



## BUENAS PRÁCTICAS QUE CONTRIBUYEN AL USO RESPONSABLE DEL BOSQUE Y AL COMERCIO LEGAL DE LA MADERA:

Implementación de las normas ISO 9001 e ISO 27001 en OSINFOR



PERÚ

Ministerio  
del Ambiente



Implementada por  
**giz**  
Deutsche Gesellschaft  
für Internationale  
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH

@OSINFOR/Organismo de Supervisión de los Recursos Forestales y de Fauna Silvestre  
www.osinfor.gob.pe

Con el apoyo de la Cooperación Alemana para el Desarrollo, implementado por la Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH por medio de su programa *Contribución a las Metas Ambientales del Perú (ProAmbiente II)*

#### Participaron en el proceso de implementación del SIG

##### Equipo OSINFOR

Máximo Salazar, Jefe de OSINFOR

Lenin Gallardo, Gerente General de OSINFOR

Omar Cuba, Jefe de la Oficina de Planificación y Presupuesto y Coordinador del Comité Central del SIG de OSINFOR

Ildefonso Riquelme, Director de Supervisión Forestal y de Fauna Silvestre en OSINFOR

Denis Zárate, Gestor de Proyectos en Oficina de Tecnología de la Información y Coordinador del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de OSINFOR

Fabiola Pereda, Especialista en Planificación y Modernización y Coordinadora del Sistema de Gestión de la Calidad

##### Equipo del Programa ProAmbiente II

Hannes Hotz, Asesor Principal AE3

Alfredo Rodríguez, Asesor Técnico Senior AE3

Uwe Cusnick, Asesor Internacional de Desarrollo Organizacional

José Carlos Rodríguez, Asesor Nacional de Desarrollo Organizacional

##### Equipo Consultor

Consorcio Pontificia Universidad Católica del Perú - Argos Consulting Group

Elaboración: Paola Sánchez Pacheco

Diagramación: Luzazul Gráfica SAC

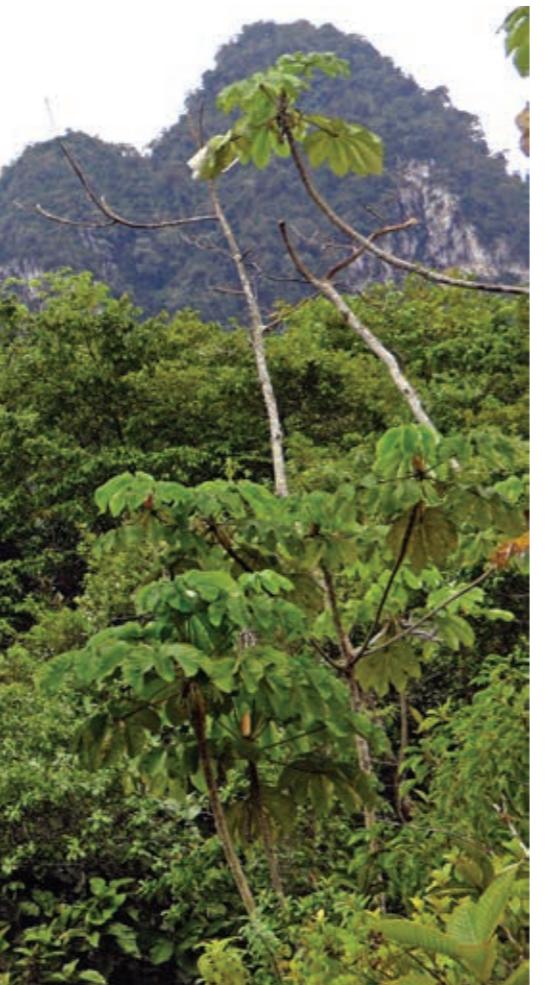
Impresión: Trivia Comunicación Creativa EIRL

Calle Ramón Castilla N° 435 Dpto. 903 (Torre 1). Magdalena del Mar

Tiraje: 500 ejemplares



# DE LAS BUENAS PRÁCTICAS A LA IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN



El reconocimiento que la Fundación Telefónica le otorgó a OSINFOR en 2014 por el desarrollo de un Sistema de Información Geográfica de Supervisiones Forestales (SISFOR), que incorporaba el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en zonas rurales, fue el resultado de un esfuerzo de varios años y parte de un grupo de buenas prácticas que venían siendo fomentadas en la institución desde 2012. Para fines de 2018, los reconocimientos obtenidos por la aplicación de buenas prácticas sumaron quince.

Sin embargo, la implementación de buenas prácticas puede ser un primer paso hacia el camino de la modernización de una gestión pública, pero para lograr que una gestión pública impacte en el bienestar del ciudadano y en el desarrollo del país se requiere optimizar procesos, estandarizando criterios e instalando una cultura del cambio en la institución. Una realidad de la cual los directivos de OSINFOR eran conscientes: la problemática del sector ameritaba continuar optimizando la organización, había que establecer protocolos.

La información que proporcionaba OSINFOR permitía a otras autoridades públicas tomar decisiones tales como realizar acciones de intervención (p. ej.

FEMA), al igual que al sector privado le permitía tomar decisiones comerciales de inversión, afectando positivamente la actividad productiva privada con estas acciones.

OSINFOR debía asegurarse de que la información elaborada como resultado de las supervisiones fuese precisa y de calidad; debía contribuirse a la legitimidad de la información y no dejar lugar a la percepción de que no había sustento para las acciones de supervisión y legales emprendidas.

Las normas ISO 27001:2013 (sistema de gestión de seguridad de la información) e ISO 9001:2015 (sistema de gestión de la calidad) le otorgarían un mayor grado de confianza a la información que OSINFOR generaba. La oportunidad de implementar estos sistemas de gestión llegaría en el 2017 con el apoyo de la Cooperación Alemana para el Desarrollo, por medio de la Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH y a través de la asesoría del programa *Contribución a las Metas Ambientales del Perú (ProAmbiente II)*. Un esfuerzo que partió de un enfoque de desarrollo organizacional que promueve una cultura de gestión del cambio, la misma que debe darse de manera gradual y en un proceso de mejora continua.



## MEJORA CONTINUA EN EL SECTOR PÚBLICO: POR QUÉ IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN

### La norma ISO 9001:2015.

Permite asegurar la mejora del desempeño y la eficacia de las organizaciones a partir de la planificación, control y mejora de sus procesos, con base en el cumplimiento de los requisitos del producto o servicio, la satisfacción de los clientes y la mejora continua. En el caso de OSINFOR se certificaría el proceso de supervisión, el primer eslabón de la cadena de trabajo. Proceso clave en contribuir al aprovechamiento sostenible del bosque y para detectar la tala o comercio ilegal de madera o fauna silvestre, siendo además una gran oportunidad para mejorar y luego optimizar los procesos siguientes.

### La norma ISO 27001:2013.

Permite el aseguramiento de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos y de la información, así como de los sistemas que la procesan. En el caso de OSINFOR se certificó toda la cadena de trabajo: los procesos de supervisión, fiscalización y evaluación, pues el manejo de la información es transversal a todos ellos. Destacan el Sistema de Información Gerencial de OSINFOR- (SIGO<sub>SFC</sub>) y el Sistema de Información Geográfica de Supervisiones Forestales y de Fauna Silvestre (SISFOR) como los principales aplicativos para gestionar la información.

### BENEFICIOS INSTITUCIONALES



- Dinámica de trabajo basada en la gestión por procesos y en su mejora continua
- Priorización de la información, monitoreo, seguimiento y evaluación
- Promoción de gestión del conocimiento
- Organización de los RRHH
- Uso transparente y gestión adecuada de los recursos y bienes del Estado brinda servicios de calidad

### BENEFICIOS PARA USUARIOS O CLIENTES DE OSINFOR

- Mejoras en herramientas para supervisión en campo (Tablet robusta con software Geosupervisor, criterios para recojo de información) optimizan servicio: tiempos más cortos y mayor calidad de información

- Incorporación de especialista forestal en oficina descentralizada, para apoyo en gestión documentaria y asistencia técnica para elaborar informes de supervisión, mejora calidad de información y agiliza revisión en sede central

- Optimización de procesos de atención al ciudadano: OSINFOR documenta, responde y da seguimiento con mayor rapidez
- Acceso a información más segura, actualizada y confiable de los procesos de supervisión, fiscalización y evaluación de OSINFOR



### AUTORIDADES FORESTALES FEMAS, SUNAT, SECTOR PRIVADO, ETC

- Cuentan con información más confiable y en menor tiempo para adoptar las medidas correspondientes

## Optimización del proceso de supervisión del OSINFOR





## PASOS PARA ALCANZAR LA CERTIFICACIÓN DE LA ISO 9001:2015 Y LA ISO 27001:2013

Desde la experiencia de OSINFOR es mejor implementar un proceso de certificación bajo la estructura de un proyecto propio, pues de esta manera se da una mayor apropiación del nuevo conocimiento por parte de la organización y se contribuye al cambio de hábitos necesarios para la mejora continua.

OSINFOR implementó las normas ISO 9001:2015 e ISO 27001:2013 al mismo tiempo en el 2018, por ser sistemas de gestión compatibles: poseen estructuras y requisitos similares que permiten ahorrar esfuerzos. Ambas normas fueron implementadas bajo un Sistema Integrado de Gestión (SIG) que las articulaba en la organización.



### INSTALAR ESTRUCTURA DE PROYECTO

Definir objetivos, justificación, alcance, requerimientos y responsables del proyecto

### DIAGNÓSTICO Y PLAN OPERATIVO

Se establece situación actual, determinando grado de cumplimiento de organización en cuanto a requisitos de normas ISO 9001 y 27001

### DISEÑAR SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG)

Según metodología PDCA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar), que permite asegurar mejora continua en la organización, se diseña SIG articulando Sistema de Gestión de la Calidad de ISO 9001 y Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información de ISO 27001

### INSTALACIÓN DE SIG

Implementación de requisitos correspondientes a las normas ISO 9001 e ISO 27001. Implementación de pensamiento basado en riesgos. Elaboración de Manual del SIG que integró las dos normas

### AUDITORÍA INTERNA

Para conocer el estado en el que se encuentran los procesos y entrenar al equipo para certificación final, pudiendo implementarse acciones correctivas

### CERTIFICACIÓN

AENOR, organismo de certificación, lleva a cabo auditoría externa para asegurarse de que OSINFOR cumple con los requisitos de las normas y poder otorgarle certificación. Certificación es válida por un periodo de años, luego organización vuelve a ser evaluada

COMPROMISO  
ALTA  
DIRECCIÓN

ORGANIZACIÓN DE TRABAJO EN TORNO A EQUIPOS:  
COMITÉ DIRECTIVO, EQUIPO OPERATIVO, EQUIPO DE  
OPTIMIZACIÓN, EQUIPO ISO 9001, EQUIPO ISO 27001



## LA APUESTA DE OSINFOR POR LA CALIDAD Y LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

### Optimización de los procesos institucionales.

Para alcanzar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001: 2015 y poder acceder a la certificación. OSINFOR tuvo que optimizar primero el proceso de supervisión, identificado como el primer eslabón de la cadena supervisión-fiscalización-evaluación, para poder asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma: documentación, gestión de la calidad de la organización y de los recursos o prestación de servicios, entre otros.

### Construcción de conocimiento que contribuye al orden institucional.

La exigencia de documentación de la ISO 9001:2015 contribuye al registro adecuado de los diferentes procedimientos de la organización, lo que proporciona un mayor orden. En lo que se refiere al proceso de supervisión, OSINFOR ha elaborado criterios para la elaboración de las actas en campo y de los informes de supervisión, encontrándose en el proceso de elaboración de los manuales correspondientes.



### Mayor satisfacción del cliente o usuario debido a procesos orientados a la mejora continua que reducen tiempos y optimizan la calidad de la información.

Se redujo en 90 días (de 278 a 188) el tiempo para ejecutar el macroproceso de supervisión que involucra los procesos M1.1 Gestión de Documentos para el inicio de la supervisión, M1.2 Planificación anual de las Supervisiones, M1.3 Focalización de la Supervisión, M1.4 Ejecución de actos preparatorios y M1.5 Ejecución de la Supervisión.

### Certificación ISO 27001:2013 a los procesos de supervisión, fiscalización y evaluación en sí mismos, para darle un valor agregado de confidencialidad a la información.

OSINFOR no se ha limitado a certificar los procesos de soporte a las TIC como es el caso de otras instituciones, ha logrado, por ejemplo, que el proceso de supervisión cuente con el aseguramiento de todas las etapas: el trabajo de campo, la elaboración del documento, el aseguramiento de los expedientes físicos, entre otros. Un esfuerzo que contribuye al proceso mismo, dándole un valor agregado de confidencialidad a la información y una mayor validez y respaldo a los informes de supervisión.

### Implementar sistemas de gestión de la calidad y de la seguridad de la información en una organización implica un cambio de hábitos para el personal.

OSINFOR ha logrado implementar dos normas ISO de forma paralela, una que se focaliza en la gestión de la calidad de los procesos y otra que se orienta a la gestión de seguridad de la información. Una acción que involucra el asumir buenas prácticas dejando otras de lado, esto se inició con la mejora de los procesos y se consolidará aplicando una práctica de mejora continua.



# OSINFOR

Organismo de Supervisión de los  
Recursos Forestales y de Fauna Silvestre