



Universidad de San Carlos de Guatemala  
Facultad de Ingeniería  
Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial

**REESTRUCTURACIÓN Y REDISEÑO DE LOS PROCESOS DE INGRESO, GESTIÓN, RESOLUCIÓN Y NOTIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE APROVECHAMIENTO FORESTAL, BAJO LOS CRITERIOS Y REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008 EN EL INSTITUTO NACIONAL DE BOSQUES (INAB)**

**José Alberto Rosales Morales**

Asesorado por el Ing. Jaime Humberto Batten Esquivel

Guatemala, noviembre de 2015

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA



FACULTAD DE INGENIERÍA

REESTRUCTURACIÓN Y REDISEÑO DE LOS PROCESOS DE INGRESO, GESTIÓN, RESOLUCIÓN Y NOTIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE APROVECHAMIENTO FORESTAL, BAJO LOS CRITERIOS Y REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008 EN EL INSTITUTO NACIONAL DE BOSQUES (INAB)

TRABAJO DE GRADUACIÓN

PRESENTADO A LA JUNTA DIRECTIVA DE LA  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
POR

**JOSÉ ALBERTO ROSALES MORALES**

ASESORADO POR EL ING. JAIME HUMBERTO BATTEN ESQUIVEL

AL CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE

**INGENIERO INDUSTRIAL**

GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2015

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE INGENIERÍA



**NÓMINA DE JUNTA DIRECTIVA**

DECANO	Ing. Pedro Antonio Aguilar Polanco
VOCAL I	Ing. Angel Roberto Sic García
VOCAL II	Ing. Pablo Christian de León Rodríguez
VOCAL III	Inga. Elvia Miriam Ruballos Samayoa
VOCAL IV	Br. Raúl Eduardo Ticún Córdova
VOCAL V	Br. Henry Fernando Duarte García
SECRETARIA	Inga. Lesbia Magalí Herrera López

**TRIBUNAL QUE PRACTICÓ EL EXAMEN GENERAL PRIVADO**

DECANO	Ing. Pedro Antonio Aguilar Polanco
EXAMINADOR	Ing. César Ernesto Urquizú Rodas
EXAMINADORA	Inga. Sigrid Alitza Calderón de León
EXAMINADOR	Ing. Jaime Humberto Batten Esquivel
SECRETARIA	Inga. Lesbia Magalí Herrera López

## HONORABLE TRIBUNAL EXAMINADOR

En cumplimiento con los preceptos que establece la ley de la Universidad de San Carlos de Guatemala, presento a su consideración mi trabajo de graduación titulado:

**REESTRUCTURACIÓN Y REDISEÑO DE LOS PROCESOS DE INGRESO, GESTIÓN, RESOLUCIÓN Y NOTIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE APROVECHAMIENTO FORESTAL, BAJO LOS CRITERIOS Y REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008 EN EL INSTITUTO NACIONAL DE BOSQUES (INAB)**

Tema que me fuera asignado por la Dirección de la Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial, con fecha 14 de agosto de 2014.



**José Alberto Rosales Morales**



Guatemala, 9 de septiembre de 2015.  
REF.EPS.DOC.608.09.15.

Ingeniero  
Silvio José Rodríguez Serrano  
Director Unidad de EPS  
Facultad de Ingeniería  
Presente

Estimado Ing. Rodríguez Serrano.

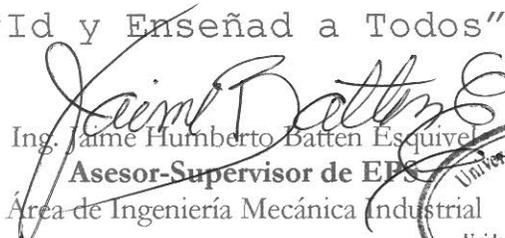
Por este medio atentamente le informo que como Asesor-Supervisor de la Práctica del Ejercicio Profesional Supervisado, (E.P.S) del estudiante universitario de la Carrera de Ingeniería industrial, **José Alberto Rosales Morales**, Carné No. **200818825** procedí a revisar el informe final, cuyo título es: **REESTRUCTURACIÓN Y REDISEÑO DE LOS PROCESOS DE INGRESO, GESTIÓN, RESOLUCIÓN Y NOTIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE APROVECHAMIENTO FORESTAL, BAJO LOS CRITERIOS Y REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008 EN EL INSTITUTO NACIONAL DE BOSQUES (INAB).**

En tal virtud, **LO DOY POR APROBADO**, solicitándole darle el trámite respectivo.

Sin otro particular, me es grato suscribirme.

Atentamente,

"Id y Enseñad a Todos"

  
Ing. Jaime Humberto Batten Esquivel  
Asesor-Supervisor de EPS  
Área de Ingeniería Mecánica Industrial



JHBE/ra



Guatemala, 9 de septiembre de 2015.  
REF.EPS.D.457.09.15

Ingeniero  
César Ernesto Urquizú Rodas  
Director  
Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial  
Facultad de Ingeniería  
Presente

Estimado Ing. Urquizú Rodas:

Por este medio atentamente le envío el informe final correspondiente a la práctica del Ejercicio Profesional Supervisado, (E.P.S) titulado **REESTRUCTURACIÓN Y REDISEÑO DE LOS PROCESOS DE INGRESO, GESTIÓN, RESOLUCIÓN Y NOTIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE APROVECHAMIENTO FORESTAL, BAJO LOS CRITERIOS Y REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008 EN EL INSTITUTO NACIONAL DE BOSQUES (INAB)**, que fue desarrollado por el estudiante universitario, **José Alberto Rosales Morales** quien fue debidamente asesorado y supervisado por el Ing. Jaime Humberto Batten Esquivel.

Por lo que habiendo cumplido con los objetivos y requisitos de ley del referido trabajo y existiendo la aprobación del mismo por parte del Asesor-Supervisor de EPS, en mi calidad de Director, apruebo su contenido solicitándole darle el trámite respectivo.

Sin otro particular, me es grato suscribirme.

Atentamente,  
"Id y Enseñad a Todos"

Ing. Silvio José Rodríguez Serrano  
Director Unidad de EPS



SJRS/ra



Como Catedrático Revisor del Trabajo de Graduación titulado **REESTRUCTURACIÓN Y REDISEÑO DE LOS PROCESOS DE INGRESO, GESTIÓN, RESOLUCIÓN Y NOTIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE APROVECHAMIENTO FORESTAL, BAJO LOS CRITERIOS Y REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008 EN EL INSTITUTO NACIONAL DE BOSQUES (INAB)**, presentado por el estudiante universitario **José Alberto Rosales Morales**, apruebo el presente trabajo y recomiendo la autorización del mismo.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

Ing. César Ernesto Urquizú Rodas  
Catedrático Revisor de Trabajos de Graduación  
Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial



Guatemala, septiembre de 2015.

/mgp



REF.DIR.EMI.212.015

El Director de la Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala, luego de conocer el dictamen del Asesor, el Visto Bueno del Revisor y la aprobación del Área de Lingüística del trabajo de **REESTRUCTURACIÓN Y REDISEÑO DE LOS PROCESOS DE INGRESO, GESTIÓN, RESOLUCIÓN Y NOTIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE APROVECHAMIENTO FORESTAL, BAJO LOS CRITERIOS Y REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008 EN EL INSTITUTO NACIONAL DE BOSQUES (INAB)**, presentado por el estudiante universitario **José Alberto Rosales Morales**, aprueba el presente trabajo y solicita la autorización del mismo.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

Ing. César Ernesto Urquizú Rodas  
**DIRECTOR**

Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial



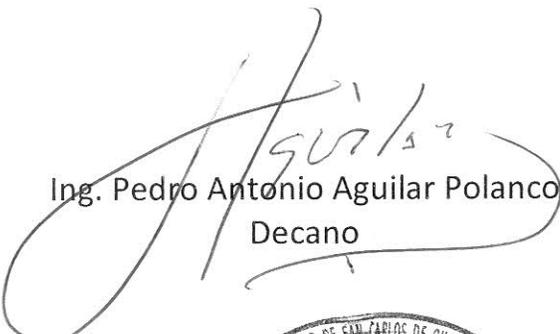
Guatemala, noviembre de 2015.

/mgp



El Decano de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala, luego de conocer la aprobación por parte del Director de la Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial, al Trabajo de Graduación titulado: **REESTRUCTURACIÓN Y REDISEÑO DE LOS PROCESOS DE INGRESO, GESTIÓN, RESOLUCIÓN Y NOTIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE APROVECHAMIENTO FORESTAL, BAJO LOS CRITERIOS Y REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008 EN EL INSTITUTO NACIONAL DE BOSQUES (INAB)**, presentado por el estudiante universitario: **José Alberto Rosales Morales**, y después de haber culminado las revisiones previas bajo la responsabilidad de las instancias correspondientes, autoriza la impresión del mismo.

IMPRÍMASE:

  
Ing. Pedro Antonio Aguilar Polanco  
Decano

Guatemala, noviembre de 2015

/gdech



## **ACTO QUE DEDICO A:**

- Dios** Por darme la vida y ser mí guía durante el desarrollo de la misma.
- Mis padres** Julio Enrique Salvador Rosales Gómez y Gilma Adalgiza Morales Marroquín; por darme amor, apoyo, comprensión y la oportunidad de realizar mis estudios.
- Mis hermanos** Julio Enrique José Rosales Morales y Fabiola Cristina Rosales Morales, por apoyarme durante mi crecimiento personal y estar conmigo ante cualquier circunstancia.
- Mi familia** Por haberme dado consejo para seguir el buen camino y apoyarme durante los años de mi carrera.

## **AGRADECIMIENTOS A:**

**Universidad de San  
Carlos de Guatemala**

Por ser mí casa de estudios y darme la oportunidad de ser un hombre profesional.

**Ing. Jaime Humberto  
Batten Esquivel**

Por el apoyo académico y profesional que de forma incondicional me proporcionó para alcanzar este triunfo.

**Instituto Nacional de  
Bosques**

Por brindarme facilidad y abrirme sus puertas para desarrollar mi Ejercicio Profesional Supervisado (EPS), en especial a la Dirección de Desarrollo Institucional y Recursos Humanos.

## ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	IX
LISTA DE SÍMBOLOS .....	XIII
GLOSARIO .....	XV
RESUMEN.....	XIX
OBJETIVOS.....	XXI
INTRODUCCIÓN.....	XXIII
1. GENERALIDADES DE LA INSTITUCIÓN.....	1
1.1. Datos generales .....	1
1.1.1. Instituto Nacional de Bosques .....	1
1.1.2. Ubicación.....	1
1.1.3. Antecedentes históricos.....	2
1.1.4. Visión.....	4
1.1.5. Misión .....	5
1.1.6. Credo.....	5
1.1.7. Objetivos.....	6
1.1.8. Atribuciones.....	6
1.2. Estructura orgánica .....	7
1.2.1. Organigrama.....	11
1.2.2. Dirección de dependencias.....	13
2. REDISEÑO Y REESTRUCTURACIÓN DE PROCESOS DE RECEPCIÓN, GESTIÓN, RESOLUCIÓN Y NOTIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES INGRESADAS POR EL USUARIO A LA INSTITUCIÓN .....	15

2.1.	Situación actual del proceso de solicitudes de aprovechamiento forestal .....	15
2.1.1.	Diagnóstico de la situación actual del proceso.....	15
2.1.1.1.	Recopilación de los antecedentes sobre el proyecto.....	16
2.1.1.2.	Árbol de problemas de la situación actual del proyecto .....	17
2.1.1.3.	Flujograma de la situación actual del proyecto.....	20
2.1.1.4.	Identificación del problema.....	28
2.1.1.5.	Descripción del problema .....	28
2.1.1.6.	Análisis e identificación del área de trabajo .....	28
2.1.1.7.	Estrategias .....	30
2.1.2.	Estructura de los procesos de solicitudes .....	31
2.1.2.1.	Proceso actual del ingreso de la solicitud por parte del usuario.....	31
2.1.2.1.1.	Puntos clave.....	32
2.1.2.1.2.	Cargas de trabajo.....	32
2.1.2.1.3.	Formatos utilizados .....	33
2.1.2.2.	Proceso actual de gestión de la solicitud .....	33
2.1.2.2.1.	Cargas de trabajo.....	35
2.1.2.2.2.	Formatos utilizados .....	35
2.1.2.3.	Proceso actual de resolución de la solicitud .....	35
2.1.2.3.1.	Cargas de trabajo.....	37
2.1.2.3.2.	Formatos utilizados .....	37

	2.1.2.4.	Proceso actual de notificación de la solicitud.....	37
		2.1.2.4.1. Notificación de resolución .....	38
		2.1.2.4.2. Formatos utilizados .....	38
	2.1.3.	Mapeo de procesos .....	39
2.2.		Propuesta de mejora .....	41
	2.2.1.	Aspectos generales de la Norma ISO 9001:2008...	41
		2.2.1.1. Norma ISO 9001:2008 y certificación ..	42
	2.2.2.	Propuesta de plan estratégico .....	44
		2.2.2.1. Visión.....	45
		2.2.2.2. Misión .....	45
		2.2.2.3. Objetivos estratégicos .....	45
		2.2.2.4. Plan de acción .....	46
		2.2.2.5. Calidad .....	47
		2.2.2.6. Cultura .....	48
		2.2.2.7. Servicio al usuario .....	48
	2.2.3.	Documentación y política de calidad .....	48
		2.2.3.1. Política de calidad.....	48
		2.2.3.2. Objetivos de calidad .....	49
		2.2.3.3. Valores institucionales .....	49
		2.2.3.4. Niveles de documentación.....	50
	2.2.4.	Elaboración del proceso de ingreso.....	51
		2.2.4.1. Procedimiento de recepción de solicitudes de licencias de aprovechamiento forestal .....	51
		2.2.4.2. Procedimiento de recepción de solicitudes de saneamiento .....	58

2.2.4.3.	Procedimiento de recepción de solicitudes de salvamento .....	65
2.2.4.4.	Procedimiento de recepción de solicitudes de licencias con fines científicos .....	72
2.2.4.5.	Procedimiento de recepción de solicitudes para cambio de uso de tierra.....	77
2.2.4.6.	Procedimiento de recepción de solicitudes de concesiones forestales...	83
2.2.4.7.	Procedimiento de recepción de solicitudes de consumos familiares .....	89
2.2.5.	Elaboración de proceso de gestión .....	94
2.2.5.1.	Procedimiento de gestión de solicitudes de licencias de aprovechamiento forestal. ....	94
2.2.5.2.	Procedimiento de gestión de solicitudes de saneamiento .....	101
2.2.5.3.	Procedimiento de gestión de solicitudes de salvamento .....	108
2.2.5.4.	Procedimiento de gestión de solicitudes de licencias con fines científicos .....	115
2.2.5.5.	Procedimiento de gestión de solicitudes para cambio de uso de tierra .....	121
2.2.5.6.	Procedimiento de gestión de solicitudes de concesiones forestales.....	128

	2.2.5.7.	Procedimiento de gestión de solicitudes de consumos familiares ...	133
2.2.6.		Elaboración del proceso de resolución .....	140
	2.2.6.1.	Procedimiento de resolución de licencias de aprovechamiento forestal.....	140
	2.2.6.2.	Procedimiento de resolución de solicitudes de saneamiento .....	146
	2.2.6.3.	Procedimiento de resolución de solicitudes de salvamento.....	151
	2.2.6.4.	Procedimiento de resolución de licencias con fines científicos.....	156
	2.2.6.5.	Procedimiento de resolución de solicitudes para cambio de uso de tierra.....	161
	2.2.6.6.	Procedimiento de resolución de solicitudes de concesiones forestales .....	166
	2.2.6.7.	Procedimiento de resolución de solicitudes de consumos familiares ...	171
2.2.7.		Elaboración del proceso de notificación .....	176
	2.2.7.1.	Procedimiento de notificación de solicitudes licencias forestales.....	176
2.2.8.		Satisfacción del usuario.....	181
	2.2.8.1.	Servicio al usuario .....	182
2.2.9.		Auditorías.....	185
	2.2.9.1.	Personal .....	186
	2.2.9.2.	Procedimiento de auditoría del sistema de gestión de calidad.....	188

2.2.10.	Distribución de los procedimientos documentados.....	196
2.2.11.	Control de los procedimientos documentados.....	197
2.2.11.1.	Propuesta de la estructura del listado maestro de documentos .....	197
2.2.12.	Mecanismos de control y monitoreo.....	202
2.2.12.1.	Propuesta de control y monitoreo.....	202
2.2.13.	Mejora continua.....	209
2.2.13.1.	Propuesta de mejora continua del sistema.....	209
3.	DISEÑO DE UN SISTEMA DE AHORRO EN EL CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN LA SEDE CENTRAL DEL INSTITUTO NACIONAL DE BOSQUES .....	211
3.1.	Consumo.....	211
3.1.1.	Recopilación de la información del historial de facturación.....	212
3.1.2.	Pronósticos para demandas futuras.....	214
3.2.	Iluminación utilizada.....	214
3.2.1.	Tipos de iluminación.....	214
3.2.2.	Tipos de luminarias utilizadas .....	215
3.3.	Propuesta de ahorro.....	216
3.3.1.	Análisis del consumo actual .....	217
3.3.2.	Análisis del tipo de luminarias propuestas.....	218
3.3.3.	Cotización de materiales .....	219
3.3.4.	Diseño del plan de ahorro en el consumo de energía eléctrica.....	220
3.3.5.	Concientización .....	220
3.3.5.1.	Señalización .....	221

3.4.	Reducción de los gastos de energía .....	222
4.	CAPACITACIÓN DEL PERSONAL INVOLUCRADO EN LOS PROCESOS DE INGRESO, GESTIÓN, RESOLUCIÓN Y NOTIFICACIÓN DE SOLICITUDES INGRESADAS AL INSTITUTO NACIONAL DE BOSQUES .....	227
4.1.	Plan de capacitación .....	227
4.1.1.	Objetivo .....	229
4.1.2.	Alcance .....	229
4.1.3.	Temática comprendida .....	229
4.1.4.	Actividades .....	229
4.1.5.	Metodología .....	230
4.1.6.	Recursos.....	230
4.2.	Programación de capacitación .....	230
4.2.1.	Estructuración de la capacitación .....	231
4.2.2.	Desarrollo de la capacitación.....	231
4.3.	Evaluación.....	232
4.4.	Resultados.....	234
	CONCLUSIONES .....	237
	RECOMENDACIONES .....	239
	BIBLIOGRAFÍA.....	241
	APÉNDICES .....	243
	ANEXOS.....	245



# ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

## FIGURAS

1.	Localización de la institución .....	2
2.	Organigrama .....	12
3.	Árbol de problemas .....	18
4.	Árbol de objetivos .....	19
5.	Flujograma de la situación actual del proyecto.....	24
6.	Mapa de procesos de solicitudes de licencias forestales .....	40
7.	Procedimiento de recepción de solicitudes de licencias de aprovechamiento forestal .....	52
8.	Procedimiento de recepción de solicitudes de saneamiento .....	58
9.	Procedimiento de recepción de solicitudes de salvamento .....	65
10.	Proceso de recepción de solicitudes de licencias con fines científicos ....	72
11.	Procedimiento de recepción de solicitudes para cambio de uso de tierra.....	77
12.	Procedimiento de recepción de solicitudes de concesiones forestales ....	83
13.	Procedimiento de recepción de solicitudes de consumos familiares .....	89
14.	Procedimiento de gestión de licencias de aprovechamiento forestal .....	94
15.	Procedimiento de gestión de solicitudes de saneamiento .....	101
16.	Procedimiento de gestión de solicitudes de salvamento .....	108
17.	Procedimiento de gestión de solicitudes de licencias con fines científicos .....	115
18.	Procedimiento de gestión de solicitudes para cambio de uso de tierra ..	121
19.	Procedimiento de gestión de solicitudes de concesiones forestales .....	128
20.	Procedimiento de gestión de solicitudes de consumos familiares .....	133

21.	Procedimiento de resolución de solicitudes de licencias de aprovechamiento forestal .....	141
22.	Procedimiento de resolución de solicitudes de saneamiento .....	146
23.	Procedimiento de resolución de solicitudes de salvamento .....	151
24.	Procedimiento de resolución de licencias con fines científicos .....	156
25.	Procedimiento de resolución de solicitudes para cambio de uso de tierra .....	161
26.	Procedimiento de resolución de solicitudes de concesiones forestales ..	166
27.	Procedimiento de resolución de solicitudes de consumos familiares.....	171
28.	Procedimiento de notificación de solicitudes de licencias forestales.....	177
29.	Requisitos de licencias.....	183
30.	Procedimiento para auditorías internas.....	189
31.	Formato para registro de inconformidades de auditoría.....	195
32.	Procedimiento de codificación del listado maestro de documentos .....	198
33.	Procedimiento para el control y monitoreo .....	203
34.	Control de revisiones de documentos .....	208
35.	Consumo de energía eléctrica en quetzales .....	213
36.	Consumo de energía eléctrica en kilowatt hora .....	213
37.	Afiche gráfico de ahorro en consumo de energía eléctrica .....	221
38.	Afiche sugerencias para el ahorro de energía eléctrica .....	222
39.	Prueba de evaluación .....	233

## **TABLAS**

I.	Dirección de dependencias .....	13
II.	Descripción de las operaciones del flujograma de la situación actual del proyecto.....	20
III.	Matriz Foda de Inab.....	30
IV.	Distribución de las luminarias en las instalaciones de la institución.....	216

V.	Comparativa de luminarias .....	218
VI.	Propuesta de ahorro .....	220
VII.	Comparación del gasto.....	224
VIII.	Ahorro en el consumo de energía eléctrica .....	224
IX.	Plan de capacitación .....	228
X.	Programa de capacitación.....	231



## LISTA DE SÍMBOLOS

<b>Símbolo</b>	<b>Significado</b>
<b>kWh</b>	Kilowatt hora
<b>Núm.</b>	Número
<b>%</b>	Porcentaje
<b>Q</b>	Quetzales
<b><math>\Sigma</math></b>	Sumatoria



## GLOSARIO

<b>Acción correctiva</b>	Acción para eliminar la causa de una no conformidad que afecte al sistema, producto/servicio o proceso.
<b>Acción preventiva</b>	Acción para eliminar la causa de una no conformidad.
<b>Análisis</b>	Estudio metódico de alguna actividad.
<b>Calidad</b>	La totalidad de características de una entidad que le otorgan su aptitud para satisfacer necesidades establecidas o implícitas.
<b>Capacitación</b>	Es un proceso continuo de enseñanza-aprendizaje, mediante el cual se desarrollan las habilidades y destrezas de los servidores, que les permitan un mejor desempeño en sus labores habituales.
<b>Competencia</b>	Aptitud demostrada para aplicar los conocimientos y habilidades.
<b>Certificación</b>	Instrumento o documento en que se asegura la verdad de un hecho.
<b>Diagnóstico</b>	Determina los signos que permiten fijar la situación real de un hecho actual.

<b>Documentar</b>	Escrito que ilustra un hecho en forma ordenada para su fácil uso y comprensión.
<b>Eficacia</b>	Grado de cumplimiento de los objetivos, metas o estándares.
<b>Eficiencia</b>	Forma en que se usan los recursos de la institución: humanos, tecnológicos, financieros, entre otros.
<b>EPS</b>	Ejercicio Profesional Supervisado,
<b>Estandarización</b>	Es el proceso mediante el cual se refiere a un método establecido, aceptado y seguido, para realizar determinado tipo de actividades o funciones.
<b>Inab</b>	Instituto Nacional de Bosques.
<b>Iso</b>	Organización Internacional para la estandarización; aunque el nombre no proviene de las siglas, sino del griego <i>iso</i> que significa “igual”.
<b>Mejora continua</b>	Actividad recurrente para aumentar la capacidad de cumplir los requisitos.
<b>No conformidad</b>	Incumplimiento de un requisito.
<b>Organigrama</b>	Esquema que representa el encadenamiento de operaciones que deberá realizar una empresa.

<b>Optimizar</b>	Es obtener los mejores resultados al planificar una actividad.
<b>Proceso</b>	Conjunto de actividades sistematizadas que tienen como fin transformar las entradas en salidas mediante la utilización de recursos.
<b>Procedimiento</b>	Conjunto de pasos definidos que permiten realizar una actividad de manera correcta.
<b>SGC</b>	Sistema de gestión de calidad.



## **RESUMEN**

Este trabajo de graduación fue desarrollado en la Dirección de Desarrollo Institucional y Recursos Humanos del Instituto Nacional de Bosques a través de la coordinación del Ejercicio Profesional Supervisado (EPS); cuyo objetivo es la reestructuración y rediseño de los procesos para la mejora de estos. El proyecto está estructurado en 4 capítulos, los cuales se describen a continuación.

El capítulo 1 muestra las generalidades de la institución donde se desarrolló el proyecto, tales como datos generales, antecedentes históricos, objetivos, atribuciones, estructura orgánica, entre otros.

En el capítulo 2 muestra la realización del diagnóstico de la situación actual de los procesos de licencias forestales, la forma operacional actual y el soporte teórico para la elaboración del proyecto de EPS. Además se plasman los procedimientos documentados que envuelven la propuesta de mejora para la institución y su posterior certificación.

En el capítulo 3 se plantea una propuesta para el ahorro en el consumo de energía del Instituto Nacional de Bosques; en tal propuesta se plantea una mejora en el consumo de energía del sistema de iluminación de la institución, con base en la reducción del consumo por medio de un cambio en las luminarias de la institución.

En el capítulo 4 se muestra lo referente al proceso de capacitación del personal de la institución



## **OBJETIVOS**

### **General**

Rediseñar y reestructurar los procesos de ingreso, gestión, resolución y notificación de solicitudes de licencias forestales ingresadas por el usuario al Instituto Nacional de Bosques, con base en los criterios establecidos por la Norma ISO 9001:2008.

### **Específicos**

1. Documentar los procedimientos de los procesos de ingreso, gestión, resolución y notificación de solicitudes de licencias forestales de la Institución.
2. Diseñar un plan de ahorro en el consumo de energía eléctrica en la sede central del Instituto Nacional de Bosques.
3. Capacitar al personal involucrado en el proceso de ingreso, gestión, resolución y notificación de solicitudes de licencias forestales ingresadas al Instituto Nacional de Bosques.



## INTRODUCCIÓN

El Instituto Nacional de Bosques cuenta con diferentes servicios, los cuales presta a la población guatemalteca y usuarios en general; dentro de esos servicios se encuentra la emisión de licencias forestales, dado que la Institución tiene establecido dentro de su Plan estratégico para el 2016 optar a la certificación de la norma de calidad ISO 9001:2008; busca implementar un sistema de gestión de calidad.

Partiendo de este enfoque de calidad que la institución posee, se da lugar a la realización de este proyecto de EPS, el cual se enfoca en el servicio de emisión de licencias forestales. El proyecto tiene como fin la documentación de los procedimientos de dicho servicio bajo los criterios y requisitos de la Norma ISO 9001:2008.

Durante el desarrollo de la documentación se diseñó, creó y fortaleció la estructura necesaria para fortalecer las acciones necesarias enfocadas al establecimiento y mejoramiento de los procesos de solicitudes de licencias forestales del Instituto Nacional de Bosques.

Mediante la documentación del servicio de emisión de licencias forestales, la institución tiene un punto de partida para la documentación del resto de los servicios que presta a la población guatemalteca y usuarios en general.



# **1. GENERALIDADES DE LA INSTITUCIÓN**

## **1.1. Datos generales**

El Instituto Nacional de Bosques es una entidad que tiene 19 años de existencia, brindando soporte a la población guatemalteca en materia forestal, cuenta con un total de 490 colaboradores.

### **1.1.1. Instituto Nacional de Bosques**

El Inab es una entidad estatal, autónoma, descentralizada, con personalidad jurídica, patrimonio propio e independencia administrativa, y es el órgano de dirección y autoridad competente del sector público agrícola en materia forestal.

### **1.1.2. Ubicación**

La institución se encuentra ubicada en 7 avenida 12-90 zona 13, interior del Ministerio de Agricultura y Ganadería y Alimentación (Maga).

Figura 1. **Localización de la institución**



Fuente: Maga. [www.google.com.gt/maps/place/MAGA](http://www.google.com.gt/maps/place/MAGA). Consulta: 16 de enero de 2015.

### **1.1.3. Antecedentes históricos**

En diciembre de 1996, mediante Decreto Legislativo 101-96, se aprueba una nueva Ley Forestal para Guatemala y con ella se crea el Instituto Nacional de Bosques (Inab), como el principal ente ejecutor de la misma.

El Inab surge como una institución autónoma, descentralizada y con patrimonio propio. Comparte responsabilidades con municipales en materia de administración y control forestal.

Desde su creación (14 de enero de 1997) ha venido realizando esfuerzos tendientes a su implementación, tanto en materia de recursos humanos como de recursos físicos y financieros. Adicionalmente ha tenido que responder demandas en materia de regulación y control forestal y en el diseño de acciones de fomento.

En esta última línea, los proyectos que están ejecutándose y que surgieron en el seno del Plan de Acción Forestal para Guatemala (PAFG) o bien fueron apoyados, han servido como plataforma de trabajo en los inicios del Inab. También se han realizado acciones de divulgación de la Ley Forestal y elaboración de reglamentos específicos: Reglamento de la ley, Reglamento interno, Manual de normas y procedimientos, Programa emergente de incentivos forestales y otra serie de actividades propias de la administración forestal.

El Plan de Acción Forestal para Guatemala (PAFG), desde la creación misma del Inab, ha apoyado una serie de acciones en torno al fortalecimiento y consolidación del mismo, entre las cuales resaltan las siguientes:

- Apoyo a la transición Digebos- Inab.
- Diseño de la estructura organizativa del Inab y establecimiento de perfiles de puestos.
- Diseño de un presupuesto de funcionamiento.
- Elaboración del reglamento de la Ley Forestal.
- Capacitación del personal.
- Conformación de un foro de proyectos.
- Diseño del programa de Incentivos Forestales para los próximos cinco años.

- Apoyo al funcionamiento de la región piloto de administración forestal.
- Apoyo al diseño de algunos instrumentos para la aplicación de la Ley Forestal y su reglamento.
- Apoyo en la formulación de políticas forestales.

El Instituto de Administración Pública, Inap, brindó apoyo al Inab en materia de planificación estratégica y elaboración de manuales internos. Este apoyo llevó implícita acciones de capacitación en los temas mencionados.

La nueva Ley Forestal, Decreto Legislativo núm. 101-96, en el artículo 9 señala que el Inab tendrá en el nivel superior, la estructura administrativa siguiente: a) la Junta Directiva; y b) La Gerencia. Además, el Inab cuenta con las unidades técnicas, administrativas y científicas necesarias para el cumplimiento de las atribuciones y objetivos bajo los que fue creado. A fin de lograr una cobertura a nivel nacional, el Inab cuenta con 9 direcciones regionales, las cuales se encuentran ubicadas en toda la república de Guatemala.

#### **1.1.4. Visión**

“Ser una institución líder y modelo de modernización y administración pública; reconocida internacionalmente por su contribución en acciones de promoción, gestión y concienciación para el desarrollo sostenible del sector forestal de Guatemala, propiciando una mejora de la economía y calidad de vida de la población”.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Instituto Nacional de Bosques (Inab), 2015.

### **1.1.5. Misión**

“Ejecutar y promover las políticas forestales nacionales y facilitar el acceso a asistencia técnica, tecnología y servicios forestales, a grupos de inversionistas nacionales e internacionales, municipalidades, universidades, silvicultores y otros actores del sector forestal, mediante el diseño e impulso de estrategias y acciones que generen un mayor desarrollo económico, ecológico y social del país”.<sup>2</sup>

### **1.1.6. Credo**

- Creemos en la importancia del bosque como generador de bienes y servicios ambientales para la sociedad guatemalteca.
- Creemos que la incorporación del bosque a la actividad productora bajo el principio de manejo sostenible, constituye la mejor alternativa para su valorización y conservación.
- Creemos que la existencia de normas claras y estables facilita la inversión nacional e internacional para promover el desarrollo del sector forestal.
- Creemos que la disciplina, perseverancia, creatividad y responsabilidad son bases fundamentales para alcanzar el cumplimiento de nuestra misión institucional.
- Creemos que las ventajas comparativas de nuestro país son elementos clave para convertir al sector forestal en un bastión económico nacional.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> Instituto Nacional de Bosques (Inab), 2015.

<sup>3</sup> Ibid.

### **1.1.7. Objetivos**

- Reducir la deforestación de tierras de vocación forestal y el avance de la frontera agrícola, a través del incremento de uso de la tierra de acuerdo con su vocación y sin omitir las propias características de suelo, topografía y el clima.
- Promover la reforestación de áreas forestales actualmente sin bosque, para proveer al país de los productos forestales que requiera.
- Incrementar la productividad de los bosques existentes, sometiéndolos a manejo racional y sostenido de acuerdo con su potencial biológico y económico, fomentando uso de sistemas y equipos industriales que logren el mayor valor agregado a los productos forestales.
- Apoyar, promover e incentivar la inversión pública y privada en actividades forestales para que se incremente la producción, comercialización, diversificación, industrialización y conservación de los recursos forestales.
- Conservar los ecosistemas forestales del país, a través del desarrollo de programas y estrategias que promuevan el cumplimiento de la legislación respectiva.
- Propiciar el mejoramiento del nivel de vida de las comunidades al aumentar la provisión de bienes y servicios provenientes del bosque para satisfacer las necesidades de leña, vivienda, infraestructura rural y alimentos.<sup>4</sup>

### **1.1.8. Atribuciones**

- Desarrollo forestal a través de programas ejecutando las políticas forestales que cumplan con los objetivos de la Ley Forestal.

---

<sup>4</sup> Instituto Nacional de Bosques (Inab), 2015.

- Promover y fomentar el desarrollo forestal del país, mediante el manejo sostenible de los bosques, la reforestación, la industria y la artesanía forestal, basada en los recursos forestales, la protección y desarrollo de las cuencas hidrográficas.
- Impulsar la investigación para la resolución de problemas por universidades y otros entes de investigación.
- Coordinar la ejecución de programas de desarrollo forestal a nivel nacional.
- Otorgar, denegar, supervisar, prorrogar y cancelar el uso de las concesiones forestales de las licencias de aprovechamiento de productos forestales, fuera de áreas protegidas; desarrollar programas y proyectos para la conservación de los bosques y colaborar con las entidades que así lo requieran.
- Incentivar y fortalecer las carreras técnicas y profesionales en materia forestal.
- Elaborar los reglamentos específicos de la institución de las materias de su competencia.<sup>5</sup>

## **1.2. Estructura orgánica**

Los organigramas son la representación gráfica de la estructura orgánica de una empresa u organización que refleja, en forma esquemática, la posición de las áreas que la integran, sus niveles jerárquicos, líneas de autoridad y de asesoría. Estos pueden clasificarse de la siguiente manera:

---

<sup>5</sup> Instituto Nacional de Bosques (Inab), 2015.

- Por su naturaleza: este grupo se divide en tres tipos de organigramas:
  - Microadministrativos: corresponden a una sola organización, y pueden referirse a ella en forma global o mencionar alguna de las áreas que la conforman.
  - Macroadministrativos: involucran a más de una organización.
  - Mesoadministrativos: consideran una o más organizaciones de un mismo sector de actividad o ramo específico. Cabe señalar que el término mesoadministrativo corresponde a una convención utilizada normalmente en el sector público, aunque también puede utilizarse en el sector privado.
  
- Por su finalidad: este grupo se divide en cuatro tipos de organigramas:
  - Informativo: se denominan de este modo a los organigramas que se diseñan con el objetivo de ser puestos a disposición de todo público, es decir, como información accesible a personas no especializadas. Por ello, solo deben expresar las partes o unidades del modelo y sus relaciones de líneas y unidades asesoras, y ser graficados a nivel general cuando se trate de organizaciones de ciertas dimensiones.
  - Analítico: este tipo de organigrama tiene por finalidad el análisis de determinados aspectos del comportamiento organizacional, como también de cierto tipo de información que presentada en un organigrama permite la ventaja de la visión macro o global de la misma, tales son los casos de análisis de un presupuesto, de la distribución de la planta de personal, de determinadas partidas de gastos, de remuneraciones, de relaciones informales, entre otros.

Sus destinatarios son personas especializadas en el conocimiento de estos instrumentos y sus aplicaciones.

- Formal: se define como tal cuando representa el modelo de funcionamiento planificado o formal de una organización, y cuenta con el instrumento escrito de su aprobación. Así por ejemplo, el organigrama de una sociedad anónima se considerará formal cuando el mismo haya sido aprobado por el Directorio de la S. A.
- Informal: se considera como tal, cuando representando su modelo planificado no cuenta todavía con el instrumento escrito de su aprobación.
- Por su ámbito: este grupo se divide en dos tipos de organigramas:
  - Generales: contienen información representativa de una organización hasta determinado nivel jerárquico, según su magnitud y características. En el sector público pueden abarcar hasta el nivel de dirección general o su equivalente, en tanto que en el sector privado suelen hacerlo hasta el nivel de departamento u oficina.
  - Específicos: muestran en forma particular la estructura de un área de la organización.
- Por su contenido: este grupo se divide en tres tipos de organigramas:
  - Integrales: son representaciones gráficas de todas las unidades administrativas de una organización y sus relaciones de jerarquía

o dependencia. Conviene anotar que los organigramas generales e integrales son equivalentes.

- Funcionales: incluyen las principales funciones que tienen asignadas, además de las unidades y sus interrelaciones. Este tipo de organigrama es de gran utilidad para capacitar al personal y presentar a la organización en forma general.
- De puestos, plazas y unidades: indican las necesidades en cuanto a puestos y el número de plazas existentes o necesarias para cada unidad consignada. También se incluyen los nombres de las personas que ocupan las plazas.
- Por su presentación o disposición geográfica: este grupo se divide en cuatro tipos de organigramas:
  - Verticales: presentan las unidades ramificadas de arriba abajo a partir del titular, en la parte superior, y desagregan los diferentes niveles jerárquicos en forma escalonada. Son los de uso más generalizado en la administración, por lo cual, los manuales de organización recomiendan su empleo.
  - Horizontales: despliegan las unidades de izquierda a derecha y colocan al titular en el extremo izquierdo. Los niveles jerárquicos se ordenan en forma de columnas, en tanto que las relaciones entre las unidades se ordenan por líneas dispuestas horizontalmente.

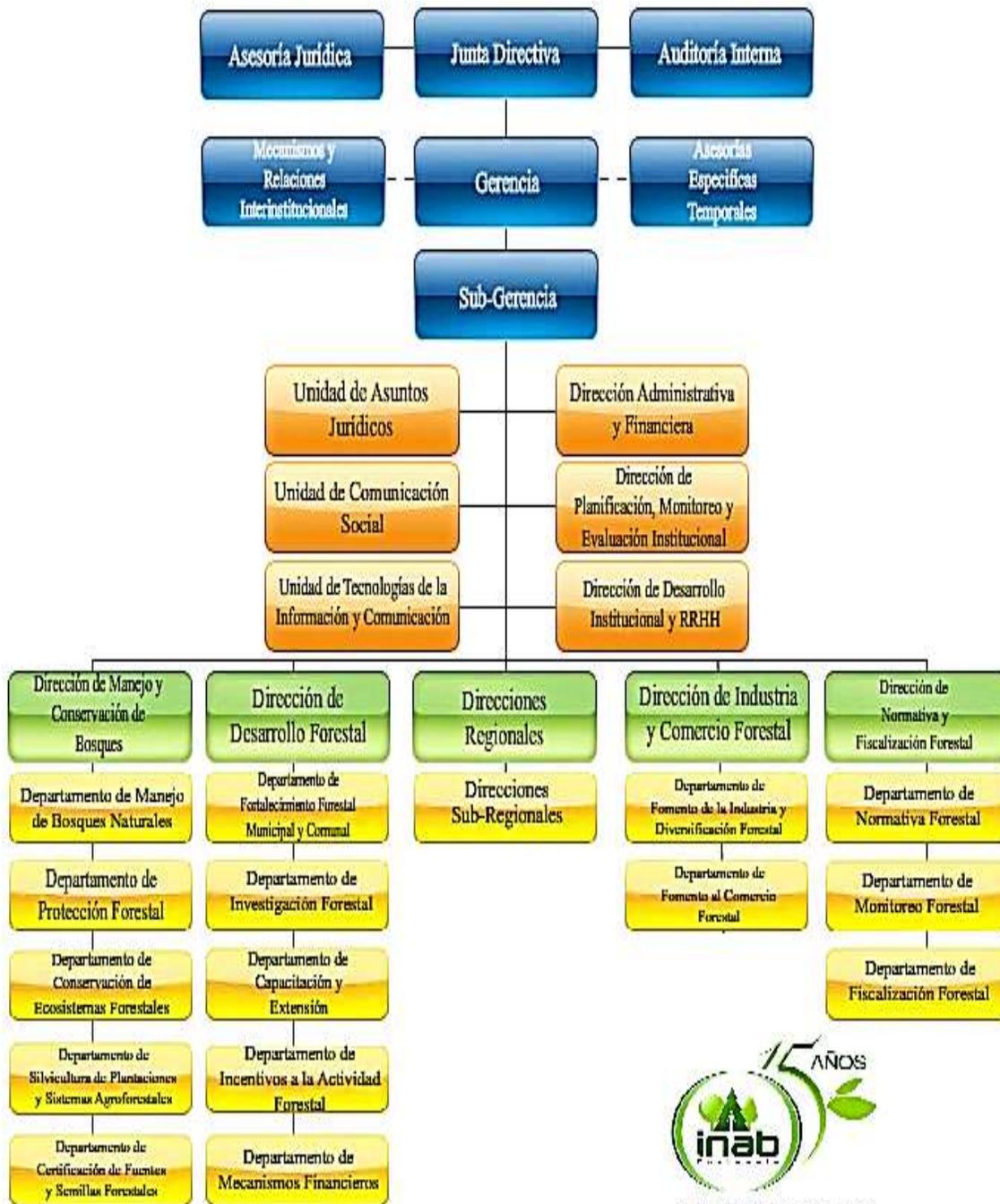
- **Mixtos:** este tipo de organigrama utiliza combinaciones verticales y horizontales para ampliar las posibilidades de graficación. Se recomienda utilizarlos en el caso de organizaciones con un gran número de unidades en la base.
- **De bloque:** son una variante de los verticales y tienen la particularidad de integrar un mayor número de unidades en espacios más reducidos. Por su cobertura, permiten que aparezcan unidades ubicadas en los últimos niveles jerárquicos.
- **Circulares:** en este tipo de diseño gráfico la unidad organizativa de mayor jerarquía se ubica en el centro de una serie de círculos concéntricos, cada uno de los cuales representa un nivel distinto de autoridad, que decrece desde el centro hacia los extremos, y el último círculo, o sea el más extenso, indica el menor nivel de jerarquía de autoridad. Las unidades de igual jerarquía se ubican sobre un mismo círculo, y las relaciones jerárquicas están indicadas por las líneas que unen las figuras.

### **1.2.1. Organigrama**

Anteriormente se describieron los tipos de organigramas existentes, por lo que se puede decir que el tipo de estructura orgánica que posee el Instituto Nacional de Bosques es una estructura orgánica general representada en forma mixta de acuerdo con su esquematización.

En la figura 2 se muestra el organigrama de la institución que muestra la interrelación entre las áreas.

Figura 2. Organigrama



ORGANIGRAMA DEL INAB

Fuente: Departamento de Desarrollo Institucional de Inab.

## 1.2.2. Dirección de dependencias

A continuación se muestran las direcciones de las dependencias sujetas a análisis durante el desarrollo del proyecto.

Tabla I. Dirección de dependencias

REGION	DEPARTAMENTO	RESPONSABLE	TELEFONO	CELULAR	Correos Electronicos
I	Metropolitana	Ing. Edgar Rodriguez	23214500	5516-1950	region1@inab.gob.gt
II	Cobán	Ing. Héctor Madrid	7951-3051	5510-3538	region2@inab.gob.gt
II-1	Tactic	Eber Maximiliano Morales	7952-9234	5966-4773	tactic@inab.gob.gt
II-2	Rabinal	Marvin Caballeros	79388327	5966-6491	rabinal@inab.gob.gt
II-3	Cobán	Edgar Alva	4027-6371	5632-3917	coban@inab.gob.gt
II-4	San Jerónimo	Sergio Eliseo Jimenes Pineda	7940-2928	5966-6483	sanjeronimo@inab.gob.gt
II-5	Fray Bartolomé de las Casas	Carlos Francisco Valdizon Soto	5558-3460	5966-6367	fraybartolome@inab.gob.gt
II-6	Ixcán, Playa Grande	Fredy Amilcar Bolaños Cano	7755-7810	4739-2339	ixcan@inab.gob.gt
II-7	Eco región Lachua Salacuim	Rony Vaides	4032-6197 / 4084-1706	5703-0401	salacuim@inab.gob.gt
III	Zacapa	Ing. Luis Chacon	7941-3431	5966-6384	region3@inab.gob.gt
III-1	Izabal	Mario Raul Leiva	7947-8507	5966-6375	izabal@inab.gob.gt
III-2	Zacapa	Rigoberto Morales	7941-3910	5966-6490	zacapa@inab.gob.gt
III-3	Chiquimula	Leonel Miranda	7942-3093	5966-6381 ó 5515-8974	chiquimula@inab.gob.gt
III-4	El Progreso	Ernesto Bran	7945-1753	5966-6486	elprogreso@inab.gob.gt
IV	Jutiapa	Ing. Ariel Nieves	7844-1729	4128-7317	region4@inab.gob.gt
IV-1	Jalapa	Lonie Bonilla	7922-5390	5966-6489	jalapa@inab.gob.gt
IV-2	Santa Rosa	Edwin Roberto Garcia Alaí	78865687	5966-6564	cuilapa@inab.gob.gt
V	Chimaltenango	Ing. Erwirn Pereira	7839-3869 / 7873-9433	4218-9191	region5@inab.gob.gt
V-1	Antigua Guatemala	Luis Pablo Perez	7831-1851	5966-6563	sacatepequez@inab.gob.gt
V-2	Chimaltenango	Nery David Sandoval Díaz	7839-2108 / 7873-9558	5630-0744	chimaltenango@inab.gob.gt
VI	Quetzaltenango	Ing. Mynor Pérez	7767-0708	5630-0711	region6@inab.gob.gt
VI-1	Quetzaltenango	Guillermo Monterrosa	7761-0531	5748-0824	quetzaltenango@inab.gob.gt
VI-2	San Marcos	Moisés Velazquez	7760-1105	5966-6558	sanmarcos@inab.gob.gt
VI-3	Totonicapán	Salomon Can	7768-9044	5966-6387	totonicapan@inab.gob.gt
VI-4	Sololá	Sergio Aguilar	7762-3613	5966-6369	solola@inab.gob.gt
VII	Quiché	Ing. Mynor Palacios	7755-3092	5978-3329	region7@inab.gob.gt
VII-1	Santa Cruz	Edgar Miguel Castillo	7755-3093	5949-3798	quiche@inab.gob.gt
VII-2	Huehuetenango	Wilby Garcia Tello	7768-1390	4022-2766	huehuetenango@inab.gob.gt
VII-3	Nebaj	Everardo Walberto De León	7755-8013	4022-2783	nebj@inab.gob.gt
VII-4	Soloma	Abelardo Monjaras	7780-6958	4022-2879	soloma@inab.gob.gt
VIII	San Francisco	Ing. Marvin Martínez	7927-4491	5510-6071	region8@inab.gob.gt

Fuente: Departamento de Desarrollo Institucional de Inab.



## **2. REDISEÑO Y REESTRUCTURACIÓN DE PROCESOS DE RECEPCIÓN, GESTIÓN, RESOLUCIÓN Y NOTIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES INGRESADAS POR EL USUARIO A LA INSTITUCIÓN**

### **2.1. Situación actual del proceso de solicitudes de aprovechamiento forestal**

Se realizó un análisis de la secuencia de actividades involucradas en el proceso que actualmente posee la institución para otorgar licencias de aprovechamiento forestal.

#### **2.1.1. Diagnóstico de la situación actual del proceso**

El proceso de solicitudes para licencias forestales es desempeñado por las diferentes direcciones regionales y subregionales de la institución y en algunos casos especiales también se involucran la dirección de manejo y conservación de bosques, la Gerencia y el Departamento de Auditoría Interna y Asuntos Jurídicos de la institución.

Las licencias forestales son solicitadas por las personas de la población guatemalteca en general, que buscan tener un beneficio al explotar los recursos forestales de algún determinado terreno o área geográfica, por lo que las direcciones regionales y subregionales de la institución deben analizar la solicitud para brindarles a los solicitantes un permiso de aprovechamiento de los recursos forestales por medio de la otorgación de una licencia forestal, la

cual para poder ser emitida debe conllevar un proceso de gestión, el cual debe ser eficiente para que el usuario tenga una respuesta rápida de su solicitud.

El análisis de procedimientos fue efectuado de dos partes, la primera fue haciendo un análisis del acuerdo de Gerencia núm. 34-2007 “Procedimiento para el trámite y resolución de expedientes en las direcciones regionales y subregionales”, y la segunda parte consistió en una visita a la mayor cantidad de subregiones, con el fin de corroborar los hallazgos encontrados en el análisis del acuerdo.

Se detectaron muchas demoras en el proceso que hacen que los usuarios esperen demasiado para recibir una respuesta hacia su solicitud; tales demoras se detectaron en las direcciones regionales y subregionales de la institución.

#### **2.1.1.1. Recopilación de los antecedentes sobre el proyecto**

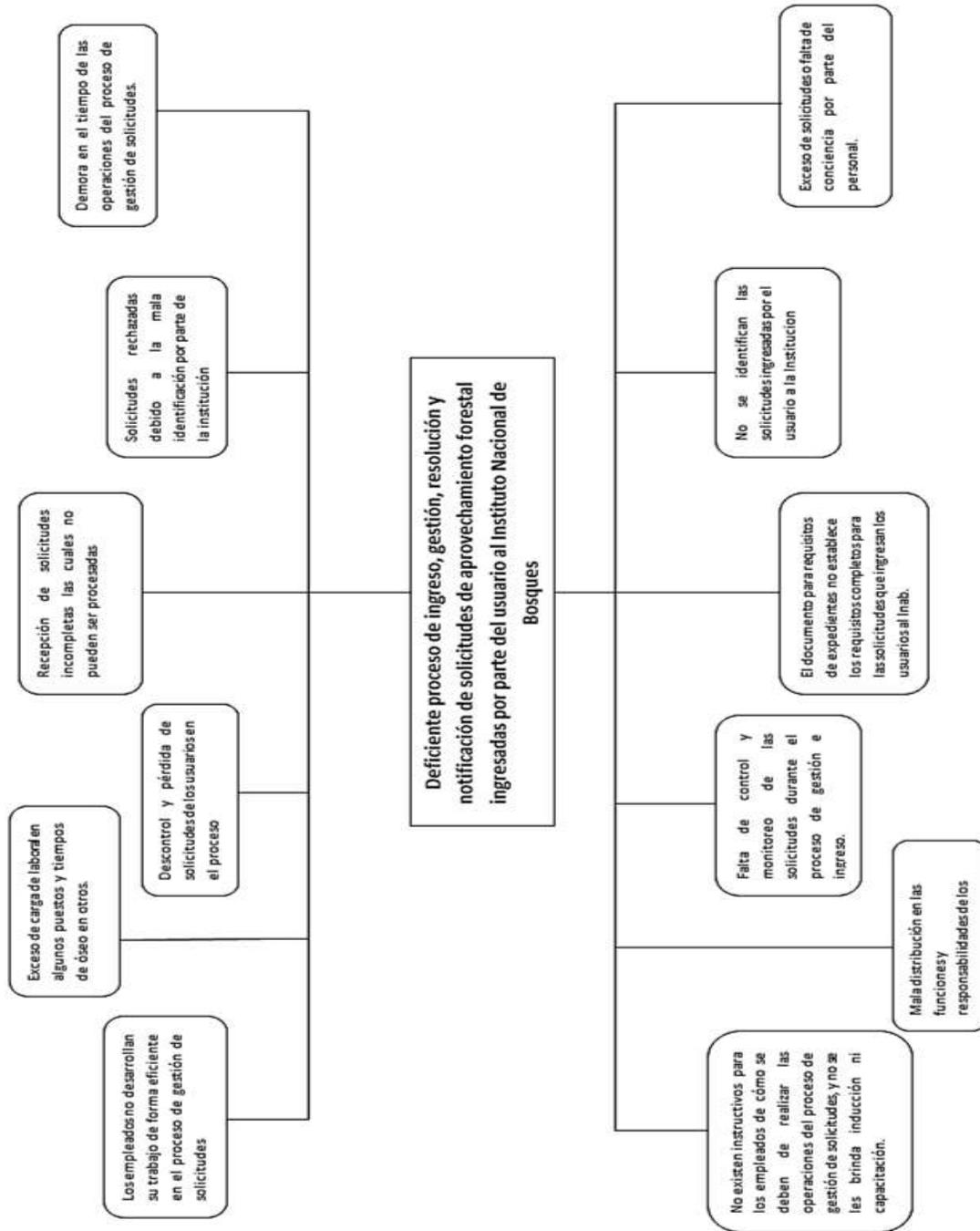
Se detectó un documento establecido por la institución el 30 de mayo de 2007 denominado “Acuerdo de Gerencia núm. 34-2007”, en el que se establece cómo será la recepción de las solicitudes de los usuarios y la gestión para la resolución de las mismas. Tal documento es general para todos los servicios que presta el Inab, por lo que en él no se consideran los requisitos que son exclusivos de las licencias forestales, ni las actividades desempeñadas durante el proceso de gestión para cada licencia forestal. Por otra parte el documento es muy generalizado y no cumple con los requisitos de documentación establecidos por la Norma ISO 9001:2008 que la institución pretende implementar y certificar para el 2016.

### **2.1.1.2. Árbol de problemas de la situación actual del proyecto**

La metodología empleada para el diagnóstico de la situación fue mayoritariamente de observación directa sobre el comportamiento de un expediente durante el proceso de gestión de solicitudes. Para luego con la información recabada poder elaborar un árbol de problemas donde se identifican las causas de los problemas que se observaron y gracias a esta herramienta se puede realizar posteriormente un árbol de objetivos para tener directrices para el proyecto.

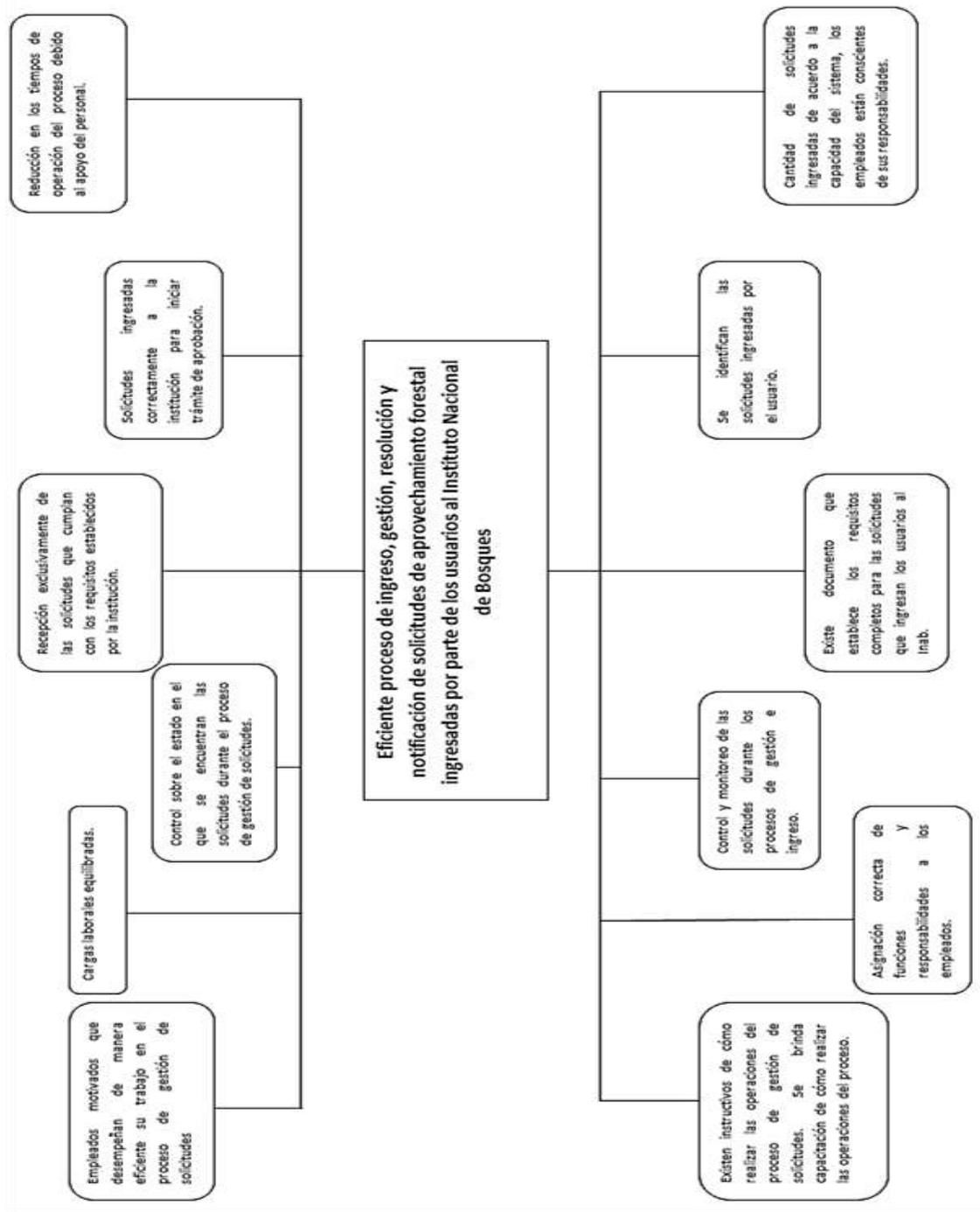
El árbol de problemas y objetivos se muestran en la figuras 3 y 4, respectivamente.

Figura 3. Árbol de problemas



Fuente: elaboración propia.

Figura 4. **Árbol de objetivos**



Fuente: elaboración propia.

### 2.1.1.3. Flujograma de la situación actual del proyecto

Dicho diagrama fue elaborado con base en los antecedentes del proyecto descritos anteriormente. El flujograma sirve para tener un punto de partida para la reestructuración de los procesos y para evidenciar posibles debilidades y deficiencias organizacionales.

El flujograma de la situación actual del proceso se describe en la tabla II y se esquematiza gráficamente en la figura 5 del presente documento.

Tabla II. **Descripción de las operaciones del flujograma de la situación actual del proyecto**

Operaciones	Suboperaciones	División de las suboperaciones
1. Presenta solicitud ante la oficina Regional o subregional.		
2. Recibe y revisa la documentación.		
3. Folia y entrega constancia de recepción.		
4. Indica al usuario que deberá de adjuntar toda la documentación.		
5. Inicia la formación del "Expediente administrativo en trámite.		
6. Lo folia y asigna código de expediente.		
7. Firma copia de constancia de recepción.		
8. Si falta un documento incorpora constancia de recepción al expediente.		
9. Inscribe el expediente en el libro de control.		
10. Asigna el núm. de correlativo traslada a director subregional.		

Continuación de la tabla II.

<p><b>11.</b> Recibe y analiza el expediente.</p>	<p><b>11.a</b> Si falta documentación emite "Solicitud de complementación y notifica al usuario". <b>11.b</b> Si está completo continua.</p>	<p><b>11.a.1</b> Si en 6 meses el interesado no completa la información se emite la resolución de "abandono y archivo de expediente". <b>11.a.2</b> Se hace constar el abandono y archivo de expediente en el libro de control de expedientes. <b>11.a.3</b> Cuando la documentación está completa se emite la "Resolución de admisión de trámite del expediente".</p>
<p><b>12.</b> Ordena los pasos y responsables administrativos del procedimiento y traslada de forma simultánea mediante providencia copia del plan de manejo al técnico forestal y el expediente original completo al asesor jurídico de la región.</p>		
<p><b>13.</b> Análisis con base en las normas legales aplicables.</p>	<p><b>13.1</b> Si está apegado a derecho informa a director por medio de "dictamen jurídico".</p>	
<p><b>14.</b> Análisis de gabinete del plan de manejo.</p>	<p><b>14.1</b> Verifica si contiene la información mínima indicada en ley y normas existentes. <b>14.2</b> Se traslada al área objeto de estudio acompañado del técnico o profesional que elaboro el plan de manejo. <b>14.3</b> Verifica que los datos presentados sean congruentes y si la propuesta de manejo se adapta a estas condiciones. <b>14.4</b> Emite "Informe técnico".</p>	

Continuación de la tabla II.

<p><b>15.</b> Recibe dictamen jurídico y el Informe técnico y los analiza.</p>	<p><b>15.a</b> Si se justifica la necesidad de incorporar documentación o información faltante, se emite un oficio al interesado donde se le requiere lo faltante.</p> <p><b>15.b</b> Para solicitud de aprovechamiento forestal y proyectos de incentivos forestales y no existe justificación de incorporar información adicional o ya se presentó lo solicitado a satisfacción.</p> <p><b>15.c</b> Cuando se cumplen con los requerimientos formulados, se envía expediente al director regional.</p>	<p><b>15.a.1</b> Si en 6 meses el interesado no presenta la documentación solicitada se emite la "resolución de abandono y archivo de expediente".</p> <p><b>15.a.2</b> Se hace contar en el libro de control de expedientes que este fue archivado.</p> <p><b>15.a.3</b> Se emite "dictamen" dirigido al director regional pronunciándose respecto de la factibilidad de aprobar o denegar la solicitud así como la justificación que motiva dicha opinión.</p>
<p><b>16.</b> Analiza lo actuado en el transcurso del trámite del expediente administrativo.</p>	<p><b>16.a</b> Procede a emitir "licencia forestal" en el caso de Planes de Manejo.</p> <p><b>16.b</b> Procede a emitir "Resolución de aprobación" en caso de proyectos PINFOR.</p>	
<p><b>17.</b> Se regresa a la subregión correspondiente para que notifique al interesado.</p>		
<p><b>18.</b> Se notifica al usuario de la resolución de la solicitud.</p>	<p><b>18.a</b> Si el solicitante acepta el contenido de la resolución de aprobación debe de acreditar pago del valor de la madera en pie, la garantía del compromiso de repoblación forestal, presentar la propuesta del regente forestal.</p> <p><b>18.b</b> Si es denegada se notifica el contenido de la misma al interesado.</p> <p><b>18.c</b> En los casos de licencia forestal, deberá además indicar el "código de la licencia forestal" asignado.</p>	

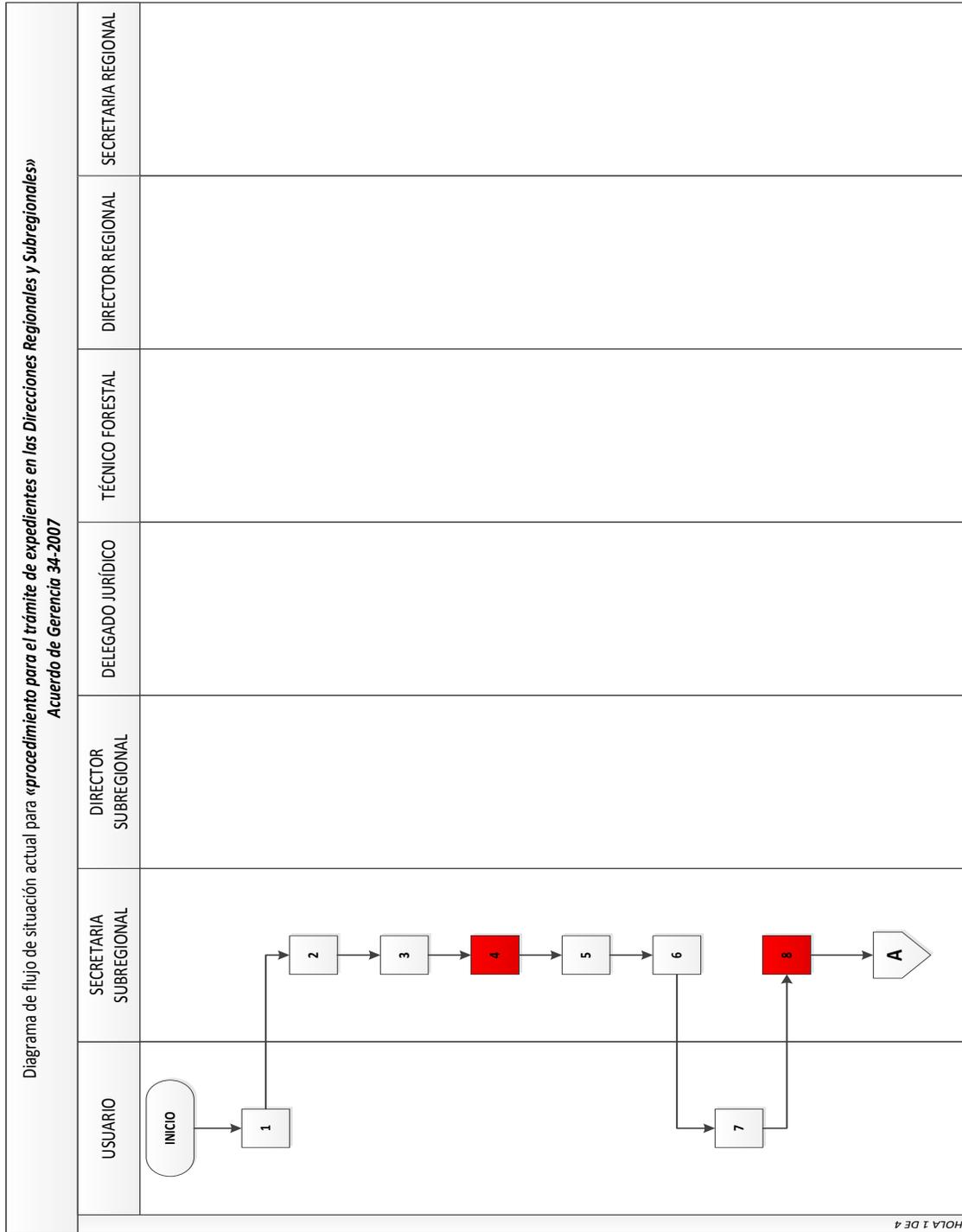
Continuación de la tabla II.

<p><b>19.</b> Para el caso de las solicitudes de licencia forestal, al cumplir con las obligaciones establecidas en la resolución correspondiente, el solicitante se presenta a la oficina subregional a entregar los comprobantes correspondientes.</p>		
<p><b>20.</b> Revisa los documentos entregados y si están completos emite la "Resolución de aprobación de POA"</p>		
<p><b>I.</b> Al final de cada semana, debe revisar y compilar la información que recibe de las diferentes direcciones subregionales en los formatos previamente establecidos, para luego, en un solo archivo.</p>		
<p><b>II.</b> Se envía vía electrónica al registro nacional forestal para fines de estadística.</p>		

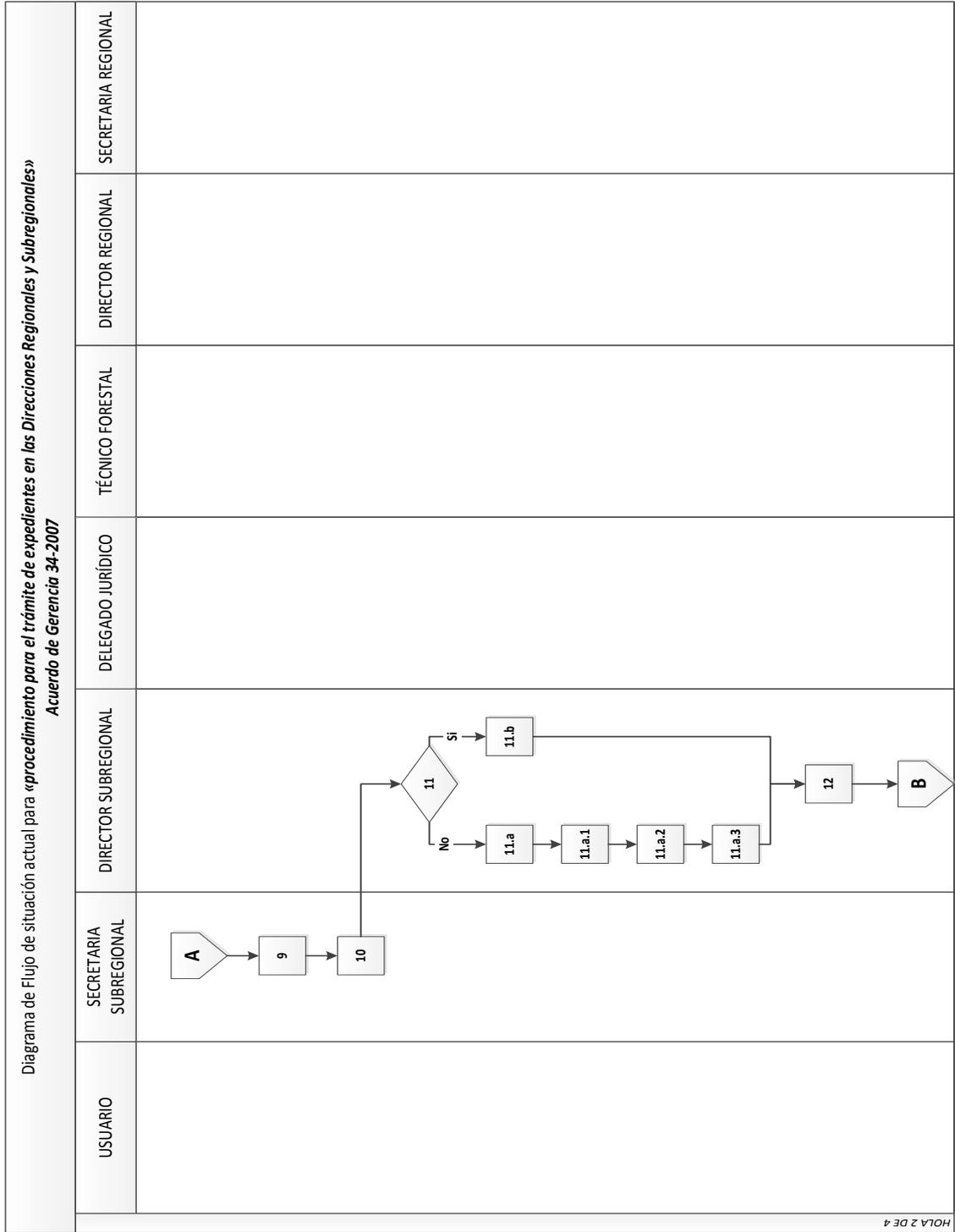
Fuente: elaboración propia.

En la figura 5 se muestra el flujograma de la situación actual del proyecto.

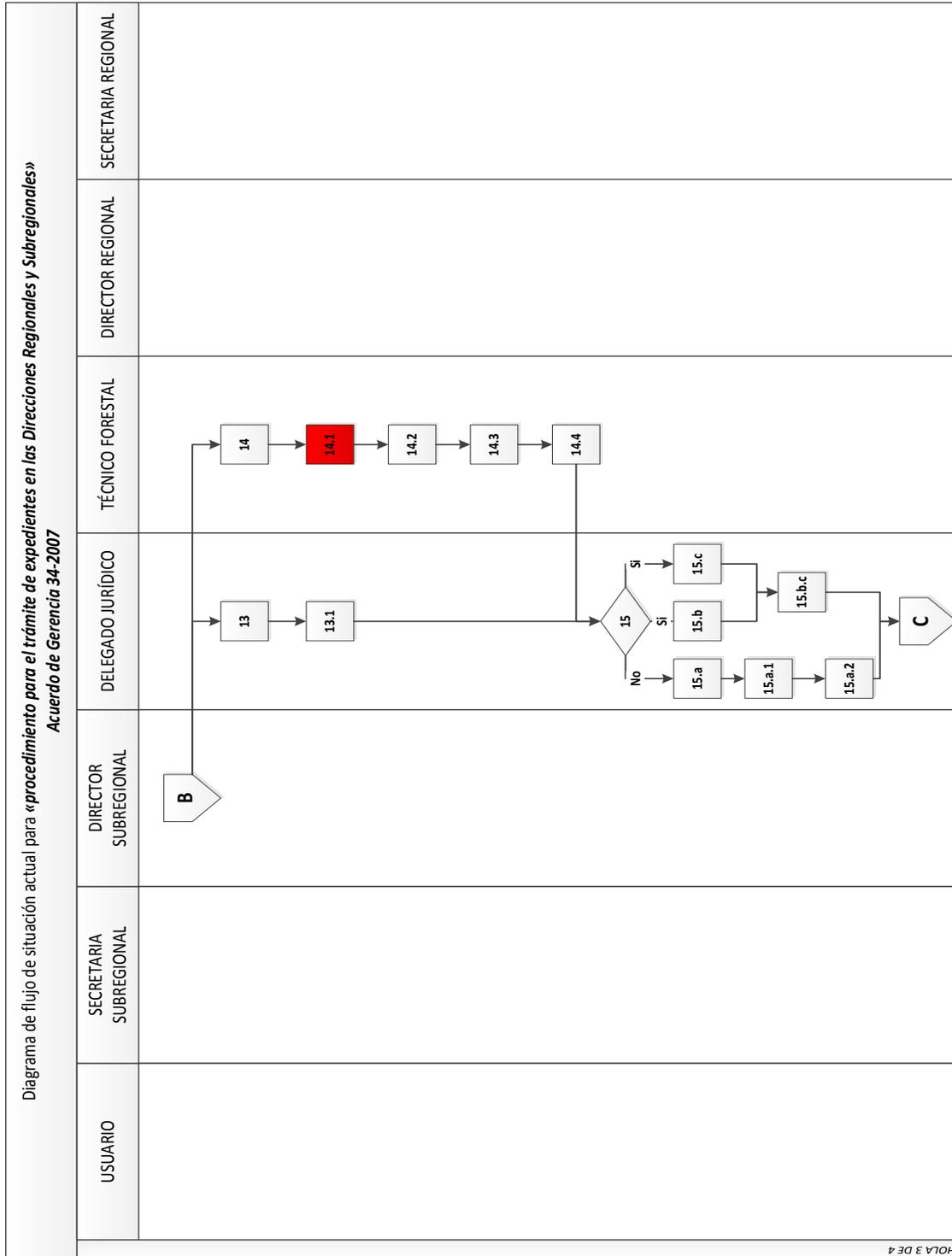
Figura 5. Flujograma de la situación actual del proyecto



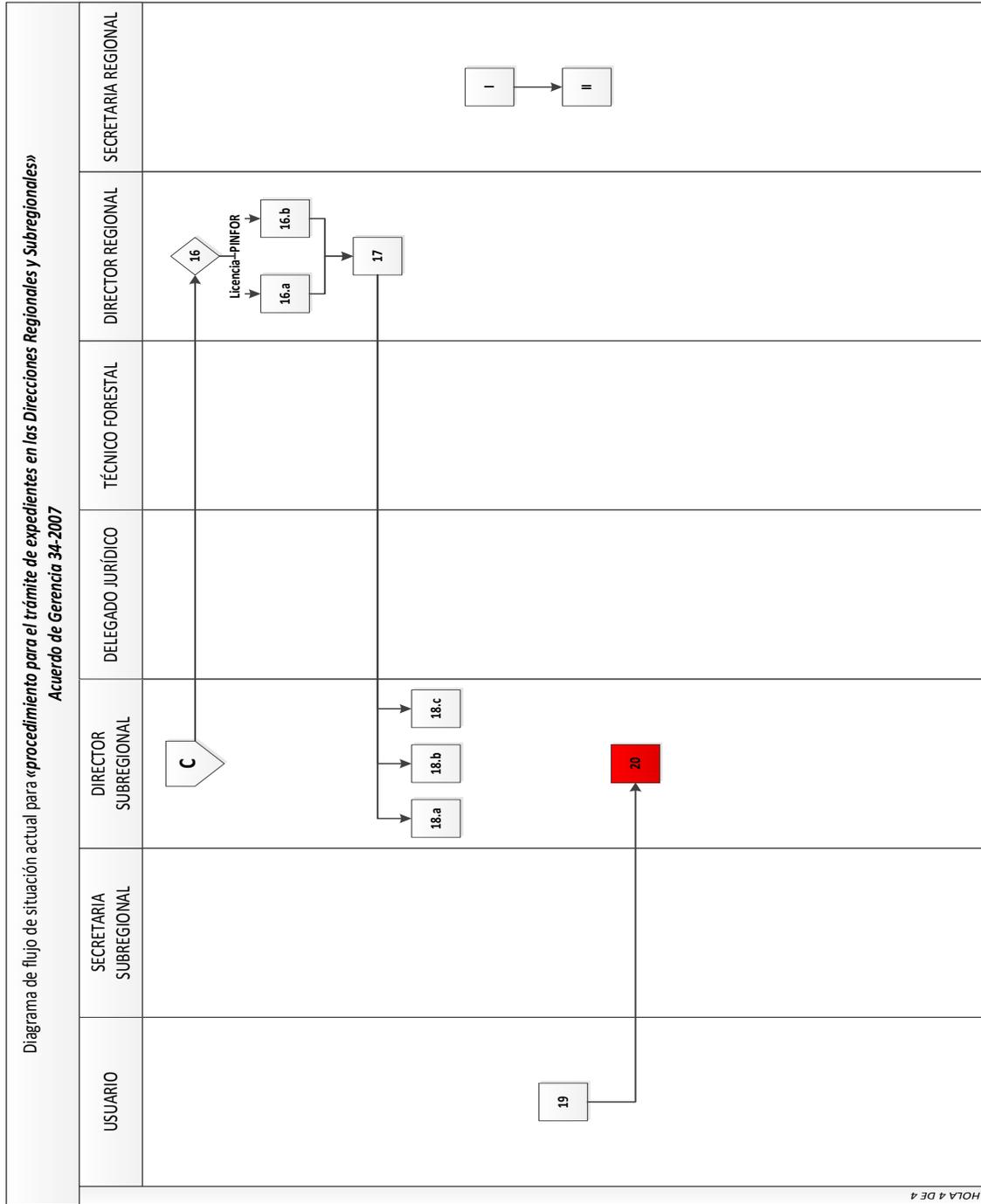
Continuación de la figura 5.



Continuación de la figura 5.



Continuación de la figura 5.



Fuente: elaboración propia.

#### **2.1.1.4. Identificación del problema**

Como el árbol de problemas lo indica el problema principal es el deficiente proceso de ingreso, gestión, resolución y notificación de solicitudes de aprovechamiento forestal ingresadas por parte del usuario al Instituto Nacional de Bosques.

#### **2.1.1.5. Descripción del problema**

El Instituto Nacional de Bosques posee un proceso en el trámite de sus solicitudes considerablemente deficiente, se ve envuelto en quejas por parte de los usuarios debido a las demoras excesivas en el proceso y a las malas resoluciones de las licencias forestales; además se detectaron inexistencias de procedimientos documentados para la gestión de las mismas; también no se identifica a los responsables para cada operación del proceso, la información de requisitos no es proporcionada a los usuarios de manera adecuada en las direcciones regionales y subregionales, y los criterios de recepción de las solicitudes no es la adecuada.

#### **2.1.1.6. Análisis e identificación del área de trabajo**

Actualmente las áreas de trabajo involucradas de la institución se enfocan en dos direcciones fundamentales: las direcciones subregionales y las direcciones regionales. En ocasiones especiales se ven involucradas también la dirección de manejo y conservación de bosques, la Gerencia, la Unidad de Auditoría Interna y la Unidad de Asuntos Jurídicos.

Las condiciones en las que se desempeña el personal en estas áreas son favorables, ya que cuentan con iluminación, ventilación, comodidad ruido y temperatura agradables.

El personal de las direcciones regionales y subregionales cuenta con oficinas para los directores regionales, subregionales, coordinador regionales, y cubículos compartidos para el delegado administrativo, técnicos forestales y asesores jurídicos. Todas las oficinas y cubículos disponen del equipo necesario para el personal, incluyendo entre estos a los pasantes.

Existe personal contratado exclusivamente para el aseo diario del lugar de trabajo en ambas direcciones el cual incluye las funciones de limpieza de vidrios, escritorios, baños, basureros, entre otros.

Cada cubículo de área cuenta con un escritorio equipado con archivos con llave lo cual permite tener los documentos confidenciales en un lugar seguro y ordenado.

- Direcciones regionales y subregionales: las direcciones regionales se encuentran ubicadas en el interior de la República y son 9 en total las cuales a su vez se subdividen en las subregiones, las cuales son 31 cada una ubicada estratégicamente para poder atender las solicitudes de los usuarios la distribución se muestra en la tabla de direcciones de dependencias. El personal en estas direcciones se encarga de recibir las solicitudes forestales de los usuarios y analizar y gestionarlas para otorgar, permisos, licencias, incentivos, convenios forestales a los usuarios de la institución.

### 2.1.1.7. Estrategias

Para el establecimiento de las estrategias a seguir para alcanzar los objetivos propuestos del proyecto se realizó una matriz Foda, la cual por medio de la identificación de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la institución, da las pautas para establecer las estrategias y posteriormente tomar las acciones necesarias para alcanzar objetivos. La matriz se muestra a continuación en la tabla III.

Tabla III. **Matriz Foda de Inab**

<p style="text-align: center;"><b>Factores internos</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Factores externos</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Fortalezas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Personal con experiencia y educación profesional.</li> <li>➤ Compromiso de la alta gerencia de la Institución.</li> <li>➤ Disponibilidad de Información para desarrollar investigación y establecimiento de documentos.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Debilidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Personal no recibe capacitación</li> <li>➤ Mala coordinación entre regiones y subregiones.</li> <li>➤ Inexistencia de instructivos de trabajo y procedimientos de operación.</li> </ul>
	<p style="text-align: center;"><b>Oportunidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Formulación y divulgación de política y objetivos de calidad.</li> <li>➤ Establecimiento de procedimientos en base a criterios y requisitos de la Norma ISO 9001:2008.</li> <li>➤ Capacitaciones para el desarrollo de habilidades del personal.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Estrategia 1</b></p> <p>Establecimiento y comunicación de política de calidad de la Institución, e implementación de capacitaciones enfocadas en desarrollar habilidades del personal en cuanto a sus actividades laborales.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Amenazas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Manifestaciones de usuarios.</li> <li>➤ Única dependencia encargada de licencias forestales en el país.</li> <li>➤ Falta de interés en el aprovechamiento forestal, provocando disminución en el desarrollo económico del país.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Estrategia 3</b></p> <p>Establecimiento y divulgación de documentos que contengan los requisitos completos para optar a los diferentes tipos de licencias forestales</p>	<p style="text-align: center;"><b>Estrategia 4</b></p> <p>Establecimiento de nuevas operaciones en el proceso y desarrollo de capacitaciones para el personal de la Institución con el fin de mejorar la atención del usuario y así satisfacer sus necesidades.</p>

Fuente: elaboración propia.

Con las estrategias establecidas se busca como principal objetivo reestructurar y rediseñar el proceso de ingreso, gestión, resolución y notificación de solicitudes de aprovechamiento forestal ingresadas por parte de los usuarios al Instituto Nacional de Bosques corrigiendo, adicionando y eliminando operaciones en los procesos que ocasionan que estos no funcionen de manera adecuada hacia al usuario, tomando como base los criterios establecidos en la Norma ISO 9001:2008.

### **2.1.2. Estructura de los procesos de solicitudes**

La estructura de los procesos de solicitudes ingresadas por el usuario a la institución consiste en 4 procesos principales, los cuales son: ingreso, gestión, resolución y notificación.

#### **2.1.2.1. Proceso actual del ingreso de la solicitud por parte del usuario**

El proceso actual de ingreso una solicitud para aprovechamiento forestal por parte del usuario consiste en la recepción de un expediente por parte de la secretaria subregional/regional, el cual contiene los documentos establecidos por la institución para optar a las diferentes licencias forestales que existen.

Luego de recibirlo la secretaría realiza una constancia de recepción, la cual entrega al usuario y si faltan documentos lo indica en la misma, saca una copia de la constancia y la adjunta al expediente, folia el expediente y lo traslada al director regional/subregional para su respectivo análisis.

#### **2.1.2.1.1. Puntos clave**

Durante el análisis del proceso de ingreso de solicitudes se detectaron operaciones que son críticas en el proceso, las cuales son:

- No existe un documento que establezca la documentación necesaria para optar a cada tipo de licencia existente. Es decir no existe un documento que indique qué requisitos son necesarios para cada tipo de licencia que brinda la institución; tales requisitos pueden ser: documento que acredite la propiedad, copia de DPI, protocolo de mandato de representante legal, plan de manejo forestal, protocolo de investigación, documento de dimensiones del terreno a intervenir, constancia de aprobación del estudio de impacto ambiental, entre otros.
- Se reciben expedientes con documentación incompleta o errónea y se procede a seguir el proceso.
- La secretaria subregional no posee un formato adecuado de constancia que proporcione al empleado.

#### **2.1.2.1.2. Cargas de trabajo**

Para el análisis de las cargas laborales se utilizaron datos brindados por dirección de planificación monitoreo y evaluación institucional, la cual proporcionó datos acerca del número de secretarías necesarias para recibir las solicitudes ingresadas por parte del usuario a la institución, indicando que solo se necesita de una persona para el ingreso de solicitudes. (Ver cargas de trabajo en anexo 1).

### **2.1.2.1.3. Formatos utilizados**

Los formatos utilizados durante este procedimiento son la constancia generada por la secretaria regional/subregional al momento de recibir el expediente con la documentación necesaria para el inicio del trámite de la solicitud y la solicitud para licencia forestal. La constancia consiste en la redacción de un texto donde se le indica al usuario que la institución ha recibido su expediente de solicitud con documentos faltantes, los cuales debe presentar para el inicio del trámite. La secretaría guarda una copia para adjuntarla al expediente y entrega la otra al usuario, indicándole que se comunicará con este cuando la solicitud tenga respuesta. (Ver formatos utilizados en anexos 2 y 3).

### **2.1.2.2. Proceso actual de gestión de la solicitud**

El proceso de gestión de la solicitud da inicio cuando la secretaría regional/subregional le traslada el expediente al director regional/subregional; este lo revisa y verifica si hacen falta documentos en el expediente, si el expediente está incompleto el director emite una solicitud de complementación y se lo comunica al usuario; en caso de que la documentación esté completa, el director procede a elaborar una resolución de admisión de trámite del expediente. Seguidamente el director regional/subregional traslada de forma simultánea, mediante providencia una copia del plan de manejo al técnico forestal y el expediente original completo al asesor jurídico de la región.

Posteriormente el plan de manejo es analizado por el técnico forestal quien emite un informe técnico, y de igual manera el asesor jurídico revisa la documentación legal del expediente y emite un dictamen jurídico. Ambos documentos son trasladados al director regional/subregional para su análisis y

posterior resolución. A continuación se detallan las actividades del proceso y los problemas encontrados:

Actividades:

- Traslado del expediente de la dirección subregional a la dirección regional.
- Verificación de los documentos de la solicitud en la dirección regional.
- Elaboración de resolución de admisión del expediente o solicitud de complementación de documentación.
- Elaboración de informe técnico de acuerdo con la verificación del plan de manejo ingresado por los usuarios a la institución.
- Elaboración de dictamen jurídico por parte de asesor jurídico si la documentación cumple los requisitos legales.

Problemas encontrados:

- Las solicitudes son enviadas a la dirección regional, estando incompletas en su documentación provocando el retorno de las mismas a la dirección subregional.
- La dirección regional demora mucho en regresar las solicitudes incompletas a la dirección subregional.
- El expediente es trasladado al técnico forestal, y no se traslada copia al asesor jurídico provocando retraso en su trabajo.
- Los empleados no comprenden la repercusión de su trabajo en el trabajo de otros empleados debido a la inexistencia de procedimientos documentados.

#### **2.1.2.2.1. Cargas de trabajo**

Según los datos proporcionados por la dirección de planificación, monitoreo y evaluación institucional actualmente la institución cuenta con 121 técnicos para cubrir la demanda de las solicitudes de los usuarios, sin embargo la evaluación de la carga laboral realizada por la dirección de evaluación y monitoreo de la institución reveló que son necesarios 136 técnicos para cubrir la demanda promedio anual de la institución, por lo que se le solicitó a la gerencia la contratación de 15 técnicos forestales adicionales, petición que fue autorizada y se pretende que para el 2015 ya estén contratados. (Ver cargas de trabajo en anexo 1).

Las direcciones regionales/subregionales cuentan con un asesor jurídico; cada uno que es capaz de cubrir la demanda anual generada por los usuarios de la institución.

#### **2.1.2.2.2. Formatos utilizados**

Los documentos utilizados en este proceso son: solicitud de complementación, resolución de admisión de trámite del expediente, informe técnico y dictamen jurídico. (Ver formatos utilizados en anexos 4, 5, 6 y 7).

#### **2.1.2.3. Proceso actual de resolución de la solicitud**

Este proceso inicia cuando el director regional/subregional recibe el informe técnico y el dictamen jurídico y procede a analizarlos; si en alguno de los documentos se indica que deben presentarse documentos o información faltante, el director regional/subregional elabora un oficio donde se le solicita al usuario complementar la información; el documento es entregado al usuario el

cual posee un tiempo para complementar la información, de lo contrario su expediente será archivado por abandono. Si el dictamen jurídico y el informe técnico no indican documentos o información faltante, el director regional emite la licencia forestal; si la licencia es solicitada en una subregión el director subregional traslada el expediente al director regional para que este emita la licencia forestal.

#### Actividades:

- Análisis del dictamen jurídico y del informe técnico.
- Solicitud de información o documentación faltante de ser necesario, de acuerdo con el análisis del dictamen jurídico y del informe técnico.
- Emisión de la licencia forestal.
- Traslado del expediente de la dirección regional a la dirección subregional.

#### Problemas encontrados:

- El director regional/subregional recibe el informe técnico primero que el dictamen jurídico quedando a la espera de este para la toma de decisión.
- Las solicitudes carecen de los documentos necesarios para verificación de los proyectos por parte del técnico forestal y del asesor jurídico; esto es provocado por la recepción de solicitudes con documentación incompleta.
- Mala comunicación entre los directores regionales/ subregionales y sus empleados para el traslado de los expedientes, provocando así demora en el proceso.

- Los empleados no comprenden la repercusión de su trabajo en el trabajo de otros empleados debido a la inexistencia de procedimientos documentados.

#### **2.1.2.3.1. Cargas de trabajo**

Los directores regionales de la Institución son capaces de cumplir con la demanda de emisión de licencias forestales anuales, según los datos proporcionados por la dirección de monitoreo, planificación y evaluación de la Institución. (Ver cargas de trabajo en anexo 1).

#### **2.1.2.3.2. Formatos utilizados**

Los formatos o documentos utilizados en el proceso son: oficio de solicitud de información faltante, licencia forestal. Los formatos establecidos para las licencias forestales varían según el tipo de licencia forestal. (Ver formatos utilizados en anexos 8 y 9).

#### **2.1.2.4. Proceso actual de notificación de la solicitud**

El proceso inicia cuando el director regional traslada a la secretaria regional la licencia forestal emitida con el expediente, la cual se comunica con el usuario para indicarle que su licencia fue emitida y que debe presentarse a las instalaciones de la institución. En el caso de las subregiones el director regional traslada la licencia emitida y el expediente a la subregión donde la secretaría subregional se comunica con el usuario, para indicarle que su licencia fue emitida y puede pasar a recogerla a la institución.

La secretaria regional/subregional archiva el expediente en el archivo de licencias forestales de la región/subregión.

Actividades:

- Traslado de solicitud autorizada por parte del director regional a la secretaria regional/subregional.
- Comunicarse con el usuario para informarle la aprobación de su solicitud y que debe presentarse a las instalaciones para obtenerla.
- Archivo del expediente de la solicitud para control de la institución.

Problemas encontrados:

- El usuario no se presenta en los tiempos establecidos por la institución.
- El archivo de expedientes de las regiones y subregiones se encuentra desordenado.

#### **2.1.2.4.1. Notificación de resolución**

La secretaría regional/subregional se comunica con el usuario para indicarle que su licencia forestal fue emitida, le indica el día y la hora en la que debe presentarse en las instalaciones de la institución, y que debe de pagar el derecho de licencia de ser necesario.

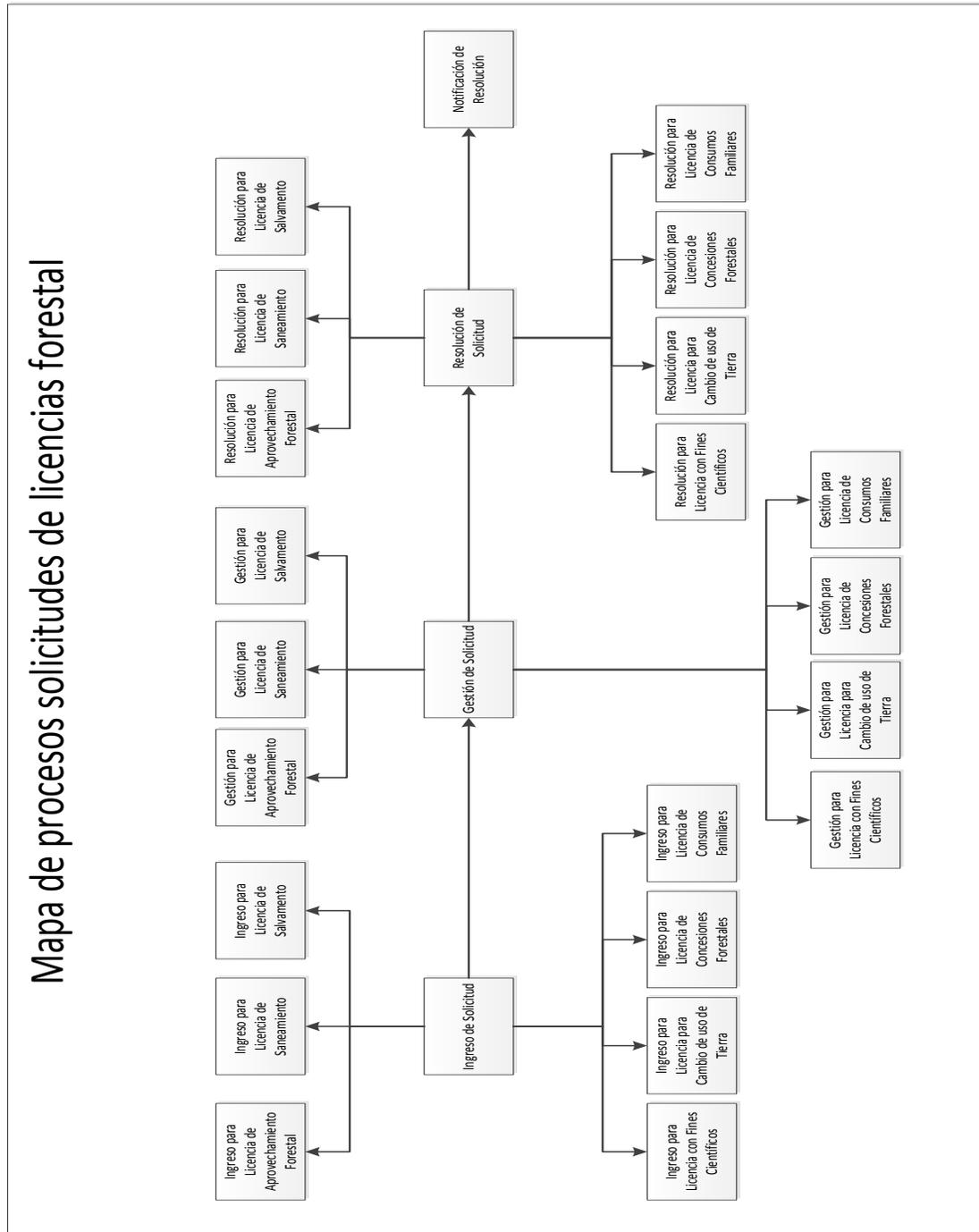
#### **2.1.2.4.2. Formatos utilizados**

En este proceso se utiliza el formato de las licencias forestales, el cual puede variar en su diseño según sea el caso de la licencia aprobada. (Ver formatos utilizados en anexo 9).

### **2.1.3. Mapeo de procesos**

A continuación en la figura 6, se muestra el mapa de procesos de las solicitudes de licencias forestales ingresadas al Instituto Nacional de Bosques.

Figura 6. Mapa de procesos de solicitudes de licencias forestales



Fuente: elaboración propia.

## **2.2. Propuesta de mejora**

A partir del diagnóstico inicial del proceso de solicitudes de licencias forestales se detectaron deficiencias que permitieron realizar propuestas para mejorar los procesos de la referida institución.

### **2.2.1. Aspectos generales de la Norma ISO 9001:2008**

Esta norma internacional presenta los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, que puede ser utilizado por una organización, para demostrar su capacidad de satisfacer los requisitos del cliente, y para la evaluación de dicha capacidad de partes internas o externas.

Esta norma internacional es genérica e independiente de cualquier industria o sector económico, y es aplicable a todos los tipos y tamaños de empresas, así como en el caso de que la empresa sea de productos o servicios.

El diseño y la implementación de un sistema de gestión de la calidad de una empresa están influenciados por los objetivos de la misma, los requisitos del cliente, el producto o servicios, y los procesos.

El objetivo principal de la norma ISO es mejorar continuamente la capacidad de la organización para suministrar productos que cumplan los requisitos; asimismo, que la organización busque sin descanso la satisfacción del cliente a través del cumplimiento de dichos requisitos.

### **2.2.1.1. Norma ISO 9001:2008 y certificación**

La Norma ISO 9001:2008 está estructurada en ocho capítulos, refiriéndose los tres primeros a declaraciones de principios, estructura y descripción de la empresa, requisitos generales, entre otros; es decir, son de carácter introductorio. Los capítulos del cuatro al ocho, están orientados a procesos y en ellos se agrupan los requisitos para la implantación del sistema de calidad.

Los ocho capítulos de ISO 9001:2008 son:

- Guías y descripciones generales, no se enuncia ningún requisito (reducción en el alcance).
- Normativas de referencia.
- Términos y definiciones.
- Sistema de gestión: contiene los requisitos generales para gestionar la documentación.
- Responsabilidades de la dirección: contiene los requisitos que debe cumplir la dirección de la organización tales como definir la política, asegurar que las responsabilidades y autoridades están definidas, aprobar objetivos y el compromiso de la dirección con la calidad, entre otros.
  - Requisitos generales
  - Requisitos del cliente

- Política de calidad
  - Planeación
  - Responsabilidad, autoridad y comunicación
  - Revisión gerencial
- Gestión de los recursos: la norma distingue 3 tipos de recursos sobre los cuales se debe actuar: RRHH, infraestructura, y ambiente de trabajo. Aquí se contienen los requisitos exigidos en su gestión:
    - Requisitos generales
    - Recursos humanos
    - Infraestructura
    - Ambiente de trabajo
- Realización del producto: están contenidos los requisitos puramente productivos, desde la atención al cliente, hasta la entrega del producto o el servicio.
    - Planeación de la realización del producto o servicio
    - Procesos relacionados con el cliente
    - Diseño y desarrollo
    - Compras
    - Operaciones de producción y servicio
    - Control de equipos de medición, inspección y monitoreo
- Medición, análisis y mejora: se sitúan los requisitos para los procesos que recopilan información, la analizan, y que actúan en consecuencia.
    - Requisitos generales

- Seguimiento y medición
- Control de producto no conforme
- Análisis de los datos para mejorar el desempeño
- Mejora

Como parte de la fase de implantación o preparación previa al proceso de certificación, bajo la Norma ISO 9001:2008, es necesario que el Inab tenga el apoyo de una empresa de consultoría con buenas referencias; para esto debe existir en la institución el firme compromiso de la dirección de querer implantar el sistema, ya que es necesario dedicar tiempo del personal para el establecimiento, documentación, implementación y mantenimiento del sistema de gestión de la calidad.

### **2.2.2. Propuesta de plan estratégico**

Durante el desarrollo del proyecto se realizó la propuesta de un plan estratégico que le permita definir una estrategia a mediano plazo, para el desarrollo de la reestructuración de procesos.

Se diseñó, desarrolló y discutió un plan estratégico, el cual cuenta con el apoyo, asesoría y validación de la dirección de desarrollo institucional y recursos humanos, el cual permite complementar los procesos realizados en la etapa previa de mejora para el proceso de certificación ISO 9001.

El presente plan fue revisado periódicamente mediante reuniones, para determinar su adecuación y conveniencia. Por lo que se propone visión, misión, objetivos estratégicos, plan de acción, calidad, cultura y servicio, que se plantean por medio de análisis combinados entre capacidades internas de la dirección y características del entorno externo.

### **2.2.2.1. Visión**

“Ser una institución líder y modelo de modernización y administración pública; reconocida internacionalmente por su contribución en acciones de promoción, gestión y concienciación para el desarrollo sostenible del sector forestal de Guatemala, propiciando una mejora de la economía y calidad de vida de la población”.<sup>6</sup>

### **2.2.2.2. Misión**

“Ejecutar y promover las políticas forestales nacionales y facilitar el acceso a asistencia técnica, tecnología y servicios forestales, a grupos de inversionistas nacionales e internacionales, municipalidades, universidades, silvicultores y otros actores del sector forestal, mediante el diseño e impulso de estrategias y acciones que generen un mayor desarrollo económico, ecológico y social del país”.<sup>7</sup>

### **2.2.2.3. Objetivos estratégicos**

- Reestructurar los procesos de ingreso, gestión, resolución y notificación tomando en cuenta los aspectos reglamentarios y legales de la institución.
- Definir aspectos nuevos dentro de los procedimientos, que contribuyan a la estandarización de los mismos y a la satisfacción del usuario.
- Establecer requisitos en el ingreso de expedientes de solicitud a la institución.

---

<sup>6</sup> Instituto Nacional de Bosques (Inab), 2015.

<sup>7</sup> Ibid.

- Impulsar la política de calidad para el desarrollo del sistema de gestión de calidad.
- Dar a conocer la importancia de la certificación y la reestructuración de los procedimientos.

#### **2.2.2.4. Plan de acción**

Con los problemas identificados en los procesos los cuales se muestran en el inciso 2.1 del presente documento y tomando en cuenta los criterios de la Norma ISO 9001:2008; se establecieron las siguientes estrategias para la reestructuración y rediseño de los procedimientos. De igual manera se describen las acciones a realizar de acuerdo a las estrategias establecidas.

##### Estrategias

- Reestructuración de los procedimientos, con base en los documentos establecidos actualmente por la institución y al desarrollo del proceso por parte de los empleados de la institución, considerante los requisitos legales existentes.
- Establecer actividades nuevas dentro de los procesos, que contribuyan a la mejora del mismo, buscando la satisfacción del usuario y considerando los aspectos legales y reglamentarios.
- Establecer los requisitos necesarios para optar a una licencia forestal, documentándolos y dándolos a conocer a los usuarios.
- Establecer la política de calidad aprobada por la institución, y difundirla al personal por medio de medios de comunicación de la institución.
- Desarrollar inducciones dirigidas al personal para dar a conocer la importancia de la certificación; lo que conlleva y dar a conocer la

reestructuración de procedimientos y como deben desarrollar dichos procedimientos.

Acciones:

- Documentar los procesos reestructurados en base a los criterios y requisitos de la Norma ISO 9001:2008.
- Reestructurar y rediseñar los procesos de solicitudes de licencias forestales.
- Establecer documentos con los requisitos necesarios para solicitar las diferentes licencias forestales, hacer llegar dichos documentos a las direcciones regionales y subregionales para que estas las reproduzcan y las den a conocer a los usuarios, además de colocarlas en el sitio web de la institución.
- Documentar la política de calidad difundirla vía correo electrónico al personal de la institución. Reproducir copias del documento y colocarlas en el tablero de avisos de las diferentes direcciones regionales y subregionales, además del área central de la institución.
- Realizar reuniones de capacitación en las diferentes regiones de la institución.

#### **2.2.2.5. Calidad**

Lo que busca la institución por medio de calidad es proporcionar atención personalizada, oportuna y efectiva; presentar alternativas de solución que resuelvan sus necesidades; obtención de soluciones integrales con calidad de productos y servicio accesible en el tiempo justo.

#### **2.2.2.6. Cultura**

Es una dirección descentralizada con responsabilidad y profesionalismo que espera incrementar los beneficios socioeconómicos a la sociedad guatemalteca, a través de garantizar la provisión de bienes y servicios generados por los ecosistemas forestales.

#### **2.2.2.7. Servicio al usuario**

Atención al usuario para evaluar e identificar necesidades relacionadas con el sector forestal; diseñar la solución integral que satisfaga las necesidades identificadas y sus alternativas; ejecutar la solución seleccionada acorde a los parámetros ofrecidos al cliente, brindar una comunicación ágil, moderna y horizontal, abierta, creativa con respeto.

### **2.2.3. Documentación y política de calidad**

Para el establecimiento de la política de calidad se consideraron la misión y la visión de la institución, además de considerar el enfoque de calidad y servicio al usuario. Los valores institucionales fueron establecidos con base en la opinión de los empleados.

#### **2.2.3.1. Política de calidad**

El Instituto Nacional de Bosques busca cumplimiento y seguimiento a las políticas forestales y facilitar el acceso a la asistencia técnica, tecnología y servicios forestales a diversos sectores relacionados con el tema, con el propósito de generar un mayor desarrollo económico, ecológico y social del país, enfocándose en mejorar día con día la productividad de sus servicios, por

medio de la responsabilidad, compromiso y calidad de servicio para cumplir con los requisitos de nuestros usuarios.

### **2.2.3.2. Objetivos de calidad**

- Velar por el cumplimiento de las políticas y leyes forestales en nuestro país.
- Brindar la mejor atención en materia forestal a la población guatemalteca.
- Contribuir con el desarrollo económico del país por medio de la industria y comercialización forestal.
- Brindar servicios forestales que cumplan con los aspectos y demandas de nuestros usuarios.
- Proporcionar servicios de calidad en cuanto a materia forestal se refiere.

### **2.2.3.3. Valores institucionales**

Los valores institucionales fueron determinados por medio de una encuesta realizada al personal de la institución. El objetivo de realizar el análisis sobre los valores institucionales es buscar el continuo mejoramiento del ambiente de trabajo, observar el nivel de participación y sobre todo que los colaboradores sean parte de los cambios de mejora institucional.

Los resultados obtenidos por la encuesta proporcionan la percepción de los colaboradores del Inab, sobre los valores institucionales con que debería de contar el Instituto en relación con todos los aspectos que integran las funciones de la institución. Dichos valores son:

- Responsabilidad: velar por desarrollar las funciones laborales de manera correcta y eficiente tomando como punto de enfoque entregar un servicio de calidad al usuario.
- Compromiso: preocuparse por brindar información y servicios en materia forestal a la población, trabajando en un ambiente de trabajo agradable e identificado con las metas de la Institución.
- Calidad de servicio: con base en la confianza mutua, nuestras acciones se orientan a conocer las necesidades de los clientes y a cumplir con sus requerimientos, asegurándoles productos de calidad y un servicio eficiente.
- Honestidad: trabajo comprometido con una sólida ética, realizando las labores de forma objetiva, clara y verificable.
- Respeto: se interactúa reconociendo los intereses colectivos, la diversidad individual, la sostenibilidad de los recursos naturales y la institucionalidad.

#### **2.2.3.4. Niveles de documentación**

La Norma ISO 9001:2008 establece niveles de documentación para el establecimiento de un sistema de gestión de calidad, los cuales se establecen en el inciso 4.2 de la norma.

Durante el desarrollo del proyecto de EPS se documentaron los procedimientos de licencias forestales del Instituto Nacional de Bosques, bajos los criterios que la norma establece dichos procedimientos presentan la reestructuración y rediseño de los mismos y se muestran a continuación en el presente documento.

#### **2.2.4. Elaboración del proceso de ingreso**

A continuación se muestran los procedimientos documentados elaborados durante el presente proyecto de EPS para el proceso de ingreso de solicitudes de licencias forestales.

##### **2.2.4.1. Procedimiento de recepción de solicitudes de licencias de aprovechamiento forestal**

El proceso de recepción de solicitudes de aprovechamiento forestal se muestra en la figura 7.

Figura 7. Procedimiento de recepción de solicitudes de licencias de aprovechamiento forestal

## RECEPCIÓN DE SOLICITUDES DE LICENCIAS DE APROVECHAMIENTO FORESTAL

---

PR-DSR-01

**Pertenece al proceso:**  
*Ingreso de solicitudes de licencias forestales*

**Procedimiento previo:**  
*No existe*

**Procedimiento posterior:**  
*Gestión de solicitudes para licencias de aprovechamiento forestal*

---

**Dirección:**  
*Dirección Subregional*

---

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
<i>José Rasales</i>	<i>Ing. Roberto Díaz</i>	<i>Lic. Héctor Aragón</i>
Cargo	Cargo	Cargo
<i>Espesista de Desarrollo Institucional</i>	<i>Jefe del Departamento de Desarrollo Institucional</i>	<i>Directo de Desarrollo Institucional y Recursos Humanos</i>
Firma	Firma	Firma

Continuación de la figura 7.

	<i>Recepción de solicitudes de licencias de aprovechamiento forestal</i>
	<b>Procedimiento</b>
	<i>Versión 1</i>

<b>PR-DSR-01</b>
------------------

**Objetivo**  
*Recibir toda la documentación necesaria y establecida por el Instituto Nacional de Bosques para las solicitudes de licencias de aprovechamiento forestal por parte de los usuarios.*

---

**Alcance**  
*Este procedimiento aplica a todas las solicitudes de licencias de aprovechamiento forestal y a todas las regiones y subregiones del Instituto Nacional de Bosques.*

---

**Leyes, normativas, reglamentos:**  
*Artículos 46, 47, 49, 50, 51, 52, 67, 69, 87 de la Ley Forestal, Decreto 101-96 del Congreso de la República.  
Artículo 36 del Reglamento de la Ley Forestal.*

---

**Direcciones, unidades, departamento y secciones involucradas:**  
*Dirección Subregional*

---

**Puestos Responsables**  
*Secretaría Subregional  
Director Subregional*

---

**Formularios a utilizar**  
*FR-DSR-01 Formulario de solicitudes de licencias forestales*

---

**Otros documentos utilizados**  
*OD-DSR-01 Check list de requisitos*

---

**Definiciones**  
*Protocolo de mandato de representante legal: documento legal en que se indica que una persona otorga el poder a un tercero para manejar el trámite o gestión de la solicitud del proyecto.  
Plan de manejo forestal: documento en que se describen los aspectos técnicos del proyecto de aprovechamiento forestal.  
SEGEFOR: Sistema de gestión de expedientes forestales.*

Página 1 de 5

Continuación de la figura 7.

		<i>Recepción de solicitudes de licencias de aprovechamiento forestal</i>	
		<b>Procedimiento</b>	
		<i>Versión 1</i>	
<b>PR-DSR-01</b>			
<b>Inicia</b>	<b>Solicitud de licencia de aprovechamiento forestal</b>	<b>Termina</b>	<b>Revisión del expediente</b>
<b>PASO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>		<b>RESPONSABLE</b>
<b>1</b> Solicitud de licencia de aprovechamiento forestal	El usuario que desee adquirir la licencia de aprovechamiento debe de llenar el formulario de solicitudes de licencias forestales, el cual puede adquirir solicitándose a la secretaria subregional, en este debe de indicar el tipo de licencia que desee adquirir; de igual manera debe de conformar su expediente con los requisitos establecidos por la institución.		<i>Usuario</i>
<b>2</b> Recepción de la solicitud	Recibe la el formulario de solicitud de licencias forestales con el expediente que contiene los requisitos por parte del usuario.		<i>Secretaria Subregional</i>
<b>3</b> Revisión de los requisitos	Procede a revisar el formulario verifica que el usuario allá marcado que desea adquirir una licencia de aprovechamiento forestal, luego verifica que el expediente contenga todos los documentos que se establecen en los requisitos para optar a ese tipo de licencia los cuales son: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Datos generales del propietario, lugar para recibir notificaciones.</li> <li>• La solicitud en términos concretos y la firma debidamente autenticada.</li> <li>• Fotocopia de DPI (Propietario).</li> <li>• Fotocopia del DPI (cuando hay representante legal).</li> <li>• Protocolo del mandato representante legal.</li> <li>• Certificación del Registro de la Propiedad que acredite la propiedad del bien, indicado las anotaciones y gravámenes que contienen. En caso que la propiedad no está inscrita en el Registro, se podrá aceptar, otro documento legal que acredite la propiedad.</li> <li>• Plan de manejo forestal.</li> </ul>		<i>Secretaria Subregional</i>

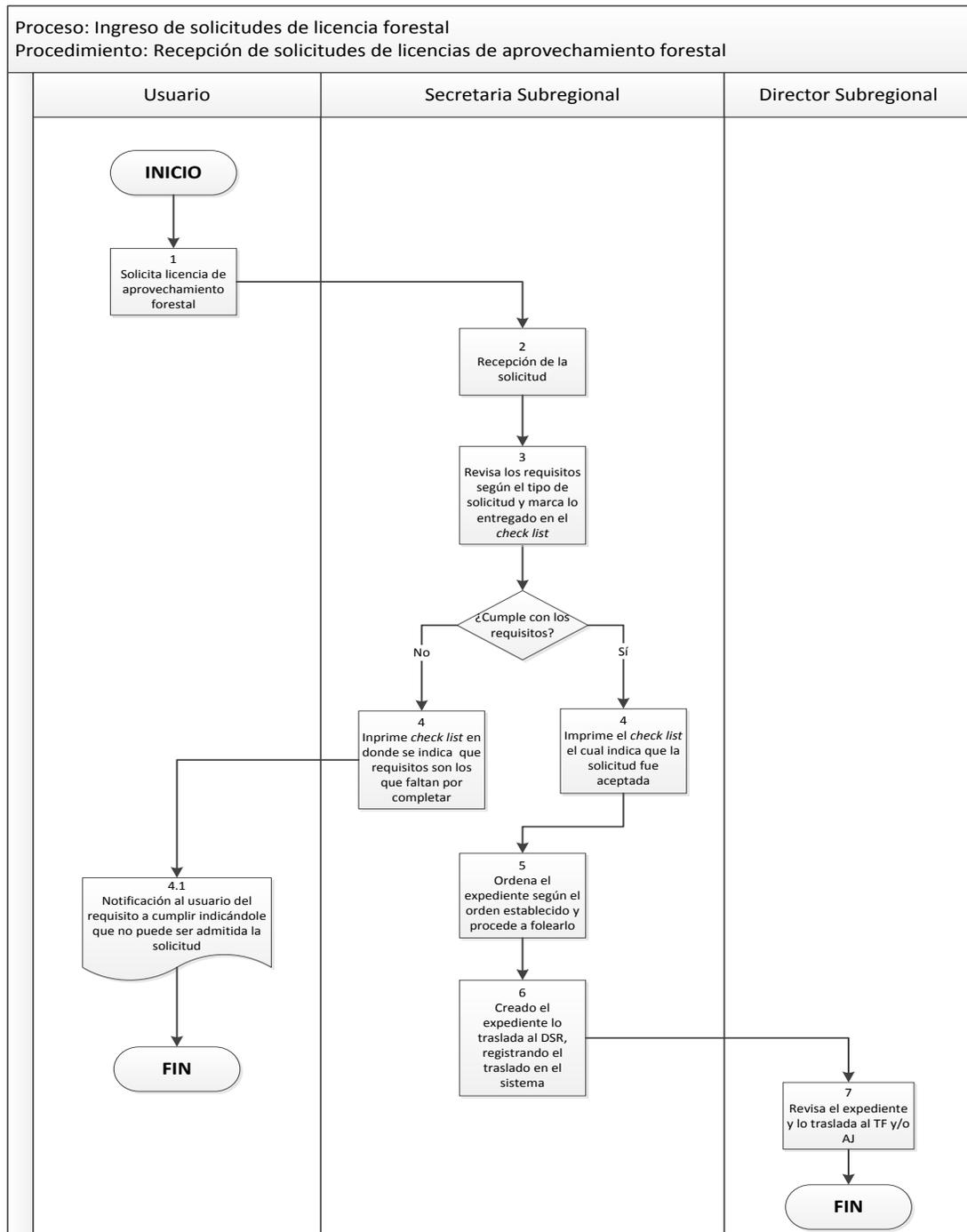
Continuación de la figura 7.

		<i>Recepción de solicitudes de licencias de aprovechamiento forestal</i>	
		<b>Procedimiento</b>	
		<i>Versión 1</i>	
<b>PR-DSR-01</b>			
<b>Inicia</b>	<b>Solicitud de licencia de aprovechamiento forestal</b>	<b>Termina</b>	<b>Revisión del expediente</b>
<b>PASO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>		<b>RESPONSABLE</b>
4 Impresión de Check list	<p>Después de revisar los requisitos para optar a la licencia la secretaria subregional debe de ingresar a su computadora y generar el checklist de requisitos el cual puede resultar de dos maneras según la revisión:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Si los requisitos no están completos, se imprime un <i>check list</i> en donde se indica cuáles son los requisitos que faltan por completar. Y notifica al usuario cuales son los requisitos faltantes y le entrega copia del <i>check list</i>. No se recibe el expediente.</li> <li>▪ Si cumple con todos los requisitos establecidas, se imprime <i>check list</i> el cual indica que la solicitud fue aceptada.</li> </ul>		<i>Secretaria Subregional</i>
5 Ordena expediente	<p>Ordena el expediente según el orden establecido adjuntando en el checklist de aprobado y procede a foliarlo. El orden establecido es:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Check list</i> de requisitos.</li> <li>▪ Datos generales.</li> <li>▪ Solicitud debidamente autenticada.</li> <li>▪ Fotocopia de DPI del propietario o representante legal.</li> <li>▪ Protocolo del mandato del representante legal.</li> <li>▪ Certificación de registro de la propiedad.</li> <li>▪ Plan de manejo forestal.</li> </ul> <p>Asigna número de registro al expediente.</p>		<i>Secretaria Subregional</i>
6 Traslado de expediente a director	<p>Con el expediente creado, lo traslada al director subregional e ingresa al sistema SEGEFOR, e indica que el expediente pasó a la parte de gestión de solicitud.</p>		<i>Secretaria Subregional</i>

Continuación de la figura 7.

		<i>Recepción de solicitudes de licencias de aprovechamiento forestal</i>	
		<b>Procedimiento</b>	
		<i>Versión 1</i>	
<b>PR-DSR-01</b>			
<b>Inicia</b>	<b>Solicitud de licencia de aprovechamiento forestal</b>	<b>Termina</b>	<b>Revisión del expediente</b>
<b>PASO</b>		<b>ACTIVIDAD</b>	
7	Revisión del expediente	Recibe el expediente lo revisa y traslada el plan de manejo forestal al técnico forestal, y el resto del expediente al asesor jurídico.	
		<b>RESPONSABLE</b>	
		<i>Director Subregional</i>	

Continuación de la figura 7.



Fuente: elaboración propia.

## 2.2.4.2. Procedimiento de recepción de solicitudes de saneamiento

El proceso de recepción de solicitudes de saneamiento se muestra en la figura 8.

Figura 8. Procedimiento de recepción de solicitudes de saneamiento

### RECEPCIÓN DE SOLICITUDES DE LICENCIAS DE SANEAMIENTO

---

PR-DSR-02

**Pertenece al proceso:**  
*Ingreso de solicitudes de licencias forestales*

**Procedimiento previo:**  
*No existe*

**Procedimiento posterior:**  
*Gestión de solicitudes para licencias de saneamiento*

---

**Dirección:**  
*Dirección Subregional*

---

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
<i>José Rosales</i>	<i>Ing. Roberto Díaz</i>	<i>Lic. Héctor Aragón</i>
Cargo	Cargo	Cargo
<i>Espesista de Desarrollo Institucional</i>	<i>Jefe del Departamento de Desarrollo Institucional</i>	<i>Directo de Desarrollo Institucional y Recursos Humanos</i>
Firma	Firma	Firma

Continuación de la figura 8.

	<b>Recepción de solicitudes de licencias de saneamiento</b>
	<b>Procedimiento</b>
	<i>Versión 1</i>
<b>PR-DSR-02</b>	
<b>Objetivo</b> <i>Recibir toda la documentación necesaria y establecida por el Instituto Nacional de Bosques para las solicitudes de licencias de aprovechamiento forestal por parte de los usuarios.</i>	
<b>Alcance</b> <i>Este procedimiento aplica a todas las solicitudes de licencias de aprovechamiento forestal y a todas las regiones y subregiones del Instituto Nacional de Bosques.</i>	
<b>Leyes, normativas, reglamentos:</b> <i>Artículos 46, 47, 49, 50, 51, 52, 67, 69, 87 de la Ley Forestal, Decreto 101-96 del Congreso de la República. Artículo 36 del Reglamento de la Ley Forestal.</i>	
<b>Direcciones, unidades, departamento y secciones involucradas:</b> <i>Dirección Subregional</i>	
<b>Puestos responsables</b> <i>Secretaria Subregional Director Subregional</i>	
<b>Formularios a utilizar</b> <i>FR-DSR-01 Formulario de solicitudes de licencias forestales</i>	
<b>Otros documentos utilizados</b> <i>OD-DSR-01 Check list de requisitos</i>	
<b>Definiciones</b> <i>Protocolo de mandato de representante legal: documento legal en que se indica que una persona otorga el poder a un tercero para manejar el trámite o gestión de la solicitud del proyecto. Plan de manejo forestal: documento en que se describen los aspectos técnicos del proyecto de saneamiento forestal. SEGEFOR: Sistema de gestión de expedientes forestales</i>	

Continuación de la figura 8.

		<b>Recepción de solicitudes de licencias de saneamiento</b>	
		<b>Procedimiento</b>	
		<i>Versión 1</i>	
<b>PR-DSR-02</b>			
<b>Inicia</b>	<b>Solicitud de licencia de saneamiento</b>	<b>Termina</b>	<b>Revisión de expediente</b>
<b>PASO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	
<b>1</b> Solicitud de licencia de saneamiento	El usuario que desee adquirir la licencia de saneamiento debe de llenar el formulario de solicitudes de licencias forestales, el cual puede adquirir solicitándolo a la secretaria subregional; en este debe de indicar el tipo de licencia que desee adquirir, de igual manera debe de conformar su expediente con los requisitos establecidos por la institución.	<i>Usuario</i>	
<b>2</b> Recepción de la solicitud	Recibe la el formulario de solicitud de licencias forestales con el expediente que contiene los requisitos por parte del usuario.	<i>Secretaria Subregional</i>	
<b>3</b> Verificación de razón de saneamiento	Se comunica vía electrónica con el regente forestal que elabora el plan de manejo de saneamiento, para corroborar que la razón de saneamiento no es por incendio forestal.	<i>Secretaria Subregional</i>	
<b>4</b> Confirmación de razón de saneamiento	Responde a la secretaria subregional de INAB que la razón de saneamiento forestal, no es debida a un incendio forestal y de ser por incendio forestal el usuario tendrá que presentar en los requisitos certificación extendida por autoridad competente, que la investigación ha sido agotada y la anuencia de intervenir el bosque.	<i>Regente Forestal</i>	
<b>5</b> Revisión de los requisitos	Procede a revisar el formulario verifica que el usuario allí marcado que desea adquirir una licencia de saneamiento, luego verifica que el expediente contenga todas los documentos que se establecen en los requisitos para optar a ese tipo de licencia los cuales son: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fotocopia del DPI (propietario).</li> <li>▪ Fotocopia del DPI (cuando hay representante legal).</li> <li>▪ Documento que acredite la propiedad.</li> <li>▪ Protocolo del mandato representante legal.</li> </ul>	<i>Secretaria Subregional</i>	

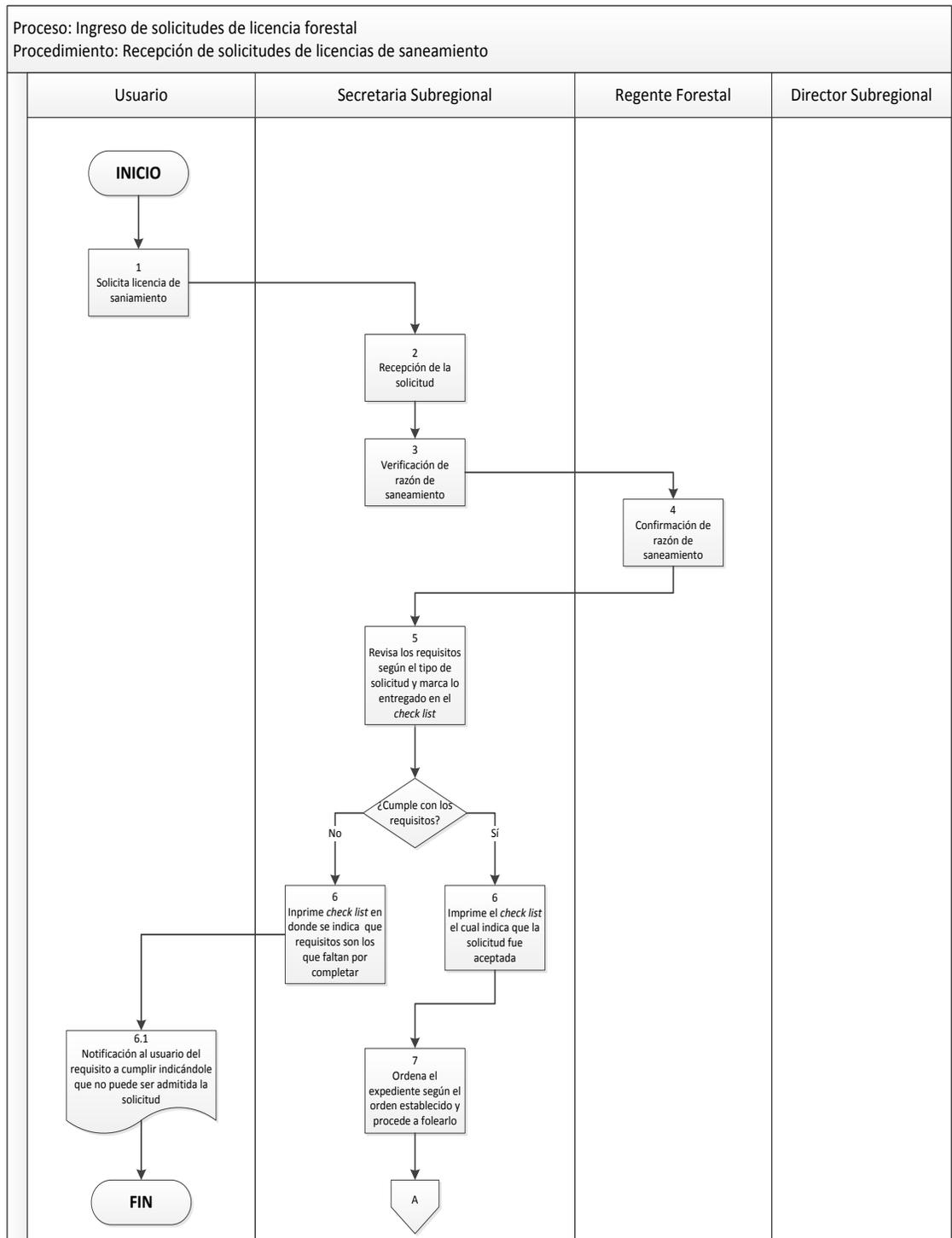
Continuación de la figura 8.

		<i>Recepción de solicitudes de licencias de saneamiento</i>	
		<b>Procedimiento</b>	
		<i>Versión 1</i>	
<b>PR-DSR-02</b>			
<b>Inicia</b>	<b>Solicitud de licencia de saneamiento</b>	<b>Termina</b>	<b>Revisión de expediente</b>
<b>PASO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>		<b>RESPONSABLE</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Manejo Forestal para saneamiento.</li> </ul>		
<b>6</b> Impresión de Check list	<p>Después de revisar los requisitos para optar a la licencia la secretaria subregional debe de ingresar a su computadora y generar el <i>check list</i> de requisitos el cual puede resultar de dos maneras según la revisión:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si los requisitos no están completos, se imprime un <i>check list</i> en donde se indica cuáles son los requisitos que faltan por completar. Y notifica al usuario cuáles son los requisitos faltantes y le entrega copia del <i>check list</i>.</li> <li>• Si cumple con todos los requisitos establecidos, se imprime <i>check list</i> el cual indica que la solicitud fue aceptada.</li> </ul>		<i>Secretaria Subregional</i>
<b>7</b> Ordena expediente	<p>Ordena el expediente según el orden establecido adjuntando en el <i>check list</i> de aprobado y procede a foliarlo. El orden establecido es:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Check list</i> de requisitos.</li> <li>• Fotocopia de DPI del propietario o representante legal.</li> <li>• Documento que acredite la propiedad</li> <li>• Protocolo del mandato del representante legal.</li> <li>• Plan de manejo forestal para saneamiento.</li> </ul> <p>Asigna número de registro al expediente.</p>		<i>Secretaria Subregional</i>
<b>8</b> Traslado de expediente a director	<p>Con el expediente creado, lo traslada al director subregional e ingresa al sistema SEGEFOR, e indica que el expediente pasó a la parte de gestión de solicitud.</p>		<i>Secretaria Subregional</i>

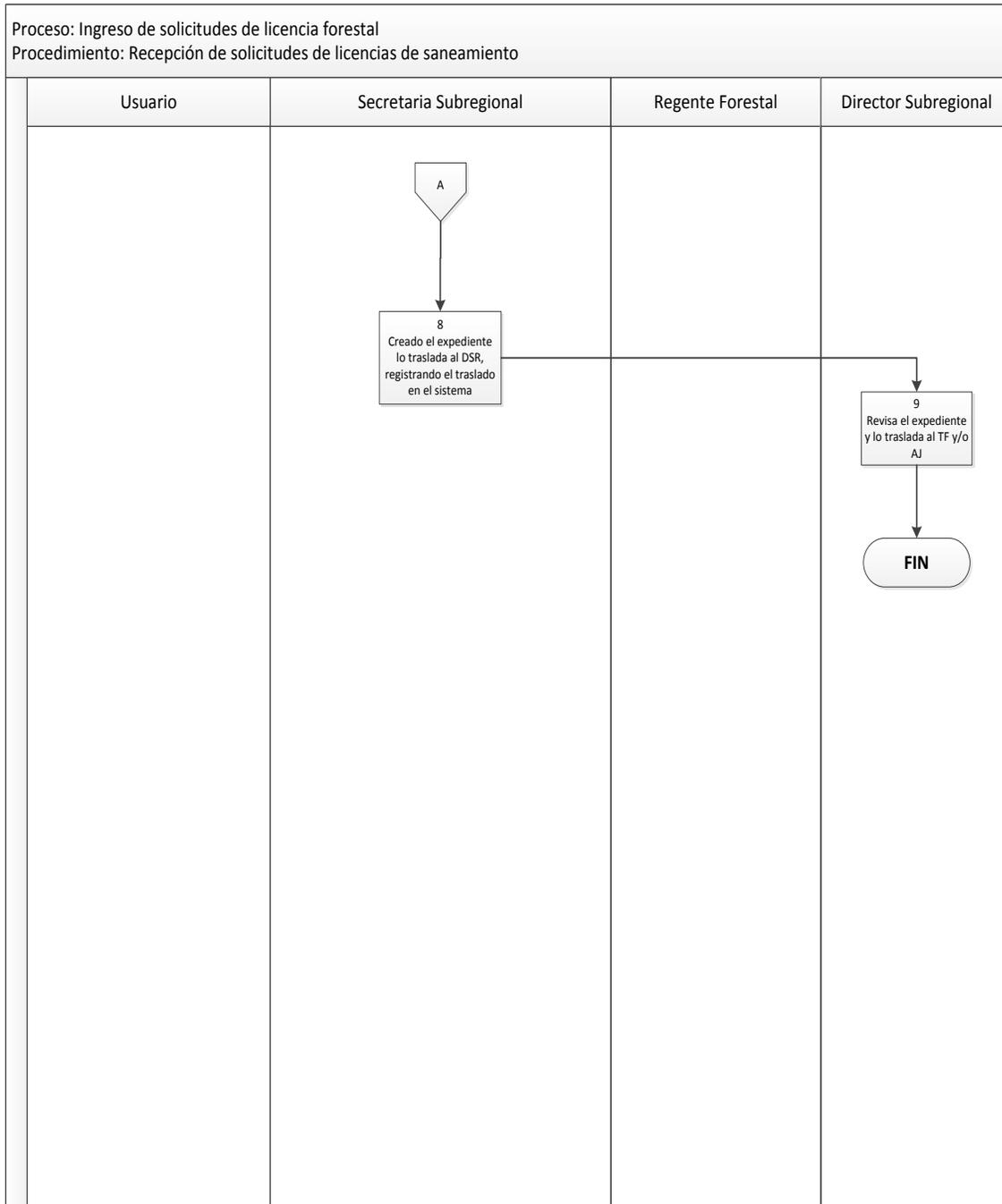
Continuación de la figura 8.

		<i>Recepción de solicitudes de licencias de saneamiento</i>		
		<b>Procedimiento</b>		
		<i>Versión 1</i>		
<b>PR-DSR-02</b>				
<b>Inicia</b>	<b>Solicitud de licencia de saneamiento</b>	<b>Termina</b>	<b>Revisión de expediente</b>	
<b>PASO</b>		<b>ACTIVIDAD</b>		<b>RESPONSABLE</b>
9 Revisión del expediente		Recibe el expediente lo revisa y lo traslada el plan de manejo forestal para saneamiento al técnico forestal y el resto del expediente al asesor jurídico.		<i>Director Subregional</i>

Continuación de la figura 8.



Continuación de la figura 8.



Fuente: elaboración propia.

### 2.2.4.3. Procedimiento de recepción de solicitudes de salvamento

El procedimiento de recepción de solicitudes de salvamento se muestra en la figura 9.

Figura 9. Procedimiento de recepción de solicitudes de salvamento

## RECEPCIÓN DE SOLICITUDES DE LICENCIAS DE SALVAMENTO

---

PR-DSR-03

**Pertenece al proceso:**  
*Ingreso de solicitudes de licencias forestales*

**Procedimiento previo:**  
*No existe*

**Procedimiento posterior:**  
*Gestión de solicitudes para licencias de salvamento*

---

**Dirección:**  
*Dirección Subregional*

---

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
<i>José Rosales</i>	<i>Ing. Roberto Díaz</i>	<i>Lic. Héctor Aragón</i>
Cargo	Cargo	Cargo
<i>Espesista de Desarrollo Institucional</i>	<i>Jefe del Departamento de Desarrollo Institucional</i>	<i>Directo de Desarrollo Institucional y Recursos Humanos</i>
Firma	Firma	Firma

Continuación de la figura 9.

	<b>Recepción de solicitudes de licencias de salvamento</b>
	<b>Procedimiento</b>
	<i>Versión 1</i>
<b>PR-DSR-03</b>	
<b>Objetivo</b> <i>Recibir toda la documentación necesaria y establecida por el Instituto Nacional de Bosques para las solicitudes de licencias de salvamento por parte de los usuarios.</i>	
<b>Alcance</b> <i>Este procedimiento aplica a todas las solicitudes de licencias de salvamento forestal y a todas las regiones y subregiones del Instituto Nacional de Bosques.</i>	
<b>Leyes, normativas, reglamentos:</b> <i>Artículos 46, 47, 49, 50, 51, 52, 67, 69, 87 de la Ley Forestal, Decreto 101-96 del Congreso de la República, Artículo 36 del Reglamento de la Ley Forestal.</i>	
<b>Direcciones, unidades, departamento y secciones involucradas:</b> <i>Dirección Subregional</i>	
<b>Puestos responsables</b> <i>Secretaria Subregional Director Subregional</i>	
<b>Formularios a utilizar</b> <i>FR-DSR-01 Formulario de solicitudes de licencias forestales</i>	
<b>Otros documentos utilizados</b> <i>OD-DSR-01 Check list de requisitos</i>	
<b>Definiciones</b> <i>Protocolo de mandato de representante legal: documento legal en que se indica que una persona otorga el poder a un tercero para manejar el trámite o gestión de la solicitud del proyecto. Plan de manejo forestal: documento en que se describen los aspectos técnicos del proyecto de salvamento forestal. SEGEFOR: Sistema de gestión de expedientes forestales</i>	

Página 1 de 6

Continuación de la figura 9.

		<i>Recepción de solicitudes de licencias de salvamento</i>	
		<b>Procedimiento</b>	
		<i>Versión 1</i>	
<b>PR-DSR-03</b>			
<b>Inicia</b>	<b>Solicitud de licencia de salvamento</b>	<b>Termina</b>	<b>Revisión de expediente</b>
<b>PASO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>		<b>RESPONSABLE</b>
<b>1</b> Solicitud de licencia de salvamento	El usuario que desee adquirir la licencia de salvamento debe de llenar el formulario de solicitudes de licencias forestales, el cual puede adquirir solicitándose a la secretaria subregional; en este debe de indicar el tipo de licencia que desee adquirir, de igual manera debe de conformar su expediente con los requisitos establecidos por la institución.		<i>Usuario</i>
<b>2</b> Recepción de la solicitud	Recibe el formulario de solicitud de licencias forestales con el expediente de contiene los requisitos por parte del usuario.		<i>Secretaria Subregional</i>
<b>3</b> Verificación de razón de salvamento	Se comunica vía electrónica con el regente forestal que elaboro el plan de manejo de salvamento, para corroborar que la razón del salvamento no es por incendio forestal.		<i>Secretaria Subregional</i>
<b>4</b> Confirmación de razón de salvamento	Responde a la secretaria subregional de INAB que la razón del salvamento forestal, no es debido a un incendio forestal y de ser por incendio forestal el usuario tendrá que presentar en los requisitos certificación extendida por autoridad competente, que la investigación ha sido agotada y la anuencia de intervenir el bosque.		<i>Regente Forestal</i>
<b>5</b> Revisión de los requisitos	Procede a revisar el formulario verifica que el usuario allí marcado que desee adquirir una licencia de salvamento, luego verifica que el expediente contenga todos los documentos que se establecen en los requisitos para optar a ese tipo de licencia los cuales son: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotocopia del DPI (propietario).</li> <li>• Fotocopia del DPI (cuando hay representante legal).</li> <li>• Documento que acredite la propiedad</li> <li>• Protocolo del mandato representante legal.</li> </ul>		<i>Secretaria Subregional</i>
<i>Página 2 de 6</i>			

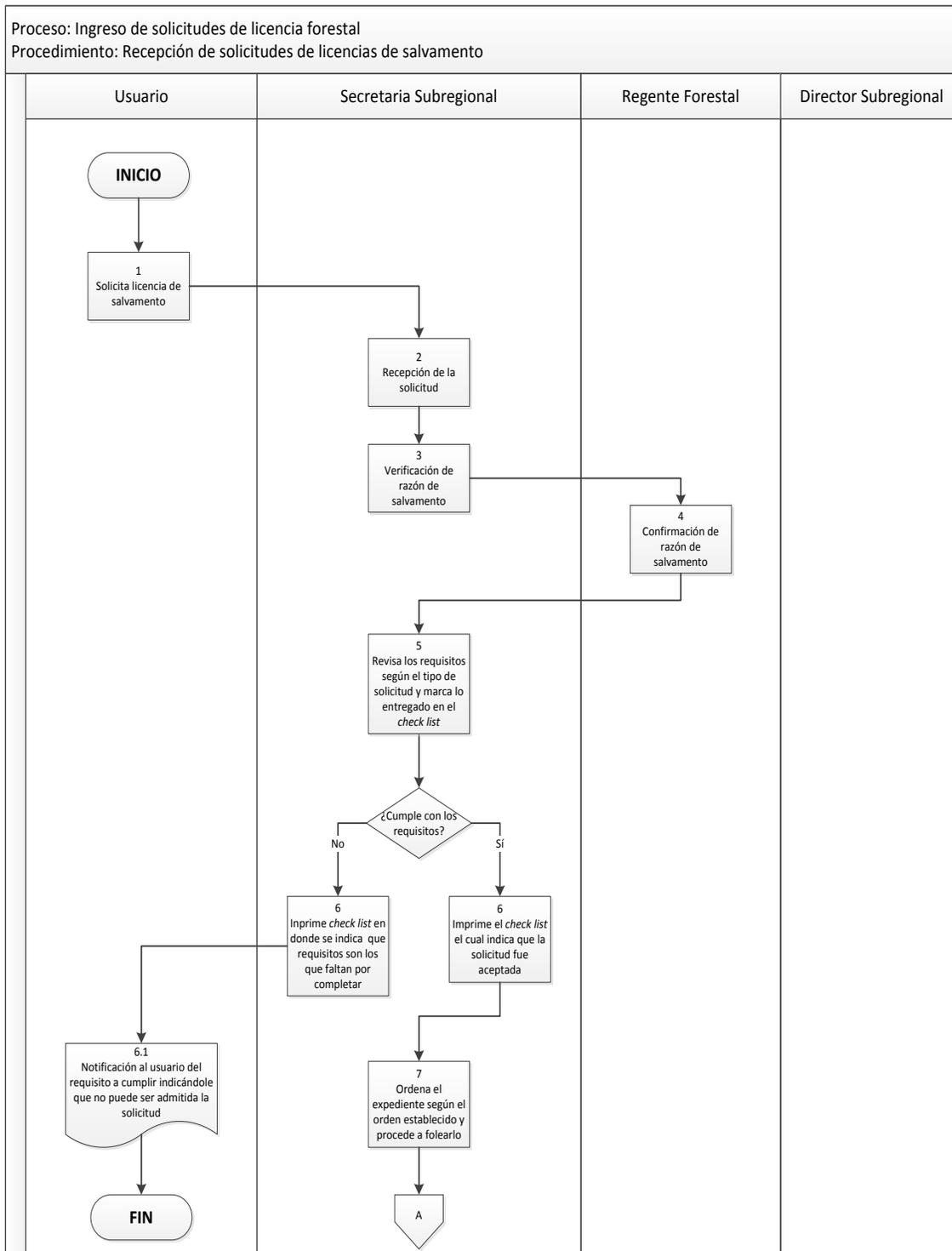
Continuación de la figura 9.

		<i>Recepción de solicitudes de licencias de salvamento</i>	
		<b>Procedimiento</b>	
		<i>Versión 1</i>	
<b>PR-DSR-03</b>			
Inicia	Solicitud de licencia de salvamento	Termina	Revisión de expediente
<b>PASO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>		<b>RESPONSABLE</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de manejo forestal para salvamento.</li> </ul>		
6 Impresión de Check list	<p>Después de revisar los requisitos para optar a la licencia, la secretaria subregional debe de ingresar a su computadora y generar el <i>check list</i> de requisitos el cual puede resultar de dos maneras según la revisión:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Si los requisitos no están completos, se imprime un <i>check list</i> en donde se indica cuáles son los requisitos que faltan por completar. Y notifica al usuario cuales son los requisitos faltantes y le entrega copia del <i>check list</i>.</li> <li>Si cumple con todos los requisitos establecidos, se imprime <i>check list</i> el cual indica que la solicitud fue aceptada.</li> </ul>		<i>Secretaria Subregional</i>
7 Ordena expediente	<p>Ordena el expediente según el orden establecido adjuntando el <i>check list</i> de aprobado y procede a foliarlo. El orden establecido es:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>Checklist</i> de requisitos.</li> <li>Fotocopia de DPI del propietario o representante legal.</li> <li>Documento que acredite la propiedad</li> <li>Protocolo del mandato del representante legal.</li> <li>Plan de manejo forestal.</li> </ul> <p>Asigna número de registro al expediente.</p>		<i>Secretaria Subregional</i>
8 Traslado de expediente a director	<p>Con el expediente creado, lo traslada al director subregional e ingresa al sistema SEGEFOR, e indica que el expediente pasó a la parte de gestión de solicitud.</p>		<i>Secretaria Subregional</i>

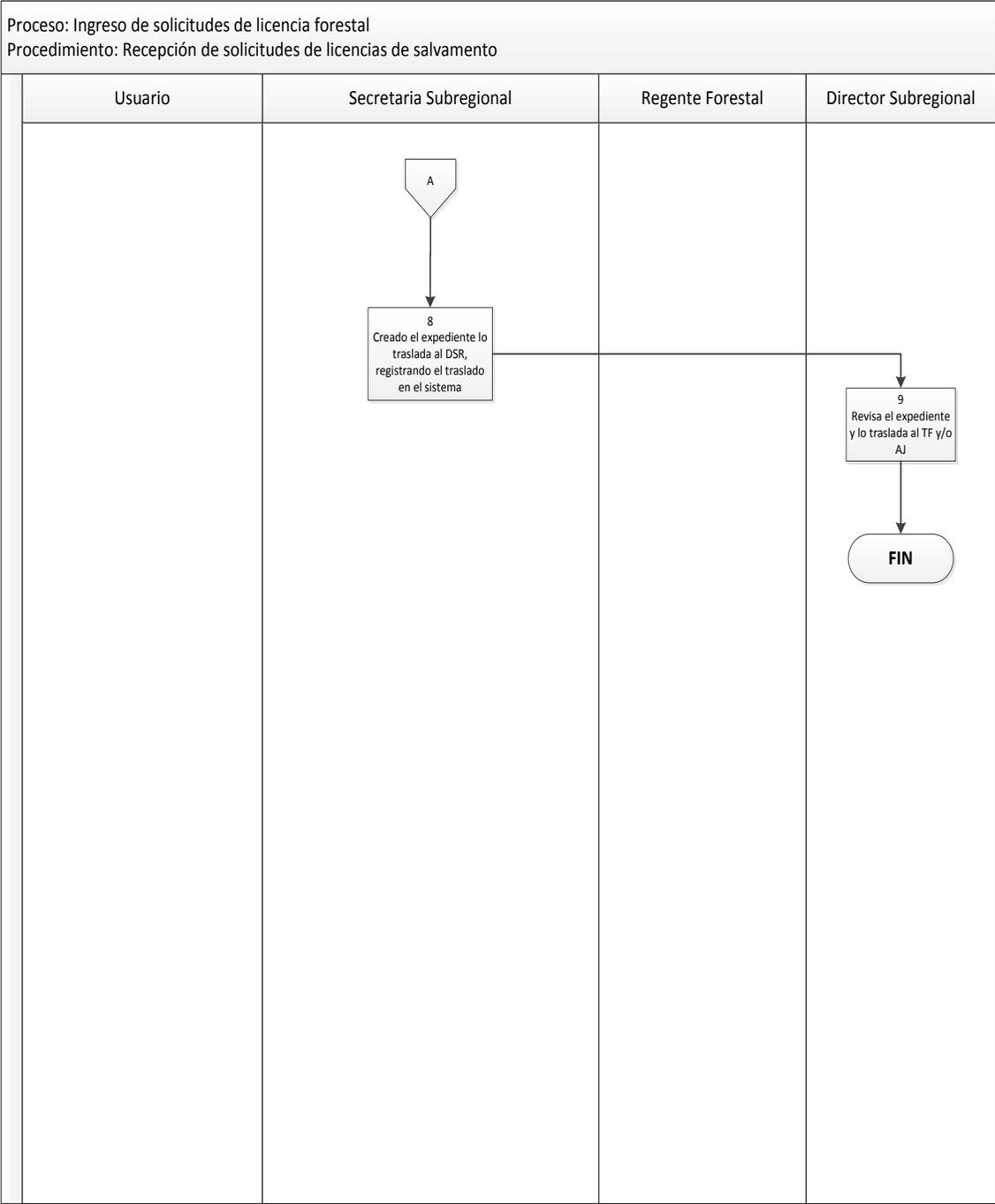
Continuación de la figura 9.

		<i>Recepción de solicitudes de licencias de salvamento</i>	
		<b>Procedimiento</b>	
		<i>Versión 1</i>	
<b>PR-DSR-03</b>			
<b>Inicia</b>	<b>Solicitud de licencia de salvamento</b>	<b>Termina</b>	<b>Revisión de expediente</b>
<b>PASO</b>		<b>ACTIVIDAD</b>	
9 Revisión del expediente		Recibe el expediente lo revisa y lo traslada el plan de manejo forestal para salvamento al técnico forestal y el resto del expediente al asesor jurídico.	
		<b>RESPONSABLE</b> <i>Director Subregional</i>	

Continuación de la figura 9.



Continuación de la figura 9.



Fuente: elaboración propia.

#### 2.2.4.4. Procedimiento de recepción de solicitudes de licencias con fines científicos

El proceso de recepción de solicitudes de licencias con fines científicos se muestra en la figura 10.

Figura 10. Proceso de recepción de solicitudes de licencias con fines científicos

## RECEPCIÓN DE SOLICITUDES DE LICENCIAS CON FINES CIENTÍFICOS

---

PR-DSR-04

**Pertenece al proceso:**  
*Ingreso de solicitudes de licencias forestales*

**Procedimiento previo:**  
*No existe*

**Procedimiento posterior:**  
*Gestión de solicitudes para licencias con fines científicos*

---

**Dirección:**  
*Dirección Subregional*

---

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
<i>José Rosales</i>	<i>Ing. Roberto Díaz</i>	<i>Lic. Héctor Aragón</i>
Cargo	Cargo	Cargo
<i>Espesista de Desarrollo Institucional</i>	<i>Jefe del Departamento de Desarrollo Institucional</i>	<i>Directo de Desarrollo Institucional y Recursos Humanos</i>
Firma	Firma	Firma

Continuación de la figura 10.

	<p><i>Recepción de solicitudes de licencias con fines científicos</i></p>
	<p><b>Procedimiento</b></p>
	<p><i>Versión 1</i></p>
<p><b>PR-DSR-04</b></p>	
<p><b>Objetivo</b>  <i>Recibir toda la documentación necesaria y establecida por el Instituto Nacional de Bosques para las solicitudes de licencias con fines científicos por parte de los usuarios.</i></p>	
<p><b>Alcance</b>  <i>Este procedimiento aplica a todas las solicitudes de licencias que sean con fines científicos y a todas las regiones y subregiones del Instituto Nacional de Bosques.</i></p>	
<p><b>Leyes, normativas, reglamentos:</b>  <i>Artículos 46, 47, 49, 50, 51, 52, 67, 69, 87 de la Ley Forestal, Decreto 101-96 del Congreso de la República, Artículo 36 del Reglamento de la Ley Forestal.</i></p>	
<p><b>Direcciones, unidades, departamento y secciones involucradas:</b>  <i>Dirección Subregional</i></p>	
<p><b>Puestos responsables</b>  <i>Secretaria Subregional                      Director Subregional</i></p>	
<p><b>Formularios a utilizar</b>  <i>FR-DSR-01 Formulario de solicitudes de licencias forestales</i></p>	
<p><b>Otros documentos utilizados</b>  <i>OD-DSR-01 Check list de requisitos</i></p>	
<p><b>Definiciones</b>  <i>Protocolo de investigación: documento en el que se plantea y se describe el proyecto que se pretende desarrollar en el área forestal, que implica fines de investigación científica o desarrollo de la tecnología.                      SEGEFOR: Sistema de gestión de expedientes forestales.</i></p>	

Continuación de la figura 10.

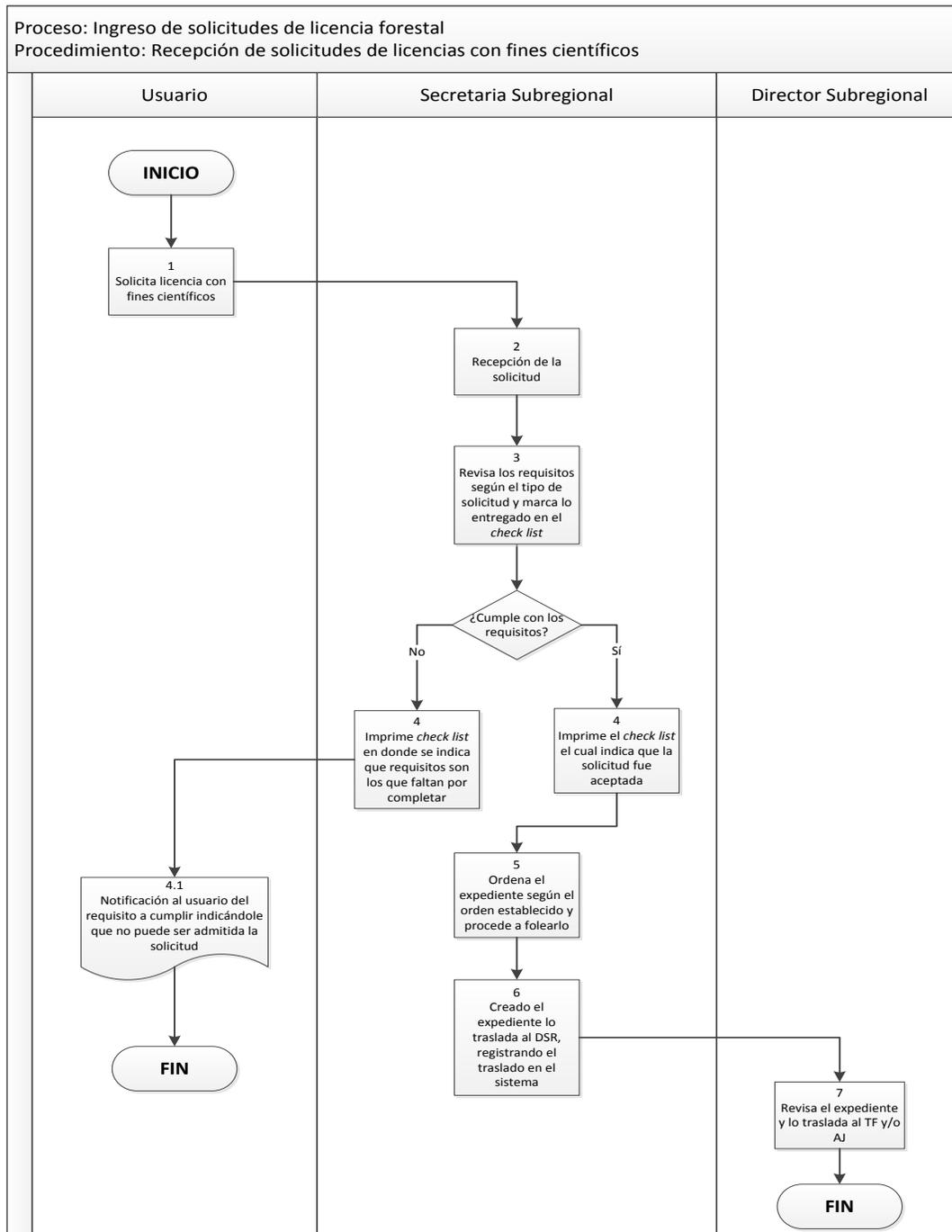
		<i>Recepción de solicitudes de licencias con fines científicos</i>	
		<b>Procedimiento</b>	
		<i>Versión 1</i>	
<b>PR-DSR-04</b>			
Inicia	Solicitud de licencia con fines científicos	Termina	Revisión de expediente
<b>PASO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	
1 Solicitud de licencia con fines científicos	El usuario que desee adquirir la licencia de aprovechamiento con fines científicos debe de llenar el formulario de solicitudes de licencias forestales, el cual puede adquirir solicitándose a la secretaria subregional; en este debe de indicar el tipo de licencia que desee adquirir, de igual manera debe de conformar su expediente con los requisitos establecidos por la institución. El usuario que ingrese la solicitud para este tipo de licencia debe de tener los permisos por parte de la entidad que representa.	<i>Usuario</i>	
2 Recepción de la solicitud	Recibe el formulario de solicitud de licencias forestales con el expediente de contiene los requisitos por parte del usuario.	<i>Secretaria Subregional</i>	
3 Revisión de los requisitos	Procede a revisar el formulario verifica que el usuario allá marcado que desee adquirir una licencia con fines científicos, luego verifica que el expediente contenga todos los documentos que se establecen en los requisitos para optar a ese tipo de licencia los cuales son: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Protocolo de la investigación en cual debe ser conocido por el INAB previamente al ingreso de la solicitud.</li> <li>• El protocolo deberá llevar el respaldo de una universidad o entidad dedicada a fines científicos inscrita ante el INAB.</li> </ul>	<i>Secretaria Subregional</i>	
4 Impresión de Check list	Después de revisar los requisitos para optar a la licencia, la secretaria subregional debe de ingresar a su computadora y generar el <i>check list</i> de requisitos, el cual puede resultar de dos maneras según la revisión: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si los requisitos no están completos, se imprime un <i>check list</i> en donde se indica cuáles son los requisitos que</li> </ul>	<i>Secretaria Subregional</i>	

Página 2 de 4

Continuación de la figura 10.

	<i>Recepción de solicitudes de licencias con fines científicos</i>		
	<b>Procedimiento</b>		
	<i>Versión 1</i>		
<b>PR-DSR-04</b>			
Inicia	Solicitud de licencia con fines científicos	Termina	Revisión de expediente
<b>PASO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	
	<p>faltan por completar. Y notifica al usuario cuales son los requisitos faltantes y le entrega copia del <i>check list</i>.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Si cumple con todos los requisitos establecidos, se imprime <i>check list</i> el cual indica que la solicitud fue aceptada</li> </ul>		
5 Ordena expediente	<p>Ordena el expediente según el orden establecido adjuntando el <i>check list</i> de aprobado y procede a foliarlo. El orden establecido es:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>Check list</i> de requisitos.</li> <li>Protocolo de investigación para fines científicos y tecnológicos.</li> </ul> <p>Asigna número de registro al expediente.</p>	<i>Secretaria Subregional</i>	
6 Traslado de expediente a director	<p>Con el expediente creado, lo traslada al director subregional e ingresa al sistema SEGEFOR, e indica que el expediente pasó a la parte de gestión de solicitud.</p>	<i>Secretaria Subregional</i>	
7 Revisión del expediente	<p>Recibe el expediente lo revisa y lo traslada el plan de manejo forestal al técnico forestal y el resto del expediente al asesor jurídico.</p>	<i>Director Subregional</i>	

Continuación de la figura 10.



Fuente: elaboración propia.

### 2.2.4.5. Procedimiento de recepción de solicitudes para cambio de uso de tierra

El procedimiento de recepción de solicitudes para cambio de uso de tierra se muestra en la figura 11.

Figura 11. Procedimiento de recepción de solicitudes para cambio de uso de tierra

## RECEPCIÓN DE SOLICITUDES DE LICENCIAS PARA CAMBIO DE USO DE TIERRA

---

PR-DSR-05

**Pertenece al proceso:**  
*Ingreso de solicitudes de licencias forestales*

**Procedimiento previo:**  
*No existe*

**Procedimiento posterior:**  
*Gestión de solicitudes para licencias para cambio de uso de tierra*

---

**Dirección:**  
*Dirección Subregional*

---

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
<i>José Rosales</i>	<i>Ing. Roberto Díaz</i>	<i>Lic. Héctor Aragón</i>
Cargo	Cargo	Cargo
<i>Espesista de Desarrollo Institucional</i>	<i>Jefe del Departamento de Desarrollo Institucional</i>	<i>Directo de Desarrollo Institucional y Recursos Humanos</i>
Firma y fecha	Firma y fecha	Firma y fecha

Continuación de la figura 11.

	<b>Recepción de solicitudes de Licencias para cambio de uso de Tierra</b>
	<b>Procedimiento</b>
	<i>Versión 1</i>
<b>PR-DSR-05</b>	
<b>Objetivo</b> <i>Recibir toda la documentación necesaria y establecida por el Instituto Nacional de Bosques para las solicitudes de licencias de aprovechamiento forestal por parte de los usuarios.</i>	
<b>Alcance</b> <i>Este procedimiento aplica a todas las solicitudes de licencias de aprovechamiento forestal y a todas las regiones y subregiones del Instituto Nacional de Bosques.</i>	
<b>Leyes, normativas, reglamentos:</b> <i>Artículos 46, 47, 49, 50, 51, 52, 67, 69, 87 de la Ley Forestal, Decreto 101-96 del Congreso de la República. Artículo 36 del Reglamento de la Ley Forestal.</i>	
<b>Direcciones, unidades, departamento y secciones involucradas:</b> <i>Dirección Subregional</i>	
<b>Puestos responsables</b> <i>Secretaría Subregional Director Subregional</i>	
<b>Formularios a utilizar</b> <i>FR-DSR-01 Formulario de Solicitudes de Licencias Forestales</i>	
<b>Otros documentos utilizados</b> <i>OD-DSR-01 Check list de requisitos</i>	
<b>Definiciones</b> <i>Protocolo de mandato de representante legal: documento legal en que se indica que una persona otorga el poder a un tercero para manejar el trámite o gestión de la solicitud del proyecto. Plan de manejo forestal: documento en que se describe los aspectos técnicos del proyecto para el cambio de uso de suelo. SEGEFOR: Sistema de gestión de expedientes forestales.</i>	

Continuación de la figura 11.

	<b>Recepción de solicitudes de licencias para cambio de uso de tierra</b>		
	<b>Procedimiento</b>		
	<i>Versión 1</i>		
<b>PR-DSR-05</b>			
<b>Inicia</b>	<b>Solicitud de licencia para cambio de uso de tierra</b>	<b>Termina</b>	<b>Revisión de expediente</b>
<b>PASO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>		<b>RESPONSABLE</b>
<b>1</b> Solicitud de licencia para cambio de uso de tierra	El usuario que desee adquirir la licencia para cambio de uso de tierra debe de llenar el formulario de solicitudes de licencias forestales, el cual puede adquirir solicitándose a la secretaria subregional; en este debe de indicar el tipo de licencia que desee adquirir, de igual manera debe de conformar su expediente con los requisitos establecidos por la institución.		<i>Usuario</i>
<b>2</b> Recepción de la solicitud	Recibe el formulario de solicitud de licencias forestales con el expediente de contiene los requisitos por parte del usuario.		<i>Secretaria Subregional</i>
<b>3</b> Revisión de los requisitos	<p>Procede a revisar el formulario verifica que el usuario allí marcado que desea adquirir una licencia para cambio de uso de tierra, luego verifica que el expediente contenga todos los documentos que se establecen en los requisitos para optar a ese tipo de licencia los cuales son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Solicitud que contenga como mínimo las generalidades del propietario del terreno, lugar para recibir notificaciones, carta de solicitud y la firma debidamente autenticada.</li> <li>▪ Protocolo del mandato representante legal.</li> <li>▪ Certificación del registro de la propiedad, en caso que la propiedad no esté inscrita en el Registro de la Propiedad, se podrá aceptar, otro documento legalmente válido.</li> <li>▪ Plan de aprovechamiento forestal</li> <li>▪ Estudio de factibilidad o justificación del proyecto, y anuencia de los propietarios cuando sea una obra de infraestructura de interés colectivo.</li> </ul>		<i>Secretaria Subregional</i>

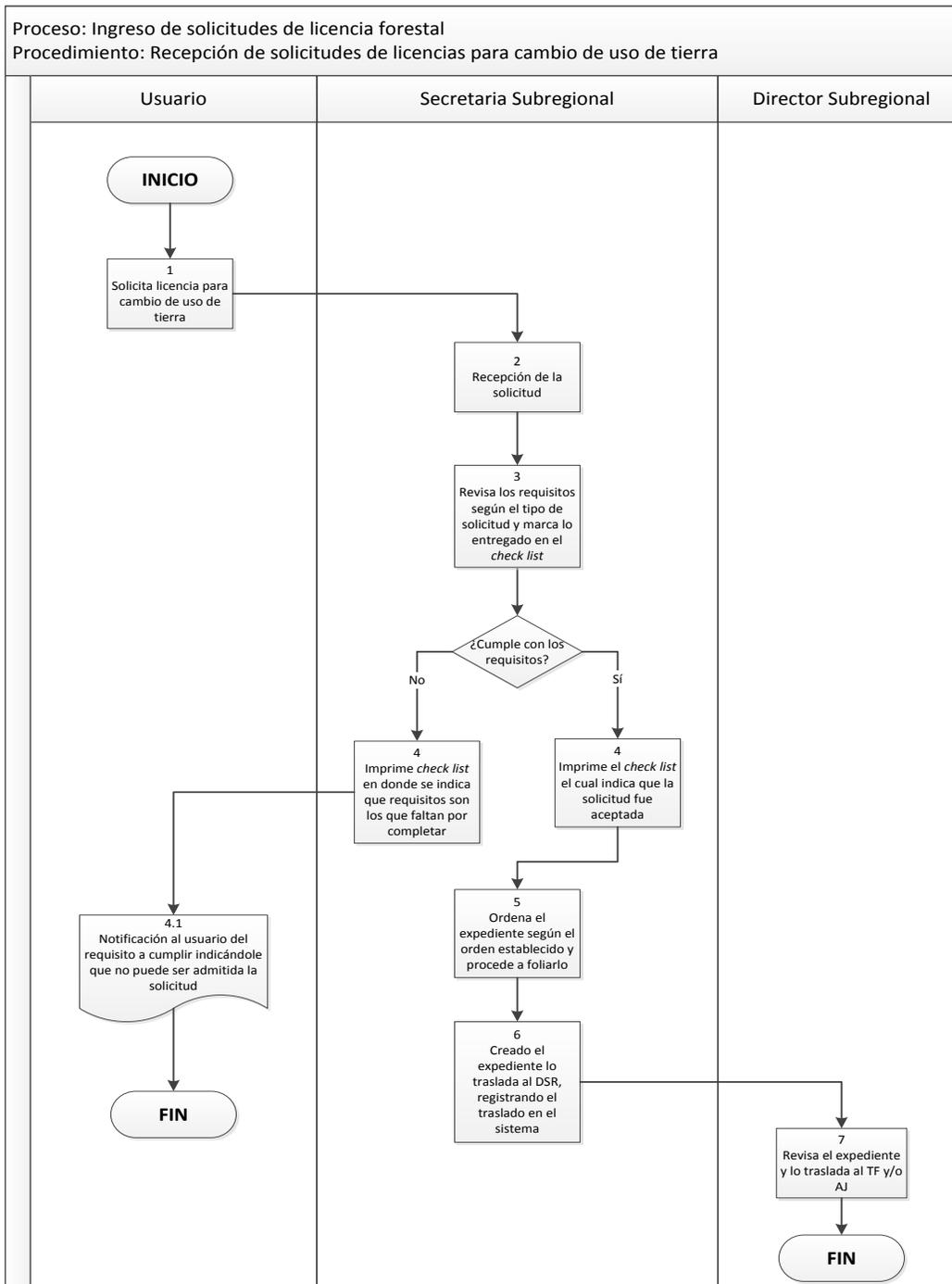
Continuación de la figura 11.

		<i>Recepción de solicitudes de licencias para cambio de uso de tierra</i>	
		<b>Procedimiento</b>	
		<i>Versión 1</i>	
<b>PR-DSR-05</b>			
<b>Inicia</b>	<b>Solicitud de licencia para cambio de uso de tierra</b>	<b>Termina</b>	<b>Revisión de expediente</b>
<b>PASO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>		<b>RESPONSABLE</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Estudio de capacidad de uso de la tierra basado en lo establecido en el capítulo II del Reglamento de la Ley Forestal.</li> <li>▪ Constancia de aprobación del estudio de impacto ambiental.</li> <li>▪ Fotocopia del DPI (propietario).</li> <li>▪ Fotocopia del DPI (cuando hay representante legal).</li> </ul>		
<b>4</b> Impresión de <i>Check list</i>	<p>Después de revisar los requisitos para optar a la licencia, la secretaria subregional debe de ingresar a su computadora y generar el <i>check list</i> de requisitos el cual puede resultar de dos maneras según la revisión:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Si los requisitos no están completos, se imprime un <i>check list</i> en donde se indica cuáles son los requisitos que faltan por completar. Y notifica al usuario cuales son los requisitos faltantes y le entrega copia del <i>check list</i>.</li> <li>▪ Si cumple con todos los requisitos establecidos, se imprime <i>check list</i> el cual indica que la solicitud fue aceptada.</li> </ul>		<i>Secretaria Subregional</i>
<b>5</b> Ordena expediente	<p>Ordena el expediente según el orden establecida adjuntando el <i>check list</i> de aprobado y procede a foliarlo. El orden establecido es:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Check list</i> de requisitos.</li> <li>▪ Solicitud para cambio de uso de tierra.</li> <li>▪ Fotocopia de DPI del propietario o representante legal.</li> <li>▪ Protocolo del mandato representante legal.</li> </ul>		<i>Secretaria Subregional</i>
Página 3 de 5			

Continuación de la figura 11.

		<i>Recepción de solicitudes de licencias para cambio de uso de tierra</i>	
		<b>Procedimiento</b>	
		<i>Versión 1</i>	
<b>PR-DSR-05</b>			
Inicia	Solicitud de licencia para cambio de uso de tierra	Termina	Revisión de expediente
<i>PASO</i>	<i>ACTIVIDAD</i>		<i>RESPONSABLE</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificación del registro de la propiedad.</li> <li>• Plan de aprovechamiento forestal.</li> <li>• Estudio de factibilidad o justificación del proyecto.</li> <li>• Estudio de capacidad de uso de la tierra.</li> <li>• Constancia de aprobación del estudio de impacto ambiental.</li> </ul> Asigna número de registro al expediente.		
6 Traslado de expediente a director	Con el expediente creado, lo traslada al Director Subregional e ingresa al sistema SEGEFOR, e indica que el expediente pasó a la parte de gestión de solicitud		<i>Secretaria Subregional</i>
7 Revisión del expediente	Recibe el expediente lo revisa y lo traslada el plan de manejo forestal al técnico forestal y el resto del expediente al asesor jurídico.		<i>Director Subregional</i>

Continuación de la figura 11.



Fuente: elaboración propia.

### 2.2.4.6. Procedimiento de recepción de solicitudes de concesiones forestales

El procedimiento de recepción de solicitudes de concesiones forestales se muestra en la figura 12.

Figura 12. Procedimiento de recepción de solicitudes de concesiones forestales

## RECEPCIÓN DE SOLICITUDES DE LICENCIAS DE CONCESIÓN FORESTAL

---

PR-GER-01

**Pertenece al proceso:**  
*Ingreso de solicitudes de licencia forestal*

**Procedimiento previo:**  
*No existe*

**Procedimiento posterior:**  
*Gestión de solicitudes para licencias de concesión forestal*

---

**Dirección:**  
*Gerencia*

---

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
<i>José Rosales</i>	<i>Ing. Roberto Díaz</i>	<i>Lic. Héctor Aragón</i>
Cargo	Cargo	Cargo
<i>Espesista de Desarrollo Institucional</i>	<i>Jefe del Departamento de Desarrollo Institucional</i>	<i>Directo de Desarrollo Institucional y Recursos Humanos</i>
Firma	Firma	Firma

Continuación de la figura 12.

	<i>Recepción de solicitudes de licencias de concesión forestal</i>
	<b>Procedimiento</b>
	<i>Versión 1</i>
<b>PR-GER-01</b>	
<b>Objetivo</b> <i>Identificar las áreas del estado que pueden ser sometidas a concesión forestal por parte de terceros interesados en explotar dicha propiedad. Establecer en contrato abierto la propiedad a conceder. Integrar la comisión de recepción de ofertas para la concesión forestal.</i>	
<b>Alcance</b> <i>Este procedimiento aplica a todas las solicitudes de licencias de concesión forestal y a la sede central del Instituto Nacional de Bosques. Este procedimiento aplica a todas las personas u organizaciones interesadas en la concesión forestal establecida por el Instituto Nacional de Bosques.</i>	
<b>Leyes, normativas, reglamentos:</b> <i>Ley Forestal Ley de Contrataciones del Estado</i>	
<b>Direcciones, unidades, departamentos y secciones involucradas:</b> <i>Junta Directiva INAB Gerencia Dirección Regional Auditoría Interna</i>	
<b>Puestos responsables</b> <i>Gerente o subgerente Técnico Forestal Auditor Interno Asesor Jurídico</i>	
<b>Formularios a utilizar</b> <i>FR-DSR-01 Formulario de solicitudes de licencias forestales</i>	
<b>Otros documentos utilizados</b> <i>No existe</i>	
<b>Definiciones</b> <i>No hay</i>	

Continuación de la figura 12.

		<i>Recepción de solicitudes de licencias de concesión forestal</i>	
		<b>Procedimiento</b>	
		<i>Versión 1</i>	
<b>PR-GER-01</b>			
Inicia	Identificación de áreas a concesionar	Termina	Convocatoria de recepción de plicas
<b>PASO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>		<b>RESPONSABLE</b>
<b>1</b> Identificación de áreas a concesionar	El INAB en coordinación con las municipalidades y otras entidades estatales correspondientes, identificara las áreas de propiedad del Estado que sean susceptibles de ser otorgadas en concesión para manejo forestal. Una vez determinado el área, la municipalidad o la entidad estatal bajo la cual esta su cuidado o administración, emitirá la resolución por medio de la cual se autoriza la suscripción de un convenio con el INAB para la concesión respectiva.		<i>INAB y Municipalidades</i>
<b>2</b> Identificación del valor mínimo de la concesión	Efectúa un estudio, que contenga información sobre extensión y características de la masa boscosa y las condiciones del terreno para determinar el valor mínimo de la concesión. El valor mínimo de la concesión estará determinado por consideración de los siguientes factores: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Precio del mercado de los productos en pie.</li> <li>• Accesibilidad del área a concesionar.</li> <li>• Infraestructura.</li> <li>• Distancia a los mercados.</li> <li>• Riqueza forestal.</li> <li>• Corte permisible y otros que el INAB considere convenientes.</li> </ul>		<i>INAB</i>
<b>3</b> Planteamiento inicial	Con base a la identificación de las áreas prioritarias para ser otorgadas en concesión, las municipalidades o instituciones que tengan la posesión de las tierras estatales, en coordinación con el INAB, podrán someter a concesión forestal las áreas con bosques o desprovistas de él.		<i>INAB y Municipalidades</i>
<b>4</b> Publicación de oferta publica	Una vez suscrito el convenio de concesión, la junta directiva de INAB emitirá resolución invitando a participar en oferta publica, la cual debe contener como mínimo:		<i>Junta Directiva INAB</i>

Página 2 de 5

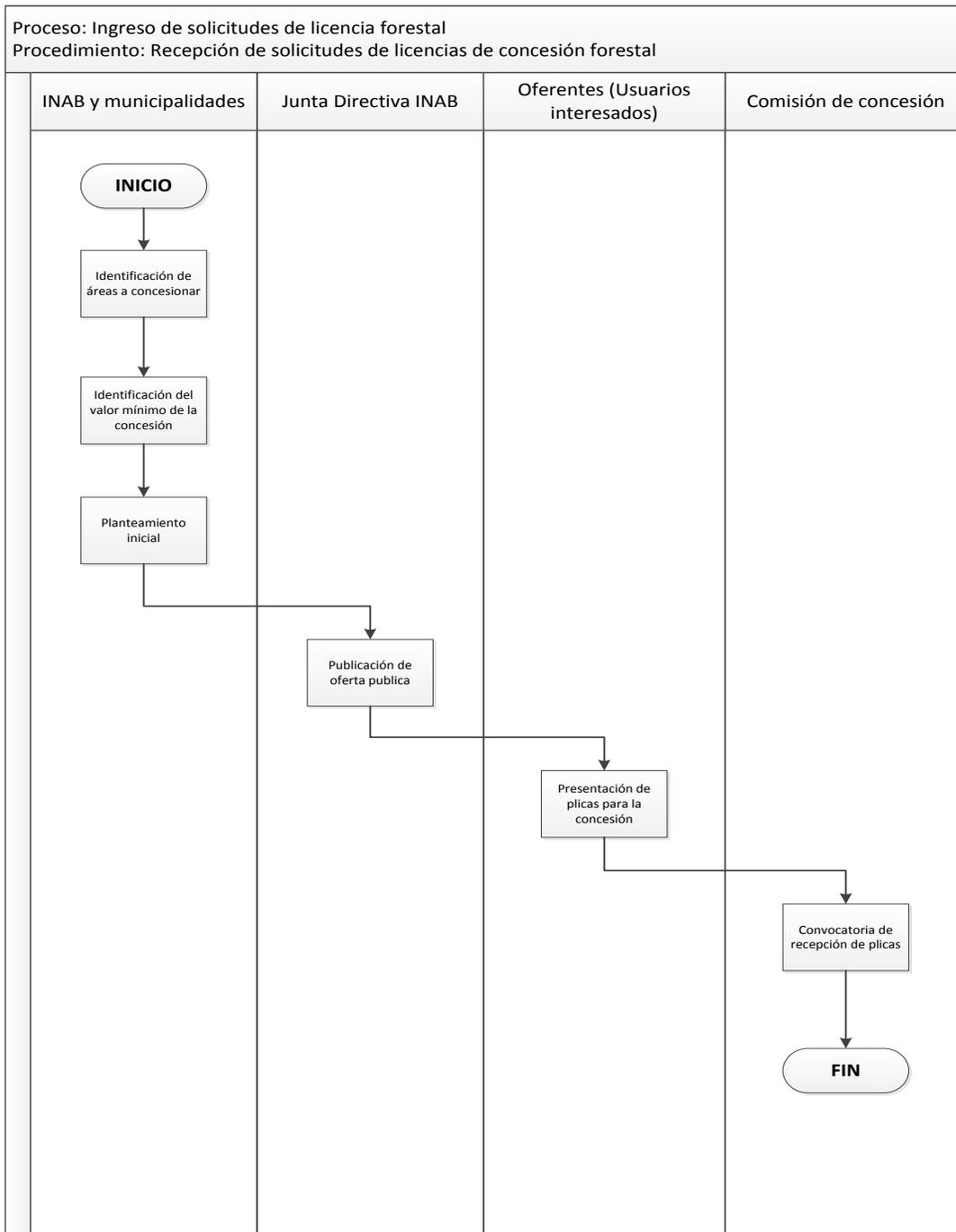
Continuación de la figura 12.

		<b>Recepción de solicitudes de licencias de concesión forestal</b>	
		<b>Procedimiento</b>	
		<i>Versión 1</i>	
<b>PR-GER-01</b>			
Inicia	Identificación de áreas a concesionar	Termina	Convocatoria de recepción de plicas
<b>PASO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>		<b>RESPONSABLE</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lugar específico del área a ser sometida al proceso de concesión.</li> <li>• Quien la administra y bajo qué autoridad depende si fuere el caso.</li> <li>• Resolución que autoriza dicha concesión.</li> <li>• Los datos registrales de la propiedad.</li> <li>• El ámbito de la concesión.</li> <li>• Objetivos de la concesión.</li> <li>• Características de la concesión.</li> <li>• Duración de la concesión.</li> <li>• Condiciones para participar según Ley Forestal.</li> <li>• Compromisos que adquiere el interesado en cuanto a la realización de prácticas silviculturales y medidas de protección que debe implementar o realizar.</li> </ul>		
5 Presentación de plicas para la concesión	<p>Los usuarios interesados deben de presentar los siguientes requisitos en su oferta para optar a la concesión:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombres y apellidos completos.</li> <li>• Acreditar su capacidad técnica.</li> <li>• Acompañar en plicas.</li> <li>• Fotocopia de DPI.</li> <li>• En caso de ser persona jurídica: documento que acredite la representación legal autorizada, patente de comercio de sociedad y empresa mercantil.</li> <li>• Declaración Jurada donde indica que la persona individual o jurídica es guatemalteca y que se compromete a la compra de la fianza de compromiso</li> <li>• Plan de manejo forestal.</li> </ul>		<i>Usuarios Interesados</i>

Continuación de la figura 12.

		<b>Recepción de solicitudes de licencias de concesión forestal</b>	
		<b>Procedimiento</b>	
		<i>Versión 1</i>	
<b>PR-GER-01</b>			
Inicia	Identificación de áreas a concesionar	Termina	Convocatoria de recepción de plicas
<b>PASO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La oferta concreta expresada en quetzales por valor total y la forma de pago de la madera en pie por especie.</li> <li>• Fecha, hora, lugar o dirección exacta para la recepción de las ofertas.</li> <li>• La fecha para la recepción de las plicas y el valor de las bases fijado por la junta directiva.</li> </ul>		
<b>6</b> Convocatoria de recepción de plicas	La comisión de concesión la cual está conformada por: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente o subgerente</li> <li>• 2 Técnicos Forestales</li> <li>• Auditor Interno</li> <li>• Asesor Jurídico</li> </ul> Convoa una fecha y hora exacta para que todos los interesados en la concesión presenten sus plicas(ofertas) en las oficinas centrales de INAB.	<i>Comisión de Concesión</i>	

Continuación de la figura 12.



Fuente: elaboración propia.

### 2.2.4.7. Procedimiento de recepción de solicitudes de consumos familiares

El procedimiento de recepción de solicitudes de consumos familiares se muestra en la figura 13.

Figura 13. Procedimiento de recepción de solicitudes de consumos familiares

## RECEPCIÓN DE SOLICITUDES DE LICENCIAS DE CONSUMO FAMILIAR

---

**PR-DSR-06**

**Pertenece al proceso:**  
*Ingreso de solicitudes de licencias forestales*

**Procedimiento previo:**  
*No existe*

**Procedimiento posterior:**  
*Gestión de solicitudes de licencias de consumo familiar*

---

**Dirección:**  
*Dirección Subregional*

---

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
<i>José Rosales</i>	<i>Ing. Roberto Díaz</i>	<i>Lic. Héctor Aragón</i>
Cargo	Cargo	Cargo
<i>Espesista de Desarrollo Institucional</i>	<i>Jefe del Departamento de Desarrollo Institucional</i>	<i>Directo de Desarrollo Institucional y Recursos Humanos</i>
Firma	Firma	Firma

Continuación de la figura 13.

	<i>Recepción de solicitudes de licencias de consumo familiar</i>
	<b>Procedimiento</b>
	<i>Versión 1</i>

**PR-DSR-06**

**Objetivo**  
*Recibir toda la documentación necesaria y establecida por el Instituto Nacional de Bosques para las solicitudes de licencias de consumo familiar por parte de los usuarios.*

---

**Alcance**  
*Este procedimiento aplica a todas las solicitudes de licencias de consumo familiar y a todas las regiones y subregiones del Instituto Nacional de Bosques.*

---

**Leyes, normativas, reglamentos:**  
*Artículos 46, 47, 49, 50, 51, 52, 67, 69, 87 de la Ley Forestal, Decreto 101-96 del Congreso de la República.  
Artículo 36 del Reglamento de la Ley Forestal.*

---

**Direcciones, unidades, departamento y secciones involucradas:**  
*Dirección Subregional*

---

**Puestos responsables**  
*Secretaria Subregional  
Director Subregional*

---

**Formularios a utilizar**  
*FR-DSR-01 Formulario de solicitudes de licencias forestales*

---

**Otros documentos utilizados**  
*OD-DSR-01 Check list de requisitos*

---

**Definiciones**  
*Protocolo de mandato de representante legal: documento legal en que se indica que una persona otorga el poder a un tercero para manejar el trámite o gestión de la solicitud del proyecto.  
Justificación de transporte de productos: documento donde se describe la razón para trasladar los productos forestales de su lugar de origen a otra propiedad distante por más de 10 km.  
SEGEFOR: Sistema de gestión de expedientes forestales.*

Página 1 de 4

Continuación de la figura 13.

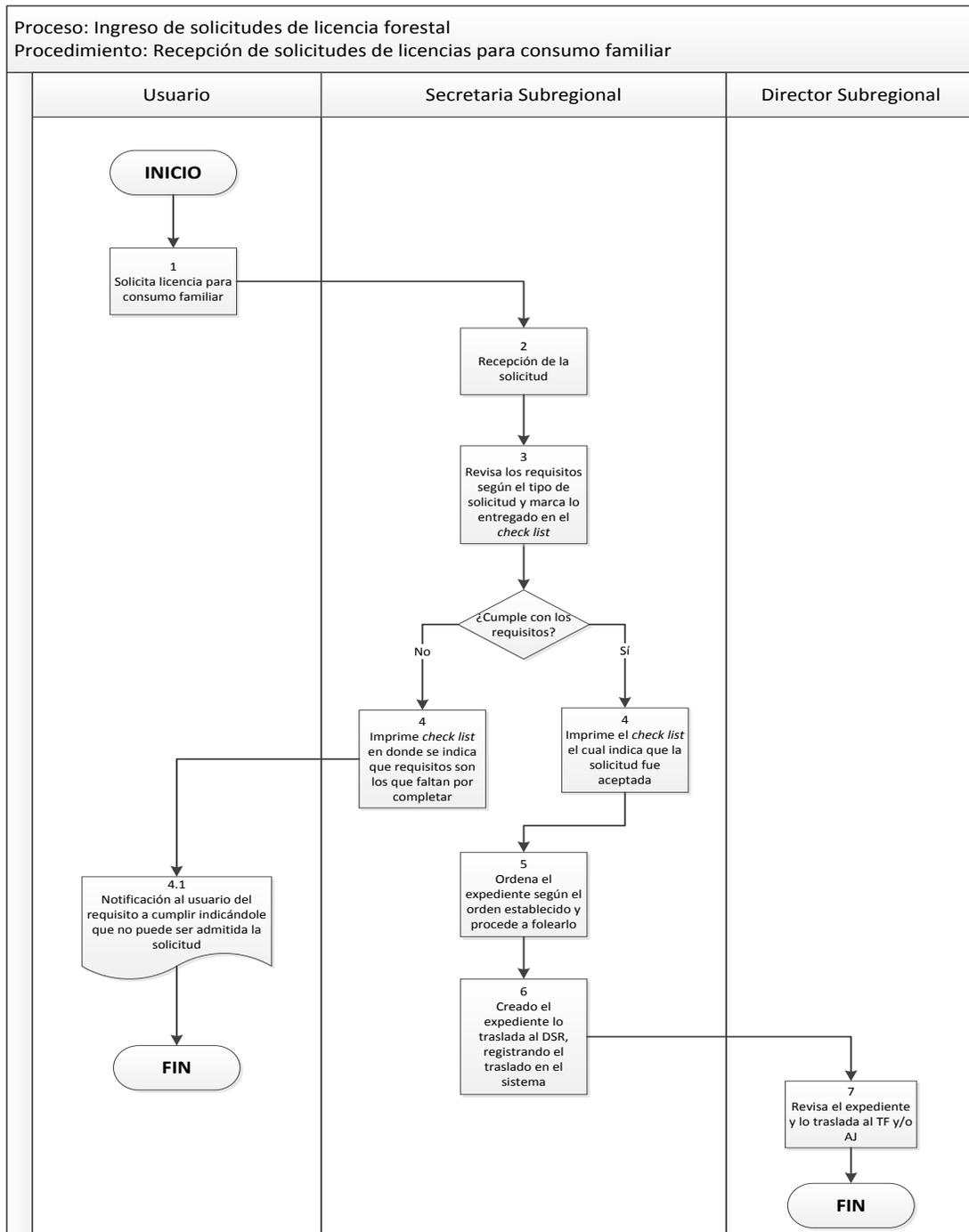
	<b>Recepción de solicitudes de licencias de consumo familiar</b>		
	<b>Procedimiento</b>		
	<i>Versión 1</i>		
<b>PR-DSR-06</b>			
Inicia	Solicitud de licencia para consumo familiar	Termina	Revisión de expediente
<b>PASO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>		<b>RESPONSABLE</b>
1 Solicitud de licencia para consumo familiar	El usuario que desee adquirir la licencia para consumo familiar debe de llenar el formulario de solicitudes de licencias forestales, el cual puede adquirir solicitándose a la secretaria subregional; en este debe de indicar el tipo de licencia que desee adquirir, de igual manera debe de conformar su expediente con los requisitos establecidos por la institución.		<i>Usuario</i>
2 Recepción de la solicitud	Recibe el formulario de solicitud de licencias forestales con el expediente de contiene los requisitos por parte del usuario.		<i>Secretaria Subregional</i>
3 Revisión de los requisitos	Procede a revisar el formulario verifica que el usuario allá marcado que desea adquirir una licencia de consumo familiar, luego verifica que el expediente contenga todos los documentos que se establecen en los requisitos para optar a ese tipo de licencia los cuales son: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud en la que informa al INAB el sitio exacto del aprovechamiento, el uso de la madera y las especies objeto del aprovechamiento.</li> <li>• Fotocopia del DPI (propietario).</li> <li>• Fotocopia del DPI (cuando hay representante legal).</li> <li>• Protocolo del mandato representante legal.</li> <li>• Justificación de transporte de los productos de consumo familiar cuando sea necesaria.</li> </ul>		<i>Secretaria Subregional</i>
4 Impresión de Check list	Después de revisar los requisitos para optar a la licencia, la secretaria subregional debe de ingresar a su computadora y generar el <i>check list</i> de requisitos el cual puede resultar de dos maneras según la revisión: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si los requisitos no están completos,</li> </ul>		<i>Secretaria Subregional</i>

Página 2 de 4

Continuación de la figura 13.

	<b>Recepción de solicitudes de licencias de consumo familiar</b>		
	<b>Procedimiento</b>		
	<i>Versión 1</i>		
<b>PR-DSR-06</b>			
Inicia	Solicitud de licencia para consumo familiar	Termina	Revisión de expediente
<b>PASO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	
	<p>se imprime un <i>check list</i> en donde se indica cuáles son los requisitos que faltan por completar. Y notifica al usuario cuales son los requisitos faltantes y le entrega copia del <i>check list</i>.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si cumple con todos los requisitos establecidos, se imprime <i>check list</i> el cual indica que la solicitud fue aceptada.</li> </ul>		
5 Ordena expediente	<p>Ordena el expediente según el orden establecido adjuntando el <i>check list</i> de aprobado y procede a foliarlo. El orden establecido es:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Check list</i> de requisitos.</li> <li>• Solicitud para consumo familiar.</li> <li>• Fotocopia de DPI del propietario o representante legal.</li> <li>• Protocolo del mandato representante legal.</li> <li>• Justificación de transporte si fue ingresada por el usuario.</li> </ul> <p>Asigna número de registro al expediente.</p>	<i>Secretaria Subregional</i>	
6 Traslado de expediente a director	<p>Con el expediente creado, lo traslada al Director Subregional e ingresa al sistema SEGEFOR, e indica que el expediente pasó a la parte de gestión de solicitud</p>	<i>Secretaria Subregional</i>	
7 Revisión del expediente	<p>Recibe el expediente lo revisa y lo traslada el plan de manejo forestal al técnico forestal y el resto del expediente al asesor jurídico.</p>	<i>Director Subregional</i>	

Continuación de la figura 13.



Fuente: elaboración propia.

## 2.2.5. Elaboración de proceso de gestión

El proceso de gestión de solicitudes consta de 7 procedimientos uno para cada licencia forestal que brinda el Inab; tales procedimientos se muestran a continuación.

### 2.2.5.1. Procedimiento de gestión de solicitudes de licencias de aprovechamiento forestal

El procedimiento de gestión de una solicitud de licencia de aprovechamiento forestal se muestra en la figura 14.

Figura 14. Procedimiento de gestión de licencias de aprovechamiento forestal

GESTIÓN DE SOLICITUDES DE LICENCIAS DE APROVECHAMIENTO FORESTAL		
PR-DSR-07		
<b>Pertenece al proceso:</b> <i>Gestión de solicitudes de licencias forestales</i>		
<b>Procedimiento previo:</b> <i>Recepción de solicitudes de licencias de aprovechamiento forestal</i>		
<b>Procedimiento posterior:</b> <i>Resolución de solicitudes de licencias de aprovechamiento forestal</i>		
<hr/>		
<b>Dirección:</b> <i>Dirección Subregional</i>		
<b>Elaboró:</b> <i>José Rosales</i>	<b>Revisó:</b> <i>Ing. Roberto Díaz</i>	<b>Aprobó:</b> <i>Lic. Héctor Aragón</i>
<b>Cargo:</b> <i>España de Desarrollo Institucional</i>	<b>Cargo:</b> <i>Jefe del Departamento de Desarrollo Institucional</i>	<b>Cargo:</b> <i>Directo de Desarrollo Institucional y Recursos Humanos</i>
<b>Firma</b>	<b>Firma</b>	<b>Firma</b>

Continuación de la figura 14.

	<b>Gestión de solicitudes de licencias de aprovechamiento forestal</b>
	<b>Procedimiento</b>
	<i>Versión 1</i>
<b>PR-DSR-07</b>	
<b>Objetivo</b> <i>Revisar la documentación de la solicitud de licencias de aprovechamiento forestal.</i> <i>Verificar las especificaciones técnicas y legales del expediente de solicitud de licencia de aprovechamiento forestal.</i> <i>Analizar las posibilidades de otorgar o no la licencia de aprovechamiento forestal.</i>	
<b>Alcance</b> <i>Este procedimiento aplica a todas las solicitudes de licencias de aprovechamiento forestal y a todas las regiones y subregiones del Instituto Nacional de Bosques.</i>	
<b>Leyes, normativas, reglamentos:</b> <i>Ley Forestal</i>	
<b>Direcciones, unidades, departamentos y secciones involucradas:</b> <i>Dirección Subregional</i>	
<b>Puestos responsables</b> <i>Director Subregional</i> <i>Técnico Forestal</i> <i>Asesor Jurídico</i>	
<b>Formularios a utilizar</b> <i>No existe</i>	
<b>Otros documentos utilizados</b> <i>OD-DSR-02 Informe técnico</i> <i>OD-DSR-03 Dictamen jurídico</i>	
<b>Definiciones</b> <i>Informe técnico: documento que contiene la descripción del análisis de campo y de gabinete, donde se recomienda o no otorgar la licencia.</i> <i>Dictamen jurídico: documento legal que describe la veracidad y legalidad de los documentos legales otorgados por el usuario en la solicitud de licencia de aprovechamiento forestal.</i> <i>Análisis técnico de gabinete: análisis del contenido del plan de manejo forestal.</i> <i>Análisis jurídico del expediente: análisis de los documentos legales presentados en la solicitud.</i>	

Continuación de la figura 14.

		<b>Gestión de solicitudes de licencias de aprovechamiento forestal</b>	
		<b>Procedimiento</b>	
		<i>Versión 1</i>	
<b>PR-DSR-07</b>			
Inicia	Traslada plan de manejo al técnico forestal y el expediente al asesor jurídico	Termina	Procede a elaborar resolución
<b>PASO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>		<b>RESPONSABLE</b>
1 Traslada plan de manejo al técnico forestal y el expediente al asesor jurídico	Divide en el expediente en dos partes, una parte es el plan de manejo forestal el cual traslada al técnico forestal para que lo analice, y la otra parte es el resto del expediente el cual traslada al asesor jurídico para que este analice los documentos legales.		<i>Director Subregional</i>
2 Análisis técnico de gabinete	Recibe el plan de manejo forestal y procede a verificar que este cuente con lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Descripción biofísica de la propiedad.</li> <li>▪ La superficie con bosque.</li> <li>▪ Tipo y clase de bosque.</li> <li>▪ Área a intervenir.</li> <li>▪ Área de protección.</li> <li>▪ El volumen a extraer.</li> <li>▪ El sistema de corte.</li> <li>▪ El crecimiento anual de bosque y su posibilidad de corte.</li> <li>▪ La recuperación de la masa forestal.</li> <li>▪ Las medidas de prevención contra incendios forestales.</li> <li>▪ El tiempo de ejecución.</li> </ul> Si cuenta con todo lo anteriormente descrito se dirige a la propiedad para verificar datos y analizar el terreno.		<i>Técnico Forestal</i>
3 Análisis jurídico del expediente	Recibe el expediente y procede a verificar la legalidad de los documentos, verifica en el Registro de la propiedad que la propiedad esté acreditada, analiza las anotaciones y gravámenes que contiene. Revisa el protocolo del mandato representante legal.		<i>Asesor Jurídico</i>
4 Análisis de campo	Se dirige al lugar donde se encuentra localizada la propiedad y procede a verificar que las medidas del terreno que se indicaron en el plan de manejo de aprovechamiento forestal sean correctas, el tipo y clase de bosque y el volumen a extraer de madera.		<i>Técnico Forestal</i>

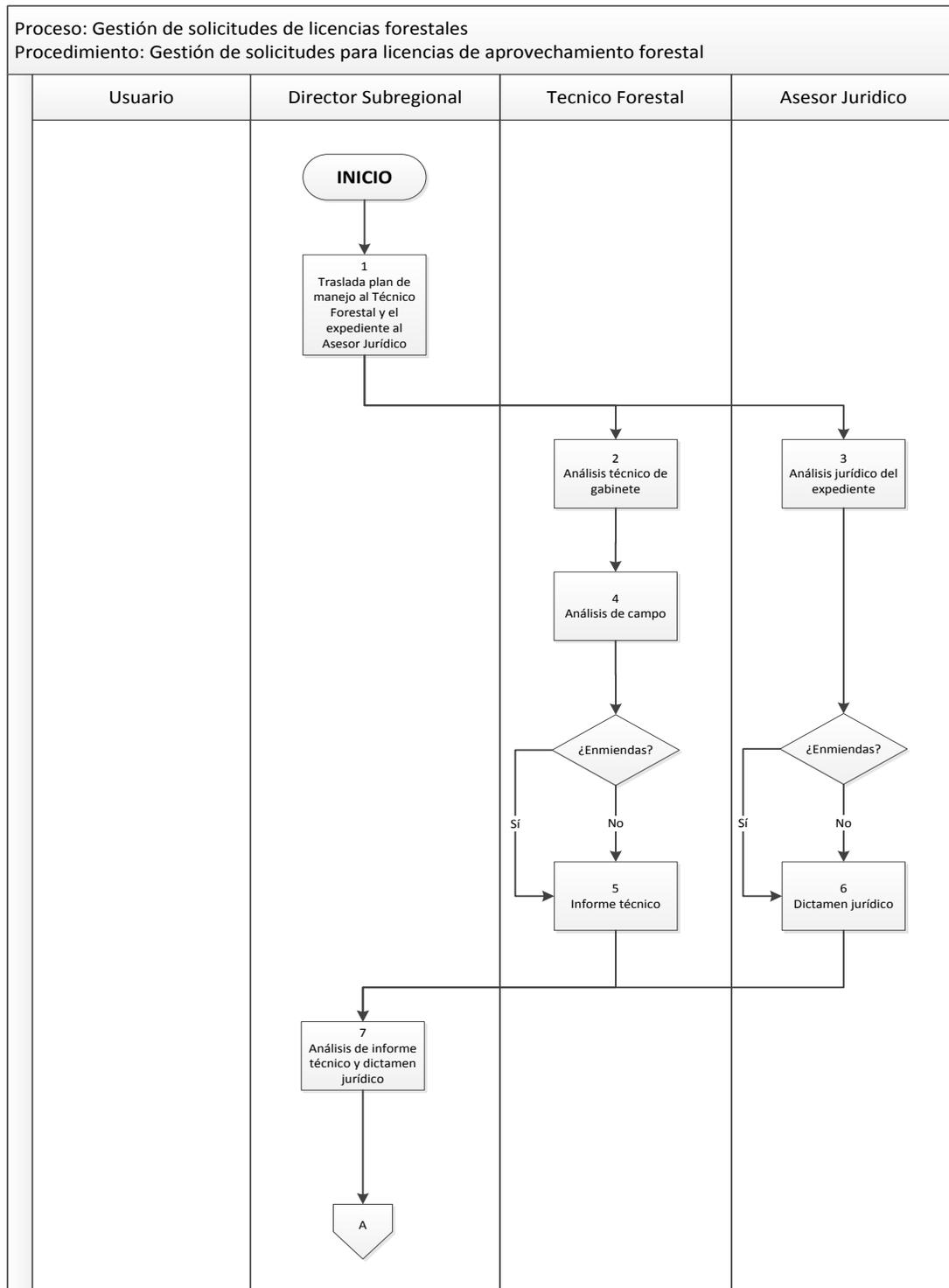
Continuación de la figura 14.

		<i>Gestión de solicitudes de licencias de aprovechamiento forestal</i>	
		<b>Procedimiento</b>	
		<i>Versión 1</i>	
<b>PR-DSR-07</b>			
<b>Inicia</b>	<b>Traslada plan de manejo al técnico forestal y el expediente al asesor jurídico</b>	<b>Termina</b>	<b>Procede a elaborar resolución</b>
<b>PASO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>		<b>RESPONSABLE</b>
5 Informe técnico	<p>Después de realizar el análisis técnico de gabinete y el análisis de campo, procede a elaborar un informe técnico el cual puede realizar de 2 maneras de acuerdo con los análisis que realiza:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si durante los análisis del gabinete y de campo, se observó que no se cumplían requisitos o que el plan de manejo no fue elaborado correctamente, el técnico forestal elabora un informe en el cual indica las enmiendas necesarias que el usuario debe realizar para poder optar a la aprobación de la licencia de aprovechamiento forestal.</li> <li>• Si durante los análisis de gabinete y de campo se observó que todos los requisitos estaban completos y que el plan de manejo estaba correctamente elaborado, el técnico forestal procede a elaborar un informe en el cual recomienda la aprobación de la licencia de aprovechamiento forestal.</li> </ul> <p>Traslada informe técnico al director subregional.</p>		<i>Técnico Forestal</i>
6 Dictamen jurídico	<p>Después de verificar la legalidad de los documentos y la correcta elaboración de estos procede a elaborar el dictamen jurídico en el cual recomienda que se apruebe la licencia forestal, o en caso contrario un dictamen jurídico en el cual se indica las enmiendas necesarias para que se pueda optar a la aprobación de la licencia forestal. Traslada el dictamen jurídico al director subregional.</p>		<i>Asesor Jurídico</i>
7 Análisis de informe técnico y dictamen jurídico	<p>Recibe el informe técnico y el dictamen jurídico y procede a analizar porque se recomienda la aprobación de la licencia o en</p>		<i>Director Subregional</i>

Continuación de la figura 14.

		<i>Gestión de solicitudes de licencias de aprovechamiento forestal</i>	
		<b>Procedimiento</b>	
		<i>Versión 1</i>	
<b>PR-DSR-07</b>			
Inicia	Traslada plan de manejo al técnico forestal y el expediente al asesor jurídico	Termina	Procede a elaborar resolución
<b>PASO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	
	caso contrario verifica las enmiendas solicitadas. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si se solicitan enmiendas el director subregional procede a elaborar la Notificación de la no aprobación de la solicitud y de las enmiendas respectivas al usuario. El usuario recibe la notificación y es el responsable de realizar las enmiendas y de ingresarlas nuevamente con la secretaria subregional para que esta lo traslada nuevamente al director subregional y se proceda nuevamente al procedimiento de gestión de la licencia.</li> </ul>		
8 Procede a elaborar resolución	Después de haber analizado el dictamen jurídico y en el informe técnico, el director podrá proceder a elaborar la resolución de la solicitud de licencia del usuario.	<i>Director Subregional</i>	

Continuación de la figura 14.





## 2.2.5.2. Procedimiento de gestión de solicitudes de saneamiento

El procedimiento de gestión de solicitudes de licencias de saneamiento se muestra en la figura 15.

Figura 15. Procedimiento de gestión de solicitudes de saneamiento

### GESTIÓN DE SOLICITUDES DE LICENCIAS DE SANEAMIENTO

---

**PR-DSR-08**

**Pertenece al proceso:**  
*Gestión de solicitudes de licencias forestales*

**Procedimiento previo:**  
*Recepción de solicitudes de licencias de saneamiento*

**Procedimiento posterior:**  
*Resolución de solicitudes de licencias de saneamiento*

---

**Dirección:**  
*Dirección Subregional*

---

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
<i>José Rosales</i>	<i>Ing. Roberto Díaz</i>	<i>Lic. Héctor Aragón</i>
Cargo	Cargo	Cargo
<i>Espesista de Desarrollo Institucional</i>	<i>Jefe del Departamento de Desarrollo Institucional</i>	<i>Directo de Desarrollo Institucional y Recursos Humanos</i>
Firma	Firma	Firma

Continuación de la figura 15.

	<i>Gestión de solicitudes de licencias de saneamiento</i>
	<b>Procedimiento</b>
	<i>Versión 1</i>
<b>PR-DSR-08</b>	
<b>Objetivo</b> <i>Revisar la documentación de la solicitud de licencias de saneamiento forestal. Verificar las especificaciones técnicas y legales del expediente de solicitud de licencia de saneamiento forestal. Analizar las posibilidades de otorgar o no la licencia de saneamiento forestal.</i>	
<b>Alcance</b> <i>Este procedimiento aplica a todas las solicitudes de licencias de saneamiento forestal y a todas las regiones y subregiones del Instituto Nacional de Bosques.</i>	
<b>Leyes, normativas, reglamentos:</b> <i>Ley Forestal</i>	
<b>Direcciones, unidades, departamentos y secciones involucradas:</b> <i>Dirección Subregional</i>	
<b>Puestos responsables</b> <i>Director Subregional Técnico Forestal Asesor Jurídico</i>	
<b>Formularios a utilizar</b> <i>No existe</i>	
<b>Otros documentos utilizados</b> <i>OD-DSR-02 Informe técnico OD-DSR-03 Dictamen jurídico</i>	
<b>Definiciones</b> <i>Informe técnico: documento que contiene la descripción del análisis de campo y de gabinete, donde se recomienda o no otorgar la licencia. Dictamen jurídico: documento legal que describe la veracidad y legalidad de los documentos legales otorgados por el usuario en la solicitud de licencia de saneamiento forestal. Análisis técnico de gabinete: análisis del contenido del plan de manejo forestal. Análisis jurídico del expediente: análisis de los documentos legales presentados en la solicitud.</i>	

Continuación de la figura 15.

	<i>Gestión de solicitudes de licencias de saneamiento</i>		
	<b>Procedimiento</b>		
	<i>Versión 1</i>		
<b>PR-DSR-08</b>			
<b>Inicia</b>	<b>Traslada plan de manejo al técnico forestal y el expediente al asesor jurídico</b>	<b>Termina</b>	<b>Procede a elaborar resolución</b>
<b>PASO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>		<b>RESPONSABLE</b>
<b>1</b> Traslada plan de manejo al técnico forestal y el expediente al asesor jurídico	Divide en el expediente en dos partes, una parte es el plan de manejo forestal para saneamiento el cual traslada al técnico forestal para que lo analice, y la otra parte es el resto del expediente el cual traslada al asesor jurídico para que este analice los documentos legales.		<i>Director Subregional</i>
<b>2</b> Análisis técnico de gabinete	Recibe el plan de manejo forestal para saneamiento y procede a verificar que este cuente con lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Descripción general del área.</li> <li>• Descripción del agente causal de los daños y estimulación del daño causado.</li> <li>• Descripción de las medidas de control a aplicar y su justificación.</li> <li>• Cantidad y tipo de productos forestales a extraer.</li> <li>• Acciones de repoblación forestal del área boscosa dañada.</li> <li>• Medidas de protección forestal contra incendios forestales.</li> </ul> Si cuenta con todo lo anteriormente descrito se dirige a la propiedad para verificar datos y analizar el terreno.		<i>Técnico Forestal</i>
<b>3</b> Análisis jurídico del expediente	Recibe el expediente y procede a verificar la legalidad de los documentos, verifica en el Registro de la propiedad que el terreno esté acreditada, analiza las anotaciones y gravámenes que contiene. Revisa el protocolo del mandato representante legal.		<i>Asesor Jurídico</i>
<b>4</b> Análisis de campo	Se dirige al lugar donde se encuentra localizada la propiedad y procede a verificar que las medidas del terreno que se indicaron en el plan de manejo para saneamiento sean correctas, el tipo y clase de bosque, los daños que este posee, el volumen y superficie de		<i>Técnico Forestal</i>

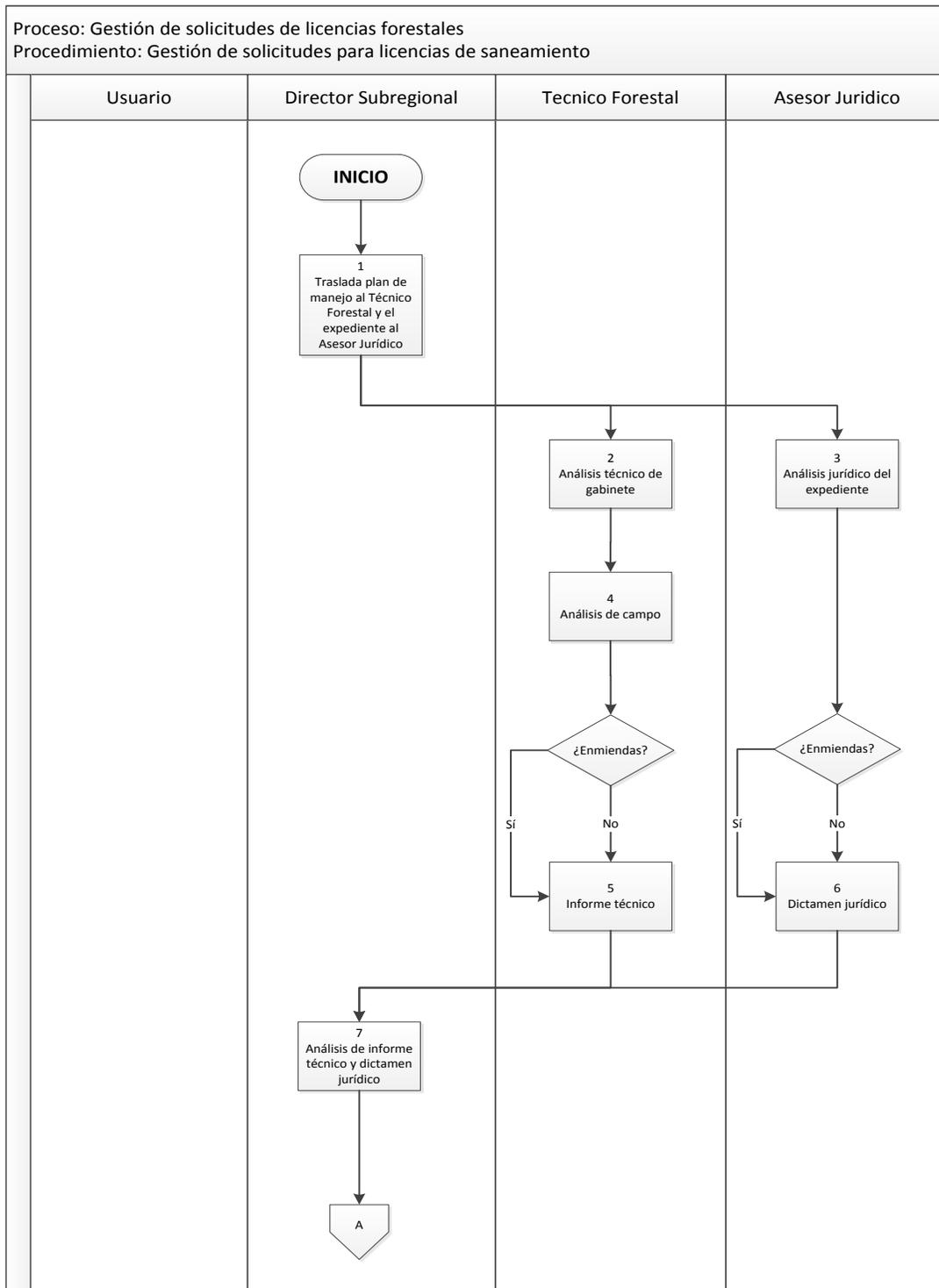
Continuación de la figura 15.

		<i>Gestión de solicitudes de licencias de saneamiento</i>	
		<b>Procedimiento</b>	
		<i>Versión 1</i>	
<b>PR-DSR-08</b>			
<b>Inicia</b>	<b>Traslada plan de manejo al técnico forestal y el expediente al asesor jurídico</b>	<b>Termina</b>	<b>Procede a elaborar resolución</b>
<b>PASO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>		<b>RESPONSABLE</b>
	bosque que se desea recuperar y la prevención contra incendios forestales que implementaran.		
5 Informe técnico	<p>Después de realizar el análisis técnico de gabinete y el análisis de campo, procede a elaborar un informe técnico el cual puede realizar de 2 maneras de acuerdo a los análisis que realice:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si durante los análisis del gabinete y de campo, se observó que no se cumplían requisitos o que el plan de manejo no fue elaborado correctamente, el técnico forestal elabora un informe en el cual indica las enmiendas necesarias que el usuario debe realizar para poder optar a la aprobación de la licencia de saneamiento.</li> <li>• Si durante los análisis de gabinete y de campo se observó que todos los requisitos estaban completos y que el plan de manejo estaba correctamente elaborado, el técnico forestal procede a elaborar un informe en el cual recomienda la aprobación de la licencia de saneamiento.</li> </ul> <p>Traslada informe técnico al director subregional.</p>		<i>Técnico Forestal</i>
6 Dictamen jurídico	<p>Después de verificar la legalidad de los documentos y la correcta elaboración de estos procede a elaborar el dictamen jurídico en el cual recomienda que se apruebe la licencia forestal, o en caso contrario un dictamen jurídico en el cual se indica las enmiendas necesarias para que se pueda optar a la aprobación de la licencia de saneamiento. Traslada el dictamen jurídico al director subregional.</p>		<i>Asesor Jurídico</i>

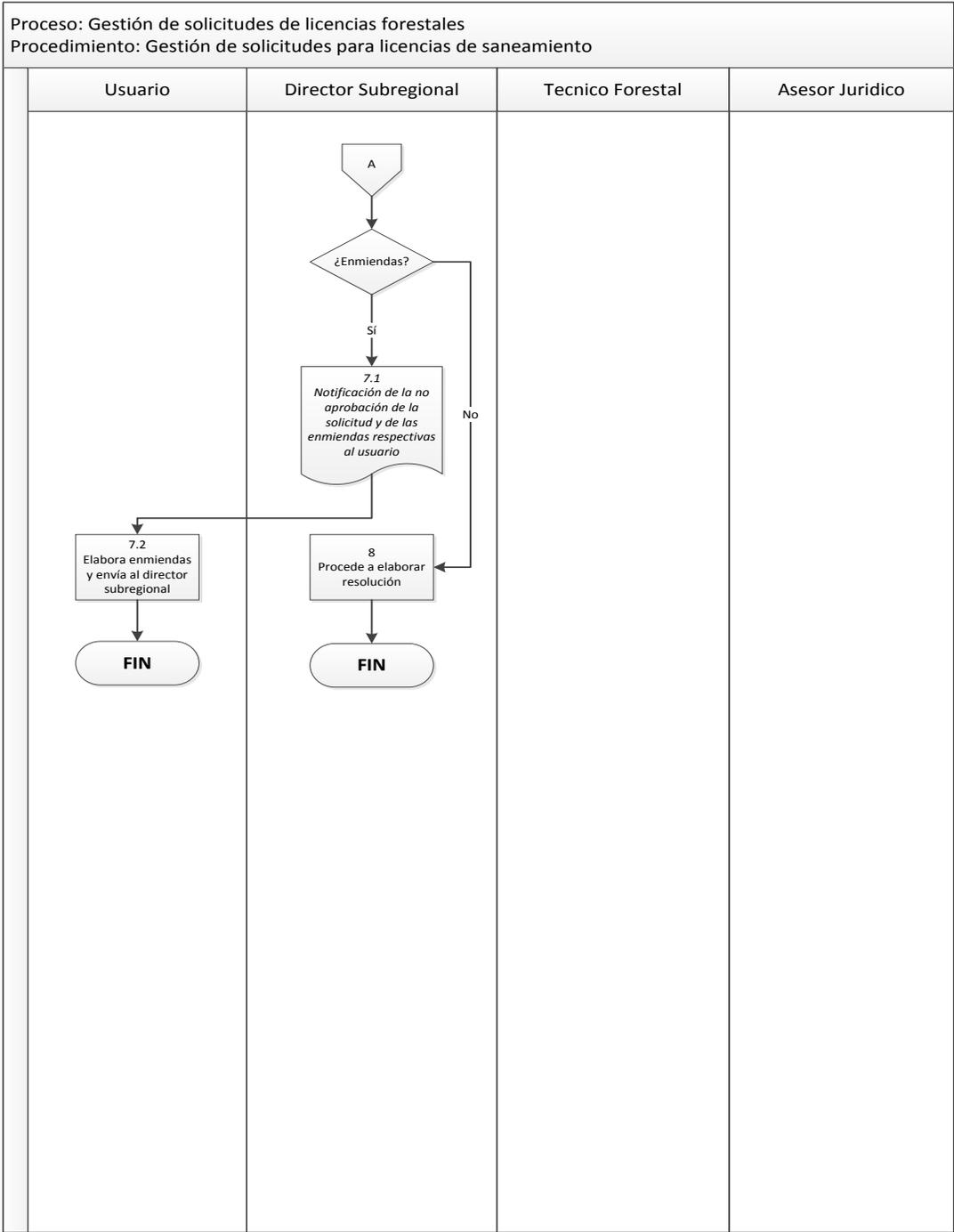
Continuación de la figura 15.

		<b>Gestión de solicitudes de licencias de saneamiento</b>	
		<b>Procedimiento</b>	
		<i>Versión 1</i>	
<b>PR-DSR-08</b>			
<b>Inicia</b>	<b>Traslada plan de manejo al técnico forestal y el expediente al asesor jurídico</b>	<b>Termina</b>	<b>Procede a elaborar resolución</b>
<b>PASO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>		<b>RESPONSABLE</b>
7 Análisis de informe técnico y dictamen jurídico	<p>Recibe el informe técnico y el dictamen jurídico y procede a analizar porque se recomienda la aprobación de la licencia o en caso contrario verifica las enmiendas solicitadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si se solicitan enmiendas el director subregional procede a elaborar la Notificación de la no aprobación de la solicitud y de las enmiendas respectivas al usuario. El usuario recibe la notificación y es el responsable de realizar las enmiendas y de ingresarlas nuevamente con la secretaria subregional para que esta lo traslada nuevamente al director subregional y se proceda nuevamente al procedimiento de gestión de la licencia.</li> </ul>		<i>Director Subregional</i>
8 Procede a elaborar resolución	Después de haber analizado el dictamen jurídico y en el informe técnico, el director podrá proceder a elaborar la resolución de la solicitud de licencia del usuario.		<i>Director Subregional</i>

Continuación de la figura 15.



Continuación de la figura 15.



Fuente: elaboración propia.

### 2.2.5.3. Procedimiento de gestión de solicitudes de salvamento

El procedimiento de gestión de solicitudes de salvamento se muestra en la figura 16.

Figura 16. Procedimiento de gestión de solicitudes de salvamento

## GESTIÓN DE SOLICITUDES DE LICENCIAS DE SALVAMENTO

---

PR-DSR-09

**Pertenece al proceso:**  
*Gestión de solicitudes de licencias forestales*

**Procedimiento previo:**  
*Recepción de solicitudes de licencias de salvamento*

**Procedimiento posterior:**  
*Resolución de solicitudes de licencias de salvamento*

---

**Dirección:**  
*Dirección Subregional*

---

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
<i>José Rosales</i>	<i>Ing. Roberto Díaz</i>	<i>Lic. Héctor Aragón</i>
Cargo	Cargo	Cargo
<i>Espesista de Desarrollo Institucional</i>	<i>Jefe del Departamento de Desarrollo Institucional</i>	<i>Directo de Desarrollo Institucional y Recursos Humanos</i>
Firma	Firma	Firma

Continuación de la figura 16.

	<b>Gestión de solicitudes de licencias de salvamento</b>
	<b>Procedimiento</b>
	<i>Versión 1</i>
<b>PR-DSR-09</b>	
<b>Objetivo</b> <i>Revisar la documentación de la solicitud de licencias de salvamento forestal.  Verificar las especificaciones técnicas y legales del expediente de solicitud de licencia de salvamento forestal.  Analizar las posibilidades de otorgar o no la licencia de salvamento forestal.</i>	
<b>Alcance</b> <i>Este procedimiento aplica a todas las solicitudes de licencias de salvamento forestal y a todas las regiones y subregiones del Instituto Nacional de Bosques.</i>	
<b>Leyes, normativas, reglamentos:</b> <i>Ley Forestal</i>	
<b>Direcciones, unidades, departamentos y secciones involucradas:</b> <i>Dirección Subregional</i>	
<b>Puestos responsables</b> <i>Director Subregional  Técnico Forestal  Asesor Jurídico</i>	
<b>Formularios a utilizar</b> <i>No existe</i>	
<b>Otros documentos utilizados</b> <i>OD-DSR-02 Informe técnico  OD-DSR-03 Dictamen jurídico</i>	
<b>Definiciones</b> <i>Informe técnico: documento que contiene la descripción del análisis de campo y de gabinete, donde se recomienda o no otorgar la licencia.  Dictamen jurídico: documento legal que describe la veracidad y legalidad de los documentos legales otorgados por el usuario en la solicitud de licencia de salvamento forestal.  Análisis técnico de gabinete: análisis del contenido del plan de manejo forestal.  Análisis jurídico del expediente: análisis de los documentos legales presentados en la solicitud.</i>	

Continuación de la figura 16.

	<i>Gestión de solicitudes de licencias de salvamento</i>		
	<b>Procedimiento</b>		
	<i>Versión 1</i>		
<b>PR-DSR-09</b>			
<b>Inicia</b>	<b>Traslada plan de manejo al técnico forestal y el expediente al asesor jurídico</b>	<b>Termina</b>	<b>Procede a elaborar resolución</b>
<b>PASO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>		<b>RESPONSABLE</b>
<b>1</b> Traslada plan de manejo al técnico forestal y el expediente al asesor jurídico	Divide en el expediente en dos partes, una parte es el plan de manejo forestal para salvamento el cual traslada el técnico forestal para que lo analice, y la otra parte es el resto del expediente, el cual traslada al asesor jurídico para que este analice los documentos legales.		<i>Director Subregional</i>
<b>2</b> Análisis técnico de gabinete	Recibe el plan de manejo forestal para salvamento y procede a verificar que este cuente con lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estimación del área y volumen dañado por especie.</li> <li>• Volumen por tipo de producto a extraer.</li> <li>• Acciones de repoblación forestal del área boscosa dañada.</li> <li>• Medidas de protección contra incendios forestales.</li> </ul> Si cuenta con todo lo anteriormente descrito se dirige a la propiedad para verificar datos y analizar el terreno.		<i>Técnico Forestal</i>
<b>3</b> Análisis jurídico del expediente	Recibe el expediente y procede a verificar la legalidad de los documentos, verifica en el Registro de la Propiedad que la propiedad está acreditada, analiza las anotaciones y gravámenes que contiene. Revisa el protocolo del Mandato Representante Legal y verifica el documento de que indica que la investigación fue agotada y la anuencia de intervenir el bosque si fuese salvamento por incendio forestal.		<i>Asesor Jurídico</i>
<b>4</b> Análisis de campo	Se dirige al lugar donde se encuentra localizada la propiedad y procede a verificar que las medidas del terreno que se indicaron en el plan de manejo para salvamento sean correctas, verifica el área y volumen dañado por especie, volumen por tipo de producto a		<i>Técnico Forestal</i>

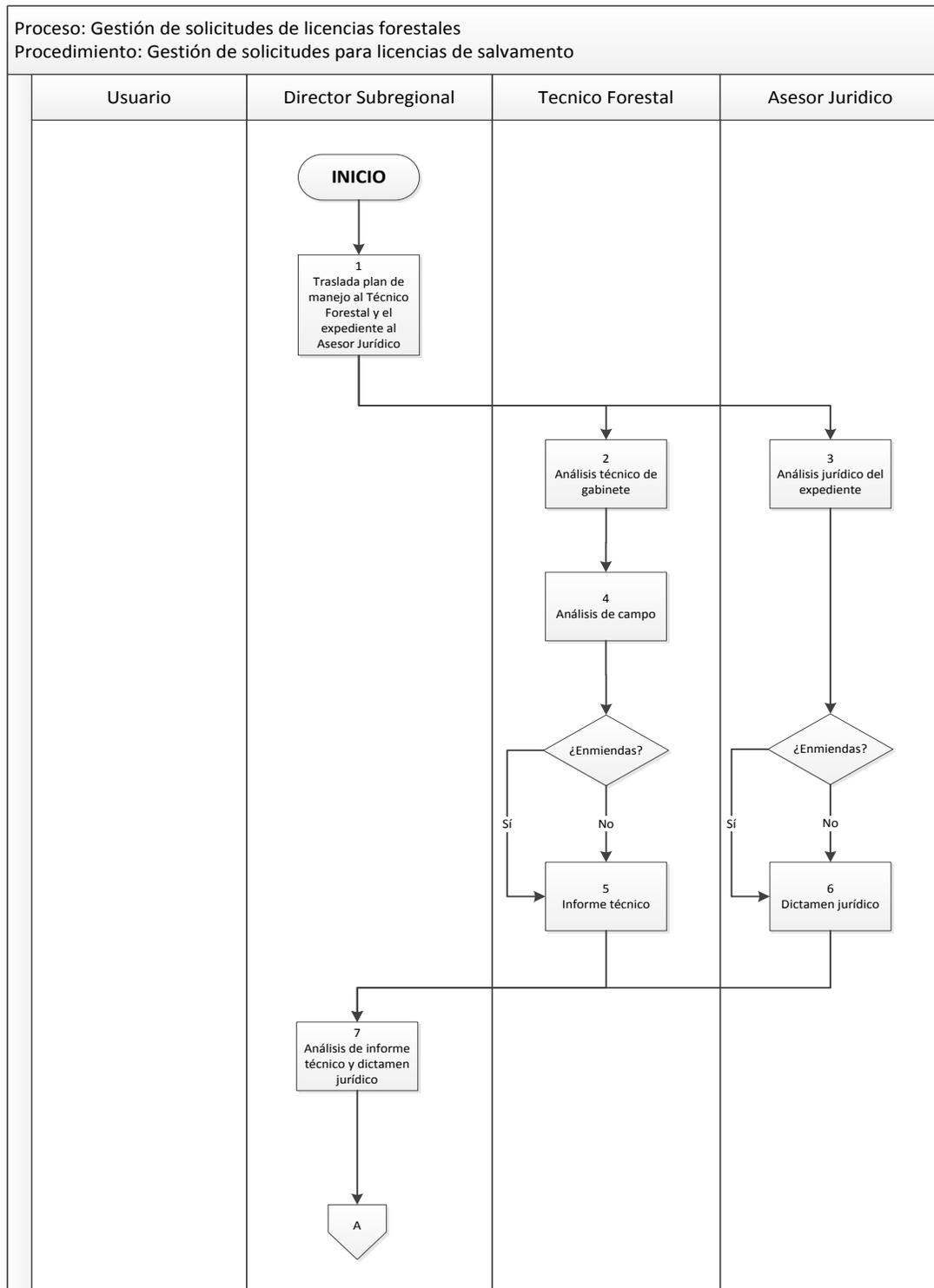
Continuación de la figura 16.

		<b>Gestión de solicitudes de licencias de salvamento</b>	
		<b>Procedimiento</b>	
		<i>Versión 1</i>	
<b>PR-DSR-09</b>			
Inicia	Traslada plan de manejo al técnico forestal y el expediente al asesor jurídico	Termina	Procede a elaborar resolución
<b>PASO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	
	extraer y las medidas de protección contra incendios forestales que implementaran.		
5 Informe técnico	<p>Después de realizar el análisis técnico de gabinete y el análisis de campo, procede a elaborar un informe técnico el cual puede realizar de 2 maneras de acuerdo a los análisis que realice:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si durante los análisis del gabinete y de campo, se observó que no se cumplían requisitos o que el plan de manejo no fue elaborado correctamente, el técnico forestal elabora un informe en el cual indica las enmiendas necesarias que el usuario debe realizar para poder optar a la aprobación de la licencia de salvamento.</li> <li>• Si durante los análisis de gabinete y de campo se observó que todos los requisitos estaban completos y que el plan de manejo estaba correctamente elaborado, el técnico forestal procede a elaborar un informe en cual recomienda la aprobación de la licencia de salvamento.</li> </ul> <p>Traslada informe técnico al director subregional.</p>	<i>Técnico Forestal</i>	
6 Dictamen jurídico	Después de verificar la legalidad de los documentos y la correcta elaboración de estos procede a elaborar el dictamen jurídico en el cual recomienda que se apruebe la licencia forestal, o en caso contrario un dictamen jurídico en el cual se indica las enmiendas necesarias para que se pueda optar a la aprobación de la licencia de salvamento. Traslada el dictamen jurídico al director subregional.	<i>Asesor Jurídico</i>	

Continuación de la figura 16.

		<i>Gestión de solicitudes de licencias de salvamento</i>	
		<b>Procedimiento</b>	
		<i>Versión 1</i>	
<b>PR-DSR-09</b>			
<b>Inicia</b>	<b>Traslada plan de manejo al técnico forestal y el expediente al asesor jurídico</b>	<b>Termina</b>	<b>Procede a elaborar resolución</b>
<b>PASO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>		<b>RESPONSABLE</b>
<b>7</b> Análisis de informe técnico y dictamen jurídico	<p>Recibe el informe técnico y el dictamen jurídico y procede a analizar porque se recomienda la aprobación de la licencia o en caso contrario verifica las enmiendas solicitadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si se solicitan enmiendas el director subregional procede a elaborar la Notificación de la no aprobación de la solicitud y de las enmiendas respectivas al usuario. El usuario recibe la notificación y es el responsable de realizar las enmiendas y de ingresarlas nuevamente con la secretaria subregional para que esta lo traslada nuevamente al director subregional y se proceda nuevamente al procedimiento de gestión de la licencia.</li> </ul>		<i>Director Subregional</i>
<b>8</b> Procede a elaborar resolución	Después de haber analizado el dictamen jurídico y en el informe técnico, el director podrá proceder a elaborar la resolución de la solicitud de licencia del usuario.		<i>Director Subregional</i>

Continuación de la figura 16.





#### 2.2.5.4. Procedimiento de gestión de solicitudes de licencias con fines científicos

El procedimiento de gestión de solicitudes de licencias con fines científicos se muestra en la figura 17.

Figura 17. Procedimiento de gestión de solicitudes de licencias con fines científicos

## GESTIÓN DE SOLICITUDES DE LICENCIAS CON FINES CIENTÍFICOS

---

PR-DSR-10

**Pertenece al proceso:**  
*Gestión de solicitudes de licencias forestales*

**Procedimiento previo:**  
*Recepción de solicitudes de licencias con fines científicos*

**Procedimiento posterior:**  
*Resolución de solicitudes de licencias con fines científicos*

---

**Dirección:**  
*Dirección Subregional*

---

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
<i>José Rosales</i>	<i>Ing. Roberto Díaz</i>	<i>Lic. Héctor Aragón</i>
Cargo	Cargo	Cargo
<i>Espesista de Desarrollo Institucional</i>	<i>Jefe del Departamento de Desarrollo Institucional</i>	<i>Directo de Desarrollo Institucional y Recursos Humanos</i>
Firma	Firma	Firma

Continuación de la figura 17.

	<b>Gestión de solicitudes de licencias con fines científicos</b>
	<b>Procedimiento</b>
	<i>Versión 1</i>

<b>PR-DSR-10</b>
------------------

**Objetivo**  
*Revisar la documentación de la solicitud de licencias con fines científicos.  
Verificar las especificaciones técnicas y legales del expediente de solicitud de licencia con fines científicos.  
Analizar las posibilidades de otorgar o no la licencia con fines científicos.*

---

**Alcance**  
*Este procedimiento aplica a todas las solicitudes de licencias con fines científicos y a todas las regiones, subregiones y la Dirección de Manejo y Conservación de Bosques del Instituto Nacional de Bosques.*

---

**Leyes, normativas, reglamentos:**  
*Ley Forestal*

---

**Direcciones, unidades, departamentos y secciones involucradas:**  
*Dirección de Manejo y Conservación de Bosques  
Dirección Subregional  
Departamento de Manejo de Bosques Naturales*

---

**Puestos responsables**  
*Director Subregional  
Jefe del Departamento de Manejo Bosques  
Técnico Forestal  
Asesor Jurídico*

---

**Formularios a utilizar**  
*No existe*

---

**Otros documentos utilizados**  
*OD-DSR-02 Informe técnico  
OD-DSR-03 Dictamen jurídico*

---

**Definiciones**  
*Informe técnico: documento que contiene la descripción del análisis de campo y de gabinete, donde se recomienda o no otorgar la licencia.  
Dictamen jurídico: documento legal que describe la veracidad y legalidad de los documentos legales otorgados por el usuario en la solicitud de licencia de aprovechamiento forestal.  
Análisis jurídico del expediente: análisis de los documentos legales presentados en la solicitud.*

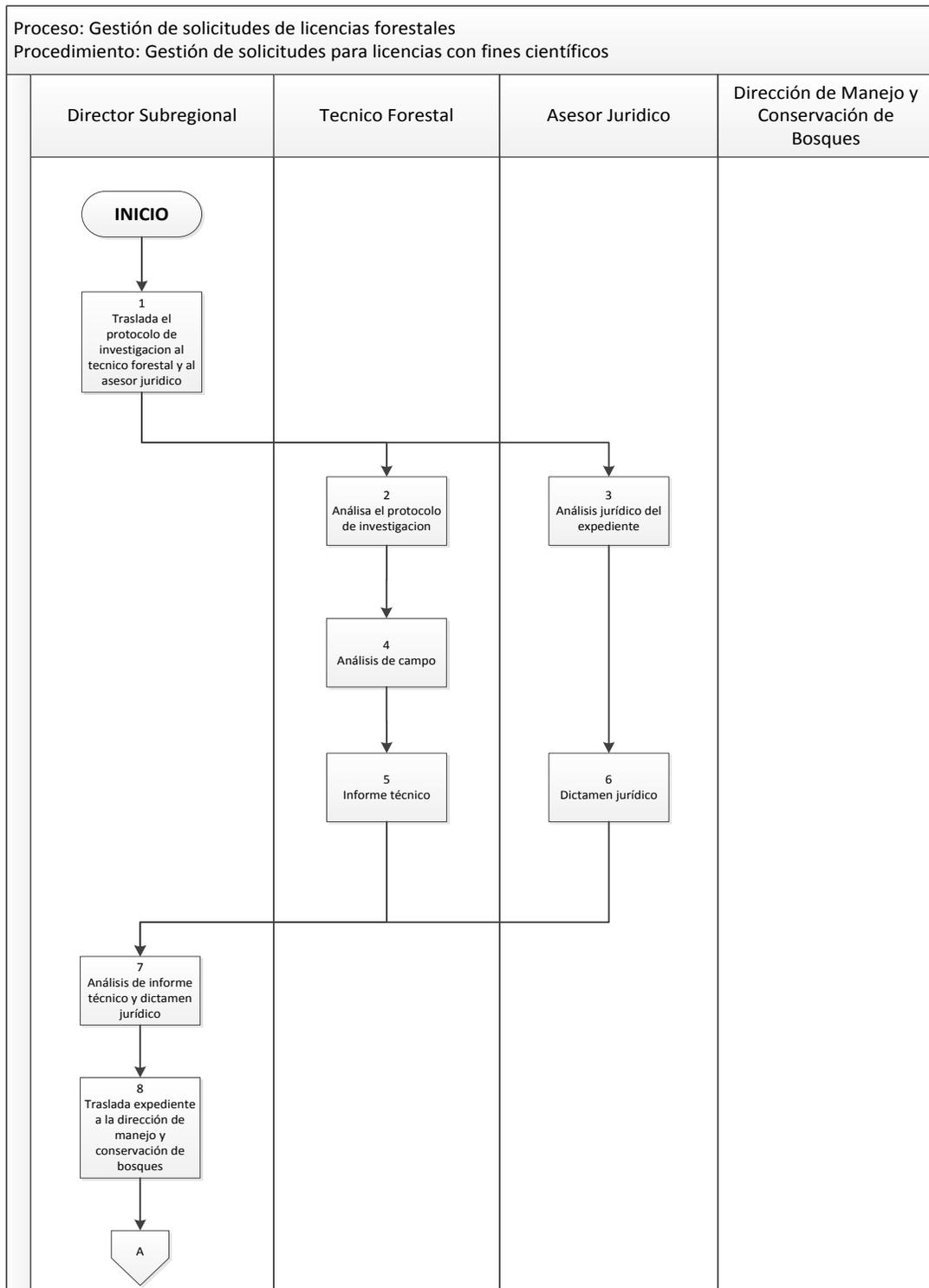
Continuación de la figura 17.

	<i>Gestión de solicitudes de licencias con fines científicos</i>		
	<b>Procedimiento</b>		
	<i>Versión 1</i>		
<b>PR-DSR-10</b>			
<b>Inicia</b>	<b>Traslada plan de manejo al técnico forestal y el expediente al asesor jurídico</b>	<b>Termina</b>	<b>Procede a elaborar resolución</b>
<b>PASO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>		<b>RESPONSABLE</b>
<b>1</b> Traslada el protocolo de investigación al técnico forestal y al asesor jurídico	Divide en el expediente en dos partes, una parte es el protocolo de investigación el cual traslada al técnico forestal para que lo analice, y la otra parte es el resto del expediente el cual traslada al asesor jurídico para que este analice los documentos legales.		<i>Director Subregional</i>
<b>2</b> Analiza el protocolo de investigación	Recibe el protocolo de investigación del proyecto, verifica que en él se detallen los requisitos y demás para el otorgamiento de la licencia.		<i>Técnico Forestal</i>
<b>3</b> Análisis jurídico del expediente	Recibe el expediente y procede a verificar la legalidad de los documentos, verifica en el Registro de la Propiedad que la propiedad este acreditada, analiza las anotaciones y gravámenes que contiene.		<i>Asesor Jurídico</i>
<b>4</b> Análisis de campo	Después de analizar el protocolo de investigación se dirige a la propiedad donde se llevara a cabo la investigación y procede a analizar el terreno, los tipos y clases de bosque que posee.		<i>Técnico Forestal</i>
<b>5</b> Informe técnico	Después de realizar el análisis del protocolo de investigación y el análisis de campo, procede a elaborar un informe técnico en el cual describe los hechos de su visita de campo y la condición de los recursos donde se llevara a cabo el proyecto de investigación. Traslada informe técnico a director subregional.		<i>Técnico Forestal</i>
<b>6</b> Dictamen jurídico	Después de verificar la legalidad de los documentos y la correcta elaboración de estos procede a elaborar el dictamen jurídico, en el cual indica que los documentos del expediente tienen validez y veracidad. Traslada el dictamen jurídico al director subregional.		<i>Asesor Jurídico</i>

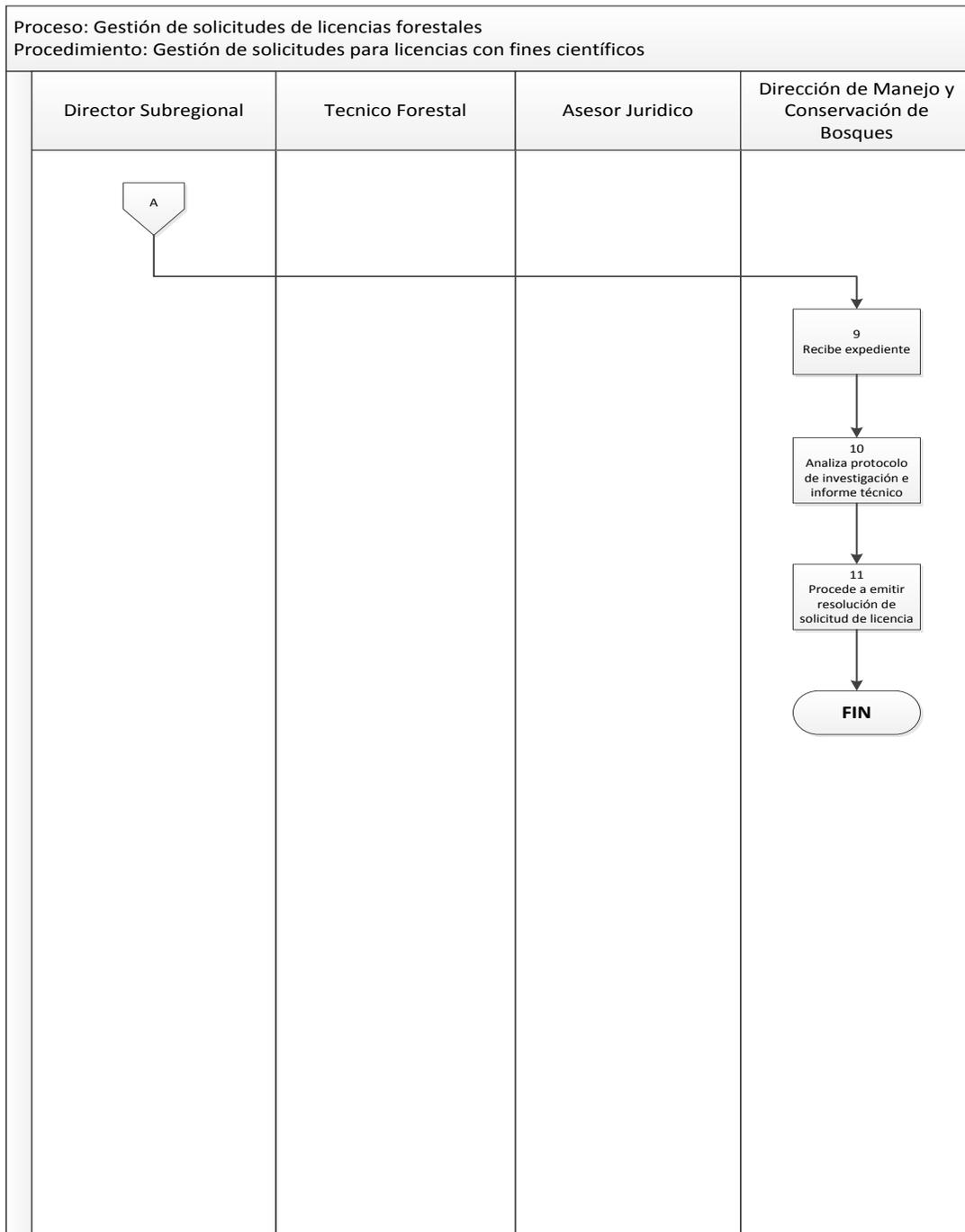
Continuación de la figura 17.

		<i>Gestión de solicitudes de licencias con fines científicos</i>	
		<b>Procedimiento</b>	
		<i>Versión 1</i>	
<b>PR-DSR-10</b>			
<b>Inicia</b>	<b>Traslada plan de manejo al técnico forestal y el expediente al asesor jurídico</b>	<b>Termina</b>	<b>Procede a elaborar resolución</b>
<b>PASO</b>		<b>ACTIVIDAD</b>	
<b>7</b> Análisis de informe técnico y dictamen jurídico	Analiza el informe técnico y el dictamen jurídico otorga visto bueno a cada uno, y los adjunta al expediente.		<i>Director Subregional</i>
<b>8</b> Traslada expediente a la dirección de manejo y conservación de bosques	Traslada expediente a la dirección de manejo y conservación de bosques vía oficio en el que indica que el proyecto de investigación fue analizado y cumple con los requisitos para su desarrollo.		<i>Director Subregional</i>
<b>9</b> Recibe expediente	El Jefe del departamento de manejo bosques recibe el expediente enviado por director subregional y procede a analizarlo.		<i>Dirección de Manejo y Conservación de Bosques</i>
<b>10</b> Analiza protocolo de investigación e informe técnico	El Jefe del departamento de manejo bosques analiza el protocolo de investigación planteado por el usuario, luego analiza el informe técnico, en base a los análisis realizados elabora un documento donde recomienda algunos aspectos a tomar en cuenta durante el desarrollo del proyecto de investigación para la protección de los recursos del terreno donde se llevará a cabo el mismo. Firma y sella el documento y lo adjunta al expediente.		<i>Dirección de Manejo y Conservación de Bosques</i>
<b>11</b> Procede a emitir resolución de solicitud de licencia	Con las recomendaciones realizadas se puede proceder a emitir la resolución de la solicitud de la licencia con fines científicos.		<i>Dirección de Manejo y Conservación de Bosques</i>

Continuación de la figura 17.



Continuación de la figura 17.



Fuente: elaboración propia.

### 2.2.5.5. Procedimiento de gestión de solicitudes para cambio de uso de tierra

El procedimiento de gestión de solicitudes para cambio de uso de tierra se muestra en la figura 18.

Figura 18. Procedimiento de gestión de solicitudes para cambio de uso de tierra

<b>GESTIÓN DE SOLICITUDES DE LICENCIAS PARA CAMBIO DE USO DE TIERRA</b>		
<hr/> <b>PR-DSR-11</b>		
<b>Pertenece al proceso:</b> <i>Gestión de solicitudes de licencias forestales</i>		
<b>Procedimiento previo:</b> <i>Recepción de solicitudes de licencias para cambio de uso de tierra</i>		
<b>Procedimiento posterior:</b> <i>Resolución de solicitudes de licencias para cambio de uso de tierra</i>		
<hr/> <b>Dirección:</b> <i>Dirección Subregional</i>		
<hr/>		
<b>Elaboró:</b> <i>José Rosales</i>	<b>Revisó:</b> <i>Ing. Roberto Díaz</i>	<b>Aprobó:</b> <i>Lic. Héctor Aragón</i>
<b>Cargo</b> <i>Espesista de Desarrollo Institucional</i>	<b>Cargo</b> <i>Jefe del Departamento de Desarrollo Institucional</i>	<b>Cargo</b> <i>Directo de Desarrollo Institucional y Recursos Humanos</i>
Firma	Firma	Firma

Continuación de la figura 18.

	<b>Gestión de solicitudes de licencias para cambio de uso tierra</b>
	<b>Procedimiento</b>
	<i>Versión 1</i>
<b>PR-DSR-11</b>	
<b>Objetivo</b>	<i>Revisar la documentación de la solicitud de licencias para cambio de uso de tierra. Verificar las especificaciones técnicas y legales del expediente de solicitud de licencia para cambio de uso de tierra. Analizar las posibilidades de otorgar o no la licencia para cambio de uso de tierra.</i>
<b>Alcance</b>	<i>Este procedimiento aplica a todas las solicitudes de licencias para cambio de uso de tierra y a todas las regiones y subregiones del Instituto Nacional de Bosques.</i>
<b>Leyes, normativas, reglamentos:</b>	<i>Ley Forestal</i>
<b>Direcciones, unidades, departamentos y secciones involucradas:</b>	<i>Dirección Subregional</i>
<b>Puestos responsables</b>	<i>Director Subregional Técnico Forestal Asesor Jurídico</i>
<b>Formularios a utilizar</b>	<i>No existe</i>
<b>Otros documentos utilizados</b>	<i>OD-DSR-02 Informe técnico OD-DSR-03 Dictamen jurídico</i>
<b>Definiciones</b>	<i>Informe técnico: documento que contiene la descripción del análisis de campo y de gabinete, donde se recomienda o no otorgar la licencia. Dictamen jurídico: documento legal que describe la veracidad y legalidad de los documentos legales otorgados por el usuario en la solicitud de licencia para cambio de uso de tierra. Análisis técnico de gabinete: análisis del contenido del plan de manejo forestal. Análisis jurídico del expediente: análisis de los documentos legales presentados en la solicitud.</i>

Continuación de la figura 18.

		<i>Gestión de solicitudes de licencias para cambio de uso tierra</i>	
		<b>Procedimiento</b>	
		<i>Versión 1</i>	
<b>PR-DSR-11</b>			
<b>Inicia</b>	<b>Traslada plan de manejo al técnico forestal y el expediente al asesor jurídico</b>	<b>Termina</b>	<b>Procede a elaborar resolución</b>
<b>PASO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>		<b>RESPONSABLE</b>
<b>1</b> Traslada plan de manejo al técnico forestal y el expediente al asesor jurídico	Divide en el expediente en dos partes, una parte es el plan de manejo forestal para cambio de uso de tierra, el estudio de factibilidad o justificación del proyecto y el estudio de capacidad de uso de tierra los cuales traslada al técnico forestal para que lo analice, y la otra parte es el resto del expediente el cual traslada el asesor jurídico para que este analice los documentos legales.		<i>Director Subregional</i>
<b>2</b> Análisis técnico de gabinete	<p>Recibe el plan de manejo forestal para cambio de uso de tierra y procede a verificar que este cuente con lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Localización del área para cambio de uso de tierra, esta no puede estar localizada en las partes altas de las cuencas hidrográficas cubiertas de bosque por su importancia en el proceso de captación y recarga hídrica</li> <li>▪ Volumen por tipo de especies a extraer</li> <li>▪ Área y masa boscosa a intervenir</li> <li>▪ Medidas de protección contra incendios forestales</li> </ul> <p>Además deberá analizar el estudio de capacidad de uso de tierra, el estudio de factibilidad y el plan de manejo agrícola si el cambio de cobertura sea de forestal a uso agropecuario.</p> <p>Si cuenta con todo lo anteriormente descrito se dirige a la propiedad para verificar datos y analizar el terreno.</p>		<i>Técnico Forestal</i>
<b>3</b> Análisis jurídico del expediente	Recibe el expediente y procede a verificar la legalidad de los documentos, verifica en el Registro de la Propiedad que la propiedad está acreditada, analiza las anotaciones y gravámenes que contiene. Revisa el protocolo		<i>Asesor Jurídico</i>

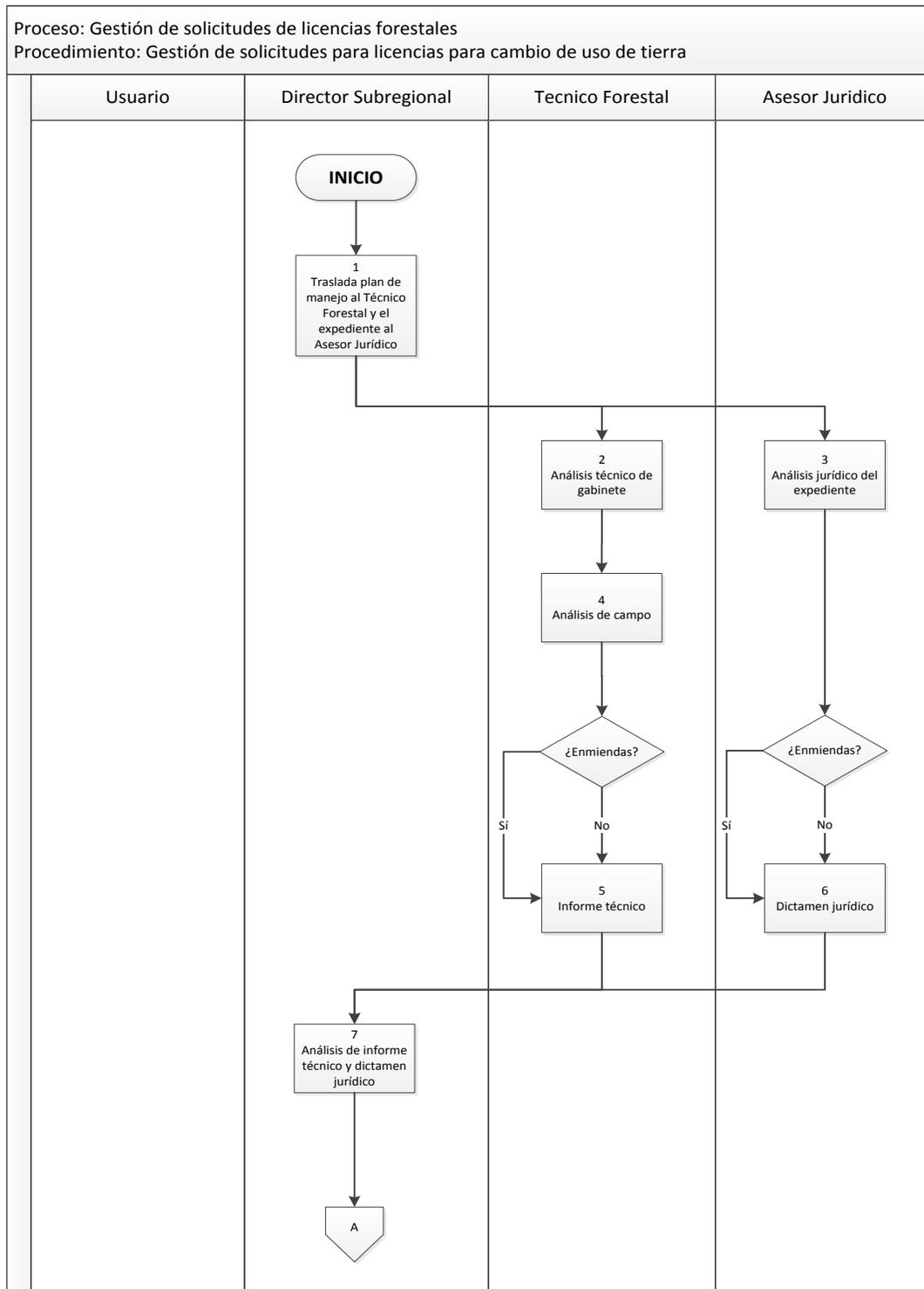
Continuación de la figura 18.

		<b>Gestión de solicitudes de licencias para cambio de uso tierra</b>	
		<b>Procedimiento</b>	
		<i>Versión 1</i>	
<b>PR-DSR-11</b>			
Inicia	Traslada plan de manejo al técnico forestal y el expediente al asesor jurídico	Termina	Procede a elaborar resolución
<b>PASO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>		<b>RESPONSABLE</b>
	del mandato representante legal y verifica la legalidad de la constancia de estudio de impacto ambiental.		
4 Análisis de campo	Se dirige al lugar donde se encuentra localizada la propiedad y procede a verificar que las medidas del terreno que se indicaron en el plan de manejo para cambio de uso de tierra sean correctas, verifica el área y volumen por especie a extraer y el estado de los recursos para el nuevo proyecto.		<i>Técnico Forestal</i>
5 Informe técnico	<p>Después de realizar el análisis técnico de gabinete y el análisis de campo, procede a elaborar un informe técnico el cual puede realizar de 2 maneras de acuerdo a los análisis que realice:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si durante los análisis del gabinete y de campo, se observó que no se cumplían requisitos, que el plan de manejo no fue elaborado correctamente, que el estudio de capacidad de uso de tierra no cumple con lo establecido en la ley forestal, el técnico forestal elabora un informe en el cual indica las enmiendas necesarias que el usuario debe realizar para poder optar a la aprobación de la licencia para cambio de uso de tierra.</li> <li>• Si durante los análisis de gabinete y de campo se observó que todos los requisitos estaban completos y que el plan de manejo estaba correctamente elaborado, al igual que el estudio de capacidad de uso de suelo, el técnico forestal procede a elaborar un informe en cual recomienda la aprobación de la licencia para cambio de uso de tierra.</li> </ul> <p>Traslada informe técnico al director subregional.</p>		<i>Técnico Forestal</i>

Continuación de la figura 18.

	<i>Gestión de solicitudes de licencias para cambio de uso tierra</i>		
	<b>Procedimiento</b>		
	<i>Versión 1</i>		
<b>PR-DSR-11</b>			
<b>Inicia</b>	<b>Traslada plan de manejo al técnico forestal y el expediente al asesor jurídico</b>	<b>Termina</b>	<b>Procede a elaborar resolución</b>
<b>PASO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>		<b>RESPONSABLE</b>
6 Dictamen jurídico	Después de verificar la legalidad de los documentos y la correcta elaboración de estos procede a elaborar el dictamen jurídico en el cual recomienda que se apruebe la licencia para cambio de uso de tierra, o en caso contrario un dictamen jurídico en el cual se indica las enmiendas necesarias para que se pueda optar a la aprobación de la licencia de salvamento. Traslada el dictamen jurídico al director subregional		<i>Asesor Jurídico</i>
7 Análisis de informe técnico y dictamen jurídico	<p>Recibe el informe técnico y el dictamen jurídico y procede a analizar porque se recomienda la aprobación de la licencia o en caso contrario verifica las enmiendas solicitadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si se solicitan enmiendas el director subregional procede a elaborar la Notificación de la no aprobación de la solicitud y de las enmiendas respectivas al usuario. El usuario recibe la notificación y es el responsable de realizar las enmiendas y de ingresarlas nuevamente con la secretaria subregional para que esta lo traslada nuevamente al director subregional y se proceda nuevamente al procedimiento de gestión de la licencia.</li> </ul>		<i>Director Subregional</i>
8 Procede a elaborar resolución	Después de haber analizado el dictamen jurídico y en el informe técnico, el director podrá proceder a elaborar la resolución de la solicitud de licencia del usuario.		<i>Director Subregional</i>

Continuación de la figura 18.





### 2.2.5.6. Procedimiento de gestión de solicitudes de concesiones forestales

El procedimiento de gestión de solicitudes de concesiones forestales se muestra en la figura 19.

Figura 19. Procedimiento de gestión de solicitudes de concesiones forestales

## GESTIÓN DE SOLICITUDES PARA LICENCIAS DE CONCESIÓN FORESTAL

---

PR-GER-02

**Pertenece al proceso:**  
*Gestión de solicitudes de licencias forestales*

**Procedimiento previo:**  
*Recepción de solicitudes de concesión forestal*

**Procedimiento posterior:**  
*Resolución de solicitudes para licencias de concesión forestal*

---

**Dirección:**  
*Gerencia*

---

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
<i>José Rosales</i>	<i>Ing. Roberto Díaz</i>	<i>Lic. Héctor Aragón</i>
Cargo	Cargo	Cargo
<i>Espesista de Desarrollo Institucional</i>	<i>Jefe del Departamento de Desarrollo Institucional</i>	<i>Directo de Desarrollo Institucional y Recursos Humanos</i>
Firma	Firma	Firma

Continuación de la figura 19.

	<i>Gestión de solicitudes para licencias de concesión forestal</i>
	<b>Procedimiento</b>
	<i>Versión 1</i>

<b>PR-GER-02</b>
------------------

**Objetivo**  
*Revisar la documentación de las ofertas presentadas por los interesados para obtener la concesión forestal.  
Verificar las especificaciones técnicas y legales de las ofertas presentadas por los interesados a obtener la concesión forestal.  
Adjudicar el derecho de concesión al interesado que elija la comisión designada por el Instituto Nacional de Bosques.*

---

**Alcance**  
*Este procedimiento aplica a todas las solicitudes de licencias de concesión forestal y a la sede central del Instituto Nacional de Bosques y a partes interesadas por obtener la concesión forestal.*

---

**Leyes, normativas, reglamentos:**  
*Ley Forestal  
Ley de Contrataciones del Estado*

---

**Direcciones, unidades, departamentos y secciones involucradas:**  
*Junta Directiva INAB  
Gerencia  
Dirección Regional  
Auditoría Interna*

---

**Puestos responsables**  
*Gerente o Subgerente  
Técnico Forestal  
Auditor Interno  
Asesor Jurídico*

---

**Formularios a utilizar**  
*No existe*

---

**Otros documentos utilizados**  
*No existe*

---

**Definiciones**  
*Acuerdo de gerencia: Documento donde se acepta al interesado en la concesión forestal*

Continuación de la figura 19.

	<b>Gestión de solicitudes para licencias de concesión forestal</b>		
	<b>Procedimiento</b>		
	<i>Versión 1</i>		
<b>PR-GER-02</b>			
<b>Inicia</b>	<b>Traslada plan de manejo al técnico forestal y el expediente al asesor jurídico</b>		<b>Termina</b>
	<b>Procede a elaborar resolución</b>		
<b>PASO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>		<b>RESPONSABLE</b>
<b>1</b> Recepción de plicas	<p>En la fecha y hora establecida los usuarios interesados en la concesión se presentan a las oficinas centrales del INAB, con sus ofertas dentro de sobres sellados.</p> <p>Anota en cada sobre recibido el día y la hora de recepción, asignado un número correlativo de acuerdo al orden de recepción, indica a los usuarios esperar el momento de apertura pública de plicas.</p>		<i>Comisión de concesión</i>
<b>2</b> Apertura de plicas	<p>Transcurridos 30 min no recibe más plicas y procede al acto público de apertura de plicas, con presencia de los usuarios participantes. Se elabora el acta de apertura de plicas donde queda registrado lo actuado.</p> <p>Iniciando durante la misma sesión y por un plazo máximo de 5 días más, analizara las ofertas, calificara y adjudicara una oferta.</p>		<i>Comisión de concesión</i>
<b>3</b> Análisis técnico y jurídico	<p>Después de la apertura de las plicas los técnicos forestales de la comisión de concesión analizan el plan de manejo que cada usuario presento en su oferta y verifican que estos cumplan con los requisitos establecidos por la Junta directiva en INAB en la oferta públicas.</p> <p>De igual manera el asesor jurídico procede a verificar la correcta elaboración y legalidad de los documentos legales presentados por los usuarios y que estén de acuerdo a lo establecido en la oferta pública.</p>		<i>Comisión de concesión</i>
<b>4</b> Informe técnico y jurídico	<p>Los técnicos forestales que conforman la comisión de concesión, elaboran un informe técnico en base a los planes de manejo analizados e indica que estos cumplen con los requisitos establecidos, de no ser así indican lo contrario en el informe.</p> <p>De igual manera el asesor jurídico que conforma la comisión de concesión, realiza un</p>		<i>Comisión de concesión</i>
<i>Página 2 de 4</i>			

Continuación de la figura 19.



*Gestión de solicitudes para licencias de  
concesión forestal*

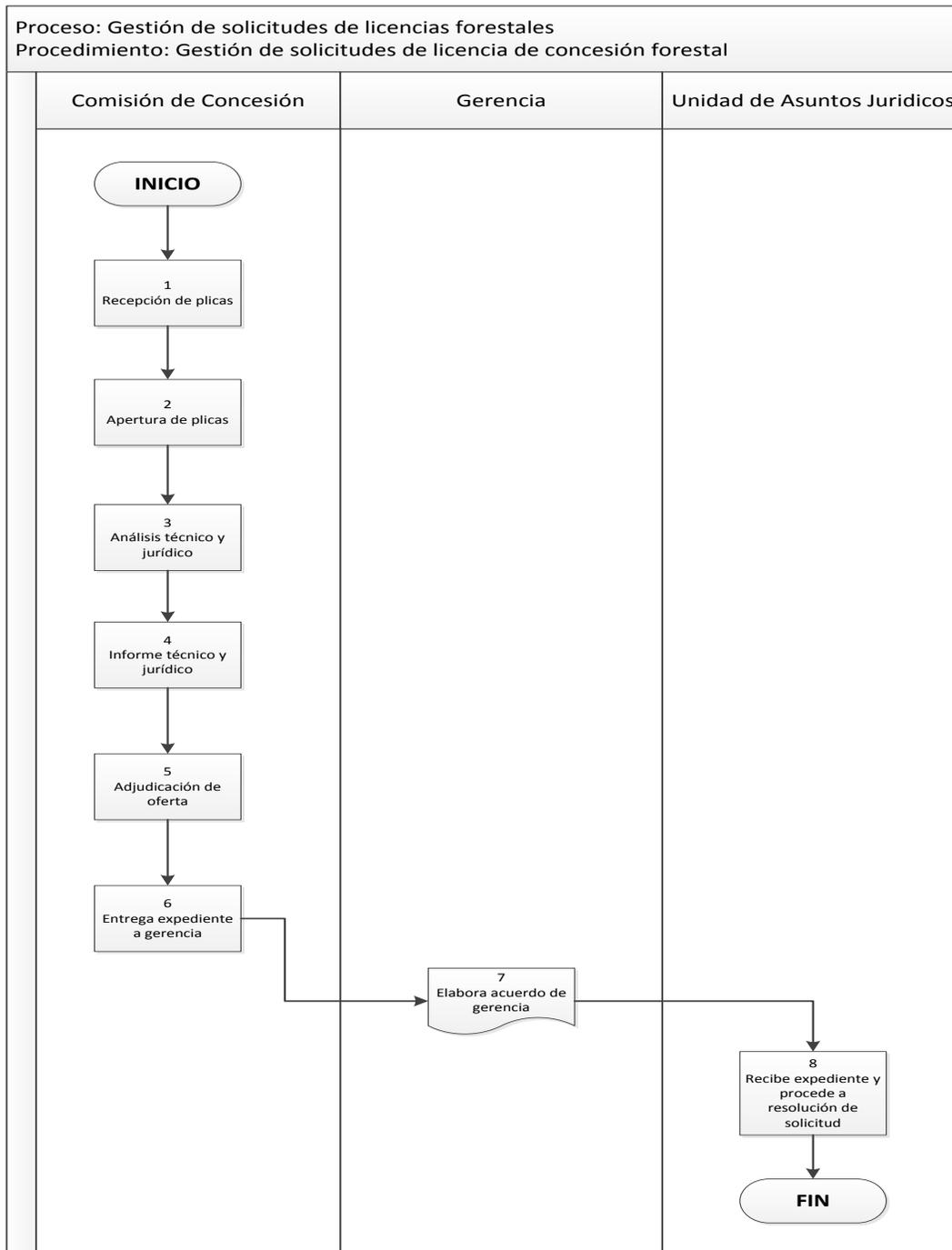
**Procedimiento**

*Versión 1*

**PR-GER-02**

Inicia	Traslada plan de manejo al técnico forestal y el expediente al asesor jurídico	Termina	Procede a elaborar resolución
<i>PASO</i>	<i>ACTIVIDAD</i>		<i>RESPONSABLE</i>
	informe jurídico en el cual indica que todos los documentos de las ofertas están elaborados correctamente y que tienen legalidad, de no ser así indica lo contrario en el informe		
5 Adjudicación de oferta	Después de realizados los análisis respectivos técnicos, legales y financieros la comisión llega a un consenso de elegir determina oferta basándose en lo establecido en la oferta pública. Elabora acta de adjudicación en donde se describe lo sucedido.		<i>Comisión de concesión</i>
6 Entrega expediente a gerencia	Entrega expediente mediante oficio para su conocimiento y aprobación por medio de acuerdo de gerencia.		<i>Comisión de concesión</i>
7 Elabora acuerdo de gerencia	La secretaria de gerencia elabora acuerdo a través del cual aprueba adjudicación y solicita firma al gerente de la Institución, posteriormente notifica la adjudicación a los usuarios y al adjudicado por vía electrónica, por último traslada el expediente a la Unidad de asuntos jurídicos para que elabore el contrato administrativo correspondiente		<i>Gerencia</i>
8 Recibe expediente procede a elaborar resolución de solicitud	Recibe el expediente y procede a realizar la resolución de la solicitud por medio de un contrato administrativo de compromiso.		<i>Unidad de asuntos jurídicos</i>

Continuación de la figura 19.



Fuente: elaboración propia.

### 2.2.5.7. Procedimiento de gestión de solicitudes de consumos familiares

El procedimiento de gestión de solicitudes de consumos familiares se muestra en la figura 20.

Figura 20. Procedimiento de gestión de solicitudes de consumos familiares

## GESTIÓN DE SOLICITUDES DE LICENCIAS DE CONSUMO FAMILIAR

---

PR-DSR-12

**Pertenece al proceso:**  
*Gestión de solicitudes de licencias forestales*

**Procedimiento previo:**  
*Recepción de solicitudes de licencias de consumo familiar*

**Procedimiento posterior:**  
*Resolución de solicitudes de licencias de consumo familiar*

---

**Dirección:**  
*Dirección Subregional*

---

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
<i>José Rosales</i>	<i>Ing. Roberto Díaz</i>	<i>Lic. Héctor Aragón</i>
Cargo	Cargo	Cargo
<i>Espesista de Desarrollo Institucional</i>	<i>Jefe del Departamento de Desarrollo Institucional</i>	<i>Directo de Desarrollo Institucional y Recursos Humanos</i>
Firma	Firma	Firma

Continuación de la figura 20.

	<i>Gestión de solicitudes de licencias de consumo familiar</i>
	<b>Procedimiento</b>
	<i>Versión 1</i>
<b>PR-DSR-12</b>	
<b>Objetivo</b> <i>Revisar la documentación de la solicitud de licencias de consumo familiar. Verificar las especificaciones técnicas y legales del expediente de solicitud de licencia de licencias de consumo familiar. Analizar las posibilidades de otorgar o no la licencia de consumo familiar.</i>	
<b>Alcance</b> <i>Este procedimiento aplica a todas las solicitudes de licencias de consumo familiar y a todas las regiones y subregiones del Instituto Nacional de Bosques.</i>	
<b>Leyes, normativas, reglamentos:</b> <i>Ley Forestal</i>	
<b>Direcciones, unidades, departamentos y secciones involucradas:</b> <i>Dirección Subregional</i>	
<b>Puestos responsables</b> <i>Director Subregional Técnico Forestal Asesor Jurídico</i>	
<b>Formularios a utilizar</b> <i>No existe</i>	
<b>Otros documentos utilizados</b> <i>OD-DSR-02 Informe técnico OD-DSR-03 Dictamen jurídico</i>	
<b>Definiciones</b> <i>Informe técnico: documento que contiene la descripción del análisis de campo y de gabinete, donde se recomienda o no otorgar la licencia. Dictamen jurídico: documento legal que describe la veracidad y legalidad de los documentos legales otorgados por el usuario en la solicitud de licencia de consumo familiar. Análisis técnico de gabinete: análisis del contenido del plan de manejo forestal. Análisis jurídico del expediente: análisis de los documentos legales presentados en la solicitud.</i>	

Continuación de la figura 20.

	<i>Gestión de solicitudes de licencias de consumo familiar</i>		
	<b>Procedimiento</b>		
	<i>Versión 1</i>		
<b>PR-DSR-12</b>			
<b>Inicia</b>	<b>Traslada plan de manejo al técnico forestal y el expediente al asesor jurídico</b>	<b>Termina</b>	<b>Procede a elaborar resolución</b>
<b>PASO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>		<b>RESPONSABLE</b>
<b>1</b> Traslada plan de manejo al técnico forestal y el expediente al asesor jurídico	Divide en el expediente en dos partes, una parte es la propuesta realizada por el usuario para el consumo familiar la cual traslada al técnico forestal, y la otra parte es el resto del expediente el cual traslada al asesor jurídico para que este analice los documentos legales.		<i>Director Subregional</i>
<b>2</b> Análisis de campo	Recibe la propuesta de consumo familiar que plantea el usuario y se dirige al área indicada para examinarla y recopilar datos para la elaboración del plan de manejo forestal para consumo familiar.		<i>Técnico Forestal</i>
<b>3</b> Análisis jurídico del expediente	Recibe el expediente y procede a verificar la legalidad de los documentos, verifica en el Registro de la Propiedad que la propiedad está acreditada, analiza las anotaciones y gravámenes que contiene. Revisa el protocolo del Mandato Representante Legal.		<i>Asesor Jurídico</i>
<b>4</b> Elaboración del plan de manejo	<p>Con los datos recopilados durante el análisis de campo, procede a elaborar un plan de manejo que contenga lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Descripción general del área.</li> <li>• Tipo y clase de bosque.</li> <li>• Área a intervenir.</li> <li>• El volumen a extraer.</li> <li>• El sistema de corte.</li> <li>• El crecimiento anual de bosque y su posibilidad de corte.</li> <li>• La recuperación de la masa forestal.</li> <li>• Las medidas de prevención contra incendios forestales.</li> <li>• Acciones de repoblación forestal.</li> </ul>		<i>Técnico Forestal</i>

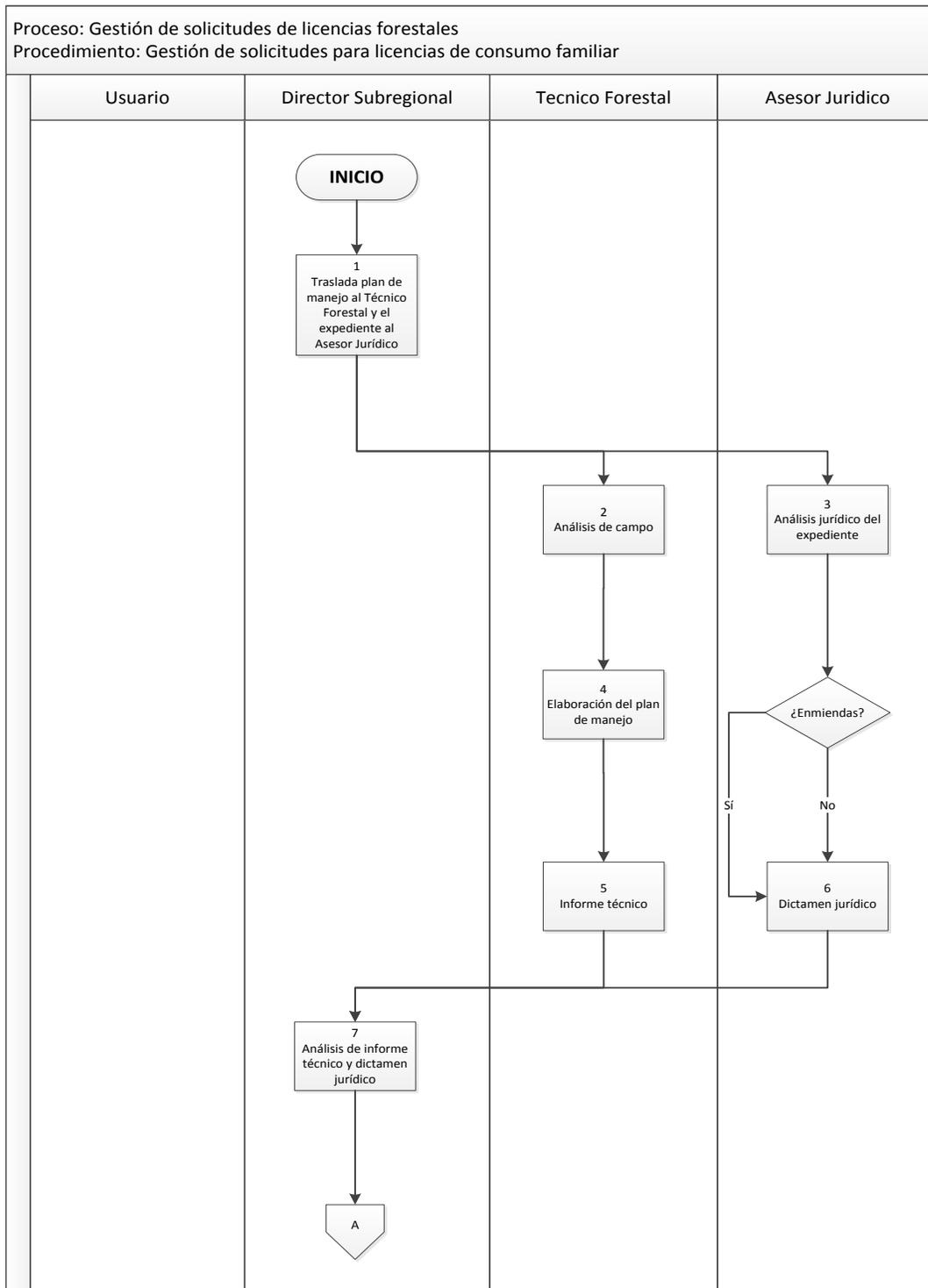
Continuación de la figura 20.

		<i>Gestión de solicitudes de licencias de consumo familiar</i>	
		<b>Procedimiento</b>	
		<i>Versión 1</i>	
<b>PR-DSR-12</b>			
<b>Inicia</b>	<b>Traslada plan de manejo al técnico forestal y el expediente al asesor jurídico</b>	<b>Termina</b>	<b>Procede a elaborar resolución</b>
<b>PASO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>		<b>RESPONSABLE</b>
5 Informe técnico	<p>Después de realizar el análisis técnico de gabinete y el análisis de campo, procede a elaborar un informe técnico en el cual indica que se analizó el área de aprovechamiento forestal y que se elabora el plan de manejo para consumo familiar del usuario.</p> <p>Traslada informe técnico al director subregional.</p>		<i>Técnico Forestal</i>
6 Dictamen jurídico	<p>Después de verificar la legalidad de los documentos y la correcta elaboración de estos procede a elaborar el dictamen jurídico en el cual recomienda que se apruebe la licencia forestal, o en caso contrario un dictamen jurídico en el cual se indica las enmiendas necesarias para que se pueda optar a la aprobación de la licencia de saneamiento. Traslada el dictamen jurídico al director subregional.</p>		<i>Asesor Jurídico</i>
7 Análisis de informe técnico y dictamen jurídico	<p>Recibe el informe técnico y el dictamen jurídico y procede a analizar porque se recomienda la aprobación de la licencia o en caso contrario verifica las enmiendas solicitadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si se solicitan enmiendas el director subregional procede a elaborar la Notificación de la no aprobación de la solicitud y de las enmiendas respectivas al usuario. El usuario recibe la notificación y es el responsable de realizar las enmiendas y de ingresarlas nuevamente con la secretaria subregional para que esta lo traslada nuevamente al director subregional y se proceda nuevamente al procedimiento de gestión de la licencia.</li> </ul>		<i>Director Subregional</i>

Continuación de la figura 20.

	<i>Gestión de solicitudes de licencias de consumo familiar</i>		
	<b>Procedimiento</b>		
	<i>Versión 1</i>		
<b>PR-DSR-12</b>			
Inicia	Traslada plan de manejo al técnico forestal y el expediente al asesor jurídico	Termina	Procede a elaborar resolución
<b>PASO</b>		<b>ACTIVIDAD</b>	
8 Procede a elaborar resolución		Después de haber analizado el dictamen jurídico y en el informe técnico, el director podrá proceder a elaborar la resolución de la solicitud de licencia del usuario.	
		<b>RESPONSABLE</b>	
		<i>Director Subregional</i>	

Continuación de la figura 20.





## **2.2.6. Elaboración del proceso de resolución**

El proceso de resolución de solicitudes consta de 7 procedimientos uno para cada licencia forestal que brinda el Inab; tales procedimientos se muestran a continuación.

### **2.2.6.1. Procedimiento de resolución de licencias de aprovechamiento forestal**

El procedimiento de resolución de licencias de aprovechamiento forestal se muestra en la figura 21.

Figura 21. Procedimiento de resolución de solicitudes de licencias de aprovechamiento forestal

# RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES DE LICENCIAS DE APROVECHAMIENTO FORESTAL

---

PR-DSR-13

**Pertenece al proceso:**  
*Resolución de solicitudes de licencias forestales*

**Procedimiento previo:**  
*Gestión de solicitudes de licencias de aprovechamiento forestal*

**Procedimiento posterior:**  
*Notificación de solicitudes de licencias forestales*

---

**Dirección:**  
*Dirección Subregional y Regional*

---

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
<i>José Rosales</i>	<i>Ing. Roberto Díaz</i>	<i>Lic. Héctor Aragón</i>
Cargo	Cargo	Cargo
<i>Espesista de Desarrollo Institucional</i>	<i>Jefe del Departamento de Desarrollo Institucional</i>	<i>Directo de Desarrollo Institucional y Recursos Humanos</i>
Firma	Firma	Firma

Continuación de la figura 21.

	<i>Resolución de solicitudes de licencias de aprovechamiento forestal</i>
	<b>Procedimiento</b>
	<i>Versión 1</i>
<b>PR-DSR-13</b>	
<b>Objetivo</b>	<i>Emitir la licencia de aprovechamiento forestal al el interesado.</i>
<b>Alcance</b>	<i>Este procedimiento aplica a todas las solicitudes de licencias de aprovechamiento forestal y a todas las regiones y subregiones del Instituto Nacional de Bosques.</i>
<b>Leyes, normativas, reglamentos:</b>	<i>Ley Forestal</i>
<b>Direcciones, unidades, departamentos y secciones involucradas:</b>	<i>Dirección Regional Dirección Subregional</i>
<b>Puestos responsables</b>	<i>Director Regional Director Subregional</i>
<b>Formularios a utilizar</b>	<i>No existe</i>
<b>Otros documentos utilizados</b>	<i>OD-DSR-04 Licencia forestal</i>
<b>Definiciones</b>	<i>POA: plan operativo anual</i>

Página 1 de 4

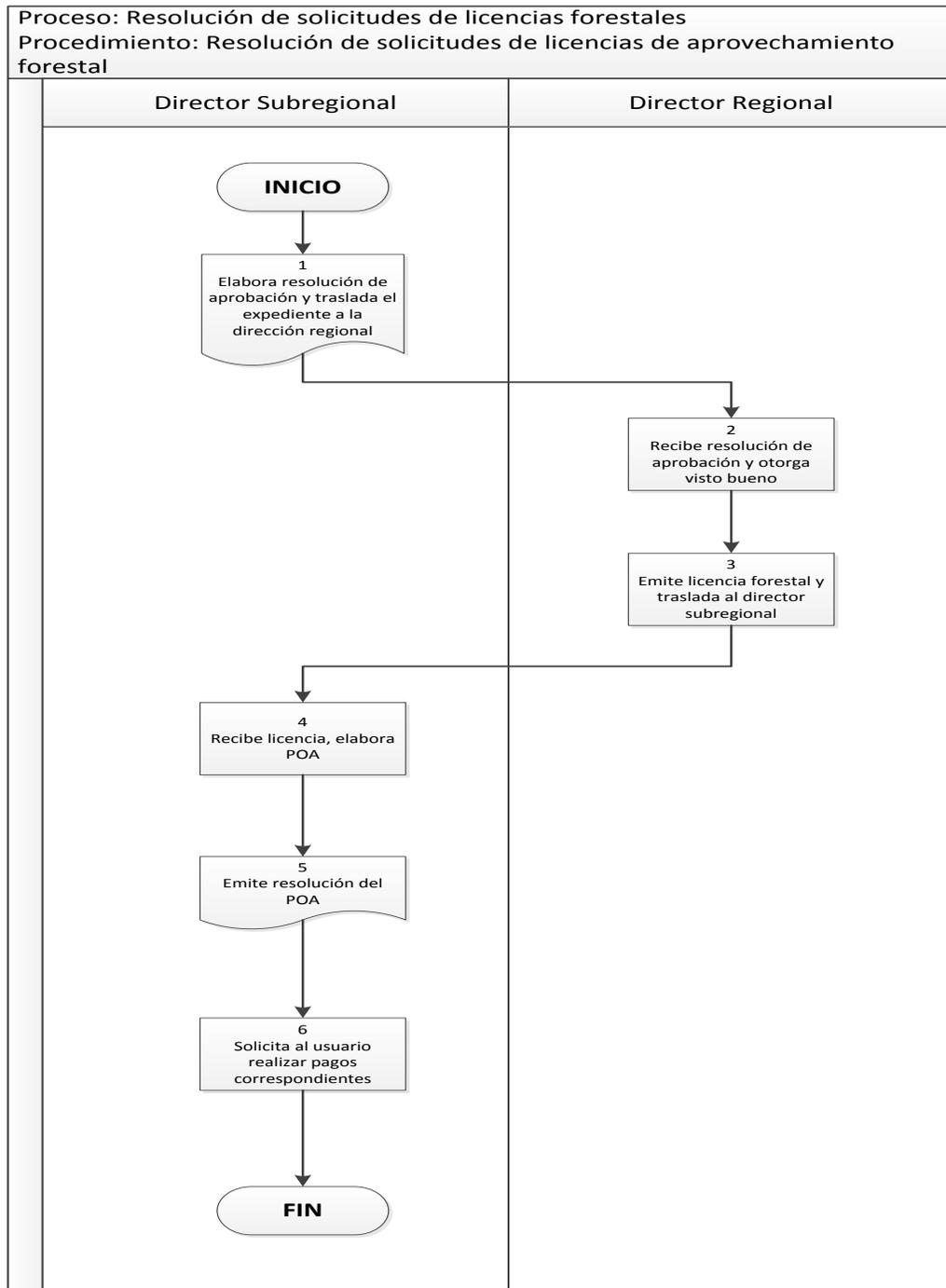
Continuación de la figura 21.

	<b>Resolución de solicitudes de licencias de aprovechamiento forestal</b>		
	<b>Procedimiento</b>		
	<i>Versión 1</i>		
<b>PR-DSR-13</b>			
<b>Inicia</b>	<b>Elabora resolución de aprobación y traslada a dirección regional</b>	<b>Termina</b>	<b>Solicita al usuario realizar pagos correspondientes</b>
<b>PASO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	
<b>1</b> Elabora resolución de aprobación y traslada expediente a dirección regional	Elabora la resolución de aprobación en base a lo analizado en el informe técnico y el dictamen jurídico, firma y sella resolución y la adjunta al expediente de solicitud y lo traslada a la dirección regional.	<i>Director Subregional</i>	
<b>2</b> Recibe resolución de aprobación y otorga visto bueno	Recibe la resolución de aprobación por parte del director subregional y verifica los documentos de respaldo para determinar la veracidad de lo descrito en la resolución, otorga su visto bueno en conformidad con lo observado, firma y sella la resolución y la adjunta al expediente nuevamente.	<i>Director Regional</i>	
<b>3</b> Emite licencia forestal y traslada al director subregional	Con la conformidad con la resolución procede a elaborar la licencia forestal en el formato establecido por la institución, la firma y la sella. Adjunta la licencia al expediente y la traslada a la dirección subregional.	<i>Director Regional</i>	
<b>4</b> Recibe licencia elabora POA	Recibe licencia autorizada por el director regional y procede a elaborar el plan operativo anual de monitoreo para el proyecto de aprovechamiento forestal autorizado, en el detalla fechas en las que técnicos forestales pertenecientes al INAB realizarán visitas técnicas para determinar el avance y el estado del proyecto forestal.	<i>Director Subregional</i>	
<b>5</b> Emite resolución del POA	Después de elaborado el plan operativo anual para el monitoreo del proyecto de aprovechamiento forestal se elabora una resolución donde se indica la validez del mismo, firma y sella la resolución y la adjunta el expediente de la solicitud de licencia.	<i>Director Subregional</i>	
<b>6</b> Solicita al usuario realizar pagos correspondientes	Con la resolución del POA elaborada y la licencia emitida se comunica vía correo electrónico con el usuario para indicarle que su licencia de aprovechamiento forestal fue autorizada y que debe de realizar los pagos de	<i>Director Subregional</i>	

Continuación de la figura 21.

	<i>Resolución de solicitudes de licencias de aprovechamiento forestal</i>		
	<b>Procedimiento</b>		
	<i>Versión 1</i>		
<b>PR-DSR-13</b>			
<b>Inicia</b>	<b>Elabora resolución de aprobación y traslada a dirección regional</b>	<b>Termina</b>	<b>Solicita al usuario realizar pagos correspondientes</b>
<b>PASO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>		<b>RESPONSABLE</b>
	derecho de licencia y de las notas de envío de ser necesarias, le indica el monto correspondiente, el número de cuenta y el banco en el cual debe de depositar el dinero de los pagos, y le indica que la secretaria subregional se comunicara con él para indicarle la fecha que puede presentarse a la instalaciones de la institución para terminar el trámite de su solicitud de licencia de aprovechamiento forestal.		

Continuación de la figura 21.



Fuente: elaboración propia.

### 2.2.6.2. Procedimiento de resolución de solicitudes de saneamiento

El procedimiento de resolución de solicitudes de saneamiento se muestra en la figura 22.

Figura 22. Procedimiento de resolución de solicitudes de saneamiento

## RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES DE LICENCIAS DE SANEAMIENTO

---

PR-DSR-14

**Pertenece al proceso:**  
*Resolución de solicitudes de licencias forestales*

**Procedimiento previo:**  
*Gestión de solicitudes de licencias de saneamiento*

**Procedimiento posterior:**  
*Notificación de solicitudes de licencias forestales*

---

**Dirección:**  
*Dirección Subregional y Regional*

---

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
<i>José Rosales</i>	<i>Ing. Roberto Díaz</i>	<i>Lic. Héctor Aragón</i>
Cargo	Cargo	Cargo
<i>Espesista de Desarrollo Institucional</i>	<i>Jefe del Departamento de Desarrollo Institucional</i>	<i>Directo de Desarrollo Institucional y Recursos Humanos</i>
Firma	Firma	Firma

Continuación de la figura 22.

	<b>Resolución de solicitudes de licencias de saneamiento</b>
	<b>Procedimiento</b>
	<i>Versión 1</i>
<b>PR-DSR-14</b>	
<b>Objetivo</b> <i>Emitir la licencia de saneamiento al interesado.</i>	
<b>Alcance</b> <i>Este procedimiento aplica a todas las solicitudes de licencias de saneamiento forestal y a todas las regiones y subregiones del Instituto Nacional de Bosques.</i>	
<b>Leyes, normativas, reglamentos:</b> <i>Ley Forestal</i>	
<b>Direcciones, unidades, departamentos y secciones involucradas:</b> <i>Dirección de Manejo y Conservación de Bosques Dirección Regional Dirección Subregional Departamento de Protección Forestal</i>	
<b>Puestos responsables</b> <i>Director Regional Director Subregional</i>	
<b>Formularios a utilizar</b> <i>No existe</i>	
<b>Otros documentos utilizados</b> <i>OD-DSR-04 Licencia Forestal</i>	
<b>Definiciones</b> <i>POA: plan operativo anual</i>	

Continuación de la figura 22.

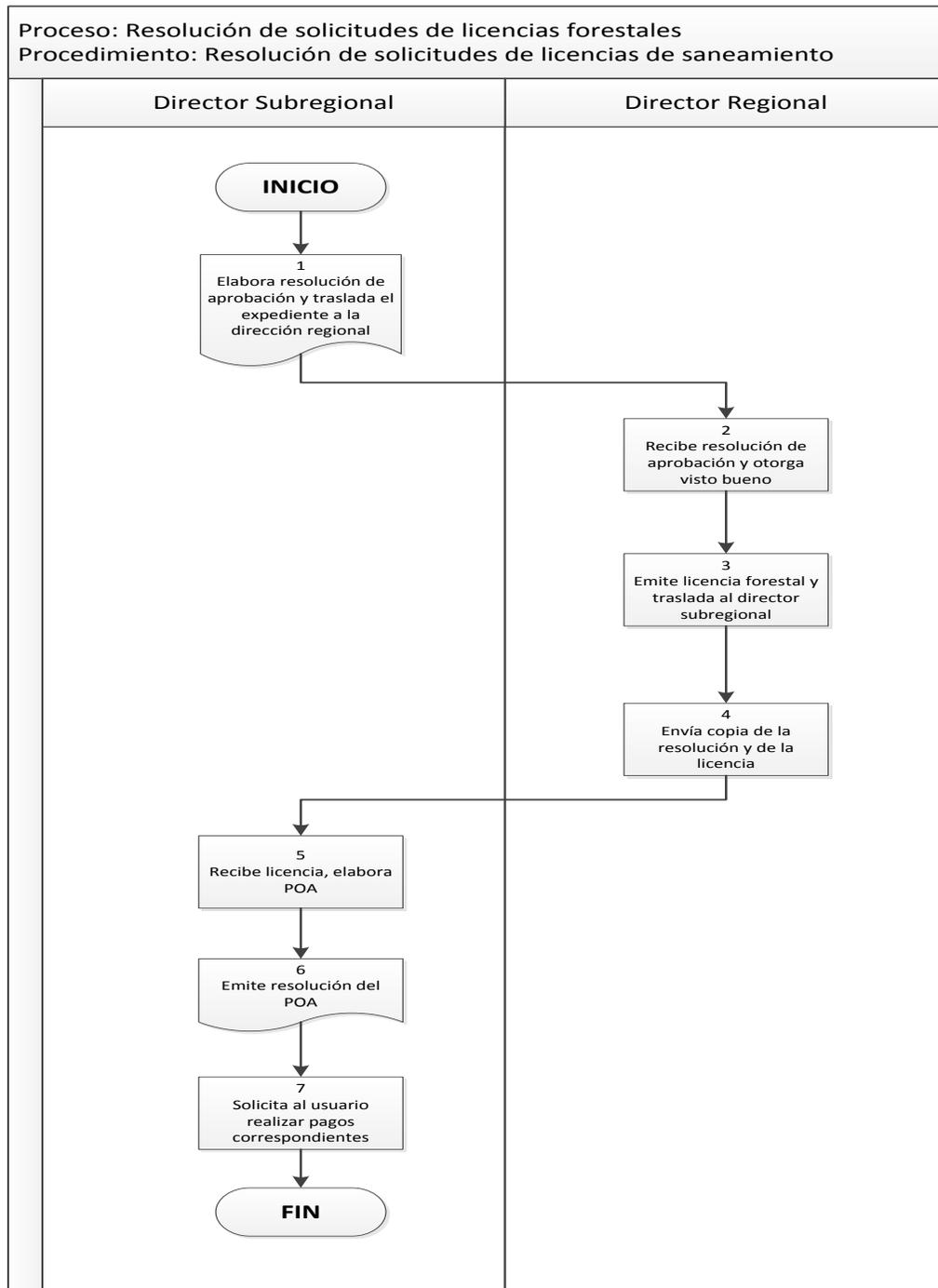
		<i>Resolución de solicitudes de licencias de saneamiento</i>	
		<b>Procedimiento</b>	
		<i>Versión 1</i>	
<b>PR-DSR-14</b>			
<b>Inicia</b>	<b>Elabora resolución de aprobación y traslada a dirección regional</b>	<b>Termina</b>	<b>Solicita al usuario realizar pagos correspondientes</b>
<b>PASO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>		<b>RESPONSABLE</b>
<b>1</b> Elabora resolución de aprobación y traslada expediente a dirección regional	Elabora la resolución de aprobación en base a lo analizado en el informe técnico y el dictamen jurídico, firma y sella resolución y la adjunta al expediente de solicitud y lo traslada a la dirección regional.		<i>Director Subregional</i>
<b>2</b> Recibe resolución de aprobación y otorga visto bueno	Recibe la resolución de aprobación por parte del director subregional y verifica los documentos de respaldo para determinar la veracidad de lo descrito en la resolución, otorga su visto bueno en conformidad con lo observado, firma y sella la resolución y la adjunta al expediente nuevamente.		<i>Director Regional</i>
<b>3</b> Emite licencia forestal y traslada al director subregional	Con la conformidad con la resolución procede a elaborar la licencia forestal en el formato establecido por la institución, la firma y la sella. Adjunta la licencia al expediente y la traslada a la dirección subregional.		<i>Director Regional</i>
<b>4</b> Envía copia de la resolución y de la licencia a la dirección de planificación	Envía una copia de la resolución de aprobación y de la licencia de saneamiento a la dirección de manejo y conservación de bosques mediante oficio en el cual indica el número de expediente al que pertenece el proyecto. Para que el departamento de protección de bosques agregue a la base de datos de proyectos de saneamiento.		<i>Director Regional</i>
<b>4</b> Recibe licencia elabora POA	Recibe licencia autorizada por el director regional y procede a elaborar el Plan Operativo Anual de monitoreo para el proyecto de saneamiento autorizado, en el detalla fechas en las que técnicos forestales pertenecientes a INAB realizarán visitas técnicas para determinar el avance y el estado del proyecto forestal.		<i>Director Subregional</i>
<b>5</b> Emite resolución del POA	Después de elaborado el plan operativo anual para el monitoreo del proyecto de saneamiento, se elabora una resolución		<i>Director Subregional</i>

Página 2 de 4

Continuación de la figura 22.

	<i>Resolución de solicitudes de licencias de saneamiento</i>		
	<b>Procedimiento</b>		
	<i>Versión 1</i>		
<b>PR-DSR-14</b>			
<b>Inicia</b>	<b>Elabora resolución de aprobación y traslada a dirección regional</b>	<b>Termina</b>	<b>Solicita al usuario realizar pagos correspondientes</b>
<b>PASO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>		<b>RESPONSABLE</b>
	<p>donde se indica la validez del mismo, firma y sella la resolución y la adjunta al expediente de la solicitud de licencia.</p>		
<b>6</b> Solicita al usuario realizar pagos correspondientes	<p>Con la resolución del POA elaborada y la licencia emitida se comunica vía correo electrónico con el usuario para indicarle que su licencia de saneamiento fue autorizada y que debe de realizar los pagos de derecho de licencia y de las notas de envío de ser necesarias, le indica el monto correspondiente, el número de cuenta y el banco en el cual debe de depositar el dinero de los pagos, y le indica la secretaria subregional se comunicara con él para indicarle la fecha que puede presentarse a la instalaciones de la institución para terminar el trámite de su solicitud de licencia de saneamiento.</p>		<i>Director Subregional</i>

Continuación de la figura 22.



Fuente: elaboración propia.

### 2.2.6.3. Procedimiento de resolución de solicitudes de salvamento

El procedimiento de resolución de solicitudes de salvamento se muestra en la figura 23.

Figura 23. Procedimiento de resolución de solicitudes de salvamento

## RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES DE LICENCIAS DE SALVAMENTO

---

**PR-DSR-15**

**Pertenece al proceso:**  
*Resolución de solicitudes de licencias forestales*

**Procedimiento previo:**  
*Gestión de solicitudes de licencias de salvamento*

**Procedimiento posterior:**  
*Notificación de solicitudes de licencias forestales*

---

**Dirección:**  
*Dirección Subregional y Regional*

---

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
<i>José Rosales</i>	<i>Ing. Roberto Díaz</i>	<i>Lic. Héctor Aragón</i>
Cargo	Cargo	Cargo
<i>Espesista de Desarrollo Institucional</i>	<i>Jefe del Departamento de Desarrollo Institucional</i>	<i>Directo de Desarrollo Institucional y Recursos Humanos</i>
Firma	Firma	Firma

Continuación de la figura 23.

	<b>Resolución de solicitudes de licencias de salvamento</b>
	<b>Procedimiento</b>
	<i>Versión 1</i>
<b>PR-DSR-15</b>	
<b>Objetivo</b> <i>Emitir la licencia de salvamento forestal al interesado.</i>	
<b>Alcance</b> <i>Este procedimiento aplica a todas las solicitudes de licencias de salvamento forestal y a todas las regiones y subregiones del Instituto Nacional de Bosques.</i>	
<b>Leyes, normativas, reglamentos:</b> <i>Ley Forestal</i>	
<b>Direcciones, unidades, departamentos y secciones involucradas:</b> <i>Dirección de Manejo y Conservación de Bosques Dirección Regional Dirección Subregional Departamento de Protección Forestal</i>	
<b>Puestos responsables</b> <i>Director Regional Director Subregional</i>	
<b>Formularios a utilizar</b> <i>No existe</i>	
<b>Otros documentos utilizados</b> <i>OD-DSR-04 Licencia forestal</i>	
<b>Definiciones</b> <i>POA: plan operativo anual</i>	

Página 1 de 4

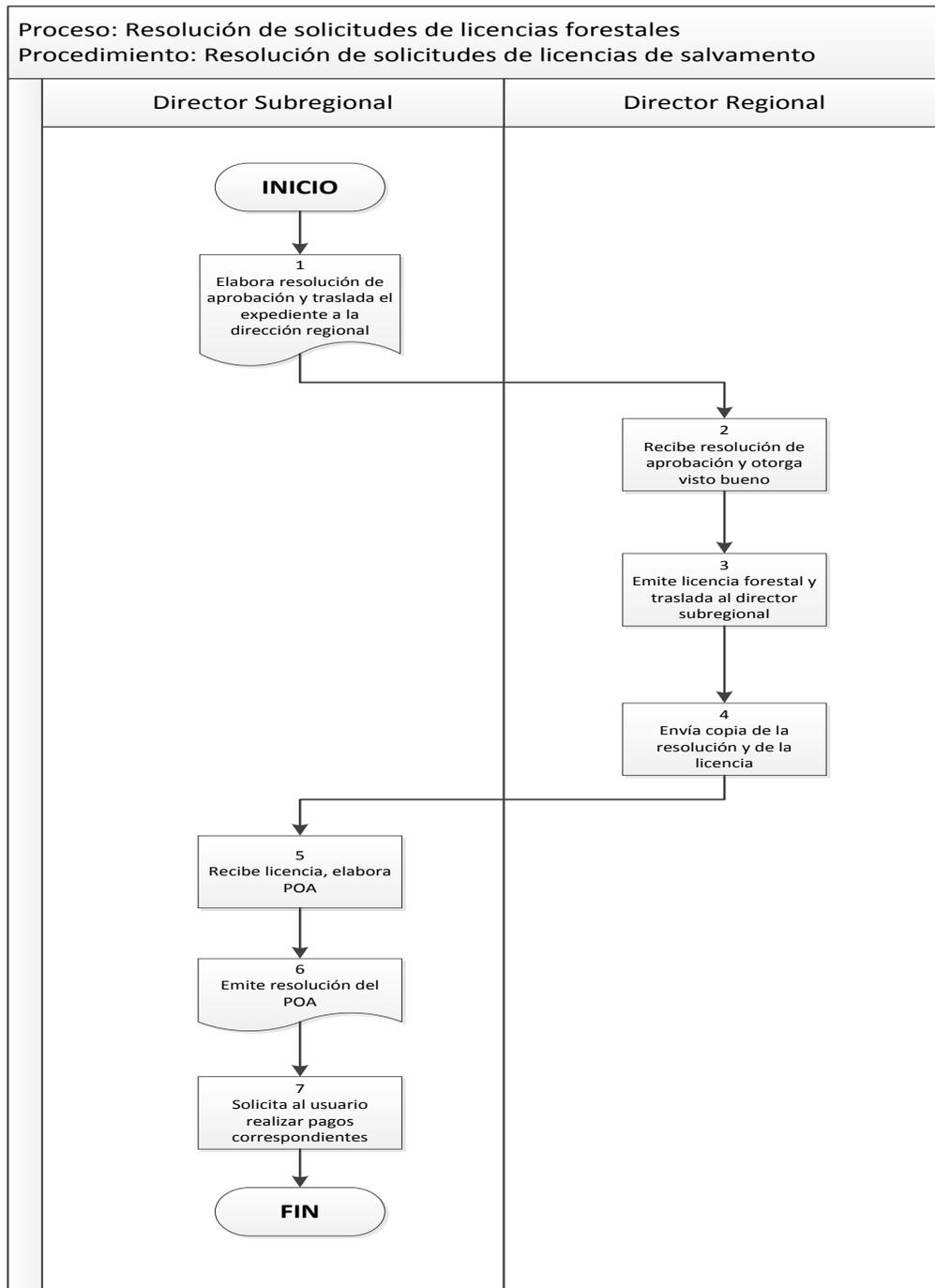
Continuación de la figura 23.

	<b>Resolución de solicitudes de licencias de salvamento</b>		
	<b>Procedimiento</b>		
	<i>Versión 1</i>		
<b>PR-DSR-15</b>			
<b>Inicia</b>	<b>Elabora resolución de aprobación y traslada a dirección regional</b>	<b>Termina</b>	<b>Solicita al usuario realizar pagos correspondientes</b>
<b>PASO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	
<b>1</b> Elabora resolución de aprobación y traslada expediente a dirección regional	Elabora la resolución de aprobación en base a lo analizado en el informe técnico y el dictamen jurídico, firma y sella resolución y la adjunta al expediente de solicitud y lo traslada a la dirección regional.	<i>Director Subregional</i>	
<b>2</b> Recibe resolución de aprobación y otorga visto bueno	Recibe la resolución de aprobación por parte del director subregional y verifica los documentos de respaldo para determinar la veracidad de lo descrito en la resolución, otorga su visto bueno en conformidad con lo observado, firma y sella la resolución y la adjunta al expediente nuevamente.	<i>Director Regional</i>	
<b>3</b> Emite licencia forestal y traslada al director subregional	Con la conformidad con la resolución procede a elaborar la licencia forestal en el formato establecido por la institución, la firma y la sella. Adjunta la licencia al expediente y la traslada a la dirección subregional.	<i>Director Regional</i>	
<b>4</b> Envía copia de la resolución y de la licencia a la dirección de planificación	Envía una copia de la resolución de aprobación y de la licencia de salvamento a la dirección de manejo y conservación de bosques mediante oficio en el cual indica el número de expediente al que pertenece el proyecto. Para que el departamento de protección de bosques agregue a la base de datos de proyectos de salvamento.	<i>Director Regional</i>	
<b>4</b> Recibe licencia elabora POA	Recibe licencia autorizada por el director regional y procede a elaborar el plan operativo anual de monitoreo para el proyecto de salvamento autorizado, en el detalle fechas en las que técnicos forestales pertenecientes al INAB realizarán visitas técnicas para determinar el avance y el estado del proyecto forestal.	<i>Director Subregional</i>	
<b>5</b> Emite resolución del POA	Después de elaborado el plan operativo anual para el monitoreo del proyecto de salvamento se elabora una resolución donde se indica la	<i>Director Subregional</i>	

Continuación de la figura 23.

	<i>Resolución de solicitudes de licencias de salvamento</i>	
	<b>Procedimiento</b>	
	<i>Versión 1</i>	
<b>PR-DSR-15</b>		
<b>Inicia</b>	<b>Elabora resolución de aprobación y traslada a dirección regional</b>	<b>Termina</b>
		<b>Solicita al usuario realizar pagos correspondientes</b>
<b>PASO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>
	validez del mismo, firma y sella la resolución y la adjunta al expediente de la solicitud de licencia.	
<b>6</b> Solicita al usuario realizar pagos correspondientes	Con la resolución del POA elaborada y la licencia emitida se comunica vía correo electrónico con el usuario para indicarle que su licencia de salvamento fue autorizada y que debe de realizar los pagos de derecho de licencia y de las notas de envío de ser necesarias, le indica el monto correspondiente, el número de cuenta y el banco en el cual debe de depositar el dinero de los pagos, y le indica la secretaria subregional se comunicara con él para indicarle la fecha que puede presentarse a la instalaciones de la institución para terminar el trámite de su solicitud de licencia de salvamento.	<i>Director Subregional</i>

Continuación de la figura 23.



Fuente: elaboración propia.

#### 2.2.6.4. Procedimiento de resolución de licencias con fines científicos

El procedimiento de resolución de licencias con fines científicos se muestra en la figura 24.

Figura 24. Procedimiento de resolución de licencias con fines científicos

<b>RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES DE LICENCIAS CON FINES CIENTÍFICOS</b>		
<b>PR-DMC.DMB-01</b>		
<b>Pertenece al proceso:</b> <i>Resolución de solicitudes de licencias forestales</i>		
<b>Procedimiento previo:</b> <i>Gestión de solicitudes de licencias con fines científicos</i>		
<b>Procedimiento posterior:</b> <i>Notificación de solicitudes de licencias forestales</i>		
<b>Dirección:</b> <i>Dirección de Manejo y Conservación de Bosques</i>		
<b>Departamento:</b> <i>Departamento de Manejo de Bosques Naturales</i>		
<b>Elaboró:</b> <i>José Rosales</i>	<b>Revisó:</b> <i>Ing. Roberto Díaz</i>	<b>Aprobó:</b> <i>Lic. Héctor Aragón</i>
<b>Cargo</b> <i>Espesista de Desarrollo Institucional</i>	<b>Cargo</b> <i>Jefe del Departamento de Desarrollo Institucional</i>	<b>Cargo</b> <i>Directo de Desarrollo Institucional y Recursos Humanos</i>
<b>Firma</b>	<b>Firma</b>	<b>Firma</b>

Continuación de la figura 24.

	<b>Resolución de solicitudes de licencias con fines científicos</b>
	<b>Procedimiento</b>
	<i>Versión 1</i>
<b>PR-DMC.DMB-01</b>	
<b>Objetivo</b> <i>Emitir la licencia forestal con fines científicos al interesado.</i>	
<b>Alcance</b> <i>Este procedimiento aplica a todas las solicitudes de licencias forestales con fines científicos y a todas las regiones, subregiones y a la Dirección de Manejo y Conservación de Bosques del Instituto Nacional de Bosques.</i>	
<b>Leyes, normativas, reglamentos:</b> <i>Ley Forestal</i>	
<b>Direcciones, unidades, departamentos y secciones involucradas:</b> <i>Dirección de Manejo y Conservación de Bosques Dirección Subregional Departamento de Manejo de Bosques Naturales</i>	
<b>Puestos responsables</b> <i>Director Regional Director Subregional</i>	
<b>Formularios a utilizar</b> <i>No existe</i>	
<b>Otros documentos utilizados</b> <i>OD-DSR-04 Licencia forestal</i>	
<b>Definiciones</b> <i>POA: plan operativo anual</i>	

Página 1 de 4

Continuación de la figura 24.

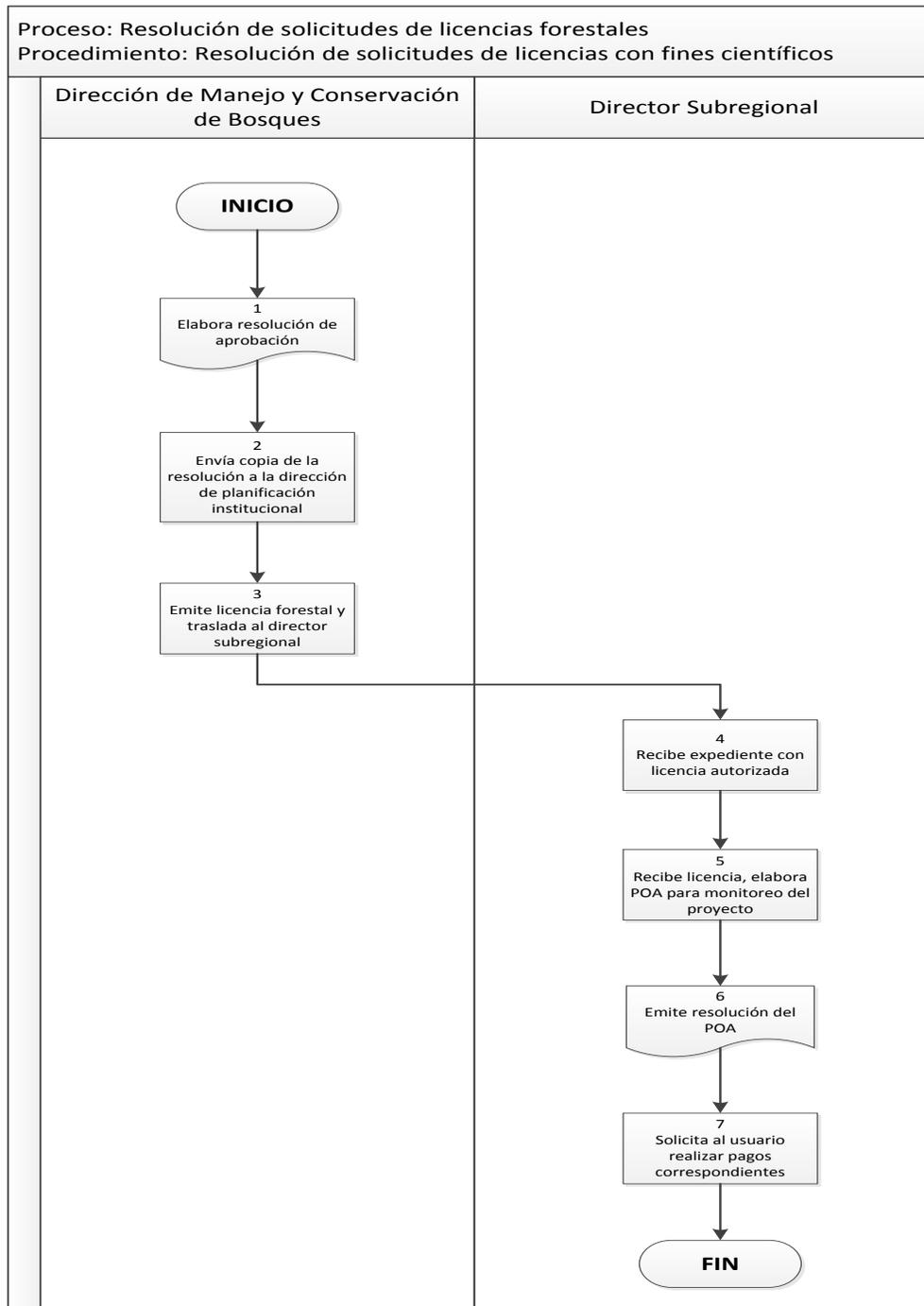
		<i>Resolución de solicitudes de licencias con fines científicos</i>	
		<b>Procedimiento</b>	
		<i>Versión 1</i>	
<b>PR-DMC.DMB-01</b>			
Inicia	Elabora resolución de aprobación	Termina	Solicita al usuario realizar pagos correspondientes
<i>PASO</i>	<i>ACTIVIDAD</i>		<i>RESPONSABLE</i>
1 Elabora resolución de aprobación	El jefe del Departamento de Manejo de Bosques elabora la resolución de aprobación en donde indica que la licencia con fines científicos es autorizada siempre y cuando se tomen en cuenta las recomendaciones otorgadas por INAB, firma y sella resolución y adjunta al expediente.		<i>Dirección de Manejo y Conservación de Bosques</i>
2 Envía copia de la resolución a la dirección de planificación Institucional	El jefe del departamento de manejo de bosques envía una copia de la resolución de aprobación de la licencia a la dirección de planificación, monitoreo y evaluación institucional para que el departamento de cooperación externa y preinversión se comunica con el usuario si desea colaborar en el proyecto de investigación.		<i>Dirección de Manejo y Conservación de Bosques</i>
3 Emite licencia forestal y traslada al director subregional	El jefe del departamento de manejo de bosques emite licencia forestal con fines científicos para que el proyecto de investigación pueda llevarse a cabo adjunta licencia al expediente y traslada a la dirección subregional.		<i>Dirección de Manejo y Conservación de Bosques</i>
4 Recibe expediente con licencia autorizada	Recibe expediente con licencia autorizada por parte de la dirección de manejo y conservación de bosques y procede a la elaboración del POA.		<i>Director Subregional</i>
5 Elabora POA para monitoreo del proyecto	Elabora el plan operativo anual de monitoreo para el proyecto de investigación autorizado, en el detalla fechas en las que técnicos forestales pertenecientes al INAB realizarán visitas técnicas para determinar el avance y el estado del proyecto forestal y si se cumplen las recomendaciones establecidas por la dirección de manejo y conservación de bosques.		<i>Director Subregional</i>

Página 2 de 4

Continuación de la figura 24.

		<i>Resolución de solicitudes de licencias con fines científicos</i>	
		<b>Procedimiento</b>	
		<i>Versión 1</i>	
<b>PR-DMC.DMB-01</b>			
<b>Inicia</b>	<b>Elabora resolución de aprobación</b>	<b>Termina</b>	<b>Solicita al usuario realizar pagos correspondientes</b>
<b>PASO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	
<b>6</b> Emite resolución del POA	Después de elaborado el plan operativo anual para el monitoreo del proyecto de investigación se elabora una resolución donde se indica la validez del mismo, firma y sella la resolución y la adjunta al expediente de la solicitud de la licencia.	<i>Director Subregional</i>	
<b>7</b> Solicita al usuario realizar pagos correspondientes	Con la resolución del POA elaborada y la licencia emitida se comunica vía correo electrónico con el usuario para indicarle que su licencia con fines científicos fue autorizada y que debe de realizar los pagos de derecho de licencia y de las notas de envío de ser necesarias, le indica el monto correspondiente, el número de cuenta y el banco en el cual debe de depositar el dinero de los pagos, y le indica la secretaria subregional se comunicara con él para indicarle la fecha que puede presentarse a la instalaciones de la institución para terminar el trámite de su solicitud de licencia con fines científicos.	<i>Director Subregional</i>	

Continuación de la figura 24.



Fuente: elaboración propia.

### 2.2.6.5. Procedimiento de resolución de solicitudes para cambio de uso de tierra

El procedimiento de resolución de solicitudes para cambio de uso de tierra se muestra en la figura 25.

Figura 25. Procedimiento de resolución de solicitudes para cambio de uso de tierra

## RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES DE LICENCIAS PARA CAMBIO DE USO DE TIERRA

---

PR-DSR-16

**Pertenece al proceso:**  
*Resolución de solicitudes de licencias forestales*

**Procedimiento previo:**  
*Gestión de solicitudes de licencias para cambio de uso de tierra*

**Procedimiento posterior:**  
*Notificación de solicitudes de licencias forestales*

---

**Dirección:**  
*Dirección Subregional y Regional*

---

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
<i>José Rosales</i>	<i>Ing. Roberto Díaz</i>	<i>Lic. Héctor Aragón</i>
Cargo	Cargo	Cargo
<i>Espesista de Desarrollo Institucional</i>	<i>Jefe del Departamento de Desarrollo Institucional</i>	<i>Directo de Desarrollo Institucional y Recursos Humanos</i>
Firma	Firma	Firma

Continuación de la figura 25.

	<b>Resolución de solicitudes de licencias para cambio de uso de tierra</b>
	<b>Procedimiento</b>
	<i>Versión 1</i>
<b>PR-DSR-16</b>	
<b>Objetivo</b>	<i>Emitir la licencia para cambio de uso de tierra al interesado.</i>
<b>Alcance</b>	<i>Este procedimiento aplica a todas las solicitudes de licencias para cambio de uso de tierra y a todas las regiones y subregiones del Instituto Nacional de Bosques.</i>
<b>Leyes, normativas, reglamentos:</b>	<i>Ley Forestal</i>
<b>Direcciones, unidades, departamentos y secciones involucradas:</b>	<i>Dirección Regional Dirección Subregional</i>
<b>Puestos responsables</b>	<i>Director Regional Director Subregional</i>
<b>Formularios a utilizar</b>	<i>No existe</i>
<b>Otros documentos utilizados</b>	<i>OD-DSR-04 Licencia forestal</i>
<b>Definiciones</b>	<i>POA: plan operativo anual</i>

Página 1 de 4

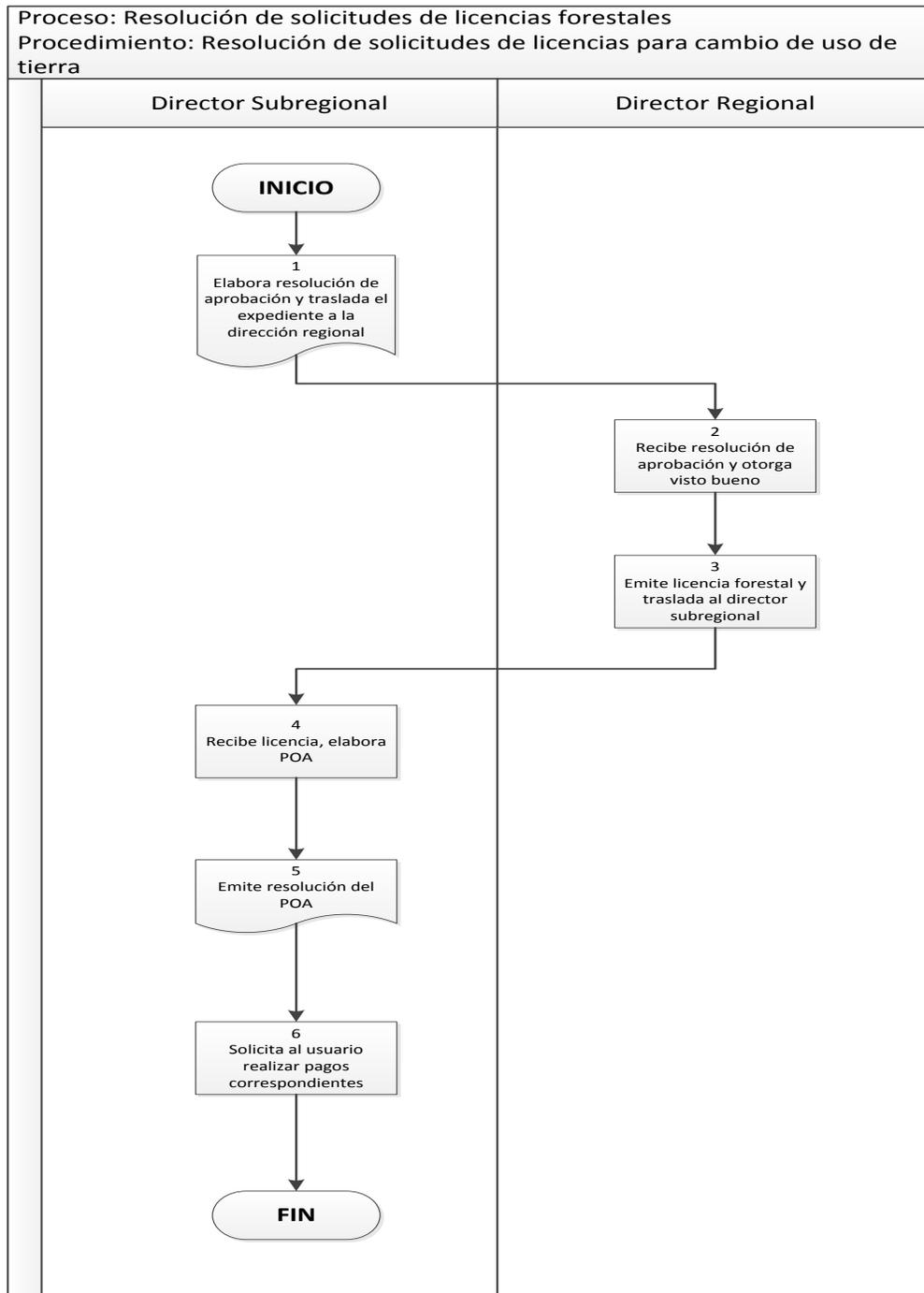
Continuación de la figura 25.

		<b>Resolución de solicitudes de licencias para cambio de uso de tierra</b>	
		<b>Procedimiento</b>	
		<i>Versión 1</i>	
<b>PR-DSR-16</b>			
Inicia	Elabora resolución de aprobación y traslada a dirección regional	Termina	Solicita al usuario realizar pagos correspondientes
<b>PASO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>		<b>RESPONSABLE</b>
1 Elabora resolución de aprobación y traslada expediente a dirección regional	Elabora la resolución de aprobación en base a lo analizado en el informe técnico y el dictamen jurídico, firma y sella resolución y la adjunta al expediente de solicitud y lo traslada a la dirección regional.		<i>Director Subregional</i>
2 Recibe resolución de aprobación y otorga visto bueno	Recibe la resolución de aprobación por parte del director subregional y verifica los documentos de respaldo para determinar la veracidad de lo descrito en la resolución, otorga su visto bueno en conformidad con lo observado, firma y sella la resolución y la adjunta al expediente nuevamente.		<i>Director Regional</i>
3 Emite licencia forestal y traslada al director subregional	Con la conformidad con la resolución procede a elaborar la licencia forestal en el formato establecido por la institución, la firma y la sella. Adjunta la licencia al expediente y la traslada a la dirección subregional.		<i>Director Regional</i>
4 Recibe licencia elabora POA	Recibe licencia autorizada por el director regional y procede a elaborar el plan operativo anual de monitoreo para el proyecto de cambio de uso de tierra, en el detalla fechas en las que técnicos forestales pertenecientes al INAB realizarán visitas técnicas para determinar los cambios en el uso de la tierra y el estado del proyecto.		<i>Director Subregional</i>
5 Emite resolución del POA	Después de elaborado el plan operativo anual para el monitoreo del proyecto de cambio de uso de tierra, se elabora una resolución donde se indica la validez del mismo, firma y sella la resolución y la adjunta al expediente de la solicitud de licencia.		<i>Director Subregional</i>
6 Solicita al usuario realizar pagos correspondientes	Con la resolución del POA elaborada y la licencia emitida se comunica vía correo electrónico con el usuario para indicarle que su licencia de cambio se usó de tierra fue autorizada y que debe de realizar los pagos de		<i>Director Subregional</i>

Continuación de la figura 25.

	<i>Resolución de solicitudes de licencias para cambio de uso de tierra</i>		
	<b>Procedimiento</b>		
	<i>Versión 1</i>		
<b>PR-DSR-16</b>			
<b>Inicia</b>	<b>Elabora resolución de aprobación y traslada a dirección regional</b>	<b>Termina</b>	<b>Solicita al usuario realizar pagos correspondientes</b>
<b>PASO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>		<b>RESPONSABLE</b>
	derecho de licencia y de las notas de envío de ser necesarias, le indica el monto correspondiente, el número de cuenta y el banco en el cual debe de depositar el dinero de los pagos, y le indica la secretaria subregional se comunicara con él para indicarle la fecha que puede presentarse a la instalaciones de la institución para terminar el trámite de su solicitud de licencia para cambio de uso de tierra.		

Continuación de la figura 25.



Fuente: elaboración propia.

### 2.2.6.6. Procedimiento de resolución de solicitudes de concesiones forestales

El procedimiento de resolución de solicitudes de concesiones forestales se muestra en la figura 26.

Figura 26. Procedimiento de resolución de solicitudes de concesiones forestales

## RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES PARA LICENCIAS DE CONCESIÓN FORESTAL

---

PR-GER-03

**Pertenece al proceso:**  
*Resolución de solicitudes de licencias forestales*

**Procedimiento previo:**  
*Gestión de solicitudes de licencias de concesión forestal*

**Procedimiento posterior:**  
*Notificación de entrega de solicitudes de licencias forestales*

---

**Dirección:**  
*Gerencia*

---

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
<i>José Rosales</i>	<i>Ing. Roberto Díaz</i>	<i>Lic. Héctor Aragón</i>
Cargo	Cargo	Cargo
<i>Espesista de Desarrollo Institucional</i>	<i>Jefe del Departamento de Desarrollo Institucional</i>	<i>Directo de Desarrollo Institucional y Recursos Humanos</i>
Firma	Firma	Firma

Continuación de la figura 26.

	<b>Resolución de solicitudes de licencias de concesión forestal</b>
	<b>Procedimiento</b>
	<i>Versión 1</i>
<b>PR-GER-03</b>	
<b>Objetivo</b> <i>Emitir la licencia de concesión forestal al el interesado.</i>	
<b>Alcance</b> <i>Este procedimiento aplica a todas las solicitudes de licencias de aprovechamiento forestal y a la sede central del Instituto Nacional de Bosques.</i>	
<b>Leyes, normativas, reglamentos:</b> <i>Ley Forestal</i>	
<b>Direcciones, unidades, departamentos y secciones involucradas:</b> <i>Gerencia Auditoría Interna Unidad de Asuntos Jurídicos Dirección Regional</i>	
<b>Puestos responsables</b> <i>Gerente Secretaría de Gerencia Asesor Jurídico Director Regional Auditora Interna</i>	
<b>Formularios a utilizar</b> <i>No existe</i>	
<b>Otros documentos utilizados</b> <i>OD-DSR-04 Licencia forestal</i>	
<b>Definiciones</b> <i>POA: plan operativo anual Acuerdo de gerencia: documento donde se acepta al interesado en la concesión forestal. Contrato administrativo: documento legal en el que el interesado acepta las condiciones establecidas por el Instituto Nacional de Bosques.</i>	

Página 1 de 4

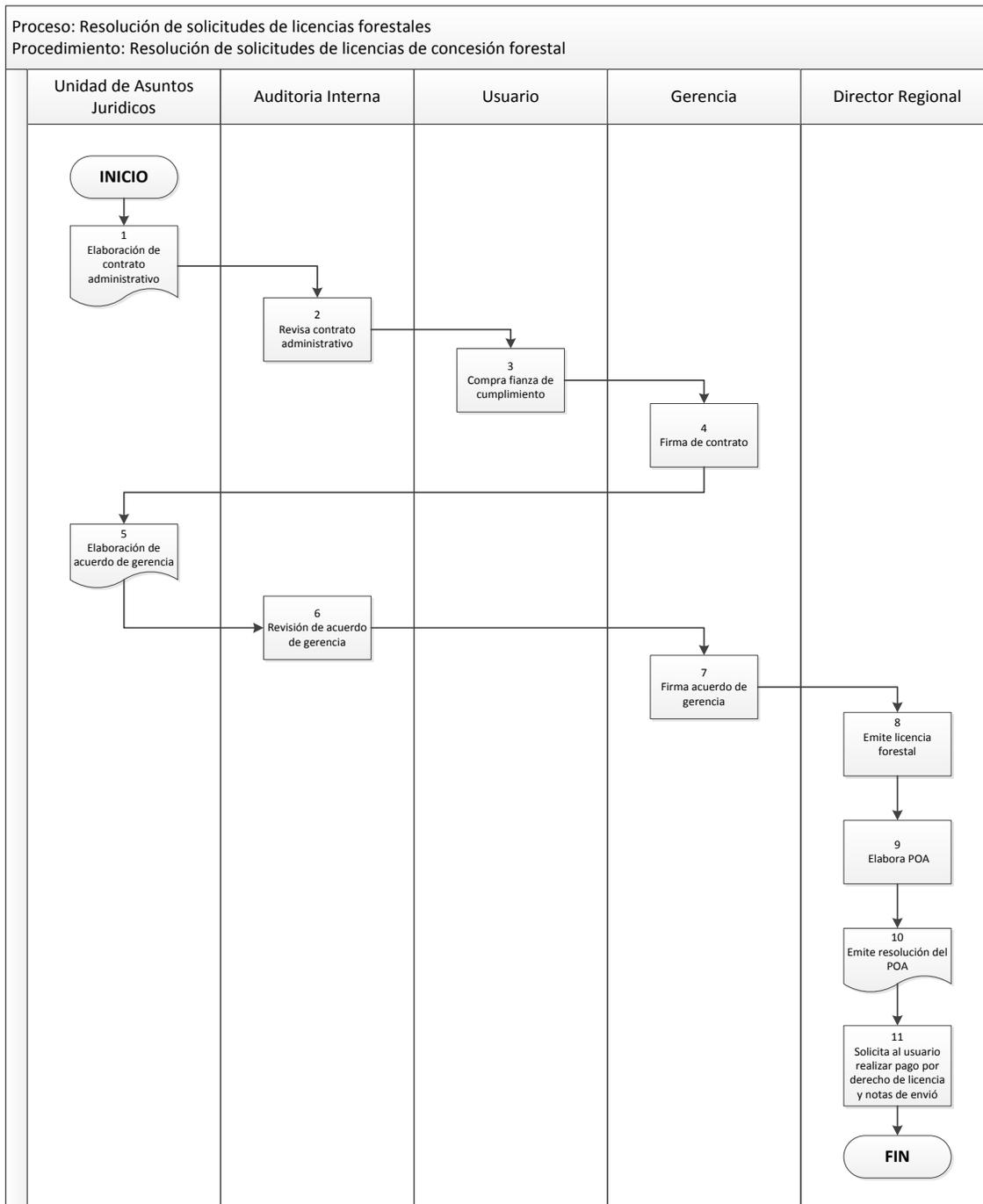
Continuación de la figura 26.

		<i>Resolución de solicitudes de licencia de concesión forestal</i>	
		<b>Procedimiento</b>	
		<i>Versión 1</i>	
<b>PR-GER-03</b>			
Inicia	Elaboración de contrato administrativo	Termina	Solicita al usuario realizar pagos correspondientes
<b>PASO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>		<b>RESPONSABLE</b>
1 Elaboración de contrato administrativo	Elabora contrato administrativo, traslada a auditoría interna para que lo revisen y den fe y legalidad del mismo.		<i>Unidad de Asuntos Jurídicos</i>
2 Revisa contrato administrativo	Recibe contrato administrativo, lo revisa, posteriormente elabora un oficio dirigido a gerencia en el que indica que ha revisado el contrato por lo que lo aprueba. Traslada contrato administrativo y oficio a Gerencia.		<i>Auditoría Interna</i>
3 Compra fianza de cumplimiento	La secretaria de gerencia le informa al usuario que el contrato está aprobado y le solicita la compra de la fianza. El usuario compra la fianza de cumplimiento y/o calidad de funcionamiento		<i>Usuario</i>
4 Firma de Contrato	Se reúne con el usuario para la firma del contrato, adjunta fianza de cumplimiento y/o calidad de funcionamiento. Solicita elaboración de acuerdo de gerencia para aprobación de contrato a la unidad de asuntos jurídicos.		<i>Gerencia</i>
5 Elaboración de acuerdo de Gerencia	El asesor jurídico elabora acuerdo de gerencia para aprobación de contrato, posteriormente traslada a auditoría interna para revisión.		<i>Unidad de Asuntos Jurídicos</i>
6 Revisión de acuerdo de Gerencia	Recibe acuerdo de gerencia de aprobación de contrato, lo revisa, posteriormente elabora un oficio dirigido a gerencia en el que indica que ha revisado y aprueba el acuerdo de aprobación de contrato. Traslada a gerencia el acuerdo de gerencia para firma correspondiente.		<i>Auditoría Interna</i>
7 Aprobación de Acuerdo de Gerencia	El gerente firma acuerdo de gerencia de aprobación de contrato. La secretaria de gerencia notifica sobre la aprobación del acuerdo de gerencia a las partes involucradas y almacena el expediente del evento público en el archivo de gerencia.		<i>Gerencia</i>

Continuación de la figura 26.

	<i>Resolución de solicitudes de licencia de concesión forestal</i>		
	<b>Procedimiento</b>		
	<i>Versión 1</i>		
<b>PR-GER-03</b>			
<b>Inicia</b>	<b>Elaboración de contrato administrativo</b>	<b>Termina</b>	<b>Solicita al usuario realizar pagos correspondientes</b>
<b>PASO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	
<b>8</b> Emite Licencia Forestal	Elabora el documento de licencia de concesión forestal, lo firma, lo sella de aprobación de la misma	<i>Director Regional</i>	
<b>9</b> Elabora POA	Elabora el plan operativo anual de monitoreo para el proyecto que se autorizó la licencia forestal, en el detalla fechas en las que técnicos forestales pertenecientes al INAB realizarán visitas técnicas para determinar el avance y el estado del proyecto forestal.	<i>Director Regional</i>	
<b>10</b> Emite resolución de POA	Después de elaborado el plan operativo anual para el monitoreo del proyecto se elabora una resolución donde se indica la validez del mismo, firma y sella la resolución	<i>Director Regional</i>	
<b>11</b> Solicita a usuario realizar pagos correspondientes	Con la resolución del POA elaborada y la licencia emitida se comunica vía correo electrónico con el usuario para indicarle que su licencia de concesión forestal fue autorizada y que debe de realizar los pagos de derecho de licencia y de las notas de envío de ser necesarias, le indica el monto correspondiente, el número de cuenta y el banco en el cual debe de depositar el dinero de los pagos, y le indica que la secretaria regional se comunicara con él para indicarle la fecha que puede presentarse a la instalaciones de la institución para terminar el trámite de su solicitud de licencia de aprovechamiento forestal.	<i>Director Regional</i>	

Continuación de la figura 26.



Fuente: elaboración propia.

### 2.2.6.7. Procedimiento de resolución de solicitudes de consumos familiares

El procedimiento de resolución de solicitudes de consumos familiares se muestra en la figura 27.

Figura 27. Procedimiento de resolución de solicitudes de consumos familiares

## RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES DE LICENCIAS DE CONSUMO FAMILIAR

---

PR-DSR-17

**Pertenece al proceso:**  
*Resolución de solicitudes de licencias forestales*

**Procedimiento previo:**  
*Gestión de solicitudes de licencias de consumo familiar*

**Procedimiento posterior:**  
*Notificación de solicitudes de licencias forestales*

---

**Dirección:**  
*Dirección Subregional y Regional*

---

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
<i>José Rosales</i>	<i>Ing. Roberto Díaz</i>	<i>Lic. Héctor Aragón</i>
Cargo	Cargo	Cargo
<i>Espesista de Desarrollo Institucional</i>	<i>Jefe del Departamento de Desarrollo Institucional</i>	<i>Directo de Desarrollo Institucional y Recursos Humanos</i>
Firma	Firma	Firma

Continuación de la figura 27.

	<i>Resolución de solicitudes de licencias de consumo familiar</i>
	<b>Procedimiento</b>
	<i>Versión 1</i>
<b>PR-DSR-17</b>	
<b>Objetivo</b> <i>Emitir la licencia de consumo familiar al interesado.</i>	
<b>Alcance</b> <i>Este procedimiento aplica a todas las solicitudes de licencias de consumo familiar y a todas las regiones y subregiones del Instituto Nacional de Bosques.</i>	
<b>Leyes, normativas, reglamentos:</b> <i>Ley Forestal</i>	
<b>Direcciones, unidades, departamentos y secciones involucradas:</b> <i>Dirección Regional</i> <i>Dirección Subregional</i>	
<b>Puestos responsables</b> <i>Director Regional</i> <i>Director Subregional</i>	
<b>Formularios a utilizar</b> <i>No existe</i>	
<b>Otros documentos utilizados</b> <i>OD-DSR-04 Licencia forestal</i>	
<b>Definiciones</b> <i>POA: plan operativo anual</i>	

Página 1 de 4

Continuación de la figura 27.

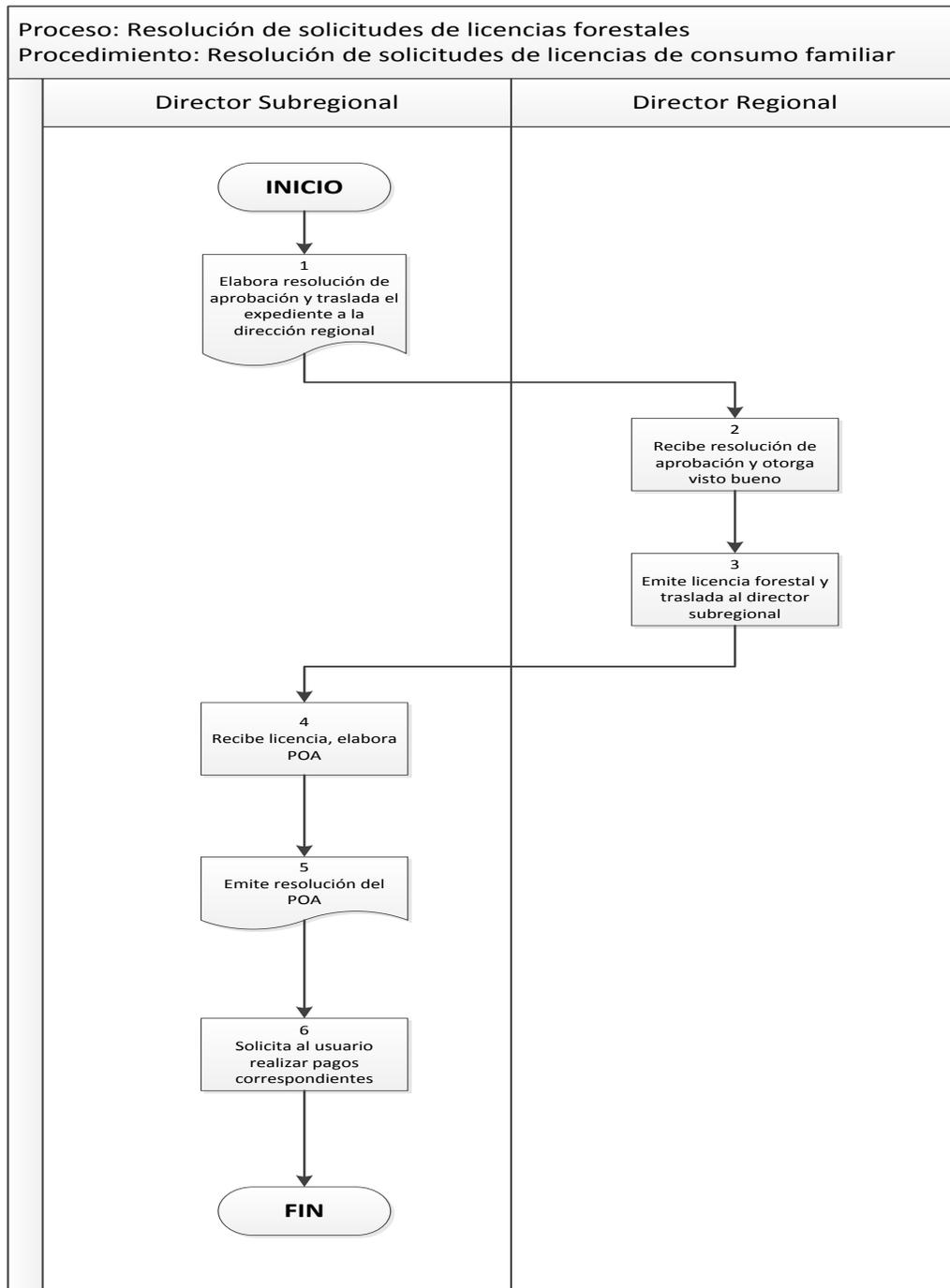
		<i>Resolución de solicitudes de licencias de consumo familiar</i>	
		<b>Procedimiento</b>	
		<i>Versión 1</i>	
<b>PR-DSR-17</b>			
<b>Inicia</b>	<b>Elabora resolución de aprobación y traslada a dirección regional</b>	<b>Termina</b>	<b>Solicita al usuario realizar pagos correspondientes</b>
<b>PASO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>		<b>RESPONSABLE</b>
<b>1</b> Elabora resolución de aprobación y traslada expediente a dirección regional	Elabora la resolución de aprobación en base a lo analizado en el informe técnico y el dictamen jurídico, firma y sella resolución y la adjunta al expediente de solicitud y lo traslada a la dirección regional.		<i>Director Subregional</i>
<b>2</b> Recibe resolución de aprobación y otorga visto bueno	Recibe la resolución de aprobación por parte del director subregional y verifica los documentos de respaldo para determinar la veracidad de lo descrito en la resolución, otorga su visto bueno en conformidad con lo observado, firma y sella la resolución y la adjunta al expediente nuevamente.		<i>Director Regional</i>
<b>3</b> Emite licencia forestal y traslada al director subregional	Con la conformidad con la resolución procede a elaborar la licencia forestal en el formato establecido por la institución, la firma y la sella. Adjunta la licencia al expediente y la traslada a la dirección subregional.		<i>Director Regional</i>
<b>4</b> Recibe licencia elabora POA	Recibe licencia autorizada por el director regional y procede a elaborar el plan operativo anual de monitoreo para el proyecto de consumo familiar, en el detalla fechas en las que técnicos forestales pertenecientes al INAB realizarán visitas técnicas para evaluar el desarrollo del proyecto.		<i>Director Subregional</i>
<b>5</b> Emite resolución del POA	Después de elaborado el plan operativo anual para el monitoreo del proyecto de consumo familiar, se elabora una resolución donde se indica la validez del mismo, firma y sella la resolución y la adjunta al expediente de la solicitud de licencia.		<i>Director Subregional</i>
<b>6</b> Solicita al usuario realizar pagos correspondientes	Con la resolución del POA elaborada y la licencia emitida se comunica vía correo electrónico con el usuario para indicarle que su licencia de consumo familiar fue autorizada y que debe de realizar los pagos de derecho		<i>Director Subregional</i>

Página 2 de 4

Continuación de la figura 27.

	<i>Resolución de solicitudes de licencias de consumo familiar</i>		
	<b>Procedimiento</b>		
	<i>Versión 1</i>		
<b>PR-DSR-17</b>			
<b>Inicia</b>	<b>Elabora resolución de aprobación y traslada a dirección regional</b>	<b>Termina</b>	<b>Solicita al usuario realizar pagos correspondientes</b>
<b>PASO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>		<b>RESPONSABLE</b>
	de licencia y de las notas de envío de ser necesarias, le indica el monto correspondiente, el número de cuenta y el banco en el cual debe de depositar el dinero de los pagos, y le indica que la secretaria subregional se comunicara con él para indicarle la fecha que puede presentarse a la instalaciones de la institución para terminar el trámite de su solicitud de licencia de consumo familiar.		

Continuación de la figura 27.



Fuente: elaboración propia.

## **2.2.7. Elaboración del proceso de notificación**

El proceso de notificación de solicitudes de aprovechamiento forestal es el mismo para todos los tipos de licencias forestal que emite el Inab a los usuarios solicitantes.

### **2.2.7.1. Procedimiento de notificación de solicitudes licencias forestales**

El procedimiento de notificación de la resolución de las solicitudes ingresadas a la institución se muestra en la figura 28.

Figura 28. **Procedimiento de notificación de solicitudes de licencias forestales**

# NOTIFICACIÓN DE ENTREGA DE SOLICITUDES DE LICENCIAS FORESTALES

---

PR-DSR-19

**Pertenece al proceso:**  
*Notificación de solicitudes de licencias forestales*

**Procedimientos previos:**  
*Resolución de solicitudes de licencias de aprovechamiento forestal*  
*Resolución de solicitudes de licencias de saneamiento*  
*Resolución de solicitudes de licencias de salvamento*  
*Resolución de solicitudes de licencias de con fines científicos*  
*Resolución de solicitudes de licencias de para cambio de uso de tierra*  
*Resolución de solicitudes de licencias de concesión forestal*  
*Resolución de solicitudes de licencias de consumos familiares*

**Procedimiento posterior:**  
*No existe*

---

**Dirección:**  
*Dirección Subregional*

---

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
<i>José Rosales</i>	<i>Ing. Roberto Díaz</i>	<i>Lic. Héctor Aragón</i>
Cargo	Cargo	Cargo
<i>Espesista de Desarrollo Institucional</i>	<i>Jefe del Departamento de Desarrollo Institucional</i>	<i>Directo de Desarrollo Institucional y Recursos Humanos</i>
Firma	Firma	Firma

Continuación de la figura 28.

	<b>Notificación de entrega de solicitudes de licencias forestales</b>
	<b>Procedimiento</b>
	<i>Versión 1</i>

**PR-DSR-19**

**Objetivo**  
*Notificar al usuario de la aprobación de su solicitud de licencia de carácter forestal.  
Entrega de Licencia de carácter forestal.*

---

**Alcance**  
*Este procedimiento aplica a todas las licencias de carácter forestal que otorga el Instituto Nacional de Bosques y a todas las regiones y subregiones del Instituto Nacional de Bosques.*

---

**Leyes, normativas, reglamentos:**  
*Ley Forestal*

---

**Direcciones, unidades, departamentos y secciones involucradas:**  
*Dirección Subregional*

---

**Puestos responsables**  
*Director Subregional/Regional  
Secretaria Subregional/Regional*

---

**Formularios a utilizar**  
*No existe*

---

**Otros documentos utilizados**  
*No existe*

---

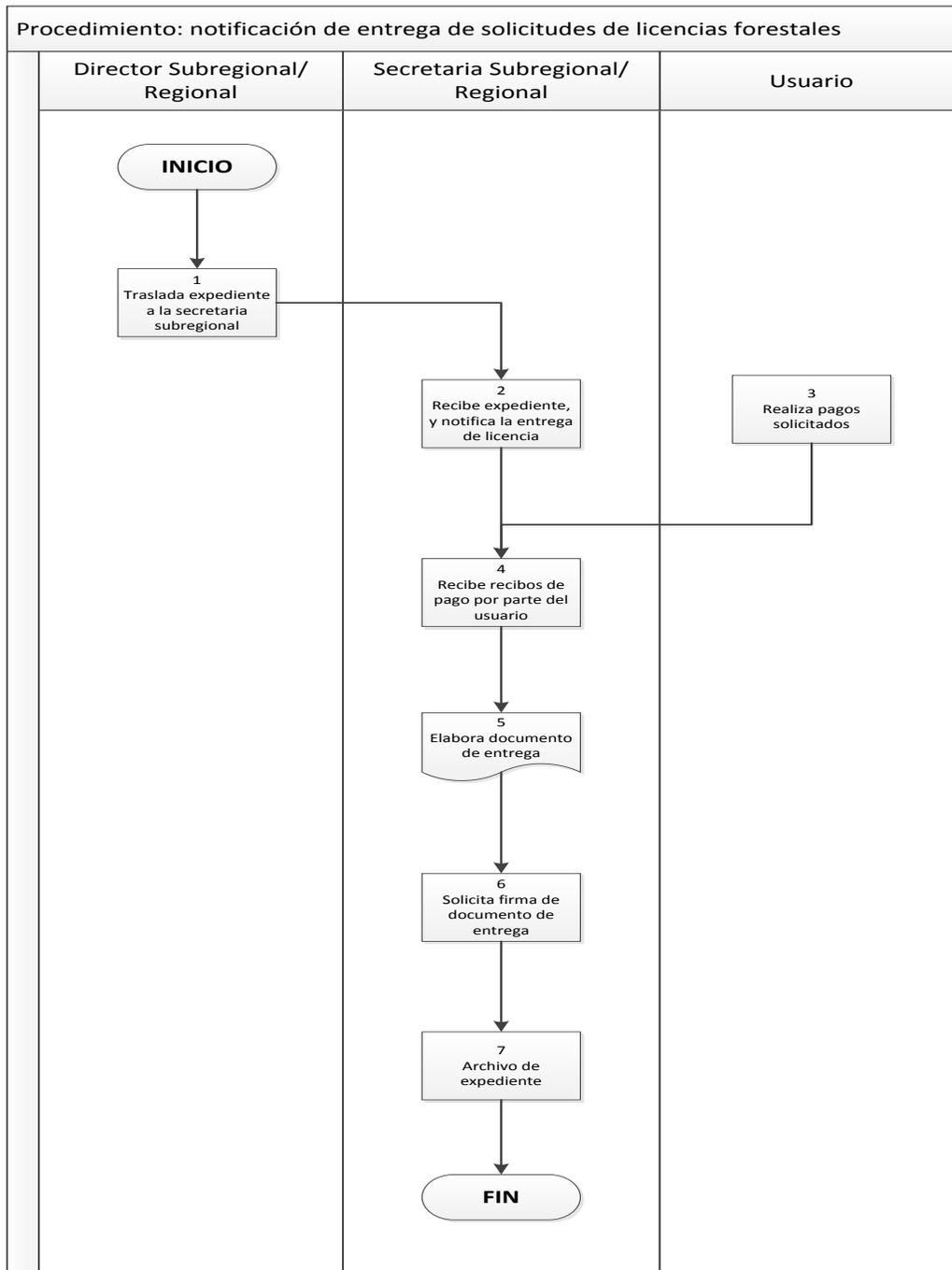
**Definiciones**  
*No necesarias*

Página 1 de 3

Continuación de la figura 28.

		<i>Notificación de entrega de solicitudes de licencias forestales</i>	
		<b>Procedimiento</b>	
		<i>Versión 1</i>	
<b>PR-DSR-19</b>			
<b>Inicia</b>	<b>Traslada expediente a la secretaria subregional</b>	<b>Termina</b>	<b>Archivo de expediente</b>
<b>PASO</b>		<b>ACTIVIDAD</b>	
<b>1</b>	<b>Traslada expediente a la secretaria subregional</b>	Traslada expediente con resolución de POA, licencia forestal y notas de envío de ser necesarias para el transporte de la madera.	<i>Director Subregional/Regional</i>
<b>2</b>	<b>Recibe expediente y notifica entrega de la licencia</b>	Recibe el expediente con todos los documentos de respaldo procede a verificar los datos del usuario, se comunica con este y le indica la fecha que debe presentarse en las instalaciones de la Institución para la entrega de su licencia forestal.	<i>Secretaria Subregional/Regional</i>
<b>3</b>	<b>Presenta pagos solicitados</b>	Realiza pagos solicitados para derecho de licencia y notas de envío de ser necesarias y presenta los recibos de pago en la fecha indicada por la secretaria subregional en las instalaciones de la Institución.	<i>Usuario</i>
<b>4</b>	<b>Recibe recibos de pago por parte del usuario</b>	Recibe los documentos de pago por parte del usuario, procede a verificar que el monto, y la cuenta sean correctos, si todos esta correcto procede a elaborar el documento de entrega, en caso contrario le indica al usuario que debe de realizar los pagos y presentarse en la institución nuevamente.	<i>Secretaria Subregional/Regional</i>
<b>5</b>	<b>Elabora documento de entrega</b>	Realiza documento en el que indica que se le hace entrega de la licencia forestal al usuario, detallando en él, el número de boleta de depósito por los pagos correspondientes a la licencia.	<i>Secretaria Subregional/Regional</i>
<b>6</b>	<b>Solicita firma de documento de entrega</b>	Solicita firma para el documento de entrega al usuario, este firma en conformidad con lo descrito en el documento y la secretaria procede a entregarle su documento de licencia forestal.	<i>Secretaria Subregional/Regional</i>
<b>7</b>	<b>Archivo de expediente</b>	Adjunta el documento de entrega al expediente y procede a archivarlo en la dirección subregional.	<i>Secretaria Subregional/Regional</i>

Continuación de la figura 28.



Fuente: elaboración propia.

### **2.2.8. Satisfacción del usuario**

Como parte fundamental del sistema de gestión de calidad que la Institución pretende implementar, se debe considerar la satisfacción del usuario del servicio, puesto que es uno de los enfoques de la Norma ISO 9001:2008. Y además el Inab; por ser una institución pública que brinda servicios a la población guatemalteca cuyas funciones giran en torno a los usuarios.

Por lo que buscando el aumento en la satisfacción del usuario se pretende mejorar la comunicación con este, estableciendo y distribuyendo documentos sobre los requisitos establecidos por la institución; para optar a las diferentes licencias forestales, además de establecer buzones para recibir las quejas, sugerencias e inquietudes de los usuarios sobre los servicios prestados por la Institución.

Para el desarrollo de los documentos que contienen los requisitos necesarios para optar al derecho de una licencia forestal se procedió a solicitar los requisitos a la dirección de desarrollo forestal; seguidamente se procedió a elaborar un documento que contiene los requisitos para cada licencia forestal; dichos documentos fueron enviados a la unidad de comunicación social, la cual se encargó de reproducirlos y distribuirlos a las diferentes direcciones regionales y subregionales de la institución.

Se establecieron dos indicadores que reflejan la mejora en el conocimiento de los requisitos de licencias y la mejora en satisfacción de los usuarios dichos indicadores son:

$$\% \text{ de solicitudes ingresadas} = \frac{\text{Núm. solicitudes con requisitos completos}}{\text{Núm. de solicitudes totales}}$$

$$\% \text{ de reclamos} = \frac{\text{Núm. de reclamos al mes}}{\text{Total de clientes atendidos mensualmente}}$$

Después de distribuidos los documentos que contienen los requisitos, se reflejó que de 150 solicitudes ingresadas al mes, 138 contenían los documentos que se describen en los requisitos, demostrando así que más del 90 % de los usuarios pudo ingresar su solicitud de licencia a la institución.

#### **2.2.8.1. Servicio al usuario**

Para mejorar la atención al cliente en el servicio se redactaron y establecieron documentos en los cuales se indican los requisitos necesarios que los usuarios deben presentar para solicitar las diferentes licencias de aprovechamiento forestal; dichos documentos se muestran en la figura 30.

Estos documentos fueron impresos y se distribuyeron a las direcciones regionales y subregionales de la institución, en donde fueron colocadas en los murales de información, además de reproducir copias para la entrega a los usuarios interesados en adquirir una licencia forestal. De manera simultánea los documentos fueron entregados a la unidad de tecnologías de la información y comunicación para que esta realizara la publicación en el sitio web de la institución.

Figura 29. Requisitos de licencias

<h3 style="text-align: center;">Licencia de aprovechamiento forestal</h3> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Solicitud que contenga como mínimo las generales del propietario del terreno, lugar para recibir notificaciones, la solicitud en términos concretos y la firma debidamente autenticada</li> <li>b. Fotocopia de DPI (Propietario)</li> <li>c. Fotocopia del DPI (cuando hay representante legal)</li> <li>d. Protocolo del Mandato Representante Legal</li> <li>e. Certificación del Registro de la Propiedad que acredite la propiedad del bien, indicado las anotaciones y gravámenes que contienen. En caso que la propiedad no está inscrita en el Registro, se podrá aceptar, otro documento legal que acredite la propiedad</li> <li>f. Plan de Manejo Forestal. Deberá de contener como mínimo lo siguiente:             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Descripción biofísica de la propiedad</li> <li>• La superficie con bosque</li> <li>• Tipo y clase de bosque</li> <li>• Área a intervenir</li> <li>• Área de protección</li> <li>• El volumen a extraer</li> <li>• El sistema de corte</li> <li>• El crecimiento anual de bosque y su posibilidad de corte</li> <li>• La recuperación de la masa forestal</li> <li>• Las medidas de prevención contra incendios forestales y</li> <li>• El tiempo de ejecución</li> </ul> </li> </ol>	 <p><b>Para más información</b> <b>2321-2626</b> 7ma. Avenida 5-50, Zona 13 San José, C.R. <a href="http://www.inab.gov.gt">www.inab.gov.gt</a></p> <p>    </p> 
<h3 style="text-align: center;">Licencia de saneamiento</h3> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Fotocopia del DPI (Propietario)</li> <li>b. Fotocopia del DPI (cuando hay representante legal)</li> <li>c. Documento que acredite la propiedad</li> <li>d. Protocolo del Mandato Representante Legal</li> <li>e. Plan de Manejo Forestal para saneamiento. Deberá contener como mínimo lo siguiente:             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Descripción general del área</li> <li>• Descripción del agente causal de los daños y estimulación del daño causado</li> <li>• Descripción de las medidas de control a aplicar y su justificación</li> <li>• Cantidad y tipo de productos forestales a extraer</li> <li>• Acciones de repoblación forestal del área boscosa dañada</li> <li>• Medidas de protección forestal contra incendios forestales</li> </ul> </li> </ol>	 <p><b>Para más información</b> <b>2321-2626</b> 7ma. Avenida 5-50, Zona 13 San José, C.R. <a href="http://www.inab.gov.gt">www.inab.gov.gt</a></p> <p>    </p> 
<h3 style="text-align: center;">Licencia de salvamento</h3> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Fotocopia del DPI (Propietario)</li> <li>b. Fotocopia del DPI (cuando hay representante legal)</li> <li>c. Documento que acredite la propiedad</li> <li>d. Protocolo del Mandato Representante Legal</li> <li>e. Plan de Manejo Forestal para salvamento. Deberá contener como mínimo lo siguiente:             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estimación del área y volumen dañado por especie</li> <li>• Volumen por tipo de producto a extraer</li> <li>• Acciones de repoblación forestal del área boscosa dañada</li> <li>• Medidas de protección contra incendios forestales</li> </ul> </li> </ol>	 <p><b>Para más información</b> <b>2321-2626</b> 7ma. Avenida 5-50, Zona 13 San José, C.R. <a href="http://www.inab.gov.gt">www.inab.gov.gt</a></p> <p>    </p> 

Continuación de la figura 29.

<h3>Licencia con fines científicos</h3> <ul style="list-style-type: none"><li>a. El INAB deberá conocer el Protocolo de la Investigación</li><li>b. El Protocolo deberá llevar el respaldo de una Universidad o entidad dedicada a fines científicos inscrita ante el INAB</li></ul>	<p>Instituto Nacional de Bosques Más Bosques, más Vida</p> <p>Para más información <b>2321-2626</b></p> <p>7ma. Avenida 6-80, Zona 13 Barro Colorado.</p> <p><a href="http://www.inab.gov.gt">www.inab.gov.gt</a></p> <p> </p> <p></p>
<h3>Licencia para cambio de uso de la tierra</h3> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Solicitud que contenga como mínimo las generales del propietario del terreno, lugar para recibir notificaciones, carta de solicitud y la firma debidamente autenticada</li><li>b. Protocolo del Mandato Representante Legal</li><li>c. Certificación del Registro de la Propiedad, que acredite la propiedad del bien, indicando las anotaciones y gravámenes que contiene. En caso que la propiedad no esté inscrita en el Registro de la Propiedad, se podrá aceptar, otro documento legalmente válido</li><li>d. Plan de aprovechamiento, que contenga como mínimo la información siguiente: Localización, áreas a intervenir y volúmenes de las especies a extraer</li><li>e. Estudio de factibilidad o justificación del proyecto, y anuencia de los propietarios cuando sea una obra de Infraestructura de Interés colectivo</li><li>f. Estudio de capacidad de uso de la tierra basado en lo establecido en el capítulo II del Reglamento de la Ley Forestal</li><li>g. Constancia de aprobación del estudio de impacto ambiental</li><li>h. Fotocopia del DPI (Propietario)</li><li>i. Fotocopia del DPI (Cuando hay representante legal)</li></ul>	<p>Instituto Nacional de Bosques Más Bosques, más Vida</p> <p>Para más información <b>2321-2626</b></p> <p>7ma. Avenida 6-80, Zona 13 Barro Colorado.</p> <p><a href="http://www.inab.gov.gt">www.inab.gov.gt</a></p> <p> </p> <p></p>
<h3>Consumo familiar</h3> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Para identificar que el aprovechamiento es de consumo familiar, exento de licencia, el interesado deberá de informar al INAB el sitio exacto del aprovechamiento, el uso de la madera y las especies objeto del aprovechamiento</li><li>b. Fotocopia del DPI (propietario).</li><li>c. Fotocopia del DPI (cuando hay representante legal)</li><li>d. Protocolo del Mandato Representante Legal</li><li>e. Cualquier persona que comercialice o procese productos forestales provenientes del consumo familiar, incurrirá en lo establecido en el título noveno de la Ley Forestal</li><li>f. Cuando se justifique la necesidad de transportar los productos obtenidos del consumo familiar, se otorgarán las Notas de Envío de Bosque exentas que sean necesarias, pero en todo caso no se podrá transportar fuera de la jurisdicción municipal.</li></ul>	<p>Instituto Nacional de Bosques Más Bosques, más Vida</p> <p>Para más información <b>2321-2626</b></p> <p>7ma. Avenida 6-80, Zona 13 Barro Colorado.</p> <p><a href="http://www.inab.gov.gt">www.inab.gov.gt</a></p> <p> </p> <p></p>

Fuente: elaboración propia.

Se estableció un buzón de sugerencias en cada dirección regional y subregional de la institución para que los usuarios depositen sus consultas, asesorías o quejas o sugerencias, además también se estableció una dirección electrónica para que los usuarios pueden enviar sus sugerencias vía mail para mejorar el proceso.

La institución debe comprometerse con la capacitación y adiestramiento del personal involucrado en el proceso de recepción de solicitudes, puesto que son ellos quienes tienen contacto directo con el usuario.

### **2.2.9. Auditorías**

En un sistema de gestión de calidad siempre deben de haber revisiones a dicho sistema para ver cómo está operando, observar las fallas para corregirlas y detectar oportunidades de mejora para el crecimiento del mismo.

La auditoría interna representa una herramienta de prevención de defectos y la vía para detectar oportunidades de mejora para los procesos del sistema de gestión de calidad, por lo que es una herramienta de beneficio para la organización. Desde el punto de vista de la certificación ISO 9001:2008, representa un paso previo y necesario, para conocer si la organización se encuentra preparada para solicitar una preauditoría externa por parte de una organización externa o bien para solicitar la auditoría de certificación.

Las auditorías van dirigidas a todos los niveles de gestión, principalmente para aquellos cuya responsabilidad sea la de implantar y mantener al día su sistema de gestión de la calidad.

### **2.2.9.1. Personal**

El personal involucrado en el proceso de auditoría debe estar capacitado y que poseer los conocimientos necesarios sobre un sistema de gestión de calidad y las competencias para evaluarlo.

El equipo para llevar a cabo la auditoría está formado por el director de desarrollo institucional y recursos humanos, el cual desempeñará la función de auditor líder dentro del sistema y los otros miembros del equipo, quienes pueden ser auditores o expertos técnicos pertenecientes a las diferentes direcciones y unidades del Inab.

Para asegurar la objetividad del proceso de auditoría, sus resultados y cualquier conclusión, los miembros del equipo auditor deben ser independientes de las actividades que auditan, ser objetivos, y libres de tendencia o conflicto de intereses durante el proceso.

El uso de miembros externos o internos del equipo auditor está sujeto a decisión de la gerencia de la institución. Un miembro del equipo auditor escogido dentro de la organización no debe ser responsable directamente del tema que se está auditando.

Los miembros del equipo auditor deben poseer una combinación apropiada de conocimientos, habilidades y experiencias para cumplir con las responsabilidades de la auditoría.

El auditor líder es el responsable de asegurar una conducta eficiente y efectiva de la auditoría dentro de los alcances de la misma. Adicionalmente el

auditor líder tiene las siguientes responsabilidades y actividades que cumplir para el desarrollo de las auditorías:

- Consultar y consensuar con el cliente el alcance de la auditoría.
- Obtener la información de respaldo relevante como tal los detalles de actividades, los productos, los servicios, en la institución y sus áreas de actuación, los detalles de previas auditorías realizadas al auditado.
- Formación del equipo auditor en colaboración con la gerencia.
- Dirigir las actividades del equipo auditor.
- Coordinar la preparación de los documentos y procedimientos detallados de trabajo y reunir al equipo auditor.
- Representar al equipo auditor en discusiones con el auditado, antes, durante y después de la auditoría.
- Realizar los informes de la auditoría.

A cada miembro del equipo auditor se le debe asignar tareas específicas, o actividades por auditar. Estas designaciones deben ser realizadas por el auditor líder, en consulta con los miembros del equipo auditor correspondiente.

Las responsabilidades y actividades del auditor deben ser:

- Planear y desarrollar las tareas asignadas, objetiva, efectiva y eficientemente.

- Recopilar y analizar las evidencias de auditorías relevantes y suficientes para determinar los resultados de la auditoría.
- Preparar los documentos de trabajo.
- Documentar los resultados individuales de la auditoría.
- La redacción del informe de auditoría.

#### **2.2.9.2. Procedimiento de auditoría del sistema de gestión de calidad**

Se deben de realizar auditorías internas periódicamente, para ver cómo realmente se ha implementado el sistema y detectar posibles fallas para corregirlas antes de la preauditoria externa, que posteriormente llevará a la auditoría externa y a la certificación.

El procedimiento para las auditorías internas al sistema de gestión de calidad del Inab y el documento para la anotación de los hallazgos de auditoría se muestran en las figuras 30 y 31, respectivamente.

Figura 30. Procedimiento para auditorías internas

	<b>GR-DIR.DDI-01</b>
	<b>Procedimiento para auditorías</b>
	<i>Versión 1</i>

**1. OBJETIVO**

Establecer un guía para la realización de auditorías internas al Sistema de Gestión de Calidad del INAB bajo los criterios de la Norma ISO 9001:2008.

**2. ALCANCE**

Este procedimiento aplica a las auditorías internas realizadas al Sistema de Gestión de Calidad del INAB.

**3. RESPONSABILIDAD**

Es responsabilidad del departamento de desarrollo institucional y del equipo auditor, el planificar, realizar y dar seguimiento a las auditorías internas al sistema de gestión de calidad del INAB.

**4. ASPECTOS LEGALES**

Norma ISO 9000:2005: sistema de gestión de calidad, fundamentos y vocabulario código.

Norma ISO 9001:2008 sistema de gestión de calidad, Requisitos Código.

Norma ISO 10013:2003 directrices para documentación de un sistema de gestión de calidad.

Norma ISO 19011:2002 guía para la realización de auditorías.

**5. DEFINICIONES:**

Producto/Servicio no conforme: producto o servicio que no es conforme los requisitos.

No conformidad: incumplimiento de un requisito.

Alcance: campo de acción, actividades, y documentos hacia los cuales un documento tiene injerencia.

Documento externo: documento de apoyo.

Procedimiento: forma específica en la que se lleva a cabo una actividad o proceso determinado.

Página 1 de 6

Continuación de la figura 30.

	<b><i>GR-DIR.DDI-01</i></b>
	<b>Procedimiento para auditorías</b>
	<i>Versión 1</i>

Registro: documento en el que se representa los resultados obtenidos, proporcionando evidencia objetiva respecto de las actividades realizadas.

SGC: Sistema de Gestión de Calidad del Instituto Nacional de Bosques.

**6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

**6.1. ETAPA DE PREPARACIÓN**

**6.1.1. PLAN DE AUDITORÍA DEL SGC-INAB**

- Verificar con el auditado la fecha de auditoría.
- Confeccionar plan de auditoría.
- Especificar el objetivo y alcance de la auditoría.
- Identificar las personas que tienen responsabilidad directa con los objetivos y alcance.
- Identificar los documentos de base, (norma del sistema de calidad y manual de calidad del auditado).
- Identificar la o las áreas que se auditarán.
- Identificar el equipo auditor que participará.
- Fecha y horario que se efectuará la auditoría.
- El horario y la duración estimados para cada actividad de la auditoría.
- Especificar la confidencialidad de la auditoría.
- Distribución del informe de auditoría y la fecha estimada de edición.

**6.1.2. RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN DE AUDITORÍAS ANTERIORES**

- Revisión y análisis de documentos

Página 2 de 6

Continuación de la figura 30.

	<b>GR-DIR.DDI-01</b>
	<b>Procedimiento para auditorías</b>
	<i>Versión 1</i>

**6.1.3. NOTIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA AL ÁREA A SER AUDITADA**

- Enviar al auditado el plan de auditoría para que realice observaciones. Si hubiesen observaciones, éstas deben ser resueltas entre el auditor y el auditado antes de efectuar la auditoría.

**6.1.4. DESIGNACIÓN DEL GRUPO AUDITOR**

- El Departamento de Desarrollo Institucional gestiona ante la Gerencia el nombramiento de los auditores internos de calidad para auditar áreas específicas del SGC de la Institución o área específica, previa consulta a los auditores correspondientes.

**6.2. ETAPA DE EJECUCIÓN**

**6.2.1. REUNIÓN DE APRETURA**

- Presentar el equipo auditor a los auditados.
- Revisar el alcance y los objetivos de la auditoría.
- Entregar un breve resumen de los métodos y procedimientos que se usarán en la ejecución de la auditoría.
- Establecer las relaciones de comunicación oficial entre el grupo de auditores y el auditado.
- Confirmar que estén disponibles los recursos e instalaciones que utilizará el grupo auditor.
- Confirmar el tiempo y la fecha para la reunión final del grupo auditor y las jefaturas superiores al auditado.
- Aclarar cualquier duda del plan de auditoría

**6.2.2. RECOLECCIÓN DE EVIDENCIA**

- Recolectar las evidencias objetivas a través de entrevistas, examen de documentos y observación de las actividades y condiciones en las áreas auditadas.
- Anotar en la lista de chequeo los indicios de no conformidades si son importantes e investigarlos.

Página 3 de 6

Continuación de la figura 30.

	<b>GR-DIR.DDI-01</b>
	<b>Procedimiento para auditorías</b>
	<i>Versión 1</i>

- La información recogida a través de entrevistas debe ser comprobada a través de observación física, mediciones y registros.

**6.2.3. OBSERVACIONES DE AUDITORÍA**

- Documentar todos los hallazgos encontrados.
- Luego de que todas las actividades hayan sido auditadas, el auditor o grupo de auditores deben revisar todas las observaciones para determinar cuáles deben informarse como no conformidades.
- Identificar las no conformidades por número correlativo y a qué punto de la norma corresponde.
- Las observaciones deben ser revisadas por el auditor interno de la calidad nombrado con el dueño del proceso.
- Todas las observaciones de no conformidad deben ser conocidas por el dueño de proceso

**6.2.4. REUNIÓN FINAL**

- Realizar una reunión final con dueños de proceso para aclarar dudas y para comunicar informalmente las observaciones de auditoría con el fin de que se asegure que se han comprendido claramente los resultados de la auditoría.
- El auditor líder debe presentar las conclusiones del grupo auditor para asegurar que los objetivos de calidad se cumplirán y/o que se determinarán las acciones a seguir para lograr el cumplimiento.
- Guardar los registros de la reunión final

**6.3. INFORME DE AUDITORÍA**

**6.3.1. PREPARACIÓN DE INFORME**

- Preparar el informe bajo la dirección del auditor líder, quién es el responsable de su exactitud y que esté completo.

Página 4 de 6

Continuación de la figura 30.

	<b>GR-DIR.DDI-01</b>
	<b>Procedimiento para auditorías</b>
	<i>Versión 1</i>

**6.3.2. CONTENIDO DEL INFORME**

- El informe debe declarar fielmente el sentido y contenido de la auditoría
- Debe ser fechado y firmado por el auditor líder
- El informe debe contener lo siguiente:
  - El alcance y objetivos de la auditoría
  - Detalles del plan de auditoría
  - La identificación de los miembros del grupo auditor
  - Identificación del representante del auditado
  - La fecha de la auditoría
  - Identificación de la empresa y área auditada
  - Identificación de los documentos de referencia con los que se efectuó la auditoría

**6.3.3. DISTRIBUCIÓN DEL INFORME**

- El auditor líder debe enviar el informe a la Gerencia con el visto bueno del Jefe del Departamento de Desarrollo Institucional.
- Los informes de auditoría que contienen información confidencial o reservada deben ser guardados apropiadamente por el auditor líder y la Gerencia General.
- El informe de auditoría debe emitirse en un plazo de 15 días posteriores a la realización de la misma.

**6.4. TÉRMINO DE LA AUDITORÍA**

**6.4.1.** La auditoría del SGC se completa con la entrega del informe de auditoría a la Dirección de Desarrollo Institucional y RRHH y a todos los dueños de procesos que fueron auditados.

Página 5 de 6

Continuación de la figura 30.

	<b><i>GR-DIR.DDI-01</i></b>
	<b>Procedimiento para auditorías</b>
	<i>Versión 1</i>

**6.5. SEGUIMIENTO DE LA ACCIÓN CORRECTIVA**

6.5.1. El auditado es el responsable de determinar las causas e iniciar las acciones correctivas.

6.5.2. El auditor y el departamento de desarrollo Institucional son los responsables de realizar el seguimiento de la acción correctiva y verificar su implementación.

**6.6. EVALUACIÓN DE LA COMPETENCIA DEL AUDITOR**

6.6.1. A continuación se detalla la información que describe las competencias definidas como requerimiento para garantizar la idoneidad del personal que participan como auditores internos de calidad en el INAB.

**Requisitos de educación**

- Estudios universitarios

**Requisitos de experiencia**

- Mínimo un año de vinculación con el INAB

**Requisito de habilidades**

- Planificación y organización del trabajo.
- Puntualidad y buen manejo del tiempo.
- Recopilar y organizar información a través de entrevistas, escuchando, observando y revisando documentos y registros.
- Capacidad para concluir con base en información fiable y exacta.
- Buena redacción y habilidad en la preparación de informes.
- Comunicación eficaz.

**Requisitos de formación**

- Fundamentos básicos de la norma ISO 9001:2008
- Cursos de formación como auditor interno de calidad

Página 6 de 6

Fuente: elaboración propia.

Figura 31. Formato para registro de inconformidades de auditoría



**R-DIR.DDI-02**

**Registro de auditorías**

*Versión 1*

Hallazgos en auditoría				
Requisitos de norma	Proceso y operación	Cumple		Observaciones
		Si	No	

Personal auditor		
Cargo	Nombre	Firma
Auditor líder		
Auditor		

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
<i>José Rosales</i>	<i>Ing. Roberto Díaz</i>	<i>Lic. Héctor Aragón</i>
<b>Cargo</b>	<b>Cargo</b>	<b>Cargo</b>
<i>Espesista de desarrollo Institucional</i>	<i>Jefe del Departamento de Desarrollo Institucional</i>	<i>Directo de Desarrollo Institucional y Recursos Humanos</i>
Firma	Firma	Firma

Página 1 de 1

Fuente: elaboración propia.

### **2.2.10. Distribución de los procedimientos documentados**

Después de la elaboración de los procedimientos para las solicitudes de licencias forestales de la institución; dichos procedimientos fueron trasladados vía correo electrónico a los directores regionales y subregionales, para que estos realizaran sus observaciones y posteriormente se los trasladarán a los dueños de los procesos respectivamente vía correo electrónico; estos de igual manera realizaron sus observaciones y las enviaron al departamento de desarrollo institucional. Para asegurar que los dueños de los procesos revisaron los procedimientos se les solicitó la impresión y firma del correo enviado, los cuales fueron trasladados a la sede central de la institución por el delegado administrativo de cada región.

Posteriormente se realizaron las correcciones necesarias a los procedimientos en base a las observaciones realizadas por los dueños de los mismos. Los documentos fueron trasladados al jefe de desarrollo institucional vía correo electrónico para que este realizara observaciones a la documentación de los procedimientos.

Se realizaron las correcciones documentales necesarias y se procedió a la impresión de los procedimientos, los cuales de manera simultánea fueron trasladados al jefe de desarrollo institucional para que este otorgara la firma de revisión, luego los procedimientos fueron trasladados al director de desarrollo institucional y recursos humanos, quien cumple la función de representante de la alta dirección para el sistema de gestión de calidad, el cual revisó y autorizó los procedimientos de licencias forestales.

Con los procedimientos autorizados se trasladó al Departamento Administrativo de la institución para que este realizara reproducciones de los

mismos para luego ser trasladadas a las direcciones regionales y subregionales de la institución vía los delegados administrativos correspondientes a cada región respectivamente. Los procedimientos fueron distribuidos por los directores regionales y subregionales a cada dueño del proceso para que estos se identificarán con los mismos para posteriormente indicarles la manera de implementación en las reuniones de capacitación planeadas en el programa de EPS.

### **2.2.11. Control de los procedimientos documentados**

Establecido los procedimientos estos deben ser controlado al igual que todos los documentos del sistema de gestión de calidad, por lo que se realizó la propuesta de la codificación para la identificación de documentos del sistema de gestión de calidad y de esta manera poder establecer el listado maestro de documentos cuando todos los servicios y procesos de la institución estén debidamente documentados.

Para estar conforme a los requisitos que exige la Norma ISO 9001:2008, se identificaron todos los procedimientos documentados, de igual manera se identificaron todos los tipos de documentos existentes en la institución para realizar la propuesta de codificación para el listado maestro.

#### **2.2.11.1. Propuesta de la estructura del listado maestro de documentos**

Para que el Instituto Nacional de Bosques pueda establecer el listado maestro de documentos se creó un instructivo con la identificación de todos los documentos establecidos en el sistema de gestión de calidad.

Los documentos que se tomaron en cuenta para la identificación incluyen: manuales, procedimientos, guías, formularios, diagramas, catálogos, tablas, instructivos, documentos generales y registros.

El procedimiento para la codificación de los documentos que formaran el listado maestro de documentos del sistema de gestión de calidad de Inab se muestra a continuación en la figura 32.

Figura 32. **Procedimiento de codificación del listado maestro de documentos**



***I-DIR.DDI-01***

**Codificación para el SGC**

*Versión 2, JUL'14*

Todos los documentos del sistema de gestión de calidad del Instituto Nacional de Bosques están debidamente identificados en base a la siguiente nomenclatura la cual se explica a continuación.

Todo documento debe de estar revisado y autorizado por los responsables del sistema de gestión de calidad, así también deben de contar con la versión de revisión y la fecha de autorización.

Documentos: el número de códigos está constituido de acuerdo a lo siguiente:

Todos los documentos, datos y formatos del Sistema de Gestión de Calidad poseen un código del tipo:

**UU-VVV.XXX.YYY-ZZZ**

**(U) o (UU) = Tipo de documento**

MC= Manual de calidad
MP= Manual de proceso
PR= Procedimiento
GR= Guía de procedimiento
FR= Formulario
DG= Diagrama
C= Catálogo
T= Tabla
MT= Manual técnico
I= Instructivos
R=Registros
OD= Otros documentos

**VVV= Gerencia, subgerencia, unidad o dirección**

Gerencia	GER
Subgerencia	SGE
Auditoría interna	AUD

<b>Unidades y Direcciones de apoyo y sustantivas</b>	
Unidad de asuntos jurídicos	UAJ

Página 1 de 4

Continuación de la figura 32.



***I-DIR.DDI-01***

**Codificación para el SGC**

*Versión 2, JUL'14*

Unidad de comunicación social	UCS
Unidad de tecnologías de la información y comunicación	TIC
Dirección administrativa financiera	DAF
Dirección de planificación, monitoreo y evaluación institucional	DPM
Dirección de desarrollo institucional y RRHH	DIR
Dirección de manejo y conservación de bosques	DMC
Dirección de desarrollo forestal	DDF
Dirección de industria y comercio forestal	DIC
Dirección de normativa y fiscalización	DNF

<b>Direcciones regionales</b>	<b>DRE</b>
Dirección regional metropolitana	RE1
Dirección regional coban	RE2
Dirección regional zacapa	RE3
Dirección regional jutiapa	RE4
Dirección regional chimaltenango	RE5
Dirección regional quetzaltenango	RE6
Dirección regional quiché	RE7
Dirección regional peten	RE8
Dirección regional mazatenango	RE9
Todas las direcciones regionales	TDR

**XXX= Departamento, Subregión**

<b>Departamentos</b>	
Departamento administrativo	ADM
Departamento financiero	FIN
Departamento de planificación	PLA
Departamento de monitoreo y evaluación	MYE
Departamento de sistema de información forestal	SIF
Registro nacional forestal	RNF
Departamento de cooperación externa y preinversión forestal	DCI
Departamento de desarrollo institucional	DDI
Departamento de RRHH	DRH
Departamento de manejo de bosques naturales	DMB

Página 2 de 4

Continuación de la figura 32.



## I-DIR.DDI-01

### Codificación para el SGC

Versión 2, JUL'14

Departamento de protección forestal	DPF
Departamento conservación de ecosistemas forestales	DCE
Departamento de silvicultura de plantaciones y sistemas agroforestales	DSS
Departamento de certificación de fuentes y semillas forestales	DSF
Departamento de fortalecimiento forestal municipal y comunal	DFM
Departamento de investigación forestal	DIN
Departamento de capacitación y extensión	DCA
Departamento de incentivos a la actividad forestal	DIA
Departamento de mecanismos financieros	DMF
Departamento de fomento de la industria Y diversificación forestal	DID
Departamento de fomento al comercio forestal	DCF
Departamento de normativa forestal	NOR
Departamento de monitoreo forestal	MON
Departamento de fiscalización forestal	OFF

<b>Direcciones Subregionales</b>	<b>DSR</b>
Subregión tactic	S21
Subregión rabinal	S22
Subregión cobán	S23
Subregión san jeronimo	S24
Subregión fray bartolomé de las casas	S25
Subregión playa grande ixcan	S26
Subregión salacujim	S27
Parque nacional laguna lachúa	PNL
Parque nacional las victorias	PNV
Finca nacional san jerónimo	FNJ
Subregión izabal	S31
Subregión zacapa	S32
Subregión chiquimula	S33
Subregión el progreso	S34
Subregión jalapa	S41
Subregión cuillapa	S42
Subregión sacatepéquez	S51
Subregión chimaltenango	S52
Subregión quetzaltenango	S61
Subregión san marcos	S62

Continuación de la figura 32



***I-DIR.DDI-01***

**Codificación para el SGC**

*Versión 2, JUL'14*

Subregión totonicapán	563
Subregión sololá	564
Subregión santa cruz del quiché	571
Subregión huehuetenango	572
Subregión nebaj	573
Subregión san pedro soloma	574
Subregión san francisco	581
Subregión poptún	582
Subregión sayaxché	583
Subregión la libertad	584
Proyecto forestal El rosario	PFR
Subregión mazatenango	591
Subregión escuintla	592
Subregión retalhuleu	593
Subregión coatepeque	594
Todas las direcciones subregionales	TSR

**YYY= Sección**

Secciones	
Sección de área de compras	COM
Sección de servicios generales	SGE
Sección de tesorería	TES
Sección de presupuesto	PRE
Sección de contabilidad	CON
Sección de inventarios	INV

**ZZZ = Numero Correlativo**

**Ejemplos:**

**PR-DIR.DDI-15**

**I-COM-13**

**MP-DRE-01**

Página 4 de 4

Fuente: elaboración propia.

### **2.2.12. Mecanismos de control y monitoreo**

Para que el sistema de gestión de calidad funcione este debe ser monitoreado y controlado continuamente, para así determinar y detectar errores en el proceso y poder corregirlos para disminuir o eliminar el número de no conformidades posibles que se puedan detectar durante el proceso de auditoría interna.

#### **2.2.12.1. Propuesta de control y monitoreo**

La propuesta para el desarrollo del proceso del control y monitoreo del sistema de gestión de calidad de la institución se muestra en la figura 33, y el documento para el control de las revisiones de los documentos del sistema de gestión de calidad se muestra en la figura 34.

Figura 33. Procedimiento para el control y monitoreo

	<b>GR-DIR.DDI-02</b>
	<b>Procedimiento para control y monitoreo</b>
	<i>Versión 1</i>

**1. OBJETIVO**

Establecer un guía, para el control y monitoreo del sistema de gestión de calidad del INAB bajo los criterios de la Norma ISO 9001:2008.

**2. ALCANCE**

Este procedimiento aplica a los procesos y procedimientos del sistema de gestión de Calidad del INAB.

**3. RESPONSABILIDAD**

Es responsabilidad de la gerencia designar a las personas encargadas de monitorear y controlar los procesos del sistema de gestión de calidad del INAB.

**4. ASPECTOS LEGALES**

Norma ISO 9000:2005: sistema de gestión de calidad, fundamentos y vocabulario código.

Norma ISO 9001:2008 sistema de gestión de calidad, Requisitos Código.

Norma ISO 10013:2003 directrices para documentación de un sistema de gestión de calidad.

**5. DEFINICIONES:**

Producto/Servicio no conforme: producto o servicio que no es conforme los requisitos.

No conformidad: incumplimiento de un requisito.

Alcance: campo de acción, actividades, y documentos hacia los cuales un documento tiene injerencia.

Documento externo: documento de apoyo.

Procedimiento: forma específica en la que se lleva a cabo una actividad o proceso determinado.

Registro: documento en el que se representa los resultados obtenidos, proporcionando evidencia objetiva respecto de las actividades realizadas.

SGC: Sistema de Gestión de Calidad del Instituto Nacional de Bosques.

Página 1 de 5

Continuación de la figura 33.

	<b>GR-DIR.DDI-02</b>
	<b>Procedimiento para control y monitoreo</b>
	<i>Versión 1</i>

**6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

**6.1.1. DESIGNACIÓN DE LOS RESPONSABLES DEL MONITOREO DE LOS PROCESOS**

- La Gerencia en conjunto con el representante de la alta dirección en el sistema de gestión de calidad, deberán nombrar a las personas responsables del control de los procesos del sistema de gestión de calidad.

**6.2. PUNTOS A EVALUAR**

**6.2.1. EVALUACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS**

- Los directores regionales y subregionales serán los responsables de velar por la eficiencia de los procedimientos que tenga sus respectivas direcciones regionales y subregionales.
- Los responsables de monitorear deben de verificar que los empleados dueños de los procedimientos, realicen sus labores según lo establecido en los documentos.
- Los responsables del control y monitoreo deben de verificar continuamente que no existen no conformidades en las áreas del sistema de gestión de calidad designadas a su cargo.
- Se establecer métodos para mantener un clima organizacional cómodo para los empleados de la Institución.
- Se debe verificar continuamente que estén disponibles los recursos e instalaciones necesarias para desempeñar un trabajo cómodo y eficiente.
- Se deben de mantener y mejorar los medios de información para el cliente sobre los servicios prestados por la institución.
- Se debe instruir constantemente a los empleados sobre la manera de desarrollar sus actividades según lo establecido en los procedimientos documentados

**6.2.2. EVALUACIÓN DEL PERSONAL**

- Recolectar las evidencias objetivas a través de entrevistas, examen de documentos y observación de las actividades y condiciones en las diferentes áreas de la Institución.

Página 2 de 5

Continuación de la figura 33.

	<b>GR-DIR.DDI-02</b>
	<b>Procedimiento para control y monitoreo</b>
	<i>Versión 1</i>

- Realizar evaluaciones del desempeño del personal así como también un diagnóstico de las necesidades de capacitación.
- La información recogida a través de entrevistas debe ser comprobada a través de observación física, mediciones y registros por medio de la evaluación de procesos.
- Se mantendrá continuo análisis en la carga laboral de los empleados para determinar la necesidad del aumento del mismo.

**6.2.3. EVALUACIÓN DEL SERVICIO**

- Al finalizar el procedimiento de notificación, se le deberá entregar una encuesta al usuario para verificar el grado de satisfacción con el mismo.
- Las encuestas de verificación de servicio serán depositadas en un buzón establecido por la institución en las direcciones regionales y subregionales.
- Se establecerá un buzón para las sugerencias de los usuarios.
- Se deberán de mantener actualizados los volantes de información sobre los requisitos de los servicios tanto físicamente como digitalmente.

**6.2.4. INDICADORES DE CONTROL Y MONITOREO**

Se proponen los siguientes indicadores para el control y monitoreo de los diferentes aspectos del sistema de gestión de calidad:

- $\text{Porcentaje de aprovechamiento forestal bajo licencia forestal} = \frac{\text{Área de proyectos de aprovechamiento registrados}}{\text{Área total de bosques talados}}$
- $\text{Porcentaje de licencias emitidas} = \frac{\text{No. de licencias emitidas durante el mes actual}}{\text{No. de licencias emitidas durante el mes anterior}} - 1$
- $\text{Satisfacción del usuario} = \frac{\text{No. de encuestas contestadas positivamente}}{\text{total de encuestas contestadas}}$
- $\text{Porcentaje de reclamos} = \frac{\text{No. de reclamos mensuales}}{\text{total de usuarios atendidos mensualmente}}$

Página 3 de 5

Continuación de la figura 33.

	<b>GR-DIR.DDI-02</b>
	<b>Procedimiento para control y monitoreo</b>
	<i>Versión 1</i>

- Porcentaje de ingresos privativos a la institución, este indicador será determinado por el dirección administrativa y financiera de la institución
- Indicar de cargas laborales, este indicador será determinado por la dirección de planificación, monitoreo y evaluación institucional

**6.3. INFORME DE CONTROL Y MONITOREO**

**6.3.1. PREPARACIÓN DE INFORME**

- El responsable designado por la gerencia para el control y monitoreo de su área deberá de presentar un informe mensual con los hallazgos, sugerencias y recomendaciones en base en lo observado.
- En el informe se deben de presentar las conclusiones acerca del enfoque de la institución, basándose en la política y objetivos de calidad, con respecto a lo observado y evaluado

**6.3.2. CONTENIDO DEL INFORME**

- El informe debe declarar fielmente el sentido y contenido del control y monitoreo
- Debe ser fechado y firmado por el responsable del monitoreo del área
- El informe debe contener lo siguiente:
- El alcance y objetivos del monitoreo
- Detalles del plan de monitoreo
- La identificación de los miembros de las direcciones involucradas
- Identificación del director regional/subregional
- La fecha del mes correspondiente
- Identificación de la empresa y área monitoreada
- Identificación de los documentos de referencia con los que se efectuó el monitoreo.

Página 4 de 5

Continuación de la figura 33.

	<b><i>GR-DIR.DDI-02</i></b>
	<b>Procedimiento para control y monitoreo</b>
	<i>Versión 1</i>

**6.3.3. DISTRIBUCIÓN DEL INFORME**

- El responsable designado para el monitoreo debe de entregar el informe al departamento de desarrollo institucional para su posterior presentación a la gerencia.
- El informe de control y monitoreo deber emitirse en un plazo de 7 días posteriores al término de cada mes.

Página 5 de 5

Fuente: elaboración propia.

Figura 34. Control de revisiones de documentos



*R-DIR.DDI-01*

**Control de documentos**

*Versión 1*

Para mantener el control de las actualizaciones y modificaciones de los documentos se establece este documento de registro el cual deberá de aplicarse a cada documento del sistema de gestión de calidad cuando se realice una modificación al mismo.

A continuación se muestra la tabla para el control de las revisiones de los documentos de la Institución:

Documento	Versión del Documento	Item	Aspecto Cambiado	Razones	Persona que solicita el cambio	Persona que autoriza el cambio	Fecha	Nueva versión Documento
Recepción de licencias de aprovechamiento forestal	Versión 1	Caratula	Pie de firma para el representante de la dirección.	Cambio de responsable del cargo.	Jefe de desarrollo Institucional	Gerente	xx-yy-zzz	Versión 2

Para la modificación de la versión de un documento se debe dejar constancia de las modificaciones realizadas, se debe de colocar el nombre del documento sujeto a modificación, la versión, el ítem del documento que se modificará, el aspecto cambiado en el documento y las razones de porque se realizó el cambio.

Dicho cambio debe ser solicitado por alguien y autorizado por una que tenga la autoridad de realizar el cambio, se debe de colocar la fecha del cambio y la nueva versión del documento.

Posteriormente el documento debe de ser actualizado a la nueva versión y se debe de archivar el registro del cambio en conjunto con la versión anterior del documento.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
<i>José Rosales</i>	<i>Ing. Roberto Díaz</i>	<i>Lic. Héctor Aragón</i>
Cargo	Cargo	Cargo
<i>Espesista de desarrollo Institucional</i>	<i>Jefe del Departamento de Desarrollo Institucional</i>	<i>Directo de Desarrollo Institucional y Recursos Humanos</i>
Firma	Firma	Firma

Página 1 de 1

Fuente: elaboración propia.

### **2.2.13. Mejora continua**

Como lo establece la Norma ISO 9001:2008 un sistema de gestión de calidad siempre debe tener un enfoque de mejora continua respecto de sus procesos, calidad y servicio al cliente.

Por lo que es necesario que la institución tenga en constante análisis su sistema de gestión de calidad para detectar oportunidades de mejora en este, lo cual traerá mejoras constantes a la estandarización de los procedimientos y la eficacia de estos y una mayor satisfacción de los servicios por parte del usuario.

#### **2.2.13.1. Propuesta de mejora continua del sistema**

El Instituto Nacional de Bosques, comprometido a mejorar continuamente la eficacia de su sistema de gestión de calidad, utilizará como herramientas para la correcta ejecución de su sistema de gestión: la política de calidad, los objetivos de calidad, los resultados de las auditorías, las acciones correctivas y preventivas y las revisiones necesarias del desempeño de la empresa por parte de la gerencia.

El objetivo de la mejora continua del sistema de gestión de calidad propuesto para la empresa es aumentar la satisfacción de los clientes y el desempeño de la empresa, por lo que se le recomienda a la gerencia dar seguimiento a actividades que permitan identificar oportunidades de mejora, entre las que se pueden mencionar:

- Evaluación de la empresa para identificar oportunidades de mejora.
- Definir y analizar los requisitos del cliente.

- Revisión, evaluación y actualización de la información proveniente de los clientes y de las auditorías, con el objetivo de analizar y mejorar el servicio y alcanzar la satisfacción del cliente.

### **3. DISEÑO DE UN SISTEMA DE AHORRO EN EL CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN LA SEDE CENTRAL DEL INSTITUTO NACIONAL DE BOSQUES**

Mejorar el consumo de energía eléctrica es contribuir a la estabilización del medio ambiente; además se obtiene un ahorro económico; para ello existen muchas formas de poder hacerlo por medio del aprovechamiento de recursos naturales de forma simple o avanzada, utilizando equipo ahorrador, haciendo consumo responsable de energía eléctrica, tomando conciencia y poniendo en práctica la eficiencia energética.

Eficiencia energética significa, utilizar toda la energía que se necesita o se desea en forma inteligente, sin sacrificar el confort que brindan los aparatos eléctricos, sino todo lo contrario; significa usar todo lo que se necesita consumiendo eficientemente; esto llevará a reducir lo oneroso de la factura del consumo de energía eléctrica.

#### **3.1. Consumo**

El análisis del consumo de energía eléctrica en la institución se realizó a partir de las facturas de consumo por energía eléctrica emitidas a la institución. En la sede central del Inab existen muchas fuentes de consumo de energía, puesto que el trabajo que se realiza en este lugar es competente a los procesos administrativos de la institución; por lo que se debe considerar las condiciones de trabajo de cada persona para que realicen eficientemente su trabajo.

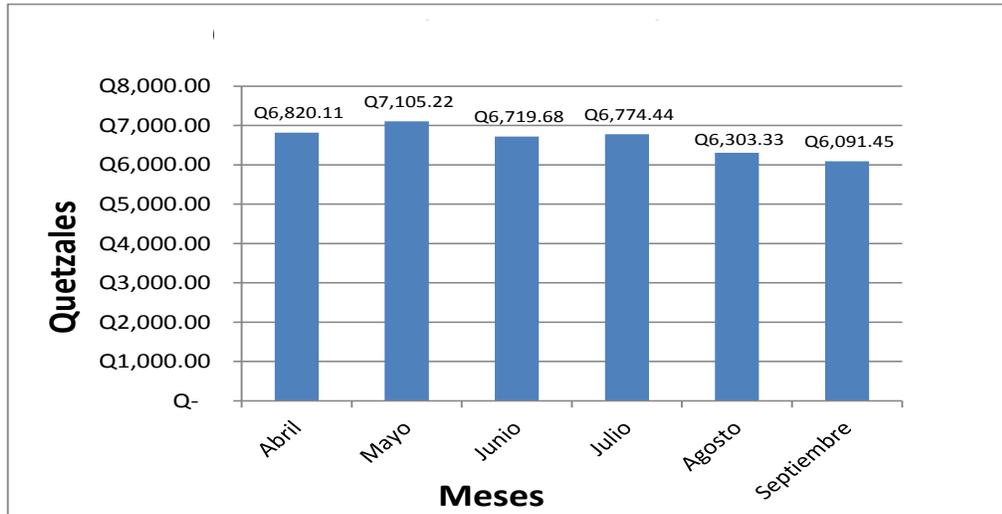
La iluminación de la institución es una de las áreas que presenta mayor potencial para el ahorro en el consumo de energía eléctrica, por lo que se propone un cambio en el sistema de iluminación de la institución, no solo cambiando los artefactos y aparatos obsoletos, sino también la aplicación de medidas de concientización sobre el uso de energía eléctrica racionalmente.

### **3.1.1. Recopilación de la información del historial de facturación**

Para la obtención de las facturas por servicio eléctrico prestado, se solicitó a la sección de compras del departamento administrativo de la institución la facturación de los meses de abril, mayo, junio, julio, agosto y septiembre del año 2014.

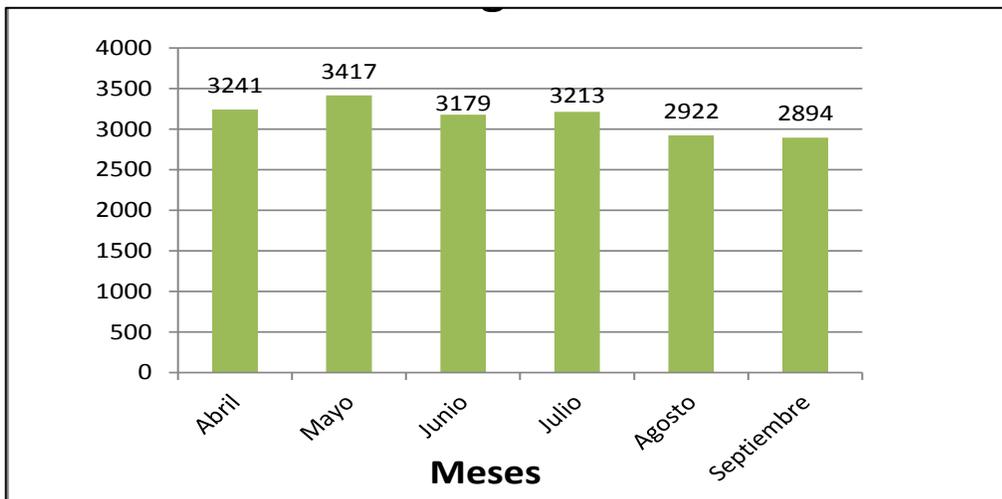
El consumo de energía eléctrica de la sede central de la Institución se ve tanto en quetzales como en kilowatt hora se ve reflejado en las figuras 36 y 37 respectivamente.

Figura 35. Consumo de energía eléctrica en quetzales



Fuente: elaboración propia.

Figura 36. Consumo de energía eléctrica en kilowatt hora



Fuente: elaboración propia.

### 3.1.2. Pronósticos para demandas futuras

Se realizó un pronóstico del que podría ser el consumo de energía eléctrica para el próximo mes en la sede central de la institución, para tener una mejor comprensión del promedio de consumo de energía que se realiza en las instalaciones y un comparativo del ahorro en el consumo con un mejorado sistema de iluminación.

Como el consumo en energía eléctrica es estable se utilizó un promedio aritmético del consumo de los meses anteriores para pronosticar el consumo de los meses de octubre y noviembre.

$$P_n = \frac{\sum_1^{n-1} \text{Consumo}}{n - 1}$$

$$P_{\text{octubre}} = \frac{6820 + 7105 + 6720 + 6774 + 6303 + 6091}{7 - 1} =$$

Consumo de energía eléctrica en octubre = Q 6635,50

### 3.2. Iluminación utilizada

Como muchas instituciones tanto públicas como privadas; el Instituto Nacional de Bosques utiliza luminarias que pueden llegar a tener un consumo muy elevado de energía eléctrica.

#### 3.2.1. Tipos de iluminación

Existen dos fuentes básicas de iluminación: la natural y la artificial.

La iluminación natural es suministrada por la luz diurna y presenta indudables ventajas sobre la iluminación artificial.

- Permite definir perfectamente los colores, ya que en horas de máxima iluminación pueden existir valores de iluminación superiores a los 100,000 lux.
- Es la más económica.
- Es la que produce menos fatiga visual

No obstante, presenta el inconveniente de ser variable a lo largo de la jornada, por lo que generalmente se complementa con la iluminación artificial.

La iluminación artificial es la suministrada por fuentes luminosas artificiales como lámparas de incandescencia o lámparas fluorescentes. Según el reparto de luz esta puede ser: general; cuando la luz se reparte uniformemente sobre toda la superficie de trabajo o localizada, cuando la luz incide sobre alguna zona no suficientemente iluminada con iluminación natural.

En la sede central del Instituto Nacional de Bosques se utiliza iluminación artificial debido a que las oficinas de trabajo poseen muy pocas entradas de iluminación natural.

### **3.2.2. Tipos de luminarias utilizadas**

Las luminarias utilizadas en la sede central de la institución constan de balastros eléctricos que contienen dos lámparas y que se encuentran distribuidos de dos en dos, es decir que cada fuente de luz tiene un total de 4

lámparas fluorescentes con dos balastos, las luminarias poseen una potencia de 40 W y las marcas utilizadas en la Institución son Philips y General Electric. Y también existen áreas que poseen focos fluorescentes ahorrativos de 20 W de la marca Silvania.

La distribución de las luminarias en las instalaciones de la sede central de la Institución se muestra en la tabla IV.

**Tabla IV. Distribución de las luminarias en las instalaciones de la institución**

Áreas de la Institución	Lámparas fluorescentes (tubos fluorescentes)	Horas encendidas por día	Lámparas fluorescentes compactas	Horas encendidas por día
Departamento de desarrollo institucional	3	9		
Departamento de RRHH	10	9		
Subgerencia	6	9		
Gerencia	12	9		
Recepcion	4	9	2	9
Sección nominas	8	9		
Departamento administrativo	20	9	2	9
Sección compras	6	9		
Departamento financiero	8	9		
Sección presupuesto	4	9		
Tesorería	8	9	1	9
Unidad de asuntos jurídicos	16	9		
Pasillos	4	9	2	9
Cocina	4	9		
Baños			3	9
<b>Total</b>	<b>113</b>		<b>10</b>	

Fuente: elaboración propia.

### 3.3. Propuesta de ahorro

Para la mejora en el consumo de energía eléctrica de la institución se presenta una propuesta de ahorro por medio de la mejora en el sistema de iluminación de la sede central de la institución, por medio del cambio de artefactos y aparatos obsoletos que generan un alto consumo de energía

eléctrica y la aplicación de medidas para la concientización sobre la utilización racionada de la iluminación en el personal de la institución.

### 3.3.1. Análisis del consumo actual

Para el análisis del consumo de energía actual del sistema de iluminación se necesita saber el número de horas aproximadas que las luminarias permanecen encendidas durante el día, las cuales se muestran en la tabla IV.

Conociendo el número de horas que las luminarias permanecen encendidas durante el día, se procedió a determinar cuántos kilo Watt hora aproximados representan las luminarias en la factura eléctrica, utilizando la fórmula de consumo eléctrico.

$$\text{Consumo eléctrico} = \text{watts} \times \text{horas} - \text{día} \times \text{días}$$

Cálculo en kWh/mes para los tubos fluorescentes

$$\text{Consumo eléctrico} = \frac{[(113 \text{ lámparas}) \times (40 \text{ watts/lámpara}) \times (9 \text{ horas/día}) \times (22 \text{ días})]}{1000}$$

$$\text{Consumo eléctrico} = 894.96 \text{ kWh/mes}$$

Calculo en kWh/mes para los focos fluorescentes compactos

$$\text{Consumo eléctrico} = \frac{[(10 \text{ lámparas}) \times (20 \text{ watts/lámpara}) \times (9 \text{ horas/día}) \times (22 \text{ días})]}{1000}$$

$$\text{Consumo eléctrico} = 39.6 \text{ kWh/mes}$$

Consumo total = 936.56 kWh/mes

### 3.3.2. Análisis del tipo de luminarias propuestas

Se propone un sistema de iluminación led que reducirá en consumo de kilowatt hora al mes, debido a que este tipo de luminaria brinda la misma intensidad luminosa que las lámparas fluorescentes que actualmente se usan, pero con menor potencia de consumo.

El tipo de luminarias propuestas para suplir el consumo de energía son las siguientes:

- Bombilla led clásica 9W DL marca Luxlite
- Tubo led 18W CW 48" marca Light-tec

Según las especificaciones de las luminarias la equivalencia entre intensidad luminosa (lúmenes) de las luminarias propuestas y las actuales se muestra a continuación.

Tabla V. **Comparativa de luminarias**

	Lamparas Fluorencetes (tubos fluorescentes)	Tubo LED	Lamparas Fluorencetes Compactas	Bombilla clasica LED
Lumenes	2000	2000	800	800
Potencia (Watts)	40	18	20	9

Fuente: elaboración propia.

### **3.3.3. Cotización de materiales**

Se cotizaron las luminarias propuestas en la Celasa, donde se indicó los precios de las mismas que se muestran a continuación:

- Bombilla led clásica 9W DL marca Luxlite, con un precio de Q 45.00
- Tubo led 18W CW 48" marca Ligth-tec, con un precio de Q 135.00

El tubo led tiene una vida útil de 100,000 horas en comparación con el tubo fluorescente que tiene una vida útil de 10,000 horas, lo que indica que tiene 10 veces más vida útil la lámpara led por lo que se necesitaría comprar 10 lámparas fluorescentes para cubrir el tiempo de vida de la lámpara led. Lo que le llevaría a la institución a invertir la misma cantidad de dinero que comprar una lámpara led propuesta.

De igual manera los focos fluorescentes actualmente utilizados tienen una vida útil de 8,000 horas en comparación de las bombillas led propuestas que tienen una vida útil de 30,000 horas lo que indica que tiene 3 veces más vida útil y necesitaría comprar 3 lámparas para cubrir la vida útil de la lámpara led lo que involucraría un gasto del doble del costo de una lámpara led.

La inversión inicial para el cambio de las luminarias será elevada, pero comparado con el gasto actualmente realizado por la institución en la compra de las luminarias actuales la inversión se recuperaría rápidamente.

### 3.3.4. Diseño del plan de ahorro en el consumo de energía eléctrica

Se realizó la propuesta de ahorro sugiriendo las horas que deben mantenerse encendidas las luminarias indicadas, puesto que se detectó que actualmente continúan encendidas horas después de haber terminado la jornada de trabajo, a continuación se muestra la propuesta de ahorro para el sistema de iluminación.

Tabla VI. Propuesta de ahorro

Áreas de la Institución	Lámparas led de 18 W	Propuesta de horas encendidas por día	Focos led de 9 W	Propuesta de horas encendidas por día
Departamento de desarrollo institucional	3	8		
Departamento de RRHH	10	8		
Subgerencia	6	8		
Gerencia	12	8		
Recepcion	4	8	2	8
Sección nominas	8	8		
Departamento administrativo	20	8	2	8
Sección compras	6	8		
Departamento financiero	8	8		
Sección presupuesto	4	8		
Tesorería	8	8	1	8
Unidad de asuntos jurídicos	16	8		
Pasillos	4	8	2	8
Cocina	4	8		
Baños			3	8
<b>Total</b>	<b>113</b>		<b>10</b>	

Fuente: elaboración propia.

### 3.3.5. Concientización

Concientización quiere decir hacer conciencia a las personas acerca de un problema o fenómeno de causa importante que pueda limitar la realización de una actividad o tarea.

Se elaboraron dos afiches informativos conteniendo consejos y mensajes gráficos para ahorrar energía eléctrica. Con la información que se plasmó fue fomentando conciencia para la producción más limpia.

### 3.3.5.1. Señalización

La señalización que se utilizó para hacer conciencia como objetivo en mejorar la cultura del personal de la institución y sus usuarios se demostró de manera ilustrada de cómo se pueda llegar el mensaje y con ello poder transmitir el consumo responsable de la energía eléctrica. Los afiches que se utilizaron para la campaña de concientización se muestran en las figuras 37 y 38.

Figura 37. **Afiche gráfico de ahorro en consumo de energía eléctrica**



Fuente: elaboración propia, empleando Power Point.

Figura 38. **Afiche sugerencias para el ahorro de energía eléctrica**



Fuente: elaboración propia, empleando Power Point.

El afiche grafico de ahorro en el consumo de energía eléctrica fue colocado en la parte inferior de los interruptores de apagado y encendido de las luminarias y el afiche de sugerencias para el ahorro de energía eléctrica fue colocado en la cartelera de la sede central de la institución ubicada en el área de recepción y en el tablero de información para el empleado.

### **3.4. Reducción de los gastos de energía**

Con la propuesta de ahorro en el consumo de energía eléctrica se calcularon los ahorros que obtendría la institución si implementara el cambio en su sistema de iluminación.

$$\text{Consumo eléctrico} = \text{watts} \times \text{horas} - \text{día} \times \text{días}$$

Cálculo en kWh/mes para las lámparas led de 18 W

$$\text{Consumo eléctrico} = \frac{[(113 \text{ lámparas}) \times (18 \frac{\text{watts}}{\text{lámpara}}) \times (8 \frac{\text{horas}}{\text{día}}) \times (22 \text{ días})]}{1000}$$

$$\text{Consumo eléctrico} = 357.984 \text{ kWh/mes}$$

Cálculo en kWh/mes para los focos led de 9W

$$\text{Consumo eléctrico} = \frac{[(10 \text{ lámparas}) \times (9 \text{ watts/lámpara}) \times (8 \text{ horas/día}) \times (22 \text{ días})]}{1000}$$

$$\text{Consumo eléctrico} = 15.84 \text{ kWh/mes}$$

Consumo total = **373.824 kWh/mes**

La comparación del gasto del sistema actual utilizado y la propuesta planteada se muestra en la tabla VII.

**Tabla VII. Comparación del gasto**

Áreas de la institución	Sistema actual (lámparas fluorescentes, focos ahorradores)	Propuesta LED (tubos led, focos led)	Tiempo estimado de uso	Tiempo Propuesto de uso	Kilowatts actuales consumidos	Kilowatts consumidos en propuesta	Gasto actual (Q)Kw/mes	Gasto propuesta (Q) Kw/mes	Ahorro(Q)
Departamento de desarrollo institucional	3 de 40w	3 de 18W	9 horas	8 horas	23.76	9.50	30.77	12.30	18.47
Departamento de RR.HH.	10 de 40W	10 de 18W	9 horas	8 horas	79.20	31.68	102.57	41.02	61.55
Subgerencia	6 de 40W	6 de 18W	9 horas	8 horas	47.52	19.01	61.54	24.61	36.93
Gerencia	12 de 40W	12 de 18W	9 horas	8 horas	95.04	38.01	123.08	49.22	73.86
Recepción	4 de 40W	4 de 18W	9 horas	8 horas	31.68	12.67	41.03	16.40	24.63
	2 de 20W	2 de 9W			7.92	3.17	10.25	4.10	6.15
Sección nóminas	8 de 40W	8 de 18W	9 horas	8 horas	63.36	25.34	82.05	32.81	49.24
Departamento administrativo	20 de 40W	20 de 18W	9 horas	8 horas	158.4	63.36	205.14	82.05	123.09
	2 de 20W	2 de 9W			7.92	3.17	10.25	4.10	6.15
Sección compras	6 de 40W	6 de 18W	9 horas	8 horas	47.52	19.01	61.54	24.61	36.93
Departamento financiero	8 de 40W	8 de 18W	9 horas	8 horas	63.36	25.34	82.05	32.81	49.24
Sección presupuesto	4 de 40W	4 de 18W	9 horas	8 horas	31.68	12.67	41.03	16.40	24.63
Tesorería	8 de 40W	8 de 18W	9 horas	8 horas	63.36	25.34	82.05	32.81	49.24
	1 de 20W	1 de 9W			3.96	1.58	5.12	2.04	6.15
Unidad de asuntos jurídicos	16 de 40W	16 de 18W	9 horas	8 horas	126.72	50.69	164.11	65.64	98.47
Pasillos	4 de 40W	4 de 18W	9 horas	8 horas	31.68	12.67	41.03	16.40	24.63
	2 de 20W	2 de 9W			7.92	3.17	10.25	4.10	6.15
Cocina	4 de 40W	4 de 18W	9 horas	8 horas	31.68	12.67	41.03	16.40	24.63
Baños	3 de 20W	3 de 9W	9 horas	8 horas	11.88	4.75	15.38	6.15	9.23
<b>Total</b>					<b>936.56</b>	<b>373.82</b>	<b>1212.97</b>	<b>484.15</b>	<b>728.82</b>

Fuente: elaboración propia.

En la tabla VIII se muestra la reducción en el consumo de energía eléctrica gracias al cambio en sistema de iluminación propuesto.

**Tabla VIII. Ahorro en el consumo de energía eléctrica**

	Costo Actual de la iluminación	Costo de la iluminación con la Propuesta	Ahorro
Total (Q)	1212.97	484.15	728.82
Total aproximado(Q)	1213	485	729

Fuente: elaboración propia.

Se obtendría un ahorro económico promedio de 729 quetzales al mes en el consumo de energía eléctrica el cual podría aumentar con las buenas prácticas del personal para la utilización de los aparatos electrónicos de la institución que se podría concientizar por medio de la señalización establecida.



## **4. CAPACITACIÓN DEL PERSONAL INVOLUCRADO EN LOS PROCESOS DE INGRESO, GESTIÓN, RESOLUCIÓN Y NOTIFICACIÓN DE SOLICITUDES INGRESADAS AL INSTITUTO NACIONAL DE BOSQUES**

### **4.1. Plan de capacitación**

El plan de capacitación consiste en el desarrollo de reuniones en las que se le brinde al personal de la institución información sobre la Norma ISO 9001:2008 y sus requerimientos y capacitación sobre las reestructuras realizadas a los procesos de ingreso, gestión, resolución y notificación de solicitudes de aprovechamiento forestal ingresadas a la institución.

Con esto se pretende que el personal empiece a adquirir conocimientos y aptitudes para que posteriormente contribuyan con el sistema de gestión de calidad y a la certificación de la institución.

En la tabla IX se muestra el plan de capacitación establecido para la institución.

Tabla IX. Plan de capacitación

Plan de capacitación: reestructuración de procesos bajo ISO 9001					
Temática de capacitación	Actividades	Metodología	Recursos	Lugar	Duración
Normas de calidad	Brindar información sobre qué es una norma de calidad, para qué sirve y cómo se implementa en una institución.	Presentación y explicación sobre los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2008.	Cañonera, computadora, micrófono, equipo de audio, papel, lápices y lapiceros.	Región I Región II Región III Región IV	2 horas
Proceso de acreditación	Descripción de qué es la acreditación y los pasos para alcanzarla.	Presentación de los pasos del proceso de acreditación.	Cañonera, computadora, micrófono, equipo de audio, papel, lápices y lapiceros.	Región I Región II Región III Región IV	1 hora
Política de calidad INAB	Lectura y explicación de la política de calidad de la institución	Lectura y presentación de la política de calidad.	Cañonera, computadora, micrófono, equipo de audio, papel, lápices y lapiceros.	Región I Región II Región III Región IV	30 minutos
Qué es un diagrama de proceso	Explicación de qué es un diagrama de proceso, su simbología y su fin.	Presentación de qué es diagrama de proceso y su simbología, ejemplo del mismo.	Cañonera, computadora, micrófono, equipo de audio, papel, lápices y lapiceros.	Región I Región II Región III Región IV	30 minutos
Reestructuración y documentación de procesos	Breve descripción de los procesos documentados y resolución de dudas e inquietudes.	Presentación de algunos procedimientos y resolución de dudas.	Cañonera, computadora, micrófono, equipo de audio, papel, lápices y lapiceros.	Región I Región II Región III Región IV	2 horas

Fuente: elaboración propia.

#### **4.1.1. Objetivo**

- Desarrollar satisfactoriamente las reuniones de capacitación sobre la reestructuración de procesos realizada.

#### **4.1.2. Alcance**

- Las reuniones de capacitación aplican a todo el personal de las direcciones regionales de la institución.

#### **4.1.3. Temática comprendida**

- Normas de calidad.
- Proceso de acreditación.
- Política de calidad de Inab.
- Diagrama de proceso.
- Procedimientos documentados sobre solicitudes de aprovechamiento forestal.

#### **4.1.4. Actividades**

- Lectura y análisis de la política de calidad.
- Informar acerca de las normas de calidad.
- Dar a conocer el proceso de certificación bajo la norma de calidad ISO 9001:2008.
- Informar e instruir acerca de los procesos documentados sobre solicitudes de aprovechamiento forestal.
- Dar una charla de interpretación de un diagrama de proceso.

#### **4.1.5. Metodología**

- Presentaciones al personal de la Institución sobre la temática planeada.
- Elaboración y entrega de documento sobre la mejora hacia los procedimientos de la institución.
- Prueba para evaluar el aprendizaje.

#### **4.1.6. Recursos**

- Sala de reuniones de las diferentes direcciones regionales
- Cañonera y computadora
- Micrófono y equipo de audio
- Papel, lápices y lapiceros
- Impresora y fotocopidora

#### **4.2. Programación de capacitación**

Para programar las reuniones de capacitación se coordinaron fechas con el departamento de recursos humanos para que consultaran con el personal operativo y administrativo de las direcciones regionales de la Institución, buscando la manera de no interferir con el desarrollo de sus actividades diarias.

El programa para el desarrollo de las reuniones se muestra en la tabla X.

Tabla X. **Programa de capacitación**

Sede de la institucion	Fecha de la capacitacion	Tiempo utilizado para el desarrollo de la capacitacion y evaluacion
Región I	01/10/2014	1 día
Región II	08/10/2014	1 día
Región III	15/10/2014	1 día
Región V	29/10/2014	1 día

Fuente: elaboración propia.

#### **4.2.1. Estructuración de la capacitación**

La capacitación se llevó a cabo con el jefe del Departamento de Desarrollo Institucional, el jefe del Departamento de Recursos Humanos y la psicóloga de la institución en las fechas establecidas en el programa.

Se impartió un programa elaborado por el jefe de recursos humanos en el cual se describían los puntos durante la reunión de capacitación, los cuales se describen en las actividades del plan de capacitación.

#### **4.2.2. Desarrollo de la capacitación**

El desarrollo de la capacitación sobre el conocimiento de la Norma ISO 9001:2008 y la reestructura de los procedimientos incluyó la puesta en marcha de las actividades planeadas, incluyendo la entrega de los documentos elaborados para el personal, a todos los miembros del equipo, esto con la finalidad de que los usasen como herramienta de apoyo y de consulta durante la reunión de capacitación.

Se dio a conocer al personal información acerca de la situación actual de los procesos incluyendo las deficiencias organizacionales y se socializó vía correo electrónico y estableciendo en las carteleras de las direcciones la política de calidad de la institución.

Durante el desarrollo de la capacitación el personal de las diferentes regiones realizó preguntas acerca de los temas expuestos para aclarar dudas.

Se capacitó al personal administrativo y operativo, haciendo énfasis en el proceso que conlleva la certificación y la importancia de dicho proceso, así como también acerca de los procedimientos y su importancia de cumplimiento.

Por último se capacitó a los dueños de los procedimientos, la estructura, la funcionalidad y su accionar a través de la institución.

#### **4.3. Evaluación**

Al finalizar la capacitación se pasó una prueba al personal de las diferentes regiones para evaluar el grado de atención y comprensión de la información que se les proporcionó y se les dio a conocer verbalmente. La prueba realizada se muestra en la figura 39.

Figura 39. Prueba de evaluación



**PRUEBA SOBRE NORMA ISO 9001:2008**

**Parte I**

**Instrucciones:** En las hojas proporcionadas, desarrolle las siguientes preguntas.

1. ¿Cuál es la política de calidad del INAB?
2. ¿Cuál es la misión del INAB?
3. ¿Qué son las Normas ISO?
4. ¿Cuál es el objetivo de la Norma ISO 9001:2008?
5. ¿Cuál es el enfoque de la Norma ISO 9001:2008?
6. Mencione uno de los beneficios de utilizar la Norma ISO 9001:2008.
7. ¿Qué es el Sistema de Gestión Calidad?
8. ¿Qué es un procedimiento?
9. Dé una definición de calidad.
10. ¿El compromiso de la Dirección es un requisito de la Norma ISO 9001:2008? Explique su respuesta.

**Parte II**

**Instrucciones:** Marcar con un "X" la respuesta a la siguiente pregunta, según su criterio.

- ¿Está usted realmente comprometido con la política y objetivos de la Institución?

Sí                       No

¿Por qué?

---

---

---

---

---

Fuente: elaboración propia.

#### **4.4. Resultados**

Las capacitaciones se realizaron exitosamente en las diferentes direcciones regionales contenidas en el programa, en las que personal de la región y de las subregiones asistieron con responsabilidad y participación a los salones de reuniones de las direcciones regionales.

Se logró planificar, organizar y ejecutar las mismas, conjuntamente con el equipo del Departamento de Desarrollo Institucional y el Departamento de Recursos Humanos, quienes se ofrecieron en apoyar al personal de las direcciones regionales; las capacitaciones fueron impartidas en conjunto con el Lic. Mario Alejandro Solares Menéndez y la Licda. Vilma Isabel García Chacón. Ver apéndice A.

Los resultados obtenidos de las 65 evaluaciones realizadas a los participantes de la capacitación fueron positivos, ya que colaboraron en forma voluntaria, y manifestaron agradecimiento por la oportunidad de actualizarse, adquirir nuevos conocimientos y para mejorar la actitud hacia los usuarios.

A continuación se muestran los resultados de las evaluaciones:

- Pregunta 1: las 65 personas evaluadas conocen la política de calidad de la institución.
- Pregunta 2: las 65 personas evaluadas conocen la misión de la institución.
- Pregunta 3: las 65 personas evaluadas demostraron tener el concepto y la idea de que es la Norma ISO 9001:2008.
- Pregunta 4: 60 de las personas evaluadas conocen el objetivo de la Norma ISO 9001:2008.

- Pregunta 5: 63 de las personas evaluadas conocen el enfoque de la Norma ISO 9001:2008.
- Pregunta 6: las 65 personas evaluadas conocen 1 o más beneficios que otorga la utilización de la Norma ISO 9001:2008 en la institución.
- Pregunta 7: las 65 personas evaluadas comprenden la definición de un sistema de gestión de calidad.
- Pregunta 8: las 65 personas evaluadas comprenden el significado de un procedimiento.
- Pregunta 9: 60 de las personas entrevistadas conocen el significado de la palabra calidad.
- Pregunta 10: las 65 personas evaluadas conocen el requisito del compromiso de la dirección que establece la Norma ISO 9001:2008.

Con la evaluación se demostró que las 65 personas capacitadas están comprometidas con la política y los objetivos de la institución

Además se observó al momento de revisar las pruebas que la mayoría del personal comprendió la información impartida acerca de la norma ISO y del compromiso de la institución con el proceso de acreditación por la misma.



## CONCLUSIONES

1. La participación del personal de la institución, especialmente de la Dirección de Desarrollo Institucional y Recursos Humanos demostró en la elaboración del diagnóstico de la situación de la organización, el interés y compromiso que poseen hacia la elaboración de la propuesta de modelo de gestión de calidad. Considerando dicho sistema como una herramienta que ayudará a garantizar la calidad y mejora continua del servicio que ofrecen a sus usuarios.
2. A través de un diagnóstico de los procesos de aprovechamiento forestal se pudo desarrollar una estrategia enfocada a eliminar las debilidades y deficiencias que afectaban a los mismos.
3. Con la documentación de los procedimientos, los cuales contienen los criterios, métodos y responsables de las actividades que se llevan a cabo en la institución, se puede determinar la secuencia e interacción de los procesos, conocer la interacción y operatividad y a partir de estas implementar acciones correctivas o preventivas enfocadas a la mejora continua de estos procesos, permitiendo así aumentar la satisfacción del cliente y dar cumplimiento a los requisitos que exige la Norma ISO 9001:2008.
4. Con la propuesta realizada para el ahorro en el consumo de energía, la institución demostrará el interés para contribuir con el cuidado de los recursos naturales.



## RECOMENDACIONES

1. Al representante de la alta dirección: realizar o designar personas para las auditorías internas al sistema de gestión de calidad trimestralmente, para determinar la conformidad con la norma y la eficacia del sistema.
2. Al gerente de la institución: realizar dos auditorías internas antes de hacer la auditoría preexterna por parte de un organismo externo, para reducir o eliminar las no conformidades posibles antes de someterse a la certificación.
3. La institución debe poner especial interés en aplicar los métodos adecuados para determinar, recopilar, analizar y dar seguimiento a la información relativa a la percepción del usuario en relación con el cumplimiento de sus requisitos y así determinar la eficacia del sistema.
4. EL director de desarrollo institucional debe realizar evaluaciones de desempeño semestralmente para determinar la competencia del personal, así también debe velar por la capacitación adecuada del mismo.
5. Los empleados deben promover la concientización del ahorro en el consumo de energía para, contribuir económicamente con la institución además de demostrar el compromiso ambiental que poseen.



## BIBLIOGRAFÍA

1. CORTEZ, José. *Seguridad e higiene del trabajo*. 9a ed. Madrid: TEBAR, 2007. 464 p.
2. GÓMEZ, Ignacio. *Preguntas frecuentes ISO 9001:2008*. [en línea] [www.hederaconsultores.com](http://www.hederaconsultores.com) [Consulta: 04 de abril de 2014].
3. HELLRIEGEL, Don; JACKSON, Susan; SLOCUM, John. *Administración un enfoque basado en competencias*. 9a.ed. Colombia: Thomson, 2002. 62 p.
4. Norma Internacional Traducción oficial, ISO 9000. *Sistemas de gestión de calidad – fundamentos y vocabulario*. Suiza: ISO, 2005. 42 p.
5. \_\_\_\_\_. ISO 9001. *Sistemas de gestión de calidad – requisitos*. 3a ed. Suiza: ISO, 2008. 42 p.
6. \_\_\_\_\_. ISO 9004. *Gestión para el éxito sostenido de una organización – fundamentos y vocabulario*. 3a ed. Suiza: ISO, 2009. 58 p.
7. \_\_\_\_\_. ISO 19011. *Directrices para la auditoría de sistemas de gestión*. 2a ed. Suiza: ISO, 2011. 59 p.



## APÉNDICES

### Apéndice A. Fotografías capacitación



Fuente: instalaciones Inab.



## ANEXOS

### Anexo 1. Evaluación de cargas de trabajo por Dirección Regional y Subregional 2013

DR/DSR	UBICACIÓN	No Actividades	Horas/Hombre	Secretarias	Asesores Jurídicos	Técnicos Forestales Requeridos	Técnicos Forestales Actuales	No. Técnicos Forestales Adicionales
<b>DR-I</b>	<b>Metropolitana</b>	<b>2,093</b>	<b>12,808</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>-2</b>
DSR II-1	Tactic	1,027	12,008	1	1	6	5	1
DSR II-2	Rabinal	2,229	12,933	1	1	7	4	3
DSR II-3	Cobán	1,370	15,105	1	1	8	7	1
DSR II-4	San Jerónimo	808	7,026	1	1	4	4	-0
DSR II-5	Fray Bartolomé de las Casas	445	4,319	1	1	2	2	0
DSR II-6	Ixcán, Quiché	430	5,150	1	1	3	2	1
DSR II-7	Lachujá Salacuim	394	4,700	1	1	2	3	-1
<b>DR-II</b>	<b>Cobán</b>	<b>6,703</b>	<b>61,240</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>32</b>	<b>27</b>	<b>5</b>
DSR III-1	Izabal	726	7,346	1	1	4	5	-1
DSR III-2	Zacapa	1,007	7,327	1	1	4	3	1
DSR III-3	Chiquimula	628	4,805	1	1	3	4	-1
DSR III-4	El Progreso	1,064	9,352	1	1	5	3	2
<b>DR-III</b>	<b>Zacapa</b>	<b>3,425</b>	<b>28,830</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>0</b>
DSR IV-1	Jalapa	899	6,750	1	1	4	4	-0
DSR IV-2	Santa Rosa	806	6,099	1	1	3	4	-1
DSR IV-3	Jutiapa	575	5,159	1	1	3	2	1
<b>DR-IV</b>	<b>Jutiapa</b>	<b>2,279</b>	<b>18,008</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>-1</b>
DSR V-1	Sacatepéquez	780	2,838	1	1	1	1	0
DSR V-2	Chimaltenango	2,387	14,285	1	1	8	8	-0
<b>DR-V</b>	<b>Chimaltenango</b>	<b>3,167</b>	<b>17,123</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>-0</b>
DSR VI-1	Quetzaltenango	2,134	9,653	1	1	5	3	2
DSR VI-2	San Marcos	1,963	12,360	1	1	6	5	1
DSR VI-3	Totonicapán	1,041	6,534	1	1	3	3	0
DSR VI-4	Sololá	1,277	4,224	1	1	2	2	0
<b>DR-VI</b>	<b>Quetzaltenango</b>	<b>6,415</b>	<b>32,771</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>17</b>	<b>13</b>	<b>4</b>
DSR VII-1	Santa Cruz del Quiché	1,254	9,206	1	1	5	3	2
DSR VII-2	Huehuetenango	1,898	19,529	1	1	10	6	4
DSR VII-3	Nebaj	664	5,499	1	1	3	3	-0
DSR VII-4	Soloma	864	6,881	1	1	4	3	1
<b>DR-VII</b>	<b>Santa Cruz del Quiché</b>	<b>4,681</b>	<b>41,116</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>22</b>	<b>15</b>	<b>7</b>

Continuación del anexo 1.

DSR VIII-1	San Benito	1,421	13,099	1	1	1	7	3	4	4
DSR VIII-2	Poptún	565	6,048	1	1	3	4	4	-1	-1
DSR VIII-3	Sayaxché	292	3,267	1	1	2	2	2	-0	-0
DSR VIII-4	La Libertad	757	10,605	1	1	6	4	4	2	2
<b>DR-VIII</b>	<b>Petén</b>	<b>3,035</b>	<b>33,020</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>17</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
DSR IX-1	Mazatenango	836	4,227	1	1	2	3	3	-1	-1
DSR IX-2	Escuintla	641	4,252	1	1	2	3	3	-1	-1
DSR IX-3	Retalhuleu	387	2,770	1	1	1	2	2	-1	-1
DSR IX-4	Coatepeque	456	2,552	1	1	1	2	2	-1	-1
<b>DR-IX</b>	<b>Mazatenango</b>	<b>2,321</b>	<b>13,801</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>-3</b>	<b>-3</b>
	<b>Total</b>	<b>34,119</b>	<b>258,715</b>	<b>32</b>	<b>32</b>	<b>136</b>	<b>121</b>	<b>121</b>	<b>15</b>	<b>15</b>

Fuente: base de datos planes operativos anuales 2009-2013 Direcciones Subregionales.

## Anexo 2. Solicitud

Fecha: \_\_\_\_\_

### DATOS GENERALES

#### PROYECTOS INDIVIDUALES:

1. Nombre del propietario (a) \_\_\_\_\_
2. Documento de Identificación \_\_\_\_\_ Extendido por: \_\_\_\_\_
3. Dirección para recibir notificaciones: \_\_\_\_\_
4. NIT: \_\_\_\_\_ 5. Ocupación: \_\_\_\_\_
6. Edad (años): \_\_\_\_\_ 7. Números de teléfono: \_\_\_\_\_

#### PROYECTOS GRUPALES, COMUNALES O MUNICIPALES:

1. Titular del proyecto: \_\_\_\_\_
2. Nombre del representante legal: \_\_\_\_\_
3. DPI o cédula Núm.: \_\_\_\_\_ Extendido (a) en: \_\_\_\_\_
4. Dirección para recibir notificaciones: \_\_\_\_\_
5. NIT: \_\_\_\_\_ 6. Ocupación: \_\_\_\_\_
7. Edad (años): \_\_\_\_\_ 8. Números de teléfono: \_\_\_\_\_

#### II. DATOS DEL TERRENO

1. Nombre del terreno o del lugar: \_\_\_\_\_
2. Está ubicado dentro de áreas protegidas: Si (ver inciso f): \_\_\_\_\_ Núm. \_\_\_\_\_
3. Ubicación: Caserío: \_\_\_\_\_ Aldea: \_\_\_\_\_  
Departamento: \_\_\_\_\_
4. Área total (ha): \_\_\_\_\_ Área a reforestar (ha): \_\_\_\_\_ Área de SAF (ha): \_\_\_\_\_  
Área de bosque a proteger (ha): \_\_\_\_\_ Área de bosque para producción (ha): \_\_\_\_\_
5. Coordenadas GTM del terreno: X: \_\_\_\_\_ Y: \_\_\_\_\_

f. \_\_\_\_\_  
Propietario (a) o Poseedor (a) del terreno o Representante Legal

Fuente: Direcciones Subregionales Inab.

### Anexo 3. Constancia de no admisión

<b>Documentos requeridos</b>	<b>Presentado</b>	<b>No presentado</b>
Solicitud sin firma legalizada .		
Solicitud con firma legalizada.		
Fotocopia de documento de identificación		
Fotocopia de NIT		
Certificación del registro de la propiedad		
Certificación municipal de posesión del terreno.		
Declaración jurada		
Acta notarial		
Mandato de representación legal		
Patente de comercio		
Plan de manejo forestal		
Plan operativo anual		
Requerimiento de MP		
Requerimiento OJ		
Otros documentos (especificar)		

En virtud de no cumplir con los requisitos establecidos en la normativa forestal correspondiente, no se le recibe, por lo cual **NO SE ADMITE PARA SU TRÁMITE** la solicitud presentada por el sr \_\_\_\_\_.

El INAB no se responsabiliza por el trámite de esta solicitud, debido a que no conformó el expediente.

Fuente: Direcciones Subregionales Inab.

Anexo 4. **Resolución de admisión de trámite**

EXPEDIENTE No.00-000-0.0-200X

INSTITUTO NACIONAL DE BOSQUES, SUBREGIÓN XX-0, tres de octubre del dos mil siete\_\_\_\_\_

**ASUNTO:** (nombre del propietario o solicitante) solicita (objetivo de la solicitud) en (caserío, finca, aldea) municipio de\_\_\_\_\_ departamento de\_\_\_\_\_

**PROVIDENCIA No. XXX**

- I. Fórmese el expediente respectivo.
- II. Pase en forma simultánea el expediente original al Delegado Jurídico, Licenciado \_\_\_\_\_ y copia completa del expediente al Técnico Forestal \_\_\_\_\_, para que se sirvan emitir opinión e informe a la mayor brevedad.
- III. Diligenciado vuelva a esta Dirección Subregional.

F\_\_\_\_\_

Nombre del Director Subregional

(Sello)

cc. Archivo.

Expediente.

Fuente: Direcciones Subregionales Inab.

## Anexo 5. Dictamen jurídico

Dictamen Núm. \_\_\_\_\_

**DELEGACIÓN JURÍDICA, DIRECCION REGIONAL \_\_\_\_\_, INSTITUTO NACIONAL DE BOSQUES, -INAB-.**  
(Ciudad \_\_\_\_\_), \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de dos mil \_\_\_\_\_.

**ASUNTO:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

Vuelva al Despacho del Ing. \_\_\_\_\_ con el siguiente **DICTAMEN:**

**ANTECEDENTES:**

El: (fecha) \_\_\_\_\_, el señor: \_\_\_\_\_, solicita \_\_\_\_\_  
en finca rústica denominada \_\_\_\_\_, ubicada en el municipio de \_\_\_\_\_ del  
departamento de \_\_\_\_\_.

**FUNDAMENTO LEGAL:** (atendiendo al caso específico)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**ANÁLISIS:**

De la lectura del expediente sometido a la consideración de la Delegación Jurídica, se obtuvo la información siguiente:

**DATOS GENERALES DEL SOLICITANTE:**

Nombre completo propietario: \_\_\_\_\_

Nombre completo Representante Legal \_\_\_\_\_

Número de documento de Identificación legible \_\_\_\_\_ extendido  
por \_\_\_\_\_

Solicitud autenticada (cuando proceda) por \_\_\_\_\_ de  
fecha \_\_\_\_\_.

Dirección para recibir notificaciones dentro de la jurisdicción de la sub-región correspondiente

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ Mandato Especial con Representación  
\_\_\_\_\_:

## Continuación del anexo 5.

Vigencia hasta el \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_\_.

Inscripción \_\_\_\_\_ en  
Protocolos \_\_\_\_\_

Dentro de las atribuciones que el mandato le otorga está contemplado gestionar lo solicitado:  
\_\_\_\_\_

### **DOCUMENTOS DE PROPIEDAD O POSESIÓN** (cuando proceda)

Documento \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ propiedad \_\_\_\_\_ o \_\_\_\_\_ posesión  
presentado: \_\_\_\_\_

Finca número: \_\_\_\_\_ folio: \_\_\_\_\_ libro: \_\_\_\_\_  
de: \_\_\_\_\_

Vigencia: \_\_\_\_\_

Historial completo: \_\_\_\_\_

Original o legalización: \_\_\_\_\_

Gravámenes: \_\_\_\_\_

Hipotecas \_\_\_\_\_ vigentes \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ favor \_\_\_\_\_ de:  
\_\_\_\_\_ Usufructos:  
\_\_\_\_\_ actual \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ la \_\_\_\_\_ finca \_\_\_\_\_ (Ha):  
\_\_\_\_\_

Otro documento que ampara la propiedad o posesión (tipo): \_\_\_\_\_

Número \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ documento \_\_\_\_\_ que \_\_\_\_\_ ampara \_\_\_\_\_ la \_\_\_\_\_ propiedad \_\_\_\_\_ o  
posesión \_\_\_\_\_

Elaborado por \_\_\_\_\_ fecha: \_\_\_\_\_

Legalizado por \_\_\_\_\_ fecha: \_\_\_\_\_

Área \_\_\_\_\_ actual \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ la  
finca: \_\_\_\_\_

### **INFORMACIÓN TÉCNICA:**

El formato de Plan de Manejo utilizado es el autorizado (Según el tipo de bosque y  
área): \_\_\_\_\_

Área de la finca (Ha), según el Plan de Manejo: \_\_\_\_\_

## Continuación del anexo 5.

Por lo que se concluye que:

- 1) La solicitud está debidamente legalizada.
- 2) El nombre del solicitante coincide con el propietario o poseedor o representante legal.
- 3) El solicitante acreditó legalmente su derecho de propiedad o posesión.
- 4) Que el área propuesta en el plan de manejo coincide con el área del documento de propiedad o posesión presentado.
- 5) La representación legal ejercida es suficiente para efectuar la solicitud.
- 6) Que el expediente además de lo anterior cumple con los requisitos establecidos en el Artículo \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ para \_\_\_\_\_.

En razón de lo anterior y con fundamento en lo anteriormente escrito, se emite la siguiente

### **OPINIÓN:**

El expediente número \_\_\_\_\_ cumple con los requisitos establecidos en la ley para la aprobación del Plan de Manejo por lo que se recomienda ser aprobado para el efecto.

Lic. \_\_\_\_\_

Asesor Jurídico

Dirección Regional \_\_\_\_\_

Instituto Nacional de Bosques

Fuente: Direcciones Regionales y Subregionales Inab.

## Anexo 6. Dictamen Jurídico

Dictamen Núm. \_\_\_\_\_

**DELEGACIÓN JURÍDICA, DIRECCION REGIONAL \_\_\_\_\_, INSTITUTO NACIONAL DE BOSQUES, -INAB-.**  
(Ciudad \_\_\_\_\_), \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de dos mil \_\_\_\_\_.

**ASUNTO:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

Vuelva al Despacho del Ing. \_\_\_\_\_ con el siguiente **DICTAMEN:**

**ANTECEDENTES:**

El: (fecha) \_\_\_\_\_, el señor: \_\_\_\_\_, solicita \_\_\_\_\_  
en finca rústica denominada \_\_\_\_\_, ubicada en el municipio de \_\_\_\_\_ del  
departamento de \_\_\_\_\_.

**FUNDAMENTO LEGAL:** (Atendiendo al caso específico)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

**ANÁLISIS:**

De la lectura del expediente sometido a la consideración de la Delegación Jurídica, se obtuvo la información siguiente:

**DATOS GENERALES DEL SOLICITANTE:**

Nombre completo propietario: \_\_\_\_\_

Nombre completo representante legal \_\_\_\_\_

Número de documento de Identificación legible \_\_\_\_\_ extendido  
por \_\_\_\_\_

Solicitud autenticada (cuando proceda) por \_\_\_\_\_ de  
fecha \_\_\_\_\_.

Dirección para recibir notificaciones dentro de la jurisdicción de la subregión correspondiente

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ Mandato Especial con Representación  
\_\_\_\_\_:

## Continuación del anexo 6.

Vigencia hasta el \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_.

Inscripción \_\_\_\_\_ en  
Protocolos \_\_\_\_\_

Dentro de las atribuciones que el mandato le otorga está contemplado gestionar lo solicitado:  
\_\_\_\_\_

### **DOCUMENTOS DE PROPIEDAD O POSESIÓN** (cuando proceda)

Documento de Propiedad o Posesión presentado: \_\_\_\_\_

Finca Número: \_\_\_\_\_ Folio: \_\_\_\_\_ Libro: \_\_\_\_\_  
de: \_\_\_\_\_

Vigencia: \_\_\_\_\_

Historial completo: \_\_\_\_\_

Original o legalización: \_\_\_\_\_

Gravámenes: \_\_\_\_\_

Hipotecas vigentes a favor de: \_\_\_\_\_ Usufructos:  
\_\_\_\_\_ actual de la finca (Ha): \_\_\_\_\_

Otro documento que ampara la propiedad o posesión (tipo): \_\_\_\_\_

Número de documento que ampara la propiedad o  
posesión \_\_\_\_\_

Elaborado \_\_\_\_\_ por \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Legalizado por \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Área actual de la  
finca: \_\_\_\_\_

### **INFORMACIÓN TÉCNICA:**

El formato de Plan de Manejo utilizado es el autorizado (Según el tipo de bosque y  
área): \_\_\_\_\_

Área de la finca (Ha), según el Plan de Manejo: \_\_\_\_\_

Por lo que se concluye que:

- 1) La solicitud está debidamente legalizada.
- 2) El nombre del solicitante coincide con el propietario o poseedor o representante legal.

## Continuación del anexo 6.

- 3) El solicitante acreditó legalmente su derecho de propiedad o posesión.
- 4) Que el área propuesta en el plan de manejo coincide con el área del documento de propiedad o posesión presentado.}
- 5) La representación legal ejercida es suficiente para efectuar la solicitud.
- 6) Que el expediente además de lo anterior cumple con los requisitos establecidos en el Artículo \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ para \_\_\_\_\_.

En razón de lo anterior y con fundamento en lo anteriormente escrito, se emite la siguiente

### **OPINIÓN:**

El expediente número \_\_\_\_\_ cumple con los requisitos establecidos en la ley para la aprobación del Plan de Manejo por lo que se recomienda ser aprobado para el efecto.

Lic. \_\_\_\_\_

Asesor Jurídico

Dirección Regional \_\_\_\_\_

Instituto Nacional de Bosques

Fuente: Direcciones Regionales y Subregionales Inab.

Anexo 7. **Solicitud de complementación**

**DELEGACIÓN JURÍDICA, DIRECCIÓN REGIONAL \_\_\_\_\_, INSTITUTO NACIONAL DE BOSQUES, -INAB-. (Ciudad \_\_\_\_\_), \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de dos mil \_\_\_\_\_.**

**ASUNTO:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

Vuelva el expediente que contiene \_\_\_\_\_ (asunto del que se trate) \_\_\_\_\_, a efecto que se subsanen los previos siguientes: \_\_\_\_\_

Diligenciado lo anterior, vuelva a esta Delegación Jurídica \_\_\_\_\_ para que se continúe con el trámite correspondiente.

\_\_\_\_\_  
Lic (da).  
Delegado Regional \_\_\_\_\_  
Instituto Nacional de Bosques

Fuente: Direcciones Regionales Inab.

**Anexo 8. Oficio de documentos faltantes**

Oficio Núm. \_\_\_\_\_

Lugar y fecha \_\_\_\_\_

Señor \_\_\_\_\_

Propietario o representante legal

Presente.

Atento me dirijo a usted para hacer de su conocimiento los previos indicados por (Asesoría Jurídica) a través de dictamen Núm. \_\_\_\_ de fecha \_\_\_\_\_; siendo estos los siguientes:

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

Y a través de dictamen técnico Núm. \_\_\_\_\_ de fecha \_\_\_\_\_, los siguientes:

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

4. \_\_\_\_\_

Diligenciado lo anterior, vuelva a esta Dirección Subregional \_\_\_\_\_ para que se continúe con la gestión del expediente Núm. \_\_\_\_\_.

No está demás hacer de su conocimiento que mientras no presente estos documentos, no será posible resolverle en el tiempo estipulado por la Ley. Si transcurrido un período de seis meses a partir de la presente notificación, no se cumple con la subsanación de previos, el expediente se archivará por caducidad administrativa.

\_\_\_\_\_  
Ing. Director Subregional XX-x  
Instituto Nacional de Bosques

Fuente: Direcciones Regionales Inab.

## Anexo 9. Licencia forestal No.00-0000-000-0.0-200X

DIRECCION SUBREGIONAL XXXX CON SEDE EN EL MUNICIPIO DE \_\_\_\_\_ DEPARTAMENTO DE \_\_\_\_\_. INSTITUTO NACIONAL DE BOSQUES -INAB-, tres de octubre del año dos mil trece \_\_\_\_\_

El Director Subregional \_\_\_\_ del Instituto Nacional de Bosques INAB, con base a la **Resolución No.** \_\_\_\_\_ de fecha \_\_\_\_\_ emitida por \_\_\_\_\_, Director Subregional \_\_\_\_, con sede en \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, mediante la cual aprobó el Plan de Manejo Forestal al señor \_\_\_\_\_ quién se identifica con \_\_\_\_\_ extendido por \_\_\_\_\_, para implementar el plan de manejo forestal elaborado por \_\_\_\_\_ inscrito en el Registro Nacional Forestal como elaborador de Planes de Manejo Forestal con registro ante el INAB No. EPMF No. \_\_\_\_\_ en la finca \_\_\_\_\_ ubicada en \_\_\_\_\_, del municipio de \_\_\_\_\_; \_\_\_\_\_ cuya propiedad ha sido establecida mediante \_\_\_\_\_.

El volumen total autorizado a extraer durante la ejecución primer POA es de \_\_\_\_\_ metros cúbicos, a realizarse en los rodales o estratos siguientes:

### DISTRIBUCIÓN DEL APROVECHAMIENTO DEL BOSQUE

RODAL/ESTRATO	AREA	Especie	Volumen (m <sup>3</sup> )			Volumen Total (m <sup>3</sup> )
			Troza	Trocilla	Leña	
<b>TOTAL</b>						

Si el titular desea adicionalmente convertir troza, poste y trocilla a block o flitch, deberá aplicar el 50 % de eficiencia, a tablón 45 %, tabla y regla 39 %, carbón 60 %, el resto deberá cargarse a leña, lepa y aserrín.

El titular de la Licencia Forestal garantiza los compromisos adquiridos ante el INAB, mediante los siguientes documentos:

### IMPUESTO DEL VALOR DE LA MADERA EN PIE

RECIBO: SERIE "AB" FORMA 63-A2	
MONTO CANCELADO (Q.)	

### OBLIGACION DE REPOBLACIÓN FORESTAL

OPCIÓN O MODALIDAD	
DOCUMENTO DE GARANTÍA	
FECHA DE EMISIÓN	
AREA DEL COMPROMISO (Ha)	
MONTO (Q.)	

Continuación del anexo 9.

La presente autorización de **Licencia Forestal** tendrá una vigencia de \_\_\_\_\_ a partir de la fecha de su notificación, para establecer y darle mantenimiento a la obligación de repoblación forestal según el Plan de Manejo Forestal aprobado, y de conformidad con lo que establece la Ley Forestal Decreto 101-96 y su Reglamento.

En el aprovechamiento forestal se tendrá una vigencia de \_\_\_\_\_ a partir de la fecha de su notificación, para la tala, extracción y transporte de los productos forestales del plan operativo anual, de conformidad con lo que establece la Ley Forestal Decreto 101-96 y su Reglamento.

**Fecha de emisión:** \_\_\_\_\_

**Fecha de vencimiento:** \_\_\_\_\_

FECHA DE ENTREGA	NOTAS DE ENVÍO DE LICENCIA		CANTIDAD	FACTURA
	DEL	AL		

F. \_\_\_\_\_  
Director Subregional XX  
INAB (Lugar)

Fuente: Direcciones Regionales Inab.

Anexo 10. **Notificación de licencia forestal**

En la Dirección Subregional \_\_\_\_, ubicada en el municipio \_\_\_\_\_, departamento de \_\_\_\_\_, el día \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_ siendo las \_\_\_\_\_ horas.; los suscritos nos damos por enterados del contenido y de los compromisos derivados de la ejecución de la Licencia Forestal Núm. \_\_\_\_\_, según resolución Núm. \_\_\_\_\_, la cual aceptamos; ratificamos y firmamos.

**Propietario o Representante Legal:**

\_\_\_\_\_

Cédula o DPI: \_\_\_\_\_

Extendida en: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

**Regente:** \_\_\_\_\_ **No.** \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Fecha Notificación: \_\_\_\_\_

Notificador (nombre, firma, sello) \_\_\_\_\_

Fuente: Direcciones Regionales y Subregionales Inab.