

## 9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO

### 9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación

La Gerencia General de la **ZONA LIBRE DE COLÓN** planea e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejoras necesarias para:

- Demostrar la conformidad de los procesos de Aprobación de Trámites de Importación, Exportación y Arrendamiento de Bienes Inmuebles, Servicios de Seguridad y Vigilancia, Servicios de Almacenaje de Mercancías, Servicios de Recolección, Barrido y Disposición de Desechos Sólidos, a través de variables de control.
- Asegurar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad a través de Auditorías Internas de Calidad, Revisiones Gerenciales, Solicitudes de Oportunidad de Mejora, Encuestas, Indicadores de Gestión y/o Pruebas Isométricas.
- Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad a través de la participación de todos los colaboradores de la organización, enfocados a buscar la satisfacción del cliente, por medio del análisis de datos que permitan realizar comparaciones estadísticas.
- Demostrar el desempeño de los proveedores externos.
- La eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades.

#### 9.1.2 Satisfacción del Cliente

La Alta Dirección junto con el Comité Coordinador del Proceso para la Mejora Continua (CCPMC) ha establecido mecanismos para medir la satisfacción del usuario, como método para determinar su percepción e identificar áreas para mejorar el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, así como de sus procesos.

Uno de estos métodos son las encuestas internas y externas que son realizadas por algunos departamentos de atención al público, tales como: Depósito Público, Pases, Promoción de Inversiones, Almacén Central, Transporte de Carga, entre otros.

Igualmente, la retroalimentación y reuniones con los usuarios u otros métodos para medir la satisfacción del cliente tales como: felicitaciones o quejas pueden ser a través de notas, correos electrónicos, comunicaciones verbales o telefónicas.

Para efecto de las otras partes interesadas está sujeto a la necesidad que tengan en hacernos llegar su retroalimentación, pero la organización se asegura de cumplir con sus

## 9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO

necesidades o expectativas para mantener el nivel de satisfacción esperados a través de los criterios establecidos en la Matriz de partes interesadas detallada en cada ficha de proceso.

### 9.1.3 Análisis y Evaluación

Los datos que se desprenden de las actividades del seguimiento y la medición pasan por un proceso de análisis para determinar su pertinencia en la toma de decisiones.

Los datos obtenidos del seguimiento y medición representan para la Zona Libre de Colón, una posible fuente de mejora.

#### Análisis de Datos

La Alta Dirección basados en el análisis de los datos obtenidos a partir de mediciones e informaciones recopiladas por el Comité Coordinador del Proceso para la Mejora Continua, cada Director o Jefe responsable analiza los datos de sus diferentes fuentes tanto para evaluar el desempeño frente a los planes, objetivos y otras metas definidas, como para identificar áreas de mejora incluyendo posibles beneficios para la institución y los usuarios.

Las decisiones son basadas en hechos, derivados de acciones eficaces y eficientes de los trabajos realizados. Las técnicas estadísticas, las acciones basadas en los resultados de análisis lógico, en equilibrio con la experiencia y la intuición nos proporcionan informaciones vitales para la toma de decisiones enfocadas a la mejora continua de nuestros procesos y del Sistema de Gestión de Calidad.

El análisis de datos nos proporciona información sobre la satisfacción de nuestros usuarios, la eficacia y eficiencia de los procesos de gestión administrativa, gestión de recursos y realización del servicio. Por ello, la Oficina de Gestión de Calidad es el área responsable de controlar y verificar el cumplimiento de la entrega de los Indicadores de Gestión y en caso de incumplimiento de las metas establecidas por la unidad administrativa se levantará una Solicitud de Oportunidad de Mejora.

## 9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO

### 9.2 Auditoría Interna

Se aplicarán Auditorías Internas de Calidad para evaluar el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9901:2015 en el Sistema de Gestión de la Calidad a efecto de garantizar la mejora continua en la institución

El propósito de las Auditorías Internas es verificar, por medio del examen y evaluación de evidencias que los controles gerenciales han sido definidos, documentados y ejecutados eficientemente.

El Jefe de la Oficina de Gestión de Calidad en coordinación con los miembros del Comité Coordinador del Proceso para la Mejora Continua planifican y programan las Auditorías Internas de Calidad dos (2) veces al año como mínimo, tomando en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas.

#### A. Programa de Auditoría Interna

El Programa de Auditoría Interna será elaborado por el Jefe de la Oficina de Gestión de Calidad y tomando en consideración las áreas que serán auditadas el estado de madurez o Solicitudes de Oportunidades de Mejoras levantadas en los procesos centrales o aquellas áreas que requieran mayor atención u orientación para identificar áreas de oportunidades de mejora. También se consideran los resultados de las Auditorías Internas, dependiendo del resultado, se modifica el programa para que en la siguiente auditoría se incluyan las mismas áreas o procesos en los que se detectaron hallazgos a fin de darle seguimiento.

#### B. Planeación de la Auditoría

El Jefe de la Oficina de Gestión de Calidad planifica la auditoría en coordinación con los miembros del Comité Coordinador del Proceso para la Mejora Continua tomando como base el Programa Anual de Auditoría y el estado e importancia de los procesos. Luego procede a notificar a la Alta Dirección, ésta a su vez comunica a todos los Colaboradores, Jefes y Directores la fecha prevista para la realización de la auditoría que será aplicada por los Auditores del Comité Coordinador del Proceso para la Mejora Continua.

## 9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO

El **alcance** de las auditorías está contemplado de acuerdo a la importancia de la actividad o del proceso donde se considera auditar hasta la información primaria, dependiendo cuánto afecta la calidad del servicio que brinda la Zona Libre de Colón.

Los criterios de auditoría se tomarán en consideración los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, la Ley No. 18 de la Zona Libre de Colón, Manual de Calidad y Procedimientos, Reglamento Interno, Instructivos, Resoluciones y Disposiciones Administrativas.

La **frecuencia** está basada en auditar los procesos por lo menos dos (2) veces por año. Si la implementación del sistema de calidad muestra debilidad o hallazgos reiterados, en algún proceso o actividad, se auditará con mayor frecuencia hasta que se demuestre una implementación efectiva.

La **metodología** de la auditoría radica en la entrevista, en donde se elige una muestra representativa, de cada proceso para verificar el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 en el Sistema de Gestión de Calidad.

**El auditor** no podrá auditar su propio trabajo para asegurar la imparcialidad y objetividad del proceso de auditoría y previamente estarán definidas las normas y formas de llevar a cabo las auditorías por el Jefe de la Oficina de Gestión de Calidad, según los requisitos de la norma.

En caso de detectar hallazgos de incumplimientos el responsable del área que está siendo auditada se asegurará que se tomen acciones en el tiempo establecido por el Comité Coordinador del Proceso para la Mejora Continua para eliminar las no conformidades detectadas.

El Jefe de la Oficina de Gestión de Calidad también confecciona y remite el itinerario de auditoría, el cual es distribuido a los Directores correspondientes para que estén al tanto y puedan atender a los Auditores en la fecha prevista en las diferentes unidades administrativas.

### Selección de Auditores

El Jefe de la Oficina de Gestión de Calidad selecciona a los Auditores del Comité Coordinador del Proceso para la Mejora Continua para aplicar auditoría y evaluar el Sistema de Gestión de Calidad de la institución. El equipo de Auditores seleccionados

## 9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO

debe tener idoneidad para poder aplicar la auditoría; por lo cual para desempeñar el rol de Auditor se debe aprobar el Curso de Auditor de Calidad avalado por una empresa certificadora.

Semestralmente el Jefe de la Oficina de Gestión de Calidad aplicará evaluación de desempeño a los Auditores del CCPMC, en la cual se evaluará asistencia, capacitación, entrega de informe y otras actividades se hará entrega al auditor con copia a la Oficina Institucional de Recursos Humanos, al jefe inmediato y a la Gerencia General.

### Procedimiento para el desarrollo de la Auditoría Interna

#### A.- Reunión de Apertura:

El Jefe de la Oficina de Gestión de Calidad preside la reunión de apertura con el equipo de auditores seleccionados para realizar la auditoría.

En la reunión hace énfasis en los objetivos, el alcance de la auditoría y los documentos de referencia necesarios. Se confirma que los recursos e instalaciones necesarias para el Auditor se encuentren disponibles. Y notifica cualquier cambio surgido a última hora.

#### B.- Desarrollo de la Auditoría:

El Auditor se presenta al área que le fue asignada para auditar de acuerdo al itinerario. realiza su presentación formal y hace preguntas abiertas para obtener evidencia del cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015

En el desarrollo de la auditoría, el Auditor puede encontrar hallazgos de cumplimiento o no conformidades. En caso de incumplimiento el Auditor debe señalar a la persona que está auditando la inconsistencia detectada.

Posteriormente, el Auditor presenta su reporte de los hallazgos detectados al Jefe de la Oficina de Gestión de Calidad, para los fines pertinentes.

## 9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO

### C.- Informe de resultado de Auditoría

Los hallazgos de incumplimiento detectados por el equipo de auditores son registrados por el Jefe de la Oficina de Gestión de Calidad en el formulario de Solicitud de Oportunidad de Mejora y remitidos al Jefe de la unidad administrativa auditada para subsanación.

El Jefe responsable del área realizará una investigación de las causas y documentará las acciones que tomará para evitar la recurrencia cumpliendo con el plazo de respuesta señalado.

El Jefe de la Oficina de Gestión de Calidad a través del Auditor responsable, dará seguimiento a las acciones para eliminar las no conformidades.

El Jefe de la Oficina de Gestión de Calidad prepara el informe final de la auditoría, sustentado en los reportes entregados por el equipo de auditores seleccionados en donde se documentan los hallazgos detectados durante el proceso de auditoría.

El informe de auditoría debe ser claro y preciso, además debe contener la siguiente información:

- Fecha
- Nombre del líder y/o equipo auditor
- El alcance
- Los Objetivos
- Criterios de la Auditoría: (documentos de referencia de la auditoría (Norma Internacional ISO 9001- 2015, procedimientos, etc.)
- Metodología
- Nombre de los colaboradores auditados y su área
- Hallazgos detectados
- Conclusiones.
- Recomendaciones.

El informe o reporte es enviado formalmente a la Gerencia General, para conocimiento y acciones a seguir.

## 9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO

### 9.3 Revisión por la Dirección

La Alta Gerencia, Directores, Jefes de procesos, miembros del Comité Coordinador del Proceso para la Mejora Continua de Calidad se reúnen dos (2) veces al año para revisar el Sistema de Gestión de Calidad de la ADMINISTRACIÓN DE LA ZONA LIBRE DE COLÓN, con el propósito de asegurarse de que el mismo sea:

- **Conveniente**
- **Adecuado**
- **Eficiente**

Esta revisión incluirá el análisis cuando así se amerite: La Política y Objetivos de Calidad

FACTORES	INFORMACIÓN
<b>Conveniencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estado de las Solicitudes de Oportunidad de Mejora.</li> <li>• Acciones de seguimiento de revisiones previas por la Dirección</li> </ul>
<b>Adecuación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformidad del servicio</li> <li>• Cambios que pudieran afectar al Sistema de Gestión de Calidad</li> <li>• Oportunidad de mejora</li> </ul>
<b>Eficacia Continua</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados de auditorías</li> <li>• Retroalimentación de las partes interesadas</li> <li>• Desempeño de los procesos</li> <li>• Desempeño de los proveedores externos</li> </ul>

El resultado de la revisión nos orienta a: resultados de seguimiento y medición

1.	2.	3.
La mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y cada uno de los procesos.	La mejora de nuestros servicios en relación con los requisitos del usuario y necesidades de cambio.	Las necesidades de recursos.

Las observaciones, recomendaciones o conclusiones derivadas de las Revisiones Gerenciales se registrarán a través de un informe, para facilitar las acciones a tomar.

## 9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO

En base al resultado de la revisión por la Dirección se levantarán en caso de ser necesarias las Solicitudes de Oportunidades de Mejora.