

| | | | | | | | |
|---|--|--|---|---|--|--|--------------------------|
|  | | MATRIZ IDENTIFICACIÓN DE SALIDAS NO CONFORMES | | | | | Código: PDE-F361 |
| | | | | | | | Versión: 6 |
| | | | | | | | Fecha: 09/06/2021 |
| Fecha de actualización: | 24 de Mayo del 2022 | | | | | | |
| 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"> Atención de emergencias con carro tanque por desabastecimiento Atención de emergencias con equipos succión presión por colmataciones o taponamientos en las redes de alcantarillado contratación de obras por colapso de la infraestructura asociada a la prestación de estos servicios | 1. Atención no eficiente y efectiva al servicio de emergencia. 2. Incumplimientos en ejecución de las obras. 3. Requerimientos por calidad y/o estabilidad de la obra. | <ul style="list-style-type: none"> Contrato de Interventorías para las obras Supervisión de contratos de emergencias. Contrato de administración de vehículos. Mantenimiento y disponibilidad de los vehículos pesados Presentación de Informes de visita y comités de seguimiento. | <ul style="list-style-type: none"> recesos por presuntos incumplimientos en los contratos de obra e interventorías, aplicación de pólizas. Inicio de procesos disciplinarios a la responsabilidad de la supervisión. Información al cliente Programación para la atención de la emergencia | |
| 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"> Realizar el acompañamiento, seguimiento y control integral a las empresas socias en las áreas misionales que componen la prestación del los servicios a su cargo (Operativa, Administrativa, Comercial, Financiera). | <ul style="list-style-type: none"> No realizar el acompañamiento de manera adecuada a los prestadores priorizados en el plan de aseguramiento o las solicitudes adicionales recibidas. | <ul style="list-style-type: none"> Reuniones con las Juntas Directivas Reuniones o comités de seguimiento Presentación de informes de actividades como socios aperadores especializados | <ul style="list-style-type: none"> Decisiones de Junta Directiva que constan en las actas de reuniones y seguimiento para el cumplimiento de las obligaciones. Traslado de incumplimientos o faltas a los entes competentes. Información al cliente | |
| ELABORO: 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 | | |