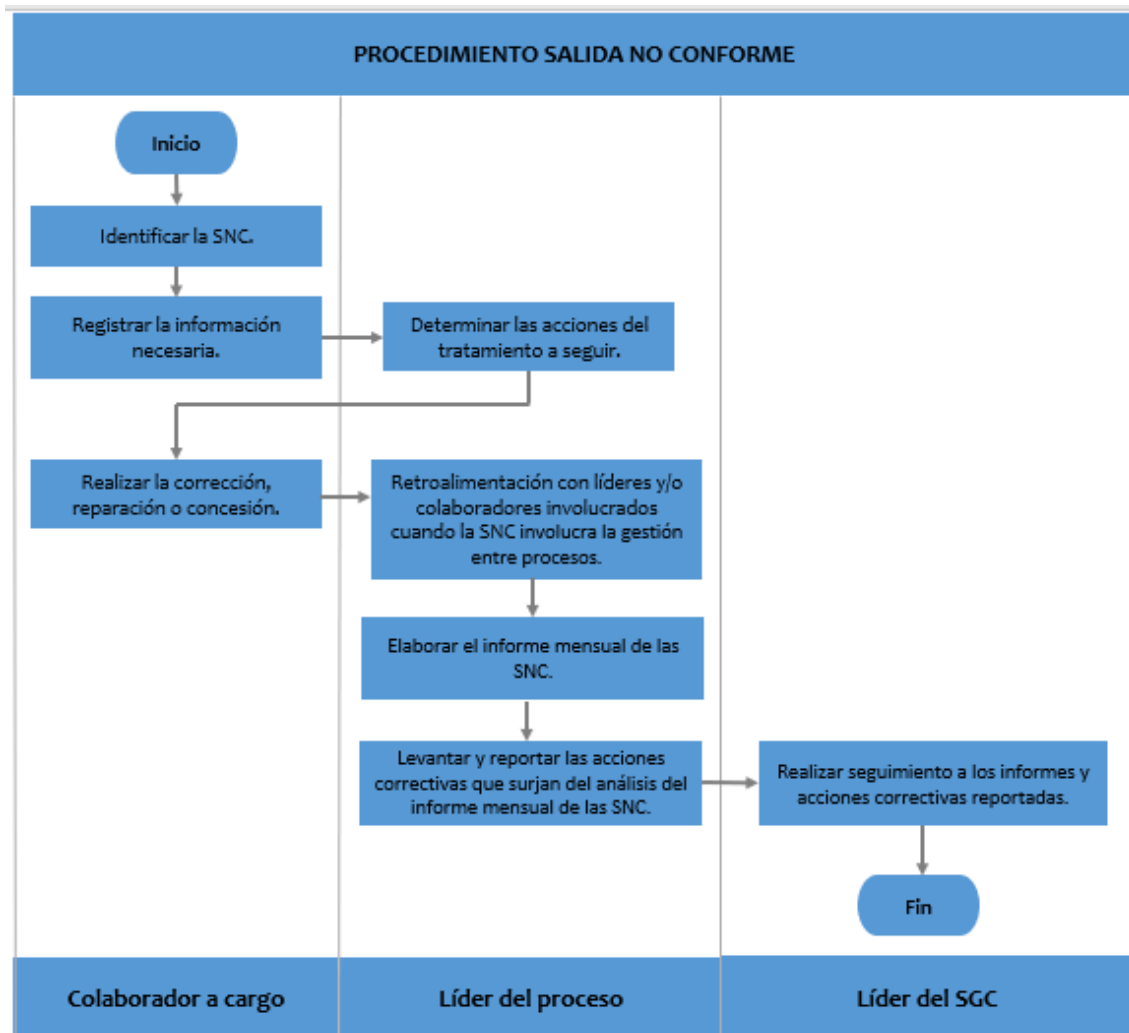


	PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES	CÓDIGO	GCA-PR-03
		VERSIÓN	6
		FECHA EMISIÓN	08/01/2008
		FECHA ACTUALIZACIÓN	02/09/2025
		PÁGINA	1 de 6

1. OBJETIVO:	Definir la metodología para asegurar que el servicio y/o producto que no sean conformes con los requisitos definidos a las partes interesadas, se identifique y controle para prevenir su uso o entrega no intencional y determinar las acciones a realizar cuando se presente.
2. ALCANCE:	Este procedimiento aplica para los procesos que están relacionados directamente con la prestación del servicio al usuario e inicia con la identificación, implementación de los tratamientos y finaliza con el seguimiento.
3. RESPONSABLE:	Director de Operaciones Director de Ventas Director de Disposición Final Director de Mercado Regulado Coordinador de Facturación Coordinador de Servicio al cliente Comunicador
4. DEFINICIONES: Servicio y/o Producto: Resultado de un proceso o conjunto de procesos destinado a un cliente o solicitado por él. Salida no conforme: Servicio y/o producto que no cumple con los mínimos estándares de calidad definidos por las partes interesadas. Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. Conformidad: Cumplimiento de un requisito. No conformidad: Incumplimiento a una especificación previamente establecida por el cliente o por la empresa. Tratamiento: Es la o las acciones tomadas a un Servicio no conforme identificado. Acción Correctiva: Aquella acción que se toma para eliminar las causas que originan las no conformidades. Fuente: Origen de la identificación de la salida no conforme. Corrección: Acción o acciones tomadas sobre un servicio no conforme para hacerlo conforme con los requisitos. Reparación: Acción o acciones tomadas sobre un producto o servicio no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista. Concesión: Autorización para utilizar o liberar un servicio que no es conforme con los requisitos especificados.	

SER AMBIENTAL S.A.S. E.S.P.	PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES	CÓDIGO	GCA-PR-03
		VERSIÓN	6
		FECHA EMISIÓN	08/01/2008
		FECHA ACTUALIZACIÓN	02/09/2025
		PÁGINA	2 de 6

DIAGRAMA DE FLUJO



5. CONTENIDO ESPECIFICO

Actividad	Responsable	Documento
IDENTIFICACIÓN DE LA SALIDA NO CONFORME La detección de salida no conforme se puede dar antes y durante la prestación del servicio y en algunos casos posterior a la prestación del servicio. Si se detecta el no conforme durante la prestación del servicio, es necesario que se comunique al líder de proceso para que se	Líderes de proceso	GCA-FO-20 Matriz de salidas no conformes.

	PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES	CÓDIGO	GCA-PR-03
		VERSIÓN	6
		FECHA EMISIÓN	08/01/2008
		FECHA ACTUALIZACIÓN	02/09/2025
		PÁGINA	3 de 6

tome la decisión correspondiente para iniciar el trámite de atención. Las posibles salidas no conformes se describen en el formato Matriz de salidas no conformes.		
REGISTRO Y CONTROL Para todos los casos la salida no conforme se reporta mediante el formato “Reporte de Salida No Conforme” • Fecha: registrar día, mes y año en que se identificó la “Salida No conforme”. • Responsable del reporte: nombre y cargo de quien identifica la “Salida No conforme”. • Servicio o Proceso: describir el proceso (mapa de procesos) al que pertenece el reporte o servicio (recolección, barrido, poda de árboles, corte de césped), validar en la matriz. • Fuente: describir el origen de identificación de la salida no conforme. • Descripción: se realiza una pequeña descripción del “Producto/Servicio No conforme” que permita identificar lo encontrado, datos para realizar la trazabilidad y en dado caso mencionar la evidencia. • Tipo de tratamiento: escoger el tipo de tratamiento a realizar de acuerdo a las definiciones de este procedimiento. • Descripción del tratamiento: mencionar la o las acciones realizadas para la salida no conforme identificada que permitieron volverlo conforme. • Responsable de ejecución: nombre y cargo del colaborador que realizo la o las acciones del tratamiento. • Responsable de aprobación: nombre y cargo de quien autorizo la realización de la o las acciones del tratamiento.	Lideres de proceso	GCA-FO-02 Reporte de Salida No Conforme

	PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES	CÓDIGO	GCA-PR-03
		VERSIÓN	6
		FECHA EMISIÓN	08/01/2008
		FECHA ACTUALIZACIÓN	02/09/2025
		PÁGINA	4 de 6

Fecha de cierre: registrar día, mes y año en que se realizaron las acciones del tratamiento.								
VALIDACIÓN DEL TRATAMIENTO Se revisa el servicio no conforme identificado, registrado y se autoriza la aplicación del tratamiento, teniendo en cuenta el contexto y las capacidades de la empresa, dejando evidencia en el formato Reporte de Salida No Conforme. Se ejecutan las acciones determinadas para atender y solucionar la salida no conforme identificada, teniendo en cuenta el tipo de tratamiento definido (corrección, reparación o concesión), algunos ejemplos se muestran a continuación: <table><tr><th>TIPO DE TRATAMIENTO</th><th>EJEMPLO</th></tr><tr><td>Corrección</td><td> Salida no conforme: Cestas no evacuadas durante la ejecución del barrido y/o limpieza. Tratamiento: Solicitar al vehículo de compactación o recolección más cercano y que se encuentre en ruta para el desalojo de las mismas. </td></tr><tr><td>Reparación</td><td> Salida no conforme: Mala facturación. Tratamiento: Verificación de la información en campo (aforo), anotación débito y/o crédito de acuerdo a la falla o inconsistencia detectada por el proceso y facturar nuevamente. </td></tr></table>	TIPO DE TRATAMIENTO	EJEMPLO	Corrección	Salida no conforme: Cestas no evacuadas durante la ejecución del barrido y/o limpieza. Tratamiento: Solicitar al vehículo de compactación o recolección más cercano y que se encuentre en ruta para el desalojo de las mismas.	Reparación	Salida no conforme: Mala facturación. Tratamiento: Verificación de la información en campo (aforo), anotación débito y/o crédito de acuerdo a la falla o inconsistencia detectada por el proceso y facturar nuevamente.	Lideres de proceso	GCA-FO-01 Reporte de Salida No Conforme
TIPO DE TRATAMIENTO	EJEMPLO							
Corrección	Salida no conforme: Cestas no evacuadas durante la ejecución del barrido y/o limpieza. Tratamiento: Solicitar al vehículo de compactación o recolección más cercano y que se encuentre en ruta para el desalojo de las mismas.							
Reparación	Salida no conforme: Mala facturación. Tratamiento: Verificación de la información en campo (aforo), anotación débito y/o crédito de acuerdo a la falla o inconsistencia detectada por el proceso y facturar nuevamente.							

	PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES	CÓDIGO	GCA-PR-03
		VERSIÓN	6
		FECHA EMISIÓN	08/01/2008
		FECHA ACTUALIZACIÓN	02/09/2025
		PÁGINA	5 de 6

Concesión	Salida no conforme: Imposibilidad de recolección por condición hostil del terreno o la vía, u obras. Tratamiento: Los operarios deben trasladarse y desplazar los residuos al punto más cerca en donde el vehículo pueda recolectarlos. Rediseñar la ruta establecida		
ANÁLISIS E INFORME DE LAS SALIDAS NO CONFORMES REPORTADAS Se realiza un informe de las salidas no conformes detectadas, definiendo las acciones tomadas respecto al análisis realizado y los mecanismos de control. Cuando una salida no conforme sea reiterativa se deben tomar acciones correctivas que eliminen la causa raíz de la desviación siguiendo el Procedimiento Acciones correctiva y oportunidades de mejora.		Líderes de proceso Líder del SGC	Informe. Procedimiento Acciones correctiva y oportunidades de mejora GCA-PR-04

6. CONDICIONES GENERALES

Para identificar una Salida no conforme, se deben analizar los requisitos definidos para cada servicio que ofrece Servicios Ambientales a las partes interesadas y detectar los posibles eventos que puedan o estén afectando la adecuada prestación del servicio. Estos eventos son tenidos en cuenta para tomar acciones de mejora y como información de entrada para el informe de revisión por la dirección.

Cuando se presenten recurrencias se crearán acciones correctivas y serán los líderes de proceso quienes definan los cierres con una serie de acciones que eliminen la causa raíz.

Nota: Se pueden reportar salidas no conformes de procesos diferentes a los descritos anteriormente, siempre que, se identifique la necesidad.

7. ANEXOS

GCA-FO-02 Reporte de Salida No Conforme.

GCA-FO-20 Matriz de salidas no conformes.

GCA-PR-04 Procedimiento Acciones correctiva y oportunidades de mejora

SER AMBIENTAL S.A.S. E.S.P.	PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES	CÓDIGO	GCA-PR-03
		VERSIÓN	6
		FECHA EMISIÓN	08/01/2008
		FECHA ACTUALIZACIÓN	02/09/2025
		PÁGINA	6 de 6

HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Elaborado/Modificado por	Descripción del cambio
1	08/01/2008	Jacob Arias Mancilla	Versión original
2	15/03/2010	Luisa Fda. Mateus	Se ajusta para los procesos Gestión Prestación del servicio y Gestión Compras y Contratación.
3	07/05/2019	Yudi Paola Rodriguez	Ajuste de actividades, inclusión de PQR de servicio al cliente, detección y tratamiento de no conformes identificadas por líderes de proceso.
4	21/02/2024	Katherine Cruz Polania	Ajuste general del procedimiento, inclusión de responsables y procesos, formato de reporte y tipos de tratamientos a realizar.
5	16/04/2025	Katherine Cruz Polania	Ajuste en el logo institucional por cambio
6	2/09/2025	Katherine Cruz Polania – Coordinadora Sistemas de Gestión	Actualización de imagen corporativa (logo) por cambio de razón social

Elaboró: Coordinador Sistemas de Gestión	Revisó: Director Nacional Sistemas de Gestión
Aprobó: Gerente General	

COPIA CONTROLADA SI ☒ NO ☐