

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SGC-INAB	Código	GC-PR-102
		Versión	01
		Fecha	Octubre 2022
	PROCESO: GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página	1 de 11

1. OBJETIVO

Definir los lineamientos para que se puedan gestionar las mediciones, los seguimientos, el análisis y la evaluación del desempeño de los procesos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad del Instituto Nacional de Bosques.

2. ALCANCE

El presente procedimiento aplica a todos los procesos que integran el Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto Nacional de Bosques.

3. RESPONSABLE

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

4. NORMATIVA APLICABLE.

ISO 9001:2015.

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Término	Definición
Gestión de la Medición y Seguimiento:	Todas aquellas actividades del SGC ISO 9001 que se llevan a cabo de forma planificada, sistemática, ordenada y documentada para determinar qué necesita seguimiento y medición en los procesos del sistema, qué métodos de seguimiento y medición se utilizarán y cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición en los procesos. De igual forma asegurar que se ejecute lo planificado.
Gestión del Análisis y la Evaluación	Todas aquellas actividades del SGC ISO 9001 que se llevan a cabo de forma planificada, sistemática, ordenada y documentada para determinar los métodos y la frecuencia del análisis y la evaluación de la información recolectada en la medición y seguimiento de los procesos del sistema.
Informe de Revisión por la Alta Dirección:	Informe que elabora la Alta Dirección con la finalidad de evaluar para un período establecido, el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad en cuanto a su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la dirección estratégica de la organización.

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SGC-INAB	Código	GC-PR-102
		Versión	01
		Fecha	Octubre 2022
	PROCESO: GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página	2 de 11

6. DESARROLLO

GENERALIDADES.

Para evaluar el desempeño y la eficacia del SGC, es necesario asegurar que los resultados que se obtienen de los procesos y del Sistema de Gestión en general, son válidos.

Para ello la organización debe determinar:

- ✓ Qué necesita seguimiento y medición.
- ✓ Los métodos de seguimiento y medición que se aplicarán,
- ✓ Los métodos de análisis y evaluación para cada proceso.
- ✓ Cuándo se debe llevar a cabo el seguimiento y la medición.
- ✓ Cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición

La organización ha determinado hacer seguimiento, medición, análisis y evaluación a lo siguiente:

a. LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LOS PROCESOS DE:

- ✓ Licencias de Aprovechamiento Forestal.
- ✓ Registro Nacional Forestal.
- ✓ Aval para la Exportación de Productos Forestales.

Se cuenta con dos sistemas informáticos, a través de los cuales se traslada al usuario la encuesta de satisfacción del cliente/usuario:

- SEADDEX WEB (para el Aval de la Exportación de Productos Forestales), "GC-RE-103. Encuesta de la satisfacción del cliente/usuario AE"
- Módulo de Manejo Forestal, MMF (para el trámite de Licencias de Aprovechamiento Forestal). "GC-RE-101. Encuesta de la satisfacción del cliente/usuario LI"

Para el proceso del Registro Nacional Forestal, la encuesta de Satisfacción del Cliente/usuario "GC-RE-104 Encuesta de evaluación de la satisfacción del cliente/usuario del Registro Nacional Forestal" se entrega de forma física al cliente/usuario en el momento es que le es entregado su servicio, en la Subregión correspondiente.

La gestión de la satisfacción del cliente/usuario se maneja a través del procedimiento "GC-PR-101 Procedimiento de Evaluación de la Satisfacción del

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SGC-INAB	Código	GC-PR-102
		Versión	01
		Fecha	Octubre 2022
	PROCESO: GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página	3 de 11

Cliente/Usuario”. Los resultados de las encuestas buscan medir, analizar y evaluar la conformidad de los servicios prestados y el grado de la satisfacción del cliente.

b. QUEJAS

La organización ha establecido un buzón de quejas para cada proceso misional.

Para los procesos de Licencias de Aprovechamiento Forestal y Aval para la Exportación de Productos Forestales, las quejas son captadas mediante los formatos GC-RE-114 y GC-RE-115, correspondientemente, los que se ubican en la plataforma web del INAB “Módulo de Manejo Forestal” y “SEADEx”; a través de las cuales el cliente puede acceder a ellos y llenar su queja correspondiente.

Las quejas son direccionadas al Departamento de Gestión de la Calidad, para que sean tabuladas semanalmente. Una vez tabuladas, Gestión de Calidad, les da seguimiento y toma las acciones que considere pertinentes según sea el caso.

Para el proceso del Registro Nacional Forestal se cuenta con el formato GC-RE-113, para la recepción de quejas, las que se manejan impresas y se tienen a disposición del cliente-usuario en la secretaría de las Direcciones Subregionales. De esta forma si el cliente/usuario manifiesta una queja la secretaria proporciona el formato, lo recibe, archiva semanalmente y escanea a Gestión de Calidad las quejas, quienes tabulan las mismas, dan seguimiento y toman las acciones que consideren pertinentes según sea el caso.

c. EL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

El INAB ha establecido las siguientes herramientas para medir, dar seguimiento, analizar y evaluar a los procesos del SGC de la organización:

- ✓ Indicadores de Gestión por proceso los que se presentan periódicamente según lo estipula la matriz de control de Indicadores GC-RE-107.
- ✓ Matrices de Riesgos y Oportunidades e Indicadores de Riesgos. GC-RE-302
- ✓ Acciones Correctivas / Correcciones (para asegurar que si no se ha cumplido con lo planificado se hagan las correcciones necesarias). GC-RE-401
- ✓ Medición del desempeño de los proveedores externos, AF-RE-006 “ficha consolidada de Evaluación del proveedor”

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SGC-INAB	Código	GC-PR-102
		Versión	01
		Fecha	Octubre 2022
	PROCESO: GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página	4 de 11

- ✓ Planificación de cambios (para asegurar que los cambios se hagan de forma planificada y que no afecten el desempeño del SGC). GC-RE-116.
- ✓ Auditorías Internas. Se elabora informe de Auditoría GC-RE-110.
- ✓ Auditorías Externas. Se recibe informe de Auditoría de parte del ente certificador.
- ✓ Revisión por la Alta Dirección. Se elabora Informe de Revisión por la Alta Dirección. GC-RE-108.

d. Indicadores de gestión.

El INAB ha establecido como herramienta de medición para el desempeño de cada proceso, el uso de indicadores. Se cuenta con el registro “GC-RE-107 Matriz de indicadores de los procesos del SGC INAB”

Cada líder de proceso tiene establecidos sus indicadores, a los cuales les debe hacer seguimiento según la periodicidad establecida en dicha matriz.

Cada líder de proceso debe trasladar vía correo electrónico al Jefe de Gestión de Calidad los resultados de sus indicadores, los primeros 5 días hábiles del mes.

e. Matriz de riesgos y oportunidades.

Cada líder de proceso debe mantener al día su matriz de riesgos y oportunidades, debe cumplir con lo establecido en el procedimiento GC-PR-301 Procedimiento para la Gestión de Riesgos y Oportunidades.

El cálculo de los indicadores de riesgos deberá hacerse según lo establecido en la matriz de riesgos y oportunidades GC-RE-302.

f. Planificación de Cambios.

Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, estos cambios se deben de llevar de manera planificada. Se tiene establecido un formato para el registro de la planificación de cambios GC-RE-116 “Planificación de Cambios”.

Se ha definido que cada vez que los procesos tengan cambios tales como:

- Integración de personal clave del proceso (Directores, Jefes, Coordinadores)
- Cuando haya un cambio de tecnología para la gestión del sistema o parte del sistema (Integración de sistemas informáticos para plataformas web o plataformas internas de manejo del proceso en el SGC).

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SGC-INAB	Código	GC-PR-102
		Versión	01
		Fecha	Octubre 2022
	PROCESO: GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página	5 de 11

- Cuando haya movilización de instalaciones físicas del proceso o partes del proceso.
- Si se diera integración de algún proceso nuevo al Sistema de Gestión de la Calidad de la organización.
- Algún otro cambio que afecte significativamente la integridad del Sistema.

g. Evaluación y análisis

El Jefe de Gestión de la Calidad, consolida toda la información relativa a los indicadores, medición de riesgos, avance de oportunidades de mejora, planificación de cambios (cuando aplique), la analiza, evalúa el desempeño de los procesos y realiza un informe para la Alta Dirección.

Si se considera necesario convoca a los líderes de proceso a una reunión (virtual o presencial, grupal o individual), para la evaluación de resultados y propuestas de acciones a tomar para la mejora.

h. AUDITORÍA INTERNA

La organización ha establecido que se haga por lo menos una vez al año una auditoría interna a todos los procesos que conforman el SGC.

- **Modalidades para la realización de la auditoría interna:**

Para la realización de las auditorías la institución podrá optar con cualquiera de las modalidades siguientes:

- ✓ Por medio de auditores internos ISO 9001 formados.
- ✓ Por medio de la contratación de un auditor externo o equipo de auditores externos que ejecuten las auditorías internas,
- ✓ Por medio de la contratación de un auditor externo que tenga el papel de auditor líder, para dirigir, liderar y acompañar al grupo de auditores internos de la organización.

Nota: Para la asignación de los auditores es indispensable tomar en cuenta la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditorías, es decir que los auditores no pueden auditarse a sí mismos y no pueden tener ningún conflicto de interés con el proceso al que serán asignados para auditar.

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SGC-INAB	Código	GC-PR-102
		Versión	01
		Fecha	Octubre 2022
	PROCESO: GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página	6 de 11

Para poder participar como auditor interno en el proceso de auditorías internas, se ha establecido un perfil del Auditor Interno y un perfil de Auditor Interno Líder, ambos están definidos en el Documento “GC-DI-101 Perfil del Auditor del SGC”.

Los auditores internos deben cumplir con su formación de auditores y con lo establecido en dichos perfiles, para poder estar habilitados y así poder participar en el proceso de auditorías internas dentro de la organización.

Dentro del GC-DI-101 se tiene contemplado el perfil para auditor externo en caso sea contratado para las auditorías internas de la organización.

- **Programa de Auditorías del SGC:**

La organización cuenta con el Registro “GC-RE-109 Programa de Auditorías del SGC” en el cual se indica:

- ✓ El objetivo de la auditoría a realizar
- ✓ La calendarización programada para las auditorías.
- ✓ Criterios de la(s) auditorías.
- ✓ El método o métodos previstos para la realización de las mismas (in situ, o virtuales),
- ✓ Las responsabilidades,
- ✓ Los requisitos de planificación (recursos que se necesitarán)
- ✓ Los cambios que podrían afectar a la organización (riesgos asociados)

El jefe de Gestión de la Calidad es quien elabora y gestiona su aprobación con la Alta Dirección.

- **Plan de Auditoría Interna**

La organización cuenta con el Registro “GC-RE-112 Plan de Auditoría Interna del SGC” El cual se elabora para cada Auditoría Interna programada. El mismo debe ser elaborado por el Auditor Líder en coordinación con el Jefe de Gestión de la Calidad, y debe ser trasladado a los auditores asignados y a los auditados vía correo electrónico con por lo menos con 15 días hábiles de anticipación.

El plan de auditoría debe incluir como mínimo la siguiente información:

- ✓ Número y año de la auditoría
- ✓ Objetivo de la auditoría.
- ✓ Alcance de la auditoría.

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SGC-INAB	Código	GC-PR-102
		Versión	01
		Fecha	Octubre 2022
	PROCESO: GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página	7 de 11

- ✓ Proceso a auditar.
- ✓ Nombre del líder del proceso que sustentará la auditoría.
- ✓ Fecha y hora asignada.
- ✓ Auditor (es) asignado (s) para cada proceso a auditar.
- ✓ Lugar en donde se llevará a cabo la auditoría.
- ✓ Método (s) para la realización de la auditoría.
- ✓ Criterios de la(s), auditoría(s) a realizar.
- ✓ Riesgos asociados a la planificación.

- **Preparación de la Auditoría.**

Los auditores deben preparar la auditoría solicitando a los auditados la información documentada que consideren necesaria para la ejecución de la auditoría.

Se cuenta con listas de verificación como apoyo para los auditores “GC-RE-111”, para que puedan organizar las preguntas a realizar y documentar sus respuestas.

- **Reunión de Apertura de la Auditoría.**

Para dar por iniciada la auditoría, el Auditor Líder deberá convocar según plan de Auditoría previamente enviado a las partes interesadas a la reunión de apertura. Deberán participar todas las partes convocadas según plan de auditoría.

La reunión de apertura se puede llevar a cabo de forma presencial o virtual y/o de forma individual, presencial o virtual, según se considere pertinente. La reunión de apertura debe quedar evidenciada por lista de asistencia o bien por algún medio virtual.

- **Realización de la Auditoría-**

La ejecución de la auditoría se llevará a cabo según planificación confirmada por los participantes. Se pueden llevar a cabo las auditorías en sitio o bien si se considera pertinentes auditorías vía remota, en donde el auditado deberá contar con toda la información disponible en medios digitales para poder presentarla a los auditores.

- **Reunión de Auditores para consolidar información.**

Si el auditor líder considera necesario podrá convocar a los auditores a una o varias reuniones, presenciales o virtuales, para unificar criterios, hacer

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SGC-INAB	Código	GC-PR-102
		Versión	01
		Fecha	Octubre 2022
	PROCESO: GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página	8 de 11

seguimiento a resultados y toma de decisiones en cuanto a la pertinencia o no de las evidencias de auditoría y sus conclusiones.

- **Reunión de cierre de la Auditoría.**

El último día programado según plan de auditoría, el Auditor líder convocará nuevamente a los auditados y auditores para la ejecución de la reunión de cierre en donde se informará de las evidencias encontradas en la auditoría. Se informará sobre los aspectos positivos encontrados, las No Conformidades encontradas y observaciones que se consideren pertinentes.

La reunión de cierre puede darse de forma presencial o virtual según se considere conveniente para la organización. Deberá quedar evidenciada de dicha reunión en lista de asistencia o por algún medio virtual.

- **Realización del Informe final de Auditoría.**

Cada auditor es responsable de elaborar su informe preliminar de auditoría individual y trasladarlo mediante correo electrónico al auditor líder en un plazo no mayor de 3 días hábiles una vez finalizada su auditoría, vía electrónica.

El auditor líder consolidará la información recibida de los informes preliminares y realizará el informe de la auditoría en el registro GC-RE-110 "Informe de Auditoría".

El auditor Líder tendrá un plazo no mayor a 15 días hábiles para la entrega del informe final. El informe final deberá enviarse en copia impresa o bien por vía electrónica al Jefe de Gestión de Calidad.

El Jefe de Gestión de la Calidad deberá enviar copia del informe vía correo y/o por oficio a la Alta Dirección a la brevedad posible una vez recibido el mismo.

Para el caso en que es contratado uno o varios auditores externos para la realización de la auditoría interna, será válida también la utilización del formato del auditor contratado para la presentación del informe final si así se considerará necesario.

- **Levantado de acciones correctivas, riesgos, oportunidades de mejora, planificación de cambios, derivados de los resultados del informe de auditoría.**

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SGC-INAB	Código	GC-PR-102
		Versión	01
		Fecha	Octubre 2022
	PROCESO: GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página	9 de 11

- ✓ El Jefe (a) de Gestión de Calidad deberá levantar las acciones correctivas necesarias derivadas de las no conformidades que se hayan dejado registradas en el informe de auditoría interna. Tendrá un plazo no mayor de 7 días hábiles para generar las acciones correctivas en el formato GC-RE-401 “Acciones Correctivas y Correcciones” y mandarlas a los líderes de proceso correspondientes.
- ✓ De igual forma en el mismo plazo de 7 días hábiles deberá generar los riesgos, las oportunidades de mejora y/o planificación de cambios que considere necesarios derivados de los resultados del informe de auditoría y mandarlos a los líderes de proceso correspondientes, comunicando por los medios que se consideren pertinentes.

- **Elaboración de planes de acción.**

Los líderes de proceso tendrán un plazo no mayor de 5 días hábiles para elaborar y enviar vía correo electrónico al Jefe de Gestión de Calidad el análisis de causas y el plan de acción para resolver las acciones correctivas correspondientes.

El Jefe de Gestión de la Calidad deberá revisar y orientar a los líderes de proceso en el planteamiento del plan de acción de las acciones correctivas, para asegurar que esté orientado a resolver de forma efectiva el problema detectado. Si el Jefe de Calidad considera necesario solicitara al líder del proceso que elabore cambios al plan de acción.

REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

Generalidades.

Como parte fundamental de la Evaluación del Desempeño del Sistema de Gestión de Calidad, la organización ha establecido que se haga una revisión general anual al SGC. El informe debe ser elaborado posterior a la realización de la auditoría interna de la organización y previo a la auditoría externa que la organización sustentará con el ente certificador.

El Jefe de Gestión de la Calidad deberá consolidar toda la información de los resultados de seguimientos, mediciones, análisis y evaluaciones realizadas a los procesos de forma periódica, y elaborar en coordinación con la Alta Dirección el registro “GC-RE-108 “Informe de Revisión por la Alta Dirección”

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SGC-INAB	Código	GC-PR-102
		Versión	01
		Fecha	Octubre 2022
	PROCESO: GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página	10 de 11

Entradas del Informe de Revisión por la Alta Dirección

El Informe de Revisión por la Alta Dirección deberá tener como entradas de análisis la siguiente información:

- ✓ El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas.
- ✓ Los cambios del análisis del contexto interno y externo y de las partes interesadas que se presentaron en el período a evaluar.
- ✓ La información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad en relación a:
 - El análisis de la satisfacción del cliente y la retroalimentación a los procesos misionales.
 - El grado en que se ha logrado cumplir con los objetivos de la calidad.
 - Si se han presentado servicios no conformes.
(Nota: Servicios no conformes para la organización serán aquellos que no cumplen con los requisitos pactados con el cliente, incluyendo los legales y reglamentarios aplicables. Se pueden detectar hasta el final de la prestación del servicio y corresponderán a las quejas por incumplimiento de requisitos pactados).
 - El estado de las acciones correctivas por proceso durante el periodo. (cuántas hay abiertas, en proceso y cerradas)
 - El resultado de los indicadores de los procesos del período (anual).
 - El estado de los riesgos por proceso (abiertos en el período, minimizados o mitigados en el período),
 - El estado de las oportunidades de mejora por proceso y su avance durante el período (cuántas se trabajaron por proceso y si están en proceso o finalizadas)
 - El estado de las planificaciones de cambio que se hayan abierto en el período y su grado de avance.
 - Los resultados de las auditorías internas del periodo anterior y la auditoría externa.
 - El desempeño de los proveedores.
 - La adecuación de los recursos para el SGC (que recursos se han necesitado y provisto para el funcionamiento del SGC del período a evaluar).

Salidas del Informe de Revisión por la Alta Dirección.

Derivado del análisis de las entradas del informe de revisión por la Alta dirección deberá concluirse sobre decisiones y acciones relacionadas con:

- ✓ Las oportunidades de mejora.

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SGC-INAB	Código	GC-PR-102
		Versión	01
		Fecha	Octubre 2022
	PROCESO: GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página	11 de 11

- ✓ Cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad.
- ✓ Las necesidades de recursos.

Para el cierre del informe deberá realizarse un balance del estado del sistema de gestión de la calidad de la organización y concluirse si el sistema es:

- ✓ Conveniente.
- ✓ Adecuado.
- ✓ Eficaz
- ✓ Si está alineado a la dirección estratégica de la organización.

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

1. GC-RE-401. Registro de Control de Acciones Correctivas /Correcciones para el SGC ISO 9001.
2. GC-RE-302. Registro Matriz de Riesgos y Oportunidades.
3. GC-RE-116. Registro de Planificación de Cambios.
4. GC-RE-107. Registro Matriz de Indicadores de los procesos del SGC
5. GC-RE-104. Registro Encuesta de Satisfacción del Cliente.
6. GC-RE-112. Registro Plan de Auditoría
7. GC-RE-109. Registro Programa de Auditorías del SGC INAB
8. GC-RE-111. Registro Lista de Verificación.
9. GC-RE-110. Registro Informe de Auditoría.
10. GC-DI-101. Documento Interno. Perfil del Auditor.
11. GC-RE-108. Registro de Informe de Revisión por la Alta Dirección.

8. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS		
	Descripción del cambio	Fecha de aprobación del cambio

9. ANEXOS.

N/A