

## **7. APOYO**

### **7.1 RECURSOS**

#### **7.1.1. Generalidades**

**La ZONA LIBRE DE COLÓN** a través de sus diversos procesos de apoyo, determina y proporciona los recursos necesarios para la implementación, mantenimiento, actualización y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.

Cada uno de estos procesos de soporte cumple un propósito específico y se encarga de mantener la provisión del recurso humano, la infraestructura, el ambiente para la operación, los recursos para el seguimiento y medición y el conocimiento organizacional.

El **Gerente General** ha establecido planes para el desarrollo de recursos humanos, financieros, materiales y equipos, en cada una de las actividades de la organización con carácter a futuro, los cuales son esenciales para la implantación, logros de objetivos y políticas de la organización.

#### **7.1.2 Personas**

La Oficina Institucional de Recursos Humanos de la **ZONA LIBRE DE COLÓN**, se canalizan las necesidades de personas para los diferentes procesos que se encuentran en la organización.

La Oficina Institucional de Recursos Humanos se encarga de la selección y contratación de personal de acuerdo con las necesidades definidas por la Gerencia General y que de esta forma se logre mantener el Sistema de Gestión de la Calidad y la operación eficaz de sus procesos.

La Oficina Institucional de Recursos Humanos controla el Proceso de Contratación de los colaboradores tomando en cuenta la educación, formación, habilidades y experiencias apropiadas del personal a contratar, y así garantizar su competencia dentro del puesto para el que fue seleccionado, logrando así los objetivos de la organización en el Manual de Clases Ocupacionales.

El **Gerente General**, en conjunto con la Oficina Institucional de Recursos Humanos y el Área de Capacitación y Desarrollo del Servidor Público, han establecido

## **7. APOYO**

mecanismos para identificar las necesidades de capacitación y los niveles de competencia basados en evaluaciones anuales a los colaboradores, identificando con ello las fortalezas, debilidades, y oportunidades de mejoras del mismo, contra las exigencias requeridas para desarrollar eficientemente según lo establecido en el manual de funciones de perfil del puesto.

### **7.1.3 Infraestructura**

La **ZONA LIBRE DE COLÓN** mantiene las instalaciones o infraestructuras, equipos y servicio de comunicaciones y transportes necesarios para el desarrollo eficiente de todas sus operaciones de manera óptima logrando así la satisfacción de nuestros usuarios a través de:

- Dirección de Ingeniería y Mantenimiento: es responsable de mantener los edificios de la institución en óptimas condiciones.
- Oficina de Informática: es responsable del servicio de mantenimiento a los equipos de informática de las diferentes unidades administrativas.
- Departamento de Transporte y Mantenimiento: es responsable del cuidado de la flota vehicular, de manera que se mantengan los vehículos en buenas condiciones.
- Dirección de Seguridad: brinda mantenimiento en las cámaras de monitoreo, radios de comunicación y armas de los Agentes de Seguridad.

### **7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos**

La Alta Dirección de la **ZONA LIBRE DE COLÓN**, determina y gestiona un ambiente propicio de trabajo proporcionando el espacio de trabajo adecuado, iluminación, temperatura ambiental y control del ruido, asegurando que las actividades de la institución influyan posteriormente en el desempeño de los colaboradores, generando un compromiso en cada uno de ellos, dando como resultado final el logro y la conformidad de los servicios brindados.

La Oficina de OIRH se asegurará de mantener un ambiente adecuado puede ser una combinación de factores humanos y físicos con la finalidad de mantener la

## **7. APOYO**

infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los servicios.

### **7.1.5 Recursos de seguimiento y medición**

A través de la planificación de cada proceso la **ZONA LIBRE DE COLÓN** ha determinado la medición y seguimiento de los procesos existentes en la institución de tal forma que permita proporcionar evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados.

La **ZONA LIBRE DE COLÓN** debe asegurarse que los recursos proporcionados:

- Son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas;
- Se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito.

#### **7.1.5.2 Trazabilidad de la Medición**

Como dispositivos de medición existentes se han determinados los siguientes: La Estación Total y Medidores Láser.

#### **ESTACIÓN TOTAL Y MEDIDORES LÁSER:**

Localizados y utilizados para la medición de lotes y locales comerciales dentro del área segregada y así brindar un servicio más eficiente a nuestros usuarios en la tramitación de contratos de arrendamientos.

Estos equipos deben ser verificados cada 15 días para evidenciar su precisión, comparándolos con puntos ubicados en sitios fijos y calibrar cuando sobrepasen una diferencia de una décima. Deberán estar identificados y protegidos para asegurar y resguardar su estado contra daños y deterioro durante su uso, mantenimiento y almacenamiento.

## **7. APOYO**

La Dirección de Ingeniería y Mantenimiento debe mantener registros de la programación de la calibración y verificación de los equipos de medición existentes, copia de los resultados de la verificación de los mismos reposará en el departamento de Diseño e Inspección.

### **7.1.6 Conocimiento de la Organización**

Los conocimientos necesarios para la operación eficaz de los procesos y para el logro de la conformidad, se generan a través de la colaboración de todos los procesos junto al Área de Capacitación y Desarrollo del Servidor Público, formalizando esta información en el Manual de Clases Ocupacionales, con los conocimientos básicos necesarios que el personal debe conocer para la realización de sus actividades.

Con la finalidad de mantener los conocimientos de la organización, se ha definido por procesos, cuando aplique, información documentada a través de procedimientos e instructivos, los cuales están a disposición del personal pertinente a la operación o actividad.

Cuando se presentan nuevos conocimientos para abordar las nuevas necesidades, las mismas son gestionadas a través del procedimiento para Detectar las Necesidades de Capacitación de los colaboradores de la Administración de la Zona Libre de Colón (P-G.G.-O.I.R.H.-A.C.D.S.P.-01) y una vez identificado el conocimiento actualizar el Cuadro de Gestión el Conocimiento.

### **7.2 Competencia**

El **Gerente General**, en conjunto con la Oficina Institucional de Recursos Humanos y el Área de Capacitación y Desarrollo del Servidor Público, han establecido mecanismos para identificar las necesidades de capacitación y los niveles de competencia basados en evaluaciones anuales a los colaboradores, identificando con ello las fortalezas, debilidades y oportunidades de mejoras del mismo, contra las exigencias requeridas para desarrollar eficientemente según lo establecido en el manual de funciones de perfil del puesto.

## **7. APOYO**

### **EFICIENCIA, PROFESIONALISMO Y EFICACIA**

El Gerente General junto con el Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos mantiene un ambiente de concienciación para que los factores organizacionales sean comprendidos, adaptados y desarrollados en todos los niveles de la organización.

El Área de Capacitación y Desarrollo del Servidor Público enviará Formulario de Post-Evaluación para medir la efectividad de la capacitación impartida; el Jefe de Departamento será el responsable de aplicar la evaluación dentro de un período de 3 meses mínimo y un máximo de 6 meses y remitirlo al Departamento correspondiente de acuerdo a los objetivos establecidos.

La Oficina Institucional de Recursos Humanos mantendrá los Registros de Calidad con evidencia actualizada de la educación, experiencia en los expedientes de cada colaborador.

#### **7.3 Toma de Conciencia**

El **Gerente General** deberá asegurarse que todo su personal sea consciente de su papel asociado a la:

- Política de calidad
- Los objetivos de calidad que le apliquen a su área de responsabilidad
- Su contribución a la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad
- Las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.

#### **7.4 Comunicación**

La Gerencia General ha establecido los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización entre otros: reuniones, folletos informativos, volantes, memos internos, murales, correos electrónicos con la finalidad de asegurar que la información sea fluida y que llegue a todos los niveles de la organización de una manera efectiva.

## **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.

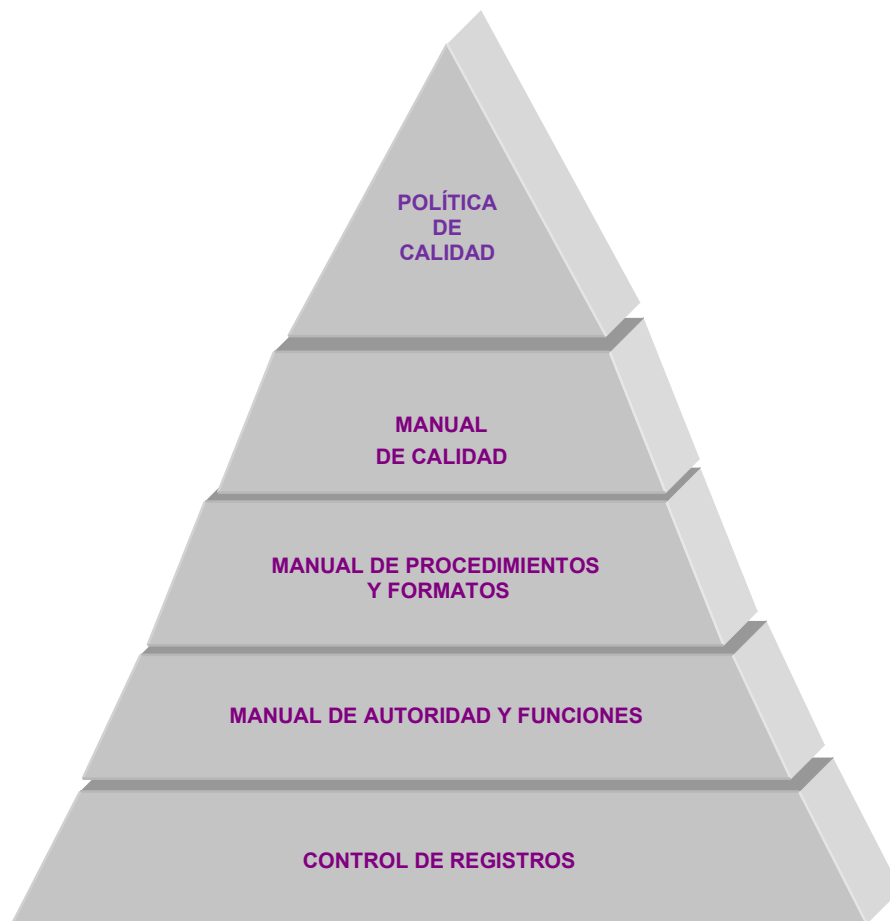
### **7.5 Información documentada**

#### **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:

| Documentos                          | Revisión                       | Aprobación                                         | Control                                   |
|-------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| Manual de Calidad                   | CCPMC                          | Gerente General                                    | Oficina del Sistema de Gestión de Calidad |
| Manual de Procedimientos y Formatos | 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             |  |
| Sección de Servicios Generales                        | D.S.A.G.-<br>S.S.G  |  |
| Sección de Recepción                                  | D.S.A.G.-<br>S.R.   |  |
| Sección de Reproducción de Documentos                 | D.S.A.G.-<br>S.R.D. |  |
| Sección de Mensajería                                 | D.S.A.G.-<br>S.M.   |  |
| <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               |  |
| Sección de Comunicación                               | D.V.M.- S.C.        |  |
| Sección de Armería                                    | D.V.M - S.A.        |  |
| Sección de Tránsito                                   | D.V.M.- S.T.        |  |
| <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.              |  |
| Sección de Diseño                                     | D.D.I.- S.D         |  |
| Sección de Inspección                                 | D.D.I.- S.I.        |  |
| Sección de Agrimensura                                | D.D.I.- S.A.        |  |

## 7. APOYO

|                                               |               |  |
|-----------------------------------------------|---------------|--|
| 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.        |  |
| Sección de Electricidad                       | D.E.C.-S.E.   |  |
| Sección de Plomería                           | D.E.C.-S.P.   |  |
| Sección de Carpintería                        | D.E.C.- S.C.  |  |
| Sección de Techos                             | D.E.C.- S.T.  |  |
| Sección de Pinturas                           | D.E.C.-S.P.   |  |
| Sección de Refrigeración                      | D.E.C.-S.R.   |  |
| Sección de Soldadura                          | D.E.C.-S.S.   |  |
| Sección de Albañilería                        | D.E.C- S.A.   |  |
| <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:

- 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

## **7. APOYO**

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 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.

## **7. APOYO**

### **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.

| <b>TIPO DE DOCUMENTO</b>         | <b>PERÍODO DE RETENCIÓN</b> | <b>DISPOSICIÓN</b>              |
|----------------------------------|-----------------------------|---------------------------------|
| 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.