



PROCESO: GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS DE LOS PROCESOS  
MISIONALES DEL SGC-INAB

Código: GC-PR-103

Versión: 02

Número de páginas: 3

Revisó	Revisó	Aprobó
Ing. Nery David Sandoval Díaz Director de Planificación, Evaluación y Seguimiento Institucional	Ing. Ana Paula Espinoza García Jefa de Gestión de la Calidad	Ing. Rony Estuardo Granados Mérida Gerente

	Procedimiento para la gestión de quejas de los procesos misionales del SGC-INAB	Código	GC-PR-103
		Versión	02
Proceso: Gestión de la calidad		Fecha	Marzo 2024
		Página	1 de 3

## I. OBJETIVO

Describir los pasos para la gestión de las quejas presentadas por los clientes-usuarios de los procesos misionales del SGC-INAB.

## II. ALCANCE

El procedimiento aplica a la gestión de los procesos misionales del SGC-INAB: Licencias de Aprovechamiento Forestal, Registro Nacional Forestal y 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

Término	Definición
Cliente-Usuario	Persona u organización que podría recibir o recibe un producto y/o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.
Queja	Expresión de insatisfacción hecha al INAB, relativa al producto y/o servicio que se le presta, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.
Servicio	Servicio brindado al cliente-usuario durante la gestión realizada.
Producto	Producto resultado del servicio. Licencia de aprovechamiento Forestal, Constancia del RNF o Aval para la exportación de productos forestales.

	Procedimiento para la gestión de quejas de los procesos misionales del SGC-INAB	Código	GC-PR-103
		Versión	02
Proceso: Gestión de la calidad		Fecha	Marzo 2024
		Página	2 de 3

## VI. DESARROLLO

### 1. NORMAS

Las quejas de cada proceso misional del SGC-INAB son recibidas a través de una boleta electrónica en donde el cliente-usuario deja el registro de sus datos y el motivo de su queja. Los canales de recepción son los siguientes:

- Licencias de Aprovechamiento Forestal: la boleta electrónica GC-RE-114 se encuentra a disposición del cliente-usuario en el Módulo de manejo forestal -MMF-.
- Registro Nacional Forestal: la boleta electrónica GC-RE-113 se encuentra a disposición del cliente-usuario en el Sistema Electrónico del Registro Nacional Forestal -SERNAF-, la queja es dirigida al correo electrónico: [gestión.calidad@inab.gob.gt](mailto:gestión.calidad@inab.gob.gt).
- Aval para la exportación de productos forestales: la boleta electrónica GC-RE-115 se encuentra a disposición del cliente-usuario en el portal de información de la Ventanilla Única para las Exportaciones del INAB (<https://vupe.gt/servicios/instituto-nacional-de-bosques/>). La queja es dirigida al correo electrónico: [gestión.calidad@inab.gob.gt](mailto:gestión.calidad@inab.gob.gt).

### 2) DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTRO
1	Gestor (a) de la Calidad	Recopila la información de las quejas recibidas para los procesos misionales del SGC-INAB.  Verifica, analiza y clasifica las quejas (procedentes o no procedentes) y las traslada al Jefe (a) de Gestión de la Calidad.	Reporte de quejas (Libro Excel)
2	Jefe (a) de Gestión de la Calidad	Recibe y revisa el reporte de quejas y las traslada al líder del proceso, solicitando un plan de acción para solventarlas en un máximo de 10 días hábiles.  Para el caso de las quejas del RNF y LI, deben trasladarse al Director Subregional cuando la queja sea puesta a la sede subregional, para realizar un análisis adicional o recopilación de información, con copia a Director Regional para su conocimiento.	GC-RE-108
3	Líder de proceso	Recibe, revisa y elabora el plan de tratamiento para las quejas y traslada al Jefe (a) de Gestión de Calidad.	Correo electrónico
4	Jefe (a) de Gestión de la Calidad	Recibe y revisa el plan propuesto.	

	Procedimiento para la gestión de quejas de los procesos misionales del SGC-INAB	Código	GC-PR-103
		Versión	02
		Fecha	Marzo 2024
	Proceso: Gestión de la calidad	Página	3 de 3

		<p><b>4.1</b> Si el plan tiene observaciones o mejoras, lo traslada al líder del proceso para su atención. Regresa al paso 2.</p> <p><b>4.2</b> Si el plan no cuenta con observaciones o mejoras brinda el seguimiento correspondiente y continúa con el paso 5.</p>	
<b>5</b>	Jefe (a) de Gestión de la Calidad	Elabora notificación al cliente-usuario del tratamiento/resolución de su queja.	
<b>Fin del procedimiento.</b>			

## 5 DOCUMENTOS RELACIONADOS

- a) GC-RE-113 Quejas en la gestión del Registro Nacional Forestal
- b) GC-RE-114 Quejas en la gestión de licencias de aprovechamiento forestal
- c) GC-RE-115 Quejas en la gestión de aval para la exportación de productos forestales
- d) Reporte de quejas (Libro Excel)
- e) GC-RE-108 Plan de tratamiento de quejas.

## 6 CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión actualizada	Descripción del cambio	Fecha de aprobación del cambio
1	Se modifican los métodos de captura de información de quejas.	Abril 2024