

	Procedimiento de evaluación de la satisfacción del cliente/usuario	Código	GC-PR-101
		Versión	03
		Fecha	Marzo 2024
	Proceso: Gestión de la calidad	Página	1 de 4

I. OBJETIVO

Evaluar y medir de la satisfacción del cliente/usuario externo en relación a los servicios de los procesos misionales del SGC-INAB, para identificar las necesidades, expectativas de los clientes y las oportunidades de mejora continua en la prestación de servicios y productos.

II. ALCANCE

Este procedimiento aplica a la evaluación de la satisfacción del cliente/usuario de los procesos de Licencias de Aprovechamiento Forestal, Registro Nacional Forestal y el Aval para la exportación de productos forestales.

III. RESPONSABLE

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

IV. NORMATIVA APLICABLE

Norma ISO 9001:2015

V. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Termino	Definición
Cliente/ usuario	Cualquier persona que solicite un servicio del INAB.
Encuesta de evaluación de la satisfacción del cliente/usuario	Boleta mediante la cual se evalúa la satisfacción de los clientes/usuarios, mediante una serie de preguntas que debe responder.
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 del INAB.
Satisfacción del cliente/usuario	Percepción del cliente/usuario sobre el grado en el que se han cumplido sus requisitos.

	Procedimiento de evaluación de la satisfacción del cliente/usuario	Código	GC-PR-101
		Versión	03
		Fecha	Marzo 2024
	Proceso: Gestión de la calidad	Página	2 de 4

SGC-INAB	Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto Nacional de Bosques
SERNAF	Sistema Electrónico del Registro Nacional Forestal
MMF	Módulo de Manejo Forestal: Aplicación informática a través de la cual se realizan las gestiones de obtención y ejecución de licencias de aprovechamiento forestal.
SEADEx	Sistema Electrónico de Autorización de Exportaciones.

VI. DESARROLLO

1. NORMAS

a) Evaluación de la satisfacción del cliente/usuario a través de encuestas de opinión.

La evaluación de la satisfacción del cliente de los procesos misionales del SGC-INAB se realiza mediante boletas electrónicas de la siguiente manera:

- **Licencias de Aprovechamiento Forestal:** por medio del Módulo de Manejo Forestal –MMF-, al momento de otorgar la licencia de aprovechamiento Forestal, el sistema envía un correo automático al usuario solicitando dar respuesta a la boleta electrónica para de la satisfacción del cliente (GC-RE-101).
- **Registro Nacional Forestal:** por medio del Sistema Electrónico del Registro Nacional Forestal -SERNAF- mediante el botón donde el cliente/usuario ingresa para dar respuesta a la boleta electrónica para la evaluación de la satisfacción del cliente (GC-RE-104).

Aval para la Exportación de Productos Forestales: En el momento de enviar al cliente/usuario su aval de exportación, mediante correo electrónico, se adjunta también la encuesta electrónica para la evaluación de la satisfacción del cliente (GC-RE-103).

	Procedimiento de evaluación de la satisfacción del cliente/usuario	Código	GC-PR-101
		Versión	03
		Fecha	Marzo 2024
	Proceso: Gestión de la calidad	Página	3 de 4

- **Recepción de la información.**

- Los resultados de las encuestas electrónicas del proceso de Licencias de Aprovechamiento Forestal se reciben de manera automática a través del correo electrónico gestiondecualidad22@gmail.com.
- Los resultados de las encuestas electrónicas del proceso de Registro Nacional Forestal y el Aval para la Exportación de Productos Forestales se reciben de manera automática en el correo electrónico gestión.calidad@inab.gob.gt

- **Periodicidad**

El informe de evaluación 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).

2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTRO
1	Gestor (a) de la Calidad	Recopila las boletas de evaluación de la satisfacción del cliente/usuario respondidas.	(GC-RE-101,103 y 104)
2	Gestor (a) de la Calidad	Consolida las boletas para la tabulación de resultados, elabora informe y lo traslada a Jefe (a) de Gestión de la Calidad.	(GC-RE-106)
3	Jefe (a) de Gestión de la Calidad	Revisa y firma informe de visto bueno.	
4	Jefe (a) de Gestión de la Calidad/Gestor de la Calidad	Traslada informe al Líder del Proceso y Directores Subregionales para su conocimiento, acompañado si fuera el caso, de la(s) solicitudes de acción correctiva definidas como necesarias.	Correo Electrónico
5	Líder del proceso/Director (a) Subregional	Recibe informe. Revisa y analiza los resultados con el fin de identificar oportunidades de mejora.	

	Procedimiento de evaluación de la satisfacción del cliente/usuario	Código	GC-PR-101
		Versión	03
		Fecha	Marzo 2024
	Proceso: Gestión de la calidad	Página	4 de 4

		De requerir acciones correctivas, elabora la propuesta y traslada a Gestión de la Calidad, quien dará el seguimiento correspondiente.	
		Fin del procedimiento	

VII. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Encuesta de evaluación de la satisfacción del cliente/usuario LI (GC-RE-101)
- Encuesta de evaluación de la satisfacción del cliente/usuario AE (GC-RE-103)
- Encuesta de evaluación de la satisfacción del cliente/usuario del RF (GC-RE-104)
- Informe de Evaluación de la satisfacción del cliente/usuario del SGC-INAB (GC-RE-106)

VIII. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión actualizada	Descripción del cambio	Fecha de aprobación del cambio
2	Se modifica la metodología para recepción de boletas en el proceso de Registro Nacional Forestal, se incorporan mejoras al documento.	Marzo 2024