



FICHA DE PROCESO

PROCESO:	Planeación Estratégica	Código:	16,839-18	Fecha:	16.7.2018
SUB- PROCESO	Revisión Gerencial	Revisión:	01		

OBJETIVO DEL PROCESO

Gestionar las actividades relacionadas con las Responsabilidades de la Dirección llevadas a cabo por la Alta Gerencia de la Administración Zona Libre de Colón.

LÍDER DEL PROCESO

Alta Gerencia

RESPONSABLES DEL PROCESO

Encargada del Sistema de Gestión de Calidad

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES (1)

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Jefes de Departamento / Oficina de Gestión de Calidad / Directores	Foda	Realizar el análisis de Contexto interno y externo de la organización.	Plan estratégico	Calidad
Jefes de Departamento / Jefa de la Oficina de Gestión de Calidad	Análisis de las partes interesadas	Verificar la identificación de las partes interesadas, sus necesidades y expectativas, los controles para su seguimiento y el cumplimiento con el sistema de Gestión de Calidad.	Matriz de partes interesadas	Toda la organización
Jefes de Departamento / Jefa de la Oficina de Gestión de Calidad / Directores	Resultados de seguimiento a los riesgos, oportunidades, objetivos de calidad e indicadores.	Verificar la identificación de los riesgos y dar el seguimiento semestral de las acciones implementadas a los riesgos para verificar su respectiva implementación y eficacia de la mismas.	<ul style="list-style-type: none"> Acciones correctivas / nuevos planes de acción. Informe de la Revisión Gerencial 	Calidad
Jefes de Departamento / Jefa de la Oficina de Gestión de Calidad / Directores	Planificación para la evaluación del SGC	Revisar semestralmente el desempeño del sistema de gestión de calidad de la ADMINISTRACIÓN DE LA ZONA LIBRE DE COLÓN.	<ul style="list-style-type: none"> Política de Calidad Objetivos de Calidad 	Directores / Jefes de Departamento

	FICHA DE PROCESO				
	PROCESO:	Planeación Estratégica	Código:	16,839-18	Fecha:
SUB- PROCESO	Revisión Gerencial	Revisión:	01		

DOCUMENTOS APLICABLES			
NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO
Manual de Calidad	N/A		

REGISTROS QUE SE CONSERVAN			
NOMBRE DEL REGISTRO	CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO	CÓDIGO
Ejecución de los objetivos del Plan Estratégico	14,051-15	Análisis del Contexto Interno & Externo	S/C
Matriz de Riesgos	S/C	Informe de Revisión Gerencial	S/C
Matriz de Partes Interesadas	S/C		

INDICADORES ESTABLECIDOS			
NOMBRE	MÉTRICA	META	FRECUENCIA
Mantener un nivel de satisfacción de los usuarios	Las suma del % que representan la claificaciones excelentes y buenas	90%	Semestral
Eficacia del Sistema de Gestion de Calidad	Promedio de los resultados de los indicadores de los procesos	90%	Semestral

RIESGOS IDENTIFICADOS							
NOMBRE DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	AGENTE GENERADOR	CAUSA	EFECTO	CONTROLES	ACCION	RESPONSABLE
Falta de Comunicación	Fallas en la comunicación / Que no se comuniquen las instrucciones , información relevante para la organización entre los procesos.		En el sistema de Gestión de Calidad solo se contaba con la información sobre actividades descritas en procedimientos. No se había determinado a la fecha la información que es sensible para la operación considerando aclarar qué debe comunicarse, cuándo, a quiénes, etc.	<p>Insatisfacción de los clientes</p> <p>Incumplimiento de los requerimientos del sistema de gestión de calidad</p>	Preventivo	Documentar en las fichas de procesos la matriz de comunicación	Gerencia General



FICHA DE PROCESO

PROCESO:	Planeación Estratégica	Código:	16,839-18	Fecha:	16.7.2018
SUB- PROCESO	Revisión Gerencial	Revisión:	01		

COMUNICACIÓN				
MENSAJE	EMISOR	MEDIO	FRECUENCIA	RECEPTOR
Enfoque al cliente	Gerencia General	Reuniones / Charlas de inducción al personal	En el evento que sea necesario	Oficina de Coordinación de Calidad / Colaboradores
Requerimientos de las partes interesadas Objetivos de calidad Política de Calidad	Gerencia General	Reuniones / Charlas de inducción al personal / publicaciones en el servidor	En el evento que sea necesario / publicaciones sen el servidor permanentemente	Oficina de Coordinación de Calidad / Colaboradores
Resultado de los indicadores y objetivos de calidad	Gerencia General	Reuniones / Charlas de inducción al personal / publicaciones en el servidor	En el evento que sea necesario / publicaciones sen el servidor permanentemente	Oficina de Coordinación de Calidad / Directores / Jefes de Departamento
Requerimiento del cliente	Gerencia General	Reuniones / Charlas de inducción al personal	En el evento que sea necesario	Oficina de Coordinación de Calidad / Directores / Jefes de Departamento

PARTES INTERESADAS			
PARTES INTERESADAS	EXPECTATIVAS	CONTROL (SEGUIMIENTO / REVISION)	REQUERIMIENTO DEL SGC
Junta Directiva	Cumplimiento con los acurdos definidos en reuniones	Seguimiento a los acuerdos definidos en las Actas de Reunión	Actividades definidas en la Gerencia General