



RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 042-2023-SERNANP

Lima, 12 de mayo de 2023

VISTO:

El Informe N° 195-2023-SERNANP-OPP de fecha 09 de mayo de 2023 emitido por la Oficina de Planeamiento y Presupuesto de la Institución, y;

CONSIDERANDO:

Que, mediante el numeral 2 de la Segunda Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo N° 1013, se crea el Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado (SERNANP), como un organismo público técnico especializado, adscrito al Ministerio del Ambiente, considerándose ente rector del Sistema Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado (SINANPE) y se constituye en su autoridad técnico-normativa;

Que, la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y sus modificatorias, declara al Estado Peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos que la componen, con la finalidad de mejorar la gestión pública a través del desarrollo de un estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano;

Que, mediante Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, se aprobó la Política de Modernización de la Gestión Pública al 2030, siendo el principal instrumento orientador de la modernización de la gestión pública en el país, la cual 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, con Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, se aprobó la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP, "Norma Técnica Implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública"; con el propósito de organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo de una entidad pública de manera transversal a las diferentes unidades de organización, para contribuir con el logro de los objetivos institucionales, en el marco de la gestión por procesos;

Que mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 011-2022-PCM/SGP, que aprueba la "Norma Técnica N° 001-2022-PCM/SGP, Norma Técnica para la gestión de la calidad de servicios en el Sector Público"; con la finalidad de mejorar la calidad de los bienes y servicios que se brindan a la ciudadanía; la cual precisa en su numeral 6.2 que la máxima autoridad administrativa de cada entidad o a quien delega, es responsable por implementar y hacer cumplir la presente norma técnica, estableciendo las responsabilidades a su cargo;

Que, mediante Resolución Presidencial N° 131-2022-SERNANP del 19 de mayo de 2022, se aprueba el Plan Estratégico Institucional (PEI) del Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado - SERNANP, para el período 2022-2026, que

tiene como Objetivo Estratégico Institucional-“*OEI.05: Modernizar la gestión institucional*”, asimismo comprende como Acción Estratégica Institucional-“*AEI.05.05: Sistema de Gestión de Calidad de servicios implementado en el SERNANP*”, que obedece a la norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en las entidades públicas, y tiene como finalidad la implementación de una herramienta de gestión que oriente a la mejora de los bienes y servicios brindados, contribuyendo a la mejora de la calidad de vida de las personas a través de la conservación de las áreas naturales protegidas a cargo de la Institución;

Que, con Resolución Presidencial N° 250-2022-SERNANP del 27 de octubre de 2022, se conformó el Comité Implementador ISO 9001: 2015 para la marca APC en el SERNANP”;

Que, mediante Resolución Presidencial N° 266-2022-SERNANP del 16 de noviembre de 2022, se aprueba la Política del Sistema de Gestión de la Calidad del Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado-SERNANP, en el marco de la implementación de la gestión de calidad en los productos y servicios brindados por la entidad;

Que, a través del documento del visto y del Informe N° 202-2023-SERNANP-OPP del 11 de mayo de 2023, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, sustenta y recomienda aprobar el Manual del Sistema de Gestión de Calidad del SERNANP- Marca Aliado por la Conservación (APC), en el cual se establecen las disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad del SERNANP, que se vienen adoptando para la certificación de la Norma ISO 9001:2015 para los procesos de la marca Aliado por la Conservación-APC a cargo de la entidad;

Que, asimismo, en los precitados informes, solicita la aprobación de la propuesta de Mapa de Procesos de Sistema de Gestión de Calidad del SERNANP, que tiene como objetivo proporcionar una visión completa de los procesos que interaccionan para el reconocimiento de la marca Aliado por la Conservación-APC, por parte de la Institución, dentro del alcance del Sistema de Gestión de Calidad del SERNANP, la cual cuenta con la conformidad otorgada por las dependencias involucradas de la Dirección de Gestión de las Áreas Naturales Protegidas-DGANP, por lo que, recomienda la emisión de la resolución correspondiente;

Que, en ese sentido, conforme a la recomendación vertida por la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, en los documentos del visto y en el marco de las disposiciones previstas en la Directiva N° 004-2022-SERNANP-GG-OPP, denominada “Normas y Procedimiento para la Formulación, Aprobación, Actualización, Difusión y Control de los Documentos Normativos” aprobada con Resolución de Gerencia General N° 078-2022-SERNANP del 29 de noviembre de 2022, resulta pertinente emitir el acto resolutorio que apruebe los “Lineamientos para la Implementación de la Gestión por Procesos en el SERNANP” de la Institución; así como dejar sin efecto las resoluciones acotadas en el considerando precedente;

Con las visaciones de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto y de la Oficina de Asesoría Jurídica, y;

De conformidad con el literal h) del artículo 13 del Decreto Supremo N° 006-2008-MINAM, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del SERNANP;



SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar el Manual del Sistema de Gestión de Calidad del SERNANP - Marca Aliado por la Conservación (APC), que se adjunta en calidad de Anexo 1 como parte integrante de la presente resolución.

Artículo 2.- Aprobar el Mapa de Procesos del Sistema de Gestión de Calidad del SERNANP, que se adjunta en calidad de Anexo 2 como parte integrante de la presente resolución.

Artículo 3.- Disponer la publicación de la presente Resolución, junto con sus respectivos Anexos, en el portal web del Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado – SERNANP: <https://www.gob.pe/sernanp>

Regístrese y comuníquese,

Rossina Manche Mantero
Gerente General
SERNANP



Ministerio
del Ambiente

Servicio Nacional
de Áreas Naturales
Protegidas por el Estado

Código: MAN-OPP-002

Versión N° 1.00

GERENCIA GENERAL / OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO

Página 1 de 20

Fecha: 11/05/2023

**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERNANP –
Marca Aliado por la Conservación (APC)**

Elaborado por:



Firmado digitalmente por:
GUTIERREZ ZAPATA Miriam
Johanna FAU 20478053178 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 11/05/2023 17:06:17-0500



Firmado digitalmente por:
ESPEJO SUPO Arturo Omar FAU
20478053178 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 11/05/2023 17:04:46-0500

Revisado por:



Firmado digitalmente por BAZAN
LOPEZ Armando Rufino FAU
20478053178 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 11.05.2023 18:38:36 -05:00

RUBRO	CARGO	UNIDAD ORGÁNICA
Elaborado por:	Analista de Modernización de la Gestión	Oficina de Planeamiento y Presupuesto / UOF de Planeamiento y Modernización de la Gestión
	Especialista de Modernización de la Gestión de calidad	
Revisado por:	Jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto	Gerencia General
Aprobado por:	Gerente General	

 PERÚ	Ministerio del Ambiente	Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado	CÓDIGO: MAN-OPP-002
			VERSIÓN N° 1.00
GERENCIA GENERAL / OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO	Manual del Sistema de Gestión de Calidad del SERNANP - Marca Aliado por la Conservación (APC)	Página 2 de 20	
		FECHA: 11/05/2023	

CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Fecha	Justificación	Textos modificados
1.00	05/05//2023	Elaboración inicial del documento	

 PERÚ	Ministerio del Ambiente	Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado	CÓDIGO: MAN-OPP-002
			VERSIÓN N° 1.00
GERENCIA GENERAL / OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO	Manual del Sistema de Gestión de Calidad del SERNANP - Marca Aliado por la Conservación (APC)	Página 3 de 20	
		FECHA: 11/05/2023	

I. OBJETIVO

El presente Manual de la Calidad tiene como objetivo:

- Describir el diseño y estructura del Sistema de Gestión de la Calidad del Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado, basado en los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015.
- Demostrar su capacidad para proporcionar regularmente servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.
- Aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

Aplica para los procesos que forman parte de la Marca Aliado por la Conservación (APC) y los procesos estratégicos y de soporte que forman parte del sistema de gestión de calidad de estos procesos.

II. ALCANCE

Aplica para los siguientes procesos que forman parte de la Marca Aliado por la Conservación (APC):

- Asesoramiento para el otorgamiento para el licenciamiento de uso la marca APC.
- Otorgamiento del licenciamiento de uso de la Marca APC.
- Seguimiento a las obligaciones del licenciamiento de uso de la Marca APC.

III. BASE LEGAL

- 3.1. Decreto Supremo N°103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.
- 3.2. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP, Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública.
- 3.3. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 011-2022-PCM/SGP, que aprueba la "Norma Técnica para la gestión de la calidad de servicios en el Sector Público".
- 3.4. Norma Internacional ISO 9001:2015. Requisitos de un Sistema de Gestión de la Calidad.
- 3.5. Resolución Presidencial N° 250-2022-SERNANP, que conforma el "Comité Implementador ISO 9001:2015 para la marca APC en el SERNANP".

 PERÚ	Ministerio del Ambiente	Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado	CÓDIGO: MAN-OPP-002
			VERSIÓN N° 1.00
GERENCIA GENERAL / OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO	Manual del Sistema de Gestión de Calidad del SERNANP - Marca Aliado por la Conservación (APC)	Página 4 de 20	
		FECHA: 11/05/2023	

- 3.6. Resolución Presidencial N° 266-2022-SERNANP, que aprueba la Política del Sistema de Gestión de la Calidad del Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado – SERNANP
- 3.7. Resolución de Gerencia General N.º 078-2022-SERNANP-GG, que aprueba la Directiva N° 004-2022-SERNANP-GG-OPP, denominada “Normas y Procedimiento para la Formulación, Aprobación, Actualización, Difusión y Control de los Documentos Normativos”.

IV. PARTICIPANTES

- Jefe de SERNANP
- Gerente General
- Director de la Dirección de Gestión de las Áreas Naturales Protegidas-DGANP
- Responsable UOF Manejo de Recursos
- Responsable UOF Gestión del Turismo
- Jefe de Oficina de Administración
- Responsable UOF Recursos Humanos
- Jefe de Oficina de Planeamiento y Presupuesto
- Responsable UOF Planeamiento y Modernización de la Gestión

V. SIGLAS Y DEFINICIONES

En este Manual se utilizan las definiciones contenidas en la norma ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario.

VI. CONTENIDO

4.1 Comprensión de la organización y de su contexto

La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad.

Se tendrá como *“F-001-Comprensión del Contexto de la Organización”*.

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

La organización identificó mediante la matriz *“F-002-Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas”*.

4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad

El alcance del sistema de gestión de la calidad se encuentra delimitado al producto Marca Aliado por la Conservación y sus procesos:

 PERÚ	Ministerio del Ambiente	Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado	CÓDIGO: MAN-OPP-002
			VERSIÓN N° 1.00
GERENCIA GENERAL / OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO	Manual del Sistema de Gestión de Calidad del SERNANP - Marca Aliado por la Conservación (APC)	Página 5 de 20	
		FECHA: 11/05/2023	

- Asesoramiento para el otorgamiento para el licenciamiento de uso la Marca APC.
- Otorgamiento del licenciamiento de uso de la Marca APC.
- Seguimiento a las obligaciones del licenciamiento de uso de la Marca APC.

Cláusula 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios. No es aplicable debido a que los servicios proporcionados por el SERNANP dentro del alcance descrito están definidos por el marco normativo, no teniendo capacidad de diseñar nuevos productos.

Cláusula 7.1.5.1 Recursos de seguimiento y medición. No es aplicable ya que no se utilizan recursos de medición, como equipos, que necesiten ser verificados o calibrados para el servicio de Marca Aliado por la Conservación.

Cláusula 8.5.1 (f) Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio. No es aplicable a los servicios de Marca Aliado por la Conservación, ya que el seguimiento de los servicios es evaluado luego de la ejecución del mismo.

4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

El SERNANP establece, implementa, mantiene y mejora continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones.

El SERNANP cuenta con el presente manual de la calidad que incluye:

- El alcance del sistema de gestión de la calidad.
- Información documentada de los procedimientos establecidos para el sistema de gestión de la calidad.

La interacción de procesos se presenta en el “Mapa de Procesos del SGC del SERNANP” véase Anexo 1.

CAPITULO 5: LIDERAZGO Y COMPROMISO

5.1.1 Generalidades

La Alta Dirección del SERNANP demuestra liderazgo y compromiso con referencia al sistema de gestión de la calidad de la siguiente manera:

- Asume la responsabilidad y obligación de rendir cuentas sobre el SGC y su eficacia.
- Establece una política y objetivos de la calidad, compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización.
- Asegura la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de la organización.
- Promueve el enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.
- Asegura los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.
- Comunica la importancia de una gestión orientada a la calidad.
- Asegura el logro de los resultados previstos del sistema de gestión de la calidad.
- Compromete, dirige y apoya a las personas.

 PERÚ Ministerio del Ambiente	Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado	CÓDIGO: MAN-OPP-002
		VERSIÓN N° 1.00
GERENCIA GENERAL / OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO	Manual del Sistema de Gestión de Calidad del SERNANP - Marca Aliado por la Conservación (APC)	Página 6 de 20
		FECHA: 11/05/2023

- Promueve la mejora.

5.1.2 Enfoque al cliente

La alta dirección demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente, identificando y comunicando los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios mediante la matriz “F-002-Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas”.

5.2 Política

La alta dirección del SERNANP ha establecido, implementado, mantiene y comunica la política de la calidad mediante Resolución Presidencial N° 266-2022-SERNANP.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

La alta dirección asegura las responsabilidades y autoridades a través de la siguiente estructura:

Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	Cargo
Aprobar y mantener la política de la calidad para el SGC, y que estos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica del SERNANP	Jefe de SERNANP
Implementar y comunicar la política de la calidad para el SGC, y que estos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica del SERNANP	Jefe de SERNANP
Establecer, implementar, comunicar y mantener los objetivos de la calidad para el SGC, y que estos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica del SERNANP	Director de la Dirección de Gestión de las Áreas Naturales Protegidas-DGANP (Responsable UOF Manejo de Recursos Naturales en ANP) (Responsable UOF Gestión del Turismo en ANP)
	Jefe de Oficina de Administración (Responsable UOF Recursos Humanos)
	Jefe de Oficina de Planeamiento y Presupuesto (Responsable UOF Planeamiento y Modernización de la Gestión)
Revisar el sistema de gestión de la calidad (revisión por la Dirección), para asegurar que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos;	Gerente General

 PERÚ	Ministerio del Ambiente	Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado	CÓDIGO: MAN-OPP-002
			VERSIÓN N° 1.00
GERENCIA GENERAL / OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO	Manual del Sistema de Gestión de Calidad del SERNANP - Marca Aliado por la Conservación (APC)	Página 7 de 20	
		FECHA: 11/05/2023	

Asegurar que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles;	Gerente General
Asegurar la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de marca APC	Jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto
Realizar la presentación de la revisión por la dirección para el Gerente General	Responsable de la UOF de Planeamiento y Modernización de la Gestión
Promover el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos;	Responsable de la UOF de Planeamiento y Modernización de la Gestión
Comunicar la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del SGC	Gerente General
Asegurar que se promueve el enfoque al cliente dentro del alcance del SGC;	Gerente General
Comprometer, dirigir y apoyar a las personas, para contribuir a la eficacia del SGC	Gerente General
Promover la mejora continua;	Jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto

CAPITULO 6: PLANIFICACIÓN

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

En la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad, el SERNANP ha considerado su contexto (las cuestiones internas y externas) y las necesidades y expectativas de los clientes y partes interesadas para determinar los riesgos y oportunidades sobre los procesos y servicios que deberán ser abordados dentro del alcance Marca Aliado por la Conservación.

El SERNANP para gestionar los riesgos elabora las matrices “*F-003-Matriz de Riesgos*” y “*F-004-Matriz de Oportunidades*” asegurando que las acciones de control tomadas para abordar los riesgos y oportunidades son proporcionales al impacto potencial sobre la conformidad de los servicios.

En el anexo 2 se presenta los mecanismos de análisis y evaluación de los riesgos y oportunidades.

6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

El SERNANP ha establecido la medición de la Política de la Calidad a través de los “*F-005-Objetivos del SGC*”.

 PERÚ	Ministerio del Ambiente	Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado	CÓDIGO: MAN-OPP-002
			VERSIÓN N° 1.00
GERENCIA GENERAL / OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO	Manual del Sistema de Gestión de Calidad del SERNANP - Marca Aliado por la Conservación (APC)	Página 8 de 20	
		FECHA: 11/05/2023	

6.3 Planificación de los cambios

Cada proceso que forma parte del alcance del SGC, planifica sus actividades cada año en el “Plan Operativo Institucional”. Asimismo, cuando el SERNANP determina la necesidad de cambios en el Sistema de Gestión de Calidad, estos cambios se llevan a cabo de manera planificada considerando los siguientes aspectos:

- El propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales.
- La disponibilidad de recursos.
- La integridad del Sistema de Gestión de la Calidad.
- La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

Los cambios se registran en la “*F-006-Matriz de Planificación de Cambios*”.

CAPITULO 7: Apoyo

7.1. Recursos

7.1.1. Generalidades

El SERNANP determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

El SERNANP debe considerar:

- a) Las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes.
- b) Lo que se necesita obtener de los proveedores externos.

7.1.2 Personas

El SERNANP determina y proporciona las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad y para la operación y control de sus procesos, para lo cual se identifica las personas necesarias para cada proceso en la Ficha de proceso de:

- Asesoramiento para el otorgamiento para el licenciamiento de uso la marca APC.
- Otorgamiento del licenciamiento de uso de la Marca APC.
- Seguimiento a las obligaciones del licenciamiento de uso de la Marca APC.

7.1.3. Infraestructura

El SERNANP determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios, identificados en la Ficha de proceso de:

- Asesoramiento para el otorgamiento para el licenciamiento de uso la marca APC.
- Otorgamiento del licenciamiento de uso de la Marca APC.

 PERÚ	Ministerio del Ambiente	Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado	CÓDIGO: MAN-OPP-002
			VERSIÓN N° 1.00
GERENCIA GENERAL / OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO	Manual del Sistema de Gestión de Calidad del SERNANP - Marca Aliado por la Conservación (APC)	Página 9 de 20	
		FECHA: 11/05/2023	

- Seguimiento a las obligaciones del licenciamiento de uso de la Marca APC.

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

El SERNANP determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios identificados en la Ficha de procesos de.

- Asesoramiento para el otorgamiento para el licenciamiento de uso la marca APC.
- Otorgamiento del licenciamiento de uso de la Marca APC.
- Seguimiento a las obligaciones del licenciamiento de uso de la Marca APC.

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

Nos excluimos de esta cláusula, porque la conformidad de los productos con los requisitos no necesita asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados. No se requiere realizar trazabilidad de las mediciones pues no es un requisito.

7.1.6 Conocimientos de la organización

El SERNANP determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios. Estos conocimientos deben mantenerse y ponerse a disposición a través de la matriz “F-007-Conocimientos de la Organización”.

7.2 Competencia

El SERNANP ha determinado la competencia necesaria de las personas que realizan el servicio de Marca Aliado por la Conservación las que se encuentran en el Manual Clasificador de Cargos del SERNANP.

7.3 Toma de conciencia

El SERNANP se asegura que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de:

- a) La política de la calidad;
- b) Los objetivos de la calidad pertinentes;
- c) Su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño;
- d) Las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

7.4 Comunicación

La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, las cuales se encuentran en la matriz de “F-008-Comunicación Interna y Externa”.

 PERÚ	Ministerio del Ambiente	Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado	CÓDIGO: MAN-OPP-002
			VERSIÓN N° 1.00
GERENCIA GENERAL / OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO	Manual del Sistema de Gestión de Calidad del SERNANP - Marca Aliado por la Conservación (APC)	Página 10 de 20	
		FECHA: 11/05/2023	

7.5 Información documentada

El sistema de gestión de la calidad del SERNANP incluye:

- La información documentada requerida por la Norma ISO 9001:2015.
- La información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Para la creación, actualización y control de la información documentada, se ha generado la Directiva N° 004-2022-SERNANP-GG-OPP denominada “Normas y Procedimiento para la Formulación, Aprobación, Actualización, Difusión y Control de los Documentos Normativos”.

Para el caso de la creación, actualización y control de Procesos se ha generado la denominada “*Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos en el SERNANP*” en el marco de la NTP N° 001-2018-SGP, Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública.

Todos los documentos del sistema de gestión de la calidad se encuentran en el “Sistema de Archivo Digital y Técnico”.

CAPITULO 8: OPERACIÓN

8.1 Planificación y control operacional

El SERNANP planifica, implementa y controla los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión del servicio mediante:

Las Fichas de Procesos y Fichas de Procedimiento de los procesos:

- Asesoramiento para el otorgamiento para el licenciamiento de uso la marca APC.
- Otorgamiento del licenciamiento de uso de la Marca APC.
- Seguimiento a las obligaciones del licenciamiento de uso de la Marca APC.

8.2 Requisitos para los productos y servicios

8.2.1 Comunicación con el cliente

La comunicación con los clientes incluye:

- a) Proporcionar la información relativa a los productos y servicios;
- b) Tratar las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios;
- c) Obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes;
- d) Manipular o controlar la propiedad del cliente;
- e) Establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.

 PERÚ	Ministerio del Ambiente	Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado	CÓDIGO: MAN-OPP-002
			VERSIÓN N° 1.00
GERENCIA GENERAL / OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO	Manual del Sistema de Gestión de Calidad del SERNANP - Marca Aliado por la Conservación (APC)	Página 11 de 20	
		FECHA: 11/05/2023	

8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios

Los requisitos establecidos para el servicio Marca Aliado por la Conservación, se encuentran en la “M-009-Matriz de Requisitos de la Marca APC”.

8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios

8.2.3.1 La Oficina de Planeamiento y Presupuesto revisa que lo establecido en la “matriz de requisitos” se tiene la capacidad de cumplir a los clientes.

El SERNANP con esta revisión se compromete a suministrar servicios a sus clientes, y se asegura que:

- Se incluyan los requisitos especificados por el cliente
- Se incluyan los requisitos legales y reglamentarios aplicables al servicio.
- Se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del contrato y los expresados previamente.

8.2.3.2 La Oficina de Planeamiento y Presupuesto luego de revisar la “matriz de requisitos” genera un acta donde consigna los resultados de la revisión, incluyendo cualquier requisito nuevo para los servicios.

8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios

El SERNANP se asegura que, cuando se cambien los requisitos para los servicios, la información documentada pertinente será modificada, y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados.

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios

Se excluye de esta cláusula de la norma ISO 9001, debido a que los servicios proporcionados por el SERNANP dentro del alcance están definidos por el marco normativo, no teniendo capacidad de diseñar nuevos productos.

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

8.4.1 Generalidades

Para asegurar que los bienes, servicios cumplan con los requisitos de compras especificados por las áreas usuarias de Marca Aliado por la Conservación, a través del Oficina de Administración a través de la Unidad Operativa Funcional de Logística, gestiona el proceso de contrataciones de acuerdo con la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento.

 PERÚ	Ministerio del Ambiente	Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado	CÓDIGO: MAN-OPP-002
			VERSIÓN N° 1.00
GERENCIA GENERAL / OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO	Manual del Sistema de Gestión de Calidad del SERNANP - Marca Aliado por la Conservación (APC)	Página 12 de 20	
		FECHA: 11/05/2023	

8.4.2. Tipo y alcance del control

Proceso de compras

En SERNANP se evalúan y seleccionan los proveedores externos según los criterios establecidos en los términos de referencia y en la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento.

La organización debe considerar en los términos de referencia:

- a) Asegurarse de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad;
- b) Definir los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes;
- c) Tener en consideración:
 - 1º) El impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;
 - 2º) La eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo;
- d) Determinar la verificación, u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos.

Verificación de los productos comprados

La supervisión y la verificación de los bienes, servicios contratados son realizadas por las áreas usuarias del SERNANP.

8.4.3 Información para los proveedores externos

El SERNANP elabora las Especificaciones Técnicas y Términos de Referencia para la adquisición de bienes, servicios, asegurando la adecuación de los requisitos antes de la comunicación al proveedor externo y comunica sus requisitos para:

- a) Los procesos, productos y servicios a proporcionar;
- b) La aprobación de:
 - 1º) productos y servicios;
 - 2º) métodos, procesos y equipos;
 - 3º) la liberación de productos y servicios;
- c) La competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas;
- d) Las interacciones del proveedor externo con la organización;
- e) El control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización;
- f) Las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente, pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.

8.5 Producción y provisión del servicio

8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio

El SERNANP implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.

 PERÚ	Ministerio del Ambiente	Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado	CÓDIGO: MAN-OPP-002
			VERSIÓN N° 1.00
GERENCIA GENERAL / OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO	Manual del Sistema de Gestión de Calidad del SERNANP - Marca Aliado por la Conservación (APC)	Página 13 de 20	
		FECHA: 11/05/2023	

Para ello se han elaborado los siguientes documentos:

- Ficha de proceso
- Fichas de procedimiento
- Fichas Indicador

Estos documentos están realizados para los siguientes procesos:

- Asesoramiento para el otorgamiento para el licenciamiento de uso la marca APC.
- Otorgamiento del licenciamiento de uso de la Marca APC.
- Seguimiento a las obligaciones del licenciamiento de uso de la Marca APC.

8.5.2 Identificación y trazabilidad

El SERNANP para identificar la trazabilidad del servicio entregado Marca Aliado por la Conservación, la Mesa de Partes del SERNANP se encargará de colocar un número de código único de trámite (CUT) al expediente abierto para evaluación al posible Licenciatario.

Este número de expediente también permite identificar el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio.

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

Se considera propiedad de los clientes, la información proporcionada al SERNANP en el marco del servicio Marca Aliado por la Conservación, la cual es conservada y protegida en el Sistema del Archivo Digital Técnico del SERNANP.

8.5.4 Preservación

El SERNANP preserva las salidas durante la prestación del servicio mediante la identificación, a través de la Lista de Verificación del Cumplimiento de los Requisitos de acuerdo con la "F-009-Matriz de Requisitos de la Marca APC" de la Marca Aliado por la Conservación.

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

Las actividades posteriores a la entrega asociadas con el servicio marca Aliado por la Conservación se encuentran definidos en el Contrato de Licencia de uso Marca APC.

8.5.6 Control de los cambios

El SERNANP revisa y controla los cambios para la prestación de los servicios, en la extensión necesaria para asegurar la continuidad de la conformidad de los requisitos.

 PERÚ	Ministerio del Ambiente	Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado	CÓDIGO: MAN-OPP-002
			VERSIÓN N° 1.00
GERENCIA GENERAL / OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO	Manual del Sistema de Gestión de Calidad del SERNANP - Marca Aliado por la Conservación (APC)	Página 14 de 20	
		FECHA: 11/05/2023	

Todo cambio que se realice será documentado describiendo los cambios y las personas que autorizan el cambio; quedando como evidencia en el cuadro de Control de Cambios del documento respectivo.

8.6 Liberación de los productos y servicios

En cada una de las Fichas de Procedimiento, se indica el control de sus salidas, esto se encuentra para cada uno de los siguientes procesos.

Estos documentos están realizados para los siguientes procesos:

- Asesoramiento para el otorgamiento para el licenciamiento de uso la marca APC.
- Otorgamiento del licenciamiento de uso de la Marca APC.
- Seguimiento a las obligaciones del licenciamiento de uso de la Marca APC.

8.7 Control de las salidas no conformes

El SERNANP se asegura que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.

Para el control de las salidas no conformes se ha elaborado el procedimiento “E-02-03-02-Servicio No Conforme del SGC”.

CAPITULO 9: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1. Generalidades

El SERNANP ha determinado:

- Las necesidades de seguimiento y medición;
- Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos;
- Llevar a cabo el seguimiento y la medición;
- Analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición;

El SERNANP evalúa el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad a través de la “F-010-Matriz de Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación del SGC”.

9.1.2 Satisfacción del cliente

El SERNANP realiza el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas a través de encuestas de satisfacción.

9.1.3 Análisis y evaluación

El SERNANP analiza y evalúa los datos y la información que surgen por el seguimiento y la medición, los resultados del análisis se utilizan para evaluar:

 PERÚ	Ministerio del Ambiente	Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado	CÓDIGO: MAN-OPP-002
			VERSIÓN N° 1.00
GERENCIA GENERAL / OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO	Manual del Sistema de Gestión de Calidad del SERNANP - Marca Aliado por la Conservación (APC)	Página 15 de 20	
		FECHA: 11/05/2023	

- a) Conformidad de los productos y servicios;
- b) Grado de satisfacción del cliente;
- c) Desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- d) Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz;
- e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades;
- f) Desempeño de los proveedores externos;
- g) Necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad.

9.2 Auditoría interna

El SERNANP ha establecido el procedimiento Auditoría Interna el “E-02-03-01-Auditoría Interna”, para llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar:

- a) Conformidad con los requisitos establecidos por el SERNANP respecto a su sistema de gestión de la calidad.
- b) Que el sistema de gestión de la calidad se implementa y mantiene eficazmente.

El SERNANP desarrolla el “Programa Anual de Auditorías” con el formato “E-02-03-01.For-001-Programa de Auditoría” en base a la importancia de los procesos y las áreas a auditar, los resultados de la valoración de los riesgos asociados a las actividades del SERNANP, los resultados de auditorías previas y los cambios que afecten a la organización.

9.3. Revisión por la dirección

9.3.1. Generalidades

La Gerencia General del SERNANP, en coordinación con la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, efectúa la revisión del sistema de gestión de la calidad anualmente, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización.

9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección

La revisión por la dirección al planificarse y llevarse a cabo incluye la siguiente información:

- a. El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;
- b. Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad;
- c. La información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a:
 - 1. La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;
 - 2. El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad;
 - 3. El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios;
 - 4. Las no conformidades y acciones correctivas;
 - 5. Los resultados de seguimiento y medición;
 - 6. Los resultados de las auditorías;
 - 7. 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.

 PERÚ	Ministerio del Ambiente	Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado	CÓDIGO: MAN-OPP-002
			VERSIÓN N° 1.00
GERENCIA GENERAL / OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO	Manual del Sistema de Gestión de Calidad del SERNANP - Marca Aliado por la Conservación (APC)	Página 16 de 20	
		FECHA: 11/05/2023	

9.3.3. Salidas de la revisión por la dirección

Se consideran las siguientes salidas de la revisión por la dirección:

- Las oportunidades de mejora.
- Cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad.
- Necesidad de recursos.

El SERNANP conserva la información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección a través de un acta de revisión por la dirección.

CAPITULO 10: MEJORA

10.1 Generalidades

El SERNANP determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente. Éstas deben incluir:

- mejorar el servicio para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras;
- corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados;
- 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, incluida cualquiera originada por quejas, el SERNANP analiza la no conformidad siguiendo el procedimiento acción correctiva el “E-02-03-02-Acciones Correctivas”

El SERNANP conservará la información documentada como evidencia a través de las acciones correctivas en el formato “E-02-03-02.For-001-Formato Acción Correctiva”.

10.3 Mejora continua

El SERNANP mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad considerando:

- Los resultados del análisis y la evaluación,
- Y las salidas de la revisión por la dirección,

De esta manera se determina si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.

VII. ANEXOS

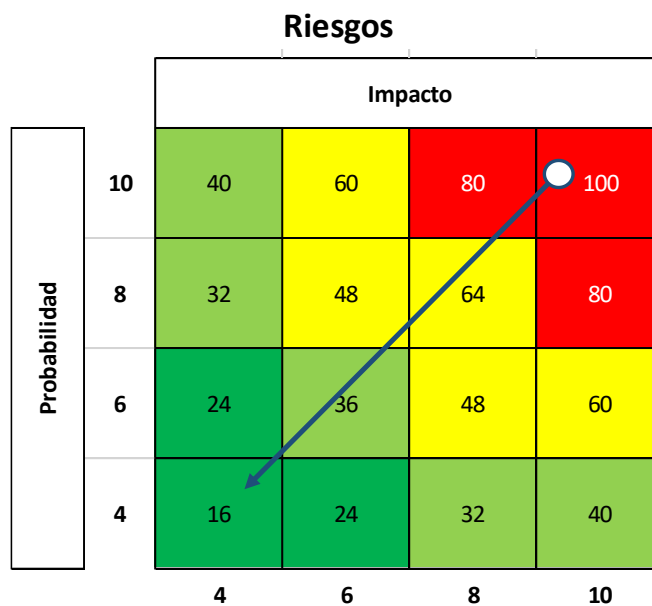
- ANEXO N° 1: Mecanismos de análisis y evaluación de los riesgos y oportunidades
- Formato: F-001-Matriz de Comprensión del Contexto de la Organización
- Formato: F-002-Matriz de Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

 PERÚ	Ministerio del Ambiente	Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado	CÓDIGO: MAN-OPP-002
			VERSIÓN N° 1.00
GERENCIA GENERAL / OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO	Manual del Sistema de Gestión de Calidad del SERNANP - Marca Aliado por la Conservación (APC)	Página 17 de 20	
		FECHA: 11/05/2023	

- 7.4 Formato: F-003-Matriz de Riesgos
- 7.5 Formato: F-004-Matriz de Oportunidades
- 7.6 Formato: F-005-Objetivos del SGC
- 7.7 Formato: F-006-Matriz de Planificación de Cambios
- 7.8 Formato: F-007-Conocimientos de la Organización
- 7.9 Formato: F-008- Comunicación Interna y Externa
- 7.10 Formato: F-009-Matriz de Requisitos de la Marca APC
- 7.11 Formato: F-010-Matriz de Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación del SGC

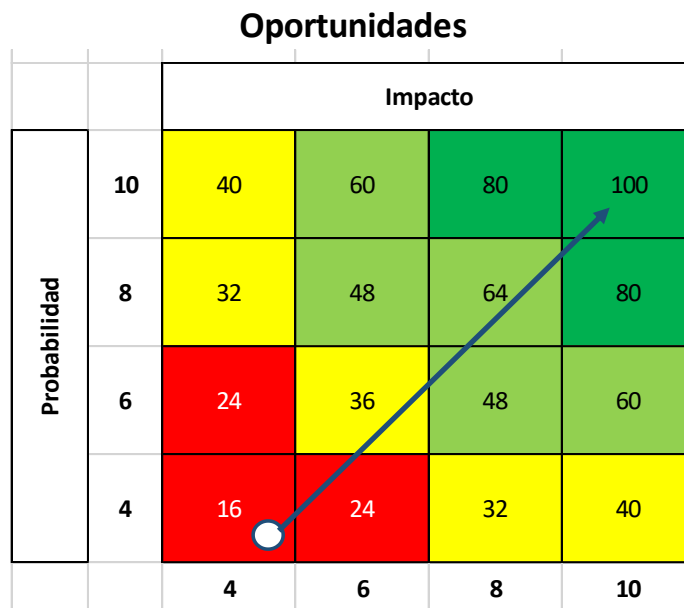
Anexo 1: Mecanismos de análisis y evaluación de los riesgos y oportunidades

Riesgos				
Nivel	Clasificación	Probabilidad	Clasificación	Impacto
4	Baja	Podría ocurrir una vez al año. Existen controles muy buenos que hacen lejana la posibilidad de ocurrencia	Baja	Impacto insignificante en algún objetivo operacional, afectará una o varias actividades
6	Media	Podría ocurrir una vez cada seis meses. Existen controles que hacen lejana la posibilidad de ocurrencia	Media	Impacto significativo en algún objetivo operacional, afectará a un proceso.
8	Alta	Podría ocurrir una vez al mes. Existen controles deficientes que impidan la ocurrencia	Alta	Impacto significativo en algún objetivo estratégico, afectará a más de un proceso.
10	Muy Alta	Podría ocurrir varias veces al mes. No existen condiciones que impidan la ocurrencia	Muy Alta	Impacto significativo en algún objetivo estratégico, el proceso se paraliza



Clasificación	rango	Descripción
Baja	16 - 24	Riesgo mínimo, no se necesita colocar controles, salvo se presente un análisis costo / beneficio
Media	32 - 40	Riesgo moderado, se necesita controles administrativos
Alta	48 - 64	Riesgo con impacto alto, se necesita nuevos controles que permita eliminar o disminuir el riesgo
Muy Alta	80 - 100	Riesgo con impacto muy alto, no se puede continuar con la actividad hasta colocar nuevos controles de manera inmediata

Oportunidades				
Nivel	Clasificación	Probabilidad	Clasificación	Impacto
4	Baja	La probabilidad que se pueda maximizar es muy alta; y no se tiene acciones para implementarlas	Baja	Tiene un impacto alto en algún objetivo o acción estratégica
6	Media	La probabilidad que se pueda maximizar es alta; y se tiene acciones sólo planificadas	Media	Tiene un impacto medio en algún objetivo o acción estratégica
8	Alta	La probabilidad que se pueda maximizar es baja; y se tiene acciones implementadas	Alta	El Impacto en el objetivo o acción estratégica se está logrando
10	Muy Alta	La probabilidad que se pueda maximizar es muy baja; y se tiene acciones implementadas y mejoradas para lograrlo	Muy Alta	El impacto en el objetivo o acción estratégica ya se logró



 PERÚ	Ministerio del Ambiente	Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado	CÓDIGO: MAN-OPP-002
			VERSIÓN N° 1.00
GERENCIA GENERAL / OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO	Manual del Sistema de Gestión de Calidad del SERNANP - Marca Aliado por la Conservación (APC)	Página 20 de 20	
		FECHA: 11/05/2023	

Clasificación	rango	Descripción
Baja	16 - 24	La oportunidad de mejora se debe maximizar realizando acciones inmediatas
Media	32 - 40	La oportunidad de mejora se debe maximizar realizando acciones que permita aprovechar la oportunidad
Alta	48 - 64	La oportunidad de mejora se puede maximizar realizando nuevas acciones con previo análisis costo / beneficio
Muy Alta	80 - 100	La oportunidad de mejora ya se encuentra maximizada, no es necesario plantear nuevas acciones para la mejora, salvo previo análisis costo- beneficio



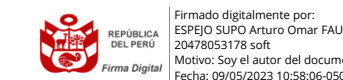
PERÚ

Ministerio del Ambiente

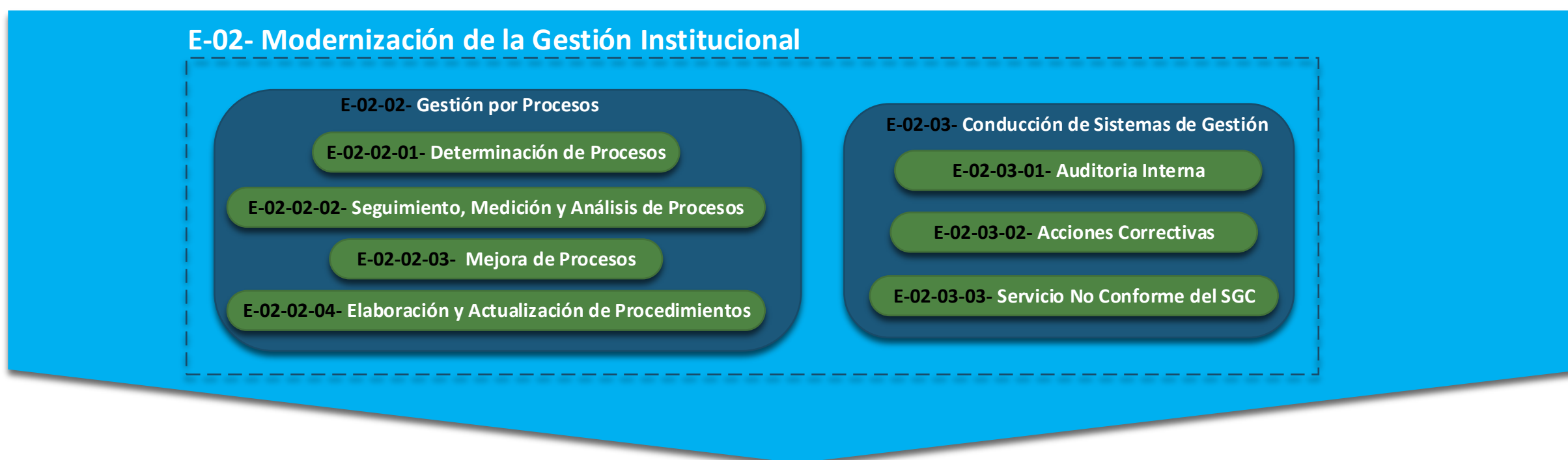
Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado

MAPA DE PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD - SGC SERNANP

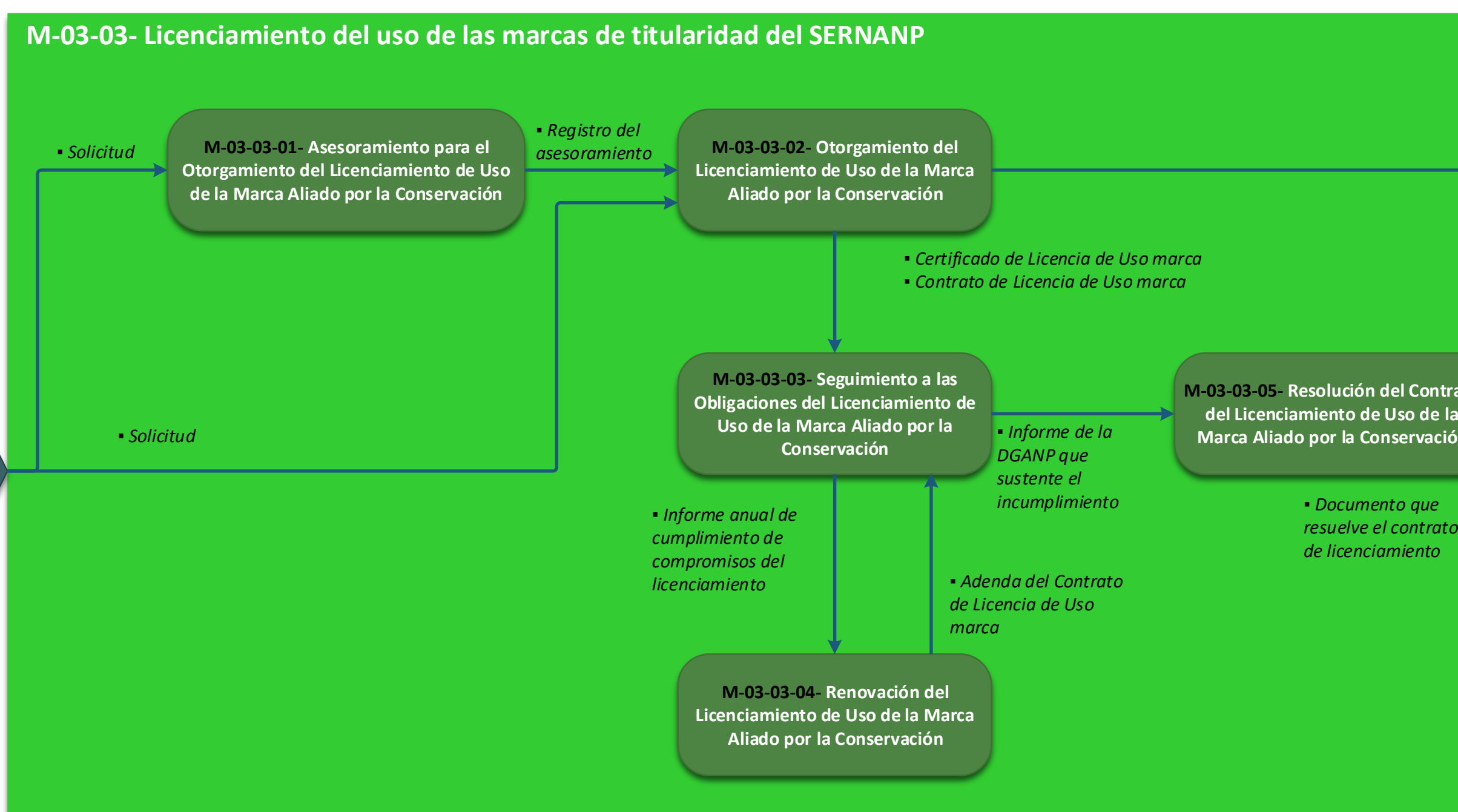
V.01



Procesos Estratégicos



Procesos Misionales



Procesos



Firmado digitalmente por: GUTIERREZ ZAPATA Miriam Johanna FAU 20478053178 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 09/05/2023 15:04:15-0500



Firmado digitalmente por: SANCHEZ ROJAS Carlos Felipe FAU 20478053178 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 05/05/2023 14:52:36-0500

DIRECTOR DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE LAS ÁREAS NATURALES PROTEGIDAS

Firmado digitalmente por: HUAMAN MENDOZA Deyvis Christian FAU 20478053178 hard Motivo: En señal de conformidad Fecha: 09/05/2023 08:04:40-0500



JEFE OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO

Firmado digitalmente por: BAZAN LOPEZ Armando Rufino FAU 20478053178 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 09/05/2023 17:04:26-0500

RESPONSABLE UOF DE PLANEAMIENTO Y MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN - OPP

Firmado digitalmente por: RUIZ HUANCUI Luis Miguel FAU 20478053178 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 05/05/2023 10:31:42-0500