	ZONA LIBRE DE COLÓN		MANUAL DE
	Revisión:04	Fecha: 02-02-2018	PROCEDIMIENTOS
	Gerencia General		
	Oficina de Gestión de Calidad		
	Confeccción de una solicitud de Oportunidad de Mejora		

1.0 PROPÓSITO:

La Solicitud de Oportunidad de Mejora (SOM) se confecciona con la finalidad de presentar una no conformidad para que la misma sea subsanada por la unidad correspondiente.

2.0 RESPONSABLES:


Gerente General
 Jefe de la Oficina de Gestión de Calidad
 Auditores internos de calidad
 Secretaria

3.0 PROCEDIMIENTOS:

- 3.1 EL Jefe de la Oficina de Gestión de Calidad, da instrucciones a la Secretaria para confeccionar una Solicitud de Oportunidad de Mejora en caso de que exista hallazgo de incumplimiento de los requisitos de la norma.
- 3.2 La Secretaria o el Auditor Interno de Calidad procede a transcribir la información en los formularios de Solicitud de Oportunidad de Mejora, además le asigna un número de control y registra la causa de la No conformidad. También, confecciona memorando para entregar SOM a la unidad administrativa de que se detecto el hallazgo. con firma del Jefe de la Oficina de Gestión de Calidad y visto bueno del Gerente General.
- 3.3 La Secretaria remite a través de libro control la SOM a la unidad administrativa para subsanación. saca tres (2) copias de las SOM para ser distribuidas de la siguiente forma: original para la unidad donde se detecto la No Conformidad; una (1) copia para la Dirección del Departamento auditado y una (1) copia para los archivos de la Oficina de Gestión de Calidad.
- 3.4 En caso de levantar Un hallazgo que afecte el proceso de una unidad administrativa hacia otro departamento, el Jefe de la unidad afectada podrá levantar una Solicitud de Oportunidad de Mejora de la siguiente manera: el Departamento debe solicitar una numeración de control a la Oficina de Gestión de Calidad antes de llenar el formulario. Posteriormente el departamento que levanta la acción remite el original a la unidad para su atención y una copia al Jefe de la Oficina de Gestión de Calidad para que asigne un Auditor y le dé seguimiento para subsanar o eliminar la No conformidad.

4.0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Código: P-G.G.-O.G.C.-03	Aprobado por:	Página 1 de 2
------------------------------------	---------------	---------------

	ZONA LIBRE DE COLÓN		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
	Revisión:04	Fecha: 02-02-2018	
	Gerencia General		
	Oficina de Gestión de Calidad		
	Confección de una solicitud de Oportunidad de Mejora		

Código	Título
16351-09	Solicitud de Oportunidad de Mejora
	Norma ISO 9001-2008
	Norma ISO 9001-2015

5.0 HISTORIAL DE MODIFICACIONES

Fecha	Descripción
18/03/2015	Revisión Integral al Procedimiento
21/01/2016	Modificación de los numerales 3.1, 3.2, 3.4, 3.5 y se eliminó el punto 3.3
19/4/2016	Se incluye en el punto 4.0 de documento de Referencia la Norma ISO 9001-2015
01/02/2018	Se modifica los numerales: 1.0, 3.1 al 3.4 y 4.0

Código: P-G.G.-O.G.C.-03	Aprobado por:	Página 2 de 2
------------------------------------	---------------	---------------