

	PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones	Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU	Código: PRO-E02-002	Versión: V01
---	---	---	----------------------------	---------------------

Control de Salidas no Conformes.

Aprobaciones	Unidad de Organización	Firma y Sello
Elaborado por: Miguel Angel Tuesta Castillo	Oficina de Procesos y Gestión de Riesgos	
Revisado por: Miguel Angel Tuesta Castillo	Oficina de Procesos y Gestión de Riesgos	
Aprobado por: Edgardo Renan De Pomar Vizcarra	Gerencia General	

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio

OBJETIVO

Identificar, registrar y realizar el tratamiento de las salidas no conformes de los procesos del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), a fin de preveer su entrega no intencionada.

ALCANCE

Unidades de organización que forman parte del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.

- BASE NORMATIVA**
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-SGP, para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública.
 - Resolución Directoral N° 001-2015-INACAL-DN, que aprueba la Norma Técnica Peruana NTP-ISO 9001:2015, "Sistema de gestión de la calidad. Requisitos. 6ta Edición".
 - Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 266-2022- ATU/PE, que aprueba la versión V01 de la Política Institucional N° PI-001-2022-ATU/GG-OPGR, "Política Institucional de la Calidad de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU".
 - Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 155-2024-ATU/PE, que aprueba la actualización del Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU.
 - Resolución de Gerencia General N° 079-2024-ATU/GG, que aprueba el Mapa de Procesos de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU v3.0.
 - Norma Internacional ISO 9000:2015 "Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario".
 - Norma Internacional ISO 9001:2015, "Sistema de gestión de la calidad – Requisitos".
- La presente normativa incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias y prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.

SIGLAS Y DEFINICIONES

SIGLAS:

- **AC:** Acción correctiva.
- **ATU:** Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao.
- **NC:** No conformidad.
- **OPGR:** Oficina de Procesos y Gestión de Riesgos.
- **SAC:** Solicitud de acción correctiva
- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad
- **SNC:** Salida no conforme.
- **UO:** Unidades de organización.

DEFINICIONES:

- **Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Salida:** Resultado de un proceso
- **Salida no conforme:** Resultado de un proceso que no cumple con los requisitos especificados.

REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

Descripción del requisito	Fuente
<ul style="list-style-type: none"> • Listado de no conformidades y salidas no conformes de los procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> • E02.05.01 Planificación del SGC.

ACTIVIDADES

Nro.	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable
01	Identificar la salida no conforme. <i>La identificación de la SNC, se detecta durante la realización, revisión o supervisión de sus actividades u otra actividad donde se evidencie incumplimiento de los requisitos del producto o servicio antes, durante o después de la entrega al cliente.</i>	UO involucrados en el SGC	Personal involucrado en el SGC
02	Registrar el tipo de salida no conforme en el formato de "Registro de salidas no conformes". (ver Anexo 1)	UO involucradas en el SGC	Dueños de los procesos o sus representantes involucrados en el SGC
03	Evaluar el tipo de tratamiento correspondiente para la salida no conforme. ¿Qué tipo de tratamiento corresponde? <ul style="list-style-type: none"> • Corrección: Ir a la actividad 04. • Concesión: Ir a la actividad 05. 	UO involucradas en el SGC	Dueños de los procesos o sus representantes involucrados en el SGC
04	Coordinar y registrar la corrección de la salida no conforme. Cada mes ir a la actividad 06.	UO involucradas en el SGC	Dueños de los procesos o sus representantes involucrados en el SGC
05	Registrar la concesión de la salida no conforme. <i>Concesión, implica que la persona que recibe la salida no conforme dé su conformidad.</i>	UO involucradas en el SGC	Dueños de los procesos o sus representantes involucrados en el SGC

ACTIVIDADES			
Nro.	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable
	Cada mes ir a la actividad 06.		
06	Enviar el registro de salidas no conformes a la OPGR.	UO involucradas en el SGC	Dueños de los procesos o sus representantes involucrados en el SGC
07	<p>Evaluar la cantidad de repeticiones de las salidas no conforme.</p> <p><i>Se evalúa de acuerdo a lo establecido en el formato de tolerancias establecidas para las salidas no conformes de los procesos (Anexo 2).</i></p> <p>¿Se supera la tolerancia establecida para las SNC de los procesos?</p> <ul style="list-style-type: none"> • No: Ir a la actividad 08. • Si: Continuar con el proceso E02.05.03 Evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad. 	OPGR	Especialista de Gestión de la Calidad, Conocimiento e Innovación
08	Archivar el registro de salidas no conformes del mes en el SharePoint.	OPGR	Especialista de Gestión de la Calidad, Conocimiento e Innovación
Fin del procedimiento			

DOCUMENTOS QUE SE GENERAN
<ul style="list-style-type: none"> • Registro de salidas no conformes.

PROCESO RELACIONADO
<ul style="list-style-type: none"> • E02.05.02 Control de Salidas No Conformes.

DIAGRAMA DE PROCESO



