

PROCEDIMIENTO		
Proceso - Subproceso: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION - PLANIFICACION DE LOS RECURSOS	Página: 1 de 4	
Procedimiento: Solución de conflictos en acuerdos industriales	Código: MPEE0215P	Versión: 02

Objetivo

Establecer las actividades, herramientas y acciones para la solución de conflictos en acuerdos industriales.

Alcance

Inicia con la manifestación de un desacuerdo o conflicto entre las partes y establece las instancias que se deben agotar antes de escalar el problema a niveles superiores, así como el procedimiento a seguir para su solución.

Términos y definiciones

DPCRGC: Dirección Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos

DESACUERDOS O CONFLICTOS: Condiciones de entrega del producto y de la gestión del servicio sobre las cuales existe diferencia de criterios o insatisfacción de alguna de las partes

AP (Áreas Prestadoras): Son aquellas que entregan el producto en condiciones de calidad, oportunidad, continuidad y presión a las Áreas Receptoras. En este caso la Dirección de Abastecimiento para Dirección Red Matriz Acueducto (DRMA) y Dirección Red Matriz de Acueducto (DRMA) para las Zonas y la Dirección de Apoyo Comercial (DAC).

AR (Áreas Receptoras): Son aquellas que reciben el producto. La DRMA es área receptora de la Dirección Abastecimiento y las Zonas y DAC lo es de la DRMA.

Normatividad

Acuerdo Industrial Vigente

Políticas Generales y de Operación

1. La solución de un conflicto siempre estará encaminada a retroalimentar el esquema de prestación de servicios con el objetivo único de definir para el futuro mejoras en el proceso productivo y comercial de la Empresa.
2. Cada vez que se de tratamiento a un conflicto se debe elaborar una Ayuda de Memoria

ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE (DEPENDENCIA Y CARGO)	DOCUMENTOS Y REGISTROS
1. CONCILIAR DIRECTAMENTE			
1.1 Busca solución en primera instancia directamente entre los involucrados en presencia de un conflicto.		Funcionarios responsables del proceso en las AP y las AR	Acuerdo Industrial MPFD0801F05 Ayuda de memoria MPFD0802F04 Lista de asistencia

Elaboró: Mónica Prieto Arbeláez.	Revisó: Mónica Prieto Arbeláez.	F. Revisión: 31/03/2020
Responsable del Procedimiento: Director de Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos	Aprobó: Oscar Fernando Guio Tamayo	F. Aprobación: 17/04/2020

PROCEDIMIENTO		
Proceso - Subproceso: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION - PLANIFICACION DE LOS RECURSOS	Página: 2 de 4	
Procedimiento: Solución de conflictos en acuerdos industriales	Código: MPEE0215P	Versión: 02

ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE (DEPENDENCIA Y CARGO)	DOCUMENTOS Y REGISTROS
2. INTERACTUAR PARA CONCILIAR CONFLICTO ENTRE LOS GERENTES CORPORATIVOS INVOLUCRADOS EN EL ACUERDO INDUSTRIAL			
2.1 Escala el problema en busca de solución al (los) Gerente (s) de la AP y/o AR en caso de que el conflicto no sea solucionado por los funcionarios responsables.		Funcionarios responsables del proceso y Gerentes Corporativos de las áreas involucradas en el conflicto.	Acuerdo Industrial MPFD0802F05 Ayuda de memoria MPFD0802F04 Lista de asistencia
3. SOLICITAR LA MEDIACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y CONTROL DE RENTABILIDAD, GASTOS Y COSTOS, EN CASO DE NO LOGRARSE CONCILIACIÓN EN LAS ETAPAS ANTERIORES.			
3.1 Verifica los antecedentes del conflicto, identifica conflictos similares que se hayan presentado antes y define posibles soluciones al conflicto generado.		Profesional DPCRGC y funcionarios involucrados (Directores y/o Gerentes de las áreas involucradas)	Acuerdo Industrial MPFD0802F05 Ayuda de memoria MPFD0802F04 Lista de asistencia
4. CONCILIAR CON MEDIACIÓN DE LA GERENCIA CORPORATIVA DE PLANEAMIENTO Y CONTROL			
4.1 Prepara el caso para su presentación a la Gerencia con información de soporte y posibles soluciones. Si el conflicto no fue solucionado en la instancia anterior.		Profesional Dirección Planeación y Control de Rentabilidad, Costos y Gastos	Acuerdo Industrial Información sobre antecedentes y posibles soluciones

Elaboró: Mónica Prieto Arbeláez.	Revisó: Mónica Prieto Arbeláez.	F. Revisión: 31/03/2020
Responsable del Procedimiento: Director de Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos	Aprobó: Oscar Fernando Guio Tamayo	F. Aprobación: 17/04/2020

PROCEDIMIENTO		
Proceso - Subproceso: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION - PLANIFICACION DE LOS RECURSOS	Página: 3 de 4	
Procedimiento: Solución de conflictos en acuerdos industriales	Código: MPEE0215P	Versión: 02

ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE (DEPENDENCIA Y CARGO)	DOCUMENTOS Y REGISTROS
4.2 Cita a reunión a las partes con la participación del Gerente Corporativo de Planeamiento y Control y la DPCRCG como mediadores y los responsables de los procesos en conflicto.		Profesional Dirección de Planeación y Control de Rentabilidad, Costos y Gastos	Citación vía correo institucional
4.3 Documenta la solución tanto en el Acta respectiva como en la actualización del Acuerdo, si se requiere.		Director Profesional Dirección de Planeación y Control de Rentabilidad, Costos y Gastos	Acuerdo Industrial MPFD0802F05 Ayuda de memoria MPFD0802F04 Lista de asistencia
5. PRESENTAR EL CASO PARA MEDIACIÓN AL COMITÉ CORPORATIVO			
5.1 Prepara el caso para su presentación ante el Comité Corporativo incluyendo los antecedentes del conflicto y toda la información que se considere pertinente para el logro de una solución definitiva (posibles soluciones e impedimentos para llegar a un acuerdo). Si persiste el desacuerdo.	Aprobación Comité Corporativo	Director Profesional Dirección de Planeación y Control de Rentabilidad, Costos y Gastos	Acuerdo Industrial Información sobre antecedentes, posibles soluciones e impedimentos para conciliar.
6. REALIZAR AJUSTES DERIVADOS DE LA SOLUCIÓN, ACTUALIZAR DOCUMENTOS DEL ESQUEMA DE SERVICIOS Y DIVULGAR MODIFICACIONES			
6.1 Actualiza la documentación que se vio afectada por la solución y socializa entre los funcionarios responsables de procesos afectados.		Profesional Dirección de Planeación y Control de Rentabilidad, Costos y Gastos	Acuerdo Industrial Actualización de los Procesos que se afecten y su documentación

Elaboró: Mónica Prieto Arbeláez.	Revisó: Mónica Prieto Arbeláez.	F. Revisión: 31/03/2020
Responsable del Procedimiento: Director de Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos	Aprobó: Oscar Fernando Guio Tamayo	F. Aprobación: 17/04/2020

PROCEDIMIENTO		
Proceso - Subproceso: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION - PLANIFICACION DE LOS RECURSOS	Página: 4 de 4	
Procedimiento: Solución de conflictos en acuerdos industriales	Código: MPEE0215P	Versión: 02

ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE (DEPENDENCIA Y CARGO)	DOCUMENTOS Y REGISTROS
6.2 Brinda las áreas asesoría para la correcta implementación de los cambios dentro del esquema de Acuerdos Industriales.		Profesional Dirección de Planeación y Control de Rentabilidad, Costos y Gastos. Funcionarios responsables de los procesos afectados (Directores y/o Gerentes)	

Elaboró: Mónica Prieto Arbeláez.	Revisó: Mónica Prieto Arbeláez.	F. Revisión: 31/03/2020
Responsable del Procedimiento: Director de Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos	Aprobó: Oscar Fernando Guio Tamayo	F. Aprobación: 17/04/2020