

## **5. LIDERAZGO**

### **5.1 Liderazgo y Compromiso**

La Alta Dirección de la **ZONA LIBRE DE COLÓN** está comprometida con la implementación y desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad, así como con la mejora continua y su eficacia a través de:

- Comunicar a todos los niveles de la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos de nuestros usuarios, así como los legales y reglamentarios.
- Establecer y divulgar la Política de Calidad en todos los niveles de la organización.
- Implementar y desarrollar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma Internacional ISO 9001:2015
- Establecer Objetivos de Calidad alcanzables y medibles.
- Realizar reuniones de trabajo con el equipo de directivos para tratar temas de interés para la institución.
- Efectuar Revisiones Gerenciales con la participación del Gerente General, Subgerente, Directores, Jefes, dueños de procesos y miembros del Comité Coordinador del Proceso para la Mejora Continua para evaluar el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad.
- Asegurar el desarrollo del recurso humano, financieros y materiales necesarios para que el Sistema de Gestión de Calidad sea más eficiente.
- Garantizar un ambiente de trabajo acorde a las necesidades del personal para desarrollar sus actividades diarias.
- Promover el enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgo.
- Apoyar otros roles que se responsabilice de asegurar la eficiencia de los procesos y eficacia.

## 5. LIDERAZGO

### 5.1.2 Enfoque al cliente

Cumpliendo con el primer principio de calidad, la Alta Gerencia, de **LA ZONA LIBRE DE COLÓN**, ha estructurado una estrategia enfocada en mantener la confianza del usuario, a través de campañas de concientización a los colaboradores, para cumplir con los requisitos de los usuarios y así satisfacer sus necesidades y expectativas.

- Toda solicitud de Aprobación de Trámites Comerciales para la importación, exportación y traspaso de mercancías de los usuarios debe ser tramitada a través del Sistema de Declaración de Movimiento Comercial Electrónico.
- El Proceso de Arrendamiento de Lotes y Locales Comerciales es tramitado por la Oficina de Asesoría Legal y aprobado por el Gerente General.
- La seguridad y vigilancia de las instalaciones y del personal que labora dentro del área segregada, es garantizada por los Agentes de Seguridad de la Dirección de Seguridad, en el Departamento de Pases se emite un pase para cada empleado o usuario que le permite ingresar a la Zona Libre de Colón.
- El servicio de Aseo, Recolección y Disposición de Desechos Sólidos en el área de la Zona Libre de Colón es supervisado por el Departamento de Equipo, Aseo y Áreas Verdes, asegurándose que la empresa contratada a través de controles establecidos cumpla con los estándares de calidad para satisfacer a nuestros usuarios y mantener decorosa la Zona Libre de Colón.

### 5.2 Política

#### 5.2.1 Establecimiento de la Política de calidad

La Política de Calidad es establecida y comunicada por la Alta Dirección a los colaboradores, usuarios y público en general.

Nuestra Política de Calidad proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad, a fin de garantizar el cumplimiento de nuestro compromiso de calidad.

## 5. LIDERAZGO

*Los colaboradores de la Zona Libre de Colón, estamos conscientes de mantener altos estándares de eficacia y eficiencia en la prestación de los servicios a nuestros clientes, modernizando, diversificando y mejorando constantemente nuestras operaciones comerciales; para convertirnos en la Plataforma Logística y de Transporte Multimodal de las Américas.*

### 5.2.2 Comunicación de la Política de Calidad

La Gerencia General adquiere el compromiso de divulgar la Política de Calidad con la finalidad que los colaboradores comprenda la importancia de su contribución en logro de los objetivos de la organización.

### 5.2.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

El **Gerente General** y el Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos (O.I.R.H.), deberán asegurar que las responsabilidades de todos los colaboradores estén definidas dentro del Manual de Clases Ocupacional de Carrera Administrativa y las líneas de autoridad, sean definidas en la estructura organizativa de la institución.

Por cada uno de los procesos se ha definido a través de las fichas de procesos el rol que apoya directamente la Gerencia General para la gestión de cada proceso y sub-proceso, definiendo esta responsabilidad a los Dueños de Procesos, quienes apoyarán a la gerencia a promover el enfoque al cliente en toda la organización.