



GERENCIA GENERAL



INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN,
PRESENTACIÓN MODIFICACIÓN Y
ACTUALIZACIÓN DE INSTRUMENTOS
ADMINISTRATIVOS

2023



	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN, PRESENTACIÓN, MODIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE INSTRUMENTOS ADMINISTRATIVOS DE ZOLIC	CÓDIGO:	GER-IN-001
		VERSIÓN:	01
		FECHA APROBACIÓN VERSIÓN:	18/10/2023

ÍNDICE GENERAL

Página

INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN, PRESENTACIÓN, MODIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE INSTRUMENTOS ADMINISTRATIVOS DE ZOLIC

1 LINEAMIENTOS GENERALES	1
2 REGLAMENTOS	3
3 MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	5
4 MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	7
5 CÓDIGO DE ÉTICA	9
6 POLÍTICAS	11
7 INSTRUCTIVOS Y GUÍAS	12
8 GLOSARIO DE TÉRMINOS	14
9 SIGLAS Y ABREVIATURAS	18
10 ANEXOS	19

Elaborado por: Asesora de Junta Directiva	Revisado por: Coordinador de SIGCS	Aprobado por: Gerente General	Fecha de Aprobación:
Licda. Heydi Maribel Sierra Carías	Carlos Alfredo Reinoso Hernández	Ing. Byron Estuardo Gaitán Ramos	18/10/2023



	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN, PRESENTACIÓN, MODIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE INSTRUMENTOS ADMINISTRATIVOS DE ZOLIC	CÓDIGO:	GER-IN-001
		VERSIÓN:	01
		FECHA APROBACIÓN VERSIÓN:	18/10/2023

INSTRUCCIONES:

El presente instructivo tiene como objetivo proporcionar un instrumento técnico que norme la elaboración de documentos administrativos, establecer los lineamientos y metodología que deben observar para la elaboración, presentación, modificación y actualización, para que sean redactados de una forma clara, completa y uniforme y sea aplicado a todos los ámbitos de la Zona Libre de Industria y Comercio “Santo Tomás de Castilla” -ZOLIC-.

1. LINEAMIENTOS GENERALES

El contenido de los documentos debe presentarse de conformidad a las especificaciones siguientes:

- Tipo y tamaño de la fuente a utilizar:

Fuente			
Títulos, mayúscula, tildado,	Arial 14 en negrita	Mayúscula, tildado	Números romanos y centrado
Subtítulos	Arial 12 en negrita	Mayúscula, tildado	Números ordinales alineado a la izquierda
Contenido del documento	Arial 12 sin negrita	Minúscula	Justificado, sin sangría al inicio del párrafo.
Títulos y subtítulos de contenido en cuadros, matrices, flujogramas, diagramas y otros.	Arial 8, 9, 10 con negritas	Pueden ser mayúsculas o minúsculas, según sea el caso	
Contenido en cuadros, matrices, flujogramas, diagramas y otros.	Arial 8, 9, 10 sin negritas	Pueden ser mayúsculas o minúsculas, según sea el caso	

- Los documentos deben elaborarse en papel tamaño carta.
- El margen deberá ser acorde al documento que se elaborará.
- El color del texto deberá ser en Negro
- Alineación de los párrafos: Interlineado de 1.15, justificado, sin sangría
- Tipo de viñeta: •

Elaborado por: Asesora de Junta Directiva	Revisado por: Coordinador de SIGCS	Aprobado por: Gerente General	Fecha de Aprobación:
Licda. Heydi Maribel Sierra Carías	Carlos Alfredo Reinoso Hernández	Ing. Byron Estuardo Gaitán Ramos	18/10/2023

Prohíbe la reproducción total o parcial de este documento sin la previa autorización de Zona Libre de Industria y Comercio Santo Tomás de Castilla -ZOLIC-



	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN, PRESENTACIÓN, MODIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE INSTRUMENTOS ADMINISTRATIVOS DE ZOLIC	CÓDIGO:	GER-IN-001
		VERSIÓN:	01
		FECHA APROBACIÓN VERSIÓN:	18/10/2023

- Los documentos deberán de redactarse en forma sencilla, concreta y en tercera persona.
- Todo documento deberá presentarse debidamente impreso y firmado, adjuntando un oficio que detalle la entrega oficial a la Gerencia General de ZOLIC, solicitando su aprobación ante la Junta Directiva cuando así sea requerido.
- La última versión aprobada deberá de estar firmada y sellada por la Gerencia General.

IDENTIFICACIÓN DOCUMENTAL

La asignación, codificación y control documental estará a cargo cada dueño de proceso o encargado de área con la finalidad de identificar todos aquellos documentos que se generen para el cumplimiento de los requisitos; para ello se deberá consultar el Procedimiento Para el Control de Documentos, Registros y Datos, Código SIG-PR-001 Versión vigente, numeral 6 Desarrollo (completo); el que servirá de guía para la identificación de cada documento elaborado.

ENCABEZADO:

Todos los documentos descritos en el presente instructivo deberán contener el logo de la empresa, logos de las certificaciones, nombre del documento, así como el código del documento, versión y la fecha de aprobación de la versión.

PIE DE PÁGINA:

Para evidenciar quien elaboró, revisó y aprobó el documento, se utilizará el cuadro de verificación, en donde se especificará el nombre de cada una de las personas que interfiere en este proceso, de igual manera se especificara el cargo o la prestación del servicio de cada uno de ellos.

Nota 1: Cuando se considere conveniente por el dueño del proceso, el coordinador o el administrador del SIGCS, se implementará en el pie de página la paginación del documento.

Nota 2: Cuando las revisiones y aprobaciones se realicen en documentos físicos al cuadro de control de responsables podrá tener una columna donde se registre la firma de cada una de las personas que intervienen en el proceso.

Elaborado por: Asesora de Junta Directiva	Revisado por: Coordinador de SIGCS	Aprobado por: Gerente General	Fecha de Aprobación
Licda. Heydi Maribel Sierra Carías	Carlos Alfredo Reinoso Hernández	Ing. Byron Estuardo Gaitán Ramos	18/10/2023



	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN, PRESENTACIÓN, MODIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE INSTRUMENTOS ADMINISTRATIVOS DE ZOLIC	CÓDIGO:	GER-IN-001
		VERSIÓN:	01
		FECHA APROBACIÓN VERSIÓN:	18/10/2023

2. REGLAMENTOS

DEFINICIÓN:

Documento que especifica las normas jurídicas que regularán el funcionamiento de la Zona Libre, deberán ser aprobados por la Junta Directiva de ZOLIC, así también los reglamentos que sean sometidos a la aprobación del Organismo Ejecutivo y necesarios conforme la Ley.

AUTORIZACIÓN Y CONTENIDO:

Los Reglamentos según ámbito de aplicación que sean **aprobados por la Junta Directiva**, deberán contener la siguiente estructura:

- a. Portada
- b. Resolución de aprobación de Junta Directiva
- c. Índice
- d. Presentación
- e. Objetivos
 - i. General
 - ii. Específicos
- f. Campo de Aplicación
- g. Base Legal
- h. Aspectos Institucionales
 - i. Visión
 - ii. Misión
 - iii. Valores
- i. Contenido en el siguiente orden
 - i. Títulos
 - ii. Capítulos
 - iii. Artículos con epígrafes, (conteniendo un Artículo transitorio)
- j. Siglas y abreviaturas
- k. Glosario de términos

Elaborado por: Asesora de Junta Directiva	Revisado por: Coordinador de SIGCS	Aprobado por: Gerente General	Fecha de Aprobación:
Licda. Heydi Maribel Sierra Carías	Carlos Alfredo Reinoso Hernández	Ing. Byron Estuardo Gaitán Ramos	18/10/2023



	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN, PRESENTACIÓN, MODIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE INSTRUMENTOS ADMINISTRATIVOS DE ZOLIC	CÓDIGO:	GER-IN-001
		VERSIÓN:	01
		FECHA APROBACIÓN VERSIÓN:	18/10/2023

NOTA: Cuando sea una propuesta de reforma el documento deberá contener un cuadro comparativo indicando los cambios que se proponen reformar (Ver anexo 01 del presente instructivo).

Los Reglamentos que sean **aprobados por la Junta Directiva y por el Organismo Ejecutivo**, deberán contener además de la estructura anterior, lo siguiente:

- a. Oficio dirigido al Ministro de Finanzas Públicas
- b. Certificación del punto de Acta de Junta Directiva de aprobación del reglamento a presentar
- c. Proyecto con el que se realizó la estructura del reglamento
- d. Cuadro comparativo cuando se solicite reformar el reglamento.
- e. Dictamen Legal
- f. Dictamen Financiero (cuando aplique)
- g. Exposición de motivos para la emisión del Acuerdo Ministerial o Gubernativo, según sea el caso
- h. Propuesta de Acuerdo Ministerial o Acuerdo Gubernativo, según sea el caso
- i. Acuerdo Ministerial o Acuerdo Gubernativo aprobado (documento vigente que requiere reformarse).
- j. Anexos que respalden la propuesta.

DIVULGACIÓN:

Cada Reglamento deberá publicarse en el Diario Oficial; la Junta Directiva establecerá la fecha para que entre en vigencia (Ejemplo: Al siguiente día de su publicación, 8 días posteriores a su publicación, un mes después de su publicación, etc., según corresponda).

Así también deberá publicarse según el Decreto 57-2008 del Congreso de la República, Ley de Acceso a la Información Pública, Artículo 10, numeral 1 Marco Normativo, en la página web de ZOLIC www.zolicguate.com en la sección de Transparencia; así también cada encargado de área a la cual corresponda el manual deberá comunicárselo a todos los involucrados por escrito y por correo electrónico.

Elaborado por: Asesora de Junta Directiva	Revisado por: Coordinador de SIGCS	Aprobado por: Gerente General	Fecha de Aprobación
Licda. Heydi Maribel Sierra Carías	Carlos Alfredo Reinoso Hernández	Ing. Byron Estuardo Gaitán Ramos	18/10/2023



	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN, PRESENTACIÓN, MODIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE INSTRUMENTOS ADMINISTRATIVOS DE ZOLIC	CÓDIGO:	GER-IN-001
		VERSIÓN:	01
		FECHA APROBACIÓN VERSIÓN:	18/10/2023

3. MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

DEFINICIÓN:

Documento técnico normativo de gestión institucional que describe y establece la estructura, función básica, las funciones específicas, las relaciones de autoridad, dependencia y coordinación, así como los requisitos de los cargos o puestos de trabajo.

AUTORIZACIÓN:

Los manuales de Organización y Funciones de ZOLIC, deberán ser entregados a la Gerencia General para su revisión y validación quien los presentará a la Junta Directiva para su aprobación.

CONTENIDO DEL MANUAL:

El manual de organización y funciones contendrá la siguiente estructura:

- a. Portada
- b. Resolución de aprobación de Junta Directiva
- c. Identificación del manual
- d. Índice General
- e. Presentación
- f. Aspectos Generales del Manual
 - i. Objetivo del manual
 - ii. Campo de Aplicación
 - iii. Base Legal
 - iv. Normas Generales del Manual
- g. Aspectos Institucionales
 - i. Antecedentes
 - ii. Visión
 - iii. Misión

Elaborado por: Asesora de Junta Directiva	Revisado por: Coordinador de SIGCS	Aprobado por: Gerente General	Fecha de Aprobación
Licda. Heydi Maribel Sierra Carías	Carlos Alfredo Reinoso Hernández	Ing. Byron Estuardo Gaitán Ramos	18/10/2023



	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN, PRESENTACIÓN, MODIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE INSTRUMENTOS ADMINISTRATIVOS DE ZOLIC	CÓDIGO:	GER-IN-001
		VERSIÓN:	01
		FECHA APROBACIÓN VERSIÓN:	18/10/2023

- iv. Valores
- v. Objetivo de ZOLIC
- vi. Funciones de ZOLIC
- vii. Estructura Organizacional
- h. Aspectos Específicos del manual
 - i. Siglas y Abreviaturas
 - ii. Glosario de términos
- i. Elementos de Organización (de la unidad, departamento, dirección)
 - i. Descripción
 - ii. Objetivo
 - iii. Marco Normativo
 - iv. Funciones
 - v. Estructura Interna
 - vi. Estructura Organizacional Específica
 - vii. Descripciones de puestos
 - 1. Identificación del puesto
 - 2. Tareas principales
 - 3. Perfil del puesto
- j. Anexos (que se consideren necesarios)

REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN:

Cada encargado de área será responsable de proponer la actualización y modificaciones pertinentes del manual de Organización y Funciones correspondiente y solicitar a través de la Gerencia General la aprobación de la Junta Directiva caso contrario se deberá informar a la Gerencia General que el manual no necesita modificación alguna. Esta revisión se realizará como mínimo una vez al año.

DIVULGACIÓN:

Este deberá publicarse según el Decreto 57-2008 del Congreso de la República, Ley de Acceso a la Información Pública, Artículo 10, numeral 6, en la página web de ZOLIC www.zolicguate.com en la sección de Transparencia; así también cada encargado de área a la cual corresponda el manual deberá comunicárselo a todos los involucrados por escrito y por correo electrónico.

Elaborado por: Asesora de Junta Directiva	Revisado por: Coordinador de SIGCS	Aprobado por: Gerente General	Fecha de Aprobación:
Licda. Heydi Maribel Sierra Carías	Carlos Alfredo Reinoso Hernández	Ing. Byron Estuardo Gaitán Ramos	18/10/2023



	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN, PRESENTACIÓN, MODIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE INSTRUMENTOS ADMINISTRATIVOS DE ZOLIC	CÓDIGO:	GER-IN-001
		VERSIÓN:	01
		FECHA APROBACIÓN VERSIÓN:	18/10/2023

4. MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

DEFINICIÓN:

Documento técnico normativo de gestión institucional que describe los lineamientos para la elaboración, actualización y modificación de los Manuales de Normas y Procedimientos de ZOLIC; compilando de forma ordenada, secuencial y detallada que incluye la descripción y diagramación de los diferentes procedimientos de las secciones, unidades, departamentos, direcciones de ZOLIC.

AUTORIZACIÓN:

Los manuales de normas y procedimientos de ZOLIC, deberán ser entregados a la Gerencia General para su revisión y validación quien los presentará a la Junta Directiva para su aprobación.

CONTENIDO DEL MANUAL:

El manual de normas y procedimientos contendrá la siguiente estructura:

- a. Portada
- b. Resolución de aprobación de Junta Directiva
- c. Identificación del manual
- d. Índice General
- e. Presentación
- f. Aspectos Generales del Manual
 - i. Objetivo del manual
 - ii. Campo de Aplicación
 - iii. Base Legal
 - iv. Normas Generales del Manual
- g. Aspectos Institucionales
 - i. Antecedentes
 - ii. Visión

Elaborado por: Asesora de Junta Directiva	Revisado por: Coordinador de SIGCS	Aprobado por: Gerente General	Fecha de Aprobación
Licda. Heydi Maribel Sierra Carías	Carlos Alfredo Reinoso Hernández	Ing. Byron Estuardo Gaitán Ramos	18/10/2023



	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN, PRESENTACIÓN, MODIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE INSTRUMENTOS ADMINISTRATIVOS DE ZOLIC	CÓDIGO:	GER-IN-001
		VERSIÓN:	01
		FECHA APROBACIÓN VERSIÓN:	18/10/2023

- iii. Misión
- iv. Valores
- v. Objetivo de ZOLIC
- vi. Funciones de ZOLIC
- vii. Estructura Organizacional
- h. Aspectos Específicos del manual
 - i. Siglas y Abreviaturas
 - ii. Simbología utilizada
 - iii. Funciones (de la sección, unidad, departamento, dirección)
 - iv. Red de Procesos (de la sección, unidad, departamento, dirección)
- i. Descripción de los procedimientos (de la sección, unidad, departamento, dirección)
 - i. Definición General
 - ii. Objetivo
 - iii. Normas Específicas
 - iv. Normas Internas
 - v. Descripción del procedimiento
 - vi. Diagrama de flujo y/o Red General del Procedimiento
- j. Glosario de términos
- k. Anexos (que se consideren necesarios)

REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN:

Cada encargado de área será responsable de proponer la actualización y modificaciones pertinentes del manual de Normas y Procedimientos correspondiente y solicitar a través de la Gerencia General la aprobación de la Junta Directiva caso contrario se deberá informar a la Gerencia General que el manual no necesita modificación alguna. Esta revisión se realizará como mínimo una vez al año.

Por la naturaleza del manual podrá someter a aprobación de la Junta Directiva, la actualización, modificación o incorporación de uno o varios procesos en específico, cuando se considere necesario, sin necesidad de actualizar el manual por completo.

Elaborado por: Asesora de Junta Directiva	Revisado por: Coordinador de SIGCS	Aprobado por: Gerente General	Fecha de Aprobación:
Licda. Heydi Maribel Sierra Carías	Carlos Alfredo Reinoso Hernández	Ing. Byron Estuardo Gaitán Ramos	18/10/2023



	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN, PRESENTACIÓN, MODIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE INSTRUMENTOS ADMINISTRATIVOS DE ZOLIC	CÓDIGO:	GER-IN-001
		VERSIÓN:	01
		FECHA APROBACIÓN VERSIÓN:	18/10/2023

DIVULGACIÓN:

Este deberá publicarse según el Decreto 57-2008 del Congreso de la República, Ley de Acceso a la Información Pública, Artículo 10, numeral 6, en la página web de ZOLIC www.zolicguate.com en la sección de Transparencia; así también cada encargado de área a la cual corresponda el manual deberá comunicárselo a todos los involucrados por escrito y por correo electrónico.

5. CÓDIGO DE ÉTICA

DEFINICIÓN:

Es un conjunto de políticas o reglas de ZOLIC, que norman y guían la conducta de los empleados y prestadores de servicios. Es un documento que permite a la institución contar con lineamientos claros que establecen pautas de conducta que deben respetarse tanto por los directivos como por los empleados y prestadores de servicios en sus acciones diarias.

AUTORIZACIÓN:

El Código de Ética de ZOLIC, deberá ser entregado a la Gerencia General para su revisión y validación quien lo presentará a la Junta Directiva para su aprobación.

CONTENIDO:

El Código de Ética deberá contener lo siguiente:

- a. Portada
- b. Resolución de aprobación de la Junta Directiva
- c. Índice
- d. Presentación
- e. Objetivos

Elaborado por: Asesora de Junta Directiva	Revisado por: Coordinador de SIGCS	Aprobado por: Gerente General	Fecha de Aprobación
Licda. Heydi Maribel Sierra Carías	Carlos Alfredo Reinoso Hernández	Ing. Byron Estuardo Gaitán Ramos	18/10/2023



	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN, PRESENTACIÓN, MODIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE INSTRUMENTOS ADMINISTRATIVOS DE ZOLIC	CÓDIGO:	GER-IN-001
		VERSIÓN:	01
		FECHA APROBACIÓN VERSIÓN:	18/10/2023

- i. Objetivo General
- ii. Objetivos específicos
- f. Campo de Aplicación
- g. Base Legal
- h. Aspectos Institucionales
 - i. Visión
 - ii. Misión
 - iii. Valores
- i. Contenido en el siguiente orden
 - i. Títulos
 - ii. Capítulos
 - iii. Artículos con epígrafes
- j. Siglas y abreviaturas
- k. Glosario de términos
- l. Anexos

REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN:

El Encargado del Sistema de Gestión y el Jefe de Recursos Humanos serán los responsables de proponer las actualizaciones y modificaciones pertinentes al Código de Ética de ZOLIC y deberán solicitar a través de la Gerencia General la aprobación de la Junta Directiva, caso contrario deberán informar a la Gerencia General que el Código de Ética no necesita modificación alguna. Esta revisión se realizará cuando alguna ley que lo afecte y cambie de contexto o como mínimo una vez al año.

DIVULGACIÓN:

Este deberá publicarse en el Diario Oficial; la Junta Directiva establecerá la fecha para que entre en vigencia (Ejemplo: Al siguiente día de su publicación, 8 días posteriores a su publicación, un mes después de su publicación, etc., según corresponda).

Así también deberá publicarse según el Decreto 57-2008 del Congreso de la República, Ley de Acceso a la Información Pública, Artículo 10, numeral 1 Marco Normativo, en la página web de ZOLIC www.zolicguate.com en la sección de Transparencia y en el apartado específico para su publicación; así también cada

Elaborado por: Asesora de Junta Directiva	Revisado por: Coordinador de SIGCS	Aprobado por: Gerente General	Fecha de Aprobación:
Licda. Heydi Maribel Sierra Carías	Carlos Alfredo Reinoso Hernández	Ing. Byron Estuardo Gaitán Ramos	18/10/2023



	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN, PRESENTACIÓN, MODIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE INSTRUMENTOS ADMINISTRATIVOS DE ZOLIC	CÓDIGO:	GER-IN-001
		VERSIÓN:	01
		FECHA APROBACIÓN VERSIÓN:	18/10/2023

encargado de área deberá comunicárselo a todos los involucrados por escrito y por correo electrónico.

6. POLÍTICAS

DEFINICIÓN:

Son directrices o principios generales para la conducción de la gestión administrativa o del sistema de Gestión que contiene direcciones específicas, implica el proceso de toma de decisiones y la ejecución de objetivos específicos a nivel institucional.

AUTORIZACIÓN:

Las políticas deberán ser entregadas a la Gerencia General para su revisión y validación quien lo presentará a la Junta Directiva para su aprobación.

CONTENIDO:

Las políticas deberán contener lo siguiente:

- a. Portada
- b. Siglas y Acrónimos
- c. Presentación
- d. Base Legal
- e. Documentos Relacionados
- f. Justificación
- g. Objetivos
 - i. General
 - ii. Específicos
- h. Política
- i. Anexos

Elaborado por: Asesora de Junta Directiva	Revisado por: Coordinador de SIGCS	Aprobado por: Gerente General	Fecha de Aprobación:
Licda. Heydi Maribel Sierra Carías	Carlos Alfredo Reinoso Hernández	Ing. Byron Estuardo Gaitán Ramos	18/10/2023



	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN, PRESENTACIÓN, MODIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE INSTRUMENTOS ADMINISTRATIVOS DE ZOLIC	CÓDIGO:	GER-IN-001
		VERSIÓN:	01
		FECHA APROBACIÓN VERSIÓN:	18/10/2023

REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN:

Cada Encargado de área será responsable de proponer la actualización y modificaciones pertinentes a la(s) política(s) referente a su entorno y deberá solicitar a través de la Gerencia General la aprobación de la Junta Directiva caso contrario se deberá informar a la Gerencia General que no necesita modificación alguna. Esta revisión se realizará como mínimo una vez al año.

DIVULGACIÓN:

Deberá publicarse según el Decreto 57-2008 del Congreso de la República, Ley de Acceso a la Información Pública, Artículo 10, numeral 1 Marco Normativo, en la página web de ZOLIC www.zolicguate.com en la sección de Transparencia; así también cada encargado de área deberá comunicárselo a todos los involucrados por escrito y por correo electrónico.

7. INSTRUCTIVOS Y GUÍAS

DEFINICIÓN:

Son herramientas que explican de forma concreta y simple cómo se realizarán ciertas actividades o tareas determinadas, por lo que básicamente su objetivo es instruir al lector; podrá ser descriptivas, gráficas o de ambas formas.

AUTORIZACIÓN:

Los instructivos y guías deberán ser entregados a la Gerencia General para su revisión y validación y no conllevan la autorización de la Junta Directiva, a excepción de aquellos que así lo ameriten.

Elaborado por: Asesora de Junta Directiva	Revisado por: Coordinador de SIGCS	Aprobado por: Gerente General	Fecha de Aprobación:
Licda. Heydi Maribel Sierra Carías	Carlos Alfredo Reinoso Hernández	Ing. Byron Estuardo Gaitán Ramos	18/10/2023



	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN, PRESENTACIÓN, MODIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE INSTRUMENTOS ADMINISTRATIVOS DE ZOLIC	CÓDIGO:	GER-IN-001
		VERSIÓN:	01
		FECHA APROBACIÓN VERSIÓN:	18/10/2023

CONTENIDO:

Los instructivos deberán contener lo siguiente:

- a. Portada
- b. Breve Presentación o introducción
- c. Enumerar los pasos a seguir para cumplir con el objetivo del instructivo
- d. Glosario de términos (si aplica)
- e. Anexos (si aplica)

REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN:

Cada Encargado de área será responsable de proponer la actualización y modificaciones pertinentes a los instructivos o guías referente a su entorno y deberán ser entregados a la Gerencia General para su revisión y autorización y no conllevan la aprobación de la Junta Directiva, a excepción de aquellos que así lo ameriten, caso contrario se deberá informar a la Gerencia General que no necesita modificación alguna. Esta revisión se realizará como mínimo una vez al año.

DIVULGACIÓN:

Deberá publicarse según el Decreto 57-2008 del Congreso de la República, Ley de Acceso a la Información Pública, Artículo 10, numeral 1 Marco Normativo, en la página web de ZOLIC www.zolicguate.com en la sección de Transparencia; así también cada encargado de área deberá comunicárselo a todos los involucrados por escrito y por correo electrónico.

En caso de que el instructivo corresponda a un tema en específico que sea de conocimiento público para usuarios ZOLIC, usuarios ZDEEP y Desarrolladores de ZDEEP deberá trasladarse a la Sección de Mercadeo e Informática para determinar en lugar adecuado de su publicación en la página web.

Elaborado por: Asesora de Junta Directiva	Revisado por: Coordinador de SIGCS	Aprobado por: Gerente General	Fecha de Aprobación:
Licda. Heydi Maribel Sierra Carías	Carlos Alfredo Reinoso Hernández	Ing. Byron Estuardo Gaitán Ramos	18/10/2023



	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN, PRESENTACIÓN, MODIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE INSTRUMENTOS ADMINISTRATIVOS DE ZOLIC	CÓDIGO:	GER-IN-001
		VERSIÓN:	01
		FECHA APROBACIÓN VERSIÓN:	18/10/2023

8. GLOSARIO DE TÉRMINOS

ANEXOS:

Los anexos son documentos de apoyo o adicionales de consulta que se deberán tomar en cuenta para llevar a cabo una actividad, trámite o proceso dentro del documento a elaborar, estos pueden ser formatos, formularios, matrices, leyes, oficios, circulares, entre otros que se consideren necesarios.

ANTECEDENTES DE LA INSTITUCIÓN:

Se deberá realizar una breve descripción sobre los antecedentes de la Zona Libre de Industria y Comercio “Santo Tomás de Castilla”, colocando los aspectos institucionales más relevantes.

BASE LEGAL:

En este apartado se menciona el marco legal que se relaciona con el documento que se está elaborando, para ello se pueden citar Leyes, Reglamentos, Normativos, Instructivos, Sistemas, Procesos y procedimientos de observancia general, que le sean aplicables según sea el caso; así también se podrán incluir las autorizaciones de los documentos anteriores, si corresponde.

CAMPO DE APLICACIÓN:

Esfera de acción que cubrirá la sección, unidad, departamento o dirección atendiendo al ámbito de aplicación y el alcance que se desarrollará el documento en específico.

DIAGRAMA DE FLUJO O RED GENERAL DEL PROCEDIMIENTO:

Es la ilustración del procedimiento en general y los responsables que intervienen en cada operación. Se trata de una representación gráfica sencilla, que facilita la comprensión del proceso. (Ver anexo 02 del presente instructivo)

DOCUMENTOS RELACIONADOS:

Son todos aquellos, procesos, manuales, reglamentos o cualquier otra normativa relacionada con el documento a elaborar.

Elaborado por: Asesora de Junta Directiva	Revisado por: Coordinador de SIGCS	Aprobado por: Gerente General	Fecha de Aprobación:
Licda. Heydi Maribel Sierra Carías	Carlos Alfredo Reinoso Hernández	Ing. Byron Estuardo Gaitán Ramos	18/10/2023



	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN, PRESENTACIÓN, MODIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE INSTRUMENTOS ADMINISTRATIVOS DE ZOLIC	CÓDIGO:	GER-IN-001
		VERSIÓN:	01
		FECHA APROBACIÓN VERSIÓN:	18/10/2023

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL:

Se refiere al Organigrama de la Zona Libre de Industria y Comercio “Santo Tomás de Castilla” vigente.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL ESPECÍFICA:

Se refiere a colocar solamente la parte del organigrama al que se hace mención en el proceso específico.

FUNCIONES DE ZOLIC:

Colocar las contenidas en el Artículo 5 del Decreto 22-73 del Congreso de la República, Ley Orgánica de la Zona Libre de Industria y Comercio “Santo Tomás de Castilla”.

GLOSARIO DE TÉRMINOS:

Existen términos que no son comprensibles para todas las personas que van a consultar los documentos, motivo por el cual se deberá agregar un glosario de términos que amplíe el conocimiento sobre los conceptos implicados en los procesos, sobre todo los más complejos, este deberá de presentarse en orden alfabético.

IDENTIFICACIÓN DEL MANUAL:

Este documento deberá contener: nombre del documento que se esta elaborando, Dirección, departamento, unidad o sección a la que pertenece, código del documento (asignado por el Sistema de Gestión), número de versión, fecha de elaboración, fecha de validación, fecha de inicio de vigencia, número de procedimientos si fuera el caso; así también deberá indicar Fase del documento, nombre de la o las personas que lo elaboraron, revisaron y validaron, firma original, número de Resolución de aprobación de la Junta Directiva. (Ver anexo 03 del presente instructivo)

Elaborado por: Asesora de Junta Directiva	Revisado por: Coordinador de SIGCS	Aprobado por: Gerente General	Fecha de Aprobación:
Licda. Heydi Maribel Sierra Carías	Carlos Alfredo Reinoso Hernández	Ing. Byron Estuardo Gaitán Ramos	18/10/2023



	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN, PRESENTACIÓN, MODIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE INSTRUMENTOS ADMINISTRATIVOS DE ZOLIC	CÓDIGO:	GER-IN-001
		VERSIÓN:	01
		FECHA APROBACIÓN VERSIÓN:	18/10/2023

ÍNDICES:

General

Se deberá incluir el índice general del manual ya que es la tabla de contenidos que permite al lector revisar los diferentes puntos que se incluyen en el documento y permite ubicar con facilidad el título de interés o donde quiere leer.

Específicos

Estos se deberán adjuntar en caso de que el documento a presentar contenga anexos, ilustraciones, imágenes, figuras, matrices, formatos, formularios, entre otros que también pueden ser colocados en el índice, que sirva de guía al lector para encontrar ilustraciones de relevancia que quiera revisar.

JUSTIFICACIÓN:

La justificación debe dejar claro, el por qué se propone su abordaje a través de la formulación de una política, norma, reglamento; es un apartado argumentativo, deberá indicar la magnitud y los beneficios que puede tener para ZOLIC abordar una política, así como de su contribución, su desarrollo integral y sostenible.

POLÍTICA:

Instrumento en el que se determinan términos, límites y características que deben observarse para actividades o procesos determinados.

MISIÓN:

Se deberá colocar la Misión Institucional aprobada por la Junta Directiva de ZOLIC.

NORMAS DE APLICACIÓN GENERAL:

En este apartado se deben incluir las normas de observancia general para el documento que se está elaborando. Se redactan con carácter imperativo.

NORMAS ESPECÍFICAS:

Son lineamientos específicos de acción que regulan la ejecución del procedimiento. Deberán ser rígidas en su interpretación y aplicación se deberán redactar con carácter imperativo.

Elaborado por: Asesora de Junta Directiva	Revisado por: Coordinador de SIGCS	Aprobado por: Gerente General	Fecha de Aprobación:
Licda. Heydi Maribel Sierra Carías	Carlos Alfredo Reinoso Hernández	Ing. Byron Estuardo Gaitán Ramos	18/10/2023



	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN, PRESENTACIÓN, MODIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE INSTRUMENTOS ADMINISTRATIVOS DE ZOLIC	CÓDIGO:	GER-IN-001
		VERSIÓN:	01
		FECHA APROBACIÓN VERSIÓN:	18/10/2023

NORMAS INTERNAS:

Se refiere al conjunto de disposiciones formales que rigen el funcionamiento interno de la sección, unidad, departamento o dirección de ZOLIC.

OBJETIVOS DEL DOCUMENTO:

General

Este apartado representa el motivo por el cual se está redactando este documento deberá ser real, posible y medible, por lo que debe proporcionar una visión integral de los procesos que lo componen. Deberá iniciarse con un verbo en infinitivo y redactarse en tercera persona.

Específicos

Estos deberán ser coherentes con el Objetivo General que se plantea, medibles al igual que el objetivo general deberán iniciarse con un verbo en infinitivo y redactarse en tercera persona.

OBJETIVO DE ZOLIC

Colocar lo indicado en el Artículo 4 del Decreto 22-73 del Congreso de la República, Ley Orgánica de la Zona Libre de Industria y Comercio “Santo Tomás de Castilla”.

PORTADA:

Primera página del documento a presentar que contendrá:

- Logotipo de ZOLIC,
- Nombre que identifica el documento
- Nombre de la Sección, Unidad, Departamento o Dirección a la que pertenece el documento.
- Año de elaboración
Ver ejemplo en el anexo 04 del presente instructivo

PRESENTACIÓN DEL DOCUMENTO:

En este apartado se presenta de forma introductoria la elaboración o actualización del documento e indica de manera sintetizada cómo está estructurado.

Elaborado por: Asesora de Junta Directiva	Revisado por: Coordinador de SIGCS	Aprobado por: Gerente General	Fecha de Aprobación:
Licda. Heydi Maribel Sierra Carías	Carlos Alfredo Reinoso Hernández	Ing. Byron Estuardo Gaitán Ramos	18/10/2023



	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN, PRESENTACIÓN, MODIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE INSTRUMENTOS ADMINISTRATIVOS DE ZOLIC	CÓDIGO:	GER-IN-001
		VERSIÓN:	01
		FECHA APROBACIÓN VERSIÓN:	18/10/2023

RED DE PROCESOS:

Se refiere a describir la relación del proceso que se está realizando con los procesos con enfoque estratégico, de gestión interna y de soporte que se correlacionan entre sí para que el lector tenga un mapa visual de los procesos involucrados. (Ver ejemplo en el anexo 05 del presente instructivo).

SIGLAS Y ABREVIATURAS:

Se deberán escribir en letra mayúscula las que representan nombres propios. Los plurales de las siglas y abreviaciones no deberán llevar 's al final.

SIMBOLOGÍA APLICADA

Es la presentación gráfica que muestra la diagramación de cada uno de los procedimientos establecidos.

VALORES INSTITUCIONALES:

Se deberán colocar los Valores Institucionales establecidos en el Plan Operativo Anual de ZOLIC.

VISIÓN:

Se deberá colocar la Visión Institucional aprobada por la Junta Directiva de ZOLIC.

9. SIGLAS Y ABREVIATURAS

ZOLIC:

Zona Libre de Industria y Comercio Santo Tomás de Castilla

ZDEEP:

Zona de Desarrollo Económico Especial Pública

Elaborado por: Asesora de Junta Directiva	Revisado por: Coordinador de SIGCS	Aprobado por: Gerente General	Fecha de Aprobación:
Licda. Heydi Maribel Sierra Carías	Carlos Alfredo Reinoso Hernández	Ing. Byron Estuardo Gaitán Ramos	18/10/2023



	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN, PRESENTACIÓN, MODIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE INSTRUMENTOS ADMINISTRATIVOS DE ZOLIC	CÓDIGO:	GER-IN-001
		VERSIÓN:	01
		FECHA APROBACIÓN VERSIÓN:	18/10/2023

10. ANEXOS

ANEXO 01 EJEMPLO DE CUADRO COMPARATIVO



NOMBRE DEL DOCUMENTO VIGENTE QUE SE SOMETERÁ A MODIFICACIÓN	NOMBRE DEL DOCUMENTO (Propuesta para Derogar)	COMENTARIOS Y OBSERVACIONES
Colocar número y descripción del artículo vigente Ejemplo Título I Disposiciones Generales Capítulo I Artículo 1. Objeto. El presente Reglamento se crea con el objeto de regular las diferentes tarifas que se aplicarán a los usuarios, administradores y ZDEEP involucrados en el funcionamiento de las Zonas de Desarrollo Económico Especial Públicas, denominadas ZDEEP.	Colocar el número y descripción de la modificación que se está presentando como propuesta Título I Disposiciones Generales Capítulo I Artículo 1. Objeto. El presente Reglamento se crea con el objeto de regular las diferentes tarifas que se aplicarán a las personas habilitadas y habilitadas, propietario de fracción de ZDEEP, usuario propietario y usuario ZDEEP, de conformidad con el Reglamento de Tarifas de Desarrollo Económico Especial Públicas, denominadas ZDEEP.	Indicar el motivo por el cual se está presentando la propuesta de modificación. <ul style="list-style-type: none"> Se elimina la palabra administradores y los involucrados en el funcionamiento. Se agregan los usuarios descritos en el Artículo 2 del Reglamento ZDEEP.
Título II De las Tarifas y sus Plazos Capítulo I Tarifas Aplicables a Usuarios ZDEEP Artículo 3. Tarifa Usuarios ZDEEP Habilitados en Inmuebles Propiedad de Terceros. La tarifa que los usuarios pagarán por concepto de arrendamiento será aprobada por la Junta Directiva de ZOLIC, en la Resolución de Habilitación, de acuerdo a lo indicado en	Artículo 3. Tarifa Usuarios. Es la tarifa mensual que todo usuario pagará a ZOLIC por concepto de habilitación. Para los casos en que el usuario reciba el área donde desarrollará sus operaciones por medio de arrendamiento o subarrendamiento de ZOLIC, esta tarifa equivaldrá a la renta mensual de dichos contratos. La tarifa por metro cuadrado se establece dentro de los siguientes rangos:	Se reforma de acuerdo con la resolución de Junta Directiva Resolución J.D. No. 61A/EO-05/2021 de fecha 13 de julio de 2021, en donde la Junta Directiva autoriza la reforma de tarifas y que se inicie la propuesta para reformar el Reglamento de Tarifas ZDEEP.

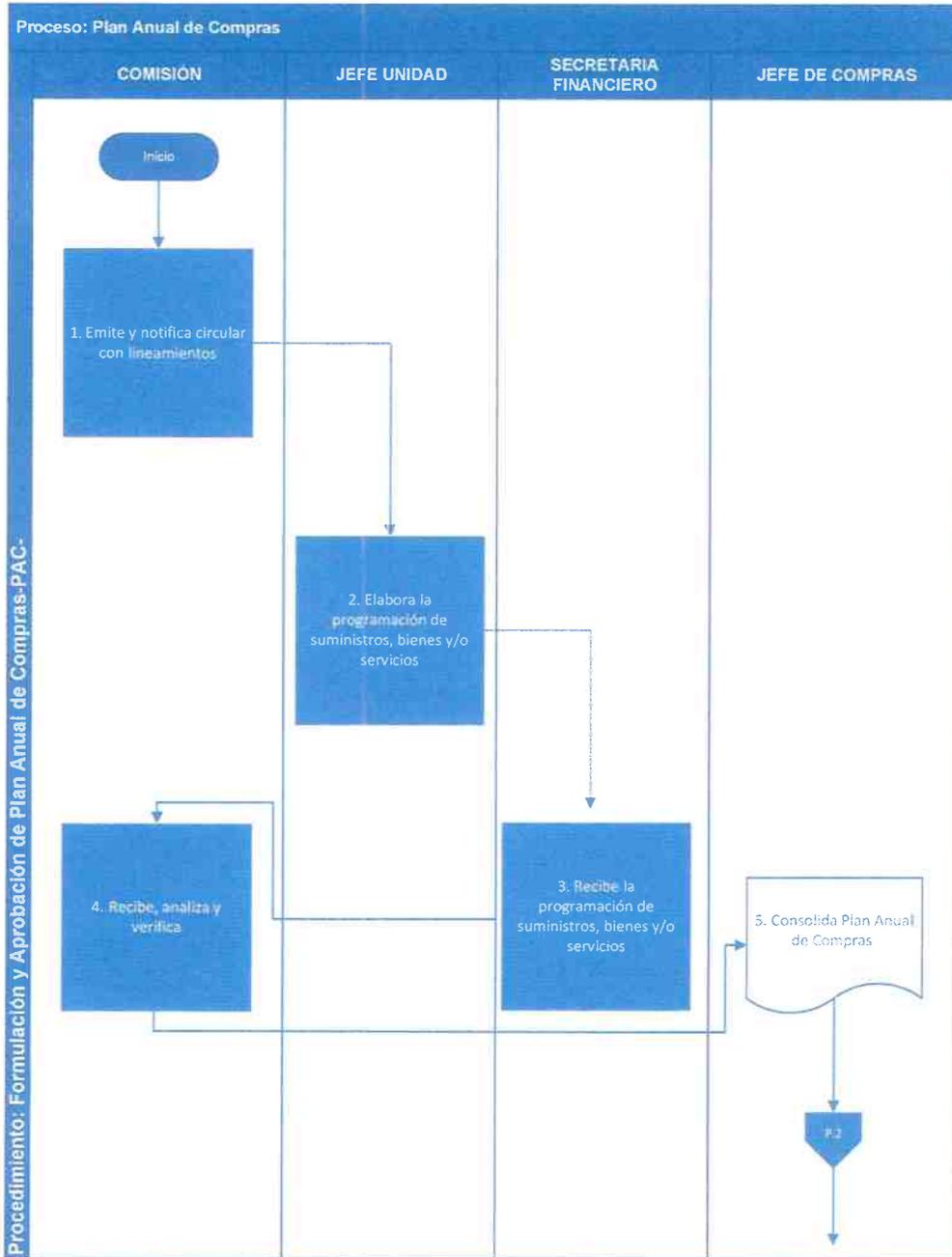
Elaborado por: Asesora de Junta Directiva	Revisado por: Coordinador de SIGCS	Aprobado por: Gerente General	Fecha de Aprobación
Licda. Heydi Maribel Sierra Carías	Carlos Alfredo Reinoso Hernández	Ing. Byron Estuardo Gaitán Ramos	18/10/2023

Prohibida la reproducción total o parcial de este documento sin la previa autorización de Zona Libre de Industria y Comercio Santo Tomás de Castilla -ZOLIC-



	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN, PRESENTACIÓN, MODIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE INSTRUMENTOS ADMINISTRATIVOS DE ZOLIC	CÓDIGO:	GER-IN-001
		VERSIÓN:	01
		FECHA APROBACIÓN VERSIÓN:	18/10/2023

ANEXO 02 EJEMPLO DE DIAGRAMA DE FLUJO



Elaborado por: Asesora de Junta Directiva	Revisado por: Coordinador de SIGCS	Aprobado por: Gerente General	Fecha de Aprobación:
Licda. Heydi Maribel Sierra Carías	Carlos Alfredo Reinoso Hernández	Ing. Byron Estuardo Gaitán Ramos	18/10/2023



	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN, PRESENTACIÓN, MODIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE INSTRUMENTOS ADMINISTRATIVOS DE ZOLIC	CÓDIGO:	GER-IN-001
		VERSIÓN:	01
		FECHA APROBACIÓN VERSIÓN:	18/10/2023

ANEXO 03 EJEMPLO DE IDENTIFICACIÓN DEL MANUAL

"NOMBRE DEL DOCUMENTO ELABORADO"

IDENTIFICACIÓN DEL DOCUMENTO

Nombre de la Dirección o Departamento a la que pertenece el manual
Nombre de la Sección o Unidad
Código: (proporcionado por el Sistema Integrado de Gestión de ZOLIC)
Número de Versión: Este será específico del documento elaborado
Fecha de Elaboración: Mes/Año
Fecha de Validación: Mes/Año
Fecha de Inicio de vigencia: --/--/2023
No. de Procedimientos: Aplica para manuales (aquí se indicará la cantidad de procedimientos que contiene el manual)

FASE DEL MANUAL	NOMBRE, PUESTO O SERVICIO PRESTADO	FIRMA Y SELLO
Elaboración	Nombre de la persona que elaboró el documento Puesto o nombre del servicio prestado General	
Revisión	Nombre de la persona que revisó el documento Puesto de la persona que revisó	
	Nombre de la segunda persona que revisó Puesto de la persona que revisó (en caso de que sea más de una persona que revisa)	
	Nombre de la tercera persona que revisó Puesto de la persona que revisó (en caso existan más personas se deberá de colocar en este espacio)	
Validación	Ing. Byron Estuardo Gaitán Ramos Gerente General	
Aprobación	Resolución de Junta Directiva J.D. No. --/--/2023	N/A

Elaborado por: Asesora de Junta Directiva	Revisado por: Coordinador de SIGCS	Aprobado por: Gerente General	Fecha de Aprobación:
Licda. Heydi Maribel Sierra Carías	Carlos Alfredo Reinoso Hernández	Ing. Byron Estuardo Gaitán Ramos	18/10/2023



	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN, PRESENTACIÓN, MODIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE INSTRUMENTOS ADMINISTRATIVOS DE ZOLIC	CÓDIGO:	GER-IN-001
		VERSIÓN:	01
		FECHA APROBACIÓN VERSIÓN:	18/10/2023

**ANEXO 04
EJEMPLO DE PORTADA**



Elaborado por: Asesora de Junta Directiva	Revisado por: Coordinador de SIGCS	Aprobado por: Gerente General	Fecha de Aprobación:
Licda. Heydi Maribel Sierra Carías	Carlos Alfredo Reinoso Hernández	Ing. Byron Estuardo Gaitán Ramos	18/10/2023

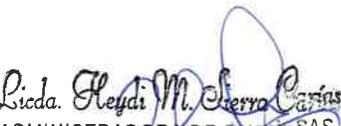


Prohibida la reproducción total o parcial de este documento sin la previa autorización de Zona Libre de Industria y Comercio Santo Tomás de Castilla -ZOLIC-

	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN, PRESENTACIÓN, MODIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE INSTRUMENTOS ADMINISTRATIVOS DE ZOLIC	CÓDIGO:	GER-IN-001
		VERSIÓN:	01
		FECHA APROBACIÓN VERSIÓN:	18/10/2023

ANEXO 05 EJEMPLO DE RED DE PROCESOS

PROCESOS CON ENFOQUE ESTRATÉGICO Procesos basados en las metas para el cumplimiento de los objetivos institucionales					
FORMULACIÓN Y APROBACIÓN DE PLAN ANUAL DE COMPRAS -PAC-			SEGUIMIENTO Y MODIFICACIÓN AL PLAN ANUAL DE COMPRAS -PAC-		
P-DF-SC-01					
PROCESOS CON ENFOQUE DE GESTIÓN INTERNA Procesos que detallan las operaciones específicas internas de la Sección de Compras para facilitar sus servicios					
MODALIDADES ESPECÍFICAS					
COMPRA DE BAJA CUANTÍA - PAGO POR CAJA CHICA		COMPRA DE BAJA CUANTÍA - PAGO POR FONDO ROTATIVO		COMPRA DE BAJA CUANTÍA - PAGO POR TRANSFERENCIA	
P-DF-SC-02					
COMPRA DE DIRECTA			ARRENDAMIENTO DE BIENES INMUEBLES		
P-DF-SC-03			P-DF-SC-04		
CASOS DE EXCEPCIÓN Y MODALIDADES GENERALES					
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS BÁSICOS	NEGOCIACIONES ENTRE ENTIDADES PÚBLICAS	CONTRATO ABIERTO	RÉGIMEN DE COTIZACIÓN	ADQUISICIÓN DIRECTA POR AUSENCIA DE OFERTA	RÉGIMEN DE LICITACIÓN
P-DF-SC-05	P-DF-SC-06	P-DF-SC-07	P-DF-SC-08	P-DF-SC-09	P-DF-SC-10
PROCESOS DE SOPORTE Procesos vinculantes a las operaciones de la Sección de Compras					
PROCESO DE PAGO	PROCESO DE ALMACÉN E INGRESO	PROCESO DE CONTRATO, ACTA, DICTAMEN Y ASESORÍA JURÍDICA	PROCESO DE VALIDACIÓN Y/O AUTORIZACIÓN	PROCESO DE VALIDACIÓN Y/O AUTORIZACIÓN	PROCESO DE AUTORIZACIÓN
DEPARTAMENTO FINANCIERO	SECCIÓN DE ALMACÉN	DEPARTAMENTO JURÍDICO	SUBGERENCIA GENERAL	GERENCIA GENERAL	GERENCIA GENERAL Y JUNTA DIRECTIVA


 Licda. Heydi M. Sierra Carías
 ADMINISTRADORA DE EMPRESAS
 COLEGIADO No. 11,975




Elaborado por: Asesora de Junta Directiva	Revisado por: Coordinador de SIGCS	Aprobado por: Gerente General	Fecha de Aprobación:
Licda. Heydi Maribel Sierra Carías	Carlos Alfredo Reinoso Hernández	Ing. Byron Estuardo Gaitán Ramos	18/10/2023