

## 8. OPERACIÓN

### 8.1 Planificación y Control Operacional

#### Planificación de la Realización del Servicio (Arriendo de Inmuebles y Aprobación del Trámite de Importación y Exportación de Mercancías)

La **Gerencia General de la ZONA LIBRE DE COLÓN** planifica y desarrolla los procesos centrales, de apoyo y los de la Alta Dirección dentro del marco del presupuesto anual de la Zona Libre de Colón, aprobado por la Asamblea de Diputados. Cada Director es responsable de desarrollar y ejecutar su presupuesto de acuerdo al anteproyecto aprobado, basado en:

- Asegurar la disponibilidad de recursos e información necesaria para apoyar la operación y el seguimiento de los procesos.
- Determinar los criterios y metodologías para asegurar que tanto las operaciones y control de estos procesos, sean eficaces.
- Monitorear, medir y analizar estos procesos.
- Implementar acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados.

Las planificaciones para la realización del servicio son coherentes con los otros procesos del Sistema de Gestión de Calidad como son proceso de la Alta Dirección (revisión por la Dirección, suministro de recursos, etc.) y por el Proceso de Apoyo (formaciones, auditorías, encuestas, análisis de datos, etc.)

Durante la planificación del anteproyecto general de la Administración de la Zona Libre de Colón se toman en consideración lo siguiente:

1. Los Objetivos de Calidad y los requisitos necesarios para gestionar las actividades que desarrolla la Zona Libre de Colón.
2. La necesidad de establecer algún proceso o actividad que no esté identificado en nuestro mapa de proceso, procedimientos y proporcionar recursos específicos para desarrollar de manera eficaz los requisitos de los usuarios de la Zona Libre de Colón.
3. Establecer actividades de verificación, seguimiento e inspección, así como los criterios de aceptación.

Los Registros de Calidad proporcionan evidencias de que los procesos de realización y los servicios resultantes, cumplen con los requisitos establecidos, manteniéndose

## **8. OPERACIÓN**

custodiados en cada Dirección, Departamento, Área o Sección. Los mismos tienen un período de retención establecidos por Ley.

### **8.2 Requisitos para los Productos y Servicios**

#### **8.2.1 Comunicación con el Cliente**

Al usuario se le suministrará toda la información referente al estado o avance de su solicitud, quejas, consultas, contratos, etc., incluyendo las modificaciones recibidas a través de los departamentos involucrados en el proceso, para mantener un servicio eficaz con el Usuario.

La retroalimentación al usuario, de la información requerida será manejada a través de las diferentes Direcciones o Departamentos. En caso de quejas de nuestros usuarios éstas serán tratadas a través de la Gerencia General y la Oficina de Gestión de Calidad.

#### **8.2.2 Determinación de los requisitos para productos y servicios**

Los Directores de los procesos involucrados directamente en la determinación de los requisitos relacionado con el servicio que ofrece la Zona Libre de Colón determinan:

- Los requisitos solicitados por los usuarios, conforme a los servicios brindados por la institución.
- Los requisitos no especificados por el usuario, como son: seguridad, limpieza del área comercial, control del tráfico vehicular y folletos informativos para los usuarios.
- Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio establecido por el Estado.
- Cualquier otro requisito adicional determinado por la Zona Libre de Colón.
- Servicios ofertados a los clientes; contratos, certificaciones, declaración de movimiento comercial electrónico, depósito público, almacenaje, seguridad, expedición de pases personales.

## 8. OPERACIÓN

### 8.2.3 Revisión de los Requisitos para productos y servicios

Nuestro servicio se caracteriza por la interacción continua con el usuario para agilizar el flujo de información y resolver rápidamente las circunstancias que pudieran obstaculizar el servicio brindado.

Cada requisito especificado por el usuario antes que la Zona Libre de Colón se comprometa a proporcionar la asignación de clave y permiso de operación, ya sea para la aprobación del trámite de importación o exportación, es revisado y evaluado por Asesoría Legal con la finalidad de determinar e identificar cada detalle que demande la solicitud del usuario y lo aprobado por la Gerencia General.

La Dirección de Operaciones Comerciales verificará la asignación de clave y permiso de operación para continuar con el trámite de los documentos de Entrada, Salida, Traspaso y Liquidación. De igual manera, se le comunica los requisitos a los otros departamentos que proporcionan soporte al equipo de trabajo como son: Diseño e Inspección, Contabilidad, Pases, Transporte de Carga, Tesorería y otros.

**Nota: La verificación de los requisitos no establecidos por el usuario, pero necesarios para la realización del servicio serán comunicados al usuario previo a su aceptación, para su debido trámite.**

### 8.2.4 Cambios de los requisitos para Productos y Servicios

El Asesor Legal, **garantiza** que los requisitos para la asignación de clave y permiso de operación estén claramente definidos. De igual manera en la Dirección de Operaciones Comerciales se garantizará la aprobación de los Trámites a través de la Declaración de Movimiento Comercial Electrónico. En caso de alguna diferencia estas serán consultadas con las partes involucradas para su aceptación o rechazo.

**Se mantendrán los registros de los** requisitos establecidos y de las acciones que originaron el mismo.

Todo requisito a los usuarios será proporcionado por escrito o divulgado en la página Web de la Administración de la Zona Libre de Colón.

## 8. OPERACIÓN

En caso de alguna modificación a los requisitos originales, el Asesor Legal o el Director de Operaciones Comerciales se asegurarán que la documentación pertinente sea modificada y que el equipo de trabajo correspondiente sea informado de los cambios efectuados.

### 8.3 Diseño y desarrollo de los Productos y Servicios

Los procesos y servicios de **LA ZONA LIBRE DE COLON** por su naturaleza, no están sujetos a Diseño y Desarrollo.

El servicio consiste en asegurarse que los requisitos, que se encuentran dirigidos a cumplir con los requerimientos específicos del servicio de OPERACIONES COMERCIALES, VIGILANCIA Y MONITOREO E INGENIERÍA Y MANTENIMIENTO que ofrece la Zona Libre de Colón a todos sus usuarios, los cuales no están destinados o relaciones con este requerimiento de la norma.

### 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrado externamente

#### 8.4.1. Generalidades

**La Alta Dirección de la ZONA LIBRE DE COLÓN**, cumple con la Ley No. 22 del 27 de junio de 2006, la cual regula las Contrataciones Públicas y otras disposiciones de esta materia, que define claramente los procesos de compras desde la evaluación de los proveedores, alcance del control aplicado al proveedor y suministros comprados, con el fin de satisfacer las necesidades y requisitos exigidos por la Institución.

Las actividades de evaluación y selección de los proveedores de los suministros comprados en la institución son responsabilidad del Departamento de Compras y Proveedurías.

Los proveedores que impactan la calidad, son evaluados en función de su capacidad para suministrar productos o servicios, de acuerdo con los criterios establecidos por la Zona Libre de Colón, en relación a la calidad del bien o servicio, cumpliendo con las especificaciones, período de entrega, ubicación física, tiempo de respuesta, atención al cliente, los mismos se evaluarán en término porcentual.

## 8. OPERACIÓN

Los proveedores competirán en compras menores, licitación Pública, licitación por mejor valor, subastas de bienes públicos, etc., publicado en el Portal Panamá Compras, fijando la fecha para que los participantes puedan bajar el pliego de propuestas dos días antes del acto. Para las compras apremiantes se establece un mínimo de 2 horas y de 4 horas como máximo para el acto y 7 días máximo para la adjudicación.

### 8.4.2 Tipo y Alcance del Control

De acuerdo a la Ley No. 22 que regula las compras en el sector público, se establecen las compras de la siguiente manera.

A través de las órdenes de compras menores, se asegura que todas las informaciones (especificación del producto, equipo, materiales, código, nombre, dirección, teléfono, correo, etc.) sean descritas antes de adquirir el bien o servicio.

Las compras mayores son llevadas a licitación pública y por medio del pliego de licitación, se asegura que todas las informaciones (especificación del producto, equipo, materiales, código, nombre, dirección, teléfono, correo, etc.) sean descritas claramente a los participantes antes del acto de selección del contratista.

Todo proyecto relacionado con la Dirección de Ingeniería es debidamente supervisado por el Jefe Designado por la Dirección con la finalidad de asegurarse de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su Sistema de Gestión de la Calidad.

Para garantizar el tipo y alcance del control que se debe ejercer sobre el proveedor todo responsable asignado por la Gerencia General de la Zona Libre debe determinar la verificación u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos.

## 8. OPERACIÓN

### Verificación de los suministros comprados

La verificación del producto o servicio recibido, lo realiza el Departamento de Almacén Central en conjunto con la unidad gestora de la compra, quienes deberán firmar la Declaración Jurada en conformidad con el producto recibido.

El Almacén Central o la Unidad Gestora notificará al Departamento de Compras si el proveedor no cumple con el bien o servicio solicitado. En caso que el producto de la evaluación de proveedores que impactan la calidad resulte deficiente es responsabilidad del Departamento de Compras emitir notificación al Ministerio de Economía y Finanzas para solicitar la inhabilitación del servicio como proveedor.

#### 8.4.3 Información para los Proveedores externos

La Alta Dirección de la ZONA LIBRE DE COLÓN prepara y desarrolla actividades con la finalidad de asegurar que los procesos centrales, así como los de apoyo, den confianza y seguridad al usuario de importar, almacenar y exportar mercancías de manera rápida y eficiente, para que mantengan una rotación de inventario aceptable.

Bajo las condiciones controladas se incluyen, cuando sea aplicable:

- La disponibilidad de información que describa el servicio que requiere el usuario mediante el internet, folletos y requisitos.
- La disponibilidad de procedimientos definidos en las áreas de servicios (Dirección de Operaciones Comerciales, Dirección de Seguridad, Asesoría Legal, Dirección de Ingeniería y Mantenimiento y Dirección de Finanzas).
- El uso de equipo y programas apropiado.
- La disponibilidad de instrucciones de trabajo en las áreas de servicios.
- La implementación del seguimiento y la medición han sido definidos en los departamentos que impactan la calidad del servicio.

## 8. OPERACIÓN

### 8.5.2 Identificación y trazabilidad

Las actividades que desarrollamos dentro de nuestros procesos que impactan la calidad son identificadas con el **número de Clave y el nombre de la empresa**. A través de esta identificación permiten que en todo momento se pueda dar una trazabilidad o seguimiento, desde el momento en que se reciben las solicitudes de arrendamiento, aprobación de trámite comercial y se brindan los servicios de almacenaje de mercancías, el servicio de seguridad, vigilancia y expedición de pases, servicio de barrido, recolección y disposición de desechos sólidos dentro del área segregada.

### 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

La Dirección de Seguridad es la responsable de cuidar los bienes muebles e inmuebles que son propiedad del usuario, mientras estén dentro del perímetro de la Zona Libre de Colón.

La propiedad de los usuarios es identificada, verificada, protegida y salvaguardada por la Dirección de Operaciones Comerciales, Depósito Público, Departamento de Propiedad Intelectual, Asesoría Legal, Dirección de Ingeniería y Mantenimiento, Diseño e Inspección, Archivos Generales y Dirección de Seguridad.

Cualquier bien que sea propiedad del cliente que se pierda, deteriore o que de algún otro modo se considere inadecuado para su uso, será registrado y comunicado al usuario, manteniendo los debidos registros.

En el caso de los proveedores solo aplica aquellos que ingresen equipos a las instalaciones de la Zona Libre de Colón y deben quedar debidamente registrados a su ingreso.

La responsabilidad de la **ZONA LIBRE DE COLÓN** incluye la identificación y protección de esta propiedad y la comunicación, si se llegase a perder o deteriorar, poniendo al tanto al proveedor externo y conservando la información documentada sobre lo ocurrido.

## **8. OPERACIÓN**

### **8.5.4 Preservación**

LA ZONA LIBRE DE COLÓN mantiene controles para la preservación del producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto, también cumple con la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección de la mercancía propiedad del cliente.

La mercancía es clasificada de acuerdo al tipo y almacenadas en anaqueles, cajas fuertes, paletas y en caso de contingencias se almacenan en neveras.

### **8.5.5 Actividades posteriores a la entrega**

La Gerencia General es responsable de coordinar las actividades que permiten dar respuesta a consultas de los usuarios por servicios prestados por la Zona Libre de Colón, garantizando que se permita determinar en los casos que se requiera evaluaciones posteriores del servicio entregado conforme a los requerimientos solicitados.

Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren en la Zona Libre de Colón, debe considerar:

- los requisitos legales y reglamentarios;
- las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios;
- la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios;
- los requisitos del cliente;
- la retroalimentación del cliente.

### **8.5.6 Control de los cambios**

Cuando se encuentre la necesidad de realizar cambios y estos se encuentren asociados al servicio brindado por la Zona Libre de Colón, estos deberán ser comunicados oportunamente los responsables en la Oficina de Asesoría Legal, Operaciones Comerciales, Seguridad y Vigilancia, quienes serán responsables de tomar las decisiones que se crean pertinentes y registrarlas.



## **8. OPERACIÓN**

### **8.6 Liberación de productos y servicios**

#### **Aprobación de Trámite de Movimiento de Importación y Exportación**

El servicio de aprobación está bajo la responsabilidad de la Dirección de Operaciones Comerciales donde el seguimiento y medición se realiza a través de la revisión de los datos que es llenado por el usuario en el formato del Sistema de Declaración de Movimiento Comercial donde se verifica:

- Tipo de Declaración
- Cía. Importadora
- Cía. Exportadora
- Número de clave
- Vuelo o barco
- Conocimiento de embarque o guía
- Fecha
- Puerto de salida
- Puerto de entrada
- Número de factura
- Empresa transportadora
- Descripción del artículo
- Bultos
- Arancel
- Peso
- Valor

De estar señalado todos estos requisitos establecidos el Oficinista de Tráfico Comercial firmará el documento correspondiente o se envía por el Sistema de Declaración de Movimiento Comercial Electrónico.

#### **Servicio de Arrendamiento de Terrenos y Edificios:**

El Servicio de arrendamiento está bajo la responsabilidad de la Oficina de Asesoría Legal, responsable de verificar la solicitud y confección de contrato. La Gerencia General es responsable de la aprobación del contrato.

## **8. OPERACIÓN**

La Dirección de Ingeniería y Mantenimiento es responsable de realizar las mediciones de lotes y locales solicitados y la Dirección de Finanzas responsable de los aspectos financieros.

Los registros son conservados por la Oficina de Asesoría Legal, Departamento de Contabilidad y Departamento de Archivos Generales, los mismos se mantienen por el período de vigencia de contratos establecidos por ley.

La aprobación y entrega de los contratos no se llevará a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones establecidas para su formalización.

### **Servicio de Seguridad, Vigilancia y Expedición de Pases:**

La Dirección de Seguridad es la responsable de cuidar los bienes muebles e inmuebles que son propiedad del usuario, mientras estén dentro del perímetro de la Zona Libre de Colón, a través de las diferentes unidades administrativas: Departamento Antidrogas, Pases, Transporte de Carga, Vigilancia, Comunicaciones, Investigaciones, para controlar y prevenir robos, hurtos y el tráfico de estupefacientes, etc. De igual manera se coordinan operativos en períodos festivos para brindar mayor seguridad a los usuarios; también se brindan los servicios de expedición de pases para controlar el ingreso de las personas y vehículos a la Zona Libre de Colón.

### **Servicio de Barrido, Recolección y Disposición de Desechos Sólidos**

El Departamento de Equipo, Aseo y Áreas Verdes de la Dirección de Ingeniería y Mantenimiento es el responsable de supervisar y garantizar el servicio de barrido recolección y disposición de desechos sólidos, dentro del área segregada. El servicio es realizado por una empresa de aseo privada, la cual brinda el servicio bajo los parámetros establecidos por la institución.

### **Servicio de Almacenaje de Mercancías:**

La Dirección de Operaciones Comerciales a través del Departamento de Depósito Público, brinda el servicio de almacenaje de mercancías a las empresas que así lo soliciten. Esta transacción se lleva a efecto mediante la

## 8. OPERACIÓN

celebración de un contrato que le permite el uso de la clave del Depósito Público por autorización de la Oficina de Asesoría Legal.

Las actividades realizadas se mantienen documentadas en los registros de operación donde se deja señalado el personal que intervino en cada una de las decisiones o actividades.

### 8.7. Control de las salidas no conformes

Es responsabilidad de la Oficina de Gestión de Calidad asegurarse a través del formulario Solicitud de Oportunidad de Mejora que las no conformidades o quejas sean tratadas en la forma establecida para este fin.

La Zona Libre de Colón, debe tratar las salidas no conformes de una o más de las siguientes maneras:

- corrección;
- separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios;
- información al cliente;
- obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.

Debe verificarse la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conforme.

Por ende, la Zona Libre de Colón se asegura de detectar el servicio no conforme o queja de usuarios.

- La autoridad competente de la unidad administrativa debe tomar acciones inmediatas para eliminar la no conformidad y documentar el formato de Solicitud de Oportunidad de Mejora.
- Debe investigar la causa-efecto de la no conformidad y remitirlo a la Oficina de Gestión de Calidad.
- El Jefe de la Oficina de Gestión de Calidad designará un integrante del Comité Coordinador del Proceso de Mejora Continua para dar seguimiento a la acción hasta tanto sea subsanada la no conformidad del servicio. Estas no

## **8. OPERACIÓN**

conformidades deben registrarse y evidenciarse que fueron atendidas y subsanadas por las unidades administrativas correspondientes.

Adicionalmente debe conservar la información documentada que:

- describa la no conformidad;
- describa las acciones tomadas;
- describa todas las concesiones obtenidas;
- identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.