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

1.0 PROPÓSITO:

Verificar que la respuesta e información suministrada en el formulario Solicitud de Oportunidad de Mejora (SOM) sea adecuada y cónsona con las evidencias que presenta la unidad administrativa para subsanar la no conformidad y poder cerrar la SOM.

2.0 RESPONSABLES:


Jefe de la Oficina de Gestión de Calidad
 Jefe de la Unidad Administrativa
 Auditor Interno de Calidad
 Secretaria
 Auditores

3.0 PROCEDIMIENTO:

- 3.1 Los Jefes de las unidades administrativas remiten la Solicitud de Oportunidad de Mejora la Oficina de Gestión de Calidad, para lograr el cierre de la misma, la Secretaria o el Auditor Interno de Calidad recibe el formulario de Solicitud de Oportunidad de Mejora completado por la unidad administrativa.
- 3.2 La Secretaria o el Auditor Interno de Calidad entrega el formulario de Solicitud de Oportunidad de Mejora al Jefe de la Oficina de Gestión de Calidad para su revisión o cierre.
- 3.3 El Jefe de la Oficina de Gestión de Calidad, verifica y analiza las evidencias que acompañan al formulario de Oportunidad de Mejora, si está de acuerdo procede al cierre de la Solicitud firmando el documento en el área asignada para este fin y se lo pasa al Auditor Interno de Calidad para que proceda a actualizar el listado que contiene el control de la SOM
- 3.4 Posteriormente, la Secretaria confecciona un memorando con VoBo del Gerente informando a la unidad administrativa que la Oportunidad de Mejora fue cerrada por el Jefe de la Oficina de Gestión de Calidad.
- 3.5 En caso contrario, de no estar conforme con la respuesta, el Jefe de la Oficina de Gestión de Calidad procede a llenar formulario "Hoja de devolución de SOM y lo entrega a la Secretaria para que sea enviado a la unidad administrativa para subsanar el documento.

4.0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Código	Título
Código: P-G.G.-O.G.C.-04	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		
	Cierre de solicitud de Oportunidad de Mejora		

16362-10	Formulario de Solicitud de Oportunidad de Mejora
16365-10	Hoja de Devolución de SOM
16366-13	Plan de Acción
	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	Modificaciones de numerales:2.0, 3.1, 3.2, 3.3, 3.4,
19/4/2016	Se incluye en el punto 4.0 de documento de Referencia la Norma ISO 9001-2008 y Norma ISO 9001-2015
02/2/2018	Se modifica el título del procedimiento, el numeral 1.0- Propósito y los numerales 3.1 al 3.5 y se actualiza el numeral 4.0- documento de referencia

Código: P-G.G.-O.G.C.-04	Aprobado por:	Página 2 de 2
------------------------------------	---------------	---------------