

	ZONA LIBRE DE COLÓN		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
	Revisión:05	Fecha: 23-09-2024	
	Gerencia General		
	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 de la Oficina de Gestión de Calidad en los formularios de Solicitud de Oportunidad de Mejora, con código 16,375-22, además, le asigna lo siguiente:
 - ↪ Un número en el libro control de Solicitud de Oportunidad de Mejora
 - ↪ Registra la fecha en que se levanta la Solicitud de Oportunidad de Mejora
 - ↪ El nombre de la Unidad administrativa donde se detectó el hallazgo y
 - ↪ La descripción de la No conformidad.
- 3.3 La Secretaria o el Auditor Interno de Calidad, entrega la Solicitud de Oportunidad de Mejora al Jefe de la Oficina de gestión de Calidad para su revisión y firma, luego la Secretaria confecciona memorando para entregar la Solicitud de Oportunidad de Mejora a la unidad administrativa en donde se detectó el hallazgo con firma del Jefe de la Oficina de Gestión de Calidad y VoBo del Gerente General.
- 3.4 Por último la Secretaria, le entrega al Auditor Interno de Calidad el registro de la Solicitud de Oportunidad de Mejora que fue levantada, para que actualice en el sistema el Informe de Seguimiento de Solicitud de Oportunidad de Mejora con código 16,375-22

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

	ZONA LIBRE DE COLÓN		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
	Revisión:05	Fecha: 23-09-2024	
	Gerencia General		
	Oficina de Gestión de Calidad		
	Confección de una Solicitud de Oportunidad de Mejora		

4.0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Código	Título
16351-20	Solicitud de Oportunidad de Mejora
s/c	Norma ISO 9001-2015 (documento externo)
16,375-22	Informe de Seguimiento de Solicitud de Oportunidad de Mejora
16,376-22	Control de entrega de Atención de las Solicitudes de Oportunidades de Mejoras a las Unidades Administrativas

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
23-09-24	Modificación de los numerales 3.2, 3.3, 3.5. Además, se elimina el numeral 3.4 y se modifica el numeral 4.0 Documento de Referencia.

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