

ANEXO 2
FORMULARIOS DE LA OFICINA DE GESTIÓN DE CALIDAD

ANEXO 2.1

 <p>ZONA LIBRE DE COLÓN <small>Sistema Logístico del Comercio Mundial</small></p>	Zona Libre de Colón Oficina de Gestión de Calidad/CCPMC	Cód. 16,351-20
SOLICITUD DE OPORTUNIDAD DE MEJORA (SOM)		
Para: _____		N° _____
De: _____		
Fecha: _____		
I. Descripción de la NO conformidad:		

II. Investigación (señale las posibles causas de la NO Conformidad)		
1. Por qué? _____		

2. Por qué? _____		

3. Por qué? _____		

4. Por qué? _____		

5. Por qué? _____		


Factor responsable del suceso ocurrido. (Marque con un círculo la opción elegida)		
1. Personal 2. Materiales 3. Métodos 4. Equipos		
5. Medio ambiente 6. Otro factor 7. Se desconoce el factor		
III. Acción (es) tomada(s) para evitar la recurrencia		

Firma del Jefe del Departamento: _____		Fecha de implementación: _____
IV. Seguimiento y Efectividad de la Acción Tomada		

Firma del Auditor responsable del seguimiento: _____		Fecha de implementación: _____
V. Cierre de la Acción Correctiva		
Firma del Jefe de la Ofic. Gestión de Calidad: _____		Fecha de implementación: _____
C.		



ANEXO 2.2

 <p>ZONA LIBRE DE COLÓN <small>Sistema Logístico de Comercio Mundial</small></p>	<p>Zona Libre de Colón Oficina de Gestión de Calidad/CCPMC</p>	<p>Cód. 16,353-20</p>
	<p>Solicitud de Cambio</p>	
<p>Fecha: <input type="text"/></p> <p>Nombre del Jefe que solicita el cambio: <input type="text"/></p> <p>Depto./Oficina/Área: <input type="text"/></p> <p>Ficha de Proceso a Modificar: <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No (En caso de ser afirmativa su respuesta, favor completar los puntos 2 y 3)</p> <p>1. Nombre del procedimiento a modificar: <input type="text"/> Código del Procedimiento <input type="text"/></p> <p>2. Descripción y justificación del cambio: _____ _____ _____</p> <p>3. Resumen del nuevo cambio: _____ _____ _____</p> <p>_____ VºBº del Director:</p>		
		<p>Área de aprobación por la Oficina de Gestión de Calidad</p> <p>_____ Jefe de la Oficina de Gestión de Calidad</p> <p>Fecha: _____</p> 

ANEXO 2.4



COD. 16,356-17

ZONA LIBRE DE COLÓN
COMITÉ COORDINADOR DEL PROCESO DE MEJORA CONTINUA



HOJA DE VERIFICACIÓN DE AUDITORÍA EVALUACIÓN DEL S.G.C.

Fecha de Auditoría: _____ Requerimiento auditado _____
Auditor: _____ Persona Auditada: _____
Área auditada: _____

N°.	DESCRIPCIÓN	SI	NO	OBSERVACIÓN
4.0	Contexto de la Organización			
4.1	Comprensión de la Organización y de su contexto			
4.2.	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas			
4.3	Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad			
4.4	Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos			
4.4.1				
4.4.2				
5	Liderazgo			
5.1	Liderazgo y Compromiso			
5.1.1	Generalidades			
5.1.2	Enfoque al cliente			
5.2.	Política			
5.2.1	Establecimiento de la Política de Calidad			

5.2.2.	Comunicación de la Política de Calidad			
5.3.	Roles, responsabilidad y autoridades en la organización			
6	Planificación			
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades			
6.1.1				
6.1.2				
6.2	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos			
6.2.2				
6.3	Planificación de los cambios			
7	Apoyo			
7.1	Recursos			
7.1.2	Personas			
7.1.3.	Infraestructura			
7.1.4.	Ambiente para la Operación de los procesos			
7.1.5	Recursos de seguimiento y medición			
7.1.5.1				
7.1.5.2	Trazabilidad de las mediciones			

7.1.6	Conocimientos de la Organización			
7.2	Competencia			
7.3	Toma de conciencia			
7.4	Comunicación			
7.5	Información documentada			
7.5.1	Generalidades			
7.5.2	Creación y Actualización			
7.5.3	Control de la Información documentada			
7.5.3.1				
7.5.3.2				
8	Operación			
8.1	Planificación y Control			
8.2	Requisitos para los productos y servicios.			
8.2.1	Comunicación con el cliente.			
8.2.2	Determinación de los requisitos para los productos y servicios.			
8.2.3				

8.2.3.2	Revisión de los requisitos para los productos y servicios.			
8.2.4	Cambios en los requisitos para los productos y servicios.			
8.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicios Generalidades.			
8.3.1				
8.3.2	Planificación del diseño y desarrollo			
8.3.3	Entrada para el diseño y desarrollo			
8.3.4	Controles del Diseño y desarrollo			
8.3.5	Salidas del diseño y desarrollo			
8.3.6.	Cambios del Diseño y desarrollo			
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente			
8.4.1				
8.4.2	Tipo y alcance del control			
8.4.3	Información para los proveedores externos			

8.5	Producción y provisión del servicio			
8.5.1	Control de la producción y de la provisión del servicio			
8.5.2	Identificación y trazabilidad			
8.5.3	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.			
8.5.4	Preservación			
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega			
8.5.6	Control de los cambios			
8.6	Liberación de los productos y servicios			
8.7	Control de las salidas non conformes			
8.7.1				
8.7.2				
9	Evaluación			
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación			
9.1.2	Satisfacción del cliente			
9.1.3	Análisis y evaluación			
9.2	Auditoría Interna			
9.2.2				

9.3 9.3.1	Revisión por la Dirección			
9.3.2	Entradas de la revisión por la dirección			
9.3.3	Salidas de la revisión por la dirección			
10 10.1	Mejora Generalidades			
10.2.2	No conformidad y acción correctiva			
10.3	Mejora continua			

ANEXO 2.5

Código 16,365-18



NIVEL SUPERIOR
OFICINA DE GESTIÓN DE CALIDAD
COMITÉ COORDINADOR DEL PROCESO DE MEJORA CONTINUA
HOJA DE DEVOLUCIÓN DE DOCUMENTOS



Jefe de la Unidad: _____

Devolución de Documentos: _____



Auditor responsable de seguimiento CCPMC: _____

Fecha: _____

Jefe de la Oficina de Gestión de Calidad

c.

ANEXO 2.6

 <p>ZONA LIBRE DE COLÓN <small>Provincia Especial de Comercio Libre</small></p>	<p>ZONA LIBRE DE COLÓN</p> <p>COMITÉ COORDINADOR DEL PROCESO PARA LA MEJORA CONTÍNUA</p> <p>PLAN DE ACCIÓN _____ AÑO _____</p>	 <p>SGS</p>	<p>Cod. 16,366-13</p>		
HALLAZGO	ACCIÓN A TOMAR	FECHA DE CUMPLIMIENTO		RESPONSABLES	RESULTADOS ESPERADOS
		INICIO	FINAL		

PREPARADO POR: _____

FECHA: _____

ANEXO 2.7



Cód. 16,367-16

**NIVEL SUPERIOR
OFICINA DE GESTIÓN DE CALIDAD**




INFORME DE INDICADORES DE GESTIÓN DE ZOLICOL

1. Fecha:
2. Dirección:
3. Departamento:
Jefe del Departamento:
4. Responsable de la confección del Indicador de Gestión:
5. Proceso:
6. Indicador de Gestión o Prueba Isométrica:
7. Período del Indicador de Gestión:
8. Objetivo del Indicador de Gestión
9. Meta o rango establecido
10. Cumplimiento de la Meta: Sí No
11. Análisis del Indicador:
12. Oportunidades de mejora:
13. Anexos:

Informe Preparado Por: _____

Aprobado por el Jefe del Departamento

ANEXO 2.8

	FICHA DE PROCESO					
	PROCESO:	RECURSOS	Código:	16,369-18	Fecha:	
	SUB- PROCESO		Revisión:	01		

OBJETIVO DEL PROCESO	
LÍDER DEL PROCESO	RESPONSABLES DEL PROCESO


DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES (1)				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES (2)				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES (3)				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE

OTRAS ACTIVIDADES	
Actividad	Actividad

DOCUMENTOS APLICABLES			
NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO

	FICHA DE PROCESO				
	PROCESO:	RECURSOS	Código:	16,369-18	Fecha:
	SUB- PROCESO		Revisión:	01	

REGISTROS QUE SE CONSERVAN			
NOMBRE DEL REGISTRO	CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO	CÓDIGO

INDICADORES ESTABLECIDOS			
NOMBRE	MÉTRICA	META	FRECUENCIA

RIESGOS IDENTIFICADOS							
NOMBRE DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	AGENTE GENERADOR	CAUSA	EFECTO	CONTROLES	ACCION	RESPONSABLE

COMUNICACIÓN				
MENSAJE	EMISOR	MEDIO	FRECUENCIA	RECEPTOR

PARTES INTERESADAS			
PARTES INTERESADAS	EXPECTATIVAS	CONTROL (SEGUIMIENTO / REVISION)	REQUERIMIENTO DEL SGC

ANEXO 2.12



NIVEL SUPERIOR

cód.:16,375-22

OFICINA DE GESTIÓN DE CALIDAD

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS

SOLICITUDES DE OPORTUNIDADES DE MEJORAS

AÑO _____



FECHA DE LA SOM	Nº. DE SOM	DEPARTAMENTO	RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO	STATUS	OBSERVACIÓN/ Fecha de Cierre de SOM

A: Abierta; en espera de respuesta a la Oportunidad de Mejora
PC: Pendiente de cierre de Oportunidad de Mejora
C: Cerrada la Solicitud de Oportunidad de Mejora