



### MATRIZ IDENTIFICACIÓN DE SALIDAS NO CONFORMES

Código: PDE-F361  
Versión: 6  
Fecha: 09/06/2021

PROCESO	DIRECCIÓN	PRODUCTO O SERVICIO	CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO O SERVICIO (REQUISITOS)	IDENTIFICACIÓN SALIDA NO CONFORME	CONTROLES	Opciones de manejo y tratamiento	
Operación de Servicios Públicos Domiciliarios	Dirección Operativa y de Proyectos Especiales	Atención de emergencias (riesgo sectorial en los Planes Departamentales de Agua - PAP - PDA)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Atención de emergencias con carro tanque por desabastecimiento</li><li>• Atención de emergencias con equipos succión presión por colmataciones o taponamientos en las redes de alcantarillado</li><li>• contratación de obras por colapso de la infraestructura asociada a la prestación de estos servicios</li></ul>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Atención no eficiente y efectiva al servicio de emergencia.</li><li>2. Incumplimientos en ejecución de las obras.</li><li>3. Requerimientos por calidad y/o estabilidad de la obra.</li></ol>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Contrato de Interventorías para las obras</li><li>• Supervisión de contratos de emergencias.</li><li>• Contrato de administración de vehículos.</li><li>• Mantenimiento y disponibilidad de los vehículos pesados</li><li>• Presentación de Informes de visita y comités de seguimiento.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• recesos por presuntos incumplimientos en los contratos de obra e interventorías, aplicación de pólizas.</li><li>• Inicio de procesos disciplinarios a la responsabilidad de la supervisión.</li><li>• Información al cliente</li><li>• Programación para la atención de la emergencia</li></ul>	
Operación de Servicios Públicos Domiciliarios	Subgerencia de Operaciones	Cumplir con las obligaciones establecidas en los contratos como Socio Operador Especializado	<ul style="list-style-type: none"><li>• Realizar el acompañamiento, seguimiento y control integral a las empresas socias en las áreas misionales que componen la prestación de los servicios a su cargo (Operativa, Administrativa, Comercial, Financiera).</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• No realizar el acompañamiento de manera adecuada a los prestadores priorizados en el plan de aseguramiento o las solicitudes adicionales recibidas.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reuniones con las Juntas Directivas</li><li>• Reuniones o comités de seguimiento</li><li>• Presentación de informes de actividades como socios operadores especializados</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Decisiones de Junta Directiva que constan en las actas de reuniones y seguimiento para el cumplimiento de las obligaciones.</li><li>• Traslado de incumplimientos o faltas a los entes competentes.</li><li>• Información al cliente</li></ul>	
ELABORÓ: Original Firmado NOMBRE: Solanyer Bello Parraga _____ CARGO: Apoyo de la Subgerencia de Operaciones			REVISÓ: Original Firmado NOMBRE: Luisa Fernanda Gonzalez Garzón _____ CARGO: Profesional de apoyo de planeación			APROBO: Original Firmado NOMBRE: Carlos Elmer Velandia Barreto _____ CARGO: Subgerente de Operaciones	