



# **MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS GERENCIA**

---

Guatemala, julio de 2011

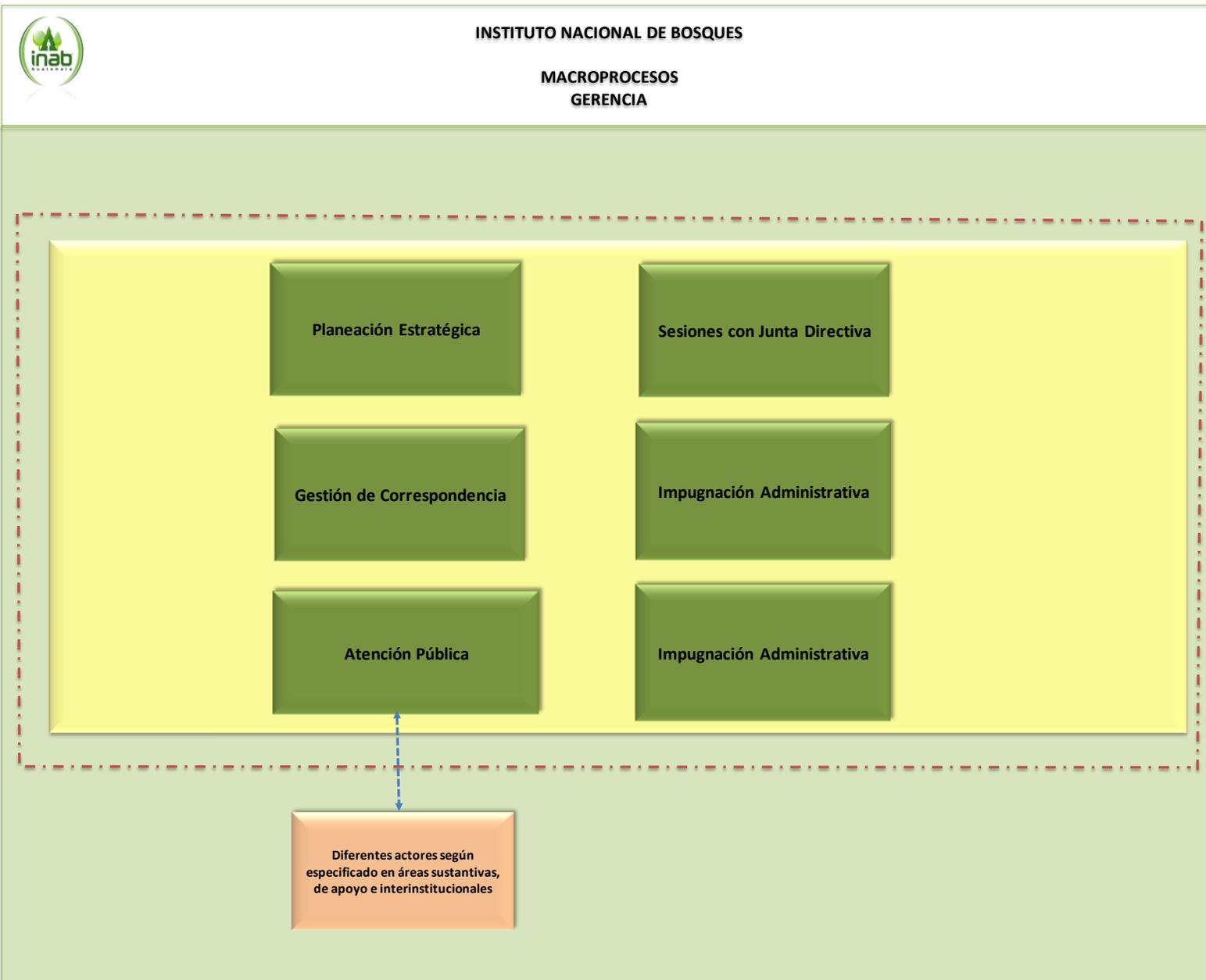
## CONTENIDO DEL MANUAL

<b>Sección</b>	<b>Página</b>
Acrónimos	1
Mapa de macro procesos y relaciones interinstitucionales	2
Red de procesos	3
Red de procedimientos	4
Descripción de procedimientos	5

## ACRÓNIMOS

BANGUAT	Banco de Guatemala
BANRURAL	Banco de Desarrollo Rural
CDP	Constancia de disponibilidad presupuestaria
CGC	Contraloría General de Cuentas
CUR	Comprobante único de registro
DTP	Dirección Técnica de Presupuesto
IGSS	Instituto Guatemalteco de Seguridad Social
INAB	Instituto Nacional de Bosques
ISR	Impuesto Sobre la Renta
IVE	Intendencia de Verificación Especial
MINFIN	Ministerio de Finanzas Públicas
SAT	Superintendencia de Administración Tributaria
SEGEPLAN	Secretaría General de Planificación y Programación
SIAF	Sistema Integrado de Administración Financiera
SICOIN	Sistema de Contabilidad Integrada
SIGES	Sistema de Gestión
TDR	Términos de referencia
UDAF	Unidad de Administración Financiera

# MAPA DE MACRO PROCESOS Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES



## RED DE PROCESOS

GERENCIA			
MACRO PROCESOS	SECCIÓN	PROCESOS	CÓDIGO
- Gerencia		Planeación estratégica	1.
		Gestión de correspondencia	2.
		Asuntos administrativos	3.
		Impugnación administrativa	4.
		Sesiones de Junta Directiva	5.
		Atención Pública	6.

## RED DE PROCEDIMIENTOS

GERENCIA			
PROCESOS	CÓDIGO	PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO
Planeación estratégica	1.	Planeación Estratégica	1.1.
		Planificación Estratégica Institucional	1.2.
Gestión de correspondencia	2.	Gestión de correspondencia dirigida a Gerencia y Sub-Gerencia	2.1.
		Gestión de correspondencia dirigida a Junta Directiva	2.2.
		Correspondencia para firma de Gerencia	2.3.
		Gestión de Correspondencia externa dirigida al Gerente	2.4.
		Gestión de Correos electrónicos	2.5.
		Trámite de Correspondencia oficial	2.6.
Asuntos administrativos	3.	Cancelación de Expedientes PINFOR	3.1.
		Elaboración de Acuerdo de Gerencia	3.2.
		Registro de Convenios del INAB	3.3.
		Nombramiento de personal	3.4.
Impugnación administrativa	4	Fase administrativa	4.1.
Sesiones de Junta Directiva	5	Organización y Planificación de la Sesión de Junta Directiva	5.1.
Atención Pública	6	Atención a usuarios	6.1.

## DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Proceso: Planeación Estratégica		Código	1.1.
Procedimiento: Planeación Estratégica (i.e. Quinquenal)		Código	1.1.1.
Objetivo del procedimiento: Formular el plan estratégico de la Institución			
Alcance: Toda la Institución.			
No.	Actividades	Responsable	
1.	Realiza análisis del marco legal, demandas globales, nacionales y sociales.	Gerencia y Subgerencia	
2.	Realiza análisis FODA de la Institución.	Gerencia y Subgerencia	
3.	Identifica vacíos o brechas.	Gerencia y Subgerencia	
4.	Define el horizonte estratégico.	Gerencia y Subgerencia	
5.	Propone estrategias.	Gerencia y Subgerencia	
6.	Socializa y valida estrategias.	Gerencia y Subgerencia	
7.	Somete a aprobación de Junta Directiva.	Gerencia y Subgerencia	
8.	Una vez aprobado por Junta Directiva se implementa.	Gerencia y Subgerencia	
9.	Elabora el plan operativo con presupuesto anual para aprobación de Junta Directiva.	Gerencia y Subgerencia	
10.	<u>Fin del Procedimiento.</u>		
Documentos de referencia:			
Formatos e instructivos:			

## DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Proceso: Planificación Estratégica Institucional		Código	1.2.
Procedimiento: Reuniones de Coordinación		Código	1.2.1.
Objetivo del procedimiento: Dar seguimiento al plan estratégico y/o desarrollar lineamientos estratégicos que permitan abordar de manera eficiente las atribuciones definidas por ley			
Alcance: Toda la Institución.			
No.	Actividades	Responsable	
1.	Elabora agenda con temas a tratar.	Sub-Gerencia	
2.	Convoca a Directores y otros colaboradores, de acuerdo al tema a tratar.	Asistente Sub-Gerencia	
3.	Preside la reunión	Sub-Gerencia	
4.	Realiza la reunión con la presentación específica de los temas a tratar.	Directores y otros colaboradores según el tema a tratar	
5.	Revisa propuestas de solución.	Sub-Gerencia y participantes	
6.	Si se considera necesario, se crea una Comisión específica de acuerdo al tema.	Sub-Gerencia y participantes	
7.	Toma decisiones con asignación de responsables.	Sub-Gerencia, conjuntamente con Gerencia	
8.	Levanta memoria de la reunión y la envía a los participantes para revisión y observaciones, si las hubiere.	Rotativo, a nivel de Directores	
9.	Si hay observaciones se envían en un período no mayor de dos días. Si no hay observaciones se da por aceptada la memoria.	Rotativo, a nivel de Directores	
10.	Si un tema a tratar requiere aprobación por la máxima autoridad, se eleva a Junta Directiva, a través del Secretario de Junta Directiva.	Sub-Gerencia	
11.	Recibe propuesta para ser agendada en sesión de Junta Directiva.	Asistente Secretario Junta Directiva	
12.	Presenta propuesta a Junta Directiva para discusión y aprobación.	Secretario Junta Directiva	
13.	<u>Fin del Procedimiento.</u>		
Documentos de referencia:			
Formatos e instructivos:			

## DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Proceso: Gestión de correspondencia		Código	2.1.
Procedimiento: Gestión de correspondencia dirigida a Gerencia y Sub-Gerencia		Código	2.1.1.
Objetivo del procedimiento: Llevar el control de toda la correspondencia externa que ingresa a la Institución, dirigida a Gerencia y Sub-Gerencia			
Alcance:			
No.	Actividades	Responsable	
1.	Recibe correspondencia de entes externos en Recepción y dirigida a Junta Directiva, Gerencia y Sub-Gerencia.	Recepcionista	
2.	Sella de recibido la correspondencia, la registra en folder de control y la traslada a la Secretaria de Sub-Gerencia.	Recepcionista	
3.	Recibe correspondencia y la registra en la Base de Datos de Gerencia y Sub-Gerencia según corresponda.	Secretaria de Sub-Gerencia	
4.	Elabora Hoja de Ruta para conocimiento de la Sub-Gerencia y designación a donde corresponda.	Secretaria de Sub-Gerencia	
5.	Designa la persona a quien corresponda enviar la correspondencia y devuelve a Secretaria de Sub-Gerencia.	Sub-Gerente	
6.	Registra en la Base de Datos a quien se traslada la correspondencia y fotocopia Hoja de Ruta para firma de recibido.	Secretaria de Sub-Gerencia	
7.	Envía con Mensajero a la persona designada la correspondencia que va acompañada del original de la Hoja de Ruta.	Secretaria de Sub-Gerencia	
8.	Entrega correspondencia al destinatario y recoge firma de recibido en copia de Hoja de Ruta.	Mensajero	
9.	Entrega la copia de la Hoja de Ruta firmada a Secretaria de Sub-Gerencia para archivo.	Mensajero	
10.	Archiva la copia de la Hoja de Ruta en Leitz Control de Expedientes.	Secretaria Sub-Gerencia	
11.	Si la Hoja de Ruta enviada al destinatario solicita una acción, cuando el destinatario envíe la respuesta a la solicitud, debe acompañar la Hoja de Ruta original.	Destinatario de la correspondencia y Hoja de Ruta	
12.	Ingresa expediente nuevamente a Sub-Gerencia para conocimiento y toma de nueva decisión de ruta de expediente.	Sub-Gerencia	
13.	Si es necesario, responde al ente externo mediante oficio. <u>Fin de Procedimiento.</u>	Sub-Gerencia	
Documentos de referencia: Base de Datos			
Formatos e instructivos: Hoja de Ruta			

## DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Proceso: <b>Asuntos Administrativos</b> Gestión de correspondencia.		Código	2.2.
Procedimiento: Gestión de correspondencia dirigida a Junta Directiva.		Código	2.2.1.
Objetivo del procedimiento: Llevar el control de toda la correspondencia externa que ingresa a la Institución, dirigida a Junta Directiva.			
Alcance:			
No.	Actividades	Responsable	
1.	Recibe correspondencia de entes externos en Recepción y dirigida a Junta Directiva.	Recepcionista	
2.	Sella de recibido la correspondencia, la registra en folder de control y la traslada a la Secretaria de Sub-Gerencia.	Recepcionista	
3.	Recibe correspondencia y la registra en la Base de Datos de Gerencia según corresponda.	Secretaria de Sub-Gerencia	
4.	Elabora Hoja de Ruta para conocimiento de la Sub-Gerencia y designación a donde corresponda.	Secretaria de Sub-Gerencia	
5.	Designa correspondencia para Secretario de Junta Directiva y devuelve a Secretaria de Sub-Gerencia.	Sub-Gerente	
6.	Registra en la Base de Datos a quien se traslada la correspondencia y fotocopia Hoja de Ruta para firma de recibido.	Secretaria de Sub-Gerencia	
7.	Envía con Mensajero a Asistente del Secretario de Junta Directiva la correspondencia que va acompañada del original de la Hoja de Ruta.	Secretaria de Sub-Gerencia	
8.	Entrega correspondencia al destinatario y recoge firma de recibido en copia de Hoja de Ruta.	Mensajero	
9.	Entrega la copia de la Hoja de Ruta firmada a Secretaria de Sub-Gerencia para archivo.	Mensajero	
10.	Recibe, sella y registra la Hoja de Ruta, en la Base de Datos de Junta Directiva.	Asistente de Secretario de JD	
11.	Traslada correspondencia a Secretario de Junta Directiva para su análisis.	Asistente de Secretario de JD	
12.	Si el Secretario de Junta Directiva considera que no se requiere presentar a Junta Directiva, se resuelve en la Secretaría.	Secretario de Junta Directiva	
13.	Si el Secretario de Junta Directiva considera que se presente en sesión de Junta Directiva, traslada a Asistente de Secretario de JD para que sea incluido en agenda.	Secretario de Junta Directiva	
14.	Se incluye en agenda de Junta Directiva el punto relacionado sobre el requerimiento presentado a Junta Directiva.	Asistente de Secretario de JD	
15.	Presenta en sesión de Junta Directiva el punto relacionado sobre el requerimiento presentado para conocimiento de ésta y	Secretario de Junta Directiva	

## DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Proceso: <b>Asuntos Administrativos</b> Gestión de correspondencia.		Código	2.2.
Procedimiento: Gestión de correspondencia dirigida a Junta Directiva.		Código	2.2.1.
	aprobación.		
16.	Una vez aprobado por Junta Directiva se implementa. <u>Fin de procedimiento.</u>	Secretario de Junta Directiva	
Documentos de referencia:			
Formatos e instructivos:			

Proceso: <b>Asuntos Administrativos</b> Gestión de correspondencia		Código	2.3.
Procedimiento: Correspondencia para firma de Gerencia		Código	2.3.1.
Objetivo del procedimiento: Firma de correspondencia por el Gerente			
Alcance:			
<b>No.</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsable</b>	
1.	Recibe documentación oficial para firma de Gerente.	Secretaria de Gerencia	
2.	Revisa la documentación recibida.	Secretaria de Gerencia	
3.	Traslada para firma del Gerente.	Secretaria de Gerencia	
4.	Firma del Gerente.	Gerente	
5.	Devuelve a los interesados documentación firmada por el Gerente. <u>Fin de procedimiento.</u>	Mensajero	
Documentos de referencia: ----			
Formatos e instructivos: ----			

## DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Proceso: <b>Asuntos Administrativos</b> Gestión de correspondencia		Código	2.4.
Procedimiento: Gestión de Correspondencia <b>externa dirigida al Gerente</b>		Código	2.4.1.
Objetivo del procedimiento: Llevar el control de la correspondencia externa dirigida al Gerente.			
Alcance:			
No.	Actividades	Responsable	
1.	Recibe expediente procedente de la Subgerencia, con su respectiva hoja de ruta. (invitaciones, actividades, reuniones).	Asistente de Gerencia	
2.	Registra la correspondencia que ingrese a Gerencia en el Control de Expedientes.	Asistente de Gerencia	
3.	Entrega Hoja de Ruta con expediente para conocimiento del Gerente.	Asistente de Gerencia	
4.	Conocida la Hoja de Ruta por el Gerente, y resuelve procedimiento a seguir.	Gerente	
5.	Traslada la Hoja de Ruta original y copia de la misma para firma y sello de recibido.	Mensajero	
6.	Si la Hoja de Ruta requiere, se notifica vía telefónica u oficio, providencia o memo, según el caso, al receptor sobre lo solicitado.	Asistente de Gerencia	
7.	Fotocopia la Hoja de Ruta debidamente firmada y sellada de recibido, a la secretaria de Subgerencia para que ingrese a la Base de datos.	Asistente de Gerencia	
8.	Archiva la copia de la Hoja de Ruta en Leitz "Expedientes". <u>Fin de procedimiento.</u>	Asistente de Gerencia	
Documentos de referencia: Hoja de Ruta y Expediente Completo.			
Formatos e instructivos: -			

## DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Proceso: <del>Asuntos Administrativos</del> Gestión de correspondencia		Código	2.5.
Procedimiento: Gestión de Correos electrónicos		Código	2.5.1.
Objetivo del procedimiento: Atender los requerimientos solicitados por correo electrónico a la Gerencia.			
Alcance:			
No.	Actividades	Responsable	
1.	Ingresar a Microsoft Outlook.	Asistente de Gerencia	
2.	Revisa Bandeja de Entrada del correo de gerencia@inab.gob.gt.	Asistente de Gerencia	
3.	Informa sobre correos que contengan información, solicitudes y/o requerimientos referentes a la institución al Gerente.	Asistente de Gerencia	
4.	Contesta la recepción del correo electrónico recibido.	Asistente de Gerencia	
5.	Conocida la información por el Gerente, y según sus indicaciones, se realizan las gestiones correspondientes con el personal respectivo.	Gerente	
6.	Traslada información del correo electrónico a Secretaria de Sub-Gerencia para elaborar Hoja de Ruta.	Asistente de Gerencia	
7.	Si se realiza una reunión, se solicita la presencia del personal del INAB indicadas por el Gerente para participar en la misma.	Asistente de Gerencia	
8.	Solicita salón, computadora, cañonera y otras herramientas a utilizar para atender reunión.	Asistente de Gerencia	
9.	Confirmar con el usuario fecha, hora y lugar de la reunión. <u>Fin de procedimiento.</u>	Asistente de Gerencia	

## DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Proceso: <b>Comunicación Oficial</b> Gestión de correspondencia	Código	2.6.
Procedimiento: Trámite de Correspondencia <b>Oficial</b>	Código	2.6.1.
Objetivo del procedimiento: Redactar documentos oficiales.		
Alcance:		
<b>No.</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsable</b>
1.	Recibe expediente procedente de la Subgerencia, con su respectiva hoja de ruta.	Secretaria de Gerencia
2.	Registre en el Control de Correspondencia recibida.	Secretaria de Gerencia
3.	Entrega Expediente con Hoja de Ruta para conocimiento del Gerente.	Secretaria de Gerencia
4.	Conocida la Hoja de Ruta por el Gerente, y resuelve procedimiento a seguir.	Gerente
5.	Redacta lo resuelto por el Gerente.	Secretaria de Gerencia
6.	Traslada la Hoja de Ruta original y copia de la misma para firma y sello de recibido. <u>Fin de procedimiento.</u>	Mensajero
Documentos de referencia: Hoja de Ruta y Expediente Completo.		
Formatos e instructivos: -		

Proceso: Asuntos Administrativos	Código	3.1.
Procedimiento: Cancelación de Expedientes PINFOR	Código	3.1.1.
Objetivo del procedimiento: Requerir al usuario reintegro del Incentivo Forestal otorgado.		
Alcance:		
<b>No.</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsable</b>
1.	Recibe expediente de Cancelación del Programa de Incentivos Forestales –PINFOR- procedente de la Subgerencia, con su respectiva hoja de ruta.	Secretaria de Gerencia
2.	Registre en el Control de Correspondencia recibida.	Secretaria de Gerencia
3.	Elabore oficio de Gerencia, por medio del cual se solicita a la parte interesada el reintegro del valor del incentivo proporcionado por el Ministerio de Finanzas.	Secretaria de Gerencia
4.	Traslade oficio para firma de Gerente.	Gerente

## DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Proceso: Asuntos Administrativos		Código	3.1.
Procedimiento: Cancelación de Expedientes PINFOR		Código	3.1.1.
5.	Envía oficio de solicitud de reintegro por medio de Cédula de Notificación.	Secretaria de Gerencia	
6.	Deja 15 días hábiles para que el interesado se pronuncie.	Secretaria de Gerencia	
7.	Si el interesado realiza el reintegro del Incentivo por medio de boleta de pago del Banco de Guatemala, se adjunta fotocopia de esta al expediente.	Secretaria de Gerencia	
8.	Traslada el expediente a la región correspondiente.	Región	
9.	Si no se pronuncia el usuario, envíe certificación de la Resolución, emitida por la Región correspondiente, al Ministerio de Finanzas Públicas y Contraloría General de Cuentas, para conocimiento.	Secretaria de Gerencia	
10.	Adjunta al expediente copia recibida de los oficios de Contraloría General de Cuentas y Ministerio de Finanzas Públicas.	Secretaria de Gerencia	
11.	Traslada el expediente a Asesoría Jurídica para que presenten denuncia ante el Ministerio Público. <u>Fin de procedimiento.</u>	Secretaria de Gerencia	
<b>Documentos de referencia:</b> Hoja de Ruta y expediente completo.			
<b>Formatos e instructivos:</b>			

Proceso: Gestión de Correspondencia		Código	3.2.
Procedimiento: Elaboración de Acuerdo de Gerencia		Código	3.2.1.
Objetivo del procedimiento: Control de elaboración de Acuerdos			
Alcance:			
No.	Actividades	Responsable	
1.	Recibe expediente procedente de la Subgerencia, con su respectiva hoja de ruta para solicitar número de Acuerdo de Gerencia.	Secretaria de Gerencia	
2.	Traslada el expediente para elaboración de Acuerdo de Gerencia a Asesoría Jurídica, con el número respectivo.	Secretaria de Gerencia	
3.	Recibe Acuerdo elaborado con número respectivo para firma del Gerente.	Secretaria de Gerencia	
4.	Firma del Gerente.	Gerente	
5.	Notifica a las partes interesadas el mismo.	Mensajero	

## DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Proceso: Gestión de Correspondencia		Código	3.2.
Procedimiento: Elaboración de Acuerdo de Gerencia		Código	3.2.1.
6.	Archiva en Leitz "Acuerdos de Gerencia". <u>Fin de procedimiento.</u>	Secretaria de Gerencia	
Documentos de referencia: Correlativo de Acuerdos de Gerencia.			
Formatos e instructivos:			

Proceso: Asuntos Administrativos		Código	3.3.
Procedimiento: Registro de Convenios del INAB		Código	3.3.1.
Objetivo del procedimiento: Ingresar todos los convenios firmados por el INAB y otras instituciones u organizaciones.			
Alcance:			
<b>No.</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsable</b>	
1.	Recibe expediente procedente de la Subgerencia, con su respectiva hoja de ruta y convenio original.	Asistente de Gerencia	
2.	Registra en el Control de Correspondencia recibida.	Asistente de Gerencia	
3.	Ingresa convenio original a base de datos de Convenios.	Asistente de Gerencia	
4.	Archiva en Leitz de Convenios. <u>Fin de procedimiento.</u>	Asistente de Gerencia	
Documentos de referencia: --			
Formatos e instructivos: ----			

## DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Proceso: Nombramiento de personal.		Código	3.4.
Procedimiento: Aprobación de gerencia y firma de nombramiento.		Código	3.4.1.
Objetivo: Realizar el nombramiento de personal del INAB.			
Alcance: A todo el personal de primer ingreso.			
No.	Actividades	Responsable	
1.	Recibe Informe Confidencial de resultado de evaluación para visto bueno de la nueva contratación.	Jefe de Recursos Humanos	
2.	Firma, aprobando la nueva contratación.	Gerencia	
3.	Completa el trámite previo a la emisión del nombramiento.	Jefe de Recursos Humanos	
4.	Firma y traslada expediente con nombramiento a Gerencia para firma y sello correspondiente.	Jefe de Recursos Humanos	
5.	Firma nombramiento de contratación y lo traslada a Recursos Humanos. Fin del procedimiento.	Gerencia	
<b>Documentos de referencia:</b> Perfil del puesto, Solicitud de nombramiento.			
<b>Formatos e instructivos:</b> Informe Confidencial de resultado de evaluación, Formulario de Requisitos de Documentación para personal de primer ingreso.			

## DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Proceso: Impugnación administrativa.		Código	4.1
Procedimiento: Fase administrativa.		Código	4.1.1.
Objetivo del procedimiento: Dar trámite a los Recursos Legales para que Junta Directiva resuelva con base a Ley.			
Alcance:			
No.	Actividades	Responsable	
1.	Recibe de la Asesoría Jurídica la propuesta de Resolución para que Junta Directiva admita para su trámite el Recurso de Revocatoria o de Reposición, acompañada de la Hoja de Ruta con el expediente respectivo.	Asistente de Secretario de JD	
2.	Traslada a Secretario de Junta Directiva para su conocimiento.	Asistente de Secretario de JD	
3.	Incluye el punto del Recurso de Revocatoria o de Reposición en la agenda de la sesión más próxima de la Junta Directiva.	Asistente de Secretario de JD	
4.	Conoce en sesión de Junta Directiva la propuesta de Resolución para aprobación o no aprobación de la propuesta de Resolución.	Junta Directiva	
5.	Si Junta Directiva aprueba la propuesta de Resolución se certifica la Resolución para correr las audiencias.	Asistente de Secretario de JD	
6.	Se corren las audiencias dando un plazo de 5 días a las personas involucradas. Corridas las audiencias se traslada el expediente a la Asesoría Jurídica.	Asistente de Secretario de JD	
7.	Elabora la propuesta de Resolución final del Recurso de Revocatoria o de Reposición.	Asesoría Jurídica	
8.	Se recibe la propuesta de Resolución final conjuntamente con su expediente.	Asistente de Secretario de JD	
9.	Se incluye el punto de la Resolución final del Recurso de Revocatoria en la agenda de la sesión más próxima de la Junta Directiva.	Asistente de Secretario de JD	
10.	Conoce en sesión de Junta Directiva la propuesta de Resolución final para aprobación o no aprobación de la misma.	Junta Directiva	
11.	Se certifica la Resolución Final del Recurso de Revocatoria para notificar al interesado. <u>Fin de procedimiento.</u>	Asistente de Secretario de JD	
Documentos de referencia:			
Formatos e instructivos:			

## DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Proceso: Sesiones de Junta Directiva		Código	5.1.
Procedimiento: Organización y Planificación de la Sesión de Junta Directiva		Código	5.1.1.
Objetivo del procedimiento: normar la organización y planificación de las sesiones de Junta Directiva			
Alcance:			
No.	Actividades	Responsable	
1.	Elabora una propuesta de agenda con los puntos pendientes que hay para presentar a Junta Directiva.	Asistente de Secretario de JD	
2.	Aprueba el Secretario de Junta Directiva con algunas observaciones la propuesta de agenda y firma convocatoria de la sesión.	Secretario de JD	
3.	Con los puntos definidos de agenda, se solicita a los participantes a exponer el punto que remitan a la Secretaría de Junta Directiva los documentos de referencia del punto.	Asistente de Secretario de JD	
4.	Los exponentes de los puntos de agenda, elaboran una presentación sobre el punto de agenda.	Exponentes del punto	
5.	Reciben la presentación y se reúne el Secretario y Subgerente para revisar la misma, la aprueban y la remiten a la Secretaria de la Junta Directiva.	Secretario de Junta Directiva	
6.	Fotocopia la agenda, la convocatoria y los documentos de referencia.	Encargado del centro de fotocopiado	
7.	Se adjunta en una carpeta (folder) la convocatoria, agenda y todos los documentos que sirven de referencia para los puntos propuestos en la agenda.	Asistente de Secretario de JD	
8.	Elaboradas las carpetas se envía a cada miembro de Junta Directiva.	Mensajero-Piloto	
9.	Se realiza una reservación del salón de sesiones para la sesión a realizar.	Asistente de Secretario de JD	
10.	Celebrada la sesión, se elabora un proyecto de Acta de la sesión que será aprobada en la próxima sesión de Junta Directiva, y la misma se traslada al Secretario de Junta Directiva.	Asistente de Secretario de JD	
11.	Revisado el proyecto de Acta se remite al Subgerente.	Secretario de JD	
12.	Revisado el proyecto de Acta por el Subgerente lo remite al Asesor Jurídico.	Subgerente	
13.	Revisado el proyecto de Acta por el Asesor Jurídico lo remite a la Secretaría de Junta Directiva.	Asesor Jurídico	
14.	La versión final del proyecto de Acta revisado por el Secretario de JD, Subgerente y Asesor Jurídico, se traslada al Encargado del Centro de Fotocopiado para la fotocopia de la misma.	Asistente de Secretario de JD	
15.	Se fotocopia el Acta para incorporarla a la carpeta que se enviara a los miembros de Junta Directiva. <u>Fin de procedimiento.</u>	Encargado de Secretario de JD	

## DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Proceso: Sesiones de Junta Directiva	Código	5.1.
Procedimiento: Organización y Planificación de la Sesión de Junta Directiva	Código	5.1.1.
Documentos de referencia:		
Formatos e instructivos:		

Proceso: Atención Pública	Código	6.1.
Procedimiento: Atención a usuarios	Código	6.1.1.
Objetivo del procedimiento: Atender los requerimientos de los usuarios		
Alcance:		

No.	Actividades	Responsable
1.	Atiende la solicitud personalmente (Recepción) o vía telefónica.	Asistente de Gerencia
2.	Requiere del usuario nombre, teléfonos, correo electrónico y demás información que ayude a localizarlo (a) luego, de tener una respuesta a su requerimiento (s).	Asistente de Gerencia
3.	Informa sobre la solicitud o requerimiento realizada por el usuario al Gerente.	Asistente de Gerencia
4.	Conocida la información por el Gerente, y según sus indicaciones, se realizan las gestiones correspondientes con el personal respectivo.	Gerente
5.	Si se realiza una reunión, se solicita la presencia del personal del INAB indicadas por el Gerente para participar en la misma.	Asistente de Gerencia
6.	Solicita salón, computadora, cañonera y otras herramientas a utilizar para atender reunión.	Asistente de Gerencia
7.	Confirma con el usuario fecha, hora y lugar de la reunión. <u>Fin de procedimiento.</u>	Asistente de Gerencia
Documentos de referencia: ---		
Formatos e instructivos: ---		