DOCUMENTO CONTROLADO

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 Quejas, Reclamos y Sugerencias (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 analisis 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:	Revisado por:	Aprobado por:
Mauricio Restrepo Acevedo Julián Efraín Rincón Laverde **Fecha:** 17/06/2020	Grupo Coordinador del Sistema Integrado de Gestión **Fecha:** 17/06/2020	Ricardo Sinisterra Londoño - Jefe Oficina Asesora de Planeación y Representante de la Dirección para el Sistema Integrado de Gestión **Fecha:** 19/06/2020

DOCUMENTO CONTROLADO

4.6 A continuación se presentan las posibles salidas no conformes que pueden generarse en la Corporación:

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	**Corrección:** Dar respuesta al trámite solicitado de manera inmediata. **Permiso de desviación:** 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	**Reparación:** Elaborar y enviar comunicación oficial al usuario solicitando los documentos perdidos **Reproceso:** reconstrucción del expediente.	Aplicativo de correspondencia actualizado	Líder del proceso responsable
	Inconsistencias en el cobro y/o la facturación del servicio	**Reproceso:** 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	**Reproceso:** 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	**Reproceso:** 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	**Corrección:** acordar con usuario sitio, canal y horario **Permiso de desviación**. 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	**Corrección:** 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	**Permiso de desviación:** Reprogramar la prestación del servicio	Acta de visita o acta de reunión o listado de asistencia a eventos internos o externos	Líderes de los procesos
	Deficiencias técnicas en el manejo del tema	**Reproceso:** realizar nuevamente la actividad corrigiendo las deficiencias. **Concesión:** el usuario acepta el servicio con las deficiencias técnicas evidenciadas.	Aplicativo de correspondencia actualizado y aplicativo pqrsd	Líderes de los procesos
Información Cartográfica	No suministrar la información	**Corrección:** Suministrar inmediatamente la información	Aplicativo de correspondencia actualizado y aplicativo pqrsd	Líder o servidor público del proceso responsable
	Suministro de información deficiente o insuficiente, desactualizada o errada.	**Reproceso:** Suministrar nuevamente la información completa, confiable, apropiada y actualizada. **Permiso de desviación:** suministrar la información disponible	Aplicativo de correspondencia actualizado y aplicativo pqrsd	Líder o servidor público del proceso responsable
			Aplicativo de correspondencia actualizado y aplicativo pqrsd	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	**Corrección:** Cumplir la meta **Permiso de desviación:** Ajustar la meta	Seguimiento al Plan de Acción	Líderes de los Procesos

DOCUMENTO CONTROLADO

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 Quejas, Reclamos y Sugerencias	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.

DOCUMENTO CONTROLADO

CUALQUIER DEPENDENCIA

Inicio

Identificar las salidas no conformes del proceso (ver generalidad 4.6) .
Líder 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.
Líder y/o Servidor público del proceso

FO 15SIG 24

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

¿ Está conforme?

No

Sí

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

¿ Requiere Acción Correctiva, Preventiva o de Mejora?

No

Fin

Sí

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

FO-15SIG-16

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