



Instituto Nacional de Bosques  
Más bosques. Más vida



**INSTITUTO NACIONAL DE BOSQUES –INAB-  
GUATEMALA, 14 DE MARZO DE 2025  
RESOLUCIÓN DE GERENCIA NO. 33-2025**

**APROBACIÓN DEL MANUAL DE NORMAS, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL  
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL INSTITUTO NACIONAL DE BOSQUES -  
INAB-**

La Gerencia del Instituto Nacional de Bosques -INAB-

**CONSIDERANDO**

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

**CONSIDERANDO**

Que la Ley Forestal, en el Artículo 16 regula las atribuciones del Gerente, que Consisten en: dirigir, ejecutar y ordenar todas las actividades técnicas y administrativas del INAB; con base en las políticas, lineamientos y mandatos establecidos por la Junta Directiva, siendo responsable ante ésta por el correcto y eficaz funcionamiento del Instituto.

**CONSIDERANDO**

Que es necesario disponer de instrumentos técnicos actualizados que permitan optimizar las actividades y procedimientos realizados dentro del Departamento de Gestión de la Calidad del INAB, en función de incrementar la eficiencia y productividad del desempeño de los objetivos y atribuciones del Instituto Nacional de Bosques.

**POR TANTO**

Esta Gerencia, con base en lo considerado y con fundamento en lo preceptuado en los Artículos: 5, 6 y 16 del Decreto 101-96 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Forestal; Artículos 1, 3, 4, 5 y 7 del Reglamento Orgánico Interno del INAB aprobado mediante Resolución Número JD.01.42.2024 de la Junta Directiva del Instituto Nacional de Bosques.



Página 1 | 2





**RESUELVE:**

- I. Aprobar el Manual de Normas, Procesos y Procedimientos del Departamento de Gestión de la Calidad, versión 2, del Instituto Nacional de Bosques –INAB-, que agrupa los diferentes procedimientos necesarios para llevar a cabo su gestión.
- II. Es responsabilidad de la Jefa del Departamento de Gestión de la Calidad, revisar periódicamente el contenido del Manual de Normas, Procesos y Procedimientos del Departamento de Gestión de la Calidad del Instituto Nacional de Bosques -INAB-, debiendo someter a consideración y aprobación del Director de Planificación Evaluación y Seguimiento Institucional y del Gerente, los cambios o modificaciones para su actualización.
- III. Los empleados del Departamento de Gestión de la Calidad, y demás unidades administrativas del INAB que participan en los procesos y procedimientos, están obligados a conocer, observar y cumplir la correcta aplicación del Manual de Normas, Procesos y Procedimientos que aprueba esta resolución, lo que conlleva asumir de conformidad a su nivel jerárquico o de competencia, la responsabilidad administrativa, civil o penal por el incumplimiento del mismo.
- IV. El Departamento de Gestión de la Calidad, de la Dirección de Planificación, Evaluación y Seguimiento Institucional, archivará y custodiará en formato físico y digital el original del Manual de normas, procesos y procedimientos aprobado por el Gerente del INAB.
- V. La presente resolución es de vigencia inmediata, dejando sin efecto la Resolución de Gerencia No. 095-2018 de fecha 06 de septiembre de 2018, que aprueba el Manual de Normas, Procesos y Procedimientos del Departamento de Gestión de la Calidad, versión 1.
- VI. Se ordena a la Jefa del Departamento de Gestión de la Calidad, hacer de conocimiento del personal de dicho Departamento y de las demás Direcciones y Jefaturas relacionadas, el Manual de Normas, Procesos y Procedimientos aprobado con la presente resolución.
- VII. Notifíquese.

Ing. Bruno Enrique Arias Rivas  
Gerente





Instituto Nacional de Bosques  
 más bosques. más vida

**Manual de normas, procesos y procedimientos**  
 Departamento de Gestión de la Calidad  
 Dirección de Planificación, Evaluación y Seguimiento Institucional



**MANUAL DE NORMAS, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL

**Versión: 2**

**Número de páginas: 26**

Elaboró	Revisó	Aprobó
Inga. Ana Paula Espinoza Jefe(a) de Gestión de la Calidad	Ing. Nery David Sandoval Director(a) Planificación, Evaluación y Seguimiento Institucional	Ing. Bruno Enrique Arias Gerente
  (Firma y sello)	  (Firma y sello)	  (Firma y sello)



## **PRESENTACIÓN**

El Instituto Nacional de Bosques -INAB-, fue creado mediante el Decreto del Congreso de la República de Guatemala, Número 101-96, Ley Forestal, en el año 1996, como el órgano de dirección y autoridad competente del sector público agrícola en materia forestal, teniendo como marco de acción institucional, la administración de los bosques del país fuera de áreas protegidas.

## **VISIÓN**

El Instituto Nacional de Bosques -INAB-, es una Institución Líder y modelo en la gestión de la política forestal nacional, reconocida nacional e internacionalmente por su contribución al desarrollo sostenible del sector forestal en Guatemala, propiciando mejora en la economía y en la calidad de vida de su población, y la reducción de su vulnerabilidad al cambio climático.

## **MISIÓN**

Ejecutar y promover los instrumentos de política forestal nacional, facilitando el acceso a los servicios forestales que presta la institución a los actores del sector forestal, mediante el diseño e impulso de programas, estrategias y acciones que generen un mayor desarrollo económico, ambiental y social del país.





## CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN</b>	
<b>I. OBJETIVOS.....</b>	<b>4</b>
<b>II. ALCANCE.....</b>	<b>5</b>
<b>III. RESPONSABLE.....</b>	<b>5</b>
<b>IV. NORMATIVA APLICABLE .....</b>	<b>5</b>
<b>V. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....</b>	<b>5</b>
<b>VI. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU INTERRELACIÓN CON LAS DIRECCIONES REGIONALES Y SUBREGIONALES.....</b>	<b>7</b>
<b>VII. RED DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ...</b>	<b>8</b>
<b>VIII. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS.....</b>	<b>9</b>
1. Procedimiento para el control de la documentación del SGC-INAB ISO 9001:2015. ....	9
2. Procedimiento para la evaluación de la satisfacción del cliente/usuario de los procesos misionales del SGC-INAB ISO 9001:2015.....	12
3. Procedimiento para la atención a quejas de los procesos misionales del SGC-INAB ISO 9001:2015.....	13
4. Procedimiento para el seguimiento, medición y mejora del SGC-INAB ISO 9001:2015.....	16
5. Procedimiento para la gestión de riesgos del SGC-INAB ISO 9001:2015. ....	18
6. Procedimiento para la programación y ejecución de auditorías internas al SGC-INAB .....	19
7. Procedimiento para la gestión de auditoría externa al SGC-INAB ISO 9001 .....	22
8. Procedimiento para la elaboración y/o actualización de manuales institucionales	23
<b>IX. CONTROL DE CAMBIOS .....</b>	<b>26</b>



## INTRODUCCIÓN

El presente manual de normas, procesos y procedimientos, es un instrumento formal que constituye una guía para la correcta aplicación de las normas y procedimientos del Departamento de Gestión de la Calidad; muestra la relación, articulación e interacción que prevalece en el marco funcional y los métodos de trabajo, los objetivos que se persiguen y descripción de los principales procedimientos.

### I. OBJETIVOS

- ✓ Formalizar los procedimientos que actualmente se ejecutan en el Departamento de Gestión de la Calidad, del Instituto Nacional de Bosques -INAB-, consolidando y documentando las acciones que se realizan, para facilitar la ejecución y el seguimiento.
- ✓ Disponer de una herramienta de apoyo técnico administrativo, que permita la realización de los procedimientos del Departamento de Gestión de la Calidad, precisando las actividades, los responsables de su ejecución y definiendo la interrelación entre ellos.
- ✓ Servir de base para la orientación del personal de nuevo ingreso, al proveerle la herramienta técnica que facilite su incorporación al puesto de trabajo.
- ✓ Cumplir con las normas que regulan el control interno administrativo, mediante la ejecución de procesos, la observancia de normas y logro de objetivos, que conduzcan a la eficiencia y eficacia institucional.



## II. ALCANCE

El presente manual de normas, procesos y procedimientos, abarca las actividades que realiza el personal del Departamento de Gestión de la Calidad, para el buen desempeño y cumplimiento de sus atribuciones.

## III. RESPONSABLE

Jefe (a) de Gestión de la Calidad  
Director (a) de Planificación, Evaluación y Seguimiento Institucional

## IV. NORMATIVA APLICABLE

- Norma Internacional ISO 9001: 2015
- Norma Internacional ISO 31000:2018 Gestión del riesgo. Se adoptan algunos principios y directrices de norma.
- Reglamento Orgánico Interno del Instituto Nacional de Bosques -INAB- Vigente.

## V. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

<b>Término</b>	<b>Definición</b>
Alta Dirección	Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.
Auditoria	Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.
Cliente/ usuario	Cualquier persona que solicite un servicio del Instituto Nacional de Bosques -INAB-.
Control de cambios	Acción de controlar los cambios que tiene un documento a través del tiempo y se evidencia en el número de la versión que se establece desde la elaboración inicial del documento. Su control se realizará vía registro en el mismo documento.
Documento	Información y el medio en el que está contenida.

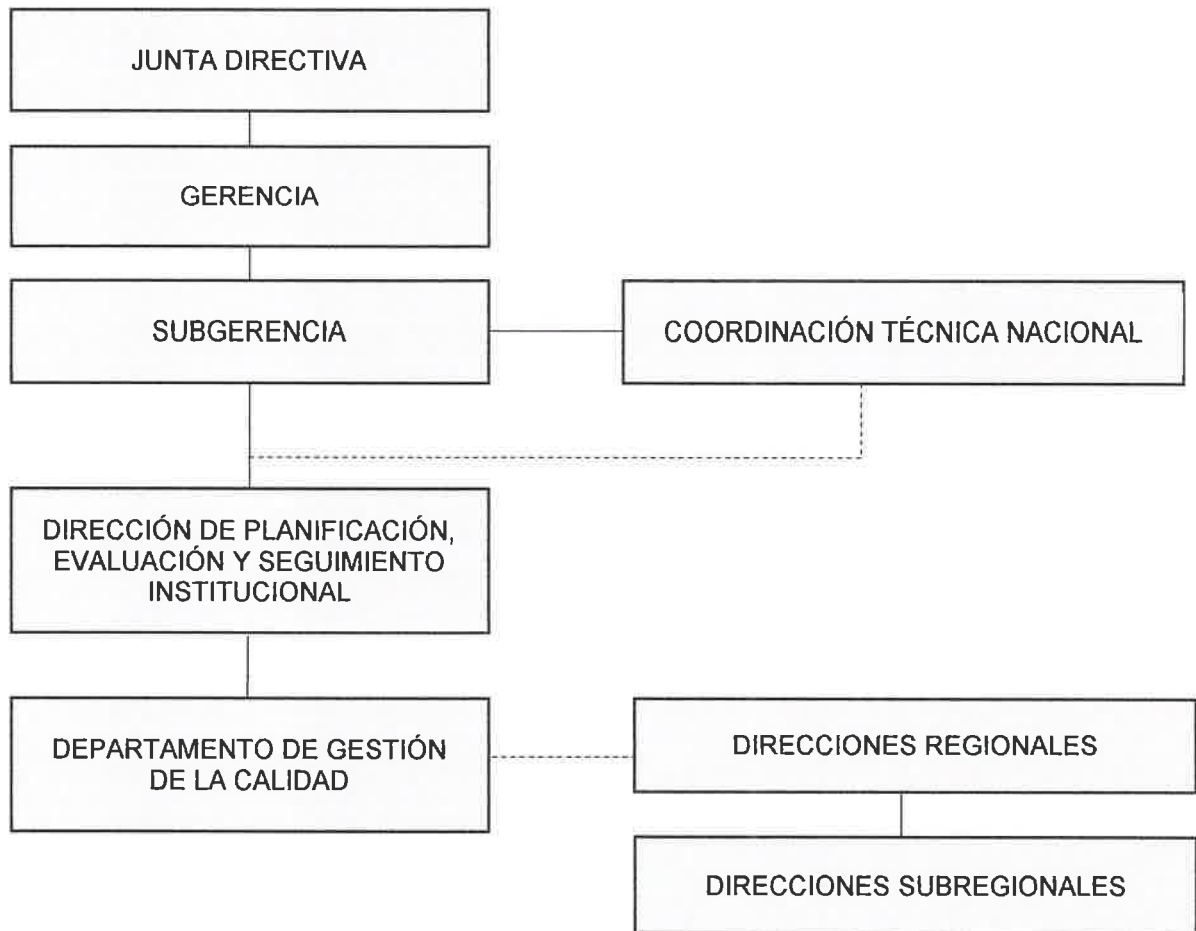


Documento controlado	Es aquel que está identificado mediante un código, versión y fecha, asignado por gestión de calidad.
Documentos externos	Son todos aquellos documentos que no son generados por el SGC-INAB y que se consideran de apoyo en el desarrollo de las actividades de los procesos que lo conforman.
Documentos internos	Son todos aquellos documentos elaborados por los procesos que conforman SGC-INAB y que se encuentran dentro del alcance del mismo.
Documento obsoleto	Son aquellos documentos que ya no tienen vigencia porque se han generado nuevas versiones mejoradas.
Evaluación de la satisfacción de los clientes/usuarios	Mecanismo establecido para obtener de manera sistemática y continua, información de retorno, tanto positiva como negativa, sobre el nivel de satisfacción de los clientes/usuarios.
Registro	Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.
Gestión de la Medición, Seguimiento y mejora del SGC-INAB	Todas aquellas actividades del SGC-INAB, que se llevan a cabo de forma planificada, sistemática, ordenada y documentada para determinar qué necesita seguimiento y medición en los procesos del sistema.
Información Documentada	Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.
Líder de proceso	Persona responsable de la gestión de un proceso del SGC-INAB. Es quien está a cargo de documentar las actividades, dirigir el diseño, desarrollo, ejecución y mejora del proceso a su cargo, con el apoyo de quienes participan en su proceso.
MMF	Módulo de Manejo Forestal. Aplicación informática por medio de la cual se realizan las gestiones para la obtención y ejecución de Licencias de Aprovechamiento Forestal.
Queja	Expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o servicio, o al propio proceso de tratamiento de quejas.
Satisfacción del cliente/usuario	Percepción del cliente/usuario, sobre el grado en el que se han cumplido sus requisitos.
SEADDEX	Sistema Electrónico de Autorización de Exportaciones.
SERNAF	Sistema Electrónico del Registro Nacional Forestal
SGC-INAB	Sistema de Gestión de la Calidad, del Instituto Nacional de Bosques -INAB-.



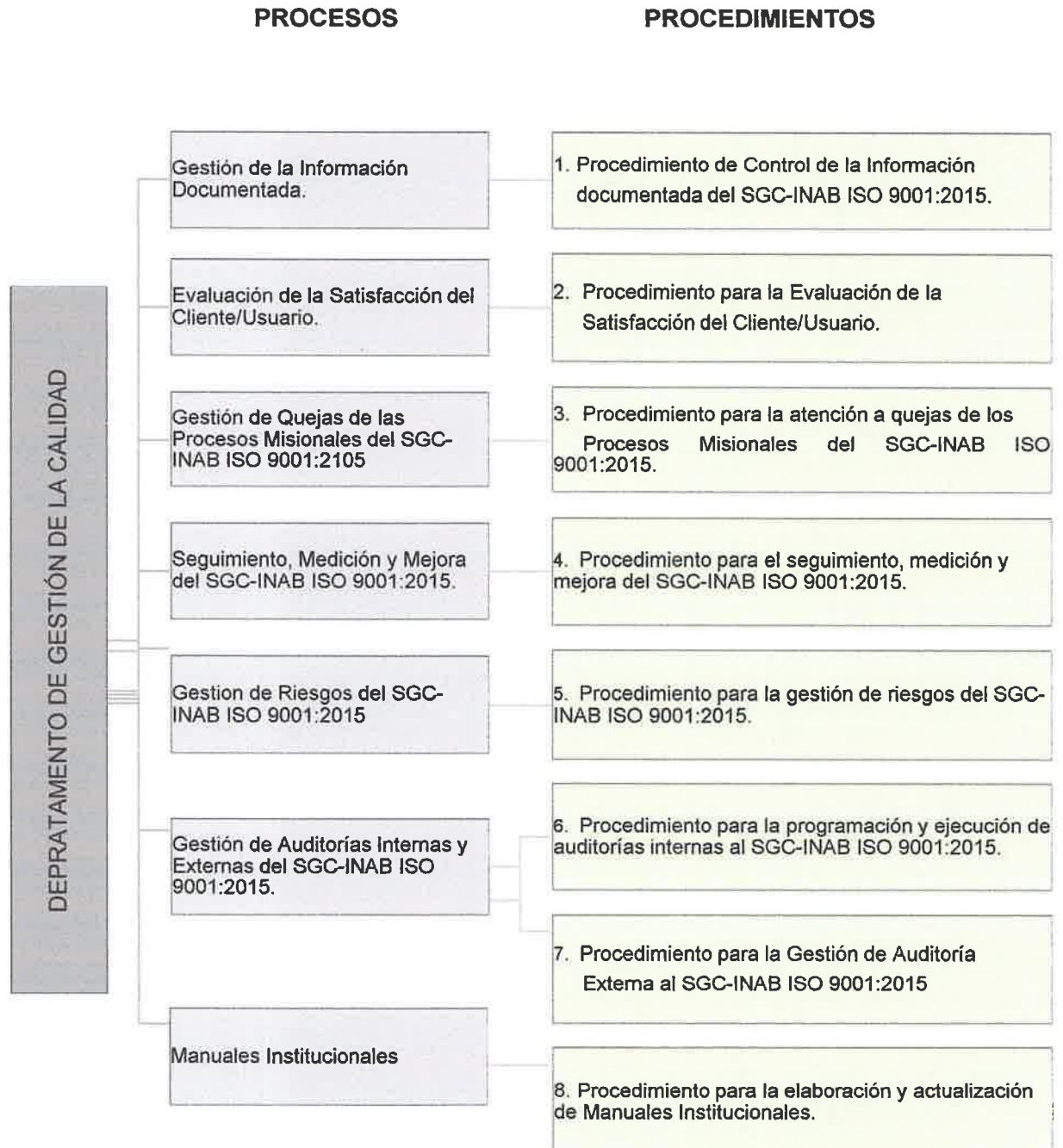


**VI. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU INTERRELACIÓN CON LAS DIRECCIONES REGIONALES Y SUBREGIONALES.**






## VII. RED DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD





## VIII. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

<b>DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>		
<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>		
<b>No. 1</b>	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SGC-INAB ISO 9001:2015.</b>	
<p><b>Objetivo:</b> Establecer la metodología para la creación, actualización, control y manejo de la información documentada del Sistema de Gestión de la Calidad conforme a los requisitos que establece la Norma ISO 9001:2015.</p>		
<p><b>Normas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) La responsabilidad de la elaboración de los documentos de los procesos del SGC-INAB, está a cargo del Líder del proceso.</li> <li>b) El Departamento de Gestión de la Calidad es el responsable de revisar y dar acompañamiento en la elaboración de documentos del SGC, velando por el cumplimiento de los requisitos que establece la Norma ISO 9001:2015.</li> <li>c) Los documentos originales aprobados, serán resguardados en forma física (archivo físico) y electrónica en el Departamento de Gestión de la Calidad.</li> <li>d) Todos los documentos del SGC-INAB, estarán disponibles en formato electrónico para su consulta y utilización en el apartado de INFO-GC, que se localiza en la página web del Instituto Nacional de Bosques -INAB-.</li> <li>e) El Líder del proceso, será el responsable de la divulgación y socialización del documento aprobado o actualizado con todos los involucrados y deberá asegurarse de su utilización y cumplimiento.</li> <li>f) Cuando se apruebe una nueva versión de un documento del SGC-INAB, el personal de Gestión de la Calidad, recogerá las copias controladas de la versión obsoleta que se hayan entregado.</li> <li>g) Los documentos obsoletos tendrán el sello "Obsoleto" y se conservarán en medio electrónico y físico la versión anterior de cada documento del SGC-INAB por un periodo de 18 meses.</li> <li>h) Cualquier necesidad de cambio/actualización de documentos del SGC-INAB, deberá ser informado y solicitado al Departamento de Gestión de la Calidad, por ser dicho departamento el responsable del control de la documentación vigente.</li> </ul>		
<b>Paso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>
1	Líder del Proceso	Elabora (si es un documento nuevo) o actualiza el documento (si es un documento existente al que se



		le aplicará algún cambio), asegurándose de que cumple con la normativa aplicable al proceso.
2	Líder del Proceso	Solicita vía correo electrónico al Jefe (a) de Gestión de la calidad el cambio documental, adjuntando el documento en digital.
3	Jefe (a) de Gestión de la Calidad	Recibe solicitud y procede a asignar al Gestor(a) de la calidad para su revisión y seguimiento correspondiente.
4	Gestor(a) de la Calidad	<p>Revisa y verifica que el documento cumpla con los requisitos del SGC ISO 9001:2015 del INAB.</p> <p><b>4.1 Si cumple: continúa con el paso 5.</b></p> <p><b>4.2 Si no cumple:</b> devuelve el documento al líder del proceso con las indicaciones correspondientes para que se realicen las modificaciones y mejoras que considere pertinentes. <b>Regresa al paso 1</b></p>
5	Gestor(a) de la Calidad	<p>Imprime el documento y lo traslada al líder de proceso para la firma del director asociado al proceso.</p> <p>Nota: si se realiza una actualización a un documento, se anotan en la sección de cambios documentales del procedimiento los cambios aplicados.</p>
6	Líder del Proceso	Traslada documento con la firma del Director(a) al Jefe(a) de Gestión de la Calidad, para continuar con el proceso de aprobación.
7	Jefe (a) de Gestión de la Calidad	<p>Recibe, revisa y firma documento.</p> <p>Traslada por medio de oficio a la Gerencia para su revisión y aprobación</p>
8	Gerente	<p>Revisa el documento.</p> <p><b>8.1 El documento es aprobado: continúa con el paso 9.</b></p> <p><b>8.2 El documento no es aprobado:</b> devuelve al Departamento de Gestión de la calidad para</p>



		realizar los cambios requeridos. <b>Regresa al paso 4.2</b>
9	Gerente	Firma el documento y lo traslada a Departamento de Gestión de la Calidad para su incorporación al SGC-INAB ISO 9001:2015.
10	Gestor(a) de la Calidad	<p>Procede a actualizar la Lista Maestra de Documentos del SGC-INAB 9001:2015 y sube documento a la plataforma INFO-GC, en la sección del proceso correspondiente, eliminando la versión anterior si la hubiera.</p> <p>En el caso de los formatos, actualiza el control de registros del SGC-INAB ISO 9001:2015.</p> <p><b>Nota 1:</b> Todos los documentos que correspondan a procedimientos se suben a la plataforma con el sello de agua "COPIA NO CONTROLADA" y protegidos contra cambios.</p>
11	Gestor(a) de la Calidad	<p>Almacena el documento en el archivo documental físico y procede de la siguiente manera:</p> <p>Genera copia controlada del documento firmado y la entrega al líder del proceso.</p> <p><b>Nota 1.</b> Si algún colaborador no entrega la copia controlada obsoleta, se anota la razón y dicho colaborador asume la responsabilidad sobre dicha copia.</p> <p><b>Nota 2:</b> El líder del Proceso es responsable de la divulgación del documento aprobado a todos los involucrados y debe asegurarse de su utilización y cumplimiento.</p> <p><b>Termina procedimiento.</b></p>
<p><b>Documentos relacionados:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Lista Maestra de Información Documentada del SGC-INAB (GC-RE-004).</li><li>• Control de registros del SGC-INAB (GC-RE-002)</li><li>• Control de copias controladas (GC-RE-006)</li><li>• Portal de Información del SGC-INAB (INFO GC).</li></ul>		





<b>DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>		
<b>PROCESO: EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE/USUARIO</b>		
<b>No. 2</b>	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE/USUARIO DE LOS PROCESOS MISIONALES DEL SGC-INAB ISO 9001:2015.</b>	
<b>Objetivo:</b> Evaluar el grado de satisfacción del cliente/usuario externo de los procesos misionales del SGC-INAB, para identificar las necesidades y expectativas de los clientes/usuarios, así como mejoras en la prestación de los servicios.		
<b>Normas:</b>		
a) La evaluación de la satisfacción del cliente/usuario de los procesos misionales del SGC-INAB, se realizará mediante boletas electrónicas incorporadas directamente en los sistemas informáticos de cada proceso, a las cuales el cliente/usuario tendrá acceso directo.		
b) La evaluación de la satisfacción del cliente/usuario se realiza de forma cuatrimestral, utilizando para el efecto el formato de Informe de Evaluación de la Satisfacción del cliente/usuario del SGC-INAB (GC-RE-106).		
c) Es responsabilidad del Jefe (a) del Departamento de Gestión de la Calidad, socializar los resultados de la Evaluación de la Satisfacción del Cliente/Usuario a la alta Dirección, Directores Subregionales y Líderes de procesos.		
<b>Paso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>
1	Gestor (a) de la Calidad	Recopila los resultados de las encuestas electrónicas que se reciben de manera automática por medio de correo electrónico.
2	Gestor (a) de Calidad	Tabula los resultados, elabora informe y lo traslada al Jefe(a) de Gestión de la Calidad para su revisión y visto bueno.
3	Jefe (a) de Gestión de la Calidad	Revisa y firma informe. Traslada al Director(a) de Planificación, Evaluación y Seguimiento institucional para su firma de Visto Bueno.
4	Jefe (a) de Gestión de la Calidad	Traslada informe a la Alta Dirección, líderes de Proceso y Directores(as) Regionales y Subregionales para su conocimiento, acompañado si fuera el caso, de la(s)



		solicitud(es) de acción correctiva definidas como necesarias.
5	Líder de proceso/Director (a) Subregional	<p>Recibe informe, revisa y analiza los resultados con el fin de identificar oportunidades de mejora.</p> <p>Si tiene acciones correctivas, elabora la propuesta y traslada al Jefe(a) de Gestión de la Calidad, quien coordinará el seguimiento correspondiente.</p> <p style="text-align: right;"><b>Fin del procedimiento</b></p>
<p><b>Documentos relacionados:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de la evaluación del cliente/usuario de Licencias de Aprovechamiento Forestal (GC-RE-101 )</li> <li>• Encuesta de la evaluación del cliente/usuario del Aval para la Exportación de Productos Forestales (GC-RE-103).</li> <li>• Encuesta de la evaluación del cliente/usuario del Registro Nacional Forestal (GC-RE-104).</li> <li>• Informe de evaluación de la satisfacción del cliente/usuario del SGC-INAB (GC-RE-106)</li> </ul>		

<b>DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>		
<b>PROCESO: GESTIÓN DE QUEJAS DEL SGC-INAB</b>		
<b>No. 3</b>	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A QUEJAS DE LOS PROCESOS MISIONALES DEL SGC-INAB ISO 9001:2015.</b>	
<p><b>Objetivo:</b> Definir los pasos necesarios para la recopilación, análisis y tratamiento de quejas presentadas por los clientes/usuarios externos de los procesos misionales del SGC-INAB.</p>		
<p><b>Normas:</b></p> <p>a) El líder de proceso es el responsable del diseño y creación de las boletas de quejas para su proceso, la cual debe incluir todo lo necesario para la recopilación de información sobre la queja presentada y la captura de datos para la comunicación con el usuario.</p>		




<p>b) Una queja será no procedente cuando después de su análisis se determina que no amerita continuar con el proceso por la falta de vinculación entre la trazabilidad de la gestión-prestación del servicio.</p> <p>c) Una queja procedente, será aquella condición o situación que después de su análisis se determina que si tiene merito para continuar con el proceso.</p> <p>d) El Jefe(a) del Departamento de Gestión de la Calidad es el responsable de socializar el informe de atención a Quejas de los Procesos Misionales del SGC-INAB- con la Alta Dirección, Directores (as) Subregionales y Líderes de procesos cuando corresponda.</p> <p>e) Las quejas deben ser resueltas en un plazo máximo de cinco días hábiles, dependiendo de la naturaleza de las mismas.</p> <p>f) Todas las quejas procedentes deben contener su plan de tratamiento de quejas (GC-RE-108)</p>		
Paso	Responsable	Actividad
1	Gestor (a) de la Calidad	<p>Recopila la información de las quejas realizadas por los clientes/usuarios a través de los sistemas de los procesos misionales.</p> <p>Verifica, analiza y clasifica las quejas como procedentes o no procedentes, y las traslada al Jefe (a) de Gestión de la Calidad.</p> <p>Nota: Si en el formulario de quejas lo que se requiere es un soporte técnico, contacta al responsable del soporte o líder del proceso para el seguimiento respectivo.</p>
2	Jefe (a) de Gestión de la Calidad	<p>Recibe y revisa el reporte de quejas.</p> <p><b>2.1</b> Si la queja es procedente. Traslada al líder del proceso para conocer la trazabilidad de la gestión. <b>Continúa con el paso 3.</b></p> <p><b>2.2</b> Si la queja es no procedente. Solicita al Gestor(a) de la Calidad, registrar su contenido como un soporte y contacta al responsable de su asistencia. <b>Fin de procedimiento.</b></p>
3	Líder de Proceso	<p>Recibe, revisa y elabora un informe de trazabilidad de la gestión, para conocer su estado</p>



		actual y tiempos de respuesta. Traslada a Jefe(a) de Gestión de la Calidad.
4	Jefe (a) de Gestión de la Calidad	Recibe y revisa informe de trazabilidad proporcionado por el líder del proceso.  Procede a llenar el Plan de tratamiento de quejas y traslada con el informe de trazabilidad al Director(a) Regional del área donde fue colocada la queja, para su atención y seguimiento.
5	Director(a) Regional	Recibe notificación de queja y plan de tratamiento, verifica la información y procede a coordinar con quien corresponda el llenado del mismo (acciones a tomar para su tratamiento y cierre).  Traslada a Jefe(a) de Gestión de la Calidad para su seguimiento.
6	Jefe (a) de Gestión de la Calidad	Da seguimiento oportuno para asegurar que se cierran las acciones correctivas derivadas de las quejas.  Elabora notificación vía correo electrónico al cliente-usuario sobre el tratamiento/resolución de su queja.
<b>Fin de procedimiento</b>		
<b>Documentos relacionados:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Quejas en la gestión de Licencias de Aprovechamiento Forestal (GC-RE-114).</li><li>• Quejas en la gestión de Aval para la Exportación de Productos Forestales (GC-RE-115) .</li><li>• Quejas en la gestión del Registro Nacional Forestal (GC-RE-113).</li><li>• Plan de tratamiento de Quejas (GC-RE-108 )</li></ul>		



<b>DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>		
<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SGC-INAB.</b>		
<b>No. 4</b>	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA DEL SGC-INAB ISO 9001:2015.</b>	
<b>Objetivo:</b> Establecer los mecanismos de seguimiento, medición del desempeño de los procesos y mejora del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015.		
<b>Normas:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>a) El Jefe (a) de Gestión de la Calidad es el responsable de coordinar el proceso de Seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, cumpliendo los plazos y las disposiciones establecidas en el presente procedimiento.</li> <li>b) El Jefe (a) de Gestión de la calidad debe velar porque el procedimiento se mantenga vigente, siendo responsable de realizar las revisiones y actualizaciones periódicas que se consideren necesarias, así como de la difusión y conocimiento del mismo con el personal involucrado.</li> <li>c) El responsabilidad de cada lider de proceso dar el seguimiento oportuno a los elementos que requieren medición, analisis y mejora del proceso bajo su cargo.</li> <li>d) Los indicadores establecidos permiten evidenciar el cumplimiento de los objetivos del SGC y se dará seguimiento de acuerdo a lo definido en la matriz de indicadores del SGC.</li> <li>e) El presente procedimiento aplica a todas las mediciones relacionadas con las actividades de los procesos que conforman el SGC-INAB</li> <li>f) Para llevar a cabo el seguimiento, medición, análisis y evaluación del SGC-INAB, debe considerarse lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Satisfacción del cliente/usuario de los procesos misionales del SGC-INAB</li> <li>✓ Quejas de los procesos misionales del SGC-INAB</li> <li>✓ Desempeño de los procesos (Indicadores de proceso, matrices de riesgos y oportunidades)</li> <li>✓ Acciones Correctivas / Correcciones para asegurar que si no se ha cumplido con lo planificado se hagan las correcciones necesarias.</li> <li>✓ Control de cambios</li> <li>✓ Auditorías Internas</li> </ul> </li> </ul>		
<b>Paso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>
1	Jefe (a) de Gestión de la Calidad	Determina los elementos del Sistema de Gestión de la Calidad que requieren seguimiento y/o medición, los métodos y frecuencias de





		<p>seguimiento, medición y los criterios de evaluación.</p> <p>Solicita a los líder de proceso la información necesaria.</p>
2	Líder de proceso	Proporciona la información requerida para el seguimiento, medición y mejora del desempeño del Sistema de Gestión de Calidad
3	Jefe (a) de Gestión de la Calidad	Realiza el seguimiento, medición, análisis y evaluación de los elementos del Sistema de Gestión de la Calidad, de acuerdo al periodo establecido para su efecto.
4	Jefe (a) de Gestión de la Calidad	Cuando se identifique una No Conformidad, genera Acción Correctiva, según formato de acción Correctiva y corrección (GC-RE-401)
5	Jefe (a) de Gestión de la calidad	<p>Consolida toda la información de los resultados de seguimientos, mediciones, análisis y evaluaciones realizadas a los procesos de forma periódica.</p> <p>Informa semestralmente a la Alta Dirección los resultados del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, a través del informe de revisión por la Alta Dirección. (GC-RE-108)</p>
<b>FIN DE PROCEDIMIENTO</b>		
<p><b>Documentos relacionados:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de riesgos y oportunidades de los procesos del SGC-INAB ISO 9001:2015 (GC-RE-302)</li> <li>• Registro de acciones correctivas y correcciones del SGC-INAB ISO 9001:2015 (GC-RE-401).</li> <li>• Matriz de indicadores del SGC-INAB ISO 9001:2015 (GC-RE-107)</li> <li>• Boletas de quejas de los procesos misionales del SGC-INAB ISO 9001:2015</li> <li>• Boletas de evaluación de la satisfacción del cliente-usuario del SGC-INAB ISO 9001:2015.</li> <li>• Reportería web de indicadores del SGC.</li> <li>• Control unificado del estado de las acciones correctivas/correcciones.</li> </ul>		



<b>DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>		
<b>PROCESO: GESTIÓN DE RIESGOS DEL SGC-INAB</b>		
<b>No. 5</b>	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE RIESGOS DEL SGC-INAB ISO 9001:2015.</b>	
<b>Objetivo:</b> Establecer la metodología para la identificación, evaluación y tratamiento de los riesgos del SGC-INAB, asegurando el logro de los resultados previstos, prevenir o reducir efectos no deseados y lograr la mejora de procesos.		
<b>Normas:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>a) La gestión del riesgo en el SGC-INAB se realizará de manera automática de acuerdo a las siguientes fases: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis del contexto</li> <li>- Evaluación el riesgo (identificación del riesgo, análisis del riesgo, valoración del riesgo)</li> <li>- Tratamiento del riesgo</li> </ul> </li> <li>b) Para llevar a cabo la valoración del riesgo, se utilizará la tabla de criterios de valoración contenida en el procedimiento GC-PR-301 del SGC.</li> <li>c) Es responsabilidad del Líder de Proceso identificar, evaluar, analizar y ponderar los riesgos relacionados a la operación general del proceso bajo su cargo.</li> <li>d) Es responsabilidad de los Directores(as) Subregionales identificar, evaluar, analizar y ponderar los riesgos relacionados a la operación de los procesos en su sede subregional.</li> <li>e) El Líder del Proceso y Director(a) Subregional es el responsable de velar por la implementación de las acciones definidas para la gestión de los riesgos identificados.</li> <li>f) Es responsabilidad del Jefe(a) de Gestión de la Calidad, llevar a cabo el seguimiento periódico de las matrices de riesgo de los procesos del SGC-INAB.</li> </ul>		
<b>Paso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>
1	Jefe(a) de Gestión de la Calidad	Brinda orientación y acompañamiento a los líderes de proceso y Directores(as) Subregionales sobre la gestión de riesgos.
2	Líder de Proceso/Director(a) Subregional	Analiza el contexto, las necesidades y expectativas de las partes interesadas y las actividades que se generan en el proceso.
3	Líder de Proceso/Director(a) Subregional	Identifica, analiza, valora los riesgos asociados al proceso y determina su categoría.



4	Líder de Proceso/Director(a) Subregional	Define los controles y acciones a implementar para el tratamiento de los riesgos (tomando en cuenta el nivel de prioridad del riesgo), así como el responsable de su implementación.
5	Jefe (a) de Gestión de la Calidad	Brinda el seguimiento oportuno a los riesgos del SGC-INAB a través de las matrices de riesgo y elabora informe de seguimiento.  Traslada al Director(a) de Planificación, Evaluación y Seguimiento Institucional para su Visto Bueno.
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>		
<b>Documentos relacionados:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis de contexto de los procesos del SGC-INAB (GC-RE-301)</li> <li>• Matriz de gestión de riesgos (GC- RE-302)</li> </ul>		

<b>DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>		
<b>PROCESO: GESTIÓN DE AUDITORÍAS INTERNAS DEL SGC-INAB ISO 9001 INAB</b>		
<b>No. 6</b>	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA PROGRAMACIÓN Y EJECUCIÓN DE AUDITORIAS INTERNAS AL SGC-INAB</b>	
<b>Objetivo:</b> Evaluar la eficacia, eficiencia, conveniencia y desempeño de los procesos del SGC a través de la programación y ejecución de auditorías que permitan mejorar continuamente los procesos establecidos por la institución.		
<b>Normas:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Es responsabilidad del Departamento de Gestión de la Calidad, la aplicación del presente procedimiento, a través de la administración del programa de auditoría.</li> <li>b) El Departamento de Gestión de la Calidad determinará la frecuencia de auditorías internas para el SGC, el cual elaborará con base en la importancia, cambios en los procesos, resultados de auditorías previas, necesidades específicas de la organización entre otros criterios que considere importantes.</li> </ul>		



- c) El Jefe(a) de Gestión de la Calidad, debe garantizar las competencias de los auditores internos de calidad, de acuerdo con los criterios establecidos en la boleta de evaluación del desempeño elaborada para dicho fin.
- d) El programa de auditorías debe realizarse de forma anual.
- e) El Jefe(a) de Gestión de la Calidad, coordinará cuando corresponda, desarrollar el curso de formación de auditores internos, para el SGC ISO 9001, seleccionando al grupo de auditores en coordinación con la Alta Dirección.


Paso	Responsable	Actividad
1	Jefe (a) de Gestión de la Calidad	<p>Programación y planificación de auditoría.</p> <p>Define el objetivo, alcance y tipo de auditoría a realizarse durante el año, incluyendo la metodología y logística correspondiente.</p> <p><b>Nota:</b> se debe considerar los criterios para auditoría, requisitos de norma ISO 9001:2015, resultados de auditorías internas y externas, revisiones de la Alta Dirección y documentación de los procesos.</p>
2	Jefe (a) de Gestión de la Calidad	<p>Selección de auditores internos.</p> <p>Selecciona a los auditores internos, teniendo en cuenta el cumplimiento según perfiles establecidos. conforma equipos de auditores y define las áreas a auditar.</p> <p>Nota: si se consideran auditores externos, estos se seleccionan con la presentación de los soportes de su hoja de vida que demuestren el cumplimiento del perfil establecido.</p>
3	Jefe (a) de Gestión de la Calidad	<p>Notificación previa de la auditoría.</p> <p>Notifica por medio de oficio a las partes involucradas en el proceso de auditoría (auditados y auditores), compartiendo con anticipación el plan de auditoría y la información necesaria para cumplir con los objetivos establecidos.</p>
4	Líder de proceso/Directores Subregionales	<p>Preparación de la documentación.</p> <p>Prepara documentación necesaria del proceso, incluyendo procedimientos, formatos, registros del proceso, requisitos de la norma ISO 9001:2015.</p>



5	Equipo auditor	<p>Ejecución de la auditoría.</p> <p>Verifica los procedimientos y requisitos aplicables a los procesos a auditar, recolectando toda la información necesaria frente a los criterios de auditoría como procedimientos, requisitos legales, reglamentarios, políticas etc.</p>
6	Equipo auditor	<p>Elaboración de Informe de auditoría.</p> <p>Revisa la información recolectada, para posteriormente elaborar el informe final de auditoría, especificando los hallazgos encontrados.</p> <p>Traslada al Jefe(a) de Gestión de la calidad para su seguimiento correspondiente.</p>
7	Jefe de Gestión de la Calidad	<p>Recibe y revisa informe de auditoría.</p> <p>Convoca a reunión a Líder de proceso/Director Subregional para socializar resultados e iniciar gestión de planes de acción.</p>
8	Jefe de Gestión de la Calidad/ Líder de proceso/Director Subregional	<p>Elaboración de planes de acción.</p> <p>Elabora plan de acción en respuesta a los hallazgos de auditoría interna, aplicando el formato de acción correctiva-corrección del SGC (GC-RE-401).</p>
9	Jefe (a) de Gestión de la Calidad/Gestor (a) de Calidad/Lider de proceso	<p>Seguimiento a acciones correctivas</p> <p>Realiza el seguimiento a las acciones correctivas, preventivas y/o de mejora según las fechas establecidas, verificando la eficacia de las acciones tomadas. (GC-RE-401).</p>
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>		
<p><b>Documentos relacionados:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de Auditorías del SGC ISO 9001 INAB.</li> <li>• Plan de Auditoría del SGC ISO 9901 INAB.</li> <li>• Informe Individual de Auditoría Interna.</li> <li>• Registro de acciones correctivas y correcciones del SGC ISO 9001 INAB.</li> <li>• Informe Final de Auditoría del SGC ISO 9001 INAB.</li> </ul>		





<b>DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>		
<b>PROCESO: GESTIÓN DE AUDITORÍAS INTERNAS Y EXTERNAS DEL SGC ISO 9001 INAB</b>		
<b>No. 7</b>	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE AUDITORÍA EXTERNA AL SGC-INAB ISO 9001</b>	
<b>Objetivo:</b> Coordinar que se lleven a cabo mediante ente certificador competente las auditorías externas al SGC-INAB ISO 9001:2015.		
<b>Normas:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>a) El Jefe (a) de Gestión de la Calidad debe elaborar los términos de referencia necesarios para la selección del ente certificador.</li> <li>b) El Jefe (a) de Gestión de la Calidad, debe realizar los trámites respectivos con la Dirección Administrativa Financiera, para llevar a cabo el proceso de Compra del servicio de Auditoría Externa, en el portal de GUATECOMPRAS.</li> <li>c) El programa de auditoría externa deberá ser socializado con anticipación a todos los involucrados para la preparación de las auditorías.</li> </ul>		
<b>Paso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>
1	Jefe (a) de Gestión de la Calidad	Establece los términos de referencia para la selección de los candidatos al proceso de auditoría externa de certificación o seguimiento al SGC ISO 9001, y presenta a la Alta Dirección.
2	Gerencia	Recibe, revisa y da visto bueno a los términos de referencia elaborados y traslada a Jefe (a) de Gestión de la Calidad para su seguimiento correspondiente.
3	Jefe (a) de Gestión de la Calidad	Coordina con la Dirección Administrativa Financiera, la ejecución del proceso de Compra del servicio de Auditoría Externa, en el portal de GUATECOMPRAS.
4	Gerencia	Selecciona al Ente certificador con el cual desea adquirir el servicio de certificación o seguimiento al SGC ISO 9001, según los términos de referencia presentados para el efecto.
5	Ente certificador	Asigna equipo auditor.
6	Equipo auditor Externo	Prepara programa de auditoría y lo comparte al Departamento de Gestión de la Calidad para las coordinaciones necesarias.



7	Jefe(a) de Gestión de la Calidad	Recibe y socializa plan de auditoria con las partes interesadas, para la preparación de la misma.
8	Equipo auditor externo	Realiza auditoria externa en situ o remota. Elabora informe de auditoria externa y lo comparte al Jefe (a) de Gestión de la Calidad.
9	Jefe(a) de Gestión de la Calidad	Recibe y socializa informe final de auditoria externa con las partes interesadas y procede al seguimiento de los planes de acciones ante los posibles hallazgos presentados por el equipo auditor.
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>		
<b>Documentos relacionados:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de Auditoría externa al SGC ISO 9001 INAB.</li> <li>• Informe Final de Auditoría Externa.</li> </ul>		

<b>DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>		
<b>PROCESO: MANUALES INSTITUCIONALES</b>		
<b>No. 8</b>	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE MANUALES INSTITUCIONALES</b>	
<b>Objetivo:</b> Orientar en el proceso de elaboración o actualización de manuales de normas, procesos y procedimientos del Instituto Nacional de Bosques -INAB-.		
<b>Normas:</b>		
<p>a) El presente procedimiento aplica para la elaboración y/o actualización de los manuales de normas, procesos y procedimientos de las unidades administrativas del Instituto Nacional de Bosques -INAB-, con excepción de las Dirección de Recursos Humanos, Desarrollo Institucional y Formación de personal y la Dirección Administrativa Financiera.</p> <p>b) En el desempeño de sus funciones, los Directores (as) Coordinadores (as) y los Jefes (as), son los responsables de mantener actualizados los manuales de normas, procesos y procedimientos de las dependencias a su cargo.</p>		



- c) En el primer bimestre de cada año, el (la) jefe (a) del Departamento de Gestión de la Calidad, mediante oficio o memorando indica a directores (as) nacionales, coordinadores (as), jefes (as) de unidad y jefes (as) de departamento (todos denominados para fines del presente instructivo: temático) que lleven a cabo la revisión de los manuales bajo su cargo para identificar la necesidad de elaboración o actualización de los mismos.
- d) Los directores (as), coordinadores (as) o jefes (as) son los responsables de elaborar y/o mantener actualizados los manuales de normas, procesos y procedimientos de las dependencias a su cargo, tomando como base lo establecido en el Reglamento Orgánico Interno vigente.
- e) Para la descripción de las actividades y responsables debe considerarse lo establecido en el Manual de perfiles y descripción de puestos del INAB.
- f) El Departamento de Gestión de la Calidad debe orientar y acompañar al temático en el proceso de elaboración o actualización de manuales institucionales.
- g) Para fines del presente procedimiento se denomina temático al responsable de la elaboración o actualización de un manual institucional pudiendo ser Director (a), Coordinador (a), Jefe (a) de Unidad o Departamento.

Paso	Responsable	Actividad
1	Temático	Envía correo electrónico al Jefe (a) de Gestión de la Calidad, solicitando la orientación y acompañamiento para la elaboración y/o actualización del manual institucional.
2	Jefe (a) de Gestión de la Calidad	Recibe solicitud y asigna tarea a Gestor (a) de la Calidad, para que efectúe coordinaciones con temático, con el fin de orientar sobre el proceso de elaboración y/o actualización del manual institucional.
3	Temático	Elabora el manual y/o actualiza su contenido. Traslada vía correo electrónico al Gestor (a) de la Calidad asignado para continuar con el proceso correspondiente.
4	Gestor(a) de la Calidad	Recibe y revisa manual.  <b>4.1</b> Si considera necesario realizar alguna recomendación o sugerencia, devuelve manual al temático, para su incorporación. <b>Regresa al paso 3.</b>  <b>4.2</b> Si no considera necesario realizar cambios, lo traslada al Jefe (a) de Gestión de la Calidad, para su revisión y visto bueno. <b>Continúa con el paso 5.</b>



5	Jefe (a) de Gestión de la Calidad	Revisa manual y si cumple con las normas establecidas solicita a Gestor de calidad continuar con el proceso.  Si no cumple con las normas establecidas, devuelve el documento para incorporación de mejoras, <b>Regresa al paso 4.</b>
6	Gestor (a) de la Calidad	Imprime y entrega manual al Temático, para las firmas de elaboración y revisión correspondientes.
7	Temático	Traslada manual firmado al Jefe (a) de Gestión de la Calidad, para continuar con el proceso de aprobación.
8	Jefe (a) de Gestión de la Calidad	Recibe manual, lo firma y traslada mediante oficio a la Gerencia, con Visto Bueno del Director de Planificación, Evaluación y Seguimiento Institucional, adjuntando borrador de resolución de aprobación.
9	Gerente	Revisa, firma manual y devuelve a Jefe (a) de Gestión de la Calidad, con la resolución de aprobación correspondiente.
10	Jefe (a) de Gestión de la Calidad/Gestor (a) de la Calidad	Genera una copia física del manual institucional aprobado, la cual traslada mediante oficio al temático que corresponda.  Traslada copia electrónica en formato PDF y Word para su resguardo.  Resguarda manual institucional, original con su resolución de aprobación en el archivo físico y electrónico del Departamento de Gestión de la Calidad.
11	Jefe (a) de Gestión de la Calidad/Gestor (a) de la Calidad	Envía manual institucional por el medio electrónico (PDF), a la Dirección de asuntos jurídicos y solicita la actualización del manual en la sección de Información Pública de la página web del Instituto Nacional de Bosques -INAB-.
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>		
<b>Documentos relacionados:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Oficio de traslado a Gerencia del Manual Institucional.</li><li>• Resolución de Aprobación de Gerencia del Manual Institucional.</li></ul>		



## IX. CONTROL DE CAMBIOS

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>		
<b>Versión actualizada</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de aprobación del cambio</b>
1	<p>Se eliminaron los procedimientos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Actualización y Desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad.</li><li>• Auditorías Internas del SGCINAB.</li></ul> <p>Se agregan los procedimientos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Procedimiento para el Control de la Documentación Del SGC-INAB.</li><li>• Procedimiento Para La Evaluación de la Satisfacción del Cliente/Usuario de los Procesos Misionales del SGC-INAB ISO 9001:2015.</li><li>• Procedimiento para la Atención a quejas de los Procesos Misionales del SGC-INAB.</li><li>• Procedimiento para el Seguimiento, Medición y Mejora del SGC-INAB ISO 9001:2015.</li><li>• Procedimiento para la Gestión De Riesgos del SGC-INAB.</li><li>• Procedimiento para la Programación y Ejecución de Auditorías Internas al SGC-INAB.</li><li>• Procedimiento Para La Gestión De Auditoría Externa al SGC-INAB ISO 9001.</li><li>• Procedimiento Para La Elaboración Y/O Actualización de Manuales Institucionales.</li></ul>	Marzo 2025