesal Penal y Legislación Penitenciaria**, fueron agrupados 50 proyectos de ley de los cuales se pre dictaminaron 21 proyectos, que representa el 42 % del total.

Si verificamos el cumplimiento de la Meta establecida para la primera legislatura (40% del total de proyectos de ley priorizados), podemos evidenciar que esta se ha cumplido con un porcentaje de ejecución de 105%.

- **En Legislación de Menores**, fueron agrupados 21 proyectos de ley de los cuales se pre dictaminaron 6 proyectos, que representa el 29 % del total.

*[Handwritten signature]*

000012

15



**SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**  
**COMISIÓN DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS**

Si verificamos el cumplimiento de la Meta establecida para la primera legislatura (25% del total de proyectos de ley priorizados), podemos evidenciar que esta se ha cumplido con un porcentaje de ejecución de 116%.

- **En Legislación Civil**, fueron agrupados 28 proyectos de ley de los cuales se pre dictaminaron 9 proyectos, que representa el 32 % del total.

Si verificamos el cumplimiento de la Meta establecida para la primera legislatura (25% del total de proyectos de ley priorizados), podemos evidenciar que esta se ha cumplido con un porcentaje de ejecución de 128%.

- **En Proyectos sobre adecuación de la legislación nacional a los tratados internacionales (DDHH y DIH)** fueron agrupados 10 proyectos de ley de los cuales se pre dictaminaron 9 proyectos, que representa el 90 % del total.

Si verificamos el cumplimiento de la Meta establecida para la primera legislatura (50% del total de proyectos de ley priorizados), podemos evidenciar que esta se ha cumplido con un porcentaje de ejecución de 180%.

- **En Proyectos sobre defensa por parte del Estado peruano ante organismos internacionales** fueron agrupados 2 proyectos de ley de los cuales se pre dictaminó 1 proyecto, que representa el 50 % del total.

Si verificamos el cumplimiento de la Meta establecida para la primera legislatura (40% del total de proyectos de ley priorizados), podemos evidenciar que esta se ha cumplido con un porcentaje de ejecución de 125%.

- **En Proyectos sobre Otras Temáticas** fueron agrupados 15 proyectos de ley de los cuales se pre dictaminaron 8 proyectos, que representa el 53 % del total.



**SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**  
**COMISIÓN DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS**

Si verificamos el cumplimiento de la Meta establecida para la primera legislatura (40% del total de proyectos de ley priorizados), podemos evidenciar que esta se ha cumplido con un porcentaje de ejecución de 132.5%.

Fecha de elaboración: 10 de enero de 2014

**INFORME DE EFICACIA DE ACCIONES CORRECTIVAS / PREVENTIVAS**  
 Primera legislatura 2013 - 2014

**TABLA DE DATOS**

N° de Solicitud de Acción C/P	Proceso	Verificador	No Conformidad	Plazo Solución	Para ser llenado por el RED	
					Estado <sup>1</sup>	Observaciones
001 SAC	Pedido de Opinión e Información	RED	No se evidenció la generación del registro correspondiente al FOR-011 Lista de proveedores aceptados.	10/3/2014	Finalizado	Se verificó en la fecha la generación del registro
002 SAC	Sistema de Gestión de la Calidad	Presidente de la Comisión	En los registros revisados del FOR-005 Descripción de Puesto debe precisarse las responsabilidades del personal respecto al Sistema de Gestión de la Calidad.	7/3/2014	Finalizado	El Presidente verificó en la fecha las modificaciones acordadas.
003 SAC	Recursos Humanos	RED	Durante la revisión del FOR-018 Evaluación del Personal no se evidenció haberse comunicado de esta calificación al personal de la comisión.	10/3/2014	Finalizado	El Presidente verificó en la fecha comunicación acordada.

<sup>1</sup> Estado: Pendiente, En proceso y Finalizado.

000010



REPÚBLICA DEL PERÚ

CONGRESO DE LA REPÚBLICA

## SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD COMISIÓN DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS

004 SAC	Recursos Humanos	Presidente de la Comisión	Se cuenta con FOR-005 Descripción de Puesto donde se identifican las competencias del personal por puesto de trabajo, sin embargo debe incluirse una breve definición de estas competencias.	7/3/2014	Finalizado	El Presidente verificó en la fecha modificación acordada.
005 SAC	Pedido de Opinión e Información	RED	No se evidenció la generación del registro correspondiente al FOR-012 Evaluación el desempeño de los proveedores.	10/3/2014	Finalizado	El Presidente verificó en la fecha la generación de registros acordado.

Fecha de elaboración: 10 de mayo de 2014



**SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**  
**COMISIÓN DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS**

**INFORME DE LA CANTIDAD DE**  
**SOLICITUDES DE ACCIONES PREVENTIVAS**

Primera legislatura 2013 - 2014

Durante la primera legislatura 2013-2014 se generaron 2 acciones preventivas, las cuales está relacionadas a lo siguiente:

TABLA DE DATOS		
SOLICITUD DE ACCIONES PREVENTIVAS	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN PREVENTIVA	FECHA PROGRAMADA
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Al ingreso de nuevos asesores a la Comisión de Justicia y Derechos Humanos, se podría presentar errores en la elaboración de predictámenes con respecto al uso correcto de la Técnica Legislativa y Redacción Parlamentaria, y con ello también incrementar la carga de trabajo en las labores ordinarias de la Secretaría Técnica.</li> </ul>	<p>Se considerará en el proceso de inducción la capacitación obligatoria en aspectos de Técnica Legislativa y Redacción Parlamentaria a los nuevos asesores ingresantes a la CJDDHH en la próxima legislatura 2014-2015.</p> <p>Asimismo, a partir del mes de junio de 2014 se deberá coordinar con el Departamento de Comisiones la realización de capacitaciones periódicas de reforzamiento en Técnica Legislativa y Redacción Parlamentaria al personal de confianza que es contratado en el período anual de sesiones correspondiente.</p>	<p>Quincena de junio</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se pueden presentar fallas en el cumplimiento de requisitos del producto si quienes son responsables de elaborar Pre</li> </ul>	<p>Comunicar al personal de la Comisión de Justicia y Derechos Humanos, la comprobación de problemas constantes de actualización de las bases de datos</p>	<p>Última semana de mayo de 2014.</p>



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD  
COMISIÓN DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS

<p>Dictámenes, utilizan Bases de Datos Jurídicas desactualizadas que provee la Biblioteca del Congreso.</p>	<p>jurídicas (SPIJ) y la recomendación de no usarlo como alternativa de consulta jurídica hasta que se soluciones el problema. Coordinar con la Biblioteca del Congreso la comunicación de los posibles efectos de este problema o alternativas a ser usadas.</p>	
---	---	--

En tal sentido, los resultados muestran que la Comisión de Justicia y Derechos Humanos si cumplió el objetivo, ya se superó el criterio de aceptación de tener una Solicitud de Acción Preventiva como mínimo.

Fecha de elaboración: 10 de enero de 2014

21

10



**SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**  
**COMISIÓN DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS**

**INFORME DE RESULTADOS DE ELABORACIÓN DE FICHA TÉCNICA**

Primera legislatura 2013 - 2014

TABLA DE DATOS			
DENOMINACIÓN	CANTIDAD	FICHAS TÉCNICAS ELABORADAS	% DE ELABORACIÓN
Proyectos ingresados en la primera legislatura 2013-2014	90	90	100%
Proyectos de anteriores legislaturas que han sido trabajados en la primera legislatura 2013-2014	106	106	100%

En tal sentido, los resultados muestran que la Comisión de Justicia y Derechos Humanos si cumplió el criterio de aceptación, ya que se reportó 196 Fichas Técnicas por igual número de proyectos de ley ingresados o trabajados en esta legislatura.

Fecha de elaboración: 10 de enero de 2014

000005  
09





**SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**  
**COMISIÓN DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS**

**INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL PROVEEDOR**  
**Primera legislatura 2013 - 2014**

Durante la primera legislatura 2013-2014 se evaluaron a 29 proveedores de la Lista de Proveedores Aceptados respecto a 81 Pedidos de Opinión.

**Respecto al plazo de respuesta se obtuvo que:**

- El 22% de proveedores calificó como bueno y muy bueno.
- El 14 % de los proveedores calificó como regular.
- El 27 % de los proveedores calificó como malo.
- El 37 % de los proveedores no respondió los Pedidos de Opinión.

**Respecto al contenido del análisis del PL se obtuvo como calificación:**

- El 52% de proveedores calificó como bueno y muy bueno.
- El 11 % de los proveedores calificó como regular.
- El 0 % de los proveedores calificó como malo.
- El 37 % de los proveedores no respondió los Pedidos de Opinión.

**Respecto a las actividades complementarias de obtención de información se obtuvo como calificación:**

- El 10% de proveedores calificó como bueno y muy bueno en asistencia a reuniones.
  - El 11 % de los proveedores calificó como regular en puntualidad a las citaciones.
  - El 11 % de los proveedores no calificó en participación activa.
- En este proceso, no se ha cumplido la meta ya que de la muestra evaluada, el desempeño de los proveedores ha sido irregular, ya que sólo 8 proveedores calificaron como bueno o muy bueno en plazos de respuesta.

Fecha de elaboración: 10 de enero de 2014

1  
000007

08





INFORME DE RESULTADOS DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL PROVEEDOR

PRIMERA LEGISLATURA 2013-2014  
COMISIÓN DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS

15 de agosto de 2013 al 7 de enero de 2014

Nº	INSTITUCIÓN / ESPECIALIDAD	Nº de PL en la que se evalúa al proveedor	Paseo de Respuesta ME(4) B(3) R(2) M(1) No contestó (0)	Contenido de análisis del PL ME(4) B(3) R(2) M(1) No contestó (0)	Asistencia ME(4) B(3) R(2) M(1) No contestó (0)	Profundidad de las objeciones ME(4) B(3) R(2) M(1) No contestó (0)	Participación activa ME(4) B(3) R(2) M(1) No contestó (0)
1	Asíbol Cuzco La Oja	2794/2013 2844/2013 2733/2013 2738/2013 2922/2013 2924/2013 2698/2013 2935/2013 2882/2013 3013/2013	- 4 4 3 1 4 4 4 4 4 4	- 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4	- - - - - - - - - - -	- - - - - - - - - - -	- - - - - - - - - - -
2	Asesoría Ota Cuatrecasas	2487/2012	-	-	-	-	-
3	Asociación de Municipales del Perú	2804/2013	1	4	-	-	-
4	Cesar Janda Arroyo	2882/2013	4	4	-	-	-
5	Colegio de Abogados de Lima	2644/2013	1	3	-	-	-
6	Consejo Nacional de la Magistratura	2470/2012	1	3	3	3	3
7	Contraloría General de la República	2751/2013 2871/2013 3014/2013	- - -	- - -	- - -	- - -	- - -
8	Dania Ludwig Apollis Meza	2532/2012 2882/2013	1 3	3 2	3 3	3 3	3 3
9	Defensoría del Pueblo	2744/2013 2633/2013 2811/2013 2859/2013	- - - -	- - - -	- - - -	- - - -	- - - -
10	Felipa Villanueva Torres	2622/2013	-	-	-	-	-
11	Instituto Peruano del Deporte	2620/2013	3	3	-	-	-
12	Juan Mesa Harinas	3071/2013	-	-	-	-	-
13	José Luis Sandoval Taboada	2794/2013	-	-	-	-	-
14	Juan Moroy Olivarez	2751/2013 2621/2013 3042/2013	- - -	- - -	- - -	- - -	- - -
15	Mario Casallo Freyre	2803/2013 2885/2013 3018/2013 3041/2013	1 4 4 1	3 3 3 3	- - - -	- - - -	- - - -
16	Miguel Bueno Osazola	2794/2013 2833/2013 3018/2013 3029/2013 3041/2013	- - - - -	- - - - -	- - - - -	- - - - -	- - - - -
17	Ministerio de Cultura	2882/2013 2078/2013	1 1	3 2	3 2	3 2	3 2
18	Ministerio de Economía y Finanzas	1618/2012 2829/2013	1 -	4 -	4 -	4 -	4 -
19	Ministerio de Justicia y Derechos Humanos	2532/2012 2924/2013 2881/2013 2889/2013	2 - 4 4	3 - 4 4	3 - 4 4	3 - 4 4	3 - 4 4
20	Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables	2650/2013 2676/2013	2 4	3 3	3 3	3 3	3 3

Handwritten signature and initials.

000000

1

0

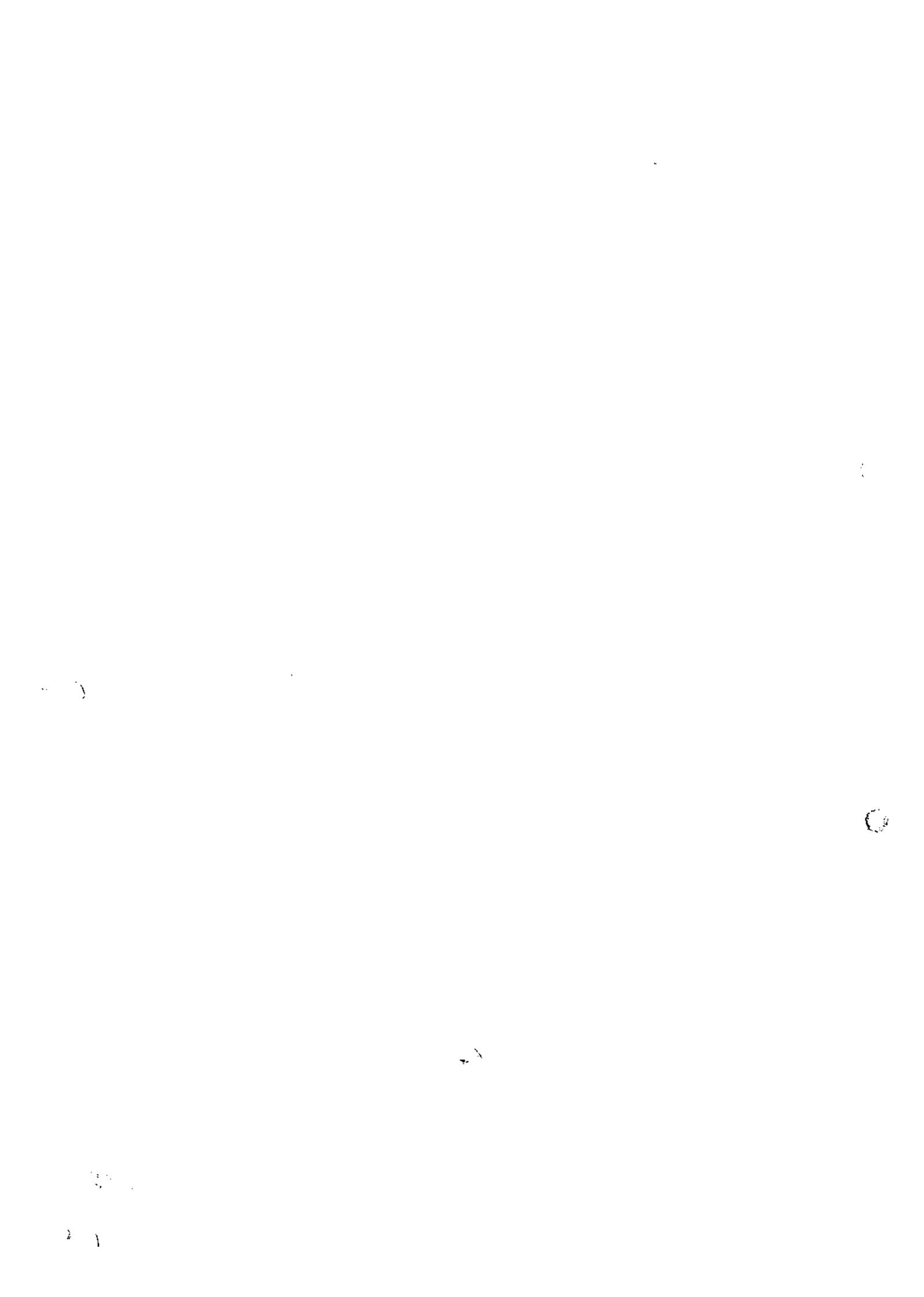
0

21	Ministerio de Salud	30/02/2013	2	2	-	-	-	-
22		26/02/2013	3	4	-	-	-	-
	Ministerio del Exterior	26/02/2012	2	3	-	-	-	-
		24/02/2012	4	3	3	-	-	3
		24/02/2012	4	3	-	-	-	-
		24/02/2012	1	3	3	-	-	3
		25/02/2012	2	2	-	-	-	-
		25/02/2012	2	3	-	-	-	-
		26/02/2012	4	3	2	-	-	3
		26/02/2012	4	2	-	-	-	-
		26/02/2013	1	3	-	-	-	-
		26/02/2012	1	3	3	-	-	3
		26/02/2012	1	2	3	-	-	3
		25/02/2013	2	3	3	-	-	4
		26/02/2013	1	3	-	-	-	-
		26/02/2013	2	3	-	-	-	-
		27/02/2012	1	4	-	-	-	-
		27/02/2013	2	2	-	-	-	-
		27/02/2013	2	3	-	-	-	-
		24/02/2012	1	2	-	-	-	-
24	Municipalidad Metropolitana de Lima	29/02/2013	2	3	-	-	-	-
25	Oficina de las NITU contra la Droga y el Delito para Perú y Ecuador	25/02/2013	1	3	-	-	-	-
26	Operativo Supervisor de las Contrataciones del Estado	25/02/2013	1	3	-	-	-	-
27	Poder Judicial	28/02/2013	1	2	-	-	-	-
28	Samuel Alsed Yuzanqui	27/02/2013	-	-	-	-	-	-
29	Superintendencia Nacional de los Registros Públicos	26/02/2013	1	3	-	-	-	-

*Handwritten signature or mark*

000005

Op



Calificación	Nº proyectos de Respuesta Nº proveedores	Contenido de análisis del PL Nº proveedores	Nº proyectos de ley	Asistencia a las reuniones Nº proveedores	Nº proyectos de ley	Puntualidad a las citaciones Nº proveedores	Nº proyectos de ley	Participación activa Nº proveedores	Nº proyectos de ley
Muy Bueno (4)	14		15		0	1	1	0	0
Bueno (3)	4		27		8	6	8	3	9
Regular (2)	11		9		1	0	0	0	0
Malo (1)	22		0		0	0	0	0	0
No respondió (0)	30		30		72	73	72	28	72
	81		81		81		81		81

Calificación	Plazos de Respuesta Nº proveedores	Contenido de análisis del PL	Asistencia a las reuniones	Puntualidad a las citaciones	Participación activa
Muy Bueno (4)	17%	15%	0%	1%	0%
Bueno (3)	5%	33%	10%	10%	11%
Regular (2)	14%	11%	1%	0%	0%
Malo (1)	27%	0%	0%	0%	0%
No respondió (0)	37%	37%	89%	89%	89%

Calificación	Plazos de Respuesta Nº proveedores	Contenido de análisis del PL	Asistencia a las reuniones	Puntualidad a las citaciones	Participación activa
Muy Bueno (4)	17%	15%	0%	1%	0%
Bueno (3)	5%	33%	10%	10%	11%
Regular (2)	14%	11%	1%	0%	0%
Malo (1)	27%	0%	0%	0%	0%
No respondió (0)	37%	37%	89%	89%	89%

Calificación	Plazos de Respuesta Nº proveedores	Contenido de análisis del PL	Asistencia a las reuniones	Puntualidad a las citaciones	Participación activa
Muy Bueno (4)	17%	15%	0%	1%	0%
Bueno (3)	5%	33%	10%	10%	11%
Regular (2)	14%	11%	1%	0%	0%
Malo (1)	27%	0%	0%	0%	0%
No respondió (0)	37%	37%	89%	89%	89%

Calificación	Plazos de Respuesta Nº proveedores	Contenido de análisis del PL	Asistencia a las reuniones	Puntualidad a las citaciones	Participación activa
Muy Bueno (4)	17%	15%	0%	1%	0%
Bueno (3)	5%	33%	10%	10%	11%
Regular (2)	14%	11%	1%	0%	0%
Malo (1)	27%	0%	0%	0%	0%
No respondió (0)	37%	37%	89%	89%	89%

Handwritten mark resembling the number '21'.

000004

Handwritten mark resembling the number '05'.

2

0

11 11 11



**SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**  
**COMISIÓN DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS**

**INFORME DE RECEPCIÓN DE QUEJAS<sup>1</sup> DEL CLIENTE**  
**Primera legislatura 2013 - 2014**

Con el propósito de cumplir con nuestro objetivo de la calidad **Disminuir el número de quejas del cliente** (máximo una por legislatura), la Comisión de Justicia y Derechos Humanos, durante la primera legislatura 2013-2014 evidenció lo siguiente:

**1. DEVOLUCIÓN DE PRE DICTAMEN**

Durante la primera legislatura 2013-2014 no se devolvieron Pre Dictámenes por parte del Cliente.

**2. PROBLEMAS EN ATENCIÓN AL CLIENTE**

Durante la primera legislatura 2013-2014 si bien existió una ocurrencia con el pedido de información solicitado por un asesor de un grupo parlamentario (registrada en el FOR-021), luego del correspondiente análisis y verificación de su contenido no calificó como queja, debido a que, lo que era insatisfactorio para el Congresista Representante del Cliente, no fue contrario a las disposiciones internas de trabajo señaladas por el Presidente de la Comisión de Justicia y Derechos Humanos.

**TABAL DE DATOS DE RECEPCIÓN DE QUEJAS DEL CLIENTE**

DEVOLUCIÓN DE PRE DICTAMEN	PROBLEMAS EN ATENCIÓN AL CLIENTE Y OTROS
0	0

Fecha de elaboración: 10 de enero de 2014

<sup>1</sup> Devolución de Pre Dictámenes, problemas en atención al cliente y otros.



201



**SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**  
**COMISIÓN DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS**

**INFORME DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN**

Primera legislatura 2013 - 2014

Con el propósito de cumplir con nuestro objetivo de la calidad Mejorar la Satisfacción del Cliente (80% como mínimo), la Comisión de Justicia y Derechos Humanos, durante la primera legislatura 2013-2014 realizó 10 encuestas de satisfacción.

Para la tabulación de datos y verificación de cumplimiento del objetivo, se considera como satisfactorio (% de satisfacción) la suma de las calificaciones Bueno, Muy Bueno y Excelencia Total, en cada una de las preguntas realizadas.

Consecuencia de lo anterior, se define el porcentaje de la suma de calificaciones, respecto al total de respuestas generadas sobre dicha pregunta, y finalmente se promedian los porcentajes entre las 4 preguntas realizadas.

**TABLA DE DATOS**

Resultados de la Encuesta					
Consideraciones	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelencia Total	Total
Argumentación Técnica del PD	2	6	2	0	10
Oportunidad en la entrega de PD	3	4	3	0	10
Apreciación de la labor que realiza la CJDDHH	0	8	2	0	10
Otros	SI	NO	NS/NR	Total	
Si las opiniones recibidas de las diferentes instituciones mejoran la propuesta legislativa inicial presentada	10	0	0	10	

PD: Abreviatura de Pre Dictamen

CJDDHH: Abreviatura de Comisión de Justicia y Derechos Humanos.

Fecha de elaboración: 10 de enero de 2014

1100002

03



CONGRESO DE LA REPÚBLICA

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD  
COMISIÓN DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS

TABLA DE DATOS DE VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVO DE LA CALIDAD

CONSIDERACIONES	B+MB+ET	% DE SATISFACCIÓN
Argumentación Técnica de PD	8	80%
Oportunidad en la entrega de PD	7	70%
Apreciación de la labor que realiza la CJDDHH	10	100%
<b>OTROS</b>	<b>SI</b>	
Si las opiniones recibidas de las diferentes instituciones mejoran la propuesta legislativa inicial presentada	10	100%
<b>PROMEDIO DE % DE SATISFACCIÓN</b>		<b>87.5%</b>

B: Bueno, MB: Muy Bueno, ET: Excelencia Total.

PD: Abreviatura de Pre Dictamen

CJDDHH: Abreviatura de Comisión de Justicia y Derechos Humanos.

Fecha de elaboración: 10 de enero de 2014

02

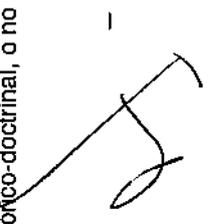
**INFORME DE RESULTADOS DE OBJETIVOS DE LA CALIDAD**  
Primera legislatura 2013-2014

TABLA DE DATOS

OBJETIVO	META	PERIODICIDAD DEL INDICADOR	RESULTADOS	OBSERVACIONES
Reducir el número de Producto No Conforme en la Elaboración de PD	Máximo una por Aseso o Especialista Parlamentario	Por legislatura	No se cumplió el objetivo	Un asesor tuvo dos Producto No Conforme.
Disminuir el número de quejas del cliente (**)	Máximo una	Por Legislatura	Objetivo Cumplido	No hubo quejas por parte del cliente.
Mejorar la satisfacción del cliente.	Mínimo 80%	Por Legislatura	Objetivo Cumplido	Promedio porcentual 87.5 %
Optimizar el desempeño laboral del personal.	Mínimo 17	Por Legislatura	Objetivo Cumplido	El desempeño del personal superó en promedio de calificación 18.71.

(\*) No Conformidad Crítica: El Pre Dictamen no cuenta con solidez argumentativa y fundamentación teórico-dogmática, o no se adecúa al marco jurídico.

Fecha de elaboración: 10 de enero de 2014.



1000001

3

0