



*Comprometidos con la Aplicación Transparente  
de los Acuerdos Comerciales Internacionales*

**Guía**

**Guía de Tratamiento de Salidas No Conformes  
GUI-GC-03  
Versión 1**

## A. PROPÓSITO

Establecer la metodología para asegurar que las salidas que no sean conformes con los requisitos establecidos se identifican y controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada. Determinar las acciones adecuada a tomar basándose en la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios; incluyendo los productos y servicios detectados después de la entrega, durante o después de la provisión de los servicios.

## B. ALCANCE

La Dirección de Administración del Comercio Exterior DACE.

## C. DEFINICIONES

**Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseada.

**DACE:** Dirección de Administración del Comercio Exterior

**Defecto:** incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado

**Concesión:** Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados.

**Conformidad:** Cumplimiento de un requisito

**Liberación:** autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso

**Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada

**No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

**Reproceso:** acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos

**Producto:** Resultado de un proceso. Producto puede significar también “servicio”

**Salida no conforme:** resultado de un proceso que incumple con los requisitos definidos por el cliente.

**Tratamiento de las salidas no conformes:** Acciones definidas para tratar una salida no conforme, tales como: corrección o acción correctiva

## D. RESPONSABILIDADES

### **Dueños de proceso:**

Son los responsables de controlar e implementar las acciones necesarias para el tratamiento del servicio conforme en donde se detecte o bien la persona a quien éste delegue.

**Asesor de Calidad:**

Apoyar a los dueños de proceso en el seguimiento y verificación del cumplimiento de las acciones para eliminar las no conformidades identificadas.

**E. ACTIVIDADES**

**E.1. Descripción de Actividades**

**E.1.1. Identificación de las salidas no conformes**

Siempre que, durante la prestación del servicio se detecte el incumplimiento de cualquier requisito del cliente por parte del o los responsables del proceso, se procede a tomar las acciones necesarias para eliminar la no conformidad. Para el efecto se procede a registrar el producto no conforme en el formato: de Tratamiento de Salidas No Conformes **R-GC-27**, en donde se describe la naturaleza de la no conformidad detectada y se describen las acciones a tomar para eliminar la misma. Cuando se considere necesario realizar un análisis de causas para determinar qué ha ocasionado la no conformidad, se levanta una acción correctiva en el Formato de Solicitud de Acción correctiva/corrección **R-GC-5** Las fuentes de productos no conformes pueden ser:

- Reclamos de clientes
- Fallos en la prestación del servicio

Cada proceso establece las salidas no conformes y las registra en la matriz de servicio no conforme siguiente:

**MATRIZ DE SERVICIO NO CONFORME**

| POSIBLE NO CONFORMIDAD   | CONDICIONES DE CONTROL                                      | TRATAMIENTO  |
|--|---|--|
| Redacción imprecisa de un documento.                                       | Revisión por parte de Asesor designado.                     | Corrección y envío de la versión corregida al Asesor.                  |
| Contenido de la Información.   | Revisión por parte del Director o asesor designado.         | Corrección y seguimiento por parte del Asesor de Calidad.              |
| Incumplimiento en el plazo de entrega por error en la información escrita. | Reclamo del cliente.  | Revisión por parte del Encargado de Área, del Asesor de Calidad.       |
| Error en la información difundida.   | Reclamo del cliente.  | Revisión del documento por el Director o la persona asignada por éste. |
| Falla técnica debido al Sistema.   | Servidores caídos<br>Falta de disponibilidad de servidores. | Envío de solicitud de ticket a sistemas para seguimiento.              |
| Publicación de información errónea   | El Asesor la revisa y reprocesa en caso necesario.          | Control y revisión por parte del Dueño de Proceso.                     |
| Informes que no cumplen con los lineamientos y formato establecidos.       | Revisión y corrección por el Asesor.                        | Reproceso y revisión por asesor designado por el Director              |
| Documento extraviado.  | Las solicitudes de entrega.                                 | Reproceso  |

| POSIBLE NO CONFORMIDAD  | CONDICIONES DE CONTROL  | TRATAMIENTO  |
|---|---|--|
| Incumplimiento en las fechas establecidas para entrega de los informes a los entes externos | Verificación del documento donde se verifica la fecha propuesta de entrega.   | Elaboración del documento de tal forma que sea entregado por el Director   |
| Información desactualizada en el portal WEB MINECO.   | Verificación mensual de la información disponible por parte del personal de la DACE.  | Revisión mensual de la información por parte de los Dueños de Proceso el portal del MINECO.  |
| Información desactualización de manuales y documentos internos                              | Se verifica la documentación y se hace la coordinación de revisión por parte de la Dirección de Fortalecimiento Institucional | Se da seguimiento a los manuales por medio de revisiones con los dueños de procesos y se envían a Dirección de Desarrollo Institucional para las firmas de los mismos. |

#### E.1.2. Control de las salidas no conformes

- a. Las Dirección de Administración del Comercio Exterior controla las salidas no conformes (incumplimiento de requisitos) a través de correcciones o acciones correctivas (plan de acción), cada dueño de proceso debe examinar:
  - Que el personal involucrado está suficientemente capacitado en el proceso donde se detecta la no conformidad.
  - Que se realicen todas las correcciones para mitigar el efecto de la no conformidad.
- b. El dueño del proceso o responsable de atender las salidas no conformes debe tratarlo mediante una o más de las siguientes formas:
  - Realizando las correcciones necesarias para eliminar la no conformidad detectada.
  - Autorizando o liberando su uso
  - Aceptación bajo concesión por una autoridad competente y cuando sea aplicable, por el cliente.
  - Elaborando el Plan de Acción para eliminar la causa de la No Conformidad.
- c. El dueño del proceso o responsable de atender las salidas no conformes debe describir en el formato **Reporte de Servicio no conforme R-GC-10**, las acciones sugeridas para el tratamiento de las salidas no conformes, incluyendo las concesiones otorgadas.
- d. El dueño del proceso debe coordinar la verificación de las acciones tomadas para garantizar el cumplimiento de requisitos.

- e. Si se detecta una salida no conforme después de la entrega, la DACE, debe tomar las acciones apropiadas para eliminar los efectos reales o efectos potenciales de la no conformidad.
- f. Los dueños de procesos llevan control de las salidas no conformes identificadas dentro de su proceso, el cual debe ser actualizado mensualmente por medio de correos electrónicos, oficios o cualquier otro medio de comunicación.
- g. El Asesor de Calidad es el responsable de la coordinación de las acciones correctivas generadas por la detección de salidas no conformes en producto no conforme en la DACE.

### **E.1.3. Verificación de las acciones para eliminar las salidas no conformes**


Una vez realizadas las acciones para corregir las salidas no conformes, el dueño del proceso debe verificar las acciones tomadas para comprobar la conformidad con los requisitos previamente establecidos. El Asesor de Calidad da seguimiento al plan de implementación de las acciones para eliminar la no conformidad, verificando que ésta no es recurrente y que se haya eliminado la causa raíz.

Cuando se detecte una salida no conforme después de la entrega o cuando ha comenzado su uso, la DACE tomará las acciones necesarias en relación a los efectos reales o efectos potenciales de la no conformidad.

## **F. REFERENCIA DE DOCUMENTOS**

- ME-VICE-DACE-MP-GC-01 Procedimiento de Auditorías Internas y Acciones Correctivas de Calidad
- Matriz de servicio No Conforme
- Registro de Servicio No Conforme

|  |  |         |           |
|--|--|---------|-----------|
|  | <b>Guía de Tratamiento de Salidas No Conformes</b> | Código  | GUI-GC-03 |
|  |  | Versión | 01        |
|  |  | Página  | 6 de 8    |

|   |  |         |         |
|---|--|---------|---------|
|  | <b>Registro para Seguimiento Tratamiento de Servicio no Conforme</b> | Código  | R-GC-27 |
|   |  | Versión | 01      |
|   |  | Página  | 6 de 8  |

| No. | proceso | Tipo de Servicio No Conforme | Tratamiento | Seguimiento 1 | Seguimiento 2 | Fecha de cierre |
|-----|---------|------------------------------|-------------|---------------|---------------|-----------------|
|     |         |                              |             |               |               |                 |
|     |         |                              |             |               |               |                 |
|     |         |                              |             |               |               |                 |
|     |         |                              |             |               |               |                 |
|     |         |                              |             |               |               |                 |
|     |         |                              |             |               |               |                 |



**Guía de Tratamiento de Salidas No  
Conformes**

|         |           |
|---------|-----------|
| Código  | GUI-GC-03 |
| Versión | 01        |
| Página  | 7 de 8    |

**REGISTRÓ DE NO CONFORMIDAD**

| <b>SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA</b>   |                                    | <b>No.</b>                                 |
|---|------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor   | Norma(s):                          | <input type="text" value="Requisito(s):"/> |
| <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor  | NTC-ISO 9001:2015                  | <input type="text"/>                       |
| <b>Corrección</b>   |                                    |  |
|   | <b>Evidencia de Implementación</b> | <b>Fecha</b>                               |
| <b>Descripción de la (s) causas (s)</b><br>(Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: espina de pescado). |                                    |  |
| <b>Acción correctiva</b>  |                                    |  |
|   | <b>Evidencia de Implementación</b> | <b>Fecha</b>                               |
| <b>SEGUIMIENTO</b>  |                                    |  |
|   |                                    |  |



## Guía de Tratamiento de Salidas No Conformes

|         |           |
|---------|-----------|
| Código  | GUI-GC-03 |
| Versión | 01        |
| Página  | 8 de 8    |

### **G. CONTROL Y REVISIÓN DE CAMBIOS**

| Correlativo | Fecha | No. Versión | Cambio | Realizado Por |
|-------------|-------|-------------|--------|---------------|
|             |       |             |        |               |