

|                                                                                   |                                                            |         |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|---------|-----------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES</b> | Código  | GC-PR-201       |
|                                                                                   |                                                            | Versión | 01              |
|                                                                                   |                                                            | Fecha   | Septiembre 2022 |
|                                                                                   | <b>PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD</b>                         | Página  | 1 de 3          |

## 1. OBJETIVO

Definir los pasos para la gestión de las comunicaciones internas y externas de los procesos que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 del Instituto Nacional de Bosques de Guatemala.

## 2. ALCANCE

El presente procedimiento aplica a todas las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad ISO 9001 para los procesos que integran el SGC del Instituto Nacional de Bosques de Guatemala.

## 3. RESPONSABLE

Jefe de Gestión de la Calidad

Director de Planificación, Evaluación y Seguimiento Institucional

## 4. NORMATIVA APLICABLE.

Norma Internacional ISO 9001:2015

## 5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

N/A

## 6. DESARROLLO

El presente procedimiento tiene como finalidad establecer los lineamientos para que los procesos que integran el Sistema de Gestión del Calidad del INAB puedan ejecutar sus comunicaciones que son pertinentes al SGC ISO 9001, tanto a nivel interno como externo de la organización.

Para las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, se ha establecido una Matriz de Comunicaciones GC-RE-201 en donde cada proceso indica:

- Qué comunicar.
- Cuándo comunicar.
- A quién comunicar.
- Cómo comunicar.
- Quién comunica.

|                                                                                   |                                                            |         |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|---------|-----------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES</b> | Código  | GC-PR-201       |
|                                                                                   |                                                            | Versión | 01              |
|                                                                                   |                                                            | Fecha   | Septiembre 2022 |
|                                                                                   | <b>PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD</b>                         | Página  | 2 de 3          |

El INAB tiene establecidos los siguientes mecanismos de comunicación:

#### **Comunicaciones Internas:**

- **Oficios:** Son comunicados que se hacen por escrito para realizar solicitudes o envíos de documentos entre los diferentes procesos del Sistema de Gestión de la Calidad del INAB. Estos son firmados por el emisor y cuando aplique con el visto bueno del Jefe inmediato. Pueden o no ser enviados mediante mensajería interna
- **Memorandos:** Son comunicados que se hacen por escrito, usualmente pero no exclusivamente, se utilizan para enviar directrices y convocatorias de forma oficial. Los memorandos llevan firmas de las autoridades correspondientes como Gerentes, Subgerente, Directores, Coordinadores etc. Pueden ser enviados mediante mensajería interna a las secretarías de los procesos correspondientes o a través de correo electrónico institucional.
- **Nombramientos de comisión:** Son comunicados que se hacen por escrito para asignar comisiones, incluye la descripción de la comisión, el periodo de la comisión y el número de días autorizados para el uso de viáticos. Llevan la firma del Jefe Inmediato de la persona comisionada.
- **Carteleras:** Cada proceso tiene una o varias carteleras en sus instalaciones, son administradas por la secretaría de las Direcciones asociadas a cada proceso. Se utilizan para colocar información de interés general para todo el proceso, se hacen avisos generales, actividades del personal entre otras.
- **Correos Electrónicos:** Cada persona que integra los diferentes procesos del SGC-INAB, tiene asignado un correo electrónico institucional. Puede hacer uso del mismo de forma interna para comunicarse, enviar o recibir información pertinente a su puesto y actividades designadas.

Se cuenta con el correo electrónico: INFO INAB, a través del cual se emiten comunicados de interés general.

- **Comunicaciones Telefónicas:** Cada Secretaría de las Direcciones asociadas a los procesos del SGC-INAB, tiene asignada una extensión telefónica y es quien atiende las llamadas y transmite los comunicados referentes a los procesos del sistema.

Las comunicaciones telefónicas pueden a la vez realizarse a través de teléfonos celulares.

|                                                                                   |                                                            |         |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|---------|-----------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES</b> | Código  | GC-PR-201       |
|                                                                                   |                                                            | Versión | 01              |
|                                                                                   |                                                            | Fecha   | Septiembre 2022 |
|                                                                                   | <b>PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD</b>                         | Página  | 3 de 3          |

NOTA: para las comunicaciones internas pertinentes al SGC-INAB, se ha establecido una matriz de comunicaciones internas (GC-RE-201), la cual debe llenarse por cada líder de proceso.

### Comunicaciones Externas

- ✓ Para las comunicaciones externas se ha establecido dentro de la matriz de comunicaciones quien tiene la responsabilidad y autoridad para ejecutarlas. Se utilizan en su mayoría correos electrónicos o llamadas telefónicas como medios de comunicación.

- ✓ Comunicaciones con los clientes/usuarios y cualquier parte interesada:

El INAB cuenta con una página web: [www.inab.gob.gt](http://www.inab.gob.gt). En dicha página se hacen comunicados generales relativos al trabajo de la organización, temas que maneja la organización, y se publica sobre los servicios que se ofrecen y cómo acceder a ellos.

Se cuenta también con un correo institucional para que cualquier parte interesada pueda escribir y comunicarse al INAB. Email: [Información@inab.gob.gt](mailto:Información@inab.gob.gt) Se publica también en la página institucional el PBX para que se pueda realizar cualquier consulta. Teléfono: +502 2321-2626

- ✓ Redes sociales: a través de las redes sociales como Facebook, Twitter se transmiten comunicados e información general de los servicios y de la institución como tal.

## 7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

1. Matriz de Comunicaciones del SGC-INAB (GC-RE-201)

## 8. CONTROL DE CAMBIOS

| CONTROL DE CAMBIOS |                        |                                |
|--------------------|------------------------|--------------------------------|
|                    | Descripción del cambio | Fecha de aprobación del cambio |
|                    |                        |                                |
|                    |                        |                                |