

## **7. APOYO**

Adicionalmente ha establecido a través de las Fichas de Procesos una matriz de comunicación entre los diferentes niveles permitiendo identificar las comunicaciones más relevantes de la operación a nivel interno y externo de la institución, de manera que todo el personal este claro sobre qué comunicar, cuándo comunicar, a quién comunicar, cómo comunicarse y quién comunica.

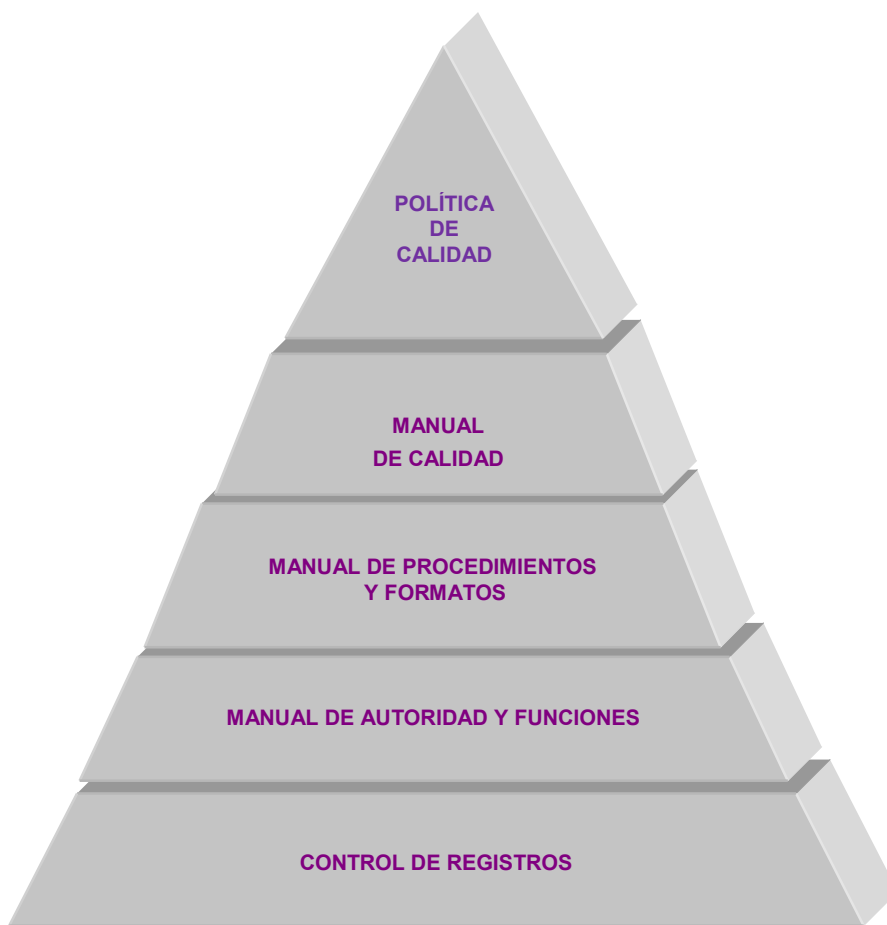
### **7.5 Información documentada**

#### **Generalidades**

El Comité Coordinador del Proceso para la Mejora Continua de la Zona Libre de Colón bajo la dirección de la Alta Dirección, han elaborado un Sistema de Gestión documentado y basado en:

- Una política y objetivos de calidad, adecuados al propósito de la institución.
- Un Manual de Calidad donde describe claramente cómo la ZONA LIBRE DE COLÓN cumple con los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2015
- Un Manual de Procedimientos y Formatos donde se detallan las actividades de cada proceso y formatos utilizados como apoyo a las funciones.
- Un Manual de Autoridad y Funciones.
- Un Control de Registros.

## 7. APOYO



La Oficina del Sistema de Gestión de Calidad mantiene una metodología para controlar los documentos internos y externos que son utilizados en los procedimientos de las unidades administrativas.

### 7.5.1 Generalidades

## 7. APOYO

El Comité Coordinador del Proceso para la Mejora Continua (CCPMC) bajo la dirección del Gerente General ha documentado y desarrollado un Manual de Calidad en donde se detallan los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2015

El Manual de Calidad incluye:

- El alcance del Sistema de Gestión de Calidad incluyendo los detalles y la justificación de cada exclusión.
- Los procedimientos documentados establecidos para el Sistema de Gestión de Calidad o referencia a los mismos.
- Una descripción de la interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

### 7.5.2 Creación, Control y Actualización de los Documentos

La Oficina del Sistema de Gestión de Calidad mantiene una metodología para controlar los documentos internos y externos que son utilizados en los procedimientos de las unidades administrativas.

#### Procedimiento

El Comité Coordinador del Proceso para la Mejora Continua ha definido los siguientes controles para la aprobación de los documentos:

#### A. Aprobación y control de documentos:

La Oficina del Sistema de Gestión de Calidad es responsable de aprobar y controlar los documentos del Sistema de Gestión de Calidad en cuanto a su adecuación antes de su emisión.

Los documentos serán revisados y actualizados por el Jefe del Departamento o Sección cada vez que sea necesario y debe contar con el visto bueno del Director del área. Posteriormente son enviados a la oficina del Sistema de Gestión de Calidad para su revisión y aprobación.

## 7. APOYO

Los documentos del Sistema de Gestión de Calidad se integran principalmente por:

<b>Documentos</b>	<b>Revisión</b>	<b>Aprobación</b>	<b>Control</b>
<b>Manual de Calidad</b>	CCPMC	Gerente General	Oficina del Sistema de Gestión de Calidad
<b>Manual de Procedimientos y Formatos</b>	Jefe de Departamento o Sección	Director/ Jefe de la Oficina de Gestión de Calidad	Oficina del Sistema de Gestión de Calidad

### B. Revisión y Actualización de Documentos

Los documentos del Sistema de Gestión de Calidad son revisados y actualizados cuando sea necesario por los Jefes y Directores. Posteriormente son remitidos para aprobación a la Oficina de Gestión de Calidad; después de revisarlos y aprobarlos se ingresan al sistema.

### C. Cambios o modificaciones a los documentos

Los cambios para mejorar los documentos del Sistema de Gestión de Calidad (manuales, procedimientos operacionales, instructivos o formatos), así como cambios menores (reorganización, adición o suprimir texto) podrán ser sugeridos por parte de los colaboradores a través de sus jefes, utilizando para este fin el formato de Solicitud de Cambio para registrar la modificación a los documentos.

Toda Solicitud de Cambio elaborada por el Jefe de Departamento debe contar con el visto bueno del Director antes de ser remitido a la Oficina de Gestión de Calidad para su revisión y aprobación.

Los cambios o modificaciones que se realizan al texto de los documentos son identificados a través del historial de modificaciones que se encuentra al final de cada procedimiento (punto 5), inmediatamente se eleva al siguiente número de revisión.

**7. APOYO****7.5.3 Control de la Información documentada**

Todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad permanecerán en todos momentos legibles, sin manchas, sin tachones o escrituras manuscritas. Los documentos del Sistema de Gestión de Calidad tienen las siguientes identificaciones:

<b>Gerencia General</b>	<b>G.G.</b>	
Subgerencia General	S.G.G.	
Secretaría General	S.G.	
Oficina de Asesoría Legal	O.A.L.	
Área de Propiedad Intelectual	A.P.I.	
Oficina de Relaciones Públicas	O.R.P.	
Área de Protocolo	A.P.	
Oficina de Gestión de Calidad	O.G.C.	
Oficina de Desarrollo Institucional	O.D.I.	
Oficina de Auditoría Interna	O.A.I.	
Área de Prevención de Blanqueo de Capitales	A.P.B.C.	
Oficina Institucional de Recursos Humanos	O.I.R.H.	
Área de Planificación y Administración de Recursos Humanos	A.P.A.R.H.	
Área de Capacitación y Desarrollo del Servidor Público	A.C.D.S.P.	
Área de Relaciones Laborales y Bienestar del Servidor Público	A.R.L.B.S.P.	
Área de Registro y Control de los Recursos Humanos	A.R.C.R.H.	
Area de Planilla	A.P.	
Oficina de Informática	O.I.	
<b>Dirección de Finanzas</b>	<b>D.F.</b>	
Departamento de Contabilidad	D.C.	
Departamento de Tesorería	D.T.	
Departamento de Presupuesto	D.P.	
Área de Estadísticas y Estudios Económicos	A.E.E.E.	

**7. APOYO**

Área de Reconocimiento de Inversiones	A.R.I.	
<b>Dirección Administrativa</b>	<b>D.A.</b>	
Departamento de Bienes Patrimoniales	D.B.P.	
Departamento de Compras y Provedurías	D.C.P	
Departamento de Almacén Central	D.A.C.	
Departamento de Transporte y Mantenimiento	D.T.M.	
Departamento de Archivos Generales	D.A.G.	
Departamento de Servicios Administrativos y Generales	D.S.A.G	
<b>Dirección de Seguridad</b>	<b>D.S.</b>	
Departamento de Investigación	D.I.	
Departamento Antidroga	D.A.	
Departamento de Transporte de Carga	D.T.C.	
Departamento de Pases	D.P.	
Departamento de Vigilancia y Monitoreo	D.V.M	
<b>Dirección de Ingeniería y Mantenimiento</b>	<b>D.I.M.</b>	
Departamento de Programación, Evaluación y Control	D.P.E.C.	
Departamento de Diseño e Inspección	D.D.I.	
Departamento de Equipo de Aseo y Áreas Verdes	D.E.A.A.V.	
Departamento de Plantas y Alcantarillados	D.P.A.	
Departamento de Edificaciones y Calles	D.E.C.	
<b>Dirección de Operaciones Comerciales</b>	<b>D.O.C.</b>	
Departamento de Movimiento Comercial	D.M.C.	
Departamento de Depósito Público	D.D.P.	
<b>Dirección de Mercadeo</b>	<b>D.M.</b>	
Departamento de Promoción de Inversiones	D.P.I	
Departamento de Publicidad	D.P.	

**Documentos externos:**

Las unidades administrativas cuentan con algunos documentos de origen externo que son utilizados para consulta o apoyo en sus procedimientos:

## **7. APOYO**

- Leyes de la República, Resoluciones y Decretos Ejecutivos
- Manuales Operativos
- Formatos de otras instituciones

Estos documentos son utilizados, identificados y controlados en los Departamentos y Direcciones, con el propósito de proveer información de referencia y/o consulta de aspectos técnicos o legales, para la realización del servicio.

### **Documentos Obsoletos**

Todo documento obsoleto será destruido para prevenir el uso no intencionado del mismo, en caso que se conserve el documento por cualquier razón en particular, se rotulará e identificará como "Documento Obsoleto".

### **Referencia:**

#### **Norma Internacional ISO 9001-2015**

Este requisito de la Norma tiene como objetivo definir la manera de controlar los Registros de Calidad, de manera que estén disponibles y legibles para evidenciar la conformidad con los requisitos, así como de la operación eficaz del Sistema de Gestión de Calidad. Los registros permanecen en todo momento legible, identificable y recuperable.

### **Procedimiento**

El Comité Coordinador del Proceso para la Mejora Continua ha definido los siguientes controles necesarios para los registros:

#### **A. Identificación:**

Los registros de calidad están identificados a través del título del formato.

#### **B. Almacenamiento**

Todos los Departamentos almacenan los registros en sus archivos y los de vieja data son enviados al Departamento de Archivos Generales de acuerdo al

## 7. APOYO

tiempo establecido por Ley y preservados en cajas de cartón con su debida identificación.

### C. Protección

Todos los registros deben estar debidamente archivados en cartapacios o carpetas rotuladas y reposar en los archivos de cada Dirección, Departamento o Sección, y los registros de vieja data almacenados en el área de Archivo General en France Field, son conservados en cajas y anaqueles diseñados para protegerlos de daños o pérdidas.

### D. Recuperación

Todos los registros permanecen protegidos y al alcance del colaborador autorizado, cuando en algún momento se requiera información o evidenciar una actividad que se llevó a cabo el colaborador autorizado recurre a buscar el documento en el archivo del departamento.

### E. Tiempo de Retención

El período de retención de los registros de calidad en cada Dirección, Departamento o Sección es de dos (2) años mínimos y tiempo indefinido.

TIPO DE DOCUMENTO	PERÍODO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
Registros de Calidad	2 años mínimos	Vieja Data / Archivos Generales
Documentos Administrativos	1 a 15 años	Vieja Data /Archivos Generales
Documentos Legales y Comerciales	Indefinido	Microfilmación

### F. Disposición de los Registros

Los registros de calidad obsoletos son desechados en un término establecido por Ley, pasado este período los mismos son reciclados o incinerados.