
		Procedimiento de Tratamiento de Producto, Servicio y/o Trabajo No Conforme		Documento Controlado		
				Código: AM-P-005 Anexo 1		
				Versión: 17		
				Fecha de Emisión: 21-12-29		
				Pagina: 1/2		
Proceso	Gestión: Distribución de Agua Potable, Control Perdidas, Recolección y Transporte de Aguas Residuales, Gestión Aseo, Planeación Técnica, Recursos (Oficina de Mantenimiento), y Dirección Comercial.			Fecha de Actualización		
				AA	MM	DD
				21	12	29
Proceso	Producto, Servicio y/o Trabajo No Conforme	Tratamiento	Evidencia de Control y/o Registro	Responsable		
Gestión de Recolección y Transporte de Aguas Residuales	Daño reiterativo en un punto en la red de alcantarillado	Reparación	Reporte PQRDS o Contrato de Obra	Gestor Recolección y Transporte		
	Deficiente interventoría de Obra	Corrección - Reproceso	Documentos de interventoría			
	Reparación mal realizada	Reproceso	Reporte PQRDS o Contrato de Obra			
Gestión Control Perdidas	Servicio y/o Trabajo No Conforme	Reproceso	Orden de Visita	Gestor Control Perdidas		
	Medidor instalado incorrectamente	Corrección, Reparación	Instalación de Medidor			
	Suspensión a predio equivocado	Corrección, Reparación	Orden de Trabajo			
Gestión de Distribución de Agua Potable	Información errada	Corrección	Oficio, Observación en los registros	Gestor Distribución de Agua Potable y/o Técnico Operativo y/o Profesional Universitario y/o Contratista de apoyo a la Gestión y/o Operarios del proceso		
	Suspensión del servicio de acueducto generado por fallas continuas en el Sistema de Macromedición y regulación	Reparación	GD-R-013: Orden Reparación de Redes GD-R-022: Solicitud de Servicio de Fontanería GD-R-002 Reporte y Atención de Daños en la Red Hoja de Vida Estaciones de macro-medición y regulación			
	Incumplimiento de los requisitos de Calidad del Agua Potable en un sector determinado	Corrección, Desecho	Hoja de Vida de Tanques de Almacenamiento Hoja de Vida Puntos de Muestreo GD-R-015: Apertura de Hidrantes			
	Mala atención de los usuarios en la Línea de Atención al Usuario 116 o por personal adscrito a GDAP	Corrección	PC-R-001: Acta Plan de Mejoramiento Reporte mediante oficio de la situación presentada			
	Reparación o corrección repetitiva de las labores ejecutadas de los arreglos de fontanería o redes.	Reparación	GD-R-013: Orden Reparación de Redes GD-R-022: Solicitud de Servicio de Fontanería			
	Deficiencia en la Supervisión y/o Interventoría de Contratos	Corrección	Documentos del Contrato			
Dirección Comercial	Error en la lectura	Reparación	Listado de lecturas	Profesional Especializado (Responsable de facturación)		
	Cobros dobles de factura	Reproceso	Relación de ordenes para cobro			
	Entrega de facturación en términos vencidos	Reparación	Relación de facturas no entregadas			
	No entrega de facturación	Reparación	Relación de facturas no entregadas			
	Cobro erróneo de conceptos	Reproceso	Relación de ordenes para cobro	Director Financiamiento		
	Error en liquidación de tarifas	Corrección	Relación de tarifas			
	Generación de ordenes de suspensión o corte con usuario a paz y salvo	Reparación	Listado de cartera			
	Correspondencia devuelta	Reparación	Relación de correspondencia			
Gestión Planeación Técnica	Deficiente diseño de un proyecto de Obra de infraestructura de Acueducto, Alcantarillado y Adecuación de Instalaciones Locativas	Corrección, Reproceso	Memorias de calculo Diseño Planos Presupuesto	G. Planeación Técnica Profesional Especializado (de Diseño)		
	Certificados disponibilidades de Servicio Publico de Acueducto, Alcantarillado erróneos	Corrección, Reproceso	Certificado de Disponibilidades	Gestor Planeación Técnica		
	Certificados de viabilidad de Servicio Publico de Acueducto, Alcantarillado erróneos	Corrección, Reproceso	Certificado de Viabilidades			
	Levantamientos topográficos incorrectos	Corrección, Reproceso	Cartera digital de levantamiento	Comisión Topográfica		
	Deficiente interventoría	Corrección	Bitácora, actas	Subgerente Técnica y/o G. Planeación Técnica		
	Diseños de infraestructura incorrectos	Corrección	Diseños planos y presupuestos	G. Planeación Técnica		
	Información incorrecta de catastro de redes	Corrección, Reproceso	Planos, Levantamientos Topográficos Formatos de Esquina, Puntos Georreferenciados	Subgerente Técnica y/o G. Planeación Técnica		

	Procedimiento de Tratamiento de Producto, Servicio y/o Trabajo No Conforme	Documento Controlado		
		Código: AM-P-005 Anexo 1		
		Versión: 17		
		Fecha de Emisión: 21-12-29		
		Pagina: 2/2		

Proceso	Gestión: Distribución de Agua Potable, Control Perdidas, Recolección y Transporte de Aguas Residuales, Gestión Aseo, Planeación Técnica, Recursos (Oficina de Mantenimiento), y Dirección Comercial.	Fecha de Actualización		
		AA	MM	DD
		21	12	29

Proceso	Producto, Servicio y/o Trabajo No Conforme	Tratamiento	Evidencia de Control y/o Registro	Responsable
Gestión Planeación Técnica	Presupuestos incorrectos	Corrección, Reproceso	Presupuesto	G. Planeación Técnica
	Dibujo Incorrecto	Corrección, Reproceso	Planos en medio digital y en medio físico	G. Planeación Técnica Dibujantes
	Malos dibujos planimétricos y altimétricos	Reproceso		
	Formulación de proyectos en forma incorrecta	Reproceso	Formatos Nacional	Subgerente Técnica y/o G. Planeación Técnica
	Incorrecta revisión de proyectos hidrosanitarios	Corrección, Reproceso	Planos firmados y sellados	
	Deficiente auditoría a los diseños	Corrección	Informe de la auditoría	G. Planeación Técnica
Gestión Aseo	Incumplimiento en la frecuencia o en el horario de las macrorrutas de barrido y limpieza de vías y áreas públicas.	Corrección	<ul style="list-style-type: none"> • Diligenciamiento registro AM-R-010 • Proyección de acción correctiva • Programación de horas extras • Oficios, actas 	Profesional Universitario I Subgerente y/o Gestor de Aseo
	Incumplimiento de la Programación del servicio de corte de césped. Nota 1: La programación debe dar cumplimiento a los sectores y frecuencia establecidos en el PGIRS del Municipio	Corrección	<ul style="list-style-type: none"> • Diligenciamiento registro AM-R-010 • Proyección de acción correctiva • Programación de horas extras • Oficios, actas 	Profesional Universitario I Subgerente y/o Gestor de Aseo
	Incumplimiento en la frecuencia o en el horario de las macrorrutas de recolección y transporte de residuos sólidos	Corrección	<ul style="list-style-type: none"> • Diligenciamiento registro AM-R-010 • Proyección de acción correctiva • Programación de horas extras • Oficios, actas 	Profesional Universitario I Subgerente y/o Gestor de Aseo
	Incumplimiento de la Programación del servicio de poda de árbol. Nota 1: La programación debe dar cumplimiento a los sectores y frecuencia establecidos en el PGIRS del Municipio.	Corrección	<ul style="list-style-type: none"> • Diligenciamiento registro AM-R-010 • Proyección de acción correctiva • Programación de horas extras • Oficios, actas 	Profesional Universitario I Subgerente y/o Gestor de Aseo
	Realizar la poda de árboles que no cuentan con permiso de la autoridad ambiental.	Corrección	<ul style="list-style-type: none"> • Diligenciamiento registro AM-R-010 • Proyección de acción correctiva • Programación de horas extras • Oficios, actas 	Profesional Universitario I Subgerente y/o Gestor de Aseo
	Incumplimiento de la Programación del servicio de lavado de áreas públicas. Nota 1: La programación debe dar cumplimiento a los sectores y frecuencia establecidos en el PGIRS del Municipio.	Corrección	<ul style="list-style-type: none"> • Diligenciamiento registro AM-R-010 • Proyección de acción correctiva • Programación de horas extras • Oficios, actas 	Profesional Universitario I Subgerente y/o Gestor de Aseo
Gestión Recursos Oficina de Mantenimiento	Incumplimiento de los requisitos por fallas en la maquinaria y equipos necesarios para realizar actividades de los procesos en la prestación de los servicios públicos domiciliarios a su cargo	Solicitar y efectuar contratación de la maquinaria y equipos	Ejecución de actividades con Equipo Presión- Succión contratado	Jefe de Mantenimiento Lideres de los procesos

Corrección: acción tomada para eliminar una no conformidad detectada, Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva.. Una corrección puede ser por ejemplo un reproceso o una reclasificación

- **Reproceso:** acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos
- **Reparación:** puede afectar o cambiar partes del producto no conforme
- **Reclasificación:** variación de la clase de un producto no conforme, de tal forma que sea conforme con requisitos que difieren de los iniciales.
- **Desecho:** acción tomada sobre un producto no conforme para impedir su uso inicialmente previsto (Ejemplos reciclaje, destrucción). En el caso de un servicio no conforme, el uso se impide no continuando el servicio.
- **Concesión** autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados. Una concesión está generalmente limitada a la entrega de un producto que tiene características no conformes, dentro de límites definidos por un tiempo o una cantidad acordados.
- **Permiso de desviación:** autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto, antes de su realización. Un permiso de desviación se da generalmente para una cantidad limitada de producto o para un periodo de tiempo limitado y para un uso específico.
- **Liberación:** autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso.

Cuando el producto o Servicio No Conforme se presenta en forma reiterada se debe proyectar "Reporte de Acción Correctiva, Preventiva y de Mejora AM-R-011"