



MATRIZ IDENTIFICACIÓN DE SALIDAS NO CONFORMES

Código: PDE-F361

Versión: 6

Fecha: 09/06/2021

Fecha de actualización:	6 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
Servicio al Cliente	Dirección de Servicio al Cliente	Conexión EPC	- Cumplir con los lineamientos de manual de imagen Corporativa - cumplimientos de los requisitos establecidos por el cliente - calidad de la información y diseño	1. Incumplimiento a los requisitos solicitados por el cliente (Especificaciones Técnicas)	Revisión y aprobación por parte del cliente	- Reuniones o diseños enviados previamente - Exigir un tiempo prudente para la realización del material publicitario - Corrección Inmediata de los diseños
		Acompañamiento social a los proyectos	Cumplimiento de la metodología de la guía de intervención social, con el fin de crear espacios de participación.	no realizar el acompañamiento social al 100% de los proyectos	- Reporte bimensual de avance del plan de gestión social al ministerio de vivienda ciudad y territorio. - cada proyecto debe tener un trabajador social. - cada dos meses se realiza la revisión de los proyectos de preinversión e inversión que inician para realizar el acompañamiento social	- solicitar al contratista del proyecto de inversión o preinversión la adquisición de un trabajador social. - realizar plan de choque de acompañamiento social por parte de la trabajadora social de servicio al cliente.(en el caso no que no se tenga la obligación contractual) - en el caso de incumplimiento por parte de contratista se remite oficio al supervisor y a la dirección contractual.
		proyectos en sedes educativas de Agua, Vida y Saber	- entrega a satisfacción de plan compacta de tratamiento de agua potable - ejecución de acciones pedagógicas - Entrega de material educativo	El producto y servicios entregados no cumplen con lo establecido contractualmente	- acta de recibido a satisfacción de la planta de tratamiento de agua potable y actividades pedagógicas - diseño y formulación de estrategia técnica y pedagógica	En el caso de que se tenga incumplimientos con la PTAP se hace el requerimiento al contratista.