

CÓDIGO 140

PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES

Autorizado:	Gerente General
Revisado:	Gerente de Planificación
	Jefe Área de Desarrollo Organizacional
Responsable de Proceso:	Jefe Unidad de Calidad

“Este documento es conforme al original firmado”

Fecha de creación: 07 de marzo de 2008	Fecha de vigencia: 25 de octubre de 2017	Versión: 08
--	--	-----------------------



140 PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES

INDICE

	Pagina No.
I. GENERALIDADES.....	3
1. Objetivo(s).....	3
2. Alcance.....	3
3. Definiciones.....	3
II. RESPONSABILIDADES.....	4
III. DISPOSICIONES.....	6
1. Generales.....	6
2. Específicas.....	6
IV. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	9
V. PROCEDIMIENTOS.....	10
1. Control de reclamos de cliente externo.....	10
2. Control de reclamos de organismos externos.....	12
3. Control de salidas no conformes internas por acuerdo de servicio.....	14
4. Control de salidas no conformes internas por otros controles.....	15
5. Monitoreo y análisis de reclamos.....	16
VI. MODIFICACIONES REALIZADAS.....	17

I. GENERALIDADES

1. Objetivo(s)

- a) Establecer y mantener un método para identificar y controlar el producto o servicio que no sea conforme con los requisitos especificados para prevenir errores en las etapas posteriores del proceso hasta su entrega al cliente.
- b) Definir los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento de la salida no conforme.

2. Alcance

El presente instrumento normativo aplica a todo el Sistema de Gestión de 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) Conformidad

Cumplimiento de un requisito.

b) No conformidad

Incumplimiento de un requisito.

c) Queja

Expresión de insatisfacción hecha al Fondo, relativa a su servicio, donde se espera una respuesta o resolución.

d) Proceso

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

e) Producto

Resultado de un proceso. El producto incluye: Servicios, software, hardware y materiales.

f) Salida no conforme:

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

i. Reclamos externos:

Reclamo presentado por un cliente, proveedor u organismo externo.

ii. Reclamos internos:

Presentada por un cliente interno con respecto a los productos o servicios recibidos de uno o varios procesos vinculados, que no cumplen la conformidad establecida.

Cada salida no conforme podrá tratarse (cuando sea aplicable) de una o más de las siguientes formas:

- Reproceso.
- Corrección.
- Subsanación.
- Suspensión del trámite.

g) Reclamo

Expresión o solicitud presentada por un cliente para pedir o exigir la resolución de la misma sobre un servicio por derecho, esta puede ser por insatisfacción o incumplimiento de normativa o requisito legal, ejemplo: aplicación de un pago efectuado.

h) Requisito

Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

i) Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)

Parte de un sistema de gestión relacionada con la calidad.

II. RESPONSABILIDADES

1. Gerente de Planificación

Supervisar el registro consolidado y el seguimiento de las salidas no conformes de la Institución.

2. Del Gerente de Área y Responsable de Proceso

- a) Monitorear y dar cumplimiento de lo establecido en éste instrumento normativo, coordinando con los involucrados en el proceso.
- b) Establecer mecanismos de monitoreo y control para tomar acciones correctivas y de mejora en el proceso a su cargo.
- c) Cumplir con lo establecido en el *Procedimiento para el Control de Instrumentos Normativos y Registros*, de acuerdo a las responsabilidades y disposiciones que les corresponde.
- d) 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 involucrados descritos en los instrumentos normativos:

- a) Participar en la divulgación y 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 Art. 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*, los empleados deberán guardar la confidencialidad y discreción respecto de los hechos, normativa e información que conozcan por razón de su cargo, por lo que deberán 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 Art. 4 h) de la *Ley de Ética Gubernamental*.

III. DISPOSICIONES

1. Generales

La asignación de autoridad, responsabilidad y/o relaciones de jerarquía se establecerán de forma clara con el detalle de todos los aspectos importantes de las funciones de cada cargo, ámbitos y límites de acción conforme a lo establecido en el [Manual de Descripción de Puestos](#) y a la estructura organizativa vigente.

2. Específicas

- a) Las salidas no conformes de los servicios presentados entre procesos secuenciales se establecerán en virtud de las desviaciones en acuerdos de servicio suscritos.
- b) Los Responsables de Procesos deben establecer los controles razonables, a efecto de identificar, controlar, anticipar posibles impactos y corregir las salidas que no sean conformes con los requisitos que establece el Fondo.
- c) Los Responsables de Procesos definirán el tratamiento de las salidas no conforme para el proceso bajo su cargo; tomando acciones para:
 - i. Eliminar la no conformidad detectada y los efectos que puedan provocar.
 - ii. Evitar su ocurrencia.
- d) 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.
- e) 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.
- f) Cuando se trate de salidas no conformes por reclamos externos presentados, estarán bajo la coordinación directa del Área de Atención al Cliente. En caso de provenir de organismos externos, estos deben atenderse de forma coordinada con la institución correspondiente.
- g) 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 cliente para contactarle posteriormente.
- h) Los reclamos se originarán a través de las siguientes fuentes:
 - i. **RCE:** Reclamos del Cliente Externo, los cuales pueden ser recibidos:
 - Presencialmente (cliente o proveedor que visita la Institución).
 - Por vía telefónica.
 - Por medios electrónicos.
 - Otros.
 - ii. **ROE:** Reclamos de Organismos Externos, los cuales pueden provenir de la Defensoría del Consumidor, Procuraduría General de la República, entre otros.
 - iii. **RCI:** Reclamos del Cliente Interno, los cuales pueden provenir de:
 - Colaboradores y/o personal.
 - Responsables de Procesos.
- i) La estructura de codificación de las salidas no conformes, se establece de la manera siguiente:
 - i. **Letras:** 3 letras que representan la procedencia del reclamo (RCE, ROE o RCI).
 - ii. **Código del proceso:** 3 dígitos que representan al proceso que pertenecen (Ejemplo: 110 Formalización de Créditos, 200 Planeamiento Institucional, 300 Recursos Humanos, entre otros). Para el caso de reclamos que no corresponden a un proceso específico, se colocará en el código del proceso “000”.
 - iii. **Año:** Año en el que se detecta la salida no conforme.
 - iv. **Correlativo:** 2 dígitos, que representan el número consecutivo asignado a los reclamos en cada proceso de trabajo donde son creados.

Ejemplo:

<i>Letras</i>	<i>Código del Proceso</i>	<i>Año</i>	<i>Correlativo</i>
RCE	345	20XX	01

En donde RCE se refiere Reclamos del Cliente Externo y 345 al Proceso “Recuperación de Préstamos”.

- j) Los reclamos estarán relacionados al incumplimiento de los temas siguientes:
 - i. Aplicación de pagos a préstamos.
 - ii. Aspectos registrales.
 - iii. Reclamos de seguros.
 - iv. Pagos de servicios básicos.
 - v. Condiciones crediticias acordadas.
 - vi. No cumplimiento de los acuerdos de servicio o requisitos entre procesos.

- vii. Entre otros, que tengan un servicio por derecho, según normativa aplicable.
- k) La atención de un reclamo será de acuerdo a la naturaleza del mismo, clasificándose de la forma siguiente:
- i. **Corrección simple:** Reclamos que únicamente ameritan una acción puntual y no requerirán un análisis de causa.
 - ii. **Corrección normal:** Reclamos que requieren un tratamiento específico.
 - iii. **Corrección compleja:** Reclamos cuya sentencia o desenlace requiere la gestión, intervención o arbitraje de un organismo externo.
- l) Se deben monitorear e informar las salidas no conformes, de acuerdo a lo siguiente:
- i. El Área de Atención al Cliente: Reclamos del Cliente Externo y Reclamos de Organismos Externos, que aún están pendientes de resolver e indagar con los Responsables de Procesos el avance de su tratamiento.
 - ii. La Unidad de Calidad: los Reclamos del Cliente Interno, los que han sido pactados mediante acuerdos de servicios [y/o establecidos en el esquema del proceso incluido en las fichas respectivas](#).
- m) Las unidades organizativas responsables de dar respuesta a reclamos de organismos externos, deben responder en un tiempo razonable en cumplimiento con la normativa externa aplicable.
- n) En caso la resolución de salidas no conforme requiera más tiempo del promedio estándar definido, el Responsable del Proceso que tenga asignado el reclamo (Gerente, Jefe o en su defecto el Asistente de Gerencia) se comunicará con el cliente reclamante para informarle la razón por la cual aún no se le ha proporcionado una respuesta final al reclamo presentado.
- o) Los reclamos de corrección simple o normal, se considerarán resueltos cuando se notifique al 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.
- p) Criterios mínimos a considerar para establecer si un reclamo es factible:
- i. **Comprobable:** Exista evidencia objetiva de lo reclamado.
 - ii. **Viable su resolución:** Que la respuesta este acorde a lo normado y la gestión interna/externa permita resolución favorable.
 - iii. **Que agregue valor:** al cliente y/o a la institución.

IV. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

1. Normativa Interna

- a) Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específica del Fondo Social para la Vivienda (NTCIE).
- b) Manual de Gestión de la Calidad.
- c) Procedimiento para Atención y Servicio al Cliente.
- d) Procedimiento de Acciones Correctivas.

2. Normativa Externa

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

V. PROCEDIMIENTOS

1. Control de reclamos de cliente externo

Responsables	Paso	Actividad
Jefe Área de Atención al Cliente/ Asistente de Atención al Cliente/Jefe de Agencia /Coordinador de Sucursal/Coordinador de Ventanilla/ Asistente Servicios Electrónicos	1.	Atiende a cliente externo que se presenta a la institución, se contacta por teléfono, medio electrónico o provenientes de otros canales institucionales, para expresar su insatisfacción sobre un producto o servicio que no cumple con los requisitos.
Jefe Área de Atención al Cliente/ Asistente de Atención al Cliente/Jefe de Agencia /Coordinador de Sucursal/Coordinador de Ventanilla	2.	<p>Completa y entrega a cliente externo el comprobante de recepción del reclamo A-225-002 (aplica para clientes presenciales), para ser utilizado como comprobante de presentación del reclamo y posterior seguimiento.</p> <p>Orienta al cliente sobre el procedimiento a seguir y le indica el tiempo razonable de solución de acuerdo al tipo de corrección (en caso aplique).</p>
Jefe de Agencia/Coordinador de Sucursal	3.	<p>Ejecuta lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> Solicita el código correspondiente al Área de Atención al Cliente. Remite a Jefe Área de Atención al Cliente los reportes de salidas no conforme originales, resguarda copia para el seguimiento y retroalimentación al cliente, hasta la resolución de cada caso. <p><i>Nota: Las agencias y/o sucursal y demás personal, solicitarán código vía telefónica, para entregar el comprobante de recepción del reclamo al cliente.</i></p>
Jefe Área de Atención al Cliente/ Asistente de Atención al Cliente /Coordinador de Ventanilla	4.	Verifica la situación enunciada por el cliente externo e indaga con los involucrados (Responsables de Proceso, personal, agencias, sucursal u otros).
	5.	<p>Determina la atención del reclamo y condición:</p> <ol style="list-style-type: none"> Si es una sugerencia, consulta, reclamo, queja u otras percepciones informadas por el cliente: procede de acuerdo al <i>Procedimiento para Atención y Servicio al Cliente</i>. Si es un reclamo, asigna código y documenta el reclamo en el Reporte de Salida No Conforme (F-225-002), completando la información especificada en el mismo.

140 PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES

Responsables	Paso	Actividad
Jefe Área de Atención al Cliente/Asistente Atención al Cliente	6.	Registra el reclamo en el Listado Maestro de Control de Reclamos (F-225-003) y remite original del Reporte de Salida No Conforme (F-225-002), a Responsable de Proceso para su resolución y archiva copia para seguimiento.
Responsable(s) del(os) proceso(s) involucrado(s) o personal delegado/ Jefe Área de Atención al Cliente/Asistente Atención al Cliente	7.	<p>Revisa el reclamo, si es factible su resolución, documenta el análisis de causa (no aplica para la corrección simple) y las acciones necesarias a tomar para eliminar la salida no conforme detectada del producto o servicio.</p> <p>Clasifica el reclamo, según corresponda:</p> <p>a) Corrección simple. b) Corrección normal. c) Corrección compleja.</p>
	8.	Informa al cliente sobre la resolución y tiempo de respuesta; si aplica, consulta ajuste de tiempo con Jefe Área de Atención al Cliente.
	9.	Si no es factible su resolución justifica la razón por la cual no procede el reclamo y lo informa al cliente.
	10.	Ejecuta las acciones requeridas y remite a Jefe Área de Atención al Cliente, el Reporte de Salida No Conforme (F-225-002) original debidamente completado con la documentación de respaldo según aplique.
Jefe Área de Atención al Cliente/Asistente Atención al Cliente	11.	Revisa que todos los campos en los registros estén debidamente completados, firmados y que el análisis de causa y las acciones a tomar sean congruentes con la salida no conforme detectada del producto o servicio.
	12.	Si existen inconsistencias, solicita los ajustes correspondientes.
	13.	Verifica que la salida no conforme del producto o servicio haya sido resuelta en la fecha establecida y completa el formato.
Responsable(s) del(os) proceso(s) involucrado(s)/ personal delegado/ Asistente Atención al Cliente	14.	Notifica a cliente externo la resolución.
Asistente Atención al Cliente	15.	Archiva el registro para control e informes posteriores y actualiza el Listado Maestro de Control de Reclamos (F-225-003).
	16.	Fin.

2. Control de reclamos de organismos externos

Responsables	Paso	Actividad
Jefe Área de Atención al Cliente/Asistente de Atención al Cliente	1.	Recibe reclamo de cliente proveniente de organismos externos sobre un producto o servicio, por los siguientes medios: a) Por correo electrónico: reenvía correo a Responsable de Proceso para iniciar gestión. b) Correspondencia escrita.
	2.	Asigna código y documenta el reclamo en el Reporte de Salida No Conforme (F-225-002). <i>Nota: Los reclamos de organismos externos serán clasificados como reclamos complejos.</i>
	3.	Registra el reclamo en el Listado Maestro de Control de Reclamos (F-225-003) y remite a Responsable de Proceso para su resolución.
Responsable(s) del(os) proceso(s) o personal delegado	4.	Revisa el reclamo, si es factible su resolución, documenta el análisis de causa (en caso aplique) y las acciones necesarias a tomar para eliminar la salida no conforme detectada del producto o servicio. Caso contrario, justifica la razón por la cual no procede el reclamo. <i>Nota: El Responsable del Proceso debe responder en el tiempo establecido.</i>
	5.	Participa de cualquier reunión que requiera el organismo externo para la resolución final del reclamo del cliente. Si requiere apoyo Legal, lo solicita a la Unidad Técnica Legal.
	6.	Remite informe previo al organismo externo (copia al Área de Atención al Cliente), ejecuta las acciones requeridas brindando el seguimiento correspondiente para cerrar la salida no conforme.
Jefe Área de Atención al Cliente/Asistente de Atención al Cliente/ Responsable(s) del(os) proceso(s) o personal delegado	7.	Espera y da seguimiento a la resolución del cierre de la salida no conforme por parte del organismo externo. Notas: <ul style="list-style-type: none"> • Se considerará como notificación de la resolución al cliente el informe/acta final que emita el organismo externo. • Se considerará como fecha de cierre la fecha de recepción del informe/acta final, independientemente de la fecha del informe/acta.

140 PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES

Responsables	Paso	Actividad
	8.	Remite el Reporte de Salida No Conforme (F-225-002) original debidamente completado con la documentación de respaldo según aplique al Área de Atención al Cliente.
Jefe Área de Atención al Cliente/Asistente Atención al Cliente.	9.	Revisa que todos los campos en los registros estén debidamente completados, firmados y que el análisis de causa y las acciones a tomar sean congruentes con la salida no conforme detectada del producto o servicio.
	10.	Si existen inconsistencias solicita los ajustes correspondientes.
	11.	Verifica que la salida no conforme del producto o servicio haya sido resuelta en la fecha establecida y completa el formato.
	12.	Notifica al cliente externo la resolución, si aplica.
	13.	Archiva el registro para control e informes posteriores y actualiza el Listado Maestro de Control de Reclamos (F-225-003).
	14.	Fin.

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

Responsables	Paso	Actividad
Responsable(s) de (los) proceso(s)	1.	Establece acuerdo de servicio con el proceso relacionado.
Responsable(s) de (los) proceso(s) o personal delegado (<u>Cliente</u>)	2.	Verifica la conformidad del producto o servicio en los procesos, considerando el cumplimiento de requisitos establecidos en el proceso y la 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 cliente externo, como por ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> a) Devoluciones por la documentación incompleta o inconsistente de solicitud de crédito de acuerdo a la normativa. b) Reporte de garantía con datos diferentes a la certificación extractada o informe de valúo. c) Solicitud de crédito registrada en el sistema diferente al flujo establecido, condiciones de la política crediticia, línea financiera o programa de crédito.
	4.	Devuelve los casos que no cumplen con los requisitos para que realicen las correcciones y actualiza controles.
	5.	Notifica mensualmente al responsable de proceso relacionado los casos devueltos del mes anterior para que realicen ajustes necesarios para corregir el incumplimiento del acuerdo de servicio y a la Unidad de Calidad para control y seguimiento.
Responsable(s) de (los) proceso(s) (<u>Proveedor</u>)	6.	Analiza y ejecuta los ajustes para disminuir los casos de salidas no conformes.
Jefe Unidad de Calidad/Analista de Aseguramiento de la Calidad	7.	Consolida resultados, da seguimiento y analiza con estadísticas, la conformidad de los requisitos y recurrencia en la generación de inconsistencias o inconformidades de la misma naturaleza: <ul style="list-style-type: none"> a) Si es el primer o segundo período que el proceso reporta salidas no conformes, verifica que el responsable ejecute los ajustes. b) Si es el tercer período que el proceso reporta salidas no conformes, establece un hallazgo (observación o no conformidad) y procede conforme al <u>Procedimiento de Acciones Correctivas</u>.
	8.	Informa <u>al Responsable de Proceso y al</u> Gerente de Planificación.
	9.	Fin.

140 PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES

4. Control de salidas no conformes internas por otros controles

Responsables	Paso	Actividad
<u>Responsable de proceso</u>	1.	<u>Establece con el apoyo del Área de Desarrollo Organizacional la(s) salida(s) no conforme(s), relacionada(s) al producto o servicio que genera el proceso o subproceso, determina el punto de control para evitar que se genere y completa el esquema.</u> <i>Nota: El esquema puede ser incorporado en la ficha de proceso o sub proceso.</i>
	2.	<u>Implementa o fortalece el punto de control y determina el mecanismo para controlar los casos.</u>
<u>Responsable de proceso o personal delegado</u>	3.	<u>Verifica en las actividades realizadas la conformidad del producto o servicio, considerando el cumplimiento de requisitos establecidos en el proceso y la normativa interna o externa aplicable.</u>
	4.	<u>Confirma que los casos identificados estén directamente relacionados 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.</u>
	5.	<u>Actualiza 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.</u>
	6.	<u>Notifica mensualmente a la Unidad de Calidad los casos para control y seguimiento.</u>
<u>Jefe Unidad de Calidad/Analista de Aseguramiento de la Calidad</u>	7.	<u>Consolida resultados, da seguimiento y analiza los casos con en la recurrencia de generación de inconsistencias o inconformidades:</u> a) <u>Si es el primer o segundo período que el proceso reporta salidas no conformes, verifica que el responsable ejecute los ajustes.</u> b) <u>Si es el tercer período que el proceso reporta salidas no conformes, establece un hallazgo (observación o no conformidad) y procede conforme al Procedimiento de Acciones Correctivas.</u>
	8.	<u>Informa al Responsable de Proceso y al Gerente de Planificación.</u>
	9.	<u>Fin.</u>

5. Monitoreo y análisis de reclamos

Responsables	Paso	Actividad
Jefe Área de Atención al Cliente	1.	Verifica al menos una vez cada trimestre las estadísticas de reclamos de cliente externo y organismos externos y realiza análisis de la información por: a) Recurrencia por tipo o clase. b) Responsable. c) Casos pendientes de resolver. d) Casos que no fueron factibles y se existe recurrencia. e) Otros.
	2.	Prepara informe estadístico de los reclamos recibidos, destacando los aspectos de mejora.
	3.	Remite estadísticas de reclamos e informe al Jefe Unidad de Calidad y copia a los Responsables de Procesos que apliquen según el informe.
Jefe Unidad de Calidad.	4.	Revisa informe y presenta de ser necesario casos a 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 las deficiencias y establecer el compromiso de su ejecución.
Responsable(s) de (los) proceso(s)	6.	Participa en la determinación de causas, definición y ejecución de acciones de mejora a su proceso.
Jefe Unidad de Calidad.	7.	Revisa información, realiza seguimiento y/o verifica muestra de los registros y controles de las salidas no conformes. En caso de encontrar inconsistencias solicita a los responsables que realicen las correcciones correspondientes.
	8.	Informa al Gerente 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. Fecha de vigencia: 07 de marzo de 2008.
Gerente de Planificación y Proyectos. 03 de octubre de 2008.	2.	Modificaciones realizadas: <ul style="list-style-type: none"> • Mejora a la redacción de todo el contenido del documento. • Modificación de el Procedimiento de Productos no conformes, creación 2 procedimientos: 1. Productos no conformes (Cliente) y 2. Productos no conformes (interno). Queda sin vigencia: 140 215 805 815 Control de Productos No Conformes. Fecha de vigencia: 03 de octubre de 2008.
Gerente de Planificación y Proyectos. <ul style="list-style-type: none"> • Fecha de última modificación: 15 de julio de 2011. • 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. Analista: Elsy Benítez de Mancía.
Gerente General <ul style="list-style-type: none"> • 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. Elaborado/actualizado por: Diana de Abrego.
Gerente General <ul style="list-style-type: none"> • 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 Elaborado por: Wendy Elizabeth Chávez.
Gerente General <ul style="list-style-type: none"> • Fecha de vigencia: 15 de agosto de 2016 	6.	Actualización de procedimientos por la nueva norma ISO 9001 2015 según aplique. Elaborado por: Elsy Benítez

140 PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES

Referencia de autorización	Versión	Descripción de la modificación
Gerente General <ul style="list-style-type: none"> • 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. Elaborado por: Roxana Villalobos
<u>Gerente General</u> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Fecha de vigencia:</u> <u>25 de octubre de 2017</u> 	8.	<u>Incorporación de procedimiento: control de salidas no conformes internas por otros controles.</u> Elaborado por: Elsy Benítez