

## 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

### 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto

Zona Libre de Colón, ha determinado los aspectos internos y externos que son pertinentes para su propósito y dirección y que afectan su capacidad para lograr los objetivos previstos del Sistema de Gestión de la Calidad.

La información derivada del análisis de contexto queda establecida en el Informe de análisis de contexto interno y externo realizado por la organización, en el Plan Estratégico, Matriz de Riesgo para efecto de la gestión de las debilidades identificadas.

### 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Zona Libre de Colón ha determinado sus grupos de interés, incluyendo sus necesidades y expectativas, lo cual se ha registrado en el documento denominado Matriz de Partes Interesadas.

Para la determinación de los requisitos establecidos para las partes interesadas Zona Libre de Colón ha desarrollado un análisis que permite determinar los puntos más importantes que le aplica a cada una de ellas.

Las partes interesadas identificadas por la organización quedan documentadas en la Matriz de Partes Interesadas, en la cual se identifican sus necesidades o expectativas, los respectivos seguimientos y cómo el sistema de gestión de ZOLICOL cumple con éstas.

### 4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad.

El objetivo del Manual de Calidad es establecer las directrices generales del Sistema de Gestión de Calidad en la Zona Libre de Colón; describiendo cómo dicho Sistema está referenciado y proporciona un servicio de consulta permanente a todos los interesados en la implantación, mantenimiento y mejora del mismo.

Ayudar a la ejecución correcta de las tareas asignadas al personal y propiciar la uniformidad en los métodos de trabajo, logrando que en todo momento las actividades, procesos y servicios que se realicen, sean con base al cumplimiento de la política y objetivos de la calidad dentro de la organización.

## 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

### 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos

En el sistema de gestión de la Administración de la Zona Libre de Colón se han determinado sus procesos aplicables, los cuales se encuentran divididos en:

- Procesos estratégicos
- Procesos claves
- Procesos de apoyo

Teniendo en cuenta esta división de los procesos acorde a su naturaleza se estableció un mapa con 10 procesos con sus respectivos subprocesos dentro del Sistema de Gestión de Calidad en donde todos los procesos interactúan de una manera lógica y sistemática.

Cada uno de los procesos definidos dentro del sistema de gestión de la calidad cuenta con su respectiva documentación de soporte en donde se establecen todos los lineamientos de operación y se determinan los controles establecidos para garantizar el funcionamiento de cada uno de ellos.

Para cada proceso incluido en el Mapa de Proceso de la Zona Libre de Colón, se ha desarrollado una caracterización o ficha de procesos que resume el objetivo de cada proceso y los detalles de su determinación.

La **ZONA LIBRE DE COLÓN** ha identificado los siguientes procesos aplicables a la organización que son:

⇒ **Proceso de Planeación Estratégica**

- Revisión Gerencial
- Secretaría General
- Oficina de Gestión de Calidad
- Oficina de Auditoría Interna (Institucional)
- Mercadeo

## 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

### ⇒ **Proceso Central**

- **Asesoría Legal**
  - Actividades principales: Tramitación y Aprobación de Contratos de Lote, Permiso de Operación, etc.

- **Dirección de Ingeniería**

Actividades principales: Medidas de Linderos y Aprobación de Planos, Aseo y Recolección de Desechos Sólidos.

#### **Sub-Procesos:**

- Inspección
- Mensura
- Edificaciones y Calles
- Equipo Aseo y Áreas Verdes
- Plantas Alcantarillados y Aguas Negras
- Programación, Evaluación y Control

- **Operaciones Comerciales**

Actividades principales: Tramitación y aprobación de documentos comerciales, tales como: Entrada, Salida, Traspaso y Liquidación, Servicio al Usuario de Almacenaje de Mercancías.

#### **Sub-Procesos:**

- Movimiento Comercial
- Depósito Público
- Carga Aérea

- **Seguridad y Vigilancia**

Actividades principales: Servicio de Seguridad y Vigilancia, Servicio al Usuario.

#### **Sub-Procesos:**

- Investigación
- Antidroga
- Transporte de Carga
- Pases

## 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

- Vigilancia y Monitoreo
  - Cámaras
  - Tránsito
  - Radio Comunicación
  - Armería
  - Seguridad

⇒ **Proceso de Apoyo**

- Proceso de Finanzas

**Sub-procesos**

- Presupuesto
- Contabilidad
- Tesorería
- Estadística y Estudios económicos

- **Procesos de Gestión de Recursos**

**Sub-Procesos**

- Servicios Administrativos y Generales
- Archivo
- Informática
- Compras
- Almacén
- Bienes Patrimoniales
- Transporte y Mantenimiento
- Área de Capacitación y Desarrollo del Servidor Público
- Selección del Personal
- Relaciones Públicas
- Protocolo
- Reconocimiento de Inversiones
- Área de Relaciones Laborales y Bienestar del servidor P.

## 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

### MAPA DE PROCESO ZLC

