

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

2025



GERENCIA GENERAL



	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN, PRESENTACIÓN, MODIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE INSTRUMENTOS ADMINISTRATIVOS DE ZOLIC	CÓDIGO:	GER-IN-001
		VERSIÓN:	02
		FECHA APROBACIÓN VERSIÓN:	30/09/2025

ÍNDICE

	Página
Instrucciones	03
1. LINEAMIENTOS GENERALES	03
1.1. Metodología para elaboración de instrumentos administrativos	03
1.2. Tipo y tamaño de la fuente a utilizar	04
1.3. Identificación documental	05
1.4. Cuadro de revisión de cambios para documentos	05
1.4.1. Estructura del cuadro de revisión de cambios	06
1.5. Instrucciones para el uso de cuadro	07
1.6. Publicaciones en el diario oficial	
2. REGLAMENTOS	07
2.1. Definición	07
2.2. Autorización	07
2.3. Contenido	08
2.4. Divulgación	09
2.5. Actualización	09
2.6. Frecuencia de actualización	09
3. MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	10
3.1. Definición	10
3.2. Autorización	10
3.3. Contenido	10
3.4. Divulgación	11
3.5. Actualización	11
3.6. Frecuencia de actualización	12
4. MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	12
4.1. Definición	12
4.2. Autorización	12
4.3. Contenido	12
4.4. Divulgación	13
4.5. Actualización	14
4.6. Frecuencia de actualización	14
5. CÓDIGOS	14
5.1. Definición	14
5.2. Autorización	14
5.3. Contenido	15
5.4. Divulgación	15

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	Mgr. Byron René Azmitia Pereira	30/09/2025

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:	02
		FECHA APROBACIÓN	30/09/2025
		VERSIÓN:	

5.5.	Actualización	16
5.6.	Frecuencia de actualización	16
6.	POLÍTICAS	16
6.1.	Definición	16
6.2.	Autorización	16
6.3.	Contenido	16
6.4.	Divulgación	17
6.5.	Actualización	17
6.6.	Frecuencia de actualización	17
7.	INSTRUCTIVOS Y GUÍAS	17
7.1.	Definición	17
7.2.	Autorización	18
7.3.	Contenido	18
7.4.	Divulgación	18
7.5.	Actualización	18
7.6.	Frecuencia de actualización	19
8.	GLOSARIO DE TÉRMINOS	19
9.	SIGLAS Y ABREVIATURAS	24
10.	ANEXOS	24
01	Ejemplo de cuadro comparativo	25
02	Ejemplo de diagrama de flujo	26
03	Ejemplo de identificación del manual	27
04	Ejemplo de carátula	28
05	Ejemplo e red de procesos	29
06	Ejemplo de oficio para indicar que el instrumento administrativo no Requiere modificación o reforma	30

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	Mgr. Byron René Aznúa Pereira	30/09/2025

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:	02
		FECHA APROBACIÓN	30/09/2025
		VERSIÓN:	

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:

1.1. METODOLOGÍA PARA ELABORACIÓN DE INSTRUMENTOS ADMINISTRATIVOS

La metodología para elaboración y aprobación de instrumentos administrativos de ZOLIC se describe a continuación:

- 1.1.1. Planificación del trabajo:** El dueño de proceso, utilizará las herramientas metodológicas para clasificar y obtener la información, así como el cronograma de actividades para el desarrollo del trabajo.
- 1.1.2. Búsqueda de la información:** Se debe recabar la información necesaria y pertinente para la elaboración de los instrumentos administrativos, utilizando las herramientas metodológicas establecidas en el presente instructivo y las técnicas investigativas seleccionadas. Esta búsqueda se puede realizar mediante:
 - a. Investigación documental:** Búsqueda en documentos impresos o electrónicos para obtener información relevante para la elaboración del instrumento administrativo. Esto incluye normativas, leyes, acuerdos gubernativos y ministeriales, órdenes generales vigentes, reglamentos, manuales, procedimientos anteriores, memorias institucionales, entre otros.
 - b. Entrevista:** Técnica que permite recabar información que no se encuentra escrita en algún documento y a la cual se debe recurrir a entrevistas y obtener dicha información por parte de quienes la conocen; pueden ser sujetos internos o externos a la institución.

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	Mgtr. Byron René Azmitia Pereira	30/09/2025

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:	02
		FECHA APROBACIÓN	30/09/2025
		VERSIÓN:	

- 1.1.3. Análisis de la información:** La información recabada debe ser organizada y analizada de manera que presente un orden lógico para el desarrollo del instrumento administrativo. Para integrar la información, cada instrumento deberá utilizar el presente instructivo y mantener la secuencia de la información.
- 1.1.4. Elaboración del Instrumento Administrativo:** En esta fase se deben observar los aspectos que contiene el instructivo vigente, manteniendo una redacción clara, precisa y comprensible para toda persona que lea el documento.
- 1.1.5. Validación del Instrumento Administrativo:** Una vez finalizado el instrumento, se somete a la revisión del validador, quien lo admitirá con su firma y sello.
- 1.1.6. Autorización del Instrumento Administrativo:** En esta fase, el dueño de proceso de la dependencia correspondiente deberá remitir un oficio a la Gerencia General, para su revisión y aprobación o su gestión de aprobación ante la Junta Directiva de ZOLIC, según corresponda.
- 1.1.7. Revisión y actualización del Instrumento Administrativo:** Una vez aprobados, los instrumentos administrativos son objeto de revisiones anuales y pueden ser flexibles a los cambios que se produzcan en la institución. Para ello, se debe mantener un registro de las modificaciones y actualizaciones para que estén actualizados conforme a la dinámica institucional.

1.2. 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.	Mgr. Byron René Asmida Pereira	30/09/2025

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:	02
		FECHA APROBACIÓN	30/09/2025
		VERSIÓN:	

- 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, o de la Junta Directiva según sea el caso.
- La última versión aprobada deberá de estar firmada y sellada por la Gerencia General, conforme el Anexo 03 del presente instructivo, según corresponda.

1.3. IDENTIFICACIÓN DOCUMENTAL:

La asignación, codificación y control documental estará a cargo del dueño de proceso 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.

1.4. CUADRO DE REVISIÓN DE CAMBIOS PARA DOCUMENTOS:

Este cuadro es esencial para mantener un registro exhaustivo de todas las modificaciones realizadas al documento. Su correcto llenado garantiza la integridad, la fiabilidad y la auditabilidad de la información, aspectos fundamentales para las certificaciones a las que ZOLIC se someta; lo cual asegura la trazabilidad y el control de las versiones, cada vez que se realice una modificación significativa, se deberá actualizar el siguiente cuadro, registrando la fecha, una breve descripción del cambio, la versión del documento y el nombre de la persona que realizó la modificación.

Importancia del Cumplimiento Normativo: Tanto BASC como OEA requieren un control riguroso de la documentación. Este cuadro demuestra la gestión adecuada de los documentos, su historial de cambios y la responsabilidad, de cada versión.

- **Auditorías y Verificaciones:** Es una herramienta esencial en procesos de auditoría para verificar la integridad y el historial del documento. Facilita las auditorías internas y externas, proporcionando un historial claro de las revisiones, lo que agiliza el proceso de validación y recertificación.
- **Consistencia Documental:** Asegura que todas las partes interesadas trabajen con la versión más reciente y aprobada del documento, evitando confusiones y errores operativos.
- **Control de Versiones:** Facilita la identificación de la última versión oficial y las diferencias entre ellas.

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	Mgr. Byron René Azmitia Pereira	30/09/2025

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:	02
		FECHA APROBACIÓN	30/09/2025
		VERSIÓN:	

- **Registro Obligatorio:** Cualquier modificación al contenido, estructura o propósito del documento, por mínima que sea, debe ser registrada. Esto incluye actualizaciones por cambios en la normativa BASC u OEA, mejoras operacionales, o correcciones significativas.
- **Responsabilidad:** Asigna la autoría de los cambios, lo que es útil para aclaraciones o consultas futuras.
- **Seguridad y Transparencia:** Permite identificar rápidamente quién, cuándo y qué cambió en el documento, lo cual es vital para la seguridad de la cadena de suministro y la transparencia operativa.
- **Trazabilidad:** Permite saber cuándo y por qué se realizó cada cambio.

1.4.1. Estructura del Cuadro de Revisión de Cambios

Fecha	Versión	Descripción del cambio	Elaborado por:	Aprobado por:

1.5. INSTRUCCIONES PARA EL USO DEL CUADRO:

Para asegurar la trazabilidad y el control de versiones, además de cumplir con los requisitos de transparencia y seguridad exigidos por las certificaciones de OEA y BASC, que se describen a continuación:

- **Fecha de Revisión:** Utilice el formato **DD/MM/AAAA**. Esta fecha debe corresponder al día en que se finalizó la revisión y se generó la nueva versión.
- **Numeración de Versiones:** Se incrementa el dígito cuando hay cambios sustanciales que afectan la aplicabilidad o el entendimiento general del documento.
- **Descripción del Cambio:** Sea específico y conciso. Indique claramente qué secciones fueron afectadas y cuál fue la naturaleza del cambio (ejemplo: "Adición de procedimiento", "Modificación de párrafo", "Eliminación de sección").
- **Elaborado por:** Registre el nombre completo de la persona o personas que realizaron la modificación o revisión del documento.
- **Aprobado por:** Incluya el nombre completo y, si aplica, el cargo de la persona o entidad que otorga la aprobación final a la nueva versión del documento. La aprobación es un requisito clave para BASC y OEA.

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	Mgtr. Byron René Azueta Pereira	30/09/2025

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:	02
		FECHA APROBACIÓN VERSIÓN:	30/09/2025

Este cuadro asegura que sus documentos no solo estén actualizados, sino que también cuenten con el respaldo y la transparencia exigidos por los estándares de seguridad internacional.

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 se considere conveniente por el dueño de proceso, el pie de página podrá variarse según la necesidad, entre los siguientes elementos: Elaborado por; Revisado por; Validado por; Supervisado por; Aprobado por.

1.6. PUBLICACIONES EN EL DIARIO OFICIAL:

Toda normativa aprobada por el Organismo Ejecutivo o por la Junta Directiva, cuando sus disposiciones surtan efectos frente a terceros o cuando alguna norma específica así lo requiera deberá publicarse en el Diario de Centro América. La vigencia deberá estar establecida en dichos instrumentos y el dueño del proceso será el encargado de gestionar con la sección de Mercadeo la publicación oportuna en el Diario de Centro América.

2. REGLAMENTOS

2.1. DEFINICIÓN:

Documento que especifica las normas jurídicas que regularán el funcionamiento de la Zona Libre de Industria y Comercio "Santo Tomás de Castilla".

2.2. AUTORIZACIÓN

Todas las propuestas de reglamentos de ZOLIC deberán ser entregados por el dueño del proceso a la Gerencia General para su revisión y validación quien los presentará a la Junta Directiva para su aprobación; así también aquellos que sean sometidos a la aprobación del Organismo Ejecutivo y necesarios conforme la Ley Orgánica de ZOLIC.

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	Mgtr. Byron René Azmitia Pereira	30/09/2025

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:	02
		FECHA APROBACIÓN	30/09/2025
		VERSIÓN:	

2.3. 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
- l. Cuadro de revisión de cambios (cuando aplique)

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.

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	Mgtr. Byron René Aznárez Pereira	30/09/2025

	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN, PRESENTACIÓN, MODIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE INSTRUMENTOS ADMINISTRATIVOS DE ZOLIC	CÓDIGO:	GER-IN-001
		VERSIÓN:	02
		FECHA APROBACIÓN	30/09/2025
		VERSIÓN:	

- i. Acuerdo Ministerial o Acuerdo Gubernativo aprobado (documento vigente que requiere reformarse).
- j. Anexos que respalden la propuesta.

2.4. DIVULGACIÓN

Todo Reglamento al ser aprobado por el Organismo Ejecutivo deberá publicarse en el Diario Oficial o por la Junta Directiva cuando surta efectos frente a terceros; 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). El dueño de proceso será el encargado de gestionar con la sección de Mercadeo la publicación en el Diario Oficial.

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 Información Pública. Cada dueño de proceso será el responsable de trasladar el documento a la Unidad de Información Pública y deberá comunicarlo a todos los involucrados por escrito y por correo electrónico.

2.5. ACTUALIZACIÓN:

La actualización a los reglamentos deberá realizarse cuando: Existan cambios de legislación que lo afecten; modificaciones internas que afecten los procesos o procedimientos de ZOLIC; ineficacia de la norma, es decir si el reglamento vigente no cumple su objetivo.

2.6. FRECUENCIA DE ACTUALIZACIÓN:

El dueño del proceso deberá realizar una revisión anual a los Reglamentos Internos para determinar si es **procedente** alguna actualización conforme lo indicado en el numeral 2.5. del presente instructivo, caso contrario se deberá informar por escrito a la Gerencia General que el Reglamento no necesita modificación alguna.

Elaborado por: Asesora de Junta Directiva	Revisado por: Coordinador de SIGCS	Aprobado por: Gerente General	Fecha de Aprobación:
Licda. Heydi Maribel Sierra Carias	Carlos Alfredo Reinoso Hernández	Mgtr. Byron René Azmitia Pereira	30/09/2025

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:	02
		FECHA APROBACIÓN	30/09/2025
		VERSIÓN:	

3. MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

3.1. 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.

3.2. AUTORIZACIÓN:

Las propuestas de los manuales de Organización y Funciones de ZOLIC, deberán ser entregados por el dueño del proceso a la Gerencia General para su revisión y validación quien los presentará a la Junta Directiva para su aprobación.

3.3. 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
 - iv. Valores
 - v. Objetivo de ZOLIC
 - vi. Funciones de ZOLIC
 - vii. Estructura Organizacional

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	Mgr. Byron René Azmida Pereira	30/09/2025

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:	02
		FECHA APROBACIÓN	30/09/2025
		VERSIÓN:	

- 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. Cuadro de revisión de cambios (cuando aplique)
- k. Anexos (que se consideren necesarios)

3.4. 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 Información Pública; Cada dueño de proceso será el responsable de trasladar el documento a la Unidad de Información Pública y deberá comunicarlo a todos los involucrados por escrito y por correo electrónico.

3.5. ACTUALIZACIÓN:

La actualización del Manual de Organización y Funciones deberán realizarse cuando: Existan cambios de legislación que lo afecten; modificaciones internas que afecten las normas o procedimientos de ZOLIC; ineficacia de la norma, es decir si el manual vigente no cumple su objetivo. Cada dueño de proceso será responsable de proponer la actualización y modificaciones pertinentes del manual correspondiente.

NOTA: 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	Mgtr. Byron René Azmitia Pereira	30/09/2025

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:	02
		FECHA APROBACIÓN VERSIÓN:	30/09/2025

3.6. FRECUENCIA DE ACTUALIZACIÓN:

El dueño del proceso deberá realizar una revisión anual al Manual de Organización y funciones para determinar si es procedente alguna actualización conforme lo indicado en el numeral 3.5. del presente instructivo, caso contrario se deberá informar por escrito a la Gerencia General que el manual no necesita modificación alguna.

4. MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

4.1. 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.

4.2. AUTORIZACIÓN:

Las propuestas de los manuales de normas y procedimientos de ZOLIC, deberán ser entregados por el dueño del proceso a la Gerencia General para su revisión y validación quien los presentará a la Junta Directiva para su aprobación.

4.3. CONTENIDO DEL MANUAL:

El manual de normas y procedimientos contendrá la siguiente estructura

- Portada
- Resolución de aprobación de Junta Directiva
- Identificación del manual
- Índice General
- Presentación
- Aspectos Generales del Manual

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	Mgtr. Byron René Zambría Pereira	30/09/2025

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:	02
		FECHA APROBACIÓN	30/09/2025
		VERSIÓN:	

- 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
 - 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) (Ver Anexo 05)
- 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 (Ver Anexo 02)
- j. Glosario de términos
- k. Cuadro de revisión de cambios (cuando aplique)
- l. Anexos (que se consideren necesarios)

4.4. 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 Información Pública; Cada dueño de proceso será el responsable de trasladar el documento a la Unidad de Información Pública y deberá comunicarlo 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 Carias	Carlos Alfredo Reinoso Hernández	Mgtr. Byron René Azmitia Pereira	30/09/2025

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:	02
		FECHA APROBACIÓN	30/09/2025
		VERSIÓN:	

4.5. ACTUALIZACIÓN:

La actualización del Manual de Normas y Procedimientos deberán realizarse cuando: Existan cambios de legislación que lo afecten; modificaciones internas que afecten los procesos o procedimientos de ZOLIC; ineficacia de la norma, es decir si el manual vigente no cumple su objetivo. Cada dueño de proceso será responsable de proponer la actualización y modificaciones pertinentes del manual correspondiente.

NOTA: 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.

4.6. FRECUENCIA DE ACTUALIZACIÓN:

El dueño del proceso deberá realizar una revisión anual al Manual de Normas y Procedimientos para determinar si es procedente alguna actualización conforme lo indicado en el numeral 4.5. del presente instructivo, caso contrario se deberá informar por escrito a la Gerencia General que el manual no necesita modificación alguna.

5. CÓDIGOS

5.1. DEFINICIÓN:

Sistema o conjunto de reglas que permite la representación, divulgación, interpretación o ejecución de información, ya sea que éstas sean instrucciones, leyes o un método de conducta, los códigos son fundamentales para la organización, la comunicación y el funcionamiento de ZOLIC. Su significado se moldea por el contexto, pero siempre bajo una estructura que confiere orden y sentido.

5.2. AUTORIZACIÓN:

Las propuestas de los códigos de ZOLIC, deberán ser entregados por el dueño de proceso a la Gerencia General para su revisión y validación quien los presentará a la Junta Directiva para su aprobación.

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	Mgtr. Byron René Azmilla Pereira	30/09/2025

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:	02
		FECHA APROBACIÓN VERSIÓN:	30/09/2025

5.3. CONTENIDO

Los códigos deberán contener lo siguiente:

- a. Portada
- b. Resolución de aprobación de la Junta Directiva
- c. Índice
- d. Presentación
- e. Objetivos
 - i. Objetivo General
 - ii. Objetivos específicos
- f. Campo de Aplicación
- g. Base Legal
- h. Aspectos Institucionales
 - i. Visión
 - ii. Misión
 - iii. Valores
 - iv. Glosario de términos
 - v. acrónimos
- i. Contenido en el siguiente orden
 - i. Títulos
 - ii. Capítulos
 - iii. Artículos con epígrafes
- j. Siglas y abreviaturas
- k. Glosario de términos
- l. Cuadro de revisión de cambios (cuando aplique)
- m. Anexos

5.4. 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 Información Pública. Cada dueño de proceso será el responsable de trasladar el documento a la Unidad de Información Pública y deberá comunicarlo 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	Mgr. Byron René Azmitia Pereira	30/09/2025

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:	02
		FECHA APROBACIÓN	30/09/2025
		VERSIÓN:	

5.5. ACTUALIZACIÓN:

La actualización de los códigos deberá realizarse cuando: Existan cambios de legislación que lo afecten; modificaciones internas que afecten los procesos o procedimientos de ZOLIC; ineficacia de la norma, es decir si el código vigente no cumple su objetivo. Cada dueño de proceso será responsable de proponer la actualización y modificaciones pertinentes del código correspondiente.

5.6. FRECUENCIA DE ACTUALIZACIÓN:

El dueño del proceso deberá realizar una revisión anual a los Códigos para determinar si es procedente alguna actualización conforme lo indicado en el numeral 5.5. del presente instructivo, caso contrario se deberá informar por escrito a la Gerencia General que el manual no necesita modificación alguna.

6. POLÍTICAS

6.1. 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.

6.2. AUTORIZACIÓN:

Las propuestas de las políticas deberán ser entregadas por el dueño del proceso a la Gerencia General para su revisión y validación quien lo presentará a la Junta Directiva para su aprobación.

6.3. CONTENIDO

Las políticas deberán contener lo siguiente:

- Portada
- Siglas y Acrónimos
- Presentación
- Base Legal
- Documentos Relacionados
- Justificación
- 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	Mgtr. Byron René Azupard Pereira	30/09/2025

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:	02
		FECHA APROBACIÓN	30/09/2025
		VERSIÓN:	

- i. General
- ii. Específicos
- h. Política
- i. Cuadro de revisión de cambios (cuando aplique)
- j. Anexos

6.4. 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 Información Pública. Cada dueño de proceso será el responsable de trasladar el documento a la Unidad de Información Pública y deberá comunicarlo a todos los involucrados por escrito y por correo electrónico.

6.5. ACTUALIZACIÓN:

La actualización de las políticas deberá realizarse cuando: Existan cambios de legislación que lo afecten; modificaciones internas que afecten los procesos o procedimientos de ZOLIC; ineficacia de la norma, es decir si la política vigente no cumple su objetivo. Cada dueño de proceso será responsable de proponer la actualización y modificaciones pertinentes de la política correspondiente.

6.6. FRECUENCIA DE ACTUALIZACIÓN:

El dueño del proceso deberá realizar una revisión anual a las Políticas para determinar si es procedente alguna actualización conforme lo indicado en el numeral 6.5. del presente instructivo, caso contrario se deberá informar por escrito a la Gerencia General que el manual no necesita modificación alguna.

7. INSTRUCTIVOS Y GUÍAS

7.1. 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.

Elaborado por: Asesora de Junta Directiva	Revisado por: Coordinador de SIGCS	Aprobado por: Gerente General	Fecha de Aprobación:
Licda. Heydi Maribel Sierra Carias	Carlos Alfredo Reinoso Hernández.	Mgtr. Byron René Aznárez Pereira	30/09/2025

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:	02
		FECHA APROBACIÓN	30/09/2025
		VERSIÓN:	

7.2. AUTORIZACIÓN:

La propuesta de los instructivos y guías deberán ser entregados por el dueño del proceso 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.

7.3. CONTENIDO

Los instructivos deberán contener lo siguiente:

- Portada
- Breve Presentación o introducción
- Enumerar los pasos a seguir para cumplir con el objetivo del instructivo
- Glosario de términos (si aplica)
- Cuadro de revisión de cambios (cuando aplique)
- Anexos (si aplica)

7.4. 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 Información Pública. Cada dueño de proceso será el responsable de trasladar el documento a la Unidad de Información Pública y deberá comunicarlo a todos los involucrados por escrito y por correo electrónico.

NOTA: 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 y Departamento de Informática para determinar en lugar adecuado de su publicación en la página web.

7.5. ACTUALIZACIÓN:

La actualización de los instructivos deberá realizarse cuando: Existan cambios de legislación que lo afecten; modificaciones internas que afecten los procesos o procedimientos de ZOLIC; ineficacia de la norma, es decir si el instructivo vigente no cumple su objetivo. Cada dueño de proceso será responsable de proponer la actualización y modificaciones pertinentes del instructivo correspondiente.

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	Mgtr. Byron René Azopardo Pereira	30/09/2025

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:	02
		FECHA APROBACIÓN VERSIÓN:	30/09/2025

7.6. FRECUENCIA DE ACTUALIZACIÓN:

El dueño del proceso deberá realizar una revisión anual a los Instructivos y Guías para determinar si es procedente alguna actualización conforme lo indicado en el numeral 4.5. del presente instructivo, caso contrario se deberá informar por escrito a la Gerencia General que el manual no necesita modificación alguna.

8. GLOSARIO DE TÉRMINOS

8.1. 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.

8.2. 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.

8.3. 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.

8.4. 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.

8.5. CUADRO COMPARATIVO:

Un cuadro comparativo es una herramienta visual, usualmente en forma de tabla, que permite identificar y organizar las semejanzas y diferencias entre dos documentos. Sirve para facilitar la

Elaborado por: Asesora de Junta Directiva	Revisado por: Coordinador de SIGCS	Aprobado por: Gerente General	Fecha de Aprobación:
Licda. Heydi Maribel Sierra Carias	Carlos Alfredo Reinoso Hernández	Mgtr. Byron René Azmitia Pereira	30/09/2025

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:	02
		FECHA APROBACIÓN	30/09/2025
		VERSIÓN:	

comprensión y el análisis de la información, ya que simplifica la comparación, ayudando así a tomar decisiones y presentar información de forma clara y concisa; podrá ajustarse según sea necesario para una mejor comprensión de los instrumentos administrativos.

NOTA: El uso de este formato se limita a las propuestas de **modificación** o **reforma** de los instrumentos administrativos incluidos en este instructivo. No aplica a la creación de nuevos instrumentos ni a la derogación total de alguno.

8.6. 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).

8.7. DOCUMENTOS RELACIONADOS:

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

8.8. DUEÑO DE PROCESO:

Son los jefes de departamento o encargados de Sección como punto de contacto responsable del proceso en particular dentro de ZOLIC. El dueño de proceso puede solicitar a través de la Gerencia General el apoyo de uno, o de un equipo de asesores para ayudar a desarrollar el instrumento administrativo correspondiente.

8.9. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL:

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

8.9.1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL ESPECÍFICA:

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

8.10. 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”.

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.	Mgtr. Byron René Azzola Pereira	30/09/2025

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:	02
		FECHA APROBACIÓN	30/09/2025
		VERSIÓN:	

8.11. GLOSARIO DE TÉRMINOS:

Existan 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 todos los que más complejos, este deberá de presentarse en orden alfabético.

8.12. IDENTIFICACIÓN DEL MANUAL:

Este documento deberá contener: nombre del documento que se está 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).

8.13. ÍNDICES:

8.13.1. 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.

8.13.2 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.

8.14. 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.

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.	Mgr. Byron René Aznárez Pereira	30/09/2025

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:	02
		FECHA APROBACIÓN VERSIÓN:	30/09/2025

8.15. POLÍTICA:

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

8.16. MISIÓN:

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

8.17. 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.

8.17.1. 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.

8.17.2. NORMAS INTERNAS:

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

8.18. OBJETIVOS DEL DOCUMENTO:

8.18.1. 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.

8.18.2 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.

8.18.3. 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".

Elaborado por: Asesora de Junta Directiva	Revisado por: Coordinador de SIGCS	Aprobado por: Gerente General	Fecha de Aprobación:
Licda. Heydi Maribel Sierra Carias	Carlos Alfredo Reinoso Hernández.	Mgr. Byron René Azmitia Pereira	30/09/2025

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:	02
		FECHA APROBACIÓN	30/09/2025
		VERSIÓN:	

8.19. 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

8.20. 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.

8.21. 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).

8.22. 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, y no se utilizarán **extranjerismos**.

8.23. SIMBOLOGÍA APLICADA

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

8.24. VALIDADOR:

Persona relacionada directamente con el documento propuesto y realizará la revisión final para avalar el contenido del instrumento administrativo.

8.25. VALORES INSTITUCIONALES:

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

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	Mgtr. Byron René Azmitia Pereira	30/09/2025

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:	02
		FECHA APROBACIÓN VERSIÓN:	30/09/2025

8.26. VISIÓN:

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

9. SIGLAS Y ABREVIATURAS

9.1. BASC:

Business Alliance for Secure Commerce

9.2. OEA:

Operador Económico Autorizado

9.3. SIGCS:

Sistema Integral de Gestión en Control y Seguridad BASC

9.4. ZDEEP:

Zonas de Desarrollo Económico Especial Públicas

9.5. ZOLIC:

Zona Libre de Industria y Comercio "Santo Tomás de Castilla"

10. ANEXOS

Elaborado por: Asesora de Junta Directiva	Revisado por: Coordinador de SIGCS	Aprobado por: Gerente General	Fecha de Aprobación:
Licda. Heydi Maribel Sierra Canas	Carlos Alfredo Reinoso Hernández	Mgtr. Byron René Azmitia Pereira	30/09/2025

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:	02
FECHA APROBACIÓN VERSIÓN:	30/09/2025

ANEXO 01 EJEMPLO DE CUADRO COMPARATIVO

Este Anexo contiene un **ejemplo de cuadro comparativo**, que puede ajustarse según sea necesario para una mejor comprensión de los instrumentos administrativos.

NOTA: El uso de este formato se limita a las propuestas de **modificación** o **reforma** de los instrumentos administrativos incluidos en este instructivo. No aplica a la creación de nuevos instrumentos ni a la derogación total de alguno.



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	Colocar el número y descripción de la modificación que se está presentando como propuesta	Indicar el motivo por el cual se está presentando la propuesta de modificación
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.	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 autorizadas y habilitadas, propietarios de fracción de ZDEEP, usuario propietario y usuario ZDEEP, de conformidad con el Reglamento de Zonas de Desarrollo Económico Especial Públicas, denominadas ZDEEP. 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 elimina la palabra administradores y los involucrados en el funcionamiento - Se agregan los usuarios descritos en el Artículo 2 del Reglamento ZDEEP Se reforma de acuerdo con la resolución de Junta Directiva Resolución J.D. No. 614/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.
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		

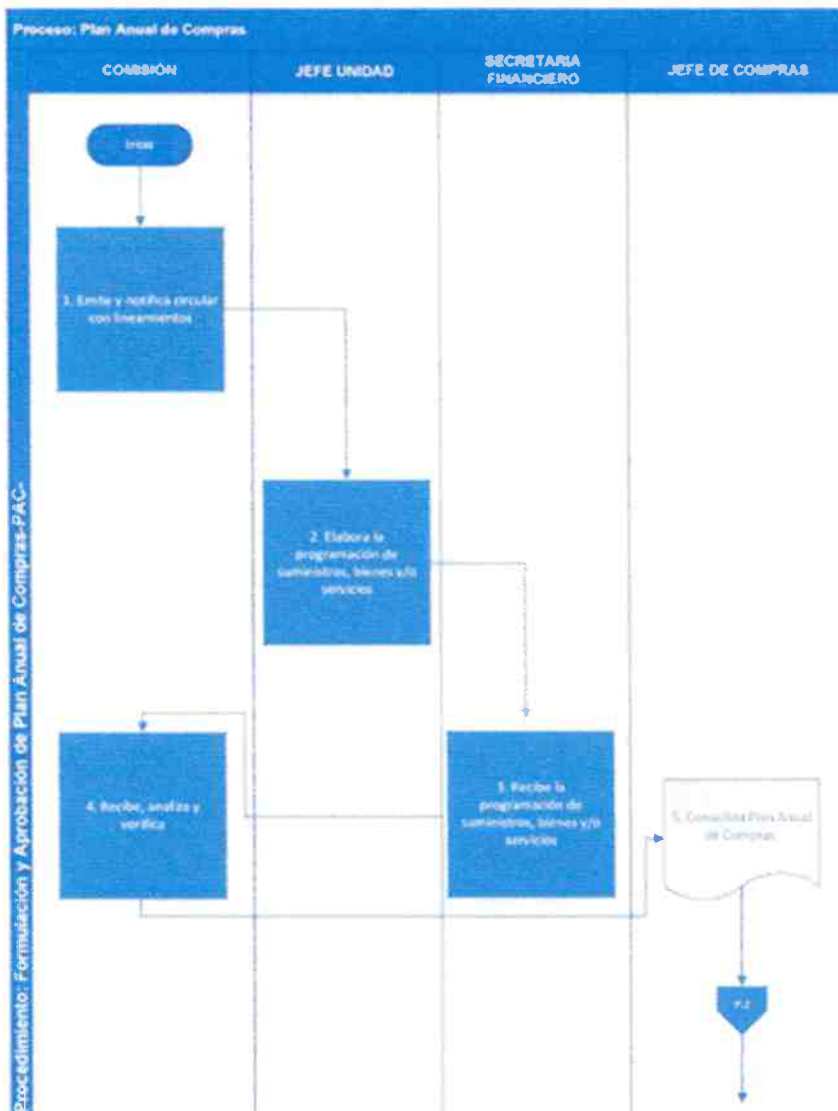
Elaborado por: Asesora de Junta Directiva	Revisado por: Coordinador de SIGCS	Aprobado por: Gerente General	Fecha de Aprobación:
Licda. Heydi Maribel Sierra Carías	Carlos Alfredo Reinoso Hernández	Mgr. Byron René Benítez Pereira	30/09/2025

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:	02
		FECHA APROBACIÓN VERSIÓN:	30/09/2025

ANEXO 02 EJEMPLO DE DIAGRAMA DE FLUJO

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	Mgr. Byron René Azmitia Pereira	30/09/2025

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:	02
		FECHA APROBACIÓN VERSIÓN:	30/09/2025

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).

Notas de Implementación: (cuando apliquen)

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	
Revisión	Nombre de la persona que revisó 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 revise)	
	Nombre de la segunda persona que revisó Puesto de la persona que revisó (en caso existan más personas se deberá de colocar en este espacio)	
Validación	Nombre de la persona 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 Cárrias	Carlos Alfredo Reinoso Hernández	Mgr. Byron René Armitia Pereira	30/09/2025

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:	02
		FECHA APROBACIÓN	30/09/2025
		VERSIÓN:	

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	Mgtr. Byron René Ezmitia Pereira	30/09/2025

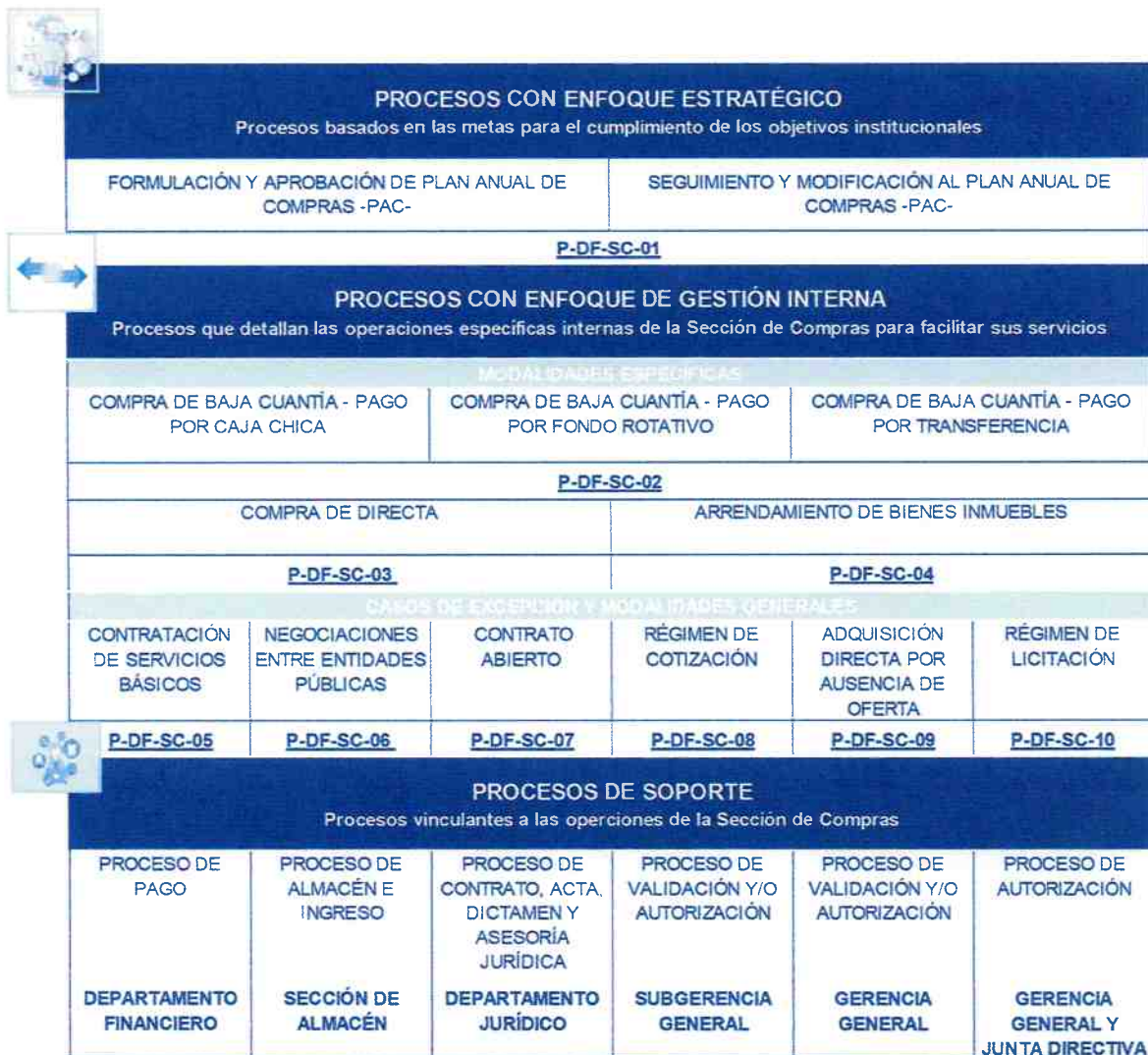
Prohibida la reproducción total o parcial de este documento sin la previa autorización de Zona Libre de Industria y Comercio Santo Tomás de Castilla –ZOLIC-

	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN, PRESENTACIÓN, MODIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE INSTRUMENTOS ADMINISTRATIVOS DE ZOLIC	CÓDIGO:	GER-IN-001
		VERSIÓN:	02
		FECHA APROBACIÓN VERSIÓN:	30/09/2025

ANEXO 05 EJEMPLO DE RED DE PROCESOS



**ZONA LIBRE DE INDUSTRIA Y COMERCIO
"SANTO TOMAS DE CASTILLA"
-ZOLIC-**



Elaborado por: Asesora de Junta Directiva	Revisado por: Coordinador de SIGCS	Aprobado por: Gerente General	Fecha de Aprobación:
Licda. Heydi Maribel Sierra Carias	Carlos Alfredo Reinoso Hernández	Mgtr. Byron René Azmitia Pereira	30/09/2025

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:	02
		FECHA APROBACIÓN VERSIÓN:	30/09/2025

ANEXO 06

EJEMPLO DE OFICIO PARA INDICAR QUE EL INSTRUMENTO ADMINISTRATIVO NO REQUIERE MODIFICACIÓN O REFORMA

NOTA: Este oficio debe ser emitido en papel membretado de ZOLIC y llevar la firma y el sello del Dueño del Proceso. La fecha de vencimiento anual corresponde a la fecha original de aprobación del Instrumento Administrativo.

REF. XXXXX

Fecha

Nombre

Gerente General

ZOLIC

Su Despacho

Señor Gerente:

Por este medio le informo que, en mi calidad de Dueño del Proceso, se llevó a cabo la revisión anual del Instrumento Administrativo [**Nombre del Instrumento**].

Dicha revisión se realizó conforme al numeral [**número de numeral**] del Instructivo GER-IN-001, "Elaboración, Presentación, Modificación y Actualización de Instrumentos Administrativos de ZOLIC", Versión 02, aprobado el [**fecha de aprobación**].

Se ha determinado que no es necesaria ninguna actualización, modificación o reforma, ya que el instrumento sigue cumpliendo con la normativa vigente de la Zona Libre de Industria y Comercio "Santo Tomás de Castilla".

Atentamente,

Dueño del 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.	Mgtr. Byron René Azmitia Pereira	30/09/2025

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-