

	<b>ZONA LIBRE DE COLÓN</b>		<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
	<b>Revisión:06</b>	<b>Fecha: 22-07-2025</b>	
	<b>Gerencia General</b>		
	Oficina de Gestión de Calidad		
	Confección y Cierre de una Solicitud de Oportunidad de Mejora		

## 1.0 PROPÓSITO:

Confeccionar la Solicitud de Oportunidad de Mejora (SOM), con la finalidad de presentar una no conformidad detectada en auditoría, para que la misma sea atendida y subsanada por la unidad administrativa correspondiente. Posteriormente la Oficina de Gestión de Calidad de acuerdo a evidencias, procederá al cierre de esta.

## 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, después que se detectan hallazgos en las auditorías internas o externas por incumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, da instrucciones a la Secretaria o Auditor Interno de Calidad para confeccionar un formulario de Solicitud de Oportunidad de Mejora a la unidad administrativa.

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 el formulario de Solicitud de Oportunidad de Mejora, con código 16,375-22, completando la siguiente información en el formulario:

- ⇒ Colocar el número control en la Solicitud de Oportunidad de Mejora.
- ⇒ Registra la fecha en que se levanta la Solicitud de Oportunidad de Mejora
- ⇒ Coloca el nombre del Jefe de la Unidad administrativa donde se detectó el hallazgo.
- ⇒ Describe la no conformidad detectada.

3.3 La Secretaria entrega el formulario de la Solicitud de Oportunidad de Mejora al Jefe de la Oficina de Gestión de Calidad para su revisión, 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 Vo. Bo. del Gerente General o Subgerente General.

3.4 Una vez que la Gerencia general firma la documentación, lo remite a la Secretaria de la Oficina de Gestión de Calidad para su respectivo trámite.

Código: <b>P-G.G.-O.G.C.-03</b>	Aprobado por:	Página 1 de 3
------------------------------------	---------------	---------------

	<b>ZONA LIBRE DE COLÓN</b>		<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
	<b>Revisión:06</b>	<b>Fecha: 22-07-2025</b>	
	<b>Gerencia General</b>		
	Oficina de Gestión de Calidad		
	Confección y Cierre de una Solicitud de Oportunidad de Mejora		

- 3.5 Cuando la unidad administrativa recibe la documentación, procede a la atención y subsanación de la Solicitud de Oportunidad de Mejora, realiza la interrogante completa en el formulario y envía evidencias adjuntas a la Oficina de Gestión de Calidad.
- 3.6 La Secretaria de la Oficina de Gestión de Calidad, recibe la documentación colocando la fecha de recibido y entrega al jefe para su revisión.
- 3.7 El Jefe de la Oficina de Gestión de Calidad, después de revisar y analizar la evidencia, de estar satisfecho procede al cierre de la Solicitud de Oportunidad de Mejora y firma el formulario en la casilla correspondiente.
- 3.8 En caso de no estar conforme con la investigación o a faltas de evidencia, el Jefe Procede a la devolución de la misma para que sea subsanada por la unidad administrativa.
- 3.9 La Secretaria remite la documentación a la Unidad Administrativa, esta recibe y procede a subsanar el documento y nuevamente la remite a la Oficina de Gestión de Calidad.
- 3.10 El Jefe revisa la documentación y si está conforme, procede al cierre de la Solicitud de Oportunidad de Mejora en la casilla correspondiente.
- 3.11 La Secretaria confeccionará Memorando con Vo Bo del Nivel Superior para informar al Jefe de la unidad solicitante el cierre formal

#### 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

Código: <b>P-G.G.-O.G.C.-03</b>	Aprobado por:	Página 2 de 3
------------------------------------	---------------	---------------

	<b>ZONA LIBRE DE COLÓN</b>		<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
	<b>Revisión:06</b>	<b>Fecha: 22-07-2025</b>	
	<b>Gerencia General</b>		
	Oficina de Gestión de Calidad		
Confección y Cierre de una Solicitud de Oportunidad de Mejora			

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.
22-07-25	Modificación del: título del procedimiento, Propósito y los numerales: 3.1-3.4; además, se adicionan nuevos numerales: 3.5 al 3.11