Resolución Administrativa de la Gerencia General Del Poder Judicial

N° 591-2013-GG-PJ

Lima, 04 DIC. 2013

VISTO:

El Memorándum Nº 1399-2013-GP-GG-PJ de la Gerencia de Planificación, relacionado a la actualización de los documentos normativos del Sistema de Gestión de Calidad de la Gerencia General del Poder Judicial.

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución Administrativa Nº 556-2013-GG-PJ de fecha 15 de noviembre de 2013, se aprobó la actualización entre otros, del Manual del Sistema de Gestión de la Calidad de la Gerencia General del Poder Judicial, del Procedimiento de Control de Documentos y Registros, del Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas y del Procedimiento de Auditorías del Sistema de Gestión de Calidad;

Que, teniendo en cuenta los hallazgos y oportunidades de mejora resultantes del desarrollo de la Fase I de la etapa de Auditoría de Certificación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Gerencia General del Poder Judicial, es necesario actualizar los documentos normativos obligatorios;

Que, a fin de mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad de la Gerencia General del Poder Judicial, se ha considerado aprobar el Mapa de Procesos de la Gerencia General del Poder Judicial, de forma independiente del Manual de la Calidad, donde actualmente se encuentra;

Que, la Subgerencia de Racionalización de la Gerencia de Planificación ha presentado proyectos de actualización de documentos normativos que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad de la Gerencia General del Poder Judicial, así como el Mapa de Procesos, contando con la conformidad de la Gerencia de Planificación y la Oficina de Asesoría Legal de la Gerencia General;

De conformidad con el artículo 7° del Reglamento de Organización y Funciones de la Gerencia General, aprobado mediante Resolución Administrativa N° 278-2011-CE-PJ, y su modificatoria, en uso de las atribuciones conferidas al Gerente General;

Resolución Administrativa de la Gerencia General Del Poder Judicial

N° 591-2013-GG-PJ

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- Aprobar la actualización de los documentos normativos del Sistema de Gestión de Calidad de la Gerencia General del Poder Judicial, que a continuación se indican y que forman parte integrante de la presente Resolución:

I. Mapa de Procesos de la Gerencia General del Poder Judicial.

II. Manual del Sistema de Gestión de Calidad de la Gerencia General del Poder Judicial.

III. Procedimiento de Control de Documentos y Registros.

IV. Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas.

V. Procedimiento de Auditorías del Sistema de Gestión de Calidad.

Artículo Segundo.- Derogar la Resolución Administrativa Nº 556-2013-GG-PJ de fecha 15 de noviembre de 2013, en lo correspondiente al Manual del Sistema de Gestión de la Calidad de la Gerencia General del Poder Judicial, Procedimiento de Control de Documentos y Registros, Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas y Procedimiento de Auditoría del Sistema de Gestión de Calidad.

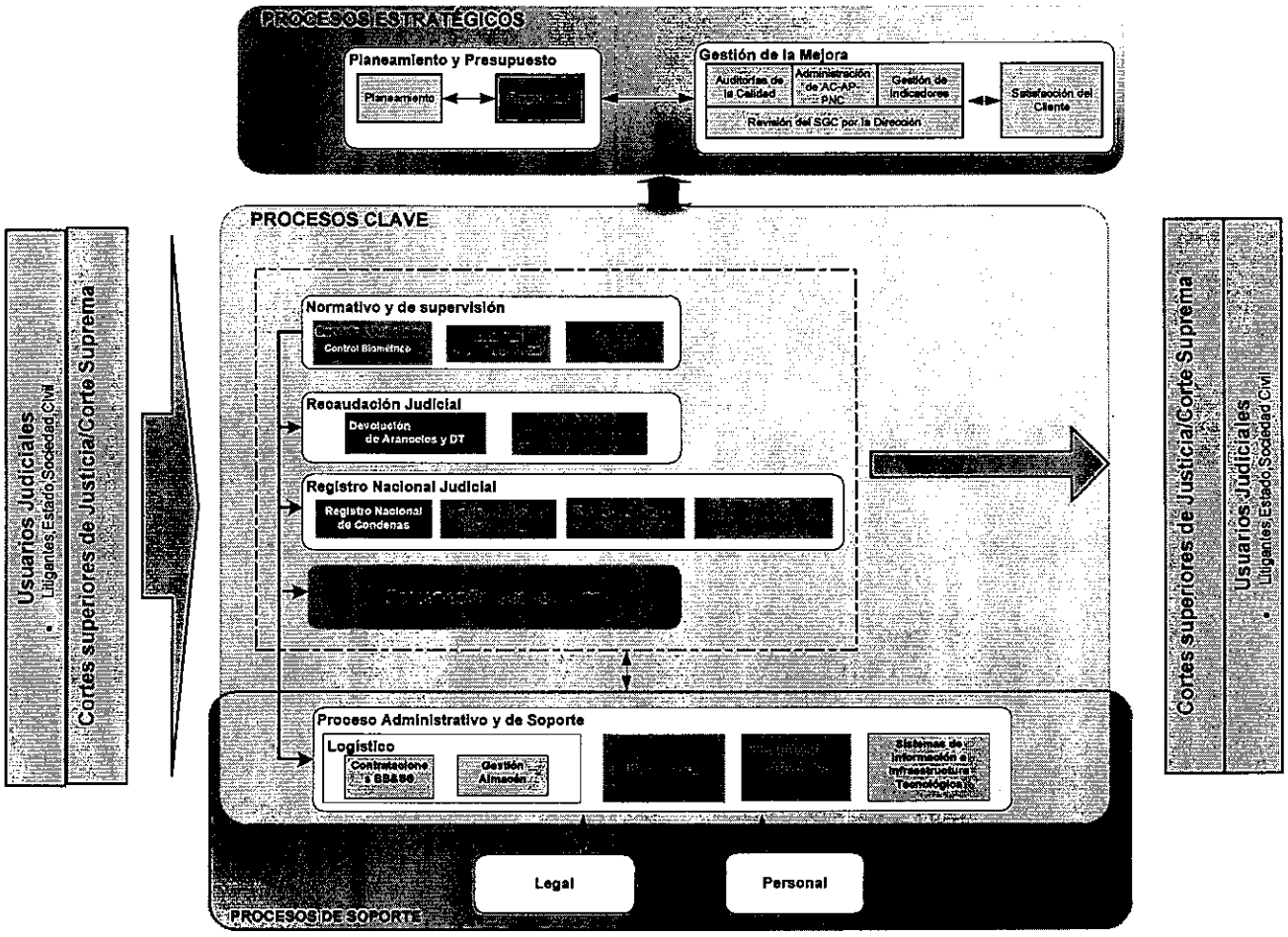
Artículo Tercero.- Encargar a la Subgerencia de Racionalización de la Gerencia de Planificación de la Gerencia General del Poder Judicial, la difusión del contenido y alcance de la presente Resolución y sus adjuntos.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.

Mag. ALEJANDRO JIMENEZ MORALES
Gerente General
PODER JUDICIAL

MAPA DE PROCESOS

DE LA GERENCIA GENERAL DEL PODER JUDICIAL



PODER JUDICIAL
REPÚBLICA DEL PERÚ
Sub Gerencia de Racionalización
GERENCIA DE PLANIFICACIÓN

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N°591-2013-GG-PJ

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA GERENCIA GENERAL DEL PODER JUDICIAL

CONTENIDO

CAPÍTULO I - GENERALIDADES

Sección I Objetivo, Alcance, Referencia Normativa, Términos, Definiciones y Abreviaturas, Vigencia y Aprobación

1.1 Objetivo
1.2 Alcance
1.3 Exclusiones
1.4 Referencia Normativa
1.5 Términos, Definiciones y Abreviaturas
1.6 Vigencia
1.7 Aprobación

Sección II Responsable de la Implementación del SGC-Gerencia General

1.8 Naturaleza Jurídica
1.9 Órgano del que depende
1.10 Ámbito de Competencia
1.11 Funciones Generales
1.12 Organización

CAPÍTULO II- SISTEMAS DE GESTIÓN Y RESPONSABILIDADES

Sección I Sistema de Gestión de Calidad

2.1 Requisitos Generales
2.2 Requisitos de la Documentación
2.2.1 Generalidades
2.2.2 Manual del Sistema de Gestión de la Calidad de la GG-PJ
2.2.3 Control de los Documentos
2.2.4 Control de los Registros

Sección II Responsabilidad de la Dirección

2.3 Compromiso de la Dirección
2.4 Enfoque al Cliente
2.5 Política de la Calidad
2.6 Planificación
2.6.1 Objetivos de la Calidad
2.6.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

2.7 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación
2.7.1 Responsabilidad y Autoridad
2.7.2 Representante de la Dirección
2.7.3 Comunicación Interna.

2.8 Revisión por la Dirección
2.8.1 Generalidades
2.8.2 Información de entrada para la revisión
2.8.3 Resultado de la Revisión.

PODER JUDICIAL GERENCIA DE PLANIFICACIÓN

Sección III Gestión de los Recursos

2.9 Provisión de Recursos
2.10 Recursos Humanos
2.10.1 Generalidades
2.10.2 Competencia, Formación y Toma de Conciencia.
2.11 Infraestructura
2.12 Ambiente de trabajo

CAPÍTULO III- REALIZACIÓN DEL PRODUCTO Y MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

Sección I Realización del Producto

3.1 Planificación de la Realización del Producto
3.2 Procesos Relacionados con el Cliente
3.2.1 Determinación de los Requisitos Relacionados con el Producto
3.2.2 Revisión de los Requisitos Relacionados con el Producto
3.2.3 Comunicación con el Cliente
3.3 Diseño y Desarrollo
3.4 Compras
3.4.1 Proceso de Compras
3.4.2 Convenios de Cooperación Internacional
3.4.3 Información de las Compras
3.4.4 Verificación de los Productos Comprados
3.5 Producción y Prestación del Servicio
3.5.1 Control de la Producción y Prestación del Servicio
3.5.2 Validación de los Procesos de la Producción y de la Prestación del Servicio
3.5.3 Identificación y Trazabilidad
3.5.4 Propiedad del Cliente
3.5.5 Preservación del Producto.
3.6 Control de los Equipos de Seguimiento y Medición

Sección II Medición, Análisis y Mejora

3.7 Generalidades
3.8 Seguimiento y Medición
3.8.1 Satisfacción del cliente
3.8.2 Auditoria Interna
3.8.3 Seguimiento y Medición de los Procesos
3.8.4 Seguimiento y Medición del Producto
3.9 Control del Producto No Conforme
3.10 Análisis de datos
3.11 Mejora
3.11.1 Mejora Continua
3.11.2 Acción Correctiva
3.11.3 Acción Preventiva

ANEXOS
Anexo N° 01 - Organigrama de la Gerencia General del Poder Judicial
Anexo N° 02- Tabla de Control de Cambios

PODER JUDICIAL REPUBLICA DEL PERU
JAVIER MARTINEZ MENDOZA
Sub Gerencia de Racionalización
GERENCIA DE PLANIFICACION

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA GERENCIA GENERAL DEL PODER JUDICIAL

PRESENTACIÓN

El presente documento denominado "Manual del Sistema de Gestión de Calidad de la Gerencia General del Poder Judicial", se fundamenta en la **Política de Calidad,** derivada de las orientaciones y objetivos generales concernientes a la calidad, expresados formalmente por el más alto nivel de la Institución; y por la **Gestión de la Calidad,** constituida por el conjunto de actividades que determina la Política de Calidad.

El objetivo del presente documento es establecer el Sistema de Gestión de la Calidad – SGC-de la Gerencia General del Poder Judicial, con el fin de cumplir los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001 vigente, que comprende a los procesos siguientes: **Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres, Devolución de Aranceles y Derechos de Tramitación, Registro Nacional de Condenas.**

El primer capítulo comprende los aspectos generales que se deben tener en cuenta dentro del contexto del documento normativo de gestión, tales como el objetivo propuesto, quienes están obligados a cumplir con la presente disposición, la referencia normativa, términos, definiciones y abreviaturas; así como, la vigencia del Manual y el nivel de aprobación. Asimismo, se describe al órgano responsable de la implementación del SGC, en este caso la Gerencia General del Poder Judicial, precisando su naturaleza, órgano del que depende, ámbito de competencia, funciones generales y su organización vigente.

En el segundo capítulo, se describe al Sistema de Gestión de Calidad, respecto a los requisitos generales y documentarios, que debe cumplir la Gerencia General, de acuerdo a lo establecido por la Norma ISO 9001 vigente, el grado de compromiso de la Alta Dirección para cumplir con los requisitos y mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, y de otro lado los recursos humanos, teniendo en cuenta sus competencias, formación y toma de decisiones, la infraestructura necesaria para la ejecución de los procesos y el ambiente de trabajo necesario en la que debe desempeñarse el trabajador.

Finalmente, el tercer y último capítulo, refiere la planificación que debe efectuar la Gerencia General para la realización del producto sobre la base de determinados documentos normativos; así como la correspondiente medición, análisis y mejora, para demostrar, asegurar y mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, mediante el seguimiento y medición, control del producto no conforme, análisis de los datos y la mejora continua, acción correctiva o acción preventiva, según corresponda.

VISION
Ser un Poder del Estado independiente en la función jurisdiccional, autónomo en lo político, económico, administrativo y disciplinario; confiable, democrático, y legitimado ante el pueblo, que brinde sus servicios de manera eficiente, eficaz; moderno, predecible y desconcentrado administrativamente, comprometido en servir a los justiciables y a la comunidad en los procesos de su competencia dentro del contexto de un Estado constitucional de derecho, orientado a consolidar la paz social. **Sus integrantes ejercen sus funciones con ética, liderazgo, razonabilidad y responsabilidad ante la sociedad, para garantizar altos niveles de eficiencia, confianza y aceptación ciudadana, coadyuvando a fortalecer la imagen institucional.**

MISIÓN
Somos un Poder del Estado autónomo e independiente con sujeción a la Constitución y a las Leyes. **Imparte el servicio de justicia a la sociedad a través de sus órganos jurisdiccionales, para resolver y/o definir conflictos e incertidumbres con relevancia jurídica, protegiendo y garantizando la vigencia de los Derechos Humanos con la finalidad de lograr la paz social y la seguridad jurídica, como factores de desarrollo del país.**

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA GERENCIA GENERAL DEL PODER JUDICIAL

CAPITULO I

GENERALIDADES

SECCIÓN I

OBJETIVO, ALCANCE, REFERENCIAS NORMATIVAS, TÉRMINOS, DEFINICIONES Y ABREVIATURAS, VIGENCIA Y APROBACIÓN

1.1. Objetivo

Establecer el Sistema de Gestión de la Calidad de la Gerencia General del Poder Judicial, con el fin de cumplir los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001 vigente.

1.2. Alcance

El Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de la Gerencia General del Poder Judicial comprende los procesos:

- Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres.
- Devolución de Aranceles y Derechos de Tramitación.
- Registro Nacional de Condenas: Inscripción de Boletines de Condenas, Cancelación y Modificación de Sentencias Condenatorias y Expedición de Certificados Judiciales de Antecedentes Penales (Uso Administrativo)

1.3. Exclusiones

Los siguientes requisitos de la Norma ISO 9001, no son aplicables al presente Sistema de Gestión de la Calidad:

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

1.4. Referencias Normativas

El Sistema de Gestión de la Calidad de la Gerencia General del Poder Judicial, ha sido diseñado de acuerdo con la Norma:

- **ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos.**

1.5. Términos, definiciones y abreviaturas

a. **Términos y definiciones**

En el presente Manual de la Calidad se utilizan los fundamentos y vocabulario sobre la calidad establecido en la **Norma ISO 9000:2005 Sistema de Gestión de la Calidad – Fundamentos y vocabulario.**

Asimismo, se encuentran definiciones de términos incluidos en los documentos normativos de la Gerencia General del PODER JUDICIAL.

- **Mapa de Procesos**
  Representación gráfica que presenta una visión general de los procesos de la Gerencia General del Poder Judicial, donde se presentan los procesos que lo componen: procesos estratégicos, procesos clave y procesos de soporte, así como sus relaciones principales.

- **Ficha de Proceso**
  Documento del SGC en el que se detalla: las actividades, alcance, actores e información necesaria para la descripción y comprensión de un proceso.

- **Plan de Calidad**
  Documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quien debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, producto, proceso o contrato específico.

- **Proveedor Externo**
  Entidad externa que suministra productos o servicios a la Gerencia General del Poder Judicial.

- **Proveedor Interinstitucional**
  Entidad Estatal que trabaja en forma coordinada con la Gerencia General del poder Judicial para el logro de sus funciones.

- **Cliente/Administrado/Usuario Judicial**
  Organización o persona que recibe un producto o servicio de la Gerencia General del Poder Judicial.

b. **Abreviaciones**

Dentro del contexto del Manual podrán utilizarse las Siglas de la Unidades Orgánicas del Poder Judicial de acuerdo a lo establecido en el Manual de Comunicaciones del Poder Judicial así como las siguientes abreviaciones:

SIGLA	NOMBRES
GG-PJ	Gerencia General del Poder Judicial.
MP	Mapa de Procesos
SGC	Sistema de Gestión de la Calidad
RD	Representante de la Dirección
CSGC	Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad.

1.6. Vigencia

Entrará en vigencia a partir de su aprobación.

1.7. Aprobación

Será aprobada mediante Resolución Administrativa de la Gerencia General del Poder Judicial

SECCIÓN II

RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGC- GERENCIA GENERAL

1.8. Naturaleza Jurídica

La Gerencia General, es el órgano ejecutivo, técnico y administrativo del Poder Judicial que tiene a su cargo las funciones de ejecución, coordinación y supervisión de las actividades administrativas no jurisdiccionales del Poder Judicial.

1.9. Órgano del que depende

La Gerencia General depende del Consejo Ejecutivo del Poder Judicial.

1.10. Ámbito de Competencia

La Gerencia General tiene su domicilio y sede en la Capital de la República y ejerce sus funciones a nivel nacional.

1.11. Funciones Generales

a. Proponer al Consejo Ejecutivo del Poder Judicial, ejecutar y/o evaluar en el ámbito de su competencia, el cumplimiento de las políticas generales, Planes de Desarrollo y Operativos, así como el Presupuesto Anual del Poder Judicial; y el correspondiente a la operación de los Centros Juveniles.

b. Proponer al Consejo Ejecutivo del Poder Judicial para su aprobación, el Reglamento de Organización y Funciones de la Gerencia General y demás Reglamentos de Organización y Funciones del Poder Judicial, el Cuadro para Asignación de Personal del Poder Judicial, el Presupuesto Analítico de Personal y las modificaciones a dichos documentos de gestión.

c. Dirigir y controlar la debida aplicación de las disposiciones de los entes rectores de los Sistemas Administrativos en armonía con los planes y lineamientos aprobados por el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial, en las dependencias a nivel nacional, incluidas las Cortes Superiores de Justicia que funcionen como Unidades Ejecutoras, proponiendo las medidas correctivas que sean necesarias a fin de optimizar su funcionamiento.

d. Aprobar y/o proponer al Consejo Ejecutivo del Poder Judicial, normas y disposiciones para organizar y uniformizar los servicios administrativos y judiciales de las Oficinas de Administración Distrital de las Cortes Superiores.

e. Aprobar el Manual de Organización y Funciones, las directivas, reglamentos, manuales y normas técnico-administrativas del ámbito de la Gerencia General.

f. Aprobar, autorizar y supervisar los procesos de adquisición de bienes, contratación de servicios y ejecución de obras, por delegación del Titular del Pliego.

g. Constituir comisiones y equipos de trabajo en asuntos de competencia de la Gerencia General, y designar a los Comités Especiales encargados de conducir los procesos de licitación y concursos públicos.

h. Coordinar y supervisar en el ámbito de su competencia la aplicación de las estrategias referidas a la modernización del Poder Judicial, de acuerdo a los lineamientos generales y las políticas establecidas por el Consejo Ejecutivo y/o Sala Plena de la Corte Suprema.

i. Dirigir y evaluar los procesos referidos a la atención de las propuestas ciudadanas y la canalización de mecanismos de innovación y desarrollo institucional.

j. Elevar los informes de gestión que corresponda para conocimiento del Consejo Ejecutivo del Poder Judicial y de los entes rectores de los sistemas administrativos a su cargo, según la normatividad vigente.

k. Cumplir otras funciones que le asigne el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial y las que dispongan las normas sobre los sistemas y procesos de gestión administrativa.

1.12. Organización

Órgano de Dirección

Despacho de la Gerencia General

Órgano de Asesoramiento

Oficina de Asesor Legal

Órgano de Apoyo

Secretaria General
- Trámite Documentario y Archivo

Oficina de Seguridad Integral
Oficina de Infraestructura
Oficina de Coordinación de Proyectos
Archivo General del Poder Judicial

Órgano de Línea

Gerencia de Personal y Escalafón Judicial
Gerencia de Administración y Finanzas
Gerencia de Informática
Gerencia de Servicios Judiciales y Recaudación
Gerencia de Planificación
Gerencia de Centros Juveniles
Gerencia de Desarrollo Corporativo.

PODER JUDICIAL GERENCIA DE PLANIFICACIÓN

CAPITULO II

SISTEMA DE GESTIÓN Y RESPONSABILIDADES

SECCIÓN I

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

2.1. Requisitos Generales

La Gerencia General del Poder Judicial 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 ISO 9001 vigente, para lo cual:

a) Identifica los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y su aplicación a lo largo de la organización, tal como se muestra en MP-001-2013-GP-GG-PJ-V00 Mapa de Procesos.

b) Determina la secuencia y la interacción de estos procesos a través de las Fichas de Proceso.

c) Determina los criterios y métodos necesarios para asegurar que tanto la operación como el control de estos procesos son eficaces a través de la documentación del SGC, detallada en los Documentos Normativos.

d) Asegura la disponibilidad de recursos necesarios (económicos, personal, infraestructura, etc.) e información para apoyar el funcionamiento y el seguimiento de los procesos;(Ver Sección III-Gestión de los Recursos Capitulo II-Sistemas de Gestión y Responsabilidades)

e) Establece un proceso de seguimiento, medición y el análisis de los procesos, según aplique; (Ver Sección II-Medición, Análisis y Mejora Capitulo III-Realización del Producto y Medición, Análisis y Mejora)

f) Implanta las acciones necesarias para alcanzar los resultados previstos y la mejora continua de estos procesos; (Ver Sección II-Medición, Análisis y Mejora Capitulo III-Realización del Producto y Medición, Análisis y Mejora)

Asimismo la GG-PJ se asegura sobre el control de los procesos contratados externamente y que forman parte de sus procesos operativos, mediante la verificación del cumplimiento de los requisitos especificados en los contratos suscritos con los proveedores.

2.2. Requisitos de la Documentación

2.2.1. Generalidades

La Gerencia General del Poder Judicial cuenta con la documentación que describe los procesos del SGC. Estos incluyen:

a) Una declaración documentada de la Alta Dirección de los compromisos relacionados con la calidad, establecidos en la Política

de la Calidad y Objetivos de la Calidad de la Gerencia General del Poder Judicial.

b) El presente Manual de la Calidad.

c) Los Documentos Normativos que describen los procesos dentro del alcance.

d) Los registros que evidencien la conformidad con los requisitos de los servicios de la GGPJ, así como del funcionamiento efectivo del SGC.

La Subgerencia de Racionalización de la Gerencia de Planificación se encarga de controlar la emisión de los documentos del SGC, siguiendo lo descrito en el "Manual para la Formulación de Documentos Normativos de Gestión del Poder Judicial".

Los documentos del SGC están jerarquizados y clasificados según la estructura general que se muestra en el "Manual para la Formulación de Documentos Normativos de Gestión del Poder Judicial".

2.2.2. Manual del Sistema de Gestión de la Calidad de la GG-PJ

La Gerencia General del Poder Judicial elabora, controla y mantiene actualizado el Manual del Sistema de Gestión de la Calidad, para dar respuesta a los requisitos de la Norma ISO 9001 vigente, el mismo que incluye:

a) El alcance del SGC (Ver Capítulo I-Generalidades);

b) Documentos Normativos establecidos para el SGC a los cuales se hace referencia en cada uno de sus capítulos en donde corresponde.

c) Una descripción de la interacción entre los procesos del SGC.

En función de su finalidad, los procesos se clasifican en: procesos de gestión, procesos operativos y proceso de soporte.

2.2.3. Control de los Documentos

Los documentos del SGC y los documentos de origen externo que afecten al Sistema de Gestión de la Calidad se controlan de acuerdo al Procedimiento P-001-2013-GP-GG-PJ Procedimiento de Control de Documentos y Registros.

Cualquier copia impresa de los documentos normativos, se debe considerar como un documento no controlado.

En los casos cuya aplicación corresponda, por seguridad de la información, la distribución es responsabilidad de la Unidad Orgánica debiendo llevar el control de acuerdo a lo descrito en el Procedimiento P-001-2013-GP-GG-PJ.

2.2.4. Control de los Registros

El control de los registros de la calidad se realiza para identificar, mantener y disponer los Registros de la Calidad emitidos en el SGC, que permita demostrar la conformidad de los requisitos especificados y el funcionamiento eficaz del Sistema de la Calidad, de acuerdo al Procedimiento P-001-2013-GP-GG-PJ Procedimiento de Control de Documentos y Registros.

Para el control de los registros que se encuentran en medios informáticos, se ha establecido el siguiente documento:

P-05-2013-GI-GG-PJ Procedimiento de Generación de Backup y copia de Backup

El respaldo de la información de la GG-PJ está a cargo de Gerencia de Informática.

SECCIÓN II

RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

2.3. Compromiso de la Dirección

La Gerencia General demuestra evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del SGC, así como de la mejora continua de su eficacia:

a) Comunicando al personal la importancia de satisfacer las necesidades de los clientes y los requisitos legales y reglamentarios.

b) Aplicando y difundiendo en toda la organización la Política de la Calidad.

c) Dando cumplimiento a los Objetivos de la Calidad de la GG-PJ.

d) Llevando a cabo las Revisiones del SGC por la Dirección; y

e) Asegurando la disponibilidad de recursos mediante el presupuesto anual.

2.4. Enfoque al Cliente

La Gerencia General, asegura que el personal realice su trabajo consciente de la importancia del mismo y contribuya al logro de la satisfacción del cliente, asegurando que los requisitos del servicio establecidos en sus documentos normativos se cumplan con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente, según lo establecido en el numeral 3.2.1 –Determinación de los Requisitos relacionados con el Producto-Sección I-Capitulo III-Realización del Producto y Medición, Análisis y Mejora del presente Manual. La evaluación del nivel de satisfacción se determina según lo indicado en el numeral 3.8.1 Satisfacción del cliente -Sección II - Capitulo III Realización del Producto y Medición, Análisis y Mejora.

2.5. Política de la Calidad

La Gerencia General del Poder Judicial a fin de establecer su compromiso, satisfacer los requisitos y mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad ha establecido la Política de Calidad, la misma que:

a) Se difunde a todo el personal, a través de su publicación en lugares visibles, medios electrónicos y el presente manual.

b) Es presentada en reuniones de área a los trabajadores.

c) Es revisada para su adecuación y eficacia durante las reuniones de Gerentes y en la Revisión por la Dirección (Ver 2.8-Sección II-Responsabilidad de la Dirección-Capitulo II-Sistemas de Gestión y Responsabilidades)

PODER JUDICIAL
DEL PERÚ

POLÍTICA DE LA CALIDAD DE LA GERENCIA GENERAL DEL PODER JUDICIAL

"Es Política de la Gerencia General su compromiso sostenido de coadyuvar en condiciones de calidad y oportunidad, en el impulso de los procesos principales de gestión y de apoyo del Poder Judicial, así como en la prestación de servicios al ciudadano, sustentando sus operaciones con personal competente y comprometido y procesos soportados en tecnologías apropiadas; que viabilicen el fortalecimiento institucional, en una gestión cuyo proceso de mejora continua garantice la satisfacción de los usuarios dentro del marco de los principios y normas del Estado de Derecho".

R.A. N°498-2013-GG-PJ

2.6. Planificación

2.6.1. Objetivos de la Calidad

La Gerencia General del Poder Judicial ha establecido como Objetivos de la Calidad los Objetivos del Plan de Desarrollo Institucional, los que son medibles y coherentes con la Política de la Calidad y han sido desplegados a los diferentes procesos.

El seguimiento del cumplimiento de los objetivos se da a través del seguimiento al despliegue de objetivos y periódicamente, en cuanto aplique, se eleva un informe al RD para su evaluación y verificación de la eficacia del cumplimiento de los objetivos y metas. Además, es revisado (por lo menos una vez al año) en la Revisión del SGC por la Dirección, a fin de verificar la eficacia en el cumplimiento de sus objetivos y metas, e identificar si fuera necesario, la necesidad de recursos (Ver numeral 2.8-Revisión por la Dirección-Sección II-Responsabilidad de la Dirección-Capitulo II-Sistemas de Gestión y Responsabilidades).

PODER JUDICIAL DEL PERÚ
JAVIER MARTINEZ MENDOZA
Sub Gerencia de Racionalización
GERENCIA DE PLANIFICACIÓN

2.6.2. Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

La Gerencia General, con el fin de cumplir con los requisitos del capítulo 4, realiza la planificación del SGC teniendo presente los siguientes documentos normativos de gestión institucional:

- Plan de Desarrollo Institucional
- Plan Operativo Anual
- Presupuesto Institucional

El RD mantiene actualizado e integrado el SGC, cuando se planee e implemente cambios.

2.7. Responsabilidad, Autoridad y Comunicación

2.7.1. Responsabilidad y Autoridad

La Gerencia General del Poder Judicial establece las responsabilidades y autoridades del personal a través de la descripción de Cargos incluidos en el Manual de Organización y Funciones, los documentos del SGC y el presente Manual. Estos documentos son comunicados a todos los niveles de la organización según corresponda.

En el Anexo N° 1 se aprecia el Organigrama Estructural de la Gerencia General del Poder Judicial.

2.7.2. Representante de la Dirección

Las funciones para la administración del SGC se definen a continuación:

<u>Representante de la Alta Dirección (RD)</u>

El Representante de la Alta Dirección del SGC, con independencia de otras responsabilidades, tiene autoridad definida para:

a) Asegurar que se establezca, implemente y mantengan los procesos necesarios para el SGC.

b) Supervisar el desempeño del SGC e informar a la Jefatura sobre éste y las necesidades de mejora.

c) Asegurar de que se promueva la toma de conciencia para la mejora del desempeño en sistemas de gestión de calidad y de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

d) Apoyar a la Alta dirección en la revisión del SGC.

e) Programar y hacer seguimiento a la ejecución de auditorías.

f) Seguimiento de las No conformidades, Potenciales no conformidades y atención de observaciones.

g) Apoyar en las actividades de mejora del Sistema de Gestión de Calidad.

El Representante de la Dirección cuenta con el apoyo del Coordinador del SGC y con el apoyo de la Subgerencia de Racionalización la que es responsable de la administración operativa del SGC en cuanto a:

h) Gestionar el control de los documentos (elaboración, distribución, revisión, aprobación y modificación) y la actualización de los mismos, de ser necesario.

Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad (CSGC)

a) Asegurar que se establezca y mantenga actualizado el SGC a través de la implementación, mantenimiento y control de la documentación del SGC.

b) Supervisar el desempeño del SGC e informar al Representante de la Dirección y la Alta Dirección sobre éste y las necesidades de mejora.

c) Administración de las Auditorías (Programación, formación de equipos, ejecución, control, seguimiento y evaluación de resultados).

d) Distribución de las No Conformidades y Potencial No Conformidades a las áreas involucradas (responsables).

e) Seguimiento del estado de acciones correctivas/preventivas: análisis de causas, ejecución de acciones correctivas/preventivas, (cumplimiento, fechas), análisis de eficacia de las acciones tomadas (cumplimiento, fechas) y atención de observaciones.

f) Apoyo en la revisión del sistema.

g) Recopilación de informes de cada área involucrada, incluyendo lo relacionado a los Convenios de Cooperación Interinstitucional.

h) Elaboración de informes de resultados de las revisiones.

i) Gestionar el Mantenimiento del Sistema.

Facilitador del Sistema de Gestión de Calidad

El facilitador del SGC tiene como función básica apoyar la gestión del RD y del CSGC, a través de las siguientes actividades:

a) Apoyar en la implementación y difusión del SGC y la toma de conciencia de los requisitos del cliente en los procesos que participan.

b) Apoyar en el seguimiento, mantenimiento y mejora de los procesos (PNC, acciones correctivas y preventivas, indicadores de gestión, encuestas de satisfacción, etc).

c) Coordinar con el RD y el CSGC las acciones necesarias para la mejora del sistema y del proceso en el que participan.

d) Apoyar con la información necesaria para las Revisiones por la Dirección.

2.7.3. Comunicación Interna

La comunicación interna entre los diferentes niveles y funciones respecto del SGC se realiza mediante correo electrónico, Sistema de Trámite Documentario y a través de reuniones cuyos acuerdos son consolidados en "Actas de Reunión", incidiendo principalmente en los siguientes temas:

a) Cumplimiento de la Política y Objetivos de la Calidad.

b) Estado de desempeño de los procesos (indicadores).

c) Satisfacción de los Clientes.

d) Resultados de auditorías, acciones correctivas/preventivas, observaciones y oportunidades de mejora.

e) Resultados de la Revisión del SGC por la Dirección.

f) Cambios y mejoras en el SGC.

Las comunicaciones escritas se realizan siguiendo lo establecido en el Manual de Comunicaciones del Poder Judicial.

2.8. Revisión por la Dirección

2.8.1. Generalidades

El Representante de la Dirección elabora un informe con los resultados del desempeño del SGC, como elemento de entrada para la Revisión del SGC por la Dirección; para ello efectúa la revisión y evaluación del desempeño de los procesos del SGC, su conformidad, adecuación, eficiencia y evalúa la necesidad de realizar cambios en el SGC, incluyendo la Política y los Objetivos de la Calidad.

La responsabilidad de realizar la Revisión del SGC por la Dirección, es del Gerente General del Poder Judicial, que en conjunto con el Representante de la Dirección, estudian el informe definiendo los acuerdos y las acciones a tomar para la mejora del SGC, incluyendo la aprobación de los recursos necesarios.

La Revisión del SGC por la Dirección, se efectúa por lo menos una vez al año o cuando sea necesario.

2.8.2. Información de entrada para la revisión

La Revisión del SGC por la Dirección incluye la verificación del funcionamiento actual y las oportunidades de mejora asociadas a:

a) Informes de Seguimiento y Medición del Desempeño del SGC.
b) Informes del Control de Productos no Conformes.
c) Resultados sobre la retroalimentación del cliente (Satisfacción del cliente, reclamos, quejas, oportunidades de mejora)
d) Resultados de Auditorías
e) Estado de las solicitudes de Acciones Correctivas o Preventivas
f) Acciones del seguimiento de las anteriores Revisiones del SGC por la Dirección.
g) Evaluación de Proveedores Interinstitucionales
h) Cambios que pueden afectar el Sistema de Gestión de Calidad
i) Recomendaciones para la mejora

2.8.3. Resultado de la Revisión

Los resultados de la Revisión del SGC por la Dirección, incluye las acciones asociadas a:

a) La mejora de la eficacia del SGC y de sus procesos.
b) La mejora del servicio en relación con los requisitos de los clientes.
c) La necesidad de recursos.

Durante la reunión, el Representante de la Dirección presentará el informe y propondrá sugerencias sobre cambios o mejoras del SGC y sobre la gestión de los procesos.

PODER JUDICIAL
GERENCIA DE PLANIFICACIÓN

Las Actas de la Revisión del SGC por la Dirección, constituyen los registros de esta actividad.

El Coordinador del SGC es responsable de realizar el seguimiento de los acuerdos y las acciones aprobadas y comunicar sobre el estado de los mismos al Representante de la Dirección, hasta su culminación.

SECCIÓN III
GESTIÓN DE LOS RECURSOS

2.9. Provisión de Recursos

La Gerencia de Planificación consolida una vez al año el Presupuesto Operativo Anual en coordinación con las Gerencias del Poder Judicial la que es aprobada en la Ley de Presupuesto por el Congreso, en el que considera los recursos necesarios (Cuadro de Necesidades presentados por cada Gerencia) para la apropiada operación de los servicios.

La Subgerencia de Logística elabora el Plan Anual de Contrataciones (PAC) en base al Plan Operativo Institucional y Presupuesto asignado. En base al PAC, se elaboran los Requerimientos Técnicos Mínimos necesarios para:

a) Implementar, mantener y mejorar la eficacia del SGC y sus procesos.

b) Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Para asegurar los recursos, la ejecución presupuestaría es evaluada periódicamente por la Gerencia General y los Gerentes de las Unidades Orgánicas.

2.10. Recursos Humanos

2.10.1. Generalidades

El personal que realiza trabajos que afectan a la calidad de los procesos dentro del alcance del SGC, es competente en base a: educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

Para los fines del SGC de la GG-PJ, la Gerencia de Personal y Escalafón Judicial a través de la Subgerencia de Procesos Técnicos de Personal define los requisitos y competencias de cada puesto de trabajo en el documento "Perfiles de Cargos de los Trabajadores del Poder Judicial Sujetos al Régimen Laboral de la Actividad Privada" y brinda los servicios de selección y contratación con el:

- P-001-2013-GPEJ-GG-PJ Procedimiento de Ingreso de Personal y Encargaturas a la Gerencia General – Régimen Laboral de la Actividad Privada (728).

2.10.2. Competencia, Formación y Toma de Conciencia.

La GG-PJ determina con el apoyo de los Gerentes de las Unidades Orgánicas las necesidades de competencia del personal que realiza actividades que afectan la calidad de los procesos dentro del alcance del SGC.

Cuando sea aplicable, proporciona formación al personal, o toma otras acciones para lograr la competencia necesaria y evalúa la eficacia de las acciones tomadas. Para este fin ha establecido el procedimiento:

- P-002-2013-GPEJ-GG-PJ Procedimiento de Capacitación de Personal de la Gerencia General del Poder Judicial.

Los temas de capacitación e inducción se determinan teniendo en cuenta los siguientes elementos:

a) Demanda futura relacionada con los planes y los objetivos estratégicos y operacionales.

b) Cambios en los procesos y herramientas de gestión.

c) Anticipación de las necesidades de sucesión de la dirección y de la fuerza laboral (línea de carrera).

d) Evaluación y actualización de la competencia del personal.

e) Evaluación del impacto de la capacitación y su nivel de aplicabilidad en la productividad.

f) Registros legales, reglamentarios y normas relacionadas con los servicios que brinda la organización.

Asimismo, se asegura de que el personal sea consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la empresa, a través de charlas de inducción al personal nuevo o visitantes, o cuando se modifica la documentación que sustenta el SGC.

La Gerencia de Personal y Escalafón Judicial a través de su Subgerencia de Procesos Técnicos de Personal o Subgerencia de Escalafón mantiene los registros actualizados sobre la educación, formación, habilidades y experiencia de cada trabajador.

2.11. Infraestructura

La Gerencia General del Poder Judicial cuenta con la infraestructura necesaria para la ejecución de los procesos, tales como:

a) Espacios de trabajo e instalaciones asociadas (Almacenes y oficinas).

b) Soporte de hardware y software (equipos y programas Informáticos).

c) Servicios de apoyo ((Mantenimiento, sistemas de transporte, soporte Informático y de comunicación).

El mantenimiento de hardware y software informáticos, se ejecuta en base a una Política Informática y aplica según corresponda, los siguientes procedimientos:

- P-01-2013-GI-GG-PJ Procedimiento de Atención al Usuario
- P-02-2013-GI-GG-PJ Procedimiento de Mantenimiento de Hardware
- P-03-2013-GI-GG-PJ Procedimiento de Instalación y Desinstalación de Software
- P-04-2013-GI-GG-PJ Procedimiento de Gestión de Cuentas y Acceso de Usuarios.

Las instalaciones son proporcionadas por la Gerencia de Administración y Finanzas, y el mantenimiento está a cargo de la Subgerencia de Logística, que es la unidad orgánica encargada del mantenimiento de las instalaciones, para lo cual mantiene contratos con proveedores (vigilancia, limpieza y mantenimiento).

La Gerencia de Informática a través de sus Subgerencias brinda la plataforma tecnológica (hardware, software, base de datos y telecomunicaciones), y se encarga además del mantenimiento y soporte técnico, los servicios prestados por empresas de terceros se ejecutan según las consideraciones del numeral 3.4 Compras de la Sección I - Realización del Producto Capítulo III – Realización del Producto y Medición, Análisis y Mejora del presente manual.

Para las solicitudes del servicio de soporte técnico, la GG-PJ se basa en el:

- P-01-2013-GI-GG-PJ Procedimiento de Atención al Usuario.

2.12. Ambiente de Trabajo

Para lograr la conformidad de los servicios que brinda, la GG-PJ ha determinado y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto. Para tal fin ha establecido condiciones bajo las cuales se desempeña el trabajo, incluyendo factores físicos, ambientales y otros como el ruido, temperatura, humedad, iluminación según corresponda.

CAPITULO III

REALIZACIÓN DEL PRODUCTO Y MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

SECCIÓN I

REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

3.1. Planificación de la Realización del Producto

La GG-PJ planifica y desarrolla los procesos necesarios para garantizar la realización del producto, considerando la información de los documentos normativos:

- P-001-2013-GG-CE-PJ Procedimiento de Devolución y habilitación de Aranceles y Derechos de Tramitación del Poder Judicial.
- P-001-2013-GSJR-GG-PJ Procedimiento de Inscripción de Boletines de Condenas
- P-002-2013-GSJR-GG-PJ Procedimiento de Cancelación y/o Modificación de Sentencias Condenatorias
- P-003-2013-GSJR-GG-PJ Procedimiento de Expedición de Certificados Judiciales de Antecedentes Penales (Uso Administrativo).
- P-004-2013-GSJR-GG-PJ Procedimiento de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres.

Los procedimientos administrativos de reconsideración, apelación y revisión, se atienden de acuerdo a la Ley Nº 27444 "Ley del Procedimiento Administrativo General".

Durante la planificación de la realización del producto, la GG-PJ ha considerado en sus documentos normativos lo siguiente:

a) Los Objetivos de la Calidad y los requisitos para el producto.

b) La necesidad de establecer procesos, documentos y proporcionar recursos específicos para la realización del producto.

c) Las actividades requeridas de verificación, seguimiento, inspección específicos; así como, los criterios para la aceptación del mismo establecidos en los Documentos Normativos y Planes de Calidad.

d) Los registros necesarios para proporcionar evidencia de los procesos definidos en los documentos normativos.

3.2. Procesos Relacionados con el Cliente

3.2.1. Determinación de los Requisitos Relacionados con el Producto

La GG-PJ ha determinado:

a) Los requisitos establecidos para los Clientes, los cuales han sido incluidos en los documentos normativos.

b) Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto.

c) Cualquier requisito adicional para el producto determinado por la organización.

Los requisitos relacionados con el producto se encuentran descritos en los documentos normativos de la GG-PJ e indicados en el numeral 3.1 Planificación de la Realización del Producto-Sección I-Realización del Producto del Capítulo III Realización del Producto y Medición, Análisis y Mejora del presente Manual.

3.2.2. Revisión de los Requisitos Relacionados con el Producto

Anualmente o cuando sea necesario se efectúa la revisión de los requisitos relacionados con el producto, actividad que está a cargo de los responsables de proceso y en caso de existir necesidades de modificación, a través de su Subgerencia comunica a la GG-PJ para su revisión y trámites de aprobación.

Las revisiones de los requisitos del producto, pueden realizarse con la participación de los Órganos con los que se interactúa.

3.2.3. Comunicación con el Cliente

La GG-PJ ha identificado y establecido en el P-002-2013-2013-SG-GG-PJ Procedimiento de Atención de Reclamos, Quejas y Satisfacción del Cliente, las disposiciones necesarias para establecer un sistema eficaz de Comunicación con el Cliente que abarca lo referente a:

a) Información sobre el producto, el que también se encuentra disponible en la página Web Institucional.

b) Tratamiento de consultas sobre los servicios

c) Retroalimentación de los usuarios judiciales, incluyendo sugerencias, quejas y reclamos de los mismos, que se da con atención presencial a través de mesa de partes y vía página web mediante el Libro de Reclamaciones.

d) Retroalimentación de los clientes internos (Cortes Superiores de Justicia y Corte Suprema de Justicia de la República).

3.3. Diseño y Desarrollo

El presente requisito no es aplicable al alcance definido en el SGC de la Gerencia General del Poder Judicial, debido a que no se hace un diseño específico del producto que brinda, de acuerdo a cada cliente, sino que se tiene un proceso ya definido que aplica a todos los clientes.

3.4. Compras

3.4.1. Proceso de Compras

La GG-PJ cuenta con Plan Anual de Contrataciones (PAC) de bienes y servicios, que es ejecutado de acuerdo a la programación.

La Subgerencia de Logística, es la encargada de la provisión de Bienes y Servicios de terceros y de coordinar y ejecutar el abastecimiento, desarrollando procesos de adquisiciones y contrataciones de bienes y servicios, de acuerdo a las especificaciones técnicas, expediente técnico y términos de referencia.

Para este fin, evalúa y selecciona a los proveedores de acuerdo con las normas dispuestas en la Ley de Contrataciones del Estado y de la aplicación de:

- P-001-2013-2013-GG-P-PJ Procedimiento de Contrataciones de Bienes y Servicios en la Gerencia General del Poder Judicial.
- P-002-2013-GG-P-PJ Procedimiento de Contrataciones Directas de Bienes y Servicios.

3.4.2. Convenios de Cooperación Interinstitucional

La GG-PJ para el cumplimiento de sus funciones ha establecido Convenios de Cooperación Interinstitucional, coordinando y desarrollando un conjunto de actividades con otras entidades del Estado, donde cada una de las partes se compromete en comunicar oportunamente a la otra, cualquier hecho o circunstancia que potencialmente pudiera comprometer la seguridad de la información o la continuidad del servicio, siendo responsables de la evaluación y seguimiento las unidades orgánicas que reciben el servicio.

3.4.3. Información de las Compras

La GG-PJ en coordinación con los Órganos correspondientes, establecen especificaciones técnicas para la adquisición de productos y términos de referencia para los servicios, los cuales se mantienen en las Bases Administrativas de cada proceso de contratación, los mismos que incluyen, cuando es apropiado:

a) Requisitos para la aprobación o calificación del producto o servicio adquirido.

b) Requisitos para la calificación del personal.

3.4.4. Verificación de los Productos Comprados

La GG-PJ determina e implementa las disposiciones necesarias para la verificación del producto o servicio comprado en sus especificaciones técnicas y términos de referencia respectivamente.

En todos los casos, dichas verificaciones se realizarán en coordinación con los Órganos y Unidades Orgánicas involucradas, según corresponda de acuerdo a lo descrito en el reglamento que norma la gestión del Almacén Central.

3.5. Producción y Prestación del Servicio

3.5.1. Control de la Producción y Prestación de Servicio

La GG-PJ planifica y controla la producción del producto de acuerdo a los documentos normativos que regulan cada proceso, a través de:

a) La disponibilidad de información que describa las características del proceso en los documentos normativos indicados en el numeral 3.1.Planificación de la Realización del Producto-Sección I-Realización del Producto del Capítulo III Realización del Producto y Medición, Análisis y Mejora del presente Manual.

b) La disponibilidad de documentación y la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del producto se describen en los documentos normativos mencionados en el numeral 3.1.Planificación de la Realización del Producto-Sección I-Realización del Producto del Capítulo III Realización del Producto y Medición, Análisis y Mejora del presente Manual.

c) La implantación de actividades de seguimiento y medición establecidas en los Planes de Calidad:

- PC-001-2013-SRJ/GSJR/PJ Plan de Calidad de Devolución de Aranceles y Derechos de Tramitación y Atención de Reconsideración.
- PC-002-2013-SRJ/GSJR/PJ Plan de Calidad Apelación por Devolución de Aranceles y Derechos de Tramitación.
- PC-001-2013-RENAJU/GSJR/PJ Plan de Calidad de Inscripción de Boletines de Condenas.
- PC-002-2013-RENAJU/GSJR/PJ Plan de Calidad de Cancelación y/o Modificación de Sentencias Condenatorias.
- PC-003-2013-RENAJU/GSJR/PJ Plan de Calidad de Expedición de Certificados Judiciales de Antecedentes Penales (Uso Administrativo).
- PC-001-2013-SSJ/GSJR/PJ Plan de Calidad de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres.

3.5.2. Validación de los Procesos de la Producción y de la Prestación de Servicio

Este requisito no es aplicable a la Gerencia General del Poder Judicial debido a que:

a) Los productos pueden verificarse mediante seguimiento o medición posteriores y como consecuencia las deficiencias pueden ser identificadas antes de que el producto esté siendo utilizado o se haya prestado el servicio.

b) La eficacia de los procesos es verificada durante las diferentes etapas señaladas en los Planes de Calidad respectivos.

3.5.3. Identificación y Trazabilidad

La identificación y trazabilidad se realiza con el número que se asigna al documento (expediente, boletín, registro) de cada usuario judicial, que permite identificarlo inequívocamente en sus diferentes etapas, desde su inicio hasta su entrega final.

3.5.4. Propiedad del Cliente

La GG-PJ considera propiedad del cliente todos los datos proporcionados por el cliente, por tanto mientras estén bajo su control o estén siendo utilizados, de ser aplicable, debe identificar, verificar y proteger la información que es propiedad del cliente y debe registrar los casos donde éstos se pierdan, deterioren o sean inadecuados para su uso, realizando el análisis de causa para la toma de acciones correctivas que permita disponer la información pertinente, a fin de subsanar y cumplir con los requerimientos del proceso.

3.5.5. Preservación del Producto

La GG-PJ custodia los expedientes y/o sustentos mediante lo establecido en:

P-001-2013-GP-GG-PJ Procedimiento de Control de Documentos y Registros y preserva la conformidad de la información generada en el proceso tal como lo establece en el procedimiento P-05-2013-GI-GG-PJ Procedimiento de Generación de Backup y Copia de Backup.
La preservación aplica también a las partes constitutivas del producto, siendo las Unidades Orgánicas responsables de la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección.

3.6. Control de Equipos de Seguimiento y Medición

Las Unidades Orgánicas dentro del alcance del SGC que requieran el uso de equipos de medición, necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto se aseguran de contar con equipos apropiados y confiables.

Para asegurar que las mediciones sean confiables, los equipos de medición utilizados dentro del SGC, se mantienen calibrados y con un adecuado mantenimiento de acuerdo a los programas establecidos.

La calibración de los equipos de medición debe asegurar la trazabilidad a patrones de medición internacionales o nacionales. Los certificados de calibración se consideran los registros que evidencian esta condición.

Los equipos de medición estarán identificados con un código interno de inventario, además tendrán una identificación para determinar su estado de calibración, que incluirá la fecha de la próxima calibración.

Los equipos son manipulados por el personal responsable asignado, siguiendo las recomendaciones del manual del equipo. Además se encargarán de generar el registro de las mediciones realizadas.

Los programas informáticos empleados para las actividades de seguimiento y medición, son utilizados previa confirmación de su capacidad para satisfacer la

aplicación prevista. Esta capacidad es confirmada cuando sea necesario por la Gerencia de Informática.

SECCIÓN II
MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

3.7. Generalidades

La GG-PJ planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

a) Demostrar la conformidad del producto.

b) Asegurar la conformidad del SGC.

c) Mejorar continuamente la eficacia del SGC.

Para ello aplica técnicas estadísticas y análisis de datos tal como se indica en el numeral 3.10 Análisis de Datos-Sección II-Medición, Análisis y Mejora del Capítulo III Realización del Producto y Medición, Análisis y Mejora del presente Manual.

3.8. Seguimiento y Medición

3.8.1. Satisfacción del Cliente

La GG-PJ establece el seguimiento de la información sobre la satisfacción del cliente, como una medida del desempeño del SGC, a fin de verificar si se ha cumplido con los requisitos del mismo, para ello cuenta con el procedimiento:

- P-002-2013-SG-GG-PJ Procedimiento de Atención de Reclamos, Quejas y Satisfacción del Cliente.

3.8.2. Auditoria Interna

La GG-PJ lleva a cabo a intervalos planificados, auditorías de la calidad dentro del alcance del SGC; para determinar la eficacia del mismo e identificar oportunidades de mejora. Para ello se ha implementado el Procedimiento P-004-2013-GP-GG-PJ Procedimiento de Auditorías del Sistema de Gestión de Calidad.

La GG-PJ mantiene registros de los resultados de las auditorías realizadas.

Los Órganos y Unidades Orgánicas auditados, aseguran que se tomen las acciones necesarias en el menor plazo posible para eliminar las no conformidades o potenciales no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento incluyen la verificación de la implementación y de la eficacia de las acciones tomadas, lo cual queda registrado en formato de Solicitud de Acción Correctiva y/o Preventiva.

3.8.3. Seguimiento y Medición de los Procesos

La GG-PJ aplica métodos apropiados para el seguimiento y medición de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Estos métodos permiten demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planeados.

Cuando no se alcancen los resultados planeados, se llevan a cabo acciones correctivas, según sea conveniente, para lograr los resultados planificados y la conformidad del servicio, tal como se establece en los numerales 3.9-Control del Producto No Conforme y 3.11.2- Acción Correctiva-Sección II Medición, Análisis y Mejora del Capitulo III-Realización del Producto y Medición, Análisis y Mejora del presente Manual.

3.8.4. Seguimiento y Medición del Producto

La GG-PJ planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

a) Demostrar la conformidad del producto.

b) Asegurar la conformidad del SGC.

c) Mejorar continuamente la eficacia del SGC.

Para ello aplica técnicas estadísticas y análisis de datos tal como se indica en el numeral 3.10 del presente manual.

3.9. Control del Producto No Conforme

En caso de presentarse productos no conformes, en los procesos, se aplica el Procedimiento P-002-2013-GP-GG-PJ Procedimiento de Productos No Conformes.

Las Gerencias son responsables de realizar la evaluación de la falla, identificar y ejecutar las acciones correctivas y preventivas según corresponda, además identifica, informa, reporta y toma las acciones necesarias para control.

A través del control de servicios no conformes, la Gerencia General del Poder Judicial asegura que:

a) Se tomen las acciones pertinentes para eliminar la no conformidad detectada.

b) Se tomen acciones para corregir las desviaciones asociadas a la no conformidad.

Mantiene registros que indican la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente.

Cuando se corrige un producto no conforme, se somete a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

3.10. Análisis de datos

La GG-PJ determina, recopila y analiza los datos del SGC, para demostrar la idoneidad y eficacia del SGC; e identifica donde puede realizarse las mejoras. Esto incluye los datos generados por las actividades de medición y seguimiento y por cualquier otra fuente relevante, las cuales son procesadas para su análisis.

El análisis de estos datos proporciona información sobre:

a) La satisfacción del cliente (Véase numeral 3.8.1 Satisfacción del Cliente-Sección II-Medición, Análisis y Mejora del Capítulo III-Realización del Producto y Medición, Análisis y Mejora)

b) La conformidad con los requisitos del producto (Véase numeral 3.2.1-Determinación de los Requisitos Relacionados con el Producto-Sección I Realización del Producto -Capitulo III-Realización del Producto y Medición, Análisis y Mejora).

c) Las características y tendencias de los procesos y productos incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas.

d) Desempeño de los proveedores.

3.11. Mejora

3.11.1. Mejora Continua

La Gerencia General gestiona los procesos necesarios para mejorar continuamente el SGC a través de la política de la calidad, objetivos institucionales, resultados de las auditorias, análisis de datos, acciones correctivas y preventivas y Revisión del SGC por la Dirección.

3.11.2. Acción Correctiva

Con la finalidad de eliminar las causas de las no conformidades, evitar su repetición y asegurar que las acciones correctivas sean apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas se ha establecido el:

- P-003-2013-GP-GG-PJ Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas.

3.11.3. Acción Preventiva

Con la finalidad de tratar las potenciales no conformidades, identificando las causas que generan los riesgos y tomando las acciones preventivas necesarias, se ha establecido el:

- P-003-2013-GP-GG-PJ Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas.

PODER JUDICIAL GERENCIA DE PLANIFICACION

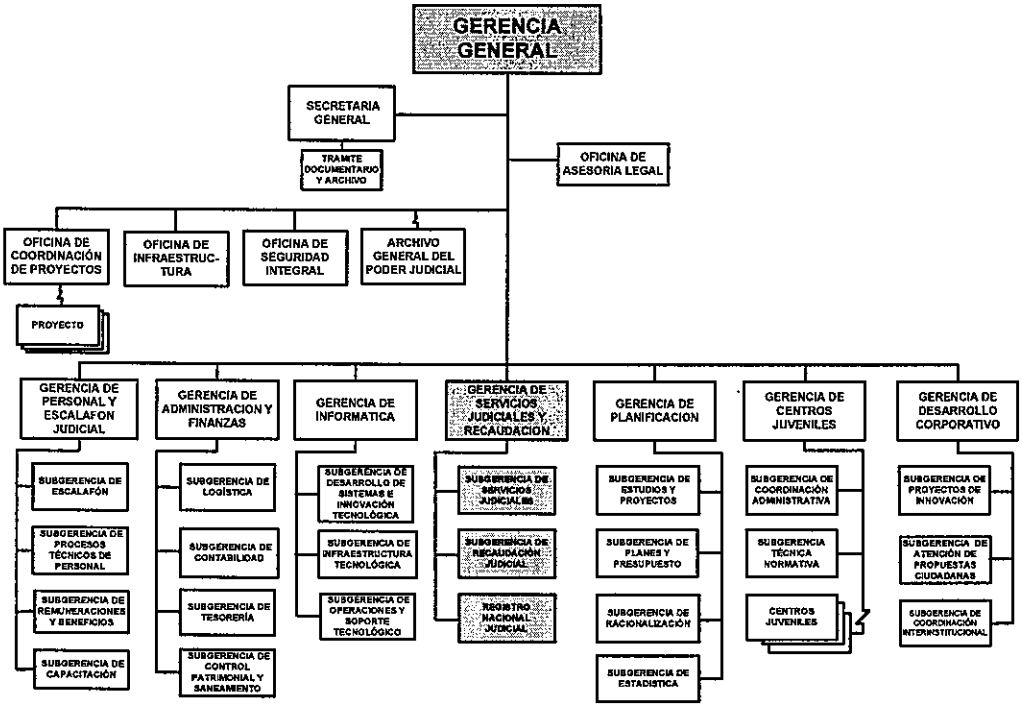
ANEXOS

ANEXO N°1 : Organigrama de la Gerencia General

ANEXO N°2 : Tabla de Control de Cambios

ANEXO N° 1

ORGANIGRAMA DE LA GERENCIA GENERAL



ANEXO N° 2

TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS

Item	CONTROL DE CAMBIOS RESPECTO A LA VERSIÓN ANTERIOR
1.2	Se especifica alcance del proceso Registro Nacional de Condenas
1.3	Se incluye exclusiones como item
1.5 (a)	Se retira concepto de interacción de procesos y se incluye los conceptos de mapa de proceso, ficha de proceso, plan de calidad. Se amplía el término de cliente.
1.5 (b)	Se modifica Tabla de Abreviaciones
2.1	Se incluye la referencia al Mapa de Procesos en el literal a), y se traslada las exclusiones al numerales 1.3.
2.2.1	Se elimina referencia a la herramienta informática.
2.2.2	Se precisa nombre del Manual y se retira referencia al Anexo N° 1.
2.2.3	Se elimina referencia a la herramienta informática.
2.5 ©	Se retira: Es la base para revisar verificar los objetivos de la GG-PJ
2.6.1	Se amplía concepto de Objetivo de la Calidad
2.8.2	Se modifica el orden de los literales
2.10.1	Se precisa el nombre del procedimiento P-001-2013-GPEJ-GG-PJ
3.5.2	Se amplía concepto de validación de los Procesos de la Producción y de la Prestación de Servicio
3.5.3	Se amplía concepto de Identificación y trazabilidad
3.5.5	Se amplía concepto de preservación del producto
ANEXOS	Se retira el Diagrama de Interacción de procesos, se cambia el nombre del Anexo N°1

PODER JUDICIAL
GERENCIA DE PLANIFICACIÓN

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N°591-2013-GG-PJ

PROCEDIMIENTO DE

CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la presentación, revisión, codificación, aprobación, difusión, distribución y control de los Documentos del Sistema de Gestión de Calidad -SGC de la Gerencia General del Poder Judicial, así mismo, establece los controles para identificar, almacenar, proteger, recuperar y disponer los registros del Sistema de Gestión de Calidad (SGC).

2. ALCANCE

2.1 Aplica para controlar los documentos de origen interno y externo que conforman la base documental del SGC de la Gerencia General del Poder Judicial, los mismos que dan respuesta a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.

2.2 Este procedimiento no aplica a los registros incluidos en aplicaciones informáticas, éstos se rigen en base al Procedimiento de Backup.

2.3 Es de aplicación obligatoria por todos los Órganos y Unidades Orgánicas, que conforman la Gerencia General del Poder Judicial, en adelante GG-PJ.

3. DEFINICIONES

3.1 **Documentos Normativos (DN):** Son los documentos que regulan el proceso administrativo de gestión interna de la GG-PJ, se detallan en el Manual para la Formulación de Documentos Normativos de Gestión del Poder Judicial y deben guardar consistencia con la definición, alcance, contenido y nivel de responsabilidad que compete.

3.2 **Archivo Activo:** Lugar de almacenamiento y conservación de los registros que se encuentran en uso y que son consultados continuamente.

3.3 **Archivo Pasivo:** Lugar de almacenamiento y conservación de los registros que han cumplido su tiempo de utilización en la unidad, pero que es necesaria su conservación, ya sea por aspectos legales ú operativos.

3.4 **Backup:** Respaldo de la información en medios electrónicos.

3.5 **Documentos Externos:** Son documentos proporcionados por entidades externas a la organización que se aplican en la ejecución de los procesos, ejemplo: Leyes, Manuales de Equipos, Normas Técnicas, etc.

3.6 **Documentos Internos:** Son documentos elaborados para administrar el SGC como: Política, Manual del SGC, Procedimientos, Instructivos, entre otros.

3.7 **Formulario:** Documento normalizado, estructurado de acuerdo con su finalidad específica, y que tiene características, campos apropiados, diseñados para recibir, conservar y transmitir la información.

3.8 **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos ó evidencia de las actividades desempeñadas. Puede estar impreso, en medio electrónico u otros de similar naturaleza.

3.9 **Ficha de Proceso:** Documento del SGC en el que se detalla: las actividades, alcance, actores e información necesaria para la descripción y comprensión de un proceso.

3.10 Plan de Calidad: Documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quien debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, producto, proceso o contrato específico.

3.11 Sistema de Gestión de Calidad (SGC).- Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para establecer la política y los objetivos, para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

3.12 Tiempo de Conservación: Período en que un registro debe ser conservado, ya sea para ser utilizado en el trabajo rutinario o sirva de consulta en algún momento. Terminado este periodo debe disponerse de él conforme a la normativa de la materia.

3.13 Versión: Refiere al número de veces que el documento normativo se ha actualizado. Se inicia con la versión 00.

4. DOCUMENTOS A CONSULTAR

4.1 Norma ISO 9001:2008, Cláusula 4.2.3 y 4.2.4.

4.2 P-05-2013-GI/GG/PJ Procedimiento de Generación de Backup y copia de Backup.

4.3 M-001-2013-GP/P/PJ Manual para la Formulación de los Documentos Normativos de Gestión del Poder Judicial.

4.4 Manual de Comunicaciones del Poder Judicial.

4.5 I-001-2013-SG/GG/PJ Instructivo de Transferencia Documental para el Archivo Pasivo

4.6 DI N°006/86-AGN-DGAI Normas para la eliminación de Documentos en los Archivos Administrativos del Sector Público Nacional.

5. RESPONSABILIDADES

5.1 De la Gerencia General (GG)

Aprobar el presente documento y propiciar su aplicación.

5.2 De la Gerencia de Planificación

A través de la Subgerencia de Racionalización es responsable de administrar la documentación del SGC y hacer cumplir lo establecido en el presente procedimiento.

5.3 De los Órganos y Unidades Orgánicas

Dar cumplimiento al presente Procedimiento.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Las propuestas de DN que a la fecha de la aprobación del presente procedimiento se encuentren en proceso de formulación o trámite de aprobación, deben adecuarse a lo dispuesto en el presente procedimiento.

Los DN aprobados con anterioridad al presente procedimiento mantendrán su estructura vigente hasta el momento que por necesidad de modificación o actualización se adecúe a lo normado en el presente procedimiento.

Nº ACTIVIDAD	UNIDAD ORGÁNICA - RESPONSABLE	ACCIÓN A SEGUIR
1		**Formulación, Revisión y/o Modificación y Codificación de los Documentos del SGC**
1.1	**Unidad Orgánica solicitante**	a. Identifica la necesidad de elaborar o revisar un DN, puede darse como resultado de la revisión periódica, preferentemente anual, ejecutada por las unidades para plantear mejoras b. Formula, revisa, actualiza y codifica, el proyecto de DN, relacionado con las funciones y ámbitos de su competencia, bajo responsabilidad, considerando los requisitos del Manual para la formulación de los documentos normativos de Gestión del Poder Judicial, la clasificación de los documentos del SGC (ver Anexo N°2) , los niveles de revisión y aprobación de los documentos del SGC (ver Anexo N°3), la estructura de los documentos del SGC(ver Anexo N°4) y los que se detallan: • Todo proyecto de DN debe tener base legal debidamente verificada por el órgano solicitante, sólo se considera aquellas que tengan relación directa con el contenido del DN propuesto. • Los proyectos de DN que no cumplan con las disposiciones establecidas serán motivo de devolución al órgano correspondiente. • La revisión de los documentos se realiza teniendo presente la clasificación de los DN e instancias de acuerdo a lo descrito en el Manual para la Formulación de los Documentos Normativos de Gestión del Poder Judicial y el presente procedimiento. • El código que identifica a los DN aprobados se mantendrá invariable mientras se mantenga la misma denominación, con excepción del año de emisión, la misma que corresponde al año vigente. A los DN nuevos o que cambien de denominación se les asignará un nuevo código. • El DN debe ser presentado a la Subgerencia de Racionalización junto con el documento y el proyecto de Resolución Administrativa que sustente su aprobación, en cuanto aplique. • Los formatos se aprueban junto al procedimiento del cual derivan. c. Identifica los cambios realizados con respecto a la anterior revisión en la Tabla de Control de Cambios, conforme al Manual para la Formulación de los documentos Normativos de Gestión del Poder Judicial.
1.2	**Subgerencia de Racionalización** Responsable asignado	a. Brinda apoyo técnico a las Unidades Orgánicas en las etapas del proceso de emisión o revisión y codificación del documento normativo (DN) y del proyecto de Resolución Administrativa de aprobación. b. Revisa la estructura y codificación de los DN de acuerdo a

Nº ACTIVIDAD	UNIDAD ORGÁNICA - RESPONSABLE	ACCIÓN A SEGUIR
		lo descrito en el Manual para la formulación de los documentos Normativos de Gestión del Poder Judicial y al tipo de Documento del SGC. c. Elabora proyecto de memorándum de remisión a la Oficina de Asesoría Legal.
1.3	**Gerencia de Planificación** Gerente Unidad Orgánica	a. Envía el DN y su proyecto de Resolución Administrativa a la Oficina de Asesoría Legal.
1.4	**Oficina de Asesoría Legal** Jefe de Oficina	a. Opina legalmente sobre el proyecto de DN y visa el correspondiente Proyecto de Resolución Administrativa, en cuanto aplique.
2		**Aprobación**
2.1	**Gerencia de Planificación** Gerente Unidad Orgánica	a. Eleva para aprobación el DN con el visto de conformidad de la Unidad Orgánica, los vistos de las Gerencias involucradas y el visto de la Subgerencia de Racionalización, La aprobación de los documentos se realiza teniendo presente la clasificación de los DN e instancias de acuerdo a lo descrito en el Manual para la Formulación de los Documentos Normativos de Gestión del Poder Judicial y el presente procedimiento.
3		**Publicación, Distribución y Control**
3.1	**Secretaría General de la Gerencia General**	a. Aprobado el DN, remite una copia a la dependencia que formula el proyecto con el cargo de entrega correspondiente. b. La fecha de vigencia del DN rige a partir del día siguiente de su aprobación o publicación, según corresponda.
3.2	**Unidad Orgánica** Responsable asignado	a. Difunde el documento, en formato digital, a los órganos y al personal según corresponda, vía correo institucional, asegurando que la documentación se encuentre disponible en todos los puntos requeridos para su uso; así mismo para su control correspondiente debe enviar el documento digitalizado a la Subgerencia de Racionalización. b. Cualquier copia impresa de los DN se debe considerar como un documento No controlado. c. En los casos cuya aplicación corresponda, por seguridad de la información, la distribución es responsabilidad de la Unidad Orgánica debiendo emplear el Formato Lista de Distribución de Copias Controladas (Anexo Nº 08) para la distribución de los documentos. Los documentos controlados deberán llevar impreso el rótulo "Copia Controlada".

Nº ACTIVIDAD	UNIDAD ORGÁNICA - RESPONSABLE	ACCIÓN A SEGUIR
		d. En el caso de documentos modificados o que reemplacen a otro se procede de acuerdo a lo descrito en la actividad N°4.
3.3	**Subgerencia de Racionalización** Responsable asignado	a. Incluye el nuevo DN aprobado en el Listado Maestro de la Documentación del SGC (Anexo N° 5) (se inicia con el número de revisión 00) o actualiza el número de revisión del documento.
4		**Retiro de documentos no vigentes**
4.1	**Unidad Orgánica**	a. Retira y destruye los documentos impresos no vigentes, toda vez que se genere una nueva versión del documento. b. Los documentos asignados con la Lista de Distribución de copias controladas, deberán ser requeridos para ser destruidos y reemplazados con la nueva versión, actualizando la lista de distribución.
4.2	**Subgerencia de Racionalización** Responsable Asignado	a. Archiva la versión obsoleta del documento (en formato digital) en la carpeta "documentos no vigentes", sólo guarda la última versión para fines de consulta, la que no estará a disposición del personal y sólo tendrán acceso el RD, el responsable asignado de la Subgerencia de Racionalización y el Coordinador del SGC.
5		**Documentos de Procedencia Externa**
5.1	**Unidad Orgánica** Responsable Asignado	a. Registra o actualiza la Lista de Documentos de procedencia externa (Anexo N°6) relacionados a los procesos de la Unidad Orgánica y la remite para su control correspondiente a la Subgerencia de Racionalización.
6		**Elaboración y estructura de registros**
6.1	**Unidad Orgánica** Responsable asignado	a. Desarrolla la estructura de los registros de acuerdo a lo descrito en el Manual para la Formulación de los documentos Normativos de Gestión del Poder Judicial y el presente procedimiento. b. La estructura de los registros y tablas podrá variar según el tipo de información contenida y actividad realizada. c. Identifica, ingresa y mantiene los registros generados en el Listado de Registros del SGC (Anexo N° 7), en donde se muestra el estado actual de la revisión y fecha de aprobación, los responsables y el tiempo de conservación /almacenamiento de cada uno de ellos. Todos los registros, incluyendo reportes, informes, cuadernos, listas, guías, etc., deben formar parte de dicho listado.

Nº ACTIVIDAD	UNIDAD ORGÁNICA - RESPONSABLE	ACCIÓN A SEGUIR
		d. Envía el Listado de Registros del SGC actualizado, a la Subgerencia de Racionalización, para su control correspondiente.
6.2	**Subgerencia de Racionalización** Coordinador SGC	a. Actualiza en la carpeta de documentos del SGC el Listado de Registros del SGC, enviado por las Unidades Orgánicas.
7		**Almacenamiento, Protección y conservación de los Registros**
7.1	**Unidad Orgánica** Responsable asignado	a. Archiva los registros en las carpetas asignadas y/o en los gabinetes de cada área en condiciones adecuadas para su protección, deben ser controlados por la persona responsable asignada. b. Para el archivo de los registros, se tendrá en cuenta alguno de los siguientes criterios: • Orden alfabético. • Orden cronológico. • Si es información externa: por usuario, institución, proyecto, asunto, persona u otro tipo de identificación inequívoca. • Si es documentación interna: por unidad, asunto, persona u otra identificación inequívoca. c. Verifica y asegura la adecuada conservación de sus registros, de tal forma que siempre estén legibles (sin borrones ni enmendaduras), actualizados y protegidos contra cualquier daño, como incendio, robo, extracción no autorizada, roturas, etc., durante el tiempo de conservación definido en el Listado de Registros del SGC. d. Luego de cumplido el tiempo de conservación, los responsables de cada área disponen su traslado al Archivo Pasivo.
7.2	**Subgerencia de Soporte Tecnológico**	**Registros en Medios Electrónicos** a. Para el caso de aquellos registros que se encuentran almacenados en medios electrónicos, los procedimientos de Backup y conservación de información, control y eliminación de virus informático, accesos no autorizados, borrados y corrupción de contenidos se aplicarán de acuerdo a lo establecido en el P-05-2013-GI/GG/PJ Procedimiento de Generación de Backup y copia de Backup.
8		**Envío al Archivo Pasivo**

Nº ACTIVIDAD	UNIDAD ORGÁNICA - RESPONSABLE	ACCIÓN A SEGUIR
8.1	**Unidad Orgánica** Responsable Asignado	a. Al final de cada año de gestión el responsable asignado en cada área revisa la documentación que haya cumplido su vigencia, debiendo retirarse para el proceso de baja respectiva. b. Solicita, vía correo electrónico a Trámite Documentario y Archivo, espacio para remitir la documentación. c. Inventaría la documentación aplicando el instructivo I-001-2013-SG/GG/PJ Instructivo de Transferencia Documental para el Archivo Pasivo. d. Trabaja los documentos que serán trasladados al archivo pasivo de acuerdo al instructivo I-001-2013-SG/GG/PJ Instructivo de Transferencia Documental para el Archivo Pasivo. e. Remite los documentos para su custodia en el Archivo Pasivo con el Inventario de Transferencia de Documentos, en que se debe detallar los documentos que están siendo enviados, cada paquete de documentos debe llevar la respectiva Carátula de Paquetes.
8.2	**SG-Trámite Documentario y Archivo** **Responsable asignado**	a. Envía el Inventario de Transferencia de Documentos, Carátula de Paquetes y cajas con sus respectivas Etiquetas de Caja, a las unidades orgánicas que lo soliciten. b. Verifica que todos los documentos remitidos por las unidades orgánicas se encuentren agrupados por series documentales y años de gestión. Al término de la verificación de los documentos e inventario remitido para archivo, entrega una copia del Inventario de Transferencia de Documentos, debidamente firmada a la Unidad Orgánica que envió la documentación. Alternativa o complementariamente el archivo puede ser tercerizado de manera total o parcial.
9		**Acceso a los Documentos en el Archivo Pasivo**
9.1	**Unidad Orgánica**	a. Realiza su solicitud a Trámite Documentario y Archivo cuando necesite extraer documentos del Archivo Pasivo, b. El personal que solicita los documentos, es responsable de proteger y devolver la información al Archivo Pasivo al término de la labor realizada.
9.2	**SG- Trámite Documentario y Archivo** Responsable del Archivo Pasivo	a. Confirma que la solicitud cuente con la aprobación de la Gerencia o Jefatura de la Unidad Orgánica. b. Entrega la documentación solicitada a la Unidad Orgánica por el canal correspondiente y registra la salida en el Formato de Servicio Documental, debe ser firmado por el solicitante en señal de conformidad.

Nº ACTIVIDAD	UNIDAD ORGÁNICA - RESPONSABLE	ACCIÓN A SEGUIR
		c. Con periodicidad, preferentemente semestral realiza el control de devoluciones, efectuando las acciones necesarias para la devolución oportuna de los documentos.
10		**Disposición de los Documentos en Archivo Pasivo**
10.1	**SG- Trámite Documentario y Archivo** Responsable del Archivo Pasivo	a. Por lo menos una vez al año, verifica e identifica los documentos que ya cumplieron su tiempo de conservación. De encontrar documentos con el tiempo de conservación vencido, dispone de los mismos conforme a la normativa emitida por el Archivo General de la Nación con el apoyo de la Unidad Orgánica que generó los archivos.

7. REGISTROS

Listado Maestro de la Documentación del SGC.
Lista de Documentos de Procedencia Externa
Listado de Registros del SGC.
Lista de Distribución de Copias Controladas
Inventario de Transferencia de Documentos.
Formato de Servicio Documental
Carátula de Paquetes.
Etiqueta de Caja.
Ficha de Proceso
Seguimiento al Desempeño del Proceso
Plan de Calidad
Tabla de Productos No conformes

8. ANEXOS

Anexo N°01: Diagrama de Flujo
Anexo N°02: Clasificación de los Documentos del SGC
Anexo N°03: Niveles de revisión y aprobación de los documentos del SGC
Anexo N°04: Estructura de los documentos del SGC
Anexo N°05: Listado Maestro de la Documentación del SGC.
Anexo N°06: Lista de documentos de procedencia externa.
Anexo N°07:-Listado de Registros del SGC.
Anexo N°08: Lista de Distribución de Copias Controladas
Anexo N°09: Formato de Ficha de Proceso

PODER JUDICIAL Sub Gerencia de Racionalización GERENCIA DE PLANEAMIENTO

Anexo N°10: Formato Seguimiento al Desempeño del Proceso

Anexo N°11: Formato de Plan de Calidad

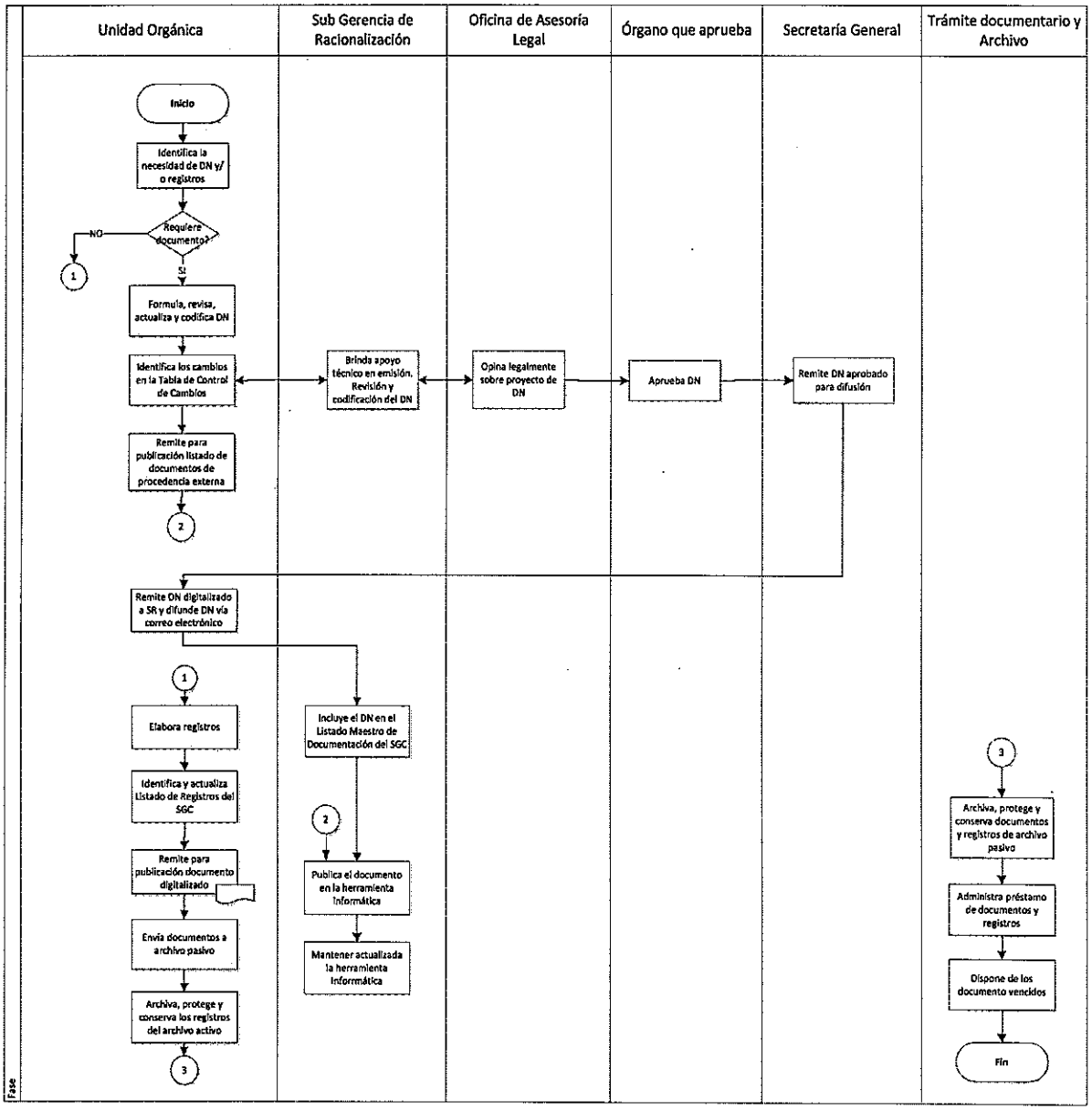
Anexo N°12: Tabla de Productos No conformes

Anexo N°13: Tabla de Control de Cambios

ANEXO N°1

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS



ANEXO N° 2

CLASIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS DEL SGC (*)

Documento del SGC	Sigla
Ficha de Proceso	**FP**
Plan de Calidad	**PC**
Tabla de Productos No Conformes	**T**
Especificaciones Técnicas	**ET**
Mapa de Procesos	**MP**

(*) Documentos del SGC que complementan los DN declarados en el Manual para la Formulación de los Documentos de Gestión del Poder Judicial.

ANEXO N° 3

NIVELES DE REVISIÓN Y APROBACIÓN DE LOS DOCUMENTOS DEL SGC

TIPO DE DOCUMENTO	ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
Manual del Sistema de Gestión de la Calidad	Coordinador SGC	Representante de la Dirección (RD)	Gerente General
Mapa de Procesos			
Procedimientos Obligatorios del SGC			
Fichas de Proceso	Subgerente de Unidad Orgánica/ Responsable asignado	Gerente/Jefe	RD
Tabla de Producto No Conforme			
Planes de Calidad			
Especificaciones Técnicas	Unidad Orgánica que lo solicita	Subgerente de Unidad Orgánica	Gerente/Jefe

ANEXO N° 4

ESTRUCTURA DE LOS DOCUMENTOS DEL SGC

1. Estructura de los Documentos Normativos y Registros del SGC

Los documentos normativos y registros del SGC se redactan de acuerdo a lo descrito en el Manual para la Formulación de los Documentos Normativos de Gestión del Poder Judicial.

Se aplicarán las excepciones necesarias para los documentos que requieran otro tipo de forma para la mejor comprensión de la información que contienen. Las excepciones deben ser aprobadas por el RD

Nota:

- Cuando no es necesario desarrollar un capítulo se debe colocar la frase "No Aplica".
- Los documentos pueden llevar diagramas de flujo en el campo de Anexos.

2. Estructura de las Fichas de Proceso

La estructura de las Fichas de Proceso se trabaja de acuerdo al formato aprobado e incluye:

1) La Descripción de Actividades con el flujo del proceso.

2) La Descripción del Proceso: que incluye el objetivo, alcance, dueño del proceso, mapa funcional y actividad que da inicio y fin al proceso.

3) Los Indicadores: nombre, fórmula, meta, frecuencia del reporte, responsable del reporte y responsable de la mejora.

El seguimiento al desempeño de los procesos se dará a través del formato Seguimiento al Desempeño del Proceso, que describe los resultados y las acciones a tomar en caso de incumplimiento de metas.

3. Estructura de los Planes de Calidad

La estructura del Plan de Calidad se trabaja de acuerdo al formato aprobado e incluye: etapas del proceso, flujo del proceso, estándares del proceso, controles, equipos, referencia a procedimientos, instructivos u otros documentos.

Los Planes de Calidad aplican sólo a los procesos clave.

4. Estructura de Tabla de Productos No conformes

La estructura de la Tabla de Productos No Conformes se trabaja de acuerdo al formato aprobado e incluye: proceso, producto/servicio, etapa, descripción del producto no conforme, fecha de detección, acción tomada, responsable de la acción tomada, estado del producto no conforme y fecha de atención. Se pueden añadir campos a este formato, pero no modificar o eliminar los campos presentes

5. Estructura de la Especificación Técnica

La estructura de la Especificación Técnica se aplica de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de Compras vigente.

ANEXO N° 5

LISTADO MAESTRO DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SGC

PODER JUDICIAL DEL PERÚ	LISTADO MAESTRO DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SGC

CODIGO	TITULO	REVISIÓN	APROBADO POR	FECHA DE APROBACIÓN

ANEXO N° 6

LISTA DE DOCUMENTOS DE PROCEDENCIA EXTERNA

PODER JUDICIAL DEL PERÚ	LISTA DE DOCUMENTOS DE PROCEDENCIA EXTERNA

PROCESO: _____

N°	Título de Documento Externo	Fecha de Publicación	Entidad/Empresa que lo provee	Medio de Soporte (Electrónico/ Impreso/Web)	Modificatoria

ANEXO N° 7

LISTADO DE REGISTROS DEL SGC

PODER JUDICIAL DEL PERÚ	LISTADO DE REGISTROS DEL SGC

PROCESO: _____

N°	NOMBRE DEL REGISTRO	Fecha de Aprobación	Medio de Soporte (Físico/Electrónico)	Responsable de Control	Tiempo de Conservación		Disposición Final
					Archivo Activo	Archivo Pasivo	

Firma del responsable del proceso

Fecha: _____

ANEXO N° 8

LISTA DE DISTRIBUCIÓN DE COPIAS CONTROLADAS

PODER JUDICIAL DEL PERÚ	LISTA DE DISTRIBUCIÓN DE COPIAS CONTROLADAS

DOCUMENTO	Nº de copia	ASIGNADA A:	FECHA	FIRMA

ANEXO N° 9

FORMATO DE FICHA DE PROCESO

PODER JUDICIAL DEL PERÚ	FICHA DE PROCESO	Código :
	SUBPROCESO: *(de correspondor)*	Revisión :
	PROCESO:	Fecha :
	MACROPROCESO:	Página :

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCESO

Flujograma	Responsable	Documentos (D) / Registros (R)

1.FICHA DE PROCESOS

Tipo de Proceso: ☐ Gestión ☐ Clave ☐ Soporte

Objetivo del Proceso:

Alcance del Proceso:

Dueño del Proceso:

Actividad de inicio del Proceso:

	Proveedores (P)		Entradas (E)

MAPA FUNCIONAL DEL PROCESO

	Salidas (S)		Clientes (C)

Actividad de Fin del Proceso:

2. ASPECTOS CLAVES

Tiempo del proceso:	
Recursos:	
Personas:	
Normativa Asociada al Proceso:	

3.INDICADORES

Nombre del Indicador	Fórmula	Meta	Frecuencia de Reporte	Frecuencia de Medición	Responsable del reporte	Responsable de mejora

PODER JUDICIAL Sub Gerencia de Racionalización GERENCIA DE PLANIFICACIÓN

ANEXO N° 10

SEGUIMIENTO AL DESEMPEÑO DEL PROCESO

PODER JUDICIAL
DEL PERÚ

SEGUIMIENTO AL DESEMPEÑO .....*(Mensual/Trimestral/Semestral)*
PROCESO: _____

Fecha: / /

I. DATOS DEL INDICADOR

NOMBRE DEL INCDICADOR			
Fórmula	**Meta**	**Frecuencia del reporte**	**Frecuencia de la Medición**
Responsable del Reporte		**Responsable de la Mejora**	

I.1 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes7	Mes 8	...	...	Mes 12

Gráfico

I.2 ANÁLISIS:

I.3 DESCRIBIR LAS ACCIONES TOMADAS: *(detallar acciones inmediatas tomadas, SAC/SAP generadas u oportunidades de mejora si aplica)*

NOTA: De haber mas de un indicador del proceso, repetir el análisis completo para cada indicador.

ANEXO N° 11

FORMATO DE PLAN DE CALIDAD

PODER JUDICIAL DEL PERÚ	PLAN DE CALIDAD (Identificación del Proceso)	Código :
		Revisión :
	MACROPROCESO:	Fecha :
		Página :

ETAPAS DEL PROCESO (FLUJOGRAMA)	CONTROL DEL PROCESO				VERIFICACIÓN			
	DOCUMENTO A CONSULTAR	PARÁMETRO DE CONTROL	REGISTROS	RESPONSABLE / FRECUENCIA	PARÁMETROS A INSPECCIONAR	DOCUMENTO	REGISTROS	RESPONSABLE / FRECUENCIA

PODER JUDICIAL
JAVIER MARTINEZ VELOZO
Sub Gerente de Racionalización
GERENCIA DE PLANIFICACIÓN

ANEXO N° 12

TABLA DE PRODUCTOS NO CONFORMES

PODER JUDICIAL DEL PERÚ	TABLA DE PRODUCTOS NO CONFORMES	Código:
		Revisión:
		Fecha:
		Página:

PROCESO	PRODUCTO/ SERVICIO	ETAPA	CODIGO DEL PNC	DESCRIPCIÓN DEL PNC	N° límite de PNC para generar una SAC	ACCIONES DE CORRECCION	RESPONSABLES DE TOMAR ACCIONES

PODER JUDICIAL REPÚBLICA DEL PERÚ JAVIER MARTINEZ CORTEZ Sub Gerente de Racionalización GERENCIA DE PLANIFICACIÓN

ANEXO N° 13

TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS RESPECTO A LA VERSIÓN ANTERIOR	
Indicar el N° de Actividad o numeral que se modifica	***Describir el cambio***
3. DEFINICIONES	Se incluye las definiciones de ficha de proceso y plan de calidad.
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	1.1 Se cambia el término registros por formatos. 3.2, 3.3, 5.1 y 6.1 Se retira la referencia a la herramienta informática.
7.REGISTROS	Se elimina como registro a herramienta informática y se agregan fichas de proceso, plan de calidad, seguimiento del desempeño del proceso, plan de calidad y tabla de productos no conformes.
8.ANEXOS	Se incluyen anexo 10.
Anexo Nº 2 Clasificación de los Documentos del SGC	Se agrega el documento Mapa de Procesos
Anexo Nº 3 Niveles de Revisión y Aprobación de los documentos del SGC	Se agrega la aprobación del Mapa de Procesos
Anexo Nº 3 Estructura de los documentos del SGC	• Se agrega en el ítem 2 el uso del formato Seguimiento al Desempeño del Proceso • Se agrega como ítem 4 la Estructura de la Tabla de Productos No Conformes
Anexo Nº 10 Seguimiento al Desempeño del Proceso	Se incluye nuevo formato.

PODER JUDICIAL Sub Gerencia de Racionalización GERENCIA DE PLANEAMIENTO

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA Nº591-2013-GG-PJ

PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para emitir no conformidades, acciones correctivas y acciones preventivas, para eliminar las causas de no conformidades, evitar su reincidencia o prevenir su ocurrencia y asegurar el Sistema de Gestión de Calidad.

2. ALCANCE

Es de aplicación obligatoria por todos los Órganos y Unidades Orgánicas que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad de la Gerencia General del Poder Judicial.

3. DEFINICIONES

3.1 Acción correctiva

Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable. Puede haber más de una causa para una no conformidad. La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a producirse.

3.2 Acción preventiva

Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable. Puede haber más de una causa para una no conformidad potencial. La acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda.

3.3 Corrección:

Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada. Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva.

3.4 Emisor:

Persona que detecta una No Conformidad o Potencial No Conformidad y la comunica al Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad.

3.5 Evidencia:

Registros, declaraciones de hecho o cualquier otra información que respalda la existencia de un hallazgo que es verificable.

3.6 Hallazgos:

Resultados de la evaluación de la evidencia recopilada frente a los criterios de evaluación (requisitos). Los hallazgos pueden indicar tanto conformidad o no conformidad con los criterios de evaluación, como también oportunidades de mejora.

3.7 No Conformidad (NC):

Incumplimiento de requisitos especificados. Se aplica a la desviación o ausencia de los requisitos especificados, de una o más características de la calidad, incluyendo los referentes a la seguridad de funcionamiento de uno o más de los elementos del Sistema de Gestión de la Calidad.

3.8 Potencial No Conformidad (PNC):
Situación y/o condiciones que puede provocar una No Conformidad, un defecto o una situación no deseada al producto/servicio, proceso y/o al Sistema de Gestión de la Calidad.

3.9 Solicitud de Acción Correctiva / Preventiva (SAC/SAP):
Registro donde se registra la No Conformidad o Potencial No conformidad detectada; la corrección, la investigación de causas, las Acciones Correctivas o Acciones Preventivas propuestas y la verificación de la implementación y de su eficacia.

4. DOCUMENTOS A CONSULTAR

4.1 Norma ISO 9001:2008, Cláusula 8.5.2 y 8.5.3

4.2 P-004-2013-GP-GG-PJ Procedimiento de Auditorías del Sistema de Gestión de Calidad

4.3 P-002-GP-GG-PJ Procedimiento de Productos No Conformes

5. RESPONSABILIDADES

5.1 De la Gerencia General (GG)

Aprobar el presente documento y propiciar su aplicación.

5.2 Del Representante de la Dirección (RD)

Administrar y asegurar el cumplimiento del presente procedimiento.

5.3 Coordinador del SGC

Es responsable de implementar, supervisar y asegurar que se cumpla el presente procedimiento.

5.4 De los Órganos o Unidades Orgánicas

Dar cumplimiento al presente Procedimiento.

Atender las SAC/SAP de sus áreas, de acuerdo a lo establecido en el presente procedimiento.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nº ACTIVIDAD	UNIDAD ORGÁNICA - RESPONSABLE	ACCIÓN A SEGUIR
1		**Identificación de No Conformidades o Potencial No Conformidad**
1.1	**Personal de la Unidad Orgánica** **Auditor Interno/Externo** **RD**	a. Detecta una No Conformidad o Potencial No Conformidad en el desarrollo de los procesos. b. La detección puede generarse como resultado de: - Auditorías externas e internas del SGC: donde los auditores pueden generar las SAC/SAPs, apoyar en la verificación de la ejecución de las acciones

Nº ACTIVIDAD	UNIDAD ORGÁNICA - RESPONSABLE	ACCIÓN A SEGUIR
		correctivas/preventivas y comprobar la eficacia de las mismas. - Revisión por la Dirección, el Coordinador del SGC es responsable de generar la SAC/SAP - Recurrencia de Productos No Conformes (PNC), el área donde se generó emite la SAC/SAP. - Resultado de una queja o reclamo de cliente comprobada. - Hallazgos del personal, cuando tiene evidencia comprobada que se puede afectar el proceso o servicio, a través de su jefe inmediato, evalúa el caso y define la aplicación de la no conformidad. - Resultado de la Encuesta de Satisfacción al Cliente -Seguimiento y Medición del Desempeño (desviación de los indicadores con referencia a las metas) - Cuando se incumple el requisito de propiedad del cliente. - Evaluación de la eficacia de la acción correctiva y/o preventiva tomada, u otras circunstancias con evidencias comprobadas que a juicio del emisor requiera generar una SAC/SAPs. c. Emite la Solicitud de Acción Correctiva/Preventiva (Anexo N° 2).
1.2	**Coordinador SGC**	a. Recibe la información de No Conformidad o Potencial No Conformidad detectada, evalúa con el apoyo del personal designado por la Unidad Orgánica para determinar si procede o no. b. De proceder, registra la información de la SAC/SAP en la Solicitud de Acción Correctiva/Preventiva y comunica la SAC/SAP al responsable de la No Conformidad o Potencial No Conformidad del Órgano o Unidad Orgánica; de no proceder informa al emisor.
2		**Corrección**
2.1	**Responsable de No Conformidad/ Potencial No Conformidad de Unidad Orgánica**	a. Junto al equipo de trabajo designado, implementa las correcciones (acciones inmediatas), si corresponde para eliminar el efecto de la No Conformidad encontrada.
3		**Identificación de causas y propuesta de Acciones Correctivas o Preventivas**
3.1	**Registra la información de la SAC/SAP en la Solicitud de Acción**	a. Identifica las causas que originaron la No Conformidad o Potencial No Conformidad, considerando enfoque de procesos, debe incluirse en el equipo los representantes de los órganos y Unidades Orgánicas relacionadas con la No Conformidad/Potencial No

Nº ACTIVIDAD	UNIDAD ORGÁNICA - RESPONSABLE	ACCIÓN A SEGUIR
	Correctiva/Preventiva **Equipo de Trabajo**	Conformidad, apoyándose con herramientas de calidad como lluvia de ideas, Diagrama de Ishikawa, etc., las causas raíz encontradas se registran en la Solicitud de Acción Correctiva/Preventiva. b. Proponen las Acciones Correctivas/Acciones Preventivas (AC/AP), que deben ser apropiadas a la magnitud de los problemas, se registra en la Solicitud de Acción Correctiva/Preventiva (SAC/SAP). c. Trabaja las acciones planteadas con un plan de acción, identificando las acciones a tomar, los responsables de la implementación de cada acción, los recursos necesarios y los tiempos para la ejecución de cada acción y la envían al Coordinador SGC en un plazo máximo de 10 días hábiles.
3.2	**Coordinador SGC**	a. Evalúa si las acciones planteadas son adecuadas, según la magnitud de la No Conformidad o Potencial No Conformidad detectada. Si las acciones planteadas no se consideran adecuadas o suficientes, se devuelve dicha SAC/SAP a los responsables para que mejoren sus acciones.
4		**Ejecución de la Acción Correctiva o Preventiva**
4.1	**Unidad Orgánica** **Personal Responsable**	a. Ejecuta las acciones correctivas o preventivas en la fecha propuesta, dejando evidencia de las acciones realizadas.
5		**Verificación de Ejecución de la AC y AP**
5.1	**Coordinador SGC** **Auditor ~~Interno~~** **Personal que levantó la SAC**	a. Según corresponda, es responsable de ejecutar la verificación de las acciones correctivas o preventivas en una fecha posterior a su ejecución, se debe registrar en la Solicitud de Acción Correctiva/Preventiva las evidencias que demuestren la conformidad de la implementación. b. En caso las acciones no se encuentren implementadas, el responsable de la Unidad orgánica deberá indicar las causas del incumplimiento y tomar acciones para su ejecución. c. El responsable de la verificación de cumplimiento, revisa con el responsable del proceso las fechas programadas para la ejecución de las acciones y de requerir programa una segunda visita, registrando la fecha en la SAC/SAP, el responsable del proceso debe sustentar el no cumplimiento de las acciones en el tiempo establecido y reprogramar el cumplimiento de las acciones.

PODER JUDICIAL
JAVIER MARTINEZ MENDOZA
Sub Gerente de Racionalización
GERENCIA DE PLANIFICACIÓN

Nº ACTIVIDAD	UNIDAD ORGÁNICA - RESPONSABLE	ACCIÓN A SEGUIR
	Coordinador SGC	a. Actualiza el Control de las Solicitudes de Acciones Correctivas/Preventivas, con las fechas programadas para la verificación de eficacia o verificación de cumplimiento según corresponda.
6		**Verificación de la Eficacia de la AC/AP**
6.1	**Coordinador SGC** **Auditor Interno**	a. Cumplido el plazo, evalúa la eficacia de las acciones implementadas, en caso las acciones sean eficaces, registra las evidencias en la Solicitud de Acción Correctiva/Preventiva, procediendo a cerrar la SAC/SAP. b. En caso las acciones no fueran eficaces, comunica a los responsables de la No Conformidad/Potencial No Conformidad y al equipo de trabajo, quienes determinarán a que etapa del proceso de atención de AC/AP retornan (análisis de causas raíz, propuesta de AC/AP, o la implementación de las AC/AP). c. Se reprograma una nueva visita para la verificación de cumplimiento o de eficacia según corresponda.
7		**Consolidación de SAC/SAP**
7.1	**Coordinador SGC**	a. Archiva las SAC/SAP y consolida el estado de las SAC/ SAPs en el registro Control de las Solicitudes de Acciones Correctivas/Preventivas (Anexo N° 3) para realizar el seguimiento y control de la ejecución, para verificar si están abiertas o cerradas. b. Informa periódicamente y presenta al RD el estado de las SAC/SAP para los informes de Revisión por la Dirección.

7. REGISTROS

7.1 Solicitud de Acción Correctiva/Preventiva

7.2 Control de las Solicitudes de Acciones Correctivas/Preventivas

8. ANEXOS

Anexo N° 1: Diagrama de Flujo

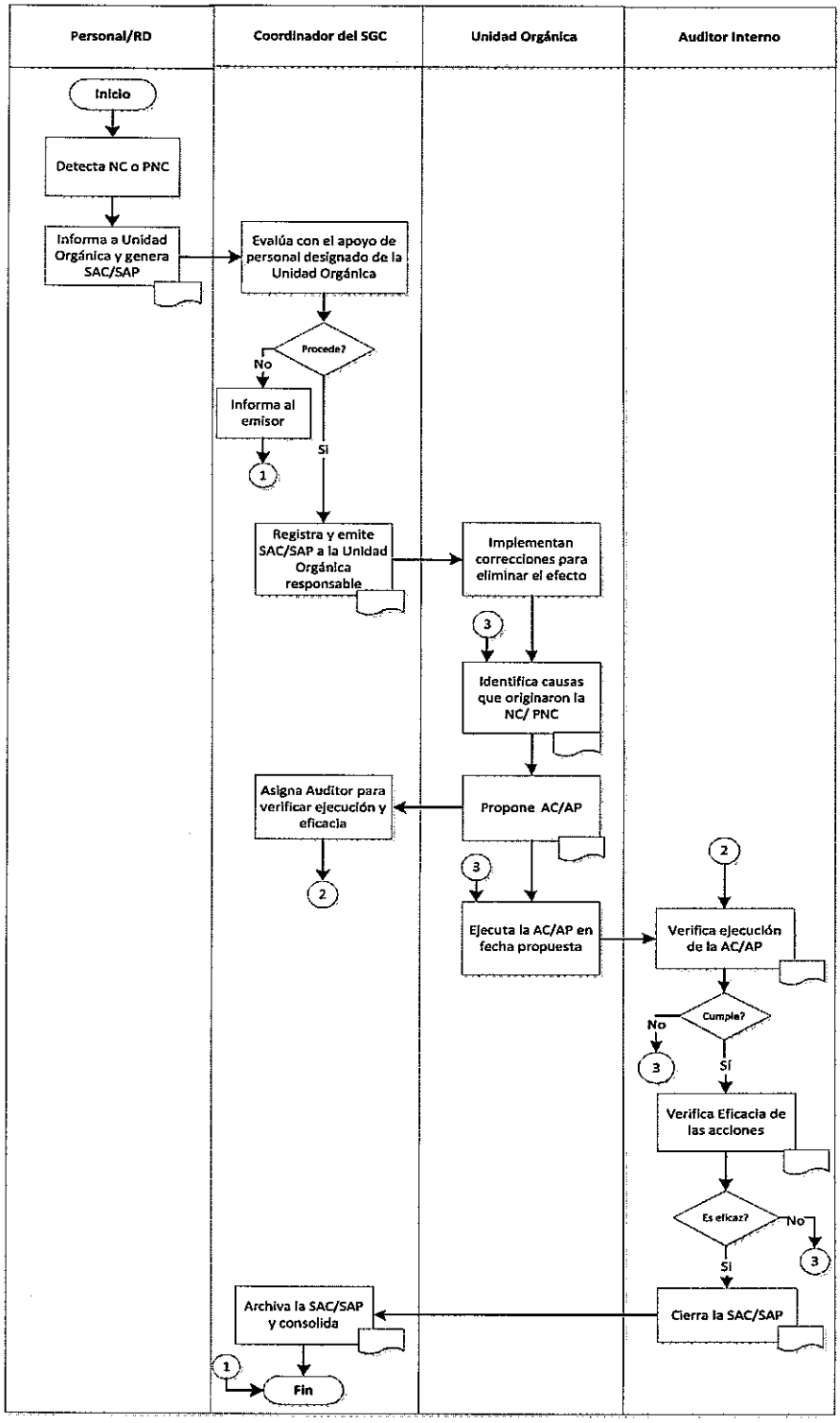
Anexo N° 2: Solicitud de Acción Correctiva/Preventiva

Anexo N° 3: Control de las Solicitudes de Acciones Correctivas/Preventivas

Anexo Nº 4: Tabla de Control de Cambios

ANEXO N° 1
DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS



ANEXO N° 2

PODER JUDICIAL DEL PERÚ	**SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA/PREVENTIVA**	**Página 1 de ..**

Órgano/U. Orgánica donde se detecta No Conformidad/ Potencial No Conformidad:				**SAC N°**		
				SAP N°		
Fecha de emisión(dd/mm/aa):						
Origen:	**Auditoría**	**Queja/Reclamo**	**Rev. Dirección**	**Hallazgo**	**Otros**	
Nombre y Función del Emisor:						
Nombre y Función del Responsable de la U.O.						
Documento /Rev.:				**Norma de Referencia: Requisito:**		

1. **Descripción de la No Conformidad (llenado por el emisor):** (CAMPO 1)		
Firma y Nombre del responsable del Órgano/Unidad Orgánica:	**Fecha (dd/mm/aa):**	
2. **Corrección inmediata (cuando aplique):** (CAMPO 2)		
3. **Investigación de Causas:** (CAMPO 3)		
4. Acción Correctiva Propuesta:	**Responsables**	**Fecha Prevista para la Implantación**
(CAMPO 4)		
Firma y Nombre del Responsable del Órgano/Unidad Orgánica	**Fecha (dd/mm/aa):**	
5. **Verificación de ejecución de la Acción Correctiva/Comentarios:** (CAMPO 5)		
Firma y Nombre del Responsable de la verificación de ejecución:	**Fecha (dd/mm/aa):**	
	1° Verificación	
	2° Verificación	
6. **Verificación de la eficacia de la Acción Correctiva/Comentarios:** (CAMPO 6)		
Firma y Nombre del Responsable de la verificación de eficacia:	**Fecha (dd/mm/aa):**	
	1° Verificación	
	2° Verificación	
Firma y Nombre del Responsable de cierre de SAC/SAP	**Fecha de Cierre (dd/mm/aa):**	

PODER JUDICIAL GERENCIA DE PLANIFICACIÓN

ANEXO N° 3

CONTROL DE LAS SOLICITUDES DE ACCIONES CORRECTIVAS / PREVENTIVAS

PODER JUDICIAL DEL PERÚ	CONTROL DE LAS SOLICITUDES DE ACCIONES CORRECTIVAS/PREVENTIVAS

Nº	Fecha	Emitido Por:	Unidad Orgánica Afectada	Responsable de Ejecutar la SAC/SAP	Fecha(s) de Verificación / Responsable	Observación	Fecha(s) de Revisión Eficacia de la SAC/SAP / Responsable	Observación Cerrada la SAC/SAP No Cerrado

PODER JUDICIAL
REPÚBLICA DEL PERÚ
Sub Gerencia de Racionalización
GERENCIA DE PLANIFICACIÓN

ANEXO N° 4
TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS RESPECTO A LA VERSIÓN ANTERIOR	
Indicar el N° de Actividad o numeral que se modifica	*Describir el cambio*
6 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	5.1.c Se modifica el texto relacionado a la verificación del cumplimiento de la acción correctiva.
ANEXO N° 2 SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA / PREVENTIVA	Se modifica anexo.

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N°591-2013-GG-PJ

PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

1. OBJETIVO

Establecer lineamientos generales para realizar los Procesos de Auditoría, con la finalidad de determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad (en adelante "SGC"):

a) Está conforme con las actividades planificadas y los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.

b) Se encuentra implementado adecuadamente, se mantiene de acuerdo a lo programado y es eficaz.

2. ALCANCE

Es de aplicación obligatoria por todos los Órganos y Unidades Orgánicas que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad.

3. DEFINICIONES

3.1 Acción correctiva (AC)

Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable. Puede haber más de una causa para una no conformidad. La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a producirse.

3.2 Acción preventiva(AP)

Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable. Puede haber más de una causa para una no conformidad potencial. La acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda.

3.3 Corrección:

Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada. Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva.

3.4 Evidencia:

Registros, declaraciones de hecho o cualquier otra información que respalda la existencia de un hallazgo que es verificable.

3.5 Hallazgos:

Resultados de la evaluación de la evidencia recopilada frente a los criterios de evaluación (requisitos). Los hallazgos pueden indicar tanto conformidad o no conformidad con los criterios de evaluación, como también oportunidades de mejora.

3.6 No Conformidad (NC):

Incumplimiento de requisitos especificados. Se aplica a la desviación o ausencia de los requisitos especificados, de una o más características de la calidad, incluyendo los referentes a la seguridad de funcionamiento de uno o más de los elementos del Sistema de Gestión de la Calidad.

3.7 Potencial No Conformidad :

Situación y/o condiciones que puede provocar una No Conformidad, un defecto o una situación no deseada al producto/servicio, proceso y/o al Sistema de Gestión de la Calidad.

3.8 Observaciones:

Hallazgo que, sin llegar a ser un incumplimiento su no atención podría implicar bajo ciertas condiciones una potencial no conformidad.

3.9 Oportunidades de Mejora (OM):

Situación y/o condición que puede generar una mejora en cualquier etapa del proceso producto/servicio o en cualquier elemento del Sistema de Gestión de la Calidad.

3.10 Solicitud de Acción Correctiva/Preventiva (SAC/SAP):

Formulario donde se registra la No Conformidad o potencial no conformidad detectada; la Corrección, la investigación de causas, las Acciones Correctivas o Acciones Preventivas propuestas y la verificación de la implementación y de su eficacia.

4. DOCUMENTOS A CONSULTAR

4.1 Norma ISO 9001:2008, Cláusula 8.2.2

4.2 P-003-2013-GP-GG-PJ Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas

5. RESPONSABILIDADES

5.1 De la Gerencia General (GG)

Aprobar el presente documento y propiciar su aplicación.

5.2 Del Representante de la Dirección (RD)

Implementar, supervisar y asegurar el cumplimiento del presente procedimiento.

5.3 Coordinador del SGC

Es responsable de implementar y supervisar la ejecución de las auditorías del SGC, así como cumplir lo establecido en el presente procedimiento

5.4 Del Auditor Líder

Es responsable de:

- Preparar el Plan de Auditoría,
- Representar al Equipo Auditor,
- Organizar y supervisar el trabajo del Equipo Auditor,
- Proporcionar dirección y orientación a los auditores.
- Conducir al equipo para llegar a conclusiones.
- Prevenir y resolver conflictos,
- Desarrollar la auditoría de acuerdo a lo descrito en la presente Directiva,
- Elaborar y remitir el informe de Auditoría al RD,
- Hacer el seguimiento de las NC hasta su cierre, si es designado como auditor responsable.
- Realizar la evaluación de los auditores.

5.5 De los Órganos y Unidades Orgánicas

Dar cumplimiento al presente Procedimiento.

Atender las No conformidades, Observaciones y Oportunidades de Mejora de acuerdo a lo establecido en el presente procedimiento.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

N° ACTIVIDAD	UNIDAD ORGÁNICA / RESPONSABLE	ACCIÓN A SEGUIR
1		**Calificación de la competencia del auditor**
1.1	**RD**	a. Califica la competencia del Auditor. **Auditores:** se tendrá en cuenta los siguientes requisitos: 1. Capacitación: • Curso: Interpretación de la Norma ISO 9001 vigente • Curso de Auditores Internos de SGC (Aprobado) o Curso de Auditores Líderes Externo (Aprobado) 2. Entrenamiento en Auditorías • Mínimo 01 auditorías como auditor en entrenamiento, realizadas bajo la supervisión de un auditor líder. 3. Conocimiento de los procesos: • Tener como mínimo un (1) año trabajando en la Entidad. **Auditores Líderes:** Además de lo indicado para los auditores internos, deberán tener en cuenta: 1. Experiencia en Auditorías • Mínimo 04 auditorías como auditor 2. Auditorías como Auditor Líder en entrenamiento: • Mínimo 01 auditoría realizada como auditor líder en entrenamiento bajo la supervisión de un auditor líder. 3. Habilidades y capacidades: • Planificar la auditoría y hacer uso eficaz de los recursos durante la auditoría. • Representar al equipo auditor en las comunicaciones. • Proporcionar dirección y orientación a los auditores. • Conducir al equipo para llegar a conclusiones. • Prevenir y resolver conflictos. El registro de la calificación se lleva en la Lista y Calificación de Auditores (Anexo Nª 6). **Auditores Externos**: Si la Organización decide realizar una auditoría con la participación de auditores externos,

N° ACTIVIDAD	UNIDAD ORGÁNICA / RESPONSABLE	ACCIÓN A SEGUIR
		éstos deberán cumplir con lo establecido en los acápites precedentes, con excepción de lo relacionado a la antigüedad de la empresa.
2		**Programa Anual de Auditorías del SGC**
2.1	**Coordinador General SGC**	a. Elabora el Programa Anual de Auditorías del SGC (Anexo Nº 2), donde se incluyen las Auditorías a los procesos y actividades del SGC. Para el Programa Anual de Auditorías del SGC se toma en cuenta el estado y la importancia de los procesos, de las Unidades Orgánicas a auditar, así como los resultados de las auditorías previas.
2.2	**RD**	a. Aprueba el Programa Anual de Auditorías del SGC y comunica a todos los representantes de las Unidades Orgánicas b. Replantea el Programa Anual de Auditorías según sea necesario, por: • El grado de implementación del SGC. • La posibilidad de que se implanten nuevas actividades y/o procesos. • El número de No Conformidades detectadas. • Cuando el RD lo estime conveniente. c. Aprobado el Programa Anual de Auditorías del SGC, selecciona a los auditores calificados que conforman el equipo auditor, el mismo que está constituido por un auditor líder y uno o más auditores. Los auditores asignados a una auditoría deben: • Estar calificados como auditores internos; • No pertenecer al Órgano o Unidad Orgánica de los procesos a auditar. • Conocer los procesos a auditar. Las auditorías pueden ser ejecutadas por Auditores Externos a la organización. En estos casos se debe asegurar que el auditor externo cumpla con el presente Procedimiento.
3		**Plan de Auditoría**
3.1	**Auditor Líder**	a. Presenta al RD el Plan de Auditorías del SGC (Anexo Nº 3), definiendo los procesos, requisitos, fechas, horarios, relación de auditores, auditados y de ser aplicable los documentos a ser auditados, para su evaluación, según corresponda. b. El Plan de Auditorías del SGC, es un documento que contiene una descripción de las actividades y de los detalles acordados para una auditoría, se recomienda

N° ACTIVIDAD	UNIDAD ORGÁNICA / RESPONSABLE	ACCIÓN A SEGUIR
		que tenga la información siguiente: • Los objetivos de la auditoría; • El alcance de la auditoría, incluyendo la identificación de los Órganos, Unidades Orgánicas y los procesos a ser auditados. Puede incluirse también si se considera necesario los requisitos de la norma ISO 9001 vigente, • Las fechas, lugares, y horarios donde se van a realizar las actividades de la auditoría de campo. c. Los nombres, las funciones y responsabilidades de los miembros del equipo auditor y de los acompañantes, si los hubiere.
3.2	**Coordinador del SGC**	a. Entrega a los auditados el Plan de Auditorías del SGC, con un mínimo de dos días hábiles de anticipación a la fecha de inicio de la auditoría. b. La reprogramación del Plan de Auditorías del SGC debe ser coordinada con los responsables de proceso y con el RD, emitiéndose un Plan de Auditorías del SGC con las fechas y horas actualizadas, según corresponda.
4		**Estudio de la Documentación**
4.1	**Equipo Auditor**	a. Previo a la Auditoría de Campo, analiza la documentación de acuerdo al alcance de la auditoria y elabora la lista de preguntas que se deben formular al auditado utilizando la Lista de Verificación de Auditoría (Anexo Nº 4). b. Desarrolla la auditoría de acuerdo a lo descrito en el presente Procedimiento c. Efectúa el seguimiento de las NC hasta su cierre, si es designado como auditor responsable.
5		**Ejecución de la Auditoría de Campo**
5.1	**Equipo Auditor**	a. Realiza la Reunión de Apertura con los auditados en la que se hace referencia a los objetivos, alcance y metodología a seguir durante el desarrollo de la auditoría. b. Ejecuta la auditoría y recoge evidencias objetivas de los aspectos auditados mediante muestreo y aleatoriamente, a través de entrevistas, observaciones de las actividades, revisión de documentos y registros, con la finalidad de verificar la implementación y la eficacia del SGC. c. Comunica los hallazgos verbalmente (sin calificarlos) en el momento que se encuentran, a los auditados y a las personas que estén como veedores. Confirmando

N° ACTIVIDAD	UNIDAD ORGÁNICA / RESPONSABLE	ACCIÓN A SEGUIR
		que el auditado los comprenda. d. Registra los hallazgos en la Lista de Verificación de Auditoría (las que deben ser destruidas al finalizar el Informe de Auditoría y la evaluación de los auditores). Una vez concluida con las actividades de auditoria planificada, el equipo auditor se reúne para evaluar, describir y calificar los hallazgos encontrados por cada auditor. e. Cada equipo auditor presenta los hallazgos en el Informe de Auditoría (Anexo N° 5.a). f. Declara los hallazgos considerando los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 agrupando los hallazgos similares encontrados durante la auditoría. g. Concluida la auditoría de campo realiza la reunión de cierre, presentando en forma verbal los resultados de la auditoría a los auditados, explicando cada uno de los hallazgos y su calificación.
6		**Informe de Auditoría**
6.1	**Auditor Líder**	a. Auditorías Internas: Elabora el Informe de Auditoría Interna (Anexo N° 5.b), declarando las No Conformidades, Potencial No conformidades, Observaciones, Oportunidades de Mejora y Fortalezas encontradas, y lo remite al RD, en un plazo no mayor de 05 días hábiles, quien lo hace de conocimiento a todos los auditados para las acciones correspondientes. Adjuntando las SAC/SAP al informe. El Informe de Auditoría Interna debe contener la información indicada en el formato correspondiente. b. Auditorías Externas: en lo posible se solicitará que el auditor presente el informe teniendo presente las consideraciones señaladas en el ítem (a)
7		**Evaluación del Desempeño de los Auditores**
7.1	**Auditor Líder**	a. Evalúa el desempeño de los auditores durante la ejecución de auditorías, teniendo en cuenta los siguientes aspectos: • Cumplimiento de los tiempos y requisitos establecidos en el Plan de Auditoría. • Nivel de comunicación con los auditados. • Nivel de la investigación de los hallazgos. • Preparación de sus listas de verificación para la auditoría. • Redacción clara de los hallazgos (indicando las evidencias objetivas). b. Presenta la evaluación de los auditores internos a través de la Evaluación del Desempeño de Auditores (Anexo N° 7) al RD.

PODER JUDICIAL
GERENCIA DE PLANIFICACIÓN

N° ACTIVIDAD	UNIDAD ORGÁNICA / RESPONSABLE	ACCIÓN A SEGUIR
7.2	**RD**	a. Realiza la evaluación del auditor líder. b. Comunica el resultado de la evaluación del desempeño a los auditores y toma las acciones, de ser necesario, para mejorar su desempeño en las próximas auditorías
8		**Seguimiento de las No Conformidades, Potenciales No conformidades, Observaciones y Oportunidades de Mejora**
8.1	**Unidades Orgánicas**	a. Investigan las causas de las No conformidades, Potenciales No Conformidades y plantea las acciones correctivas y preventivas de acuerdo al procedimiento P-003-2013-GP/GG/PJ Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas. b. Las observaciones y oportunidades de mejora deberán ser evaluadas por los auditados para determinar si corresponde realizar solo correcciones, generar una Solicitud de Acción Preventiva o no es necesario ninguna acción. c. Si corresponde realizar solo correcciones, se atenderán mediante el formato Atención de Observaciones y Oportunidades de Mejora (Anexo N° 8) y se dará seguimiento a través del formato Control de las Observaciones y Oportunidades de Mejora (Anexo N° 9),
8.2	**RD**	a. Da seguimiento de las No Conformidades encontradas hasta su cierre. Ésta actividad puede ser delegada al Coordinador del SGC, al personal de apoyo y/o auditores internos.
9		**Reuniones de Apertura o Cierre**
9.1	**RD**	a. Para dejar constancia de las reuniones de apertura o cierre de Auditoría, se utilizará el formato Acta de Reunión" (Anexo N° 10).

7. REGISTROS

7.1 Programa Anual de Auditorías del SGC
7.2 Plan de Auditorías del SGC
7.3 Lista de Verificación de Auditoría
7.4 Informe de Auditoría (por equipo)
7.5 Informe de Auditoría
7.6 Lista y Calificación de Auditores
7.7 Evaluación del Desempeño de Auditores

7.8 Solicitud de Acción Correctiva/Preventiva

7.9 Atención de Observaciones y Oportunidades de Mejora

7.10 Control de las Observaciones y Oportunidades de Mejora

7.11 Acta de Reunión

8. ANEXOS

Anexo Nº 1: Diagrama de Flujo

Anexo Nº 2: Programa Anual de Auditorías del SGC

Anexo Nº 3: Plan de Auditorías del SGC

Anexo Nº 4: Lista de Verificación de Auditoría

Anexo Nº 5.a.: Informe de Auditoría (por equipo)

Anexo Nº 5.b.: Informe de Auditoría

Anexo Nº 6: Lista y Calificación de Auditores

Anexo Nº 7: Evaluación del Desempeño de Auditores

Anexo Nº 8: Atención de Observaciones y Oportunidades de Mejora

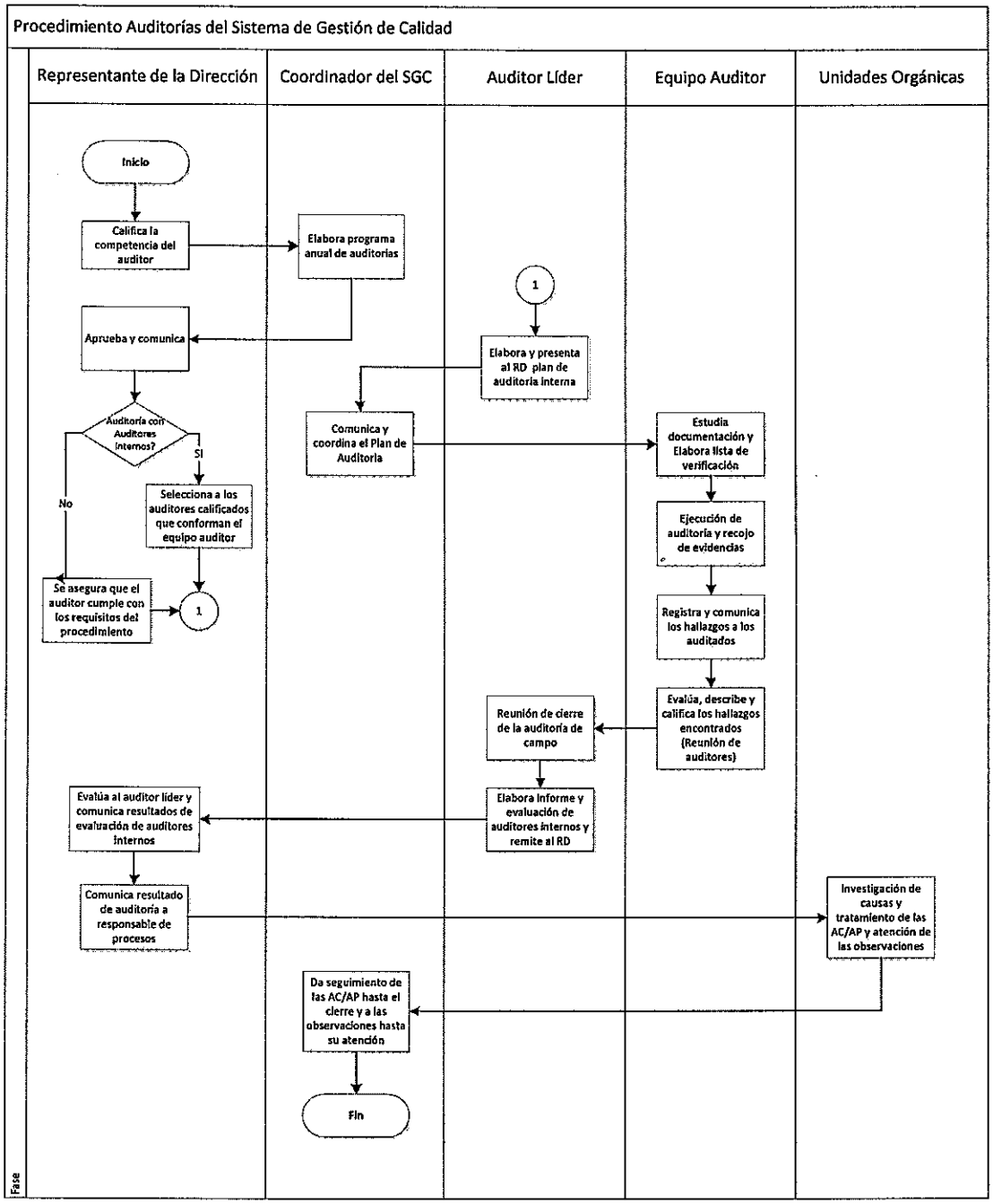
Anexo Nº 9: Control de las Observaciones y Oportunidades de Mejora

Anexo Nº 10: Acta de Reunión

Anexo Nº 11: Tabla de Control de Cambios

PODER JUDICIAL
REPÚBLICA DEL PERÚ
GERENCIA DE PLANEAMIENTO

Anexo Nº 1
Diagrama de Flujo



Anexo N° 2

Programa Anual de Auditorías del SGC

PODER JUDICIAL DEL PERÚ	PROGRAMA ANUAL DE AUDITORIAS DEL SGC	Página:

PROCESO		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL EJECUTADO	% EJECUTADO
	P														
	R														
	P														
	R														
	P														
	R														
	P														
	R														
	P														
	R														

Leyenda P: Programado
R: Real

V°B° Coordinador General SGC	V°B° Representante de la Dirección
Fecha de Elaboración:	Fecha de Aprobación

Anexo Nº 3

Plan de Auditorías del SGC

PODER JUDICIAL DEL PERÚ	PLAN DE AUDITORÍAS INTERNAS DEL SGC	Página

NORMA A AUDITAR	ISO 9001:2008	■		☐		☐		OTRAS NORMAS ☐
FECHA								
ALCANCE								
EQUIPO AUDITOR	**Auditor Líder**							
	Equipo Auditor							

PRIMER DÍA									
Horario	**Auditor Responsable**	**Áreas a Evaluar**	**Auditados**	**Aspectos/Requisitos a Auditar**	**Horario**	**Auditor Responsable**	**Áreas a Evaluar**	**Auditados**	**Aspectos/Requisitos a Auditar**
		Reunión de Apertura							
		Almuerzo							
		Reunión de Cierre							

En todas las áreas se deberá auditar: Conocimiento de la Política, cumplimiento de Objetivos, procedimientos generales aplicables, sensibilización y competencia del personal, Mejora Continua.

NOTA:
El presente Cronograma estará sujeto a modificaciones, en función al avance de la Auditoría

Emplear el número de columnas de este formato en función al número de auditores que trabajen en paralelo

PODER JUDICIAL
SILVER MARTINEZ VENCIDA
Sub Gerente de Reconocimiento
GERENCIA DE PLANIFICACIÓN

Anexo Nº 4
Lista de Verificación de Auditoría

PODER JUDICIAL DEL PERÚ	LISTA DE VERIFICACIÓN DE AUDITORIA	Página

Proceso/Documentos a auditar:							
N.º de Auditoría:		Fecha:		Referencia a	ISO 9001:		
Auditor(es):							
Auditados:				Área (ubicación):			
Preguntas				Ref.	EVIDENCIAS (observaciones, documentos auditados, etc)		R(*)
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							

(*)Resultado :
NA: No aplica C: Conforme NC: No conforme O: Observación

PODER JUDICIAL DEL PERÚ
Sub Gerencia de Racionalización
GERENCIA DE PLANIFICACIÓN

Anexo Nº 5.a

Informe de Auditoría Interna (por equipo)

PODER JUDICIAL DEL PERÚ	**INFORME DE AUDITORIA (POR EQUIPO)**	**Página**

Nº AUDITORÍA:			
ÁREA AUDITADA :		FECHA(S) DE AUDITORÍA:	
RESPONSABLE DEL ÁREA AUDITADA:		INTEGRANTES DEL EQUIPO AUDITOR:	

DOCUMENTOS AUDITADOS:	
Documento	Nº Revisión

RESUMEN DE LA AUDITORÍA
NO CONFORMIDADES
OBSERVACIONES
OPORTUNIDADES DE MEJORA
FORTALEZAS

Anexo N° 5.b
Informe de Auditoría

PODER JUDICIAL DEL PERÚ	**INFORME DE AUDITORIA**	**Página:**

N° AUDITORÍA:		FECHA DE INFORME	
NORMA(S):		FECHA(S) DE AUDITORÍA:	
ÁREA AUDITADA:		RESPONSABLE DEL ÁREA AUDITADA:	
EQUIPO AUDITOR:	Auditor Líder		
	Auditor (es)		

1. OBJETIVO:

2. ALCANCE

3. PLAN DE AUDITORÍA

4. RESUMEN DE LA AUDITORÍA

- N° de SAC:
- N° de Observaciones:
- N° de Oportunidades de mejora:

NOTAS:

- No Conformidad: Hallazgo que evidencia un incumplimiento respecto a políticas, requisitos del sistema de gestión.
- Observación: Hallazgo que, sin llegar a ser un incumplimiento su no atención podría implicar bajo ciertas condiciones una potencial no conformidad.
- Oportunidad de Mejora: situación que, sin presentar incumplimiento, puede ser revisada por la organización, cuando lo estime conveniente para mejorar la eficacia del proceso.

PODER JUDICIAL DEL PERÚ	**INFORME DE AUDITORIA**	**Página**

1. HALLAZGOS

(Incluir informes de Auditoría por equipo)

6. CONCLUSIONES

7. RECOMENDACIONES

PREPARADO POR AUDITOR LIDER	FECHA

ANEXOS

Anexo N° 1: Plan de Auditoría

Anexo N° 2: Solicitudes de Acción Correctiva / Preventiva

Anexo N° 3: Observaciones

Anexo N° 4: Oportunidades de Mejora

Anexo N° 5: Fortalezas

Anexo N°6: Evaluación de Auditores

Anexo Nº 6

Lista y Calificación de Auditores

PODER JUDICIAL DEL PERÚ	LISTA Y CALIFICACIÓN DE AUDITORES	Página:

AUDITORES CALIFICADOS 2013		CRITERIOS EVALUADOS				EVALUACIÓN
		Conocimientos relacionados a la Norma ISO 9001:2008	Haber aprobado el Curso de Auditorías Internas basado en la norma ISO 19011:2012	Tener una antigüedad mínima de 1 año en la entidad.	Haber participado como auditor como mínimo en una auditoría interna.	Aprobado/ Desaprobado
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						

PODER JUDICIAL DEL PERÚ
JAVIER MARTINEZ MONTOYA
Subgerente de Racionalización
GERENCIA DE PLANIFICACIÓN

V°B° Representante de la Dirección	
Fecha de Elaboración:	Fecha de Aprobación:

Anexo Nº 7

Evaluación del Desempeño de Auditores

PODER JUDICIAL DEL PERÚ	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE AUDITORES	Página:

1.-DATOS GENERALES

NOMBRE DEL AUDITOR:	
FECHA DE LA EVALUACIÓN:	
NOMBRE DEL AUDITOR A EVALUAR:	

2.-EVALUACIÓN DEL AUDITOR

CRITERIOS DE EVALUACION		CALIFICACION				
N°	ASPECTO	0	1	3	4	5
1	Cumplimiento del horario de las reuniones de auditoría					
2	Claridad de las preguntas realizadas durante la entrevista					
3	Orden y coherencia de las preguntas de la auditoría					
4	Conocimiento sobre las actividades, documentación y funcionamiento del proceso.					
5	Capacidad de análisis y observación de los procesos auditados					
6	Eficiencia en el uso del tiempo de auditoria					
7	Claridad en la explicación de los hallazgos y conclusiones de la auditoría.					
8	Ecuanimidad y respeto en el trato con los entrevistados					
9	Opinión del Cliente					
PUNTAJE TOTAL						
REALIZADO POR:						
V°B°						

CALIFICACION		INTERPRETACION DEL PUNTAJE	
5 = Muy Satisfactorio		Menor a 25	Se retira de l lista de Auditores Calificados
4 = Satisfactorio		25 -30	Reforzar Criterios
3 = Aceptable		30 - 40	Bueno
1 = Regular		40 - 50	Muy Bueno
0 = Deficente			

3.-Observaciones y Sugerencias

PODER JUDICIAL GERENCIA DE PLANEAMIENTO

Anexo Nº 8

Atención de Observaciones y Oportunidades de Mejora

PODER JUDICIAL DEL PERÚ	**ATENCIÓN DE OBSERVACIONES Y OPORTUNIDAD DE MEJORA**	**Página** ..

Proceso: _____

N°	Observación / Oportunidad de Mejora	Acciones Requeridas	Responsable de la Implementación	Fecha Programada de Cumplimiento	Fecha de Verificación de Cumplimiento	Responsable de la Verificación
1						
2						
3						

Anexo Nº 9

Control de las Observaciones y Oportunidades de Mejora

PODER JUDICIAL DEL PERÚ	CONTROL DE LAS OBSERVACIONES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA	Página

Proceso	Observación / Oportunidad de Mejora	Acciones Requeridas	Responsable de la Implementación	Fecha Programada de Cumplimiento	Fecha de Verificación de Cumplimiento	Responsable de la Verificación

PODER JUDICIAL SERVICIO DEL PERÚ Sub Gerencia de Racionalización GERENCIA DE PLANIFICACIÓN

Anexo N° 10
Acta de Reunión

PODER JUDICIAL DEL PERÚ	ACTA DE REUNIÓN

ACTA N°__ - 20___

REUNIÓN CONVOCADA POR		
TIPO DE REUNIÓN		
LUGAR		
PARTICIPANTES	ASISTENTES	FIRMAS

ACUERDOS	

Anexo Nº 11

Tabla de Control de Cambios

CONTROL DE CAMBIOS RESPECTO A LA VERSIÓN ANTERIOR	
Indicar el N° de Actividad o numeral que se modifica	*Describir el cambio*
6 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	8. Se modifica el nombre de la etapa