

Manual de Procesos del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales

DISTRIBUCIÓN FORMATO PDF

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
 Patricia Alvarenga Técnica en gestión de calidad	<div style="border: 2px solid blue; padding: 5px; text-align: center;"> UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES </div>	
 Ángela Zamora Rivas Jefa de Planificación y Desarrollo Institucional 22/02/2019	 Ángela Zamora Rivas Jefa de Planificación y Desarrollo Institucional 28/02/2019	  Lina Pohl Ministra 04/03/2019

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
I. OBJETIVO	4
II. ALCANCE	4
III. BASE LEGAL	4
IV. DEFINICIONES	4
V. LINEAMIENTOS GENERALES	6
VI. MAPA DE PROCESOS	7
1. Clasificación de los procesos	7
2. Enunciado de los procesos institucionales	8
3. Mapa de Procesos	10
VII. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS Y SUBPROCESOS	12
1. Caracterización de Procesos Estratégicos o Directrices	12
2. Caracterización de Procesos Misionales o Claves	14
3. Caracterización de Procesos de Apoyo o de Soporte	17
VIII. REGISTROS	20
IX. HOJA DE CONTROL DE MODIFICACIONES	20
X. ANEXOS	21

 <p>MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES</p> <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR UNÁMONOS PARA CRECER</p>	<p>MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES</p> <p>PROCESO PLANIFICACIÓN Y CALIDAD</p> <p>SUBPROCESO CALIDAD EN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>CÓDIGO: PLC-CGI-MA-01</p> <p>PÁGINA: 3 de 23</p> <p>FECHA: 04/03/2019</p> <p>REVISIÓN: 1</p>
---	--	---

INTRODUCCIÓN

A finales del 2014, con la participación de titulares, gabinete técnico y direcciones, se realizó un análisis de los procesos identificados resultando una primera propuesta de Mapa de Procesos, la que en los años siguientes se vino ajustando en base a las necesidades de satisfacción de la población usuaria de los servicios que brinda el MARN; así como, a cambios realizados en la estructura organizativa. Simultáneamente, durante estos años se trabajó en la documentación de nuevos procedimientos y/o actualización de los ya existentes, con participación de los técnicos responsables de los mismos y la autorización de las jefaturas correspondientes.

En el 2016 el MARN realizó su autoevaluación sobre la Gestión Pública-Período 2015, según la Guía de Autoevaluación de la Carta Iberoamericana de la Calidad en la Gestión Pública; en la cual en el capítulo de Gestión por Procesos, se manifestó el limitado conocimiento que tiene el personal sobre los procesos que rigen la gestión del MARN. Con el propósito de superar este vacío se diseñó un Proyecto de mejora encaminado a la revisión, socialización y oficialización del Mapa de Procesos a ejecutarse en el 2017, el cual dio inicio con la identificación y caracterización de los servicios que el MARN brinda a la ciudadanía¹ y finalizó con la caracterización de los procesos y/o subprocesos que regulan y orienta la ejecución de las actividades del MARN. El desarrollo de este proyecto implicó un proceso participativo con las unidades organizativas.

El proyecto, se enmarcó en el cumplimiento de la Política de Calidad del MARN, autorizada en el 2016, la cual expresa en su enunciado que en el “MARN brindamos servicios en temas ambientales enfocados a las necesidades y satisfacción de nuestra población usuaria (empresas, organizaciones de sociedad civil, instituciones estatales y educativas, comunidades y población en general), mediante la excelencia, innovación, mejora continua y logro de resultados, con el fin de impulsar la sustentabilidad ambiental”². Uno de los objetivos es mejorar la eficacia y eficiencia de los procesos para conseguir los resultados propuestos, por lo que una de las líneas estratégicas es el impulso de la gestión por procesos, que implica optimizar el funcionamiento de los procesos basado en datos y evidencias, definiendo objetivos, indicadores y compromisos a alcanzar; a través de la transparencia y agilidad en su implementación.

Es así como se trabajó el documento Manual de Procesos del MARN, el cual fue autorizado por la Titular del reamo el 30 de junio del 2017 y colocado en el portal interno para conocimiento de todo el personal de la Institución.

A más de un año de aplicación de este Manual, y con la revisión constante de los procesos y procedimientos con las unidades organizativas, se presenta la necesidad de actualizar el contenido de este Manual, el cual se presenta a continuación.

¹ En Anexo No 1 se da detalle de los servicios que actualmente brinda el MARN a la ciudadanía

² Política de Calidad del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (2016)

 <p>MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES GOBIERNO DE EL SALVADOR UNÁMONOS PARA CRECER</p>	<p>MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES PROCESO PLANIFICACIÓN Y CALIDAD SUBPROCESO CALIDAD EN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>CÓDIGO: PLC-CGI-MA-01 PÁGINA: 4 de 23 FECHA: 04/03/2019 REVISIÓN: 1</p>
---	---	--

I. OBJETIVO

Establecer los procesos y subprocesos que rigen y guían el trabajo institucional de las unidades organizativas del MARN, relacionados con la Cadena de Valor Institucional.

II. ALCANCE

El presente manual comprende los procesos estratégicos, misionales y de soporte que integran la cadena de valor, y es de aplicación para todas las unidades organizativas del MARN para el desarrollo de sus actividades.

III. BASE LEGAL

Artículo	Decreto No. 27 del 16 de mayo de 1997
Art. 1 al 3	Decreto de Creación del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, Publicado en Diario Oficial Número. 88 Tomo del 16 de mayo de 1997
	Reglamento Interno del Órgano Ejecutivo
	Decreto Ejecutivo No. 30 emitido por el Consejo de Ministros el 19 de mayo de 1997 Publicado en Diario Oficial Número.89 Tomo 335 el 19 de mayo de 1997. Define las competencia del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales
	Decreto No. 40 emitido por el Consejo de Ministros el 02 de mayo de 2007, publicado en Diario Oficial Número 89 Tomo No.375 el 18 de mayo de 2007. Traslada al MARN competencias número 3, 4,13 y 14 del Art.41, establecidas para el Ministerio de Agricultura, por ser exclusivamente de materia ambiental. Traslada al MARN competencias que en su momento fueron asignadas al Servicio Nacional de Estudios Territoriales, cuyo decreto de creación ha sido derogado.
	Normas Técnicas de Control Interno Específicas del MARN
Art. 10	Estilo de Gestión Mantener un estilo de gestión que permita administrar un nivel de riesgo orientado a la medición del desempeño y que promueva una actitud positiva hacia mejores procesos de control
Art. 20	Documentación, Actualización, Divulgación de Políticas y Procedimientos, se debe mantener actualizados y divulgar internamente la normativa interna que garantice razonablemente el cumplimiento del sistema de control interno.
	Plan Estratégico Institucional 2014-2019, ajuste en 2017
	Pensamiento Estratégico en el que define la Misión y Visión Programación Estratégica en la que define las estrategias del MARN para el período de gestión.

IV. DEFINICIONES

Población usuaria: persona/s que utiliza con frecuencia los servicios que el ministerio brinda a la ciudadanía o a los servidores públicos de la institución.

Gestión por procesos: forma de gestionar la institución basándose en los procesos. Orienta el trabajo básicamente hacia la satisfacción de las necesidades y expectativas de la ciudadanía y en particular de la población usuaria de los servicios del MARN, mediante el diseño de procesos de

 <p>MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES</p> <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR UNÁMONOS PARA CRECER</p>	<p>MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES</p> <p>PROCESO PLANIFICACIÓN Y CALIDAD</p> <p>SUBPROCESO CALIDAD EN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>CÓDIGO: PLC-CGI-MA-01</p> <p>PÁGINA: 5 de 23</p> <p>FECHA: 04/03/2019</p> <p>REVISIÓN: 1</p>
--	---	---

alto valor agregado. La gestión por procesos implica un cambio de paradigmas y un cambio de actitud de las personas en la forma de hacer el trabajo.

Grupo de interés: personas o instituciones que tienen interés en la Institución, sus actividades y logros. Entre ellos se puede incluir a titulares de instituciones públicas, comunidades, legisladores, municipalidades, instituciones públicas y privadas, empresa privada, servidores públicos, personas en general.

Ficha de caracterización de proceso o subproceso: registra de manera específica, los aspectos clave del proceso y los elementos principales que lo conforman, el establecimiento de indicadores de desempeño que permitan monitorizarlo y evaluarlo.

Manual de Procesos: instrumento administrativo integrado por los procesos y subprocesos sobre los cuales se desarrollan las actividades del MARN, los que están definidos de acuerdo a: a) las competencias del MARN establecidas en el Manual de Organización-capítulo V, b) los requerimientos legales de la Institución, c) la misión y estrategias establecidas en el Plan Estratégico institucional-PEI y d) los servicios que el MARN brinda a la población, los cuales están descritos en Anexo No1.

Mapa de Proceso: representación gráfica que define y refleja la estructura y relación de los diferentes procesos del sistema de gestión de una organización.

Proceso³: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto (salida, producto o servicio).

El propósito que ha de tener todo proceso es ofrecer a la población usuaria un servicio correcto que cubra sus necesidades, que satisfaga sus expectativas con el mayor grado de rendimiento en coste, servicio y calidad. Los resultados deseados en los procesos dependen de los recursos, la habilidad y motivación del personal involucrado en el mismo.

Procedimiento⁴: forma específica de llevar a un término una actividad, un subproceso o un proceso. Se plasman por escrito en documentos que explican paso a paso que debe hacerse. A diferencia del proceso; los procedimientos son solo una serie de instrucciones elaboradas para que las siga una persona o conjunto de personas.

Procesos de Soporte o de Apoyo: son los que sirven de soporte a los procesos claves. Sin ellos no serían posibles realizar los procesos claves ni los estratégicos. Estos procesos son, en muchos casos, determinantes para que puedan conseguirse los objetivos de los procesos dirigidos a cubrir las necesidades y expectativas de clientes o población usuaria de los servicios que se brindan.

³ Norma ISO 9000-2015

⁴ Norma ISO 9000-2015

 <p>MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES</p> <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR UNÁMONOS PARA CRECER</p>	<p>MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES</p> <p>PROCESO PLANIFICACIÓN Y CALIDAD</p> <p>SUBPROCESO CALIDAD EN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>CÓDIGO: PLC-CGI-MA-01</p> <p>PÁGINA: 6 de 23</p> <p>FECHA: 04/03/2019</p> <p>REVISIÓN: 1</p>
---	---	---

Procesos Estratégicos: son aquellos establecidos por la Alta Dirección y definen cómo opera la organización y cómo se crea valor para el cliente o población usuaria y para sí misma. Soportan la toma de decisiones sobre planificación, estrategias y mejoras en la organización. Proporcionan directrices, límites de actuación al resto de los procesos.

Procesos Misionales o Claves: son aquellos directamente ligados a los servicios que se prestan, y por tanto, orientados al cliente o población usuaria. Estos constituyen la secuencia de valor añadido del servicio desde la comprensión de las necesidades y expectativas del cliente o población usuaria hasta la prestación del servicio, siendo su objetivo final de éstos.

Sub-proceso: parte bien definida o delimitada de un proceso. Una secuencia ordenada de actividades con entidad propia dentro de un proceso.

V. LINEAMIENTOS GENERALES

1. La Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional es la encargada de mantener actualizado el Manual de Procesos y los procedimientos en consulta con las unidades organizativas del MARN.
2. La autorización del Manual y el Mapa de Procesos corresponde a la Titular del ramo, y las fichas de proceso o sub proceso son autorizadas por el responsable del proceso o subproceso.
3. El Manual de Procesos, así como todos los documentos internos se colocan en el portal interno del MARN de acuerdo a lo establecido en el PLC-CGI-PR-01 Control y Distribución de Documentos y Registros del sistema de gestión del MARN; para que puedan ser consultados por todo el personal.
4. Los cambios al Manual y al Mapa de procesos se debe a las causas siguientes:
 - a) Identificación de un nuevo proceso o subproceso
 - b) Fusión o división de dos procesos o subprocesos
 - c) Eliminación de un proceso o subproceso

Dichos cambios son sugeridos por los Titulares, Responsables de proceso o por la Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional, previo a un análisis de los cambios operados en la gestión por procesos.
5. Los cambios en el Manual de Procesos y su comunicación al personal del MARN; así mismo el resguardo y distribución de los documentos, se realiza según lo establecido en el PLC-CGI-PR-01 Control y Distribución de Documentos y Registros del sistema de gestión del MARN
6. El Manual de Procesos y todos los documentos que le respaldan (procedimientos, protocolos, instructivos, guías, formularios, fichas) se colocan en el portal interno del MARN a disposición del personal para ser consultados, en el link:

http://apps2.marn.gob.sv/portalmarn/index.php?option=com_joomdoc&view=documents&Itemid=115

 <p>MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES GOBIERNO DE EL SALVADOR UNÁMONOS PARA CRECER</p>	<p>MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES PROCESO PLANIFICACIÓN Y CALIDAD SUBPROCESO CALIDAD EN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>CÓDIGO: PLC-CGI-MA-01 PÁGINA: 7 de 23 FECHA: 04/03/2019 REVISIÓN: 1</p>
---	---	--

7. Para el levantamiento de la información de los procesos se utiliza la Ficha de proceso o subproceso (Anexo No2), la cual es elaborada por la Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional en conjunto con las unidades organizativas responsables del proceso.
8. Las indicaciones para documentar procedimientos, protocolos, instructivos, guías, procedimientos operativos se encuentran en los documentos: PLC-CGI-IT-01 Instructivo para Crear y Modificar Documentos y PLC-CGI-PR-01 Control y Distribución de Documentos y Registros del Sistema de Gestión del MARN.
9. El proceso Laboratorio de Calidad de Agua posee su propio sistema de documentación de acuerdo a lo establecido en la Norma ISO 17025 “Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración”.

VI. MAPA DE PROCESOS


El Mapa de Procesos es una parte fundamental del Manual de Procesos, en cuanto que visualiza los procesos institucionales y su interacción que rigen el quehacer institucional.

1. Clasificación de los procesos

Los procesos se clasifican en procesos estratégicos o directrices, procesos misionales o claves y procesos de apoyo o de soporte; algunos de los procesos se dividen en subprocesos en dependencia de su complejidad. A continuación la clasificación de los procesos.

Tabla No 1

Clasificación de los procesos		
Tipo	Proceso	Subproceso
Procesos Estratégicos o Directrices	PLC-Planificación y Calidad	PLC-PIN Planificación PLC-CGI Calidad de la gestión institucional
	COM-Comunicaciones	N/A
	TRA-Transparencia	TRA-AIP Acceso a Información TRA-CIN Control Interno
	CCI-Cooperación y Convenios Internacionales	CCI-COI Cooperación Internacional CCI-CPI Convenios y Protocolos Internacionales
Procesos Misionales o Claves	IAM-Información Ambiental	IAM-MFN Monitoreo de Fenómenos Naturales para Alerta IAM-GIA Generación de Información para la Gestión Ambiental
	RAM-Regulación Ambiental	RAM-NAM Normativa para la Gestión Ambiental RAM-GAN Gestión de Áreas Naturales
	EAM-Evaluación Ambiental	EAM-EIA Evaluación de Impacto Ambiental EAM-EAE Evaluación Ambiental Estratégica EAM-PVS Protección y Manejo de la Vida Silvestre
	CAM-Cumplimiento Ambiental	N/A
	GAM-Gobernanza ambiental	GAM-PEA Participación y Educación Ambiental GAM-AIT Articulación Interinstitucional
Procesos de Apoyo o de Soporte	GTH-Talento Humano	GTH-PYD-Provisión y Desarrollo GTH-CYP-Control y Protección
	GRF-Recursos Financieros	GRF-PFI Programación Financiera
		GRF-AFL Administración de Fondos Líquidos
		GRF-GPA Gestión de Pagos
	GRF-CFI Control Financiero	

 <p>MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES</p> <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>UNÁMONOS PARA CRECER</p>	<p>MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES</p> <p>PROCESO PLANIFICACIÓN Y CALIDAD</p> <p>SUBPROCESO CALIDAD EN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>CÓDIGO: PLC-CGI-MA-01</p> <p>PÁGINA: 8 de 23</p> <p>FECHA: 04/03/2019</p> <p>REVISIÓN: 1</p>
---	---	---

	Proceso	Subproceso
	AYC-Adquisiciones y contrataciones	N/A
	TIC-Tecnología de Información y Comunicaciones	N/A
	ARF-Administración de Recursos Físicos	ARF-BYM Bienes y Materiales ARF-DIN Documentación Interna ARF-TRA Transporte ARF-MIE Mantenimiento de Infraestructura y Equipo Especializado
	Laboratorio de Calidad de Agua	N/A

2. Enunciado de los procesos institucionales

El MARN tiene establecidos 15 procesos; de los cuales 4 corresponden a procesos estratégicos, 5 a procesos misionales y 6 a procesos de soporte. Además, está el proceso de seguimiento y evaluación de los procesos.

Proceso Planificación y Calidad

Rige la planificación estratégica, operativa, y el seguimiento a los resultados; así mismo, a gestión de la calidad en el quehacer público de la institución; amparados en la Política de Calidad del MARN. El fin es cumplir con lo mandatado por la Ley de Medio Ambiente y las líneas prioritarias de la Política Nacional del Medio Ambiente.

Proceso Comunicaciones

Comprende la generación y divulgación del conocimiento ambiental y el posicionamiento del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales en el ámbito nacional, como ente rector de la gestión ambiental en el país; desde el enfoque de una cultura de corresponsabilidad en la recuperación del medio ambiente y la reducción de los riesgos socio-ambientales.

Proceso Transparencia

Establece las pautas para la aplicación de la transparencia institucional, tanto en el ejercicio efectivo del derecho de acceso a la información pública para la población requerido por la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP); como en las operaciones administrativas financieras y técnicas de la Institución regidas por el Sistema de Control Interno institucional.

Proceso Cooperación y Convenios Internacionales

Regula la gestión y relaciones internacionales de cooperación y de financiamiento climático del MARN que derivan en la ejecución de proyectos y su seguimiento; tanto en la modalidad de fondos reembolsable, no reembolsable y asistencia técnica triangular; así también, incluye el cumplimiento y seguimiento a los acuerdos y compromisos multilaterales en materia de medio ambiente suscritos por el país, y que están plasmados en Convenios, Protocolos y Acuerdos Internacionales.

Proceso Información Ambiental

Establece las pautas para la observación de las amenazas relacionadas con fenómenos meteorológicos, hidrológicos, geológicos, oceanográficos y de calidad de agua y aire; el monitoreo, vigilancia y operación sistemática de los sistemas de alerta temprana; la gestión de información geoespacial y estadísticas e indicadores del medio ambiente, recursos naturales y

	<p>MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES</p> <p>PROCESO PLANIFICACIÓN Y CALIDAD</p> <p>SUBPROCESO CALIDAD EN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>CÓDIGO: PLC-CGI-MA-01</p> <p>PÁGINA: 9 de 23</p> <p>FECHA: 04/03/2019</p> <p>REVISIÓN: 1</p>
---	--	---

riesgo; y la generación de información e investigación hidrológica, para la planificación, alerta temprana, protección, disponibilidad hídrica y ordenamiento ambiental del territorio.

Proceso Regulación Ambiental

Comprende la creación y/o actualización de la normativa necesaria para la gestión ambiental, como son leyes, reglamentos, normas, planes, programas y proyectos nacionales y locales de desarrollo y ordenamiento del territorio. Establece, también los pasos para la elaboración y aplicación de toda la normativa que rige el Sistema de Áreas Naturales Protegidas (terrestres y acuáticas), a través de una gestión efectiva y eficiente para asegurar la provisión de servicios ecosistémicos esenciales y la conservación de la diversidad biológica, para beneficio y desarrollo sostenible de la población salvadoreña.

Proceso Evaluación Ambiental

Regula la evaluación ambiental de las obras, proyectos y actividades de inversión pública y privada, y su seguimiento y verificación de manera transparente y efectiva para la protección del medio ambiente, según lo establecido en los artículos de la Ley de Medio Ambiente, los lineamientos de la PNMA y la Estrategia Nacional de Medio Ambiente.

También, lo relacionado a la conservación y uso sostenible de vida silvestre en el marco de la aplicación de la Ley de Conservación de Vida Silvestre, los convenios y tratados internacionales suscritos por la Republica de El Salvador en esta materia.

Proceso Cumplimiento Ambiental

Comprende la vigilancia al cumplimiento ambiental tanto del sector público como del sector privado y la ciudadanía, en la ejecución de las obras, proyectos y actividades de inversión pública y privada, mediante auditorias e inspecciones.

Proceso Gobernanza Ambiental

Implica el desarrollo de la gestión ambiental de la ciudadanía y de las instituciones públicas y privadas, en función de generar un uso sustentable de los recursos naturales y el medio ambiente, tanto en los ámbitos local y nacional, basado en la promoción de una cultura de corresponsabilidad.

Proceso Gestión del Talento Humano

Asegura la atracción, retención, motivación y desarrollo de personal competente en un clima laboral saludable para el cumplimiento de los objetivos estratégicos del MARN. Así mismo, el control del personal, y su protección mediante la prevención de riesgos ocupacionales

Proceso Recursos Financieros

Regula las transacciones financieras comprendidas en las variaciones en la composición de los recursos y obligaciones, cuantificables en términos monetarios; la formulación y seguimiento del presupuesto institucional; el pago de las obligaciones institucionales y el control interno sobre los ingresos y erogaciones de los diferentes proyectos institucionales. Con el fin de optimizar y transparentar el uso de los recursos asignados.

 <p>MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES</p> <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR UNÁMONOS PARA CRECER</p>	<p>MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES</p> <p>PROCESO PLANIFICACIÓN Y CALIDAD</p> <p>SUBPROCESO CALIDAD EN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>CÓDIGO: PLC-CGI-MA-01</p> <p>PÁGINA: 10 de 23</p> <p>FECHA: 04/03/2019</p> <p>REVISIÓN: 1</p>
---	---	--

Proceso de Adquisiciones y Contratación

Organiza todas las actividades relacionadas con la gestión de adquisiciones y contrataciones de obras, bienes y servicios del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales bajo las distintas modalidades aplicadas; de acuerdo a lo establecido en la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública (LACAP)

Proceso Tecnología de Información y Comunicaciones

Regula el uso de forma racional e innovadora de las herramientas de tecnologías de información y comunicación (TIC), entregando servicios de calidad a las diferentes áreas del ministerio, facilitándoles así el acceso oportuno a la información necesaria para la toma de decisiones y a los recursos para optimizar las operaciones diarias.

Proceso Recursos Físicos

Regula la gestión de los bienes y materiales, mobiliario y equipo que se usa en el ministerio, y el servicio de transporte para el personal, de acuerdo a las políticas y normas de control administrativo. También, los trabajos de mantenimiento preventivo-correctivo de equipo especializado para el monitoreo ambiental.

Proceso Laboratorio de Calidad de Agua

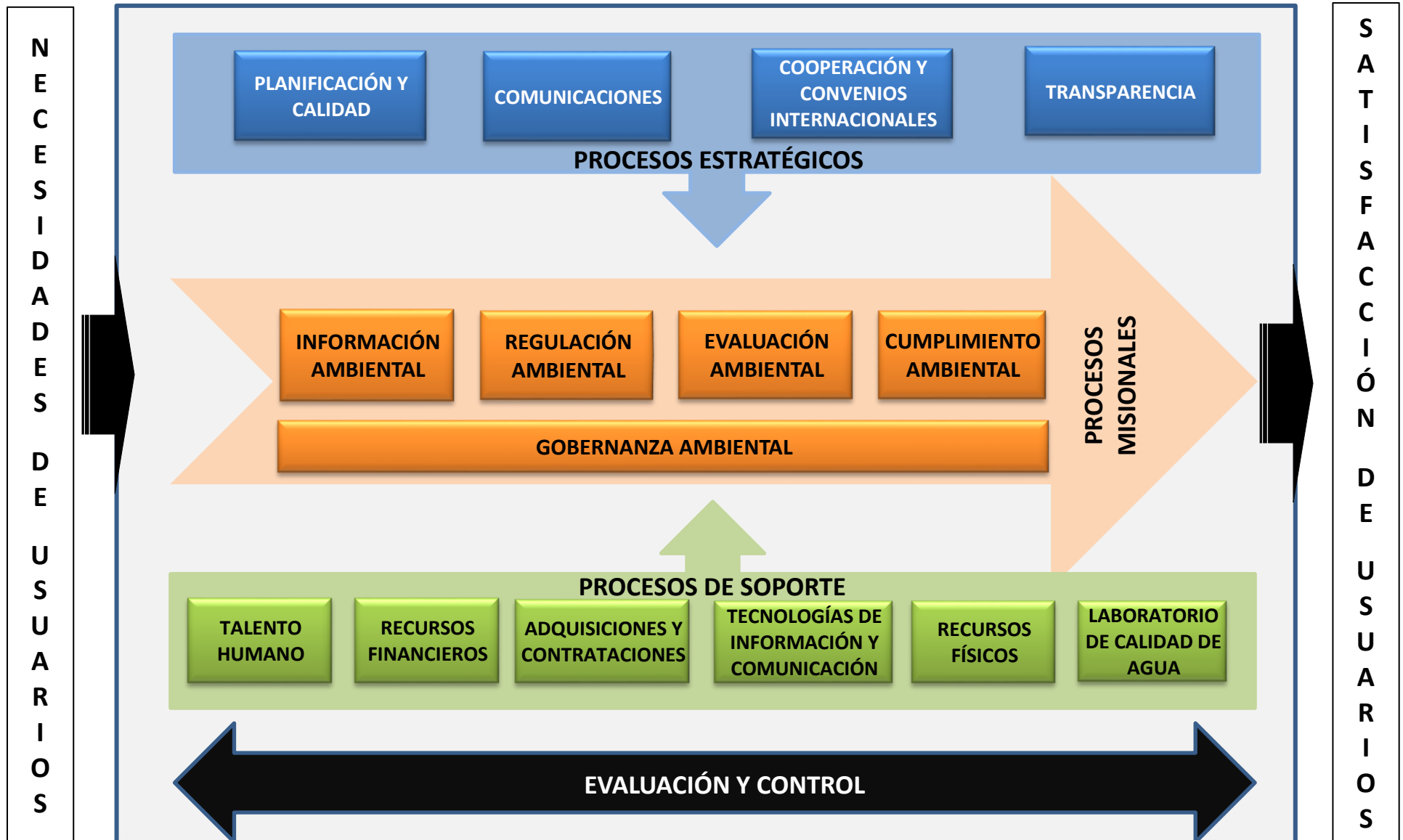
Establece los procedimientos que se implementan para determinar parámetros en muestras de agua y sedimentos de cuerpo de agua.

Proceso de seguimiento y evaluación de procesos

Comprende la medición de la efectividad y eficiencia de los procesos en su aplicación mediante indicadores.

3. Mapa de Procesos

Con el fin de comprender la integración de los procesos institucionales y su interacción, se utiliza el Mapa de procesos que a continuación se presenta.



VII. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS Y SUBPROCESOS

Con el fin de establecer la información general y específica del proceso o el subproceso, se elabora una Ficha de Caracterización para cada uno con su código específico de identificación. Cuando el proceso se divide en subprocesos, solamente para estos últimos se elabora una caracterización. La información completa de cada ficha se puede consultar en el anexo No3.

1. Caracterización de Procesos Estratégicos o Directrices

1.1 Proceso Planificación y Calidad Subproceso PLC-PIN Planificación

OBJETIVO	Direccionar a la institución hacia el cumplimiento de los objetivos estratégicos, en el marco de la misión institucional, mediante los procesos de planificación estratégica y operativa anual.
ALCANCE	Inicia con la formulación de lineamientos, metodologías o instrumentos en materia de planeación institucional, continua con la orientación y el seguimiento al Plan Estratégico y al Plan Operativo Anual, y la administración de los riesgos, y finaliza con el seguimiento y reporte de los resultados obtenidos en el PEI y POA a los titulares del ramo y jefaturas.
RESPONSABLE DEL SUBPROCESO	Jefe de Planificación y Desarrollo Institucional

Subproceso PLC-CGI Calidad

OBJETIVO	Direccionar a la institución hacia una gestión de calidad en todos sus procesos para contribuir al cumplimiento de la misión institucional y satisfacción de la población usuaria de los servicios que se brindan, en el marco de la visión de la Institución.
ALCANCE	Inicia con la formulación de lineamientos, metodologías o instrumentos en materia de sistemas de gestión de Calidad, continúa con orientar y dar seguimiento a los indicadores de proceso y a la medición de la satisfacción de la población usuaria sobre los servicios que brinda el MARN, y finaliza con la socialización de los reportes de medición de los indicadores de procesos y resultados de la opinión de la población usuaria de los servicios del MARN a los titulares del ramo y jefaturas.
RESPONSABLE DEL SUBPROCESO	Jefe de Planificación y Desarrollo Institucional

1.2 Proceso COM Comunicaciones

OBJETIVO	Difundir información a la población sobre la gestión ambiental que impulsa el Ministerio
ALCANCE	Inicia con las necesidades o requerimiento de dar a conocer el trabajo institucional, y bajo los lineamientos de comunicación para el desarrollo se pone a disposición información y material divulgativo, haciendo uso de diferentes herramientas de comunicación, para finaliza con la información divulgada.
RESPONSABLE DEL PROCESO	Coordinador de Comunicaciones Coordinador de Prensa

1.3 Proceso TRA Transparencia Subproceso TRA-AIP Acceso a Información

OBJETIVO	Atender las demandas de información pública de la población usuaria de la Oficina de Información y Respuesta, OIR.
ALCANCE	Inicia con el ingreso de una solicitud de información proveniente de la ciudadanía o instituciones; continuo con recabar, actualizar y elaborar respuesta o documento; finaliza con la recepción de la información por los interesados.
RESPONSABLE DEL SUBPROCESO	Oficial de Información Coordinador de comunicaciones

Subproceso TRA-CIN Control Interno


OBJETIVO	Garantizar la implementación de las normas de control interno en la institución.
ALCANCE	Inicia con un requerimiento del Titular del ramo; continua con planificar y ejecutar los exámenes de auditorías a los proceso institucionales financieras, administrativas, especiales y operativas, y dar seguimiento a la atención de las recomendaciones, para finalizar con la notificación de resultados del examen de auditoría.
RESPONSABLE DEL SUBPROCESO	Jefe de Auditoría Interna

1.4 Proceso CCI Cooperación y Convenios Internacionales Subproceso CCI-COI Cooperación Internacional

OBJETIVO	Gestionar programas y proyectos de cooperación internacional, con el propósito de acceder a recursos de asistencia técnica o financiera por parte de donantes, agencias de cooperación internacional, países y/u organismos internacionales.
ALCANCE	Inicia con la identificación de la necesidad o la oferta por parte del donante; continua con gestionar la movilización de recursos de cooperación internacional; finaliza con la suscripción de un Acuerdo o Convenio.
RESPONSABLE DEL SUBPROCESO	Jefe de Cooperación Internacional

Subproceso CCI-CPI Convenios y Protocolos Internacionales

OBJETIVO	Gestionar los acuerdos multilaterales de Medio Ambiente, promoviendo el cumplimiento a través del seguimiento de los mismos.
ALCANCE	Inicia con la decisión del país de ratificar un acuerdo ambiental multilateral de interés nacional, continúa con identificar oportunidades de financiamiento de proyectos y acciones que promuevan sus objetivos; finaliza con el seguimiento interno al cumplimiento de los compromisos adquiridos.
RESPONSABLE DEL SUBPROCESO	Jefe de Gabinete Técnico

	MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES PROCESO PLANIFICACIÓN Y CALIDAD SUBPROCESO CALIDAD EN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PLC-CGI-MA-01 PÁGINA: 14 de 23 FECHA: 04/03/2019 REVISIÓN: 1
--	---	---

2. Caracterización de Procesos Misionales o Claves

2.1 Proceso IAM-Información Ambiental

Subproceso IAM-MFN Monitoreo de Fenómenos Naturales para Alerta

OBJETIVO	Monitorear continua y sistemáticamente los procesos y fenómenos meteorológicos, hidrológicos, geológicos, vulcanológicos y de geotecnia con fines de pronósticos y alerta para la prevención y reducción de riesgos.
ALCANCE	Inicia con la planificación de la operación, redes de monitoreo y personal; continua con observar, recolectar, validar, almacenar, sistematizar y procesar datos e información, genera informes; y finaliza con la difusión de la información.
RESPONSABLE DEL SUBPROCESO	Director/a del Observatorio Ambiental

Subproceso IAM-GIA Generación de Información para la Gestión Ambiental

OBJETIVO	Desarrollar la investigación científica y los estudios especializados en la temática de los fenómenos y recursos naturales, para usos relacionados con la prevención y reducción de riesgos, la planificación territorial, el ordenamiento ambiental y la protección de los recursos naturales.
ALCANCE	Inicia con la planificación de la operación, redes de monitoreo y personal; continua con generar datos y estudios técnicos sobre la dinámica de los recursos naturales, para la toma de decisiones, generar estadísticas e indicadores ambientales; y finaliza con la difusión de la información.
RESPONSABLE DEL SUBPROCESO	Director/a del Observatorio Ambiental.

2.2 Proceso RAM-Regulación Ambiental

Subproceso RAM-NAM Normativa para la Gestión Ambiental

OBJETIVO	Elaborar los instrumentos normativos para la gestión ambiental establecidos en la normativa vigente, en los acuerdos multilaterales suscritos y en las necesidades de país.
ALCANCE	Inicia con la identificación de la necesidad o requerimiento de ley de formular políticas y/o elaboración de instrumentos normativos, continua con su respectiva gestión; finaliza con la comunicación del documento de política o el instrumento normativo aprobado.
RESPONSABLE DEL SUBPROCESO	Titulares del Ministerio

Subproceso RAM-NAM Gestión de Áreas Naturales

OBJETIVO	Consolidar el Sistema Nacional de Áreas Protegidas para la provisión de servicios ecosistémicos esenciales y la conservación de la diversidad biológica.
ALCANCE	Inicia con la necesidad o requerimiento de conservación de ecosistemas y/o diversidad biológica; continua con declarar, manejar áreas naturales, Sitios Ramsar y Reserva de Biosfera e interviene áreas degradadas con acciones de restauración a nivel nacional; y finaliza con el monitoreo de planes y resultados de restauración.
RESPONSABLE DEL SUBPROCESO	Director/a de Ecosistemas y Vida Silvestre

2.3 Proceso EAM-Evaluación Ambiental

Subproceso EAM-EIA Evaluación de Impacto Ambiental

OBJETIVO	Estimar los efectos y consecuencias que la ejecución de una determinada obra, actividad o proyecto puedan causar sobre el ambiente.
ALCANCE	Inicia con el ingreso del Formulario Ambiental o simultáneamente formulario y Estudio de Impacto Ambiental; continúa con evaluar el impacto potencial generado por actividades obras o proyectos sobre el medio ambiente; y finaliza con la emisión de una resolución en la cual se otorga o niega una autorización para llevar a cabo una actividad obra o proyecto.
RESPONSABLE DEL SUBPROCESO	Director/a de Evaluación y Cumplimiento Ambiental

Subproceso EAM-EAE Evaluación Ambiental Estratégica

OBJETIVO	Evaluar ambientalmente las políticas, planes y programas de la administración pública en el territorio en el que se aplicará, a efectos de concluir en decisiones estratégicas y sustentables. Exigencia determinada en el Art. 17 de la Ley del Medio Ambiente ⁵
ALCANCE	Inicia con la solicitud de la administración pública de las directrices para desarrolla la evaluación ambiental estratégica a política, plan o programa; continua con emitir directrices, brindar acompañamiento y aprobar o emitir observaciones al informe; finaliza con la aprobación al informe de la EAE y supervisión del cumplimiento de los lineamientos y de las recomendaciones derivadas de la EAE.
RESPONSABLE DEL SUBPROCESO	Director/a de Evaluación y Cumplimiento Ambiental

Subproceso EAM-PVS Protección y Manejo de Vida Silvestre

OBJETIVO	Apoyar la conservación y uso sostenible de la vida silvestre
ALCANCE	Inicia con el ingreso de una solicitud de permiso o autorización para realizar actividades, formas de uso o aprovechamiento de la vida silvestre; continúa con la proteger y restaurar especies de vida silvestre amenazadas o en peligro; finaliza con la entrega de una autorización o denegación de una solicitud.
RESPONSABLE DEL SUBPROCESO	Director/a de Ecosistemas y Vida Silvestre

⁵ Art. 17.- Las políticas, planes y programas de la administración pública, deberán ser evaluadas en sus efectos ambientales, seleccionando la alternativa de menor impacto negativo, así como a un análisis de consistencia con la Política Nacional de Gestión del Medio Ambiente. Cada ente o institución hará sus propias evaluaciones ambientales estratégicas. El Ministerio emitirá las directrices para las evaluaciones, aprobará y supervisará el cumplimiento de las recomendaciones. Ley del Medio Ambiente.

2.4 Proceso CAM-Cumplimiento Ambiental

OBJETIVO	Garantizar el cumplimiento ambiental por parte del sector público, sector privado y ciudadanía.
ALCANCE	Inicia con un requerimiento de verificación de cumplimiento de las obligaciones; continúa con verificar obligaciones y condiciones establecidas en los permisos ambientales; y dar seguimiento y control para la aplicación de medidas de restauración o compensación por daño ambiental, en caso que aplique; finaliza con la emisión de una Resolución, Acuerdo Ministerial o Dictamen Pericial.
RESPONSABLE DEL PROCESO	Director de Evaluación y Cumplimiento Ambiental

2.5 Proceso GAM-Gobernanza Ambiental

Subproceso GAM-PEA Participación y Educación Ambiental

OBJETIVO	Promover el empoderamiento de la ciudadanía en el territorio, en función de la conservación, restauración y aprovechamiento sostenible de los recursos naturales y del medio ambiente.
ALCANCE	Inicia con la identificación o solicitud de apoyo; continúa con orientar y asistir técnicamente en la organización, participación y educación ambiental de la ciudadanía; finaliza con la creación de mecanismos institucionales para la implementación de procesos territoriales y nacionales.
RESPONSABLE DEL SUBPROCESO	Director de Atención Ciudadana e Institucional

Subproceso GAM-AIT Articulación Interinstitucional

OBJETIVO	Construir ciudadanía activa e institucionalidad con responsabilidad para la gestión ambiental
ALCANCE	Inicia con requerimientos generados por necesidades de apoyo y/o aplicación de la Normativa Nacional e Internacional; continúa con orientar la elaboración de instrumentos para la articulación interinstitucional por una gestión ambiental sostenible; finaliza con la instalación de mecanismos institucionales para la implementación de procesos territoriales y nacionales.
RESPONSABLE DEL SUBPROCESO	Director de Atención Ciudadana e Institucional

3. Caracterización de Procesos de Apoyo o de Soporte

3.1 Proceso de Talento Humano

Subproceso GTH-PYD Provisión y Desarrollo

OBJETIVO	Proveer, motivar y desarrollar al personal que labora en el MARN.
ALCANCE	Inicia con la contratación de personal; continúa con realizar la provisión de personal, su desarrollo profesional, y evaluación del desempeño; finaliza con el término de la relación laboral con el personal.
RESPONSABLE DEL SUBPROCESO	Jefe de Recursos Humanos y Fortalecimiento de Capacidades.

Subproceso GTH-CYP Control y Protección

OBJETIVO	Mantener actualizada la información y el registro de controles relacionados al personal.
ALCANCE	Inicia con la contratación de personal; continua con realizar los controles relacionados a la gestión del Talento Humano en atención a la normativa vigente; finaliza con el término de la relación laboral con el servidor público.
RESPONSABLE DEL SUBPROCESO	Jefe de Recursos Humanos y Fortalecimiento de Capacidades

3.2 Proceso GRF-Recursos Financieros

Subproceso GRF-PFI Programación Financiera

OBJETIVO	Programar y distribuir las asignaciones financieras para la Institución.
ALCANCE	Inicia con la conformación del comité de formulación presupuestaria; continua con elaborar el proyecto y la programación del presupuesto y el respectivo seguimiento a la ejecución presentaría; finaliza con un informe de ejecución presupuestaria.
RESPONSABLE DEL SUBPROCESO	Jefe de Unidad Financiera Institucional

Subproceso GRF-AFL Administración de Fondos Líquidos

OBJETIVO	Responder oportunamente a las necesidades urgentes de compras de las unidades organizativas.
ALCANCE	Inicia con una solicitud de anticipo de pago o de pagos; continua con verificar el cumplimiento de aspectos legales y técnicos de la solicitud; finaliza con póliza de liquidación.
RESPONSABLE DEL SUBPROCESO	Jefe de Unidad Financiera Institucional

	MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES	CÓDIGO: PLC-CGI-MA-01
	PROCESO PLANIFICACIÓN Y CALIDAD	PÁGINA: 18 de 23
	SUBPROCESO CALIDAD EN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	FECHA: 04/03/2019
		REVISIÓN: 1

Subproceso GRF-GPA Gestión de Pagos

OBJETIVO	Gestionar los recursos financieros necesarios para hacer frente a los compromisos u obligaciones de pago.
ALCANCE	Inicia con recepción de documentos para proceso de pago; continúa con verificar que los documentos cumplen con los requerimientos legales y técnicos, registra la obligación en el sistema SAFI para su devengamiento y gestiona los fondos con el organismo correspondiente: finalizar con el pago correspondiente y su respectivo registro.
RESPONSABLE DEL SUBPROCESO	Jefe de Unidad Financiera Institucional

Subproceso GRF-CFI Control Financiero

OBJETIVO	Controlar ingresos y egresos de las diferentes cuentas bancarias institucionales.
ALCANCE	Inicia con el estado de cuentas bancarias y registro del SAFI; continúa con verificar que los estados de cuentas bancarias estén de acuerdo a los registros institucionales: finaliza con el formulario de conciliación bancaria.
RESPONSABLE DEL SUBPROCESO	Jefe de Unidad Financiera Institucional

3.3 Proceso TIC-Tecnología de información y comunicaciones

OBJETIVO	Asegurar la disponibilidad, actualización y optimización de las tecnologías de la información y comunicación de la institución.
ALCANCE	Inicia con una solicitud o necesidad relacionada con la información y/o comunicación; continúa con el diseño y desarrollo de aplicaciones, administrar de forma integral los sistemas de información, incluyendo los que sistematizan información estadística; finaliza con el correcto funcionamiento de las Tecnologías de Información y Comunicación.
RESPONSABLE DEL PROCESO	Gerente de Tecnologías de Información y Comunicación

3.4 Proceso ARF-Administración de Recursos Físicos

Subproceso ARF-BYM Bienes y materiales

OBJETIVO	Suministrar los materiales, equipos, elementos y servicios con el fin de proporcionar un ambiente adecuado de trabajo y satisfacer las necesidades requeridas para el funcionamiento del MARN.
ALCANCE	Inicia desde la identificación de la necesidad de un bien, suministro o servicio; continúa con planificar, proveer, distribuir y controlar los bienes y materiales; finalizar con la entrega y baja cuando corresponda.
RESPONSABLE DEL SUBPROCESO	Director de Administración

	MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES	CÓDIGO: PLC-CGI-MA-01
	PROCESO PLANIFICACIÓN Y CALIDAD	PÁGINA: 19 de 23
	SUBPROCESO CALIDAD EN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	FECHA: 04/03/2019
		REVISIÓN: 1

Subproceso ARF-DIN Documentación Interna

OBJETIVO	Gestionar la entrega de correspondencia y la custodia de documentación que reciba o produzca el Ministerio para apoyar las necesidades de información y soporte de la gestión administrativa, financiera y técnica.
ALCANCE	Inicia con el recibo o generación de documentos; continúa con recibir, distribuir la correspondencia, conservar, organizar y resguardar la documentación de la Institución; finaliza con la aplicación de medidas de protección, custodia y consulta de los documentos en archivo.
RESPONSABLE DEL SUBPROCESO	Jefe de Control Documental.

Subproceso ARF-TRA transporte

OBJETIVO	Garantizar el servicio de transporte y la asignación de combustible necesario para el cumplimiento de las misiones oficiales.
ALCANCE	Inicia con la solicitud de asignación de vehículo para realizar misión oficial; continúa con planificar las asignaciones de vehículos, asegurar el buen estado de los vehículos, administrar el contrato de mantenimiento, y controlar el combustible y los mantenimientos; finaliza con la asignación de vehículo.
RESPONSABLE DEL SUBPROCESO	Jefe de Transporte

Subproceso ARF-MIE Mantenimiento de Infraestructura y Equipo Especializado

OBJETIVO	Procurar el adecuado funcionamiento de las redes de estaciones de monitoreo de fenómenos naturales
ALCANCE	Inicia con planificar el mantenimiento preventivo o correctivo; continúa con realizar trabajos de mantenimiento preventivo-correctivo, diseñar, construir, supervisar nuevas infraestructuras para estaciones de monitoreo de fenómenos naturales y dar soporte en aspectos eléctricos o electrónicos; finaliza con la verificación del cumplimiento y funcionamiento adecuado.
RESPONSABLE DEL SUBPROCESO	Coordinador de Unidad de Ingeniería y Mantenimiento

3.5 Proceso Laboratorio de Calidad de Agua

1. OBJETIVO	Realizar las determinaciones de parámetros físicos, químicos y/o bacteriológicos en muestras de agua y sedimentos de cuerpos de agua, que sirvan como insumo para la evaluación e investigación de los recursos hídricos para propósitos relacionados al cumplimiento de la Ley de Medio Ambiente y el bienestar de la población.
2. ALCANCE	Inicia con la planificación de prestación del servicio; continúa con el análisis físico químicos, metales, bacteriológicos para el monitoreo y evaluación de calidad de agua de los recursos hídricos; finaliza con la entrega del resultado de análisis
3. RESPONSABLE DEL PROCESO	Coordinador del Laboratorio de Calidad de Agua

	MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES PROCESO PLANIFICACIÓN Y CALIDAD SUBPROCESO CALIDAD EN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PLC-CGI-MA-01
		PÁGINA: 20 de 23
		FECHA: 04/03/2019
		REVISIÓN: 1

VIII. REGISTROS

Código	Registro
PLC-CGI-MA-01-FO-01	Ficha Técnica de Servicio
PLC-CGI-MA-01-FO-02	Ficha de Caracterización de Procesos

IX. HOJA DE CONTROL DE MODIFICACIONES

Revisión Anterior	Revisión Actual	Descripción del cambio	Fecha
0	1	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se incluye definición de grupo de interés y ficha de caracterización de proceso. 2. Se cambia cliente/usuario por población usuaria 3. Se actualiza definición de proceso de acuerdo a ISO 9000-2015 4. Se actualiza código y nombre de procedimiento e instructivo para control y elaboración de documentos. 5. Se actualiza Tabla No 1 Clasificación de los procesos <ul style="list-style-type: none"> • Se cambia el nombre de subprocesos planificación institucional por Planificación, y se incorpora el subproceso Convenios y Protocolos Internacionales al proceso Cooperación y Convenios Internacionales 6. Se agrega descripción general de cada proceso 7. Se actualiza objetivo y alcance de acuerdo a revisión realizada con las jefaturas responsables de proceso 8. Se cambia formato Ficha técnica de servicio 	04/03/2019
-	0	Revisión Inicial	30/06/2017

	MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES	CÓDIGO: PLC-CGI-MA-01
	PROCESO PLANIFICACIÓN Y CALIDAD	PÁGINA: 21 de 23
	SUBPROCESO CALIDAD EN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	FECHA: 04/03/2019
		REVISIÓN: 1


X. ANEXOS

ANEXO No 1: SERVICIOS DEL MARN A LA CIUDADANÍA


El MARN tiene registrado 21 servicios que se brindan a la ciudadanía, organizaciones, empresas e instituciones públicas y privadas. Todos estos servicios están establecidos en el marco legal que regula al Ministerio y están descritos en una ficha técnica.

No	Código	Nombre del servicio	Usuarios del servicio
1	CAM-000-FS-01	Atención a Denuncias Ambientales	Ciudadanía, organizaciones e instituciones afectada o identificada por algún posible daño ambiental
2	EAM-EIA-FS-01	Resolución de no requerimiento de estudio de impacto.	Titulares públicos o privados de actividades, obras o proyectos
3	EAM-EIA-FS-02	Permiso ambiental de ubicación y construcción.	Titulares públicos o privados de actividades, obras o proyectos
4	EAM-EIA-FS-03	Permiso Ambiental de Funcionamiento	Titulares públicos o privados de actividades, obras o proyectos
5	EAM-EIA-FS-04	Permiso ambiental para la importación de sustancias peligrosas	Personas Naturales y jurídicas
6	EAM-EIA-FS-05	Resolución de modificación de permiso ambiental	Titulares públicos o privados de actividades, obras o proyectos
7	EAM-PVS-FS-01	Licencia de cacería deportiva.	Personas nacionales y extranjeras que se dedican a la cacería de vida silvestre como deporte
8	EAM-PVS-FS-02	Permiso de tenencia de vida silvestre.	Personas naturales y jurídicas nacionales o extranjeras
9	EAM-PVS-FS-03	Permiso de investigación científica con y sin recolecta.	Profesionales y académicos
10	EAM-PVS-FS-04	Autorización de introducción al país de una especie de vida silvestre no nativa	Personas naturales y jurídicas
11	EAM-PVS-FS-05	Permiso de exportación de especies de Vida Silvestre	Personas naturales y jurídicas
12	EAM-PVS-FS-06	Permiso para la incubación de huevos de tortugas marinas en condiciones controladas.	Personas naturales y jurídicas
13	EAM-PVS-FS-07	Permiso de recolector de huevos de tortugas marinas con fines de conservación	Personas naturales y jurídicas
14	EAM-PVS-FS-08	Permiso para la recolecta de pie de cría para zocriaderos	Personas naturales y jurídicas
15	EAM-PVS-FS-09	Permiso de tenencia de pie de cría	Personas naturales y jurídicas
16	EAM-PVS-FS-10	Permiso para investigación y marcaje de tortugas marinas.	Profesionales y académicos
17	EAM-PVS-FS-11	Resolución de otorgamiento de derecho de Concesión.	Personas naturales y jurídicas
18	RAM-GAN-FS-01	Autorización para ingresar a los parques nacionales Áreas Naturales Protegidas.	Personas naturales, universidades, iglesias, colegios, escuelas y operadores de turismo
19	GGI-GIA-FS-01	Información geo ambiental especializada tarifada.	Abogados de la Republica, Personas naturales o jurídicas, instituciones de gobierno, instituciones educativas
20	GGI-IGR-FS-01	Información ambiental pública.	Público en general
21	TRP-OIR-FS-01	Información de la gestión del MARN	Población en general que solicita información relacionada al que hacer de la institución amparándose en la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP).

ANEXO No 2: FICHA TÉCNICA DE SERVICIO

		FICHA TÉCNICA REGISTRO DE INFORMACION SOBRE LOS SERVICIOS DEL MARN A LA CIUDADANIA	
NOMBRE DEL PRODUCTO/SERVICIO:		CODIGO	
POBLACION USUARIA:			
DESCRIPCION DEL PRODUCTO/SERVICIO:			
MODALIDAD DE LA SOLICITUD			
REQUISITOS			
TIEMPO ESTABLECIDO PARA BRINDAR EL SERVICIO			
FRECUENCIA DEL SERVICIO			
COSTO DEL SERVICIO			
DESCRIPCION DEL USO DE TIC:			
DOCUMENTOS A SOCIADOS			
ACTIVIDADES		RESPONSABLE	
ESTANDARES (ATRIBUTOS) DE CALIDAD			
PUNTOS DE CONTROL:			
PROCESO			
SUBPROCESO			

ANEXO No 3: FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESO O SUBPROCESO

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO O SUBPROCESO	CÓDIGO: XXX-XXX-XX
		PÁGINA: 1 DE X
		FECHA: XX/XX/2017
		REVISIÓN: X

1. OBJETIVO	
2. ALCANCE	
3. RESPONSABLE DEL PROCESO	

4. ENTRADA	5. PROVEEDOR

6. RECURSOS (Medios necesarios para llevar a cabo el proceso)

7. PROCEDIMIENTOS, DOCUMENTOS ¹ Y REGISTROS RELACIONADOS		
PROTOCOLOS Y PROCEDIMIENTOS	DOCUMENTOS	REGISTROS

8. ENTES DE APOYO	
INTERNAS (UNIDADES ORGANIZATIVAS)	EXTERNAS (INSTITUCIONES)

9. SALIDAS (PRODUCTO/SERVICIO/DOCUMENTO)	10. CLIENTE

11. INDICADORES	