## 1. OBJETIVO

Determinar y establecer los mecanismos relacionados con el tratamiento de las SALIDAS NO CONFORMES, para así generar una APLICACIÓN real y detallada en cada uno de los procesos de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios Red Vital Paipa S.A. E.S.P.

## 2. ALCANCE

Aplica a los procesos de Acueducto, Alcantarillado, Aseo y CFP de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios Red Vital Paipa S.A. E.S.P.

## 3. RESPONSABLES

| | |
|---|---|
| Profesional del Sistema Integrado de Gestión | • Identificar las salidas no conformes de alto impacto en la materialización de riesgos.<br>• Documentar las no conformidades, su ubicación, fecha de detección y cualquier información relevante que ayude a comprender la naturaleza del problema. |
| Líderes de Procesos de Acueducto, Alcantarillado, Aseo y CFP | • Reportar las salidas no conformes evidenciables dado la misionalidad de la Entidad a través de los canales de comunicación.<br>• Iniciar acciones correctivas. Esto puede implicar detener un proceso defectuoso, modificar los lineamientos del servicio o implementar cambios en los procedimientos. |
| Jefe Oficina Control Interno | • Verificar la eficacia de las acciones correctivas que hayan tenido el efecto deseado y que las no conformidades se hayan resuelto de manera efectiva. |

## 4. DEFINICIONES / TERMINOLOGÍA

| | |
|---|---|
| Fallo | Se dice que un servicio, producto o proceso falla, cuando no lleva a cabo, de forma satisfactoria, la presentación que dé él se espera |
| Calidad | Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos. |
| Característica de calidad | Atributo que debe tener el trámite o servicio para satisfacer las necesidades de los usuarios, interpretación técnica que la Gobernación de Boyacá utiliza al interior para responder a la necesidad del cliente (tiempo de respuesta, atención inmediata, cortesía, amabilidad, confiabilidad de la información, competencia del personal, flexibilidad para atender solicitudes inusuales). |
| Impacto | Severidad de un evento |
| Liberación de productos/servicios | Actividad de aceptación interna o externa de un servicio/producto que no cumple con las características pactadas y establecidas. |
| No conformidad | Incumplimiento de Requisitos |
| Probabilidad | Grado de ocurrencia de un evento |
| Salida no conforme | Producto/Servicio que no cumple con los requisitos de: la legislación, el cliente y la organización o del cliente. |
| Riesgo | Efecto de la incertidumbre sobre los objetivos |
| Verificación | Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos especificados. |

## 5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

La salida no conforme puede ser detectado por cualquier funcionario de la Entidad quien está en la obligación de informar al responsable del área involucrado con el producto no conforme. Entiéndase que cuando se hace referencia al termino producto involucra servicios.

Cuando se detectan productos no conformes se toman acciones (correcciones) necesarias para eliminar las no conformidades. El responsable del Proceso es la persona que autoriza tomar la acción o disposición frente a un producto no conforme y establece quién es responsable de tomar o ejecutar la acción o disposición autorizada.

**SALIDAS NO CONFORMES SERVICIO DE ACUEDUCTO**

- Calidad del Agua Potable por inadecuada dosificación de sustancias químicas en proceso de potabilización
- Interrupción del servicio por fallas del proceso de acueducto
- No llegue el servicio del agua de forma continua por la falta de gestión de proceso de acueducto
- El servicio del agua llegue con baja presión por mal apertura o cierre de válvulas
- Daños en tuberías de acueducto derivados de órdenes de trabajo

**SALIDAS NO CONFORMES SERVICIO DE ASEO – RECOLECCIÓN**

- No se cumpla con los tiempos establecidos de recolección
- No se cumpla con la recolección de residuos de forma parcial
- No se cumpla con la recolección de residuos de forma total
- No se cumpla con el horario de la ruta de recolección
- No se recolecta de forma ordenada y adecuada los residuos sólidos afectando a la comunidad

**SALIDAS NO CONFORMES SERVICIO DE ASEO – BARRIDO**

- No se cumpla con los tiempos establecidos de barrido
- No se realice con la calidad el barrido
- No se cumpla con las labores de barrido de forma parcial
- No se cumpla con las labores de barrido de forma total

**SALIDAS NO CONFORMES SERVICIO DE ASEO – CORTE DE CÉSPED Y PODA DE ARBUSTOS**

- No se cumpla con el cronograma establecido de corte de césped y poda de arbustos
- No se realiza la disposición final de los residuos de corte de césped y poda de arbustos

**SALIDAS NO CONFORMES SERVICIO DE ALCANTARILLADO**

- Taponamiento de los colectores por motivos de obras civiles
- Taponamiento de los colectores por motivos de mantenimiento a la red interna de alcantarillado

**SALIDAS NO CONFORMES COMERCIAL, FACTURACIÓN Y PQRSD**

- No se cumple con la atención de las PQRSD de los procesos operativos misionales

## 6. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

| No | ACTIVIDAD (QUE) | DESCRIPCIÓN (COMO) | RESPONSABLE (QUIEN) | REGISTRO |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Identificar el servicio no conforme | El líder del proceso, identifica la posible salida no conforme y la comunica por cualquier medio a la Dependencia de Sistema Integrado de Gestión, quien | Líderes de Procesos de Acueducto, Alcantarillado, Aseo y CFP | Canales de Comunicación (WhatsApp, Correos Institucionales, Telefónico) |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | establece la pertinencia y desarrollo a generar para la salida no conforme potencial. | | Evidencia fotográfica |
| 2 | Registrar de la salida no conforme | El funcionario que realiza el registro de la salida no conforme es el Profesional SIG, una vez detectada la salida no conforme, se procede a registrar en el formato correspondiente identificando si la fuente es externa o interna y se entrega al responsable del proceso para su respectivo tratamiento con la(s) salida(s) no conforme(s). Este proceso, la dependencia SIG lo realiza de periodicidad mensual y lo comunica al líder de proceso respectivo.<br><br>Sí se identifica situaciones repetitivas de la(s) salida(s) no conforme(s), se debe estudiar la viabilización de acciones correctivas, cuyos responsables con la Oficina de Control Interno, Líder de Procesos y SIG. | Profesional SIG | PV-CI-MC-FO-03 Salida no Conforme |
| 3 | Controlar la salida no conforme | El líder del proceso debe tomar las acciones pertinentes, para solucionar de forma inmediata la salida no conforme presentada, reportando por cualquier medio a la Dependencia de Sistema Integrado de Gestión las acciones establecidas, según corresponda (acciones correctivas). | Líderes de Procesos de Acueducto, Alcantarillado, Aseo y CFP | PV-CI-MC-FO-02 Seguimiento de Acciones Correctivas y Preventivas |
| 4 | Realizar Seguimiento e informes | Se consolida las acciones reportadas por los líderes, con base en la(s) salida(s) no conformes. | Jefe Oficina Control Interno | PV-CI-MC-FO-04 Análisis de Salidas no Conformes |

**PUNTO DE CONTROL**

**4. Realizar seguimientos e informes.** Consolidar las acciones correctivas y preventivas efectivas para las salidas no conformes.

## 7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Constitución Política de Colombia
Ley 87 de 1993. Sistema de Control Interno
Decreto 1083 de 2015. Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública
Decreto 1499 de 2017. Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG

| |
|---|
| NTC-ISO 9001:2015. Sistema de gestión de la calidad – Requisitos<br>Guía para la Gestión por Procesos en el marco del MIPG, versión vigente<br>Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, versión vigente |
| **8. ANEXOS** |
| PV-CI-MC-FO-03 Servicio no Conforme<br>PV-CI-MC-FO-02 Seguimiento de Acciones Correctivas y Preventivas<br>PV-CI-MC-FO-04 Análisis de Salidas no Conformes<br>Canales de Comunicación (WhatsApp, Correos Institucionales, Telefónico)<br>Evidencia fotográfica |

| ELABORÓ | NATURALEZA DEL CAMBIO | VERSIÓN | FECHA DE APROBACIÓN |
|---|---|---|---|
| Andrew Masami Asakura Garcia | Procedimiento inicial | 01 | 14/03/2023 |
| Andrew Masami Asakura Garcia | Cambio de logo | 02 | 02/01/2024 |
| Andrew Masami Asakura Garcia | Inclusión del Logo ICONTEC / MIPG y ajuste de Pie de Página / Ajuste de contenido | 03 | 26/08/2024 |
| Andrew Masami Asakura Garcia | Actualización del Correo Corporativo | 04 | 01/04/2025 |

| ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |
|---|---|---|
| Nombre:<br>Andrew Masami Asakura Garcia | Nombre:<br>Yeison Rokney Torres Suarez | Nombre:<br>Yeison Rokney Torres Suarez |
| Cargo:<br>Profesional SIG | Cargo:<br>Gerente General | Cargo:<br>Gerente General |
| Firma: | Firma: | Firma: |




Km 1 Vía Francisco Montaña / Código Postal 150444
Números de Contacto: +(57) 320 8587785 – 320 8585284
Correo electrónico: redvital@paipa-boyaca.gov.co / sig@redvitalpaipa.com
Página Web: www.redvitalpaipasaesp.com