

## Artículo 9.6 Seguimiento de Documentos

### Control 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.

### Procedimientos

El Comité Coordinador del Proceso para la Mejora Continua (CCPMC) ha definido los siguientes controles para la aprobación de los documentos o procedimientos:

### 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.

Los documentos del Sistema de Gestión de Calidad se integran principalmente por:

Documentos	Revisión	Aprobación	Control
Manual de Calidad	Comité Coordinador del Proceso para la Mejora Continua (CCPMC)	Gerente General	Oficina de Gestión de Calidad
Manual de Procedimientos y Formatos	Jefe de Departamento y Sección	Director/ Jefe de la Oficina de Gestión de Calidad	Oficina de Gestión de Calidad

### Revisión y Actualización de documentos o procedimientos

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.

### Cambios o modificaciones a los documentos o procedimientos

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 (Código 16,353-09) para registrar la modificación a los documentos o procedimientos. 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 en el anexo 2 del Manual de Calidad y al final de cada procedimiento inmediatamente se eleva al siguiente número de revisión

#### **Disponibilidad de los documentos:**

El Comité Coordinador del Proceso para la Mejora Continua (CCPMC) con el apoyo de los Directores de las diversas áreas y los Jefes de Departamentos son responsables de asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentren disponibles en la página Web para consulta de los colaboradores.

#### **Identificación de los documentos**

Todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad permanecerán en todo momento legibles, sin manchas, sin tachones o escrituras manuscritas.

Los documentos del Sistema de Gestión de Calidad tienen las siguientes identificaciones:

Gerencia General .....	G.G.
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.
Área de Planilla .....	A.P.
Oficina de Informática .....	O.I.
Dirección de Finanzas .....	D.F.
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.
Área de Reconocimiento de Inversiones .....	A.R.I.
Dirección Administrativa .....	D.A.
Departamento de Bienes Patrimoniales .....	D.B.P.
Departamento de Compras y Proveedurías .....	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.
Dirección de Seguridad .....	D.S.
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
Dirección de Ingeniería y Mantenimiento .....	D.I.M.
Departamento de Programación, Evaluación y Control ....	D.P.E.C.
Departamento de Diseño e Inspección .....	D.D.I.
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.
Dirección de Operaciones Comerciales .....	D.O.C.
Departamento de Movimiento Comercial .....	D.M.C.
Departamento de Depósito Público .....	D.D.P.
Dirección de Mercadeo .....	D.M.
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**

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:

Manual de Calidad y Procedimientos de la ZLC

Norma Internacional ISO 9001-2008 Elemento 4.2.3