

CÓDIGO 140

PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES

Autorizado:	Gerente(a) de Planificación
Revisado:	Jefe(a) Área de Desarrollo Organizacional
Responsable de Proceso:	Jefe(a) Unidad de Calidad

“Este documento es conforme al original vigente”

Fecha de creación: 07 de marzo de 2008	Fecha de vigencia: 10 de noviembre de 2022	Versión: 10
--	--	-----------------------

ÍNDICE

	Página No.
I. GENERALIDADES	3
1. Objetivo(s)	3
2. Alcance	3
3. Definiciones	3
II. RESPONSABILIDADES	5
III. DISPOSICIONES	6
1. Identificación de salidas no conformes	6
2. Tratamiento y monitoreo de salidas no conformes.....	6
3. Plazos para la atención de salidas no conformes	7
IV. MARCO REGULATORIO	7
1. Control de reclamos del (de la) cliente(a) externo(a) (RCE).....	9
2. Control de reclamos de organismos externos (ROE)	11
3. Control de salidas no conformes internas por acuerdo de servicio	12
4. Control de salidas no conformes internas por otros controles	13
5. Monitoreo y análisis de reclamos	14
VI. MODIFICACIONES REALIZADAS	15

I. GENERALIDADES

1. Objetivo(s)

- a) Establecer y mantener un método para identificar y controlar el producto o servicio que no esté conforme con los requisitos especificados para prevenir errores en etapas posteriores del proceso, hasta su entrega al (a la) cliente(a), y evitar una disminución de calidad del servicio que pueda impactar la satisfacción de la ciudadanía.
- b) Definir controles, responsabilidades y autoridades relacionadas con tratamiento de salidas no conformes.

2. Alcance

El presente instrumento normativo aplica a todo el Sistema de Gestión de la Calidad.

3. Definiciones

Para efectos de este instrumento al Fondo Social para la Vivienda se le denominará "Fondo". Además, se definen los aspectos siguientes:

a) **Acuerdo de servicio**

Convenio entre un(a) proveedor(a) de servicios y sus clientes(as) internos(as) o externos(as) que documenta los servicios a proporcionar y define los estándares de servicio que el(la) proveedor(a) se obliga a cumplir.

b) **Conformidad**

Cumplimiento de un requisito.

c) **No conformidad**

Incumplimiento de un requisito.

d) **Proceso**

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan entradas para proporcionar un resultado previsto.

e) **Producto**

Salida de un proceso que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre el mismo y el(la) cliente(a). El producto incluye: bienes y servicios.

f) Queja

Expresión de insatisfacción realizada por la ciudadanía, relativa al servicio recibido o proceso de tratamiento de quejas de la Institución, donde explícita o implícitamente espera una respuesta o resolución.

g) Reclamo

Expresión de inconformidad o exigencia por derecho de un(a) ciudadano(a), relacionada con la prestación de un determinado servicio, trámite o producto que ofrece la Institución, que implica incumplimiento de normativa o requisito legal, de la cual implícitamente espera una resolución.

h) Requisito

Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

i) Salida no conforme

Resultado de un proceso que no cumple con los requisitos especificados, el cual será clasificado en interno o externo:

- i. Reclamos del (de la) cliente(a) Interno(a) (RCI): establecidos con respecto a los productos o servicios recibidos de uno o varios procesos vinculados, que no cumplen la conformidad establecida, que pueden derivar de un acuerdo de servicio suscrito. Estos son interpuestos por los(as) Responsables de Proceso y/o personal del Fondo.
- ii. Reclamos del (de la) Cliente(a) Externo(a) (RCE): establecidos con respecto al incumplimiento de condiciones crediticias acordadas, aplicación de pagos a préstamos, reclamos de seguros, inscripción de instrumentos y documentos en el Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas, pago de servicios básicos, y derechos según la normativa aplicable; los cuales son interpuestos por los(as) clientes(as) y proveedores(as) vía presencial, telefónica, medios electrónicos, entre otros; del cual implícitamente espera una resolución.
- iii. Reclamos de Organismos Externos (ROE): los cuales provienen de la Defensoría del Consumidor, Procuraduría General de la República, entre otros. Son interpuestos vía comunicación escrita o correo electrónico.

j) Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)

Parte de un sistema de gestión relacionada con la calidad.

II. RESPONSABILIDADES

1. Del (de la) Gerente(a) de Planificación

Supervisar el registro consolidado y seguimiento de salidas no conformes de los procesos.

2. Del (de al) Gerente(a) de Área o Responsable de Proceso

- a) Monitorear y dar cumplimiento de lo establecido en este instrumento normativo, coordinando con los(as) involucrados(as) en el proceso.
- b) Cumplir con lo establecido en el *Instructivo de Políticas del Sistema Normativo* y el *Procedimiento para el Control de Instrumentos Normativos y Registros*, de acuerdo con las responsabilidades y disposiciones que les corresponde.
- c) Establecer controles razonables a efecto de identificar y anticipar posibles impactos y corregir las salidas que no sean conformes con los requisitos determinados.
- d) Definir el tratamiento de las salidas no conformes para el proceso bajo su cargo; tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada y los efectos que puedan provocar; y evitar su ocurrencia
- e) Solicitar apoyo a las unidades organizativas involucradas para controlar y corregir las salidas no conformes del proceso bajo su cargo.

3. Del personal de la unidad organizativa y los(as) involucrados(as) descritos(as) en los instrumentos normativos

- a) Participar en la divulgación o capacitación que se imparta relacionada con el desempeño del cargo vinculado con el puesto de trabajo.
- b) Administrar y desempeñar sus procesos de trabajo con responsabilidad, adoptando los mecanismos de evaluación y control de sus procesos, en función al cumplimiento de metas y objetivos, instrumentos normativos internos y externos según aplique.
- c) El personal de la unidad organizativa será responsable del uso de la información que se genere, utilizándola únicamente para el beneficio de la Institución y para el cumplimiento de las tareas asignadas en concordancia al artículo 76 de la *Ley de Acceso a la Información Pública*.
- d) De conformidad al artículo 49 literal e) del *Reglamento Interno de Trabajo del Fondo Social para la Vivienda*, el personal debe guardar la confidencialidad y discreción respecto de los hechos, normativa e información que conozcan por razón de su cargo, por lo que debe usar el presente cuerpo normativo para fines institucionales, quedando prohibida su reproducción, distribución y difusión

excepto cuando le sea requerida por autoridad competente y en los casos que establece la Ley.

- e) Realizar con diligencia las actividades asignadas en los procesos de trabajo en cumplimiento al artículo 4 g) de la *Ley de Ética Gubernamental* y demás normativa relacionada con la conducta ética.

III. DISPOSICIONES

1. Identificación de salidas no conformes

- a) En la identificación de la salida no conforme, es necesario considerar los puntos siguientes:
 - i. Descripción clara del incumplimiento del requisito con datos de referencia que permita su verificación.
 - ii. Identificación del (de la) cliente(a) para contactarle posteriormente.
- b) La estructura de codificación de las salidas no conformes se establecen de la manera siguiente:

Letras	Código del proceso	Año	Correlativo
XXX	XXX	XXXX	XX

- i. Letras: 3 letras que indican la clasificación del reclamo (RCI, RCE o ROE).
- ii. Código del proceso: 3 dígitos que representan el proceso al que pertenece. Para el caso de los reclamos que no corresponden a un proceso específico, se identificarán con “000”.
- iii. Año: 4 dígitos, correspondiente al año en que se identifica.
- iv. Correlativo: 2 dígitos que representa el número correlativo asignado a los reclamos de cada proceso.

2. Tratamiento y monitoreo de salidas no conformes

- a) Los criterios mínimos para establecer si un reclamo es factible son:
 - i. Comprobable: evidencia objetiva de lo reclamado.
 - ii. Viable: respuesta acorde a la normativa aplicable y a la gestión interna/externa que permita una resolución favorable.
 - iii. Agrega valor: al (a la) cliente(a) y/o al Fondo.
- b) La atención de un reclamo será de acuerdo con la naturaleza de este, clasificándose de la forma siguiente:
 - i. Corrección simple: que únicamente amerita una acción puntual y no requiere un análisis de causa.
 - ii. Corrección normal: que requiere un tratamiento específico.

- iii. Corrección compleja: cuya resolución requiere la gestión, intervención o arbitraje de un organismo externo.
- c) Las salidas no conformes podrán tratarse, si es aplicable, de una o más de las siguientes formas: reproceso, corrección, subsanación y suspensión del trámite.
- d) El monitoreo de las salidas no conformes correspondiente a los reclamos internos, que han sido pactados mediante acuerdos de servicio y/o establecidos en el esquema del proceso de las fichas respectivas, será coordinado por la Unidad de Calidad. Cuando se trate de reclamos externos estarán bajo la coordinación directa del Área de Atención al Cliente; en caso provengan de organismos externos, deben atenderse en coordinación con la institución correspondiente.
- e) Cada Responsable de Proceso debe mantener información documentada relacionada con las salidas no conformes y las no conformidades derivadas; así como de las acciones tomadas y las autorizaciones que se hayan obtenido durante el proceso.
- f) Las salidas no conformes identificadas en los procesos deben someterse a las verificaciones que sean necesarias a fin de asegurarse de que las no conformidades sean eliminadas.

3. Plazos para la atención de salidas no conformes

- a) Los reclamos de corrección simple o normal deben resolverse en un plazo máximo de 5 días hábiles, dentro de los cuales se recibe, da tratamiento, resuelve y notifica al (a la) cliente(a), se considerarán resueltos cuando se notifique al (a la) reclamante la resolución, ya sea favorable o desfavorable, en los casos donde no es factible establecer contacto (con un mínimo de 3 intentos de contacto) o por no tener información suficiente, se tomará como fecha de resolución la fecha en que fue resuelto por la unidad organizativa responsable.
- b) Las unidades organizativas responsables de dar respuesta a los reclamos de organismos externos deben responder conforme el debido proceso y plazo que establezca la normativa externa.
- c) En caso la resolución requiera más tiempo del definido, el(la) Responsable del Proceso que lo tenga asignado debe comunicarse con el(la) cliente(a) para informarle la razón por la cual aún no se le ha proporcionado una respuesta al reclamo presentado.

IV. MARCO REGULATORIO

1. Normativa Interna

- a) Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas del Fondo Social para la Vivienda (NTCIE).

- b) Manual de Gestión de la Calidad.
- c) Procedimiento de Acciones Correctivas y de Mejora.
- d) Procedimientos para Atención y Servicio al Cliente.

2. Normativa Externa

- a) Ley de Acceso a la Información Pública.
- b) Ley de Ética Gubernamental.
- c) Ley de Procedimientos Administrativos.
- d) Ley de Protección al Consumidor.
- e) Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor.
- f) Norma ISO 9001: vigente.

V. PROCEDIMIENTOS

1. Control de reclamos del (de la) cliente(a) externo(a) (RCE)

Responsables	Paso	Actividad
Jefe(a) Área de Atención al Cliente/ Coordinador(a) de Atención al Cliente/ Técnico(a) de Atención al Cliente/ Asistente de Atención al Cliente/ Jefe(a) de Agencia/ Coordinador(a) de Sucursal	1.	Recibe comentario del (de la) cliente(a) externo(a) sobre insatisfacción de productos o servicios que no cumplen con los requisitos establecidos.
	2.	Registra información en el Comprobante de recepción del reclamo (A-225-002): a) Si es reclamo presencial, entrega el original <u>al (a la) reclamante</u> , caso contrario comparte por la vía de ingreso correspondiente. b) Orienta al (a la) reclamante sobre la gestión e indica el tiempo estimado de atención, de acuerdo con la factibilidad, naturaleza y tipo de corrección del reclamo (si aplica). <u>Si el reclamo es recibido en Agencia o Sucursal, el responsable debe remitir</u> al Área de Atención al Cliente copia digitalizada del Comprobante de recepción del reclamo.
Jefe(a) Área de Atención al Cliente/ Coordinador(a) de Atención al Cliente/ Técnico(a) de Atención al Cliente/ Asistente de Atención al Cliente	3.	Verifica la situación denunciada e indaga con los(as) involucrados(as), Responsables de Procesos, personal, Agencias, Sucursal, otros.
	4.	Determina la condición y atención del comentario: a) Si es sugerencia, consulta la queja u otras percepciones informadas y procede conforme a lo establecido en <i>Procedimientos para Atención y Servicio al Cliente</i> . b) Si es reclamo, asigna código y documenta en Reporte de salida no conforme (F-225-002).
	5.	Registra en Listado maestro de control de reclamos (F-225-003) y remite Reporte de salida no conforme al (a la) Responsable de Proceso y archiva para seguimiento.

Responsables	Paso	Actividad
Responsable de Proceso	6.	Revisa, si es factible su resolución, documenta análisis de causa (no aplica para corrección simple) y acciones a tomar para eliminar la salida no conforme detectada del producto o servicio; <u>y remite al Área de Atención al Cliente.</u>
<u>Jefe(a) Área de Atención al Cliente/ Coordinador(a) de Atención al Cliente/ Técnico(a) de Atención al Cliente/ Asistente de Atención al Cliente</u>	7.	Clasifica el reclamo, según corresponda: a) Corrección simple. b) Corrección normal. c) Corrección compleja. <u>Envía al (a la) Responsable de Proceso.</u>
<u>Responsable de Proceso</u>	8.	<u>Resguarda copia digital del Reporte de salida no conforme, para seguimiento y retroalimentación del (de la) reclamante, hasta la resolución del caso.</u>
	9.	Informa sobre la resolución y el tiempo de respuesta; si aplica, consulta y solicita modificación al tiempo de respuesta con el(la) Jefe(a) Área de Atención al Cliente. Si no es factible su resolución justifica la razón por la cual no procede <u>y notifica</u> al (a la) reclamante.
	10.	Ejecuta acciones requeridas y remite al (a la) Jefe(a) Área de Atención al Cliente, el Reporte de salida no conforme original con documentación de respaldo según aplique.
Jefe(a) Área de Atención al Cliente/ <u>Coordinador(a) de Atención al Cliente/ Técnico(a) de Atención al Cliente/ Asistente de Atención al Cliente</u>	11.	Revisa que los campos estén completos firmados y que el análisis de causa y acciones a tomar sean congruentes con la salida no conforme detectada. Si existen inconsistencias, solicita ajustes.
	12.	Verifica <u>la fecha de resolución de</u> la salida no conforme del producto o servicio y completa el Reporte de salida no conforme.
Técnico(a) de Atención al Cliente/ Asistente de Atención al Cliente	13.	Archiva registro para control e informes posteriores y actualiza el Listado maestro de control de reclamos.
	14.	Fin.

2. Control de reclamos de organismos externos (ROE)

Responsables	Paso	Actividad
Jefe(a) Área de Atención al Cliente/ Técnico(a) de Atención al Cliente/ Asistente de Atención al Cliente	1.	<p>Recibe reclamos de organismos externos, asigna código y documenta en Reporte de salida no conforme (F-225-002).</p> <p>Notas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Los reclamos de organismos externos serán clasificados como reclamos complejos.</i> • <u>Los reclamos recibidos en Agencia o Sucursal deben notificar y trasladar al Área de Atención al Cliente.</u>
	2.	Registra en Listado maestro de control de reclamos (F-225-003) y remite al (a la) Responsable de Proceso.
Responsable de Proceso	3.	<p>Revisa, si es factible su resolución, documenta análisis de causa (si aplica) y acciones a tomar para eliminar la salida no conforme detectada del producto o servicio, caso contrario, justifica razón por la cual no procede el reclamo.</p> <p>Nota: <i>El(la) Responsable de Proceso debe resolver en el tiempo establecido.</i></p>
	4.	Participa en la reunión que requiera el organismo externo para resolución final del reclamo. Si requiere apoyo legal, lo solicita a la Unidad Técnica Legal.
	5.	Remite informe previo al organismo externo (copia al Área de Atención al Cliente), ejecuta acciones y da seguimiento para cerrar la salida no conforme.
Jefe(a) Área de Atención al Cliente/ Técnico(a) de Atención al Cliente/ Asistente de Atención al Cliente/ Responsable de Proceso	6.	<p>Da seguimiento a la resolución del cierre de salida no conforme por parte del organismo externo.</p> <p>Notas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Se considerará como notificación de resolución el <u>correo electrónico y/o informe/acta final</u> que emita el organismo externo.</i> • <i>Se considerará como fecha de cierre la fecha de recepción del <u>correo electrónico y/o informe/acta final</u>, independientemente de la fecha de elaboración.</i>
<u>Responsable de Proceso</u>	7.	Remite original del Reporte de salida no conforme con documentación de respaldo según aplique al Área de Atención al Cliente.
Jefe(a) Área de Atención al Cliente/ Técnico(a) de Atención al Cliente/ Asistente de Atención al Cliente	8.	Revisa que los campos estén completos, firmados y que el análisis de causa y acciones a tomar sean congruentes con la salida no conforme detectada. Si existen inconsistencias solicita ajustes.
	9.	Verifica <u>la fecha de resolución de</u> la salida no conforme del producto o servicio y completa el formato.
	10.	Archiva registro para control e informes posteriores y actualiza el Listado maestro de control de reclamos.
	11.	Fin.

3. Control de salidas no conformes internas por acuerdo de servicio

Responsables	Paso	Actividad
Responsable de Proceso	1.	Establece acuerdo de servicio con el proceso relacionado.
Responsable de Proceso (cliente(a))	2.	Verifica la conformidad del producto o servicio, considerando el cumplimiento de los requisitos establecidos en el proceso y normativa interna o externa aplicable.
	3.	Confirma que los casos identificados estén relacionados directamente con la entrega del producto o servicio final y que puedan generar un reclamo futuro del (de la) cliente(a) externo(a), como, por ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> a) Solicitud de crédito registrada en un sistema diferente al flujo establecido, condiciones de política crediticia, línea financiera o programa de crédito. b) Devoluciones por documentación incompleta o inconsistente de la solicitud de crédito de acuerdo con la normativa. c) Reporte de garantía con datos diferentes a la certificación extractada o informe de valúo.
	4.	Devuelve los casos que no cumplen con los requisitos para corrección y actualiza los controles.
	5.	Notifica mensualmente al (a la) Responsable de Proceso, relaciona los casos devueltos del mes anterior para los ajustes necesarios de incumplimiento de acuerdos de servicio y a la Unidad de Calidad.
Responsable de Proceso (Proveedor(a))	6.	Analiza y ejecuta los ajustes para disminuir los casos de salidas no conformes.
Jefe(a) Unidad de Calidad/ <u>Técnico de Calidad</u>	7.	Consolida los resultados, da seguimiento y analiza con estadísticas, conformidad de requisitos y recurrencia en generación de inconsistencias o inconformidades de la misma naturaleza: <ul style="list-style-type: none"> a) Si es primer o segundo período que el proceso reporta salidas no conformes, verifica que el(la) responsable ejecute los ajustes. b) Si es tercer período que el proceso reporta salidas no conformes, establece un hallazgo (observación o no conformidad) y procede conforme a lo establecido en <i>Procedimiento de Acciones Correctivas y de Mejora</i>.
	8.	Informa al (a la) Responsable de Proceso, Gerente(a) de Planificación y Gerente(a) de Área (si aplica).
	9.	Fin.

4. Control de salidas no conformes internas por otros controles

Responsables	Paso	Actividad
Responsable de Proceso	1.	Establece salidas no conformes, relacionadas al producto o servicio que genera el proceso o subproceso, determina el punto de control para evitar que se genere y completa esquema. <i>Nota: El esquema puede ser incorporado en la ficha de proceso o subproceso, con el apoyo del Área de Desarrollo Organizacional.</i>
	2.	Implementa o fortalece el punto de control y determina el mecanismo para monitorear los casos.
	3.	Verifica en actividades realizadas la conformidad del producto o servicio, considerando el cumplimiento de los requisitos establecidos en el proceso y normativa interna o externa aplicable.
	4.	Confirma que los casos identificados estén relacionados directamente con la entrega del producto o servicio final y que puedan generar fallas o inconsistencias, ejemplo: documento sin soporte adecuado o más de 2 fallas de calidad.
	5.	Actualiza los controles, verifica y analiza periódicamente los casos que están fuera de los parámetros establecidos para determinar una salida no conforme, establece acciones, ejecuta los ajustes para disminuir los casos de salidas no conformes, gira instrucciones al personal y da seguimiento.
	6.	Notifica mensualmente a la Unidad de Calidad .
Jefe(a) Unidad de Calidad/ <u>Calidad</u> Técnico de	7.	Consolida los resultados, da seguimiento y analiza los casos con recurrencia de generación de inconsistencias o inconformidades: a) Si es primer o segundo período que el proceso reporta salidas no conformes, verifica que el(la) responsable ejecute los ajustes. b) Si es tercer período que el proceso reporta salidas no conformes, establece un hallazgo (observación o no conformidad) y procede conforme a lo establecido en <i>Procedimiento de Acciones Correctivas y de Mejora</i> .
	8.	Informa al (a la) Responsable de Proceso, Gerente(a) de Planificación y Gerente(a) de Área (si aplica).
	9.	Fin.

5. Monitoreo y análisis de reclamos

Responsables	Paso	Actividad
Jefe(a) Área de Atención al Cliente	1.	Verifica, al menos una vez cada trimestre. estadísticas de reclamos y analiza información por: a) Recurrencia por tipo o clase. b) Responsable. c) Casos pendientes de resolver. a) Casos que no fueron factibles y se existe recurrencia. d) Otros.
	2.	Prepara informe estadístico de reclamos recibidos, destacando los aspectos de mejora.
	3.	Remite estadísticas de reclamos e informe al (a la) Jefe(a) Unidad de Calidad y copia a los(as) Responsables de Procesos que apliquen según informe.
Jefe(a) Unidad de Calidad	4.	Revisa y presenta de ser necesario los casos a la Comisión de Satisfacción al Cliente.
Comisión de Satisfacción al Cliente	5.	Convoca a reunión a las partes involucradas para determinar causas, definir acciones para corregir deficiencias y establecer compromiso de ejecución.
Responsable de Proceso	6.	Participa en la determinación de causas, definición y ejecución de acciones de mejora a su proceso.
Jefe(a) Unidad de Calidad	7.	Revisa información, realiza seguimiento y/o verifica muestra de registros y controles de salidas no conformes. Si encuentra inconsistencias solicita a los(as) Responsables de Procesos que realicen las correcciones.
	8.	Informa al (a la) Gerente(a) de Planificación.
	9.	Fin.

VI. MODIFICACIONES REALIZADAS

Referencia de autorización	Versión	Descripción de la modificación
Gerente de Planificación y Proyectos 07 de marzo de 2008.	1.	Creación del Procedimiento, conforme a las normas ISO 9001:2000.
Gerente de Planificación y Proyectos 03 de octubre de 2008.	2.	<ul style="list-style-type: none"> Mejora de redacción. Modificación de Procedimiento de Productos no conformes, creación 2 procedimientos: 1. Productos no conformes (Cliente) y 2. Productos no conformes (interno).
Gerente de Planificación y Proyectos Fecha de vigencia: 15 de julio de 2011.	3.	<ul style="list-style-type: none"> Actualización de estándares del SGC. Mejoras a los procedimientos. Separación y mejoras en los formatos de registros. Eliminación del registro F-100-013. <p>Analista: Elsy Benítez.</p>
Gerente General Fecha de vigencia: 15 de febrero de 2013.	4.	<ul style="list-style-type: none"> Recodificación de instrumento normativo 140 215 por 140. Actualización de los procesos de trabajo. Actualización de registro F-215-013. Incorporación del anexo A-215-001. <p>Elaborado por: Diana de Abrego.</p>
Gerente General Fecha de vigencia: 03 de febrero de 2014.	5.	<ul style="list-style-type: none"> Actualización del Responsable del Proceso y puestos según estructura organizativa vigente. Recodificación de anexos y registros: <ul style="list-style-type: none"> A-215-001 por A-225-002 F-215-013 por F-225-002 F-215-016 por F-225-003 <p>Elaborado por: Wendy Elizabeth Chávez.</p>
Gerente General Fecha de vigencia: 15 de agosto de 2016	6.	<p>Actualización de procedimientos por la nueva norma ISO 9001 2015 según aplique.</p> <p>Elaborado por: Elsy Benítez.</p>
Gerente General Fecha de vigencia: 01 de marzo de 2017	7.	<ul style="list-style-type: none"> Actualización de estándares y procedimientos. Modificación en el nombre del registro F-225-002 de Reporte de Producto no Conforme por Reporte de Salida no conforme. <p>Elaborado por: Roxana Villalobos.</p>
Gerente General Fecha de vigencia: 25 de octubre de 2017	8.	<p>Incorporación de procedimiento: control de salidas no conformes internas por otros controles.</p> <p>Elaborado por: Elsy Benítez.</p>



Referencia de autorización	Versión	Descripción de la modificación
Gerente(a) General Fecha de vigencia: 14 de septiembre de 2020.	9.	<ul style="list-style-type: none">• Actualización por mejora y en atención a lo aplicable según Ley de Procedimientos Administrativos.• Incorporación de lenguaje inclusivo. Elaborado por: Esmeralda Najarro de Artiga.
<u>Gerente(a) de Planificación</u> <u>Fecha de vigencia:</u> <u>10 de noviembre de 2022.</u>	10.	<u>Actualización de procedimientos, A-225-002 y F-225-002.</u> <u>Elaborado por: Esmeralda Najarro de Artiga.</u>