



Resolución de Gerencia General N° 044 -2019-OEFA/GEG

Lima, 19 SEP. 2019

VISTOS: El Informe N° 00164-2019-OEFA/OPP, emitido por la Oficina de Planeamiento y Presupuesto; y, el Informe N° 00346-2019-OEFA/OAJ, emitido por la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, declara al Estado Peruano en proceso de modernización con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano;

Que, a través del Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, que constituye el principal instrumento orientador de la modernización de la gestión pública en el Perú, que establece la visión, los principios y lineamientos para una actuación coherente y eficaz del sector público, al servicio de los ciudadanos y el desarrollo del país;

Que, el Numeral 3.2 de la mencionada Política Nacional de Modernización, señala como uno de sus pilares centrales a la gestión por procesos, simplificación administrativa y organización institucional, a fin de generar resultados positivos en la mejora de los procedimientos y servicios orientados a los ciudadanos y empresas;

Que, a través de la Resolución de Presidencia del Consejo Directivo N° 065-2015-OEFA/PCD, modificada por las Resoluciones de Presidencia del Consejo Directivo números 080-2016-OEFA/PCD y 012-2018-OEFA/PCD, se aprueba el Mapa de Procesos del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA;

Que, mediante la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, se aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-SGP "*Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública*" (en adelante, **la Norma Técnica de Procesos**) cuyo objetivo es establecer disposiciones técnicas para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública;

Que, el Subnumeral 7.1.2 del Numeral 7.1 del Artículo VII de la Norma Técnica de Procesos señala que, en función a la complejidad de sus operaciones, las entidades quedan habilitadas de adoptar marcos de referencia internacionales para la implementación de mejoras, entre ellos, el Sistema de Gestión de la Calidad, en tanto no contradigan lo dispuesto en la referida Norma Técnica;

Que, en ese marco, mediante la Resolución de Presidencia del Consejo Directivo N° 068-2019-OEFA/PCD, se aprueba la "*Política Integrada del Sistema de Gestión Integrado del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA*", a través de la cual se integran las Políticas del Sistema de Gestión de la Calidad y del Sistema de Gestión Antisoborno, en el marco de las Normas Técnicas Peruanas ISO 9001:2015 "*Sistema de Gestión de Calidad*" e ISO 37001:2017 "*Sistema de Gestión Antisoborno. Requisitos con orientación para su uso*",



aprobadas mediante Resoluciones Directorales números 001-2015 y 012-2017-INACAL-DN por el Instituto Nacional de la Calidad;

Que, mediante Resolución de Presidencia del Consejo Directivo N° 077-2018-OEFA/PCD, modificada mediante Resolución de Gerencia General N° 043-2019-OEFA/GEG, se aprueba el Manual de Procedimientos *"Innovación y Gestión por Procesos"*, con el objetivo de contribuir en la formulación, implementación y evaluación de documentos de gestión, así como la implementación de la gestión por procesos y la gestión de la calidad en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA; que regula entre otros, el procedimiento PE0201 *"Elaboración, aprobación y actualización de políticas, lineamientos, reglamentos, manuales y protocolos"*;

Que, bajo este marco normativo, mediante los documentos de vistos se sustenta la necesidad de aprobar el *"Manual del Sistema de Gestión Integrado del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA"*, con el objetivo de contar con una guía para la implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión Integrado de la Entidad, que contempla el Sistema de Gestión de la Calidad y el Sistema de Gestión Antisoborno, conforme a las Normas Técnicas Peruanas ISO 9001:2015 e ISO 37001:2017;

Que, el Artículo 17° y los Literales f) y g) del Artículo 18° del Reglamento de Organización y Funciones del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA, aprobado por Decreto Supremo N° 013-2017-MINAM, establecen que la Gerencia General es la máxima autoridad administrativa de la Entidad, actúa como nexo de coordinación entre la Alta Dirección y los órganos de asesoramiento y de apoyo; que tiene entre sus funciones, aprobar los documentos normativos sobre asuntos administrativos de la Entidad para coadyuvar al funcionamiento de los órganos que se encuentran bajo su supervisión, así como emitir resoluciones en el ámbito de su competencia o en aquellas que le hayan sido delegadas;

Que, en ese sentido, corresponde a la Gerencia General emitir el acto resolutivo que disponga aprobar el *"Manual del Sistema de Gestión Integrado del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA"*;

Con el visado, de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto y de la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

De conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado; el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública; la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM-SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-SGP *"Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública"*; la Resolución Directoral N° 001-2015-INACAL/DN, que aprueba la Norma Técnica Peruana ISO 9001:2015 *"Sistema de Gestión de la Calidad"*; la Resolución Directoral N° 012-2017-INACAL-DN, que aprueba la Norma Técnica Peruana ISO 37001:2017 *"Sistema de Gestión Antisoborno. Requisitos con orientación para su uso"*; y, en el ejercicio de las facultades delegadas mediante el Artículo 17° y los Literales f) y g) del Artículo 18° del Reglamento de Organización y Funciones del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA, aprobado mediante Decreto Supremo N° 013-2017-MINAM;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar el *"Manual del Sistema de Gestión Integrado del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA"*, que incorpora el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 y el Sistema de Gestión Antisoborno. Requisitos con orientación para su uso ISO 37001:2017, de acuerdo al Anexo que forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2°.- Disponer que la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, en coordinación con la Oficina de Relaciones Institucionales y Atención a la Ciudadanía y el Comité de Dirección de Gestión de Procesos, Gestión integrada de la Calidad y Simplificación Administrativa del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA, comunique a los órganos y unidades orgánicas del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA la aprobación y publicación del *"Manual del Sistema de Gestión Integrado del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA"*, aprobado en el Artículo 1° precedente, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde su emisión.

Artículo 3°.- Disponer la publicación de la presente Resolución en el Portal de Transparencia Estándar y en el Portal Institucional del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA (www.oefa.gob.pe), en el plazo de dos (2) días hábiles como máximo contados desde su emisión.

Regístrese y comuníquese.


A large, loopy handwritten signature in blue ink, enclosed within a hand-drawn oval.

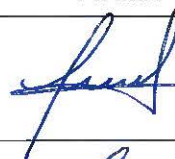
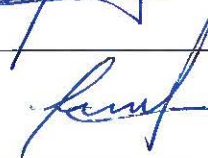
MIRIAM ALEGRIA ZEVALLOS

Gerenta General

Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA



Manual del Sistema de Gestión Integrado

ROL	NOMBRE	CARGO	FIRMA
Formulado por:	Elvis Romel Palomino Pérez	Jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto	
Revisado por:	Elvis Romel Palomino Pérez	Jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto	
	Lillian Pierina Ynguil Lavado	Jefa de la Oficina de Asesoría Jurídica	
Aprobado por:	Miriam Alegría Zevallos	Gerenta General	

CONTROL DE CAMBIOS

N°	Ítems	Descripción del Cambio	Versión	Fecha de Publicación
1	-	Versión inicial del documento	00	
2				



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	5
1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	6
1.1. Objeto	6
1.2. Alcance	6
2. REFERENCIAS NORMATIVAS	6
3. TERMINOS Y DEFINICIONES	7
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	9
4.1. Comprensión de la organización y su contexto	9
4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	11
4.3. Determinación del alcance del Sistema de Gestión Integrado	11
4.4. Sistema de Gestión Integrado	12
4.5. Evaluación de Riesgo de Soborno	13
5. LIDERAZGO	13
5.1. Liderazgo y Compromiso para el Sistema de Gestión Integrado	13
5.2. Política Integrada del Sistema de Gestión Integrado	14
5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	15
6. PLANIFICACIÓN	16
6.1. Acciones para abordar los riesgos y oportunidades	16
6.2. Objetivos del Sistema de Gestión Integrado y su planificación para lograrlos	16
6.3. Planificación de los cambios	17
7. APOYO	17
7.1. Recursos	17
7.2. Competencia	19
7.3. Toma de conciencia	20
7.4. Comunicación	21
7.5. Información documentada	21
8. OPERACIÓN	22
8.1. Planificación y control operacional	22
8.2. Requisitos para los productos y servicios	22
8.3. Diseño y desarrollo de productos y servicios	23
8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	24
8.5. Producción y provisión del servicio	24
8.6. Liberación de los productos y servicios	26
8.7. Control de las salidas no conformes	26
8.8. Debida diligencia	26
8.9. Controles Financieros	26
8.10. Controles no financieros	27



8.11. Compromisos antisoborno	27
8.12. Regalos, atenciones, donaciones y beneficios similares	27
8.13. Planteamiento de inquietudes e investigación de tratamiento del soborno ...	27
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....	28
9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación	28
9.2. Auditoría Interna	29
9.3. Revisión por la Dirección	29
9.4. Revisión por el Oficial de Cumplimiento Antisoborno	29
10. MEJORA	30
10.1. Generalidades	30
10.2. No conformidad y acción correctiva	30
10.3. Mejora Continua	30
ANEXOS	31



INTRODUCCIÓN

Mediante la Segunda Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo N° 1013, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Creación, Organización y Funciones del Ministerio del Ambiente, se crea el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA como un organismo público técnico especializado, con personería jurídica de derecho público interno adscrito al Ministerio del Ambiente, encargado de la fiscalización, la supervisión, el control y la sanción en materia ambiental que corresponde.

A través de la Ley N° 29325, Ley del Sistema Nacional de Evaluación y Fiscalización Ambiental, se otorga al OEFA la calidad de Ente Rector del citado sistema, el cual tiene por finalidad asegurar el cumplimiento de las obligaciones ambientales fiscalizables por parte de los administrados, así como supervisar y garantizar que las funciones de evaluación, supervisión y fiscalización ambiental –a cargo de las diversas entidades del Estado– se realicen de forma independiente, imparcial, ágil y eficiente.

Por su parte, mediante la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, se aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-SGP *"Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública"* (en adelante, **la Norma Técnica de Procesos**) cuyo objetivo es establecer disposiciones técnicas para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública.

El Subnumeral 7.1.2 del Numeral 7.1 del Artículo VII de la Norma Técnica de Procesos señala que, en función a la complejidad de sus operaciones, las entidades quedan habilitadas de adoptar marcos de referencia internacionales para la implementación de mejoras, entre ellos, el Sistema de Gestión de la Calidad, en tanto no contradigan lo dispuesto en la referida Norma Técnica.

En ese marco, mediante la Resolución de Presidencia del Consejo Directivo N° 068-2019-OEFA/PCD, se aprueba la *"Política Integrada del Sistema de Gestión Integrado del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA"*, a través de la cual se integran las Políticas del Sistema de Gestión de la Calidad y del Sistema de Gestión Antisoborno, en el marco de las Normas Técnicas Peruanas ISO 9001:2015 *"Sistema de Gestión de Calidad"* e ISO 37001:2017 *"Sistema de Gestión Antisoborno. Requisitos con orientación para su uso"*, aprobadas mediante Resoluciones Directorales números 001-2015 y 012-2017-INACAL-DN por el Instituto Nacional de la Calidad.

Asimismo, mediante Resolución de Presidencia del Consejo Directivo N° 077-2018-OEFA/PCD, modificada mediante Resolución de Gerencia General N° 043-2019-OEFA/GEG, se aprueba el Manual de Procedimientos *"Innovación y Gestión por Procesos"*, con el objetivo de contribuir en la formulación, implementación y evaluación de documentos de gestión, así como la implementación de la gestión por procesos y la gestión de la calidad en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental – OEFA.

En ese sentido, con el objetivo de contar con una guía para la implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión Integrado de la Entidad, que contempla el Sistema de Gestión de la Calidad y el Sistema de Gestión Antisoborno, conforme a las Normas Técnicas Peruanas ISO 9001:2015 e ISO 37001:2017, se ha visto por conveniente elaborar el *"Manual del Sistema de Gestión Integrado del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA"* (en adelante, **el Manual del SGI**).



1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

1.1. Objeto

Contar con una guía para la implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión Integrado de la Entidad, que contempla el Sistema de Gestión de la Calidad y el Sistema de Gestión Antisoborno, conforme a las Normas Técnicas Peruanas ISO 9001:2015 e ISO 37001:2017.

1.2. Alcance

Su ámbito de aplicación es a nivel de procesos y actividades que forman parte de lo señalado en el Numeral 4.3 del Manual del SGI.

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

- 2.1. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 2.2. Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública.
- 2.3. Ley N° 28245, Ley Marco del Sistema Nacional de Gestión Ambiental.
- 2.4. Ley N° 28611, Ley General del Ambiente.
- 2.5. Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las Entidades del Estado.
- 2.6. Ley N° 29325, Ley del Sistema Nacional de Evaluación y Fiscalización Ambiental.
- 2.7. Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.
- 2.8. Ley N° 30424, Ley que regula la responsabilidad administrativa de las personas jurídicas por el delito de cohecho activo transnacional.
- 2.9. Decreto Legislativo N° 635, Código Penal.
- 2.10. Decreto Legislativo N° 1013, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Creación, Organización y Funciones del Ministerio del Ambiente.
- 2.11. Decreto Legislativo N° 1327, Decreto Legislativo que establece medidas de protección para el denunciante de actos de corrupción y sanciona las denuncias realizadas de mala fe.
- 2.12. Decreto Supremo N° 008-2005-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 28245, Ley Marco del Sistema Nacional de Gestión Ambiental.
- 2.13. Decreto Supremo N° 033-2005-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública.
- 2.14. Decreto Supremo N° 019-2009-MINAM, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 27446, Ley del Sistema Nacional de Evaluación de Impacto Ambiental.
- 2.15. Decreto Supremo N° 038-2011-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29542, Ley de Protección al denunciante en el ámbito administrativo y de colaboración eficaz en el ámbito penal.
- 2.16. Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- 2.17. Decreto Supremo N° 013-2017-MINAM, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA.
- 2.18. Decreto Supremo N° 010-2017-JUS, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1327, que establece medidas de protección al denunciante de actos de corrupción y sanciona las denuncias realizadas de mala fe.
- 2.19. Decreto Supremo N° 092-2017-PCM, Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Integridad y Lucha contra la Corrupción.
- 2.20. Decreto Supremo N° 042-2018-PCM, Decreto Supremo que establece medidas para fortalecer la integridad pública y lucha contra la corrupción.
- 2.21. Decreto Supremo N° 044-2018-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Plan Nacional de Integridad y Lucha contra la Corrupción 2018 - 2021.
- 2.22. Decreto Supremo N° 344-2018-EF, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado.



- 2.23. Resolución Ministerial N° 025-2018-MINAM, que aprueba el Plan de Integridad y Lucha contra la Corrupción del Ministerio del Ambiente y sus Organismos Públicos Adscritos 2018 - 2019.
- 2.24. Decreto Supremo N° 002-2019-JUS, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30424, Ley que regula la Responsabilidad Administrativa de las Personas Jurídicas.
- 2.25. Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 2.26. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-SGP *"Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública"*.
- 2.27. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2019-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2019-SGP *"Norma Técnica para la Gestión de la Calidad en Servicios en el Sector Público"*.
- 2.28. Resolución Directoral N° 001-2015-INACAL/DN, se aprueba la Norma Técnica Peruana NTP-ISO 9001:2015 *"Sistema de Gestión de la Calidad"*.
- 2.29. Resolución Directoral N° 012-2017-INACAL/DN, se aprueba la Norma Técnica Peruana NTP-ISO 37001:2017 *"Sistemas de Gestión Antisoborno. Requisitos con orientación para su uso"*.
- 2.30. Resolución de Presidencia del Consejo Directivo N° 065-2015-OEFA/PCD, modificada por las Resoluciones de Presidencia del Consejo Directivo números 080-2016-OEFA/PCD y 012-2018-OEFA/PCD, que aprueba el Mapa de Procesos del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA.
- 2.31. Resolución de Presidencia del Consejo Directivo N° 077-2018-OEFA/PCD, modificada mediante Resolución de Gerencia General N° 043-2019-OEFA/GEG, se aprueba el Manual de Procedimientos *"Innovación y Gestión por Procesos"*.
- 2.32. Resolución de Presidencia del Consejo Directivo N° 143-2018-OEFA/PCD, que aprueba el *"Código de Conducta de el/la supervisor/a del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA"*.
- 2.33. Resolución de Presidencia del Consejo Directivo N° 057-2019-OEFA/PCD, que designa a la Oficial de Cumplimiento del Sistema de Gestión Antisoborno del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA.
- 2.34. Resolución de Presidencia del Consejo Directivo N° 068-2019-OEFA/PCD, que aprueba la Política Integrada del Sistema de Gestión Integrado del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA.

Las referidas normas incluyen sus modificatorias.

3. TERMINOS Y DEFINICIONES

Para la adecuada aplicación del Manual del SGI se deben considerar las siguientes definiciones:

- 3.1 **Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar las(s) causa(s) de una no conformidad detectada con el propósito de evitar que vuelva a ocurrir.
- 3.2 **Acto de corrupción:** Conducta o hecho que da cuenta del abuso del poder público por parte de un/a servidor/a civil que lo ostente, con el propósito de obtener para sí o para terceros un beneficio indebido.
- 3.3 **Alta Dirección del SGI:** El/la Gerente/a General del OEFA.
- 3.4 **Ambiente de trabajo:** Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo, estas pueden incluir factores físicos, sociales, psicológicos y ambientales.
- 3.5 **Área del OEFA:** Órganos, unidades orgánicas y/o coordinaciones establecidas por la Alta Dirección del OEFA.



- 3.6 **Auditoría:** Proceso sistemático independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva, con la finalidad de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.
- 3.7 **Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherente de un objeto cumple con los requisitos.
- 3.8 **Cliente:** Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización requerido por ella.
- 3.9 **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.
- 3.10 **Conflicto de intereses:** Situación donde los intereses de negocios, financieros, familiares, políticos o personales podrían interferir con el juicio de valor del personal en el desempeño de sus obligaciones hacia la Entidad.
- 3.11 **Contexto de la organización:** Combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la organización para el desarrollo y logro de sus objetivos.
- 3.12 **Control:** Evaluación de la conformidad mediante observación y juicio acompañados de medidas, pruebas o calibración.
- 3.13 **Debida diligencia:** Proceso para evaluar con mayor detalle la naturaleza y alcance del riesgo de soborno, ayudando a la Entidad a tomar decisiones en relación con transacciones, proyectos, actividades, socios de negocios y personal específicos.
- 3.14 **Eficacia:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.
- 3.15 **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- 3.16 **MAPRO:** Manual de procedimientos o Manual de Gestión de Procesos y Procedimientos.
- 3.17 **Mapa de procesos:** Representación gráfica de la secuencia e interacción de los diferentes procesos.
- 3.18 **Mejora continua:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad que conlleve al cumplimiento de los requisitos del cliente y aumento de su satisfacción.
- 3.19 **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- 3.20 **Oficial de Cumplimiento del Sistema de Gestión Antisoborno:** Servidor/a designado/a para cumplir con la función de cumplimiento antisoborno, responsable de supervisar el diseño e implementación del Sistema de Gestión Antisoborno en el OEFA.
- 3.21 **Parte interesada:** Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad del OEFA.
- 3.22 **Planificación de la calidad:** Parte de la gestión de la calidad orientada a establecer los objetivos de la calidad, la especificación de los procesos operativos necesarios y los recursos relacionados para lograr los objetivos de la calidad.
- 3.23 **Política:** Declaración de principios y compromisos que el OEFA asume en el marco de sus funciones y competencias.
- 3.24 **Procedimiento:** Descripción documentada de la ejecución de las actividades que conforman un proceso, tomando en cuenta los elementos que lo componen y su secuencialidad.
- 3.25 **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente interrelacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- 3.26 **Producto:** Salida de un proceso que puede realizarse sin que se lleve a cabo ninguna transacción con el cliente.
- 3.27 **Proveedor:** Organización que proporciona un producto o un servicio.
- 3.28 **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.
- 3.29 **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- 3.30 **Satisfacción del cliente y/o parte interesada:** Percepción del cliente y/o parte interesada sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes y/o parte interesada.



- 3.31 **Servicio:** Salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.
- 3.32 **Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS):** Proporciona los requisitos y guías para establecer, implementar, mantener y mejorar el sistema de gestión antisoborno.
- 3.33 **Sistema de Gestión de la Calidad (SGC):** Parte de un conjunto de elementos de una organización orientados a aumentar la capacidad para cumplir con los niveles de calidad en la organización e interrelacionados o que interactúan para establecer: (i) políticas, (ii) objetivos; y, (iii) procesos para lograr estos objetivos
- 3.34 **Sistema de Gestión Integrado (SGI):** Conjunto de actividades interrelacionadas que tienen por objetivo dirigir y fortalecer la gestión institucional de manera articulada y alineada conjuntamente con los requisitos del SGC y SGAS.
- 3.35 **Soborno:** Oferta, promesa, entrega, aceptación o solicitud de una ventaja indebida de cualquier valor, de naturaleza financiera o no financiera, directa o indirecta, e independiente de su ubicación, en violación de la ley aplicable, como incentivo o recompensa para que una persona actúe o deje de actuar en relación con el desempeño de las obligaciones de esa persona.

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1. Comprensión de la organización y su contexto

El OEFA es un organismo público técnico especializado adscrito al Ministerio del Ambiente, que tiene a su cargo la evaluación, supervisión y fiscalización ambiental sobre los titulares de actividades de los sectores económicos bajo el ámbito de su competencia, según el detalle mostrado en el siguiente gráfico:

Gráfico N° 1
Ámbito de competencia del OEFA



El OEFA es el ente rector del Sistema Nacional de Evaluación y Fiscalización Ambiental (en adelante, **el SINEFA**), creado mediante Ley N° 29325, Ley del Sistema Nacional de Evaluación y Fiscalización Ambiental (en adelante, **la Ley del SINEFA**). El SINEFA tiene por finalidad asegurar el cumplimiento de las obligaciones ambientales fiscalizables y garantizar que las Entidades de Fiscalización Ambiental de ámbito nacional, regional y local realicen sus funciones de forma independiente y eficaz.

Mediante Decreto Supremo N° 012-2009-MINAM, el Ministerio del Ambiente aprueba la Política Nacional del Ambiente, que tiene como objetivo mejorar la calidad de vida de las personas, garantizando la existencia de ecosistemas saludables, viables y funcionales



en el largo plazo; y el desarrollo sostenible del país, mediante la prevención, protección y recuperación del ambiente y sus componentes, la conservación y el aprovechamiento sostenible de los recursos naturales, de una manera responsable y congruente con el respeto de los derechos fundamentales de la persona.

Desde su creación, el OEFA ha recibido nuevas competencias producto de los procesos de transferencia del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería - Osinergmin, Ministerio de la Producción - PRODUCE, Ministerio de Salud - MINSA y Ministerio de Agricultura y Riego - MINAGRI; por lo que realiza acciones de seguimiento, vigilancia, supervisión, fiscalización, control y sanción en materia ambiental en los sectores de minería, energía (electricidad e hidrocarburos), pesquería, industria, residuos sólidos y agricultura, según el cronograma de transferencias de funciones al 2021 que se muestra en el Gráfico 2:

Gráfico 2
Sectores pendientes de transferencia al OEFA



Visión del sector ambiental

“Un país moderno que aproveche sosteniblemente sus recursos naturales y que se preocupe por conservar el ambiente conciliando el desarrollo económico con la sostenibilidad ambiental en beneficio de sus ciudadanos”.

Misión

“Promover el cumplimiento de las obligaciones ambientales en los agentes económicos y la mejora del Sistema Nacional de Gestión Ambiental (SNGA) de manera articulada, efectiva y transparente, contribuyendo con el desarrollo sostenible del país y el bienestar social”.

Estructura Orgánica



La estructura organizacional de la Entidad, así como las funciones de cada uno de los órganos de línea, control institucional, asesoramiento, apoyo y las oficinas desconcentradas para el ejercicio de la competencia del OEFA se regula en su Reglamento de Organización y Funciones - ROF, aprobado mediante Decreto Supremo N° 013-2017-MINAM, conforme se describe en el Anexo N° 1: “Organigrama del OEFA”.

Valores del OEFA

El OEFA tiene siempre presente los valores institucionales de nuestro compromiso en el cuidado del medio ambiente, que es el fin último de nuestro trabajo y hacia el cual día a día enmarcamos nuestros esfuerzos.

Responsabilidad - Excelencia - Transparencia - Orientación a las personas

Responsabilidad

Los/as servidores/as del OEFA proponen nuevas ideas para hacer su trabajo cada vez mejor y buscan eficiencia y rapidez en cada una de las actividades que realizan.

Excelencia

Los/as servidores/as del OEFA cumplen y superan los objetivos cuidando los recursos; y, aprenden de los errores y logran cosas magníficas.

Transparencia

Los/as servidores/as del OEFA actúan con ética, integridad y transparencia en todo momento; se comunican oportunamente y afrontan conflictos con respeto; y, promueven una comunicación clara y honesta.

Orientación a las personas

Los/as servidores/as del OEFA son respetuosos, solidarios, empáticos y se interesan genuinamente por las personas y su desarrollo; dan reconocimiento y generan momentos felices para las personas; y, promueven un mejor nivel de vida desde su rol a través del ejemplo.

Análisis del contexto

A través de la Matriz Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (Matriz FODA), el OEFA ha determinado los aspectos externos e internos para su propósito y dirección estratégica; así como, aquellos aspectos que afectan su capacidad para lograr los resultados previstos del SGI; conforme se observa en el Anexo N° 2 "*Matriz FODA del SGI*".

El seguimiento y revisión de los cambios en el contexto interno y externo, se realizan anualmente y se presentan mediante el formato de Acta de Revisión por la Dirección (Anexo N° 3 "*Formato de Acta de Revisión por la Dirección*") a la Alta Dirección para la implementación de las acciones de mejora que fueran necesarias.

4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

El OEFA ha identificado a las partes interesadas que son pertinentes al SGI, así como sus necesidades y expectativas, a través de la Matriz de Partes Interesadas del SGI, conforme a lo descrito en el Anexo N° 4 "*Matriz de partes interesadas del SGI*", la cual define la pertinencia que tiene la organización y la estrategia de respuesta a la parte interesada.

El seguimiento y revisión del citado anexo se realiza anualmente y/o ante modificaciones normativas.

4.3. Determinación del alcance del Sistema de Gestión Integrado

Para determinar el alcance del SGI, se toma en cuenta:

- a) Los aspectos internos y externos del OEFA.
- b) Los requisitos de las partes interesadas.

- c) La naturaleza del servicio orientada a promover el cumplimiento de la normativa ambiental en los agentes económicos.
- d) La promoción del cumplimiento de la normativa vinculada a la integridad, ética y anticorrupción para el sector público.
- e) Los resultados de la evaluación de riesgos de corrupción y soborno realizados según la Matriz de Riesgos.

Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC:

Con base en el análisis de contexto, las partes interesadas, los requisitos de la Norma Técnica Peruana ISO 9001:2015 y los servicios que brinda el OEFA, se ha definido dentro del alcance de su Sistema de Gestión de la Calidad al Servicio de Supervisión Ambiental, que se realiza a través del Proceso PM04: "Supervisión Ambiental".

No Aplicabilidad:

El OEFA no realiza actividades de diseño o desarrollo de productos y servicios debido a que sus servicios se efectúan en el marco de normas específicas aplicables; en ese sentido, no es aplicable el Requisito 8.3 de la Norma Técnica Peruana ISO 9001:2015 - Diseño y desarrollo de los productos y servicios de la Norma Técnica Peruana ISO 9001: 2015.

Alcance del Sistema de Gestión Antisoborno - SGAS:

El alcance comprende lo siguiente: (i) Proceso PM04: "Supervisión Ambiental"; y, (ii) el procedimiento PA02010202 "Contratación de bienes y servicios por adjudicación sin proceso" del Manual de Gestión de Procesos y Procedimientos "Gestión Logística".

Sedes:

Para el SGI, el alcance de su aplicación es la Sede Central del OEFA, ubicada en la avenida Faustino Sánchez Carrión números 603, 607 y 615, distrito de Jesús María, provincia y departamento de Lima.

4.4. Sistema de Gestión Integrado

El OEFA establece, documenta, implementa, mantiene y mejora continuamente su SGI acorde a las Normas Técnicas Peruanas: NTP ISO 9001:2015 y NTP ISO 37001:2017, incluyendo los procesos que son necesarios para su correcto funcionamiento, permitiendo identificar:

- a) La secuencia e interacción de estos procesos mediante el Mapa de Procesos (Anexo N° 5 "Secuencia e interacción de proceso del SGI").
- b) Los indicadores para medir su desempeño, de acuerdo a lo descrito en la Ficha de Indicador de cada proceso.
- c) Los recursos necesarios para la operación y control de los procesos, especificados en las fichas de cada proceso y procedimiento; así como, en los instrumentos de gestión que posee la Entidad tales como: el Manual de Perfil de Puestos, o Cuadro de Puestos de la Entidad, el Plan Anual de Contrataciones, entre otros.
- d) La asignación de responsabilidades y autoridades definidas para su ejecución, seguimiento y evaluación, se encuentran descritos en los siguientes documentos: (i) Reglamento de Organización y Funciones - ROF; (ii) Manual de Perfiles de Puestos - MPP; y, (iii) Manuales de Procedimientos.
- e) Las medidas diseñadas para identificar y evaluar los riesgos y oportunidades de acuerdo a lo descrito en el Numeral 6.1 del Manual del SGI y en el procedimiento



PE0206 "Gestión de Riesgos y Oportunidades" del Manual de Procedimientos "Innovación y Gestión por Procesos"².

- f) La evaluación de los procesos para la identificación de las oportunidades de mejora del SGI, canalizadas a través de los medios descritos en el Numeral 10 del Manual del SGI.
- g) Los documentos que soportan la ejecución de los procesos, son controlados de acuerdo a lo descrito en el Numeral 7.5 del Manual del SGI.
- h) La retroalimentación del cliente y/o partes interesadas, para medir el grado de satisfacción.
- i) La implementación de las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados, a fin de lograr la mejora continua de sus procesos, por medio de sus acciones correctivas y de la revisión por la Dirección.
- j) Las medidas diseñadas para prevenir, detectar y enfrentar el soborno se encuentran recogidas en la Matriz de Riesgos y Oportunidades y en el procedimiento PA01030402 "Atención de Denuncias por Actos de Corrupción en el OEFA" del Manual de Gestión de Procesos y Procedimientos "Recursos Humanos"³.

4.5. Evaluación de Riesgo de Soborno

El OEFA realiza la evaluación de riesgos considerando lo indicado en los numerales 4.1 y 4.2 del Manual del SGI; y, el procedimiento PE0206 "Gestión de Riesgos y Oportunidades" del Manual de Procedimientos "Innovación y Gestión por Procesos", donde se identifican, definen los criterios de nivel de riesgos; asimismo, se analizan, evalúan y priorizan los riesgos de soborno.

5. LIDERAZGO

5.1. Liderazgo y Compromiso para el Sistema de Gestión Integrado

Alta Dirección

Para los efectos del Manual del SGI, el/la Gerente/a General representa a la Alta Dirección, quien ejerce el liderazgo y compromiso con el desarrollo, implementación, mantenimiento y la mejora continua del SGI, desarrollando las siguientes acciones:

- a) Asume la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del SGI, en la Revisión por la Dirección, realizada anualmente.
- b) Establece la Política Integrada y Objetivos del SGI, alineados a la estrategia institucional, debiendo ser comunicados y entendidos por todo el personal.
- c) Asume la responsabilidad sobre la eficacia del SGI y la integración de los requisitos de los procesos.
- d) Promueve un enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.
- e) Comunica la importancia de una gestión integrada eficaz, conforme con los requisitos del SGI.
- f) Proporciona los recursos necesarios para la operación de los procesos.
- g) Compromete, dirige y apoya al personal en los diferentes niveles según sea pertinente para contribuir en la eficacia del SGI.
- h) Supervisa la implementación y eficacia del SGI, promoviendo su mejora continua.
- i) Apoya otros roles para demostrar su liderazgo aplicado a sus áreas de responsabilidad y en la prevención y detección del soborno, según corresponda.
- j) Promueve una cultura antisoborno apropiada dentro de la organización; así como, el uso del Procedimiento PA01030402 "Atención de Denuncias por Actos de Corrupción en el OEFA", del Manual de Gestión de Procesos y Procedimientos "Recursos Humanos", respecto a las medidas de protección para el denunciante de actos de



² Aprobado por Resolución de Gerencia General N° 043-2018-OEFA/GEG
³ Aprobado por Resolución de Gerencia General N° 084-2018-OEFA/GEG

corrupción.⁴

Enfoque al cliente

La Alta Dirección del SGI debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente, para lo cual:

- a) Se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables.
- b) Se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.
- c) Se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.

El OEFA ha identificado las necesidades y expectativas de las partes interesadas, relacionados con su SGI, conforme al Anexo N° 4 "Matriz de partes interesadas del SGI" del Manual del SGI. Estas necesidades han servido como base para establecer las características claves de la calidad del servicio, las cuales para el servicio de supervisión se encuentran descritas en el "Reglamento de Supervisión" aprobado mediante Resolución N° 006-2019-OEFA/CD y son controladas en función a la normativa vigente.

Asimismo, los riesgos y oportunidades asociados a los procesos que permiten dar cumplimiento a los requisitos, son gestionados de acuerdo al Numeral 6.1 del Manual del SGI.

5.2. Política Integrada del Sistema de Gestión Integrado

La Alta Dirección del OEFA establece, revisa, mantiene y comunica su Política Integrada del SGI, la cual se muestra a continuación:

"Somos el organismo que promueve el cumplimiento de las obligaciones ambientales, en el marco de una cultura ética, a fin de contribuir con el desarrollo sostenible del país y el bienestar social. Para ello, nos comprometemos a:

1. Fortalecer el Sistema Nacional de Evaluación y Fiscalización Ambiental (SINEFA).
2. Desarrollar acciones de fiscalización eficientes, predecibles y orientadas a resultados, considerando el enfoque preventivo, de priorización de riesgos y responsivo.
3. Prohibir y sancionar todo acto de soborno y corrupción; para lo cual, garantizamos la confidencialidad y el acceso efectivo a los canales de denuncia.
4. Cumplir con los requisitos legales, de calidad, antisoborno u otros aplicables a los Sistemas de Gestión del OEFA.
5. Promover la mejora continua del sistema de gestión integrado del OEFA que permita incrementar el cumplimiento de nuestros objetivos institucionales".



La Alta Dirección del OEFA ha definido su Política Integrada del SGI, a fin de brindar el marco necesario para determinar los objetivos del SGI.

La Política Integrada del SGI es aprobada por el/la Presidente/a del Consejo Directivo, su frecuencia de revisión es anual o cuando se presenten alguno de los siguientes casos:

⁴ Aprobado mediante Resolución N° 084-2018-OEFA/GEG

- (i) cambios en las normas internacionales, (ii) implementación de nuevos sistemas de gestión; y, (iii) modificación de normas legales.

Comunicación de la Política Integrada del SGI

La Política Integrada del SGI se comunica, entiende y aplica en el OEFA, y es difundida a través de: (i) publicaciones en la Intranet, (ii) publicaciones a través de las pantallas de las computadoras de los colaboradores u otros medios electrónicos; y, (iii) charlas de inducción a los/las nuevos/as servidores/as.

5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

Los roles, responsabilidades y autoridades se encuentran definidos en el Reglamento de Organización y Funciones del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA, aprobado mediante Decreto Supremo N° 013-2017-MINAM, en el Manual de Perfil de Puestos del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA, aprobado mediante Resolución de Gerencia General N° 006-2019-OEFA/GEG; así como, en la documentación de los procesos correspondientes; documentos que han sido difundidos dentro de la Entidad.

La Alta Dirección del SGI compromete a los responsables de los procesos inmersos en el SGI a:

- Velar por el cumplimiento de los requisitos de las NTP: ISO 9001:2015 e ISO 37001:2017 en el SGI.
- Cautelar que los procesos entreguen los resultados previstos.
- Solicitar que los requisitos del SGI se apliquen y se cumplan en su área.
- Informar a la Alta Dirección del SGI sobre el desempeño del SGI y las oportunidades de mejora.
- Promover el enfoque al cliente en todo el OEFA.
- Mantener la integridad del SGI ante la planificación e implementación de cambios.

Las responsabilidades de los/as servidores/as que intervienen en los procesos establecidos dentro del alcance SGI están definidas en los procesos correspondientes. Asimismo, la Alta Dirección del SGI compromete a los/as servidores/as de las áreas vinculadas al SGAS a asumir la responsabilidad de informarse, cumplir y aplicar los requisitos del SGAS en lo que corresponda a su rol en la Entidad.

A efectos de desarrollar las actividades del SGI, se ha diseñado una estructura, conforme al Anexo N° 6 "Estructura del SGI" del Manual del SGI.

Por su parte, las funciones del Comité de Dirección de Gestión por Procesos, Gestión Integrada de la Calidad y Simplificación Administrativa, se encuentran descritas en el Artículo 3° de la Resolución de Gerencia General N° 033-2019-OEFA/GEG, las cuales detallamos a continuación:

- Dirigir la implementación de la gestión por procesos, simplificación administrativa y de gestión integrada de la calidad en el OEFA.
- Proponer el desarrollo de las actividades para la implementación de la gestión por procesos, simplificación administrativa y de gestión integrada de la calidad en el OEFA.
- Realizar seguimiento, evaluar y aprobar los informes o reportes presentados por el Equipo de Mejora Continua.
- Otras vinculadas a la normativa vigente en materia de gestión por procesos, de simplificación administrativa y de gestión de la calidad, establecida por los órganos rectores.

Función de cumplimiento antisoborno

Conforme a lo señalado en el Artículo 2° de la Resolución de Presidencia del Consejo Directivo N° 057-2019-OEFA/PCD, el/la Oficial de Cumplimiento del SGA del OEFA cuenta con autonomía e independencia para desarrollar las siguientes funciones:



- a) Supervisar el diseño e implementación, mantenimiento y mejora continua del SGAS del OEFA.
- b) Asesorar y orientar a la Alta Dirección del SGI, a la Coordinación de Integridad, Responsabilidad, Ética y Anticorrupción y, al personal de la Entidad sobre el SGAS y las cuestiones relacionadas con el soborno.
- c) Verificar que el SGAS esté conforme a lo dispuesto en la Norma Técnica Peruana NTP-ISO 37001:2017 "Sistemas de Gestión Antisoborno. Requisitos, con orientación para su uso" y la Política Antisoborno de la Entidad.
- d) Informar periódicamente sobre el estado del SGAS a la Gerencia General.
- e) Elaborar periódicamente el plan de auditorías internas para asegurar la buena marcha y mejora continua del SGAS en la Entidad.

Delegación de toma de decisiones

En caso de que la Alta Dirección del SGI delegue la toma de decisiones en los procesos en los que exista riesgo de soborno, se aplican los controles para prevenir que la toma de decisiones y nivel de autoridad no estén sujetos a conflictos de intereses reales o potenciales.

6. PLANIFICACIÓN

6.1. Acciones para abordar los riesgos y oportunidades

Los riesgos de gestión y riesgos de soborno que podrían afectar al SGI son identificados, analizados, evaluados y controlados de acuerdo al procedimiento PE0206 "Gestión de Riesgos y Oportunidades" del Manual de Procedimientos "Innovación y Gestión por procesos". Las oportunidades identificadas y priorizadas, de ser el caso, se incorporan en el Planeamiento Estratégico y el Procedimiento PE0205 "Seguimiento, control y mejora de procesos" del Manual de Procedimientos "Innovación y Gestión por procesos", de acuerdo a lo descrito en el Numeral 4.1 del Manual del SGI. Lo cual permite:

- a) Coadyuvar a que el SGI pueda lograr sus resultados previstos.
- b) Aumentar los efectos deseables.
- c) Prevenir o reducir efectos no deseados.
- d) Lograr la mejora.
- e) Evaluar la idoneidad y eficacia de los controles existentes en la Entidad para mitigar los riesgos de soborno evaluados, acción a cargo del Oficial de Cumplimiento del SGAS.

6.2. Objetivos del Sistema de Gestión Integrado y su planificación para lograrlos

Los objetivos del SGI se encuentran alineados a los Planes Institucionales correspondientes, conforme se observa en el Anexo N° 7 "Matriz de Objetivos e Indicadores del SGI" del Manual del SGI, y acorde a lo establecido en el Proceso PE01 "Planeamiento Institucional" del Manual de Gestión de Procesos y Procedimientos "Planeamiento Institucional"⁵, con la finalidad de realizar la asignación de responsabilidades, en las funciones y niveles pertinentes.

Los objetivos del SGI deben:

- a) Ser coherentes con la política del SGI.
- b) Ser medibles.
- c) Considerar los requisitos aplicables.
- d) Comprender las necesidades de la organización y las expectativas de las partes interesadas, conforme al Anexo N° 2 "Matriz FODA del SGI" del Manual del SGI.
- e) Ser objeto de seguimiento.
- f) Ser difundidos.
- g) Ser actualizados, según corresponda.

⁵ Aprobado por Resolución de Gerencia General N° 067-2018-OEFA/GEG.



Los objetivos del SGI son:

- a) Fortalecer las capacidades técnicas en materia de fiscalización ambiental de las EFA.
- b) Incrementar el cumplimiento de las obligaciones ambientales de las unidades fiscalizables.
- c) Adecuar la normativa interna, incorporando la prohibición de todo acto de soborno y corrupción.
- d) Implementar el SGI del OEFA.
- e) Optimizar los procesos vinculados al SGI del OEFA para la mejora del desempeño organizacional.

La medición y control de los indicadores se realizan a través del procedimiento PE0205 "Seguimiento, control y mejora de procesos" del Manual de Procedimientos "Innovación y Gestión por Procesos" y del Anexo N° 7 "Matriz de Objetivos e Indicadores del SGI" del Manual del SGI.

6.3. Planificación de los cambios

Cuando se requiere realizar cambios que afecten al SGI se debe considerar:

- a) El propósito de los cambios y sus posibles consecuencias.
- b) La integridad del SGI.
- c) La disponibilidad de recursos.
- d) La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

Los cambios en el SGI se pueden generar como resultado de: (i) la revisión por la Alta Dirección; (ii) la evaluación del desempeño; (iii) proyectos de mejora; (iv) el establecimiento o modificación de metas institucionales; (v) auditorías; (vi) la mejora continua; (vii) modificación de la matriz de riesgos y oportunidades; y, (viii) variaciones en las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

7. APOYO

7.1. Recursos

Generalidades

El OEFA planifica los recursos para implementar y mejorar los procesos del SGI, a través del Plan Operativo, Presupuesto Anual y Plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones, que son actualizados de acuerdo con las necesidades que se generan. Para tal efecto, se toma en cuenta lo siguiente: (i) la disponibilidad y limitaciones de los recursos internos, dentro del marco legal aplicable; y, (ii) los bienes y servicios requeridos de los proveedores externos.

En ese marco, se realizarán las actividades señaladas en los siguientes procedimientos:

- Formulación y aprobación del Plan Operativo Institucional y Presupuesto Institucional de Apertura.
- Asistencia técnica y seguimiento a planes temáticos e internos.
- Certificación de crédito presupuestario y Constancia de Previsión presupuestaria.
- Modificación del Plan Operativo Institucional y del Presupuesto Institucional.
- Seguimiento y evaluación del Plan Operativo Institucional y Presupuesto Institucional.
- Formulación, aprobación y modificación del Plan Anual de Contrataciones.

Personas

El OEFA determina y pone a disposición a las personas que se requiera para la implementación del SGI, conforme al marco legal vigente y a los procedimientos correspondientes, a través del desarrollo de las actividades recogidas en los procedimientos a cargo de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos de la Oficina de Administración:



- Planificación de necesidades del personal.
- Selección del servidor.
- Designación de puestos de confianza
- Vinculación del servidor.

Infraestructura

El OEFA determina, proporciona y mantiene las instalaciones, el espacio de trabajo, los equipos (ambientales y tecnológicos) y los servicios de apoyo (transporte, comunicación o sistemas de información) necesarios para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios, a través de los siguientes procedimientos a cargo de la Unidad de Abastecimiento de la Oficina de Administración:

- Formulación, aprobación y modificación del plan anual de contrataciones
- Contrataciones de bienes y servicios con proceso.
- Contrataciones de bienes y servicios por adjudicación sin proceso
- Contrataciones directas de bienes y servicios
- Seguimiento a los contratos
- Ampliaciones de plazo a las contrataciones
- Adicionales y reducciones a los contratos
- Contrataciones complementarias de bienes y servicios
- Administración de existencias
- Ingreso, asignación, desplazamiento y devolución de bienes muebles
- Pérdida, robo, hurto o daño de bienes muebles
- Inventario de los bienes muebles
- Administración de los vehículos de transporte
- Mantenimiento de activos fijos e infraestructura

Los equipos y software requeridos para la gestión de la información, se regulan de acuerdo a los siguientes procedimientos a cargo de la Oficina de Tecnologías de la Información del OEFA:

- Formulación e implementación de proyectos tecnológicos.
- Desarrollo y mantenimiento de sistemas de información.
- Atención de solicitud de servicio de tecnología de la información.
- Monitoreo y mantenimiento de la infraestructura de tecnología de la información.
- Monitoreo y control de seguridad informática.

Ambiente para la operación de los procesos

El OEFA determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios, a través de los siguientes procedimientos a cargo de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos de la Oficina de Administración:

- Elaboración, ejecución y seguimiento del plan anual de bienestar social y desarrollo humano.
- Elaboración de la matriz de identificación de peligros, evaluación y control de riesgos relativos a la seguridad y salud ocupacional.

Recursos de seguimiento y medición

Generalidades

El OEFA determina y asigna los recursos necesarios para asegurar la validez de los resultados del seguimiento y medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos establecidos en los respectivos procedimientos, considerando lo siguiente:

- a) Ser apropiados al tipo de actividades de seguimiento y medición.
- b) Se mantengan a fin de asegurar la idoneidad, conservándose la información documentada.

Trazabilidad de las mediciones

El OEFA aplica métodos apropiados para verificar la validez de las mediciones, para ello se debe considerar:

- a) El equipo de medición debe calibrarse y/o verificarse, a intervalos especificados, o antes de su utilización, contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones, debe conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración o la verificación, de ser el caso.
- b) La identificación del equipo para determinar su estado.
- c) La protección del equipo contra ajustes, daños o deterioro que pudieran invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición.

Las actividades son reguladas a través del procedimiento PM0304 "Gestión de mantenimiento, calibración y verificación de equipos ambientales" del proceso nivel 0 "Evaluación Ambiental"⁶.

Conocimientos de la organización

El OEFA determina, mantiene y pone a disposición los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios, a través de: Manuales de Procedimientos (MAPRO), Lineamientos, Reglamentos, Protocolos, Manuales, cursos brindados a través del Plan de Desarrollo de Personas (PDP) y de la Academia de Fiscalización Ambiental (AFA), la intranet institucional, talleres, foros, conferencias, entre otros.

Se consideran los conocimientos actuales y aquellos nuevos conocimientos debido a los cambios normativos, tecnológicos, de procesos y de sistemas.

Los conocimientos requeridos son gestionados de acuerdo a los siguientes procedimientos a cargo de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos de la Oficina de la Administración:

- Elaboración y aprobación del plan de desarrollo de las personas
- Ejecución y evaluación de la capacitación

El OEFA ha puesto a disposición de las partes interesadas información relevante a través del Portal Interactivo de Fiscalización Ambiental - PIFA, herramienta tecnológica interactiva sobre el estado del ambiente y las acciones de fiscalización ambiental en el Perú; y, el Portal de Datos Abiertos.

7.2. Competencia

Generalidades

El OEFA realiza las siguientes actividades:

- a) Determina la educación, formación y experiencia necesarias para cada puesto de trabajo, y son plasmadas en el MPP y procedimientos específicos.
- b) Selecciona al personal y asegura que cumplan con el perfil requerido en el MPP, a través del procedimiento PA01020101 "Selección del servidor" del Manual de Gestión de Procesos y Procedimientos "Recursos Humanos"⁷.

⁶ Aprobado por Resolución de Presidencia del Consejo Directivo N° 07-2019-OEFA/PCD.

⁷ Aprobado por Resolución de Gerencia General N° 084-2018-OEFA/GEG.



- c) En caso se identifique alguna brecha de competencias del personal del OEFA respecto al perfil del puesto que ocupa, se realizan capacitaciones y se establecen los mecanismos para evaluar la eficacia de las mismas, de tal forma que se logren cumplir los resultados esperados, a través de los procedimientos a cargo de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos de la Oficina de Administración:

- *Elaboración y aprobación del plan de desarrollo de las personas.*
- *Ejecución y evaluación de la capacitación.*

Se asegura que los/as servidores/as sean conscientes de la pertinencia e importancia de sus actividades mediante la ejecución del procedimiento PA01020103 "*Gestión de la inducción*" del Manual de Gestión de Procesos y Procedimientos "*Recursos Humanos*".

- d) Mantiene información apropiada que evidencia la competencia de los/as servidores/as, mediante los legajos archivados en la Unidad de Gestión de Recursos Humanos de la Oficina de Administración, actividad que se desarrolla conforme al procedimiento PA01030101 "*Administración de Legajos del Servidor*" del Manual de Gestión de Procesos y Procedimientos "*Recursos Humanos*".

Proceso de Contratación

Respecto al personal que sea contratado, bajo cualquier modalidad, incluyendo al personal destacado o rotado a un área vinculada al SGAS y que se encuentre expuesto a un riesgo de soborno, se determina:

- a) La debida diligencia en la contratación, procurando acciones de toma de conciencia sobre la importancia de la Política y del SGAS; así como verificando los antecedentes sobre sanciones disciplinarias o actos de corrupción o soborno de los candidatos. Todo ello se realiza mediante el procedimiento PA01020101 "*Selección del Servidor Civil*" del Manual de Gestión de Procesos y Procedimientos "*Recursos Humanos*" y los relacionados.
- b) Se suscriba una Declaración Jurada de Cumplimiento del SGAS mediante la cual se compromete al colaborador a cumplir con lo dispuesto en la Política Integrada del SGI y lo relacionado al SGAS en lo vinculado a sus funciones.
- c) El desarrollo de capacitaciones vinculadas al SGAS, relacionadas a los siguientes temas: (i) atención de denuncias por actos de corrupción y medidas de protección para los denunciantes, (ii) formulación de inquietudes sobre posibles actos de corrupción o soborno; y, (iii) vinculación del servidor/a la Entidad. Todo ello se realiza mediante los procedimientos PA01020203 "*Gestión de la Inducción*" y PA01020202 "*Ejecución y evaluación de la capacitación*" del Manual de Gestión de Procesos y Procedimientos "*Recursos Humanos*".

7.3. Toma de conciencia

Los/as servidores/as del OEFA son conscientes de cuáles son los compromisos de la Política Integrada del SGI, los objetivos que ayudan a cumplir y cuál es su contribución a su eficacia, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño. Además, son conscientes de las implicancias que puedan generar los incumplimientos de los requisitos del SGI.

Para ello, la difusión de la Política Integrada y objetivos del SGI se realiza a través de acciones que incluyen: correos informativos, publicaciones en la intranet institucional, auditorías y la inducción al ingreso de los/as servidores/as, conforme al procedimiento PA01020103 "*Gestión de la inducción*" del Manual de Gestión de Procesos y Procedimientos "*Recursos Humanos*".



El OEFA tiene derecho a aplicar medidas disciplinarias contra los/las servidores/as en caso de incumplimiento de la Política Integrada del SGI, de acuerdo a los procedimientos correspondientes establecidos.

7.4. Comunicación

El OEFA cuenta con procesos que describen los medios de comunicación usados, así como consideraciones sobre qué comunicar, cuándo comunicar, a quién comunicar, cómo comunicar y quién comunica.

El OEFA asegura la comunicación interna o externa entre los diferentes niveles y funciones, referente a los procesos del SGI y su efectividad; a través de los siguientes procedimientos del Manual de Gestión de Procesos y Procedimientos "*Comunicaciones*"⁸:

- PE030101 "*Planificación, coordinación y desarrollo de eventos dirigidos a los grupos de interés*".
- PE030201 "*Administración de contenidos del Portal institucional*".
- PE030202 "*Elaboración de material informativo institucional*".
- PE030203 "*Elaboración, ejecución y seguimiento del Plan de Estrategia Publicitaria*".
- PE030301 "*Elaboración, ejecución, y seguimiento del Plan de Atención a la Ciudadanía*".
- PE030303 "*Atención de consultas del ciudadano*".
- PE030305 "*Atención de sugerencias*".
- PE030306 "*Atención de reclamaciones*".
- PE030401 "*Administración de medios de comunicación*".
- PE030402 "*Administración de redes sociales*".

Para la ejecución de los procedimientos mencionados, el OEFA cuenta con diversos medios de comunicación, como: intranet institucional, correo institucional, telefonía fija y móvil, oficinas desconcentradas y de enlace, central de atención al ciudadano, Servicio de Información y Atención al Ciudadano - SIAC, portal institucional y folletería.

7.5. Información documentada

Generalidades

La información documentada del SGI, incluye lo requerido por las NTP: ISO 9001: 2015 e ISO 37001:2017 y lo necesario para la eficacia del SGI.

La documentación que describe los procesos del SGI, incluye:

- a) Declaraciones documentadas de la política y objetivos.
- b) El Manual del SGI.
- c) Los procesos e información documentada requeridos por las normas del SGI.

Creación y actualización

El OEFA cuenta con mecanismos implementados para la creación y actualización de la información documentada, considerando su identificación y descripción, el formato y los medios de soporte, así como su revisión y aprobación, lo cual se encuentra descrito en los siguientes procedimientos del Manual de Procedimientos "*Innovación y Gestión por procesos*":

- PE0201 "*Elaboración, aprobación y actualización de Políticas, Lineamientos, Reglamentos, Manuales y Protocolos*".
- PE0202 "*Elaboración, aprobación, difusión y actualización de manual de procedimientos*".

⁸ Aprobado por Resolución de Gerencia General N° 085-2018-OEFA/GEG.



Control de la información documentada

Para controlar la información documentada, el OEFA cuenta con los siguientes procedimientos: (i) PE0201 "Elaboración, aprobación y actualización de Políticas, Lineamientos, Reglamentos, Manuales y Protocolos", y, (ii) PE0202 "Elaboración, aprobación, difusión y actualización de manual de procedimientos", así como la Lista Maestra⁹.

La información documentada se encuentra a disposición de los colaboradores del OEFA a través de la intranet institucional.

La información documentada de origen externo necesaria para la planificación y operación del SGI en el OEFA es identificada según lo establecido en el procedimiento PA0402 "Alerta de Normas Legales" del Manual de gestión de procesos y procedimientos "Asesoría Jurídica"¹⁰, y es controlada a través de la Lista Maestra.

La información documentada que brinda evidencia de la conformidad con los requisitos y la operación eficaz del SGI, se controla según el proceso PA0204 "Gestión Documental" del Manual de Gestión por Procesos y Procedimientos "Gestión Documental"¹¹.

Para la protección y recuperación la información documentada, la Oficina de Tecnologías de la Información se encarga de la administración del procedimiento "Monitoreo y control de seguridad informática".

8. OPERACIÓN

8.1. Planificación y control operacional

El OEFA planifica, implementa y controla los procesos de su SGI necesarios para:

- Determinar los requisitos de los servicios establecidos en el alcance del SGI.
- Establecer los criterios y controles para la ejecución de los procesos, descritos en su MAPRO.
- Determinar los recursos necesarios para lograr la conformidad del servicio de supervisión ambiental.
- Mantener toda la información documentada hasta cuando sea necesario.
- Controlar todos los cambios planificados y no planificados, revisando sus consecuencias, a fin de tomar las acciones de mitigación de presentarse un evento o incidente.
- Asegurar que los procesos con terceros sean controlados, a través de la Coordinación del Registro de Contratación de Terceros Evaluadores, Supervisores y Fiscalizadores de la Oficina de Administración y el MAPRO correspondiente.
- Plantear inquietudes de cualquier intento, supuesto o real soborno; así como la investigación y el tratamiento de los mismos o cualquier incumplimiento del SGAS.

8.2. Requisitos para los productos y servicios

Comunicación con el cliente

La comunicación con el cliente incluye:

- La información de los servicios que brinda el OEFA se describen en el MAPRO.
- Atención de consultas y tratamiento de pedidos, a través del procedimiento PE030303 "Atención de consultas del ciudadano" del Manual de Gestión de Procesos y Procedimientos "Comunicaciones".
- Retroalimentación de los clientes, incluyendo sus quejas y sugerencias, a través de los



⁹ Formato que se encuentra en la Intranet del OEFA.

¹⁰ Aprobado por Resolución de Gerencia General N° 051-2018-OEFA/GEG.

¹¹ Aprobado por Resolución de Gerencia General N° 086-2018-OEFA/GEG.

procedimientos:

- PE030305 "Atención de sugerencias" del Manual de Gestión de Procesos y Procedimientos "Comunicaciones".
 - PE030306 "Atención de reclamaciones" del Manual de Gestión de Procesos y Procedimientos "Comunicaciones".
- d) Manipular o controlar la propiedad del cliente, de acuerdo a la normativa vigente.
- e) Establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.

Se cuenta con diversos medios de comunicación, como: (i) atención presencial; (ii) atención telefónica; y, (iii) atención virtual. Las consultas y quejas se realizan a través de medio escrito, telefónico, presencial y virtual, canalizado hacia el órgano o unidad orgánica correspondiente, los cuales se establecen en los siguientes procedimientos del Manual de Gestión de Procesos y Procedimientos "Comunicaciones", que regula entre otros, los siguientes procedimientos:

- PE030201 "Administración de contenidos del Portal institucional".
- PE030202 "Elaboración de material informativo institucional".
- PE030203 "Elaboración, ejecución y seguimiento del Plan de Estrategia Publicitaria".
- PE030301 "Elaboración, ejecución y seguimiento del Plan de Atención a la Ciudadanía".
- PE030401 "Administración de medios de comunicación".
- PE030402 "Administración de redes sociales".

Determinación de los requisitos para los productos y servicios

Los requisitos de los productos y servicios están definidos en las normas legales y se especifican en el documento PE0204 - F01 "Ficha de Productos y/o Servicios" del Procedimiento PE0204 "Determinación y actualización de procesos" del Manual de Procedimientos "Innovación y Gestión por Procesos", en el que se incluye lo siguiente:

- a) Requisitos necesarios para su uso específico o previsto, cuando se conoce.
- b) Requisitos legales y reglamentarios que son aplicables a los servicios.
- c) Requisitos legales y otros requisitos que OEFA considere necesario.

Los órganos y unidades orgánicas aseguran, en la "Ficha de productos y/o servicios", que están definidos los requisitos del servicio, los cuales son de aplicación para los procesos misionales.

Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios

El OEFA revisa periódicamente su capacidad para cumplir con los requisitos relacionados con los productos y servicios de acuerdo con lo descrito en normas legales, guías y procedimientos.

Cambios en los requisitos para los productos y servicios

Los dueños de los procesos, identificados en los MAPRO, son los responsables de actualizar los cambios en los requisitos de los servicios y productos y actualizarlos en dichos documentos. Los controles de cambios efectuados se incluyen al inicio de cada procedimiento.

Cuando se realicen cambios en los requisitos, toda la información documentada pertinente es actualizada y comunicada a las personas involucradas.

8.3. Diseño y desarrollo de productos y servicios

Este requisito de la Norma Técnica Peruana ISO 9001:2015, no aplica para el SGI del OEFA, de acuerdo con lo descrito en el Numeral 4.3 del Manual del SGI.



8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

Generalidades

Los controles a aplicarse a los productos y servicios externos se consideran cuando:

- a) Los productos y servicios se incorporan en los servicios que brinda el OEFA.
- b) Los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre del OEFA.
- c) Un proceso o parte de él es proporcionado por un proveedor externo.

Los criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y reevaluación de los proveedores externos están determinados en los respectivos términos de referencia, bases y contratos, así como en los documentos de gestión correspondientes.

Tipo y alcance del control

El OEFA por ser una entidad pública, realiza la contratación de los bienes y servicios críticos bajo las normas legales vigentes. Así también, ha identificado los productos y servicios que son suministrados externamente.

Los criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y reevaluación de los proveedores externos están determinados en los respectivos términos de referencia, bases y contratos, tal como se detalla en los siguientes procedimientos a cargo de la Unidad de Abastecimiento de la Oficina de Administración:

- PA02010202 "Contratación de bienes y servicios por adjudicación sin proceso".

Información para proveedores externos

El OEFA establece especificaciones técnicas, términos de referencia y bases, para la adquisición de bienes y servicios, que se detallan en cada proceso de adquisición o contratación, los mismos que incluyen, según sea apropiado:

- a) Requisitos para la aprobación y calificación del producto o servicio a adquirir.
- b) Requisitos para la calificación del postor.
- c) Requisitos del producto o servicio.

La Unidad de Abastecimiento de la Oficina de Administración asegura la adecuación de los requisitos del producto o servicio, antes de comunicarlo al proveedor. La verificación de productos y servicios contratados lo realizan las áreas del OEFA.

8.5. Producción y provisión del servicio

Control de la producción y de la provisión del servicio

El OEFA controla las operaciones del servicio a través de:

- a) La disponibilidad de información que se especifican en los MAPRO y las fichas técnicas de indicadores, dentro del alcance del SGI.
- b) El uso, mantenimiento y calibración de los equipos de medición necesarios para la provisión del servicio, de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento PM0304 "Gestión de mantenimiento, calibración y verificación de equipos ambientales" del proceso "Evaluación Ambiental".
- c) La implementación de actividades de seguimiento en las etapas apropiadas para verificar el cumplimiento de los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios.



- d) El uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos dentro del alcance del SGI.
- e) La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega de los productos y servicios, según lo establecido en el proceso correspondiente.

Identificación y trazabilidad

Los órganos y unidades orgánicas del OEFA, a través de sus registros, tienen la capacidad de realizar la trazabilidad de los productos y servicios incluidos en el alcance del SGI. La identificación, según el proceso, se realiza por diferentes sistemas:

- Sistema de Información Aplicada para la Supervisión - INAPS, en el cual se asigna un número de expediente, fecha, nombre del administrado. A través de este sistema se conoce el estado de los productos y servicios.
- Sistema de Integrado de Información Ambiental - SIIA, a través del cual se solicitan y se hace seguimiento de los equipos y materiales necesarios para el desarrollo de los productos y servicios.

Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

El OEFA cuida la propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos (bien externo) cuando esté bajo su control o esté siendo utilizado. En ese sentido, si por algún motivo el bien externo se extravía, deteriora o, de algún modo, se considera inadecuado, el/la jefe/a de la unidad orgánica responsable informa a su propietario los motivos y se asegura del entendimiento del mismo.

Para el caso del servicio supervisión ambiental, se considera como bien externo a:

- a) Los expedientes con los datos de los administrados, son identificados, verificados, protegidos y salvaguardados adecuadamente, en cumplimiento a la normativa vigente: la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, la Política Institucional de Datos Personales, aprobada por Resolución de la Gerencia General N° 025-2019-OEFA/GEG, y el Proceso PA0204 "Gestión Documental".
- b) Las muestras, las mediciones o cualquier otro tipo de medio probatorio que sirva para sustentar lo verificado durante la acción de supervisión, son recogidos por medio de los/as supervisores/as. El OEFA es responsable del uso y conservación de las muestras, mediante las siguientes acciones:
 - Cuando se presente deterioro de la muestra, se debe informar al administrado sobre ello, además de mantener registros para realizar las acciones necesarias.
 - Referido a datos de los clientes, estos están archivados informáticamente, siendo necesaria una clave secreta para poder acceder a ellos.

Preservación

La preservación de los productos y servicios, durante el proceso interno y la entrega final, para mantener la conformidad con los requisitos de los mismos, están definidos en el proceso PA0204 "Gestión Documental" del OEFA y en la normativa aplicable a los productos.

Actividades posteriores a la entrega

Las actividades posteriores a la entrega asociada con los productos y servicios, están indicadas en el marco normativo aplicable en cada caso. Además, se considera:

- a) Requisitos legales y reglamentarios.
- b) Consecuencias potenciales no deseadas, asociadas al servicio brindado.



- c) Naturaleza, uso y vida útil de los servicios.
- d) Requisitos del cliente.
- e) Retroalimentación del cliente.

Control de los cambios

La revisión y control de los cambios en la prestación del servicio, para asegurar la continuidad en la conformidad con los requisitos, se especifican en los procedimientos respectivos y el marco legal aplicable.

Los resultados de la revisión de cambios son documentados incluyendo las personas que autorizan el cambio y cualquier acción necesaria que surja de la revisión.

8.6. Liberación de los productos y servicios

Las acciones necesarias para verificar el cumplimiento de los requisitos de los servicios están especificadas en los procedimientos acorde al inventario de procesos. La liberación no se realiza hasta completar satisfactoriamente lo planificado, salvo autorización de el/la Director/a respectivo.

La información documentada de la evidencia de la conformidad del servicio de supervisión con los criterios de aceptación y la trazabilidad de los responsables que autorizan la liberación, están disponibles en los formatos físicos y digitales a través del sistema de información aplicada a la supervisión (INAPS).

8.7. Control de las salidas no conformes

Las salidas no conformes se identifican y controlan para prevenir su utilización o entrega no prevista. Los controles, responsabilidades y autorizaciones se definen en el procedimiento correspondiente.

Para el caso del servicio de supervisión ambiental las salidas son los informes de supervisión y se cuenta mecanismos de control de los mismos como son revisiones por los/as especialistas o directores/as, donde se verifica la coherencia legal y técnica de los mismos, a fin prevenir una desviación que pudiera transgredir los criterios de aceptación del servicio y la entrega de servicios no conformes.

8.8. Debida diligencia

Se obtiene información suficiente que permita evaluar la naturaleza y alcance del riesgo de soborno, antes o durante el desarrollo de los procesos, se considera de acuerdo al nivel de exposición al riesgo, determinando los controles para la misma, los que han sido recogidos en el Anexo N° 8 "Debida Diligencia" del presente Manual, los cuales son revisados y actualizados anualmente.

8.9. Controles Financieros

Los principales controles financieros antisoborno se dan a través del marco legal vigente, que exige la aprobación de:

- a) Plan Operativo Anual
- b) Presupuesto Multianual
- c) Presupuesto General de la República
- d) Directivas de Tesorería
- e) Sistema Integrado de Administración Financiera - SIAF
- f) Internamente, a través del Sistema Integrado de Gestión Administrativa - SIGA OEFA que permite la trazabilidad y niveles de aprobación de todas las transacciones financieras de la



Entidad.

- g) Adicionalmente, se cuenta con controles financieros incluidos en procedimientos, a cargo de la Oficina de Administración, que permiten un adecuado control financiero antisoborno, como:
- Contrataciones de Bienes y Servicios por adjudicación sin proceso
 - Gestión del Expediente de Pago de bienes y servicios

8.10. Controles no financieros

Los principales controles no financieros antisoborno son dispuestos por la normativa estatal, que exige lo siguiente:

- Suscribir la Declaración Jurada de Intereses en el Sector Público.
- Suscribir la Declaración Jurada de Ingresos, Bienes y Rentas de los Funcionarios/as y Servidores/as Públicos del Estado.
- Contar con el Código de Ética del OEFA.
- Contar con el Reglamento Interno de los/las Servidores/as Civiles (RIS) del OEFA.

Asimismo, corresponde indicar que el OEFA incluye una cláusula anticorrupción en los contratos de los Terceros, conforme a lo estipulado en el "*Código de Conducta de el/la Supervisor/a del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA*"; asimismo, los/as servidores/as del OEFA suscriben una la Declaración Jurada de Cumplimiento del SGAS, conforme a lo previsto en el procedimiento PA01020101 "*Selección del Servidor*" del Manual de Gestión de Procesos y Procedimientos "*Recursos Humanos*".

8.11. Compromisos antisoborno

El OEFA, a fin de implementar controles antisoborno debe:

- Incluir un compromiso de sujeción al SGAS en las bases estandarizadas de los procesos de selección de contratación de bienes y servicios;
- Optar por terminar la relación contractual en los casos que se identifiquen actos de soborno.

8.12. Regalos, atenciones, donaciones y beneficios similares

En el OEFA se prohíbe recibir dádivas, obsequios, condecoraciones, atenciones o cualquier compensación tangible o intangible, de parte de los/las usuarios/as, terceras personas, por la tramitación o aceleración del trámite de algún expediente o por el servicio a desempeñar, lo cual se recoge en el RIS del OEFA y el "*Código de Conducta de el/la Supervisor/a del OEFA*".

8.13. Planteamiento de inquietudes e investigación de tratamiento del soborno

Se realiza a través de los canales establecidos por el OEFA y señalados en su Procedimiento PA01030402 "*Atención de Denuncias por actos de corrupción en el OEFA*" del Manual de Gestión de Procesos y Procedimientos "*Recursos Humanos*".

Asimismo, en el Código de Ética y en el Código de Conducta de el/la Supervisor/a del OEFA se fomenta que reporten, de buena fe o sobre la base de una creencia razonable, el intento de soborno, supuesto o real o cualquier incumplimiento a los lineamientos de la Política Antisoborno, así como cualquier incumplimiento al SGAS, procurando el resguardo de la confidencialidad de los datos proporcionados.

La Coordinación de Integridad, Responsabilidad, Ética y Antisoborno y el/la Oficial de Cumplimiento del SGAS son los canales oficiales dispuestos por el OEFA para atender la consulta e inquietudes relacionadas al SGAS y a riesgos de soborno en el OEFA.



El proceso de investigación a los incumplimientos e irregularidades informadas se encuentra definido en los Procedimientos PA01030402 "*Atención de Denuncias por actos de corrupción en el OEFA*" y PA01030401 "*Procedimiento Administrativo Disciplinario*" del Manual de Gestión de Procesos y Procedimientos "*Recursos Humanos*".

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

Generalidades

El OEFA determina:

- a) Aquello que requiere ser monitoreado y medido en el SGI.
- b) Los métodos aplicados para monitorear, medir, analizar y evaluarlos, obteniendo resultados válidos.
- c) Cuando se llevarán a cabo el monitoreo y las mediciones.
- d) El responsable de las mediciones.
- e) Cuando se analizarán y evaluarán los resultados del monitoreo y de las mediciones.
- f) El responsable del análisis y evaluación de los resultados.

Para la evaluación del desempeño el OEFA ha establecido:

- a) Realizar el seguimiento al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional y Plan Anual de Fiscalización y Evaluación Ambiental.
- b) Medir el desempeño de los procesos, mediante los indicadores establecidos en los MAPRO correspondientes.
- c) Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar los resultados válidos al momento de aplicar las herramientas de mejora señaladas en el Numeral 10.3 del Manual del SGI.

Satisfacción del Cliente

El OEFA realiza el seguimiento de la percepción del cliente con respecto al grado de cumplimiento de sus necesidades y expectativas. Los métodos para obtener y utilizar dicha información se indican en el procedimiento PE0207 "*Evaluación de la Satisfacción del Cliente y/o Partes Interesadas*" del Manual de Procedimientos "*Innovación y gestión por procesos*".

Análisis y evaluación

El OEFA recopila y analiza los datos que surgen por el seguimiento y la medición, a través del procedimiento PE0205 "*Seguimiento, control y mejora de procesos*" del Manual de Procedimientos "*Innovación y Gestión por procesos*".

Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar:

- a) La conformidad de los productos y servicios
- b) El grado de la satisfacción del cliente
- c) El desempeño y la eficacia del SGI.
- d) Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz.
- e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades.
- f) El desempeño de los proveedores externos.
- g) La necesidad de mejora en el SGI.



9.2. Auditoría Interna

El OEFA debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca del SGI:

- a) Es conforme con:
 - Los requisitos propios del OEFA para su SGI
 - Los requisitos de las NTP ISO 9001:2015 e ISO 37001:2017
- b) Se implementa y mantiene eficazmente.

Para ello, el OEFA planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría siguiendo el procedimiento PE0209 "*Gestión de auditorías internas*" del Manual de Procedimientos "*Innovación y Gestión por Procesos*".

9.3. Revisión por la Dirección

La Alta Dirección del SGI revisa el SGI anualmente, utilizando el Anexo N° 3 "*Acta de Revisión por la Dirección*", para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia.

Entradas de la Revisión por la Dirección

La revisión por la Dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo las siguientes consideraciones:

- a) El estado de las acciones de las revisiones previas por la Dirección.
- b) Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGI.
- c) La información sobre el desempeño y la eficacia del SGI:
 - La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes.
 - El grado en que se han logrado los objetivos del SGI
 - El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.
 - Las no conformidades y acciones correctivas.
 - Los resultados de seguimiento y medición.
 - Los resultados de las auditorías.
 - El desempeño de los proveedores externos.
- d) La adecuación de los recursos,
- e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.
- f) Las oportunidades de mejora.

Salidas de la Revisión por la Dirección

Los resultados de la revisión por la Dirección deben incluir decisiones y acciones relacionadas con:

- a) Las oportunidades de mejora del SGI, sus procesos, productos y servicios en relación a los requisitos del cliente.
- b) Cualquier necesidad de cambios en el SGI.
- c) Las necesidades de recursos.

El OEFA conserva la información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la Dirección en el repositorio SGI.

9.4. Revisión por el Oficial de Cumplimiento Antisoborno

La revisión por el/la oficial de cumplimiento del SGAS, se realiza a través del Anexo N° 9 "*Revisión del Oficial de Cumplimiento*", donde se desarrolla la evaluación respectiva del SGAS



con el fin de verificar si este es adecuado para gestionar los riesgos de soborno y se implementa eficazmente.

10. MEJORA

10.1. Generalidades

El OEFA determina y selecciona las oportunidades de mejora en cuanto a su capacidad para satisfacer los requisitos del cliente y aumentar su satisfacción, acorde a los procedimientos del Manual de Procedimientos "*Innovación y Gestión por procesos*":

- PE0205 "*Seguimiento, control y mejora de procesos*".
- PE0207 "*Evaluación de la Satisfacción del Cliente y/o Partes Interesadas*".

La mejora puede incluir:

- a) Mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras.
- b) Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados.
- c) Mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

10.2. No conformidad y acción correctiva

Cuando ocurra una *No Conformidad* el OEFA debe:

- a) Reaccionar frente una no conformidad - NC, disponiendo de las acciones, para controlarla y corregirla, atendiendo sus consecuencias.
- b) Tomar las acciones para eliminar las causas de las no conformidades - NC, con el fin de que no vuelva a ocurrir.
- c) Implementar cualquier acción necesaria.
- d) Revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.
- e) Si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación.
- f) Si fuera necesario, hacer cambios al SGI.

Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas acorde al procedimiento PE0210 "*Gestión de no conformidades, acciones correctivas y de mejora*" del Manual de Procedimientos "*Innovación y Gestión por procesos*".

El OEFA conserva en el repositorio SGI la información documentada de las no conformidades, tratamiento y los resultados de cualquier acción correctiva.

10.3. Mejora Continua

El OEFA mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGI, considerando los resultados de la revisión por la Dirección para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.

Para ello cuenta con el procedimiento PE0205 "*Seguimiento, control y mejora de procesos*" del Manual de Gestión de Procesos y Procedimientos "*Innovación y Gestión por Procesos*".



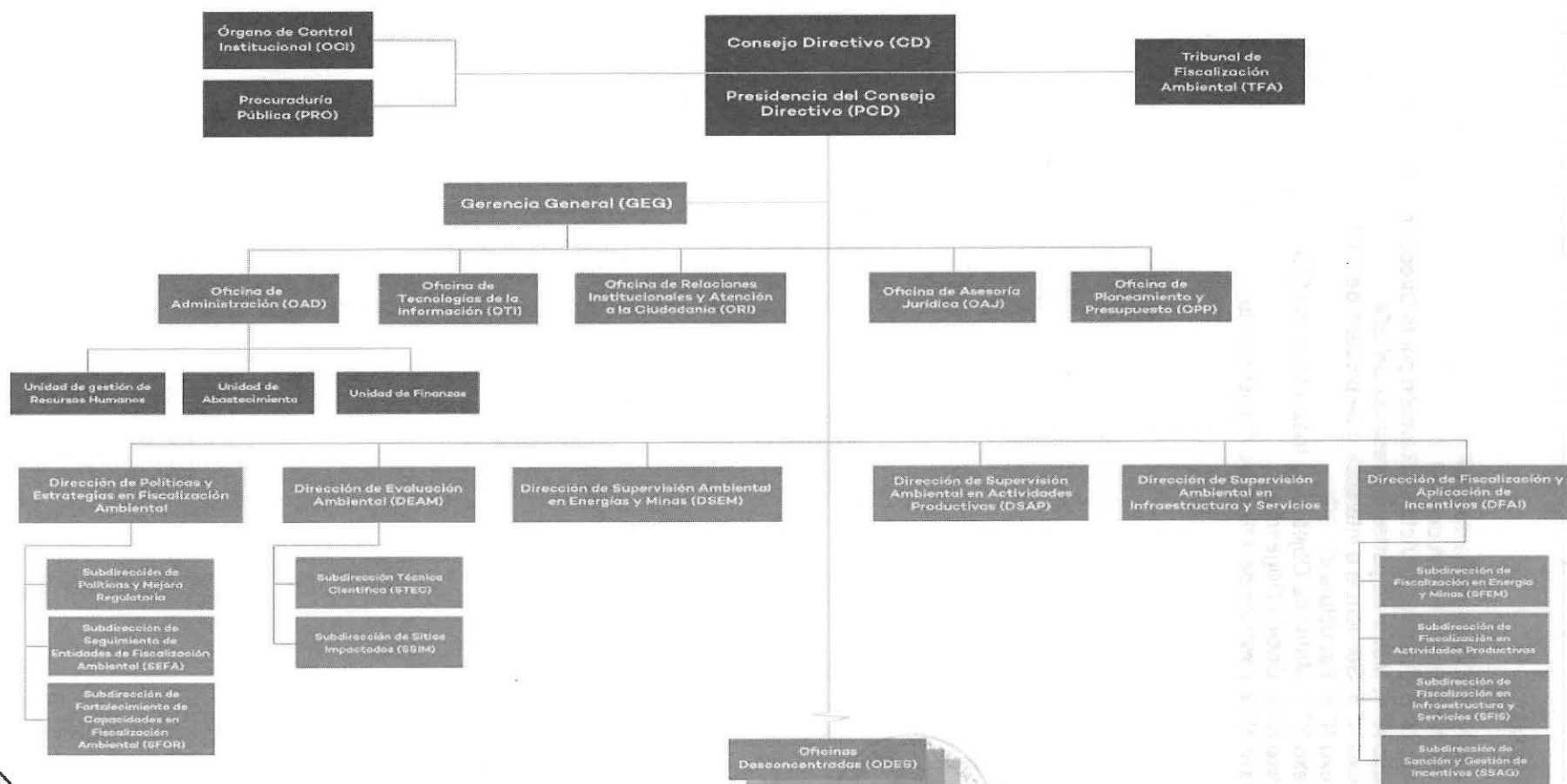
ANEXOS

- Anexo N° 1: Organigrama del OEFA
- Anexo N° 2: Matriz FODA del SGI
- Anexo N° 3: Formato de Acta de Revisión por la Dirección
- Anexo N° 4: Matriz de partes interesadas del SGI
- Anexo N° 5: Secuencia e interacción de proceso del SGI
- Anexo N° 6: Estructura del SGI
- Anexo N° 7: Matriz de Objetivos e Indicadores del SGI
- Anexo N° 8: Debida Diligencia
- Anexo N° 9: Revisión del Oficial de Cumplimiento



**Anexo N° 1
Organigrama del OEFA**

**ESTRUCTURA ORGÁNICA DEL ORGANISMO DE EVALUACIÓN Y FISCALIZACIÓN AMBIENTAL - OEFA
Decreto Supremo N° 013 - 2017 - MINAM**



Anexo N° 2
Matriz FODA del SGI

	FORTALEZAS		DEBILIDADES	
Factores Internos	F1	Alto compromiso de la Alta Dirección por la mejora continua.	D1	Necesidad de visibilizar los criterios aplicados a los expedientes e informes, a través de la revisión entre pares.
	F2	Capacidad técnica de los/las servidores/as y colaboradores/as del OEFA.	D2	Recursos limitados para las evaluaciones, supervisiones ambientales (equipos de medición).
	F3	Transparencia en la información y puesta a disposición de la población de los resultados de la gestión.	D3	Necesidad de desarrollar la integración de los sistemas de información y dotar de mayor infraestructura tecnológica.
	F4	Orientación y vocación de servicio al ciudadano.	D4	Personal insuficiente para atender aumentos de carga laboral
	F5	Esfuerzo permanente del OEFA para simplificar y mejorar sus procesos y procedimientos.	D5	Limitaciones en infraestructura y equipamiento para el desarrollo de las funciones (Local y laboratorios).
	F6	Canal de atención de denuncias implementado y operando.	D6	Riesgo de soborno al momento de desarrollar actividades de Fiscalización Ambiental.
	F7	Presencia del OEFA a nivel nacional.		
Factores Externos	OPORTUNIDADES		AMENAZAS	
	O1	Creciente interés mundial por el cuidado del ambiente	A1	Limitado conocimiento de la población sobre la labor del OEFA.
	O2	Nuevas tecnologías para mejorar la efectividad del monitoreo y vigilancia ambiental, así como de la supervisión de las actividades económicas.	A2	Incremento en el nivel de conflictos socio ambientales originados o vinculados a posibles incumplimientos de la normativa ambiental
	O3	Asistencia técnica externa para mejorar capacidades para la fiscalización ambiental	A3	Bajo nivel de formalización de las empresas limita su fiscalización
	O4	Marco normativo más estricto para mejorar la supervisión.	A4	Número limitado de laboratorios acreditados
	O5	Creciente posicionamiento de la imagen Institucional del OEFA.	A5	Medidas de restricción presupuestal
	O6	Emisión de normas que refuerzan la prevención de los actos de corrupción	A6	Percepción negativa hacia entidades del Estado.



Anexo N° 3
Formato de Acta de Revisión por la Dirección

1. ANTECEDENTES

2. DESCRIPCIÓN

2.1 Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas

	Acciones	Plazo	Estado (Implementado/ En proceso/ Pendiente)

2.2 Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGI

[Se debe presentar el análisis de los factores externos e internos del SGI de la OEFA actualizado en el siguiente cuadro:]

Factores Externos Oportunidades	Factores Internos Fortalezas
Amenazas	Debilidades

2.3 Desempeño y eficacia del SG

[La información sobre el desempeño y la eficacia del SGI, incluidas las tendencias relativas a:]

- 2.3.1 La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes
- 2.3.2 El grado en que se han logrado los objetivos del SGI
- 2.3.3 El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios
- 2.3.4 Las no conformidades y acciones correctivas
- 2.3.5 Los resultados de seguimiento y medición
- 2.3.6 Los resultados de las auditorías
- 2.3.7 El desempeño de los proveedores externos
- 2.3.8 La adecuación de los recursos
- 2.3.9 La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades
- 2.3.10 Las oportunidades de mejora
- 2.3.11 Reporte sobre casos de Soborno e investigación
- 2.3.12 Acciones tomadas para enfrentar riesgos de soborno

3. CONCLUSIONES

4. ANEXOS



Anexo N° 4
Matriz de partes interesadas del SGI

Parte interesada Externa:

PARTE INTERESADA	REQUISITO		ESTRATEGIAS PARA CUMPLIMIENTO
	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	
Sociedad Civil y Ciudadanos	Contar con un ambiente saludable e incrementar el desarrollo económico para generar bienestar	Confianza en la gestión del OEFA en la reducción del impacto ambiental, para el entorno de la actividad empresarial	Mantener un permanente canal de comunicación con la Sociedad Civil y los ciudadanos sobre el alcance y resultados de las acciones del OEFA
Administrados	Asistencia Técnica. Información de cumplimiento normativo. Transparencia durante proceso administrativo.	Gestión simplificada, objetiva y transparente.	Desarrollo de acciones para el fortalecimiento de capacidades del administrado. Transparentar la información a partir del uso de herramientas tecnológicas.
Investigadores y especialistas	Información técnica sobre fiscalización ambiental.	Disponibilidad oportuna de la información sobre fiscalización ambiental.	Plataformas virtuales con información actualizada y disponible sobre fiscalización ambiental
Comunidades nativas y campesinas / Organismos no gubernamentales	Canales de comunicación eficaces. No afectación de la calidad de vida y del entorno Constante acceso a la información	Desarrollo económico responsable y sostenible con el cuidado del medio ambiente.	Observar y verificar el cumplimiento de las funciones de fiscalización Ambiental
Entidades Públicas Nacionales	Información de las acciones de fiscalización ambiental.	Entrega de información que les permita una toma de decisión inmediata	Desarrollo de sistemas de información con acceso al público en general.
Entidades de Fiscalización Ambiental	Asistencia Técnica para el desarrollo de sus actividades. Fortalecimiento de capacidades en materia de fiscalización ambiental.	Administrados dentro del alcance de acciones, cumplen con las obligaciones ambientales.	Desarrollo continuo de capacidades, con enfoque técnico, especializado y de seguimiento de resultados dirigido a las EFA.
Proveedores (terceros)	Cumplimiento de los contratos	Transparencia en las licitaciones de servicios especiales	Monitoreo de los controles en los procesos de contratación de los terceros.

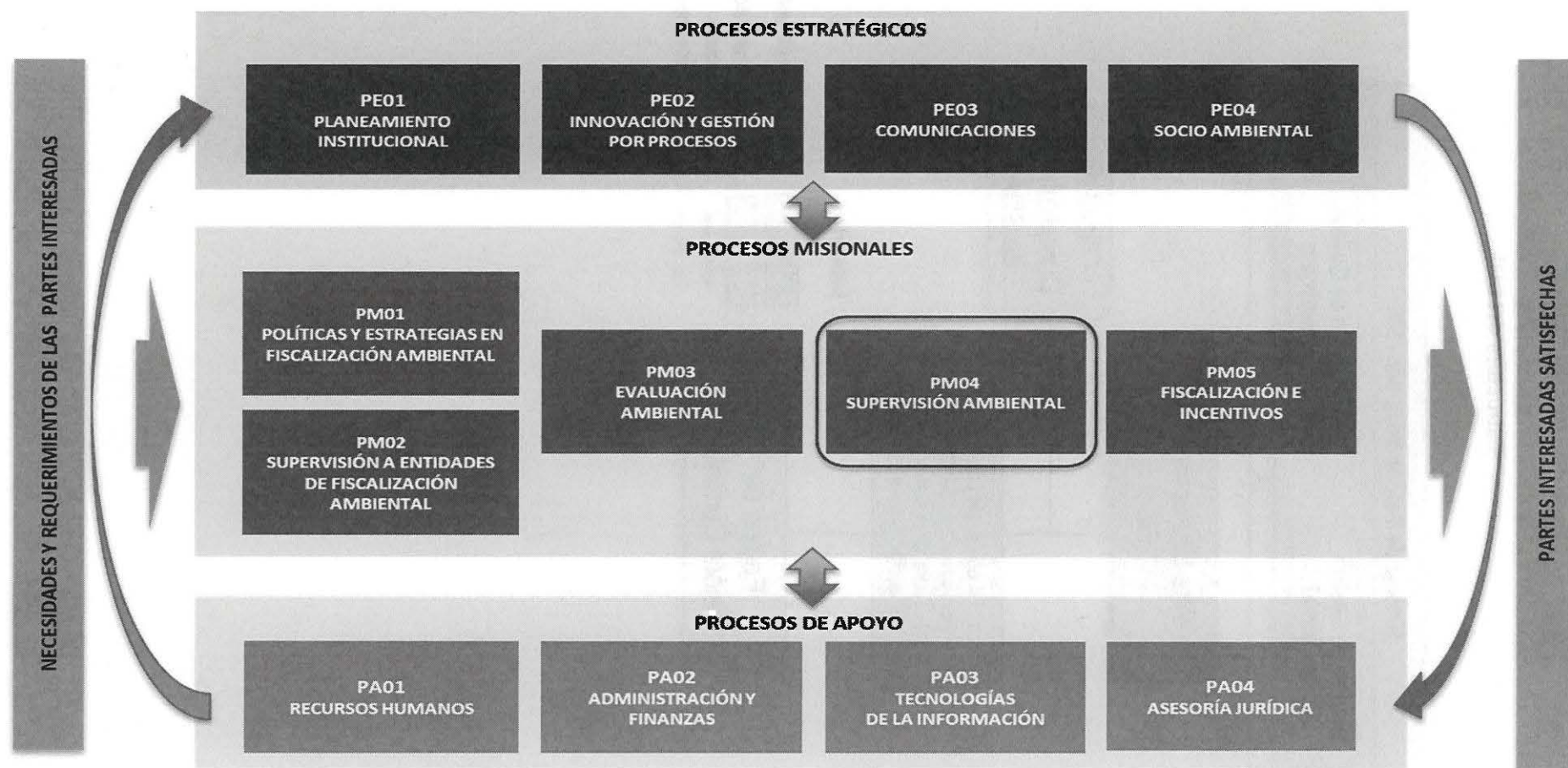


Parte interesada Interna:

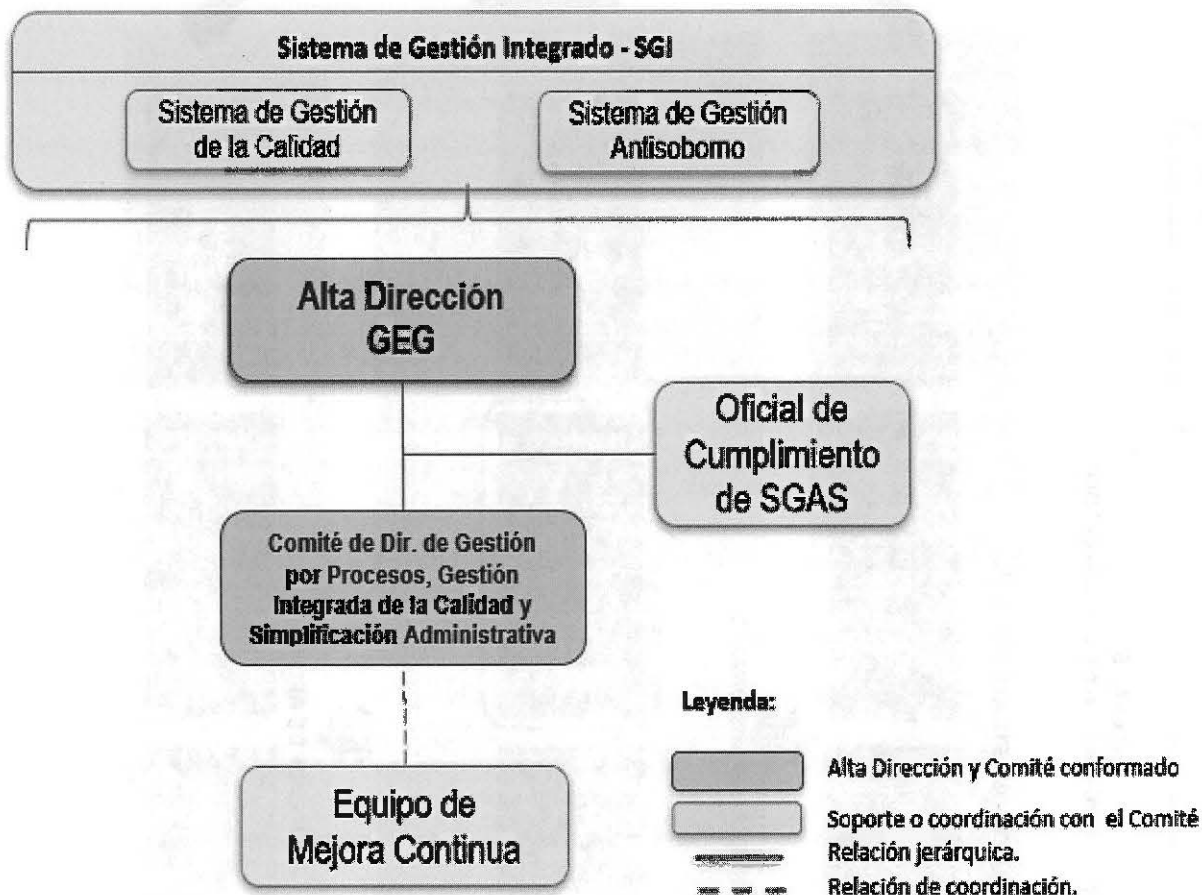
PARTE INTERESADA	REQUISITO		ESTRATEGIAS PARA CUMPLIMIENTO
	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	
Consejo Directivo	Información actualizada, precisa, permanente y oportuna para la adecuada toma de decisiones.	Lograr el posicionamiento del OEFA a través del impacto positivo en el ambiente por los resultados de sus procesos.	Priorización de las acciones de fiscalización focalizadas en lograr mayor impacto en el medio ambiente. Acompañamiento en el tratamiento de conflictos sociales vinculados a temas socio ambientales.
Servidores/as	Capacitación constante para el buen ejercicio de supervisión. Sensibilización y capacitación en temas vinculados a ética e integridad. Condiciones físicas para la prestación del servicio de supervisión.	Condiciones óptimas y recursos para las supervisiones. Laborar en una organización íntegra y transparente.	Preparación y provisión oportuna de recursos necesarios para la prestación de servicios.
Órganos y Unidades Orgánicas	Manejo de disponibilidad de equipos de medición. Transporte de equipos. Atención de requerimientos dentro del plazo pactado.	Equipos y servicios proporcionados en óptimas condiciones de funcionamiento. Desarrollar sus labores cumpliendo los criterios éticos establecidos en la Entidad.	Mantenimiento preventivo y correctivo, así como calibración adecuada de equipos. Servicios contratados con anticipación y en los términos requeridos.



Anexo N° 5
Secuencia e interacción de proceso del SGI



**Anexo N° 6
Estructura del SGI**



Anexo N° 7

Matriz de Objetivos e Indicadores del SGI

PEI	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO		
OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	COMPROMISO	OBJETIVO	INDICADOR
OEI.01 Fortalecer el desempeño del SINEFA	1. Fortalecer el Sistema Nacional de Evaluación y Fiscalización Ambiental (SINEFA).	1. Fortalecer las capacidades técnicas en materia de fiscalización ambiental de las EFA.	Porcentaje de EFA capacitadas cuyos colaboradores/as mejoran sus conocimientos en fiscalización ambiental
OEI.02 Incrementar el cumplimiento de las obligaciones ambientales de las unidades fiscalizables	2. Desarrollar acciones de fiscalización eficiente, predecible y orientadas a resultados, considerando el enfoque preventivo, de priorización de riesgos y responsivo.	2. Incrementar el cumplimiento de las obligaciones ambientales de las unidades fiscalizables.	Porcentaje promedio de cumplimiento de las obligaciones fiscalizables verificadas de las unidades fiscalizables supervisadas
OEI.03 Modernizar la gestión institucional	3. Prohibir y sancionar todo acto de soborno y corrupción; para lo cual, garantizamos la confidencialidad y el acceso efectivo a los canales de denuncia.	3. Adecuar normativa interna, incorporando la prohibición de todo acto de soborno y corrupción.	Normativa interna adecuada
	4. Cumplir con los requisitos legales, de calidad, antisoborno u otros aplicables a los Sistemas de Gestión del OEFA.	4. Implementar el Sistema de Gestión Integrado del OEFA.	Sistema de Gestión Integrado implementado
	5. Promover la mejora continua del Sistema de Gestión Integrado del OEFA que permita incrementar el cumplimiento de nuestros objetivos institucionales".	5. Optimizar los procesos vinculados al Sistema de Gestión Integrado del OEFA para la mejora del desempeño organizacional.	Porcentaje de procesos mejorados



Anexo N° 8
Debida Diligencia

PARTES INTERESADAS		CONTROL DE DEBIDA DILIGENCIA
Empresas	Mayores a 8 UIT	1. Bases estándar para la contratación de bienes y servicios en general y consultorías en general Inclusión del mecanismo de bonificación, puntaje adicional para aquellas empresas que tengan implementado el Sistema de Gestión Antisoborno - SGAS 2. Términos de Referencia y/o Especificaciones Técnicas, inclusión de una referencia informativa del Sistema de Gestión Antisoborno - SGAS y compromiso antisoborno 3. Contrato, incluye una cláusula de anticorrupción
	Menores a 8 UIT	1. Suscripción de la Declaración Jurada Antisoborno. Se suscribe la Declaración Jurada antes del inicio del procedimiento, en etapa de cotización. 2. Términos de Referencia y/o Especificaciones Técnicas. Inclusión de una referencia informativa del Sistema de Gestión Antisoborno – SGAS y compromiso antisoborno.
Terceros		1. Incluir el Compromiso antisoborno en los contratos. 2. Declaración Jurada Antisoborno. 3. Revisión de Registros Administrativos en el proceso de selección: - Registro de deudores alimentarios y morosos. - Registro de Deudores de Reparaciones Civiles. - Registro Nacional de Sanciones contra Servidores Civiles. - Antecedentes Penales. - Otros que correspondan.
Personal		1. Suscripción de la Declaración Jurada Antisoborno. 2. Revisión de Registros Administrativos en el proceso de selección: - Registro de deudores alimentarios y morosos - Registro de Deudores de Reparaciones Civiles - Registro Nacional de Sanciones contra Servidores Civiles - Antecedentes Penales. - Otros que correspondan. 3. Revisión periódica de Registros Administrativos citados en el numeral precedente a cargo de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos -URH.



Anexo N° 9
Revisión del Oficial de Cumplimiento

1. ANTECEDENTES

2. DESCRIPCIÓN

2.1 Estado de las acciones de las revisiones por Oficial de Cumplimiento previas

	Acciones	Plazo	Estado (Implementado/ En proceso/ Pendiente)

2.2 Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGAS

[Se debe presentar el análisis de los factores externos e internos del SGAS de la OEFA actualizado en el siguiente cuadro:]

Factores Externos Oportunidades	Factores Internos Fortalezas
Amenazas	Debilidades

2.3 Desempeño y eficacia del SGAS para gestionar eficazmente los riesgos de soborno en la Entidad

[La información sobre el desempeño y la eficacia del SGAS, incluidas las tendencias relativas a:]

- 2.3.1 La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes
- 2.3.2 El grado en que se han logrado los objetivos del SGAS
- 2.3.3 Las no conformidades y acciones correctivas
- 2.3.4 Los resultados de seguimiento y medición
- 2.3.5 Los resultados de las auditorías
- 2.3.6 La adecuación de los recursos
- 2.3.7 La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades
- 2.3.8 Las oportunidades de mejora
- 2.3.9 Reporte sobre las denuncias por casos de corrupción y soborno e investigación
- 2.3.10 El resultado del seguimiento a las matrices del SGAS
- 2.3.11 Acciones tomadas para enfrentar riesgos de soborno

3. CONCLUSIONES

4. ANEXOS



