

## **Artículo 9.8: Reglas de Procedimiento**

Los Directores, Jefes y Colaboradores son responsables de mejorar y actualizar los procedimientos ejecutados en las distintas unidades administrativas. Los procedimientos son ejecutados por los colaboradores responsables que se detallan en el procedimiento y se debe cumplir con lo señalado en el mismo. Se realizan auditorías de primera parte durante el año y auditorías externas. En el caso de detectar los auditores del Comité Coordinador del Proceso para la Mejora Continua (CCPMC), incumplimiento de los procedimientos administrativos institucionales y requisitos de la norma, quejas de los usuarios y otros; se levantarán las Solicitudes de Oportunidad de Mejora que deben ser presentadas en el formulario (código 16,351-09) destinado para este fin. También las unidades administrativas en caso de ver afectado su procedimiento por otra área administrativa pueden levantar una Solicitud de Oportunidad de Mejora, solicitando un número en la Oficina de Gestión de Calidad, área responsable del control y seguimiento con los auditores internos de calidad hasta lograr el cierre de la no conformidad y lograr que el procedimiento se desarrolle de la manera prevista.

Las personas autorizadas para levantar Solicitudes de Oportunidad de Mejora son el Gerente, Subgerente, Directores, Jefes y auditores del Comité Coordinador del Proceso para la Mejora Continua.

Los criterios utilizados para vigilar que se cumplan los procedimientos y disposiciones en las operaciones que se realizan en la institución son la norma ISO 9001:2015, Ley No. 18 de la Zona Libre de Colón, Reglamento Interno, Manual de Calidad y Procedimientos, Resoluciones, indicadores, instructivos y disposiciones administrativas de la entidad.

### **Control de Los Registros:**

Este requisito de la Norma tiene como objetivos 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 legibles, identificables y recuperables.

### **Procedimiento:**

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

- *Identificación*

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

- *Almacenamiento*

Todos los Departamentos almacenan 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.