

**PERÚ**Presidencia  
del Consejo de MinistrosOrganismo de Supervisión de los  
Recursos Forestales y de Fauna Silvestre  
OSINFOR**MANUAL PROCEDIMIENTOS DEL OSINFOR**

E2-FOR-158-V.01

**FICHA DE PROCEDIMIENTO**

<b>Código</b>	E2.4.5-PRO-007	<b>Versión</b>	2
<b>Nombre del Procedimiento</b>	Salidas No Conformes del Sistema de Gestión de la Calidad del OSINFOR		

	<b>Puesto</b>	<b>Órgano, unidad orgánica, unidad funcional</b>
<b>Elaborado por:</b>	Coordinador/a de la Unidad Funcional de Calidad e Innovación	Unidad Funcional de Calidad e Innovación
<b>Revisado por:</b>	Jefe/a de la Oficina de Planificación y Presupuesto	Oficina de Planificación y Presupuesto
<b>Aprobado por:</b>	Gerente/a General	Gerencia General

**Objetivo del procedimiento**

Establecer las actividades a seguir para el tratamiento de las salidas no conformes generados en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad, las cuales se aplican a los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios.

**Alcance del procedimiento**

Aplica a todas las salidas no conformes detectadas durante o después de la provisión del producto o servicio de los procesos dentro del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad del OSINFOR.

**Base normativa**

- 1) Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y modificatorias, consolidada en el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 2) Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y modificatoria.
- 3) Decreto Legislativo N° 1085, Ley que crea el Organismo de Supervisión de los Recursos Forestales y de Fauna Silvestre y modificatorias.
- 4) Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- 5) Decreto Supremo N° 024-2010-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1085 y modificado por Decreto Supremo N° 126-2019-PCM.
- 6) Decreto Supremo N° 029-2017-PCM, que aprobó el Reglamento de Organización y Funciones del OSINFOR.
- 7) Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2019-PCM/SGP, que aprueba la "Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, y sus modificatorias.
- 8) Resolución Presidencial N° 121-2018-OSINFOR, que aprueba la Política SIG-E1-POL-001-V.01 Política del Sistema Integrado de Gestión del Organismo de Supervisión de los Recursos Forestales y de Fauna Silvestre – OSINFOR.
- 9) Norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad.

**Siglas y definiciones**

- AC: Acción Correctiva.
- AM: Acción de Mejora.
- DEFFS: Dirección de Evaluación Forestal y de Fauna Silvestre.
- DEFFS: Dirección de Fiscalización Forestal y de Fauna Silvestre.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo de Supervisión de los  
Recursos Forestales y de Fauna Silvestre  
OSINFOR

E2-FOR-158-V.01

## MANUAL PROCEDIMIENTOS DEL OSINFOR

- DSFFS: Dirección de Supervisión Forestal y de Fauna Silvestre
- ISO: International Organization for Standardization (Organización Internacional de Normalización).
- MAPRO: Manual de Procedimientos.
- OSINFOR: Organismo de Supervisión de los Recursos Forestales y de Fauna Silvestre.
- SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.
- SIG: Sistema Integrado de Gestión.
- SNC: Salida No Conforme
- UFCI: Unidad Funcional de Calidad e Innovación

Para efectos del presente procedimiento, se aplican las siguientes definiciones:

- 1) **Acción Correctiva:** Acción para eliminar la causa de una No Conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.
- 2) **Acción de Mejora:** Acción para implementar la Oportunidad de Mejora.
- 3) **Cliente externo:** Es el destinatario de los servicios y productos brindados por la entidad a externos.
- 4) **Cliente interno:** Es el destinatario de los servicios y productos brindados por un órgano o unidad orgánica hacia otro órgano o unidad orgánica de la entidad.
- 5) **Concesión:** Autorización de parte del cliente para liberar un servicio que no es conforme con los requisitos especificados.
- 6) **Corrección:** Acción tomada para eliminar un incidente detectado.
- 7) **Liberación:** Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso.
- 8) **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito o procedimiento establecido en las normas de gestión correspondiente.
- 9) **Operaciones Día por Día:** Hace referencia a las actividades que desempeñan los servidores públicos en sus labores y están dentro de su competencia.
- 10) **Partes Interesadas:** Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.
- 11) **Personal responsable de SNC:** Es el/la servidor/a asignado por el/la Director/a de la DSFFS, DFFFS o de la DEFFS para la ejecución de las acciones de tratamiento de la Salida No Conforme.
- 12) **Requisito:** Es la necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- 13) **Salida No Conforme:** Es un producto, servicio o salida de un proceso que no cumple con los requerimientos o características definidos.
- 14) **Responsable ISO de Unidad Orgánica:** Es el/la servidor/a designado por el/la Director/a de la DSFFS, DFFFS o de la DEFFS que está encargado de coordinación y seguimiento de acciones de los sistemas de gestión, así como el registro de información y seguimiento interno de las Salidas No Conformes.
- 15) **Sistema de Gestión de la Calidad (SGC):** Herramienta que le permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios con altos estándares de calidad, los cuales son medidos a través de los indicadores de satisfacción de los usuarios.

### Requisitos para iniciar el procedimiento

Descripción del requisito	Fuente
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reclamos de las partes interesadas</li> <li>- Operaciones Día por día, que manifiesten alguna no conformidad del cliente interno o externo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Partes interesadas</li> <li>- Órganos y unidades orgánicas</li> </ul>



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo de Supervisión de los  
Recursos Forestales y de Fauna Silvestre  
OSINFOR

MANUAL PROCEDIMIENTOS DEL OSINFOR

E2-FOR-158-V.01

Actividades			
N°	Descripción de la actividad	Órgano, unidad orgánica, unidad funcional	Responsable
1	Identificar la aparición de alguna SNC e informar al Responsable ISO de la unidad orgánica mediante correo electrónico.  Nota: Debe tener en cuenta la Relación de SNC por procesos detallados en el Anexo 4	Órgano responsable	Personal del OSINFOR
2	Evaluar si se cumplen las condiciones que generan las SNC según el Anexo 4.  ¿Cumple las condiciones de las SNC? SI: Ir a la actividad 4 NO: Ir a la actividad 3	Órgano responsable (DSFFS, DFFFS, DEFFS)	Responsable ISO de unidad orgánica
3	Comunicar mediante correo electrónico al personal que la SNC no procede. FIN.	Órgano responsable (DSFFS, DFFFS, DEFFS)	Responsable ISO de unidad orgánica
4	Registrar SNC en el Formato de Salidas No Conformes y comunicar al Director/a, Jefe/a de la unidad de la organización, con copia al Coordinador/a de los Sistemas de Gestión de la UFCl, mediante correo electrónico.	Órgano responsable (DSFFS, DFFFS, DEFFS)	Responsable ISO de unidad orgánica
5	<b>La actividad 5 se realiza en forma paralela a la actividad 10</b>  Determinar las medidas necesarias, plazos y responsable para el tratamiento de la SNC en coordinación con el/la Director/a, Jefe/a de la unidad de la organización.  Nota: Reproceso, Reclasificación, Reparación, Concesión, Desecho, Permiso de Desviación.	Órgano responsable (DSFFS, DFFFS, DEFFS)	Responsable ISO de unidad orgánica
6	Implementar las acciones para dar tratamiento a SNC.	Órgano responsable	Personal responsable de SNC
7	Realizar seguimiento e informar el estado de SNC.	Órgano responsable (DSFFS, DFFFS, DEFFS)	Responsable ISO de Unidad Orgánica
8	Verificar resultados obtenidos de tratamiento de SNC.	Órgano responsable (DSFFS, DFFFS, DEFFS)	Responsable ISO de Unidad Orgánica

**PERÚ**Presidencia  
del Consejo de MinistrosOrganismo de Supervisión de los  
Recursos Forestales y de Fauna Silvestre  
OSINFOR

E2-FOR-158-V.01

**MANUAL PROCEDIMIENTOS DEL OSINFOR**

<b>Actividades</b>			
<b>N°</b>	<b>Descripción de la actividad</b>	<b>Órgano, unidad orgánica, unidad funcional</b>	<b>Responsable</b>
9	Reportar el cierre del SNC presentado al Director/a, Jefe/a de la unidad de la organización, con copia al Coordinador/a de los Sistemas de Gestión de la UFCL, mediante correo electrónico.	Órgano responsable (DSFFS, DFFFS, DEFFS)	Responsable ISO de Unidad Orgánica
10	<b>La actividad 10 se realiza en forma paralela a la actividad 5</b> Registrar SNC en el Formato de Seguimiento de SNC.  Nota: Desde que es informado/a de la SNC realiza el seguimiento hasta el cierre de ésta.	Unidad Funcional de Calidad e Innovación	Coordinador/a de los Sistemas de Gestión
11	Informar de manera consolidada los SNC identificados y su estado a la Alta Dirección en la Revisión por la Dirección o cuando lo considere necesario.	Unidad Funcional de Calidad e Innovación	Coordinador/a de los Sistemas de Gestión

**Fin del procedimiento****Documentos que se generan**

- Formatos de Salidas No conformes
- Formato de Seguimiento de Salidas No Conformes

**Proceso relacionado**

E2.4.5 Implementación y mantenimiento de Sistemas de Gestión (ISO).

**Sistemas informáticos:**

SITD, correo electrónico

**Anexos:**

- Anexo 1: Diagrama.  
 Anexo 2: Formato de Salidas No conformes (E2.4.5-PRO-007-FOR-001-V.01).  
 Anexo 3: Formato de Seguimiento de Salidas No conformes (E2.4.5-PRO-007-FOR-002-V.01).  
 Anexo 4: Tabla de Salidas No Conformes

**Nota:**



PERÚ

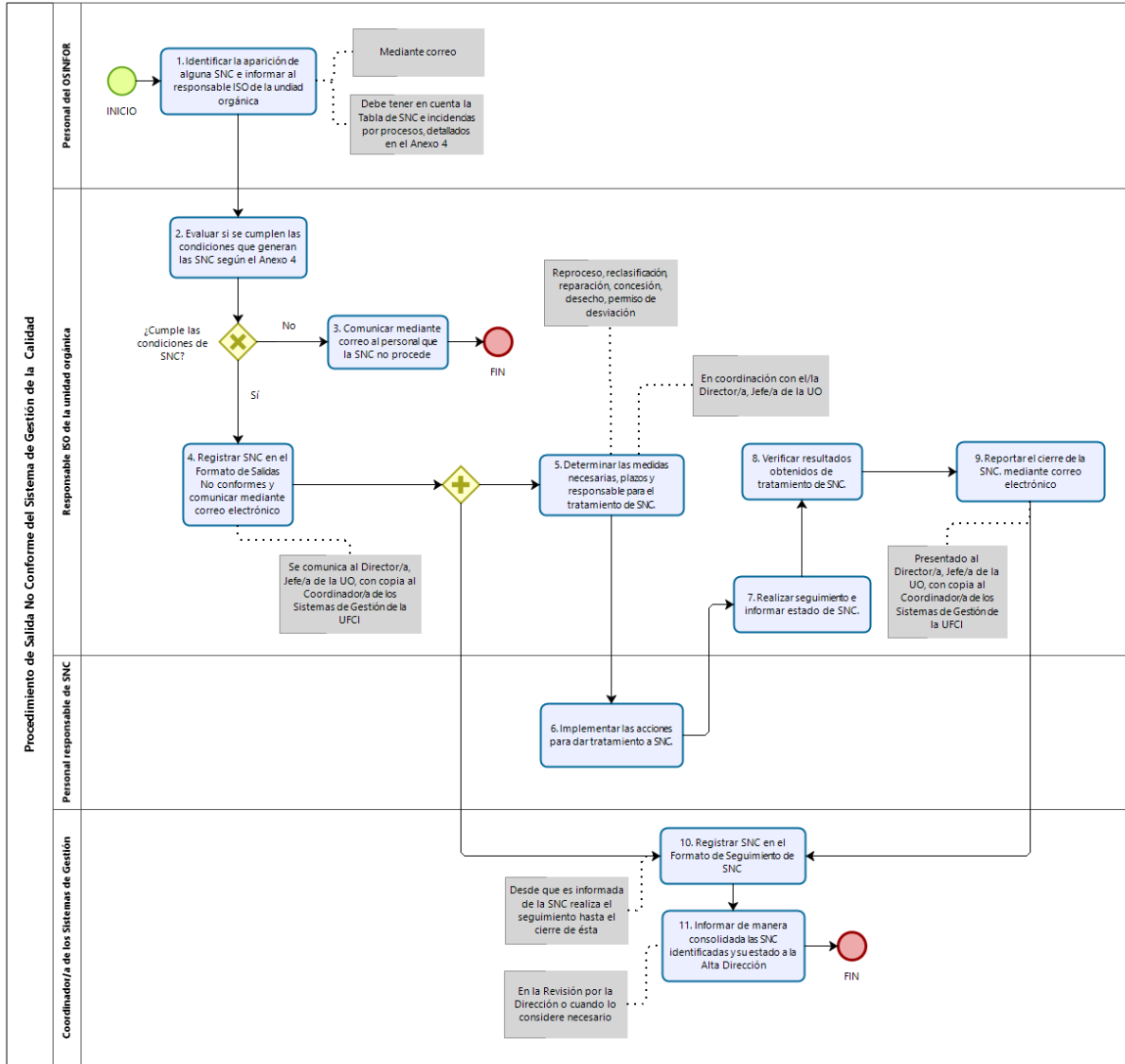
Presidencia del Consejo de Ministros


Organismo de Supervisión de los Recursos Forestales y de Fauna Silvestre OSINFOR

E2-FOR-158-V.01


MANUAL PROCEDIMIENTOS DEL OSINFOR

Anexo 1: Diagrama



 <b>PERÚ</b>	Presidencia del Consejo de Ministros	Organismo de Supervisión de los Recursos Forestales y de Fauna Silvestre OSINFOR	<b>E2-FOR-158-V.01</b>
<b>MANUAL PROCEDIMIENTOS DEL OSINFOR</b>			

**Anexo 2: Formato de Salida No Conforme (E2.4.5-PRO-007-FOR-001-V.02)**

 <b>PERÚ</b>					Presidencia del Consejo de Ministros		Organismo de Supervisión de los Recursos Forestales y de Fauna Silvestre OSINFOR		<b>E2.4.5-PRO-004-FOR-001.V.02</b>
<b>FORMATO: FORMATO DE SERVICIO NO CONFORME</b>									
<b>DATOS GENERALES</b>									
Código de Servicio No Conforme		Proceso donde se identifico el SNC		Fecha de Registro					
Documento de Referencia									
<b>DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO NO CONFORME</b>									
Servidor responsable del SNC									
<b>TRATAMIENTO DEL SERVICIO NO CONFORME</b>									
<b>PLANIFICADO</b>					<b>EJECUTADO</b>				
Acción Inmediata	Responsable(s)	Fecha planificada	Fecha de ejecución	Documento de Sustento / Evidencia	Estado				
Responder solo cuando la acción inmediata aplicada al Servicio No conforme tenga un Estado de <b>Culminado</b>									
<b>AUTORIZACIÓN DE LIBERACIÓN (A cargo del Director del Órgano)</b>									
Autorizado por:				Fecha			Firma		



**PERÚ**Presidencia  
del Consejo de MinistrosOrganismo de Supervisión de los  
Recursos Forestales y de Fauna Silvestre  
OSINFOR

E2-FOR-158-V.01

**MANUAL PROCEDIMIENTOS DEL OSINFOR****Anexo 4: Tabla de Salida No Conforme**

PROCESO	Producto(s) del Proceso	Salidas No Conformes
Supervisión	Informe de supervisión	Informe de Supervisión no cumpla con las normativas internas del OSINFOR (Criterios para la Elaboración y Evaluación de los Informes de Supervisión del OSINFOR) identificadas por el/la Sub Director/a y Director/a de DSFFS.
		Carta de notificación incorrectamente diligenciada.

PROCESO	Producto(s) del Proceso	Salidas No Conformes
Fiscalización	Resolución Sub Directoral	No considerar o no evaluar los antecedentes (La identificación del titular).
		No realizar un análisis correcto de los hechos que constituyen infracción (Descripción de hechos que se imputen y constituyen infracción).
	Informe Final de Instrucción	Emisión fuera del plazo legal establecido acorde al PAU del OSINFOR.
		No considerar los antecedentes: (La identificación del titular, Fundamentos de hecho y de derecho sobre la existencia o inexistencia de infracción administrativa)
		No realizar un análisis de los hechos (Graduación de la sanción respecto de cada hecho constitutivo de infracción administrativa).
	Resolución Directoral	Emisión fuera del plazo legal establecido acorde al PAU del OSINFOR y del Texto Único de la Ley 27444.
		No considerar los antecedentes (La identificación del titular, Fundamentos de hecho y de derecho sobre la existencia o inexistencia de infracción administrativa)
		No realizar un análisis de los hechos (Graduación de la sanción respecto de cada hecho constitutivo de infracción administrativa)
	Resolución Directoral que resuelve el Recurso de Reconsideración	Emisión fuera del plazo legal establecido acorde al PAU del OSINFOR.
		No considerar los antecedentes (La identificación del titular, Fundamentos de hecho y de derecho sobre la existencia o inexistencia de infracción administrativa)
		No realizar un análisis de los hechos (Graduación de la sanción respecto de cada hecho constitutivo de infracción administrativa)
	Resolución del Tribunal Forestal y de Fauna Silvestre que resuelve el Recurso de Apelación	Emisión de la Resolución fuera del plazo legal establecido (30 días hábiles de acuerdo al Reglamento Interno del TFFS y el Texto Único de la Ley 27444)
		No considerar o no evaluar los antecedentes (La identificación del titular).
		No señalar en la parte resolutive de la Resolución (La confirmación, revocación o nulidad de la resolución de primera instancia)



**PERÚ**Presidencia  
del Consejo de MinistrosOrganismo de Supervisión de los  
Recursos Forestales y de Fauna Silvestre  
OSINFOR

E2-FOR-158-V.01

**MANUAL PROCEDIMIENTOS DEL OSINFOR**

PROCESO	SUBPROCESO	Producto(s) del Proceso	Salidas No Conformes	
<b>Gestión del Conocimiento</b>	<b>Gestión de información</b>	<b>Fichas y documentos técnicos publicados</b>	No considera análisis técnico y legal de la situación de los Títulos Habilitantes Redacción incomprensible y sin corrección de estilo	
		<b>Reportes estadísticos (OSINFOR en Cifras)</b>	Inconsistencia y sin confiabilidad de los datos (Fuente de la información) Información desactualizada presentada de manera trimestral y acumulada en el año	
		<b>Notas técnicas</b>	Sin articulación a Políticas Públicas del sector FFS Redacción incomprensible Sin respaldo estadístico con consistencia y confiabilidad de los datos	
		<b>Informes del estado situacional de Títulos Habilitante (Informes técnico-especializados)</b>	No indica el período de análisis Conclusiones y lecciones aprendidas no son concisas y aplicables	
		<b>Material cartográfico para el análisis satelital multitemporal</b>	Entrega fuera de los plazos (> 15 días)	
		<b>Servicios y mecanismos de intercambio de información (Catálogos de servicio web)</b>	Sin Ficha Técnica de Desarrollo Desarrollado sin un lenguaje de programación de uso comercial	
		<b>Evaluación, monitoreo y control de calidad de la información registrada del SIGOsfc (Registro en el SIGOsfc)</b>	Inconsistencia y sin confiabilidad de los datos (fuente de la información) No indica el periodo del monitoreo Redacción incomprensible	
		<b>Generación del Conocimiento</b>	<b>Capacitación realizada (modo de verificación: constancias, certificados, actas, memoria del taller)</b>	No se entrega constancias y/o certificados de participación No cuenta con material didáctico / informativo del curso taller
			<b>Temática desarrollada con la metodología</b>	Temática no es desarrollada de acuerdo a la metodología
			<b>Documentos con la información sistematizada de experiencias y resultados de proyectos e impactos</b>	No indica el período de análisis de la sistematización Redacción incomprensible y sin corrección de estilo
	<b>Documentos de investigación especializada</b>		Redacción incomprensible y sin corrección de estilo	