	<b>PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>Código:</b> PR-15SIG-06
	<b>CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES</b>	<b>Versión:</b> 7 <b>Página:</b> 1 de 4

**1. Objeto**

Identificar, controlar y dar tratamiento a las salidas no conformes de los procesos para prevenir su uso o entrega no intencional al usuario.

**2. Responsable**

Líderes de los procesos

**3. Alcance**

Aplica a los procesos que tengan como resultado productos y/o servicios (salidas) dirigidos al usuario externo, excepto en el Laboratorio de Análisis de Aguas donde se tiene un Sistema de Gestión específico bajo la norma ISO17025.

**4. Generalidades**

4.1 En este procedimiento deben tenerse en cuenta los siguientes términos y definiciones:

4.1.1 **Defecto:** Incumplimiento relativo al uso previsto o especificación.

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

4.1.3 **Acción correctiva (A/C):** Acción emprendida para eliminar las causas de una no conformidad, un defecto y evitar que vuelva a ocurrir.

4.1.5 **Trazabilidad:** Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

4.1.6 **Salida No conforme:** Resultado de un proceso (producto o servicio), que no cumple con los requisitos establecidos.

4.2 En los procesos que se llevan a cabo en la Corporación, se pueden presentar salidas no conformes por incumplimiento de requisitos establecidos con el usuario, la Corporación, la normatividad o que son inherentes al producto o servicio.

4.3 Cuando las salidas no conformes son identificadas por el cliente externo, se tramita, se controla y se le hace seguimiento a través del procedimiento establecido para Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PR-16A-12), el cual se maneja a través del proceso de Gestión Administrativa y del Talento Humano.

4.4 El seguimiento a las acciones correctivas, preventivas o de mejora, establecidas como resultado del análisis del tratamiento dado a las salidas No Conformes identificadas, se realiza de acuerdo a lo descrito en el procedimiento de Acciones correctivas, preventivas y de mejora (PR-15SIG-05).

4.5 Los responsables y la autoridad para tomar las decisiones frente a las salidas no conformes son los líderes de los procesos misionales y cualquier otro líder de proceso que esté relacionado con el tratamiento (ver generalidad 4.6).

**Elaborado por:**

  
Julián Efraín Rincón Laverde - Profesional  
Especializado Oficina Asesora de Planeación

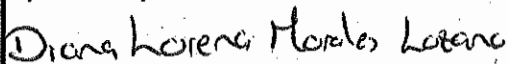
**Fecha:** 04/10/2022

**Revisado por:**


  
Diana Lorena Morales Lozano  
Grupo Coordinador del Sistema Integrado de Gestión

**Fecha:** 04/10/2022

**Aprobado por:**

  
Diana Lorena Morales Lozano - Jefe Oficina Asesora  
de Planeación y Representante de la Dirección para  
el Sistema Integrado de Gestión

**Fecha:** 04/10/2022

		<b>PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		Código:	PR-15SIG-06
		<b>CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES</b>		Versión:	7
				Página:	2 de 4
<b>4.6 A continuación se presentan las posibles salidas no conformes que pueden generarse en la Corporación:</b>					
SALIDA	NO CONFORMIDAD	TRATAMIENTO	TRAZABILIDAD	RESPONSABLES	
Trámites: permisos, autorizaciones, concesiones, aprobaciones y licencias para uso y/o aprovechamiento de recursos naturales renovables o cualquier otra solicitud de un tema relacionado con la Entidad	Vencimiento en los tiempos establecidos por la Ley, para cada trámite	<b>Corrección:</b> Dar respuesta al trámite solicitado de manera inmediata. <b>Permiso de desviación:</b> acordar una fecha de entrega con el usuario.	Aplicativo de correspondencia y/o CITA actualizado	Líderes de los procesos	
	Pérdida de documentos aportados por el usuario para el trámite	<b>Reparación:</b> Elaborar y enviar comunicación oficial al usuario, solicitando los documentos perdidos <b>Reproceso:</b> reconstrucción del expediente.	Aplicativo de correspondencia actualizado	Líder del proceso responsable.	
	Inconsistencias en el cobro y/o la facturación del servicio	<b>Reproceso:</b> Corregir el cálculo y/o liquidación Corregir la facturación y notificarla	CITA, Aplicativo de correspondencia actualizado Aplicativo PCT	Líder del proceso responsable	
	Emisión de actos administrativos no acordes con el trámite solicitado o con errores	<b>Reproceso:</b> Emitir nuevo acto administrativo y notificar al usuario	Aplicativo de correspondencia actualizado	Líderes de los procesos	
	Fundamento legal: inconsistencias o desviaciones frente a requisitos normativos	<b>Reproceso:</b> Emitir nuevo acto administrativo y notificar al usuario	Aplicativo de correspondencia actualizado	Líderes de los procesos	
	Accesibilidad: incumplimiento en sitios, canales y horarios de atención	<b>Corrección:</b> acordar con usuario sitio, canal y horario <b>Permiso de desviación:</b> Reprogramar la prestación del servicio	Aplicativo de correspondencia actualizado Página web, redes sociales	Líder o servidor público del proceso responsable	
	Publicación de Actos Administrativos con errores o inconsistencias en la página Web de la Entidad o en el Boletín Oficial	<b>Corrección:</b> Publicar el Acto Administrativo con la información correcta y eliminar el incorrecto	Aplicativo de correspondencia actualizado Página Web o en el Boletín Oficial	Servidores públicos responsables de la publicación en la página Web o en el Boletín Oficial	
Asesoría, Asistencia Técnica y/o Educación Ambiental	No prestación del servicio, cambios de agenda por priorización de actividades (requerimientos judiciales)	<b>Permiso de desviación:</b> Reprogramar la prestación del servicio	Acta de visita o acta de reunión o listado de asistencia a eventos internos o externos, oficio	Líderes de los procesos y/o servidor público asignado	
	Deficiencias técnicas en el manejo del tema	<b>Reproceso:</b> realizar nuevamente la actividad corrigiendo las deficiencias. <b>Concesión:</b> el usuario acepta el servicio con las deficiencias técnicas evidenciadas.	Aplicativo de correspondencia actualizado y aplicativo pqrscd	Líderes de los procesos y/o servidor público asignado	
Información Cartográfica	No suministrar la información de manera oportuna	<b>Corrección:</b> Suministrar inmediatamente la información. <b>Permiso de desviación:</b> acordar fecha de entrega con el usuario.	Aplicativo de correspondencia actualizado y plataforma pqrscd	Líder o servidor público del proceso responsable	
	Suministro de información deficiente o insuficiente, desactualizada o errada.	<b>Reproceso:</b> Suministrar nuevamente la información completa, confiable, apropiada y actualizada. <b>Concesión:</b> suministrar la información disponible	Aplicativo de correspondencia actualizado y plataforma pqrscd	Líder o servidor público del proceso responsable	
			Aplicativo de correspondencia actualizado y plataforma pqrscd	Líder o servidor público del proceso responsable	
Conservación y protección de los recursos naturales renovables	Incumplir con la meta del Plan de Acción, orientada a este servicio	<b>Corrección:</b> Cumplir la meta <b>Permiso de desviación:</b> Ajustar la meta	Seguimiento al Plan de Acción	Líderes de los Procesos y/o servidor público asignado	



## PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Código: PR-15SIG-06

## CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES

Versión: 7

Página: 3 de 4

SALIDA	NO CONFORMIDAD	TRATAMIENTO	TRAZABILIDAD	RESPONSABLES
Instrumentos de planificación ambiental	Que la formulación del instrumento de planificación ambiental no cumplan la totalidad de los requisitos normativos y/o técnicos.	<b>Corrección:</b> Gestionar el ajuste del instrumento para dar cumplimiento de manera inmediata. <b>Permiso de desviación:</b> acordar una fecha de entrega con el usuario.	Aplicativo de correspondencia y/o acta de reunión	Instancia determinada por la normatividad y/o líderes de los procesos y/o servidor público asignado
Entrega material vegetal apropiado	Entregas inoportunas, incumplimiento de tiempos de entrega, cantidades y/o especies	<b>Corrección:</b> Realizar la entrega del material de manera inmediata. <b>Permiso de desviación:</b> acordar una fecha de entrega con el usuario. <b>Concesión:</b> acordar la entrega de otra especie o una cantidad diferente a la acordada.	Aplicativo de correspondencia	Líderes de los procesos y/o servidor público asignado
Organización vinculada al Programa de Negocios Verdes	Organización que no cumpla con la totalidad de los requisitos para ser vinculada al programa	<b>Corrección:</b> Revisar cumplimiento de requisitos de manera inmediata y comunicar resultado. <b>Permiso de desviación:</b> acordar plan de mejoramiento con la organización. <b>Eliminación:</b> desvincular la organización del programa.	Correo electrónico y/o aplicativo de correspondencia	Líderes de los procesos y/o servidor público asignado
Sistemas de tratamiento de agua residual doméstica y estufas eficientes	Que no cumplan la totalidad de los requisitos normativos y/o técnicos. Entregas inoportunas, incumplimiento de tiempos de entrega	<b>Reparación:</b> Realizar los ajustes de manera inmediata cuando sea posible. <b>Permiso de desviación:</b> acordar una fecha de entrega con el usuario.	Aplicativo de correspondencia, acta visita o acta de Comité Técnico.	Líderes de los procesos y/o servidor público asignado

4.7 Las opciones de tratamiento establecidas en la entidad para las salidas no conformes, son:

**Corrección:** acción para eliminar una no conformidad detectada (solucionar el incumplimiento).

**Reproceso:** acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para que cumpla con los requisitos (hacer nuevamente el producto o prestar el servicio).

**Reclasificación:** variación de la clase de producto o servicio no conforme, de tal forma que cumpla los requisitos especificados.

**Reparación:** acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista (a un producto o servicio que fue conforme realizar mantenimiento, cambio o reconstrucción de partes para que vuelva al estado conforme).

**Desecho:** acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para impedir su uso inicialmente previsto (eliminación, reciclaje).

**Concesión:** autorización para el uso o liberación de un producto o servicio ya elaborado/prestado que no cumple los requisitos especificados.

**Permiso de desviación:** autorización para apartarse de los requisitos de un producto o servicio originalmente especificados antes de su realización.

### 5. Anexos

5.1 Procedimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones

PR-16A-12

5.2 Procedimiento Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora

PR-15SIG-05

5.3 Formato Queja, Reclamo o Sugerencia

FO-16A-29

5.4 Formato Determinación de Acción Correctiva, Preventiva o de Mejora

FO-15SIG-16

5.5 Formato Registro de Salidas No Conformes

FO-15SIG-24

### 6. Contenido

A continuación se describen las actividades en orden secuencial de forma simbólica y en texto, además presenta las dependencias involucradas.



PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Código: PR-15SIG-06

CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES

Versión: 7

Página: 4 de 4

CUALQUIER DEPENDENCIA

Inicio

Identificar las salidas no conformes del proceso (ver generalidad 4.6).  
*Lider o servidor público del proceso*

Analizar la información del incumplimiento en la especificación del servicio/producto y determinar el tratamiento tomando como referente lo establecido en la generalidad 4.7

Dar tratamiento a la salida no conforme y registrar en el formato Registro de Salidas No Conformes.  
*Lider y/o Servidor público del proceso*

FO-15SIG-24

Verificar el cumplimiento de los requisitos de los productos y/o servicios después del tratamiento".  
*Lider del proceso o servidor público asignado*

No

¿ Está conforme?

Sí

Autorizar la liberación del producto y/o servicio conforme para entrega al usuario.  
*Lider del proceso o servidor público asignado*

Analizar trimestralmente la frecuencia y/o el impacto de las salidas no conformes, si se han presentado, y determinar si requiere establecer una acción correctiva, preventiva o de mejora en el proceso.  
*Lider del proceso y/o servidor público asignado*

No

Fin

¿ Requiere Acción Correctiva, Preventiva o de Mejora?

Sí

Registrar la acción correctiva, preventiva o de mejora en el formato: "Determinación de Acción Correctiva Preventiva o de Mejora".  
*Lider del proceso con los servidores públicos que considere*

FO-15SIG-16

Continuar con procedimiento PR-15SIG-05 Procedimiento Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora