

	<b>ZONA LIBRE DE COLÓN</b>		<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
	<b>Revisión:04</b>	<b>Fecha: 02-02-2018</b>	
	<b>Gerencia General</b>		
	Oficina de Gestión de Calidad		
	Confección 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 administrativa 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 o Auditor interno de Calidad para confeccionar un formulario de Solicitud de Oportunidad de Mejora a la unidad administrativa pertinente 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 presentada por el Jefe en los formularios de Solicitud de Oportunidad de Mejora, además le asigna un número en el libro control y registra la causa de la No conformidad. También, confecciona memorando para entregar la SOM a la unidad administrativa en que se detectó 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. Distribuye la documentación en la siguiente forma: original para la unidad donde se detectó 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 que una unidad administrativa detecte una no conformidad que afecte su proceso, también el Jefe puede confeccionar una Solicitud de Oportunidad de Mejora solicitando a la oficina de Gestión de Calidad un número de control para confeccionar la SOM. Posteriormente envía directamente la original a la unidad administrativa respectivamente con copia a la Oficina de Gestión de Calidad para el seguimiento a través de los Auditores Interno de Calidad.

Código: <b>P-G.G.-O.G.C.-03</b>	Aprobado por:	Página 1 de 2
------------------------------------	---------------	---------------

	<b>ZONA LIBRE DE COLÓN</b>		<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
	<b>Revisión:04</b>	<b>Fecha: 02-02-2018</b>	
	<b>Gerencia General</b>		
	Oficina de Gestión de Calidad		
	Confeccción de una Solicitud de Oportunidad de Mejora		

#### 4.0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Código	Título
16351-20	Solicitud de Oportunidad de Mejora
	Norma ISO 9001-2008 Obsoleto
	Norma ISO 9001-2015

#### 5.0 HISTORIAL DE MODIFICACIONES

Fecha	Descripción
18-03-15	Revisión Integral al Procedimiento
21-01-16	Modificación de los numerales 3.1, 3.2, 3.4, 3.5 y se eliminó el punto 3.3
19-04-16	Se incluye en el punto 4.0 de documento de Referencia la Norma ISO 9001-2015
01-02-18	Se modifica los numerales: 1.0, 3.1 al 3.4 y 4.0