

**Caracterización del Proceso
E02.05 Gestión de la Calidad**



**AUTORIDAD DE TRANSPORTE
URBANO PARA LIMA Y CALLAO**

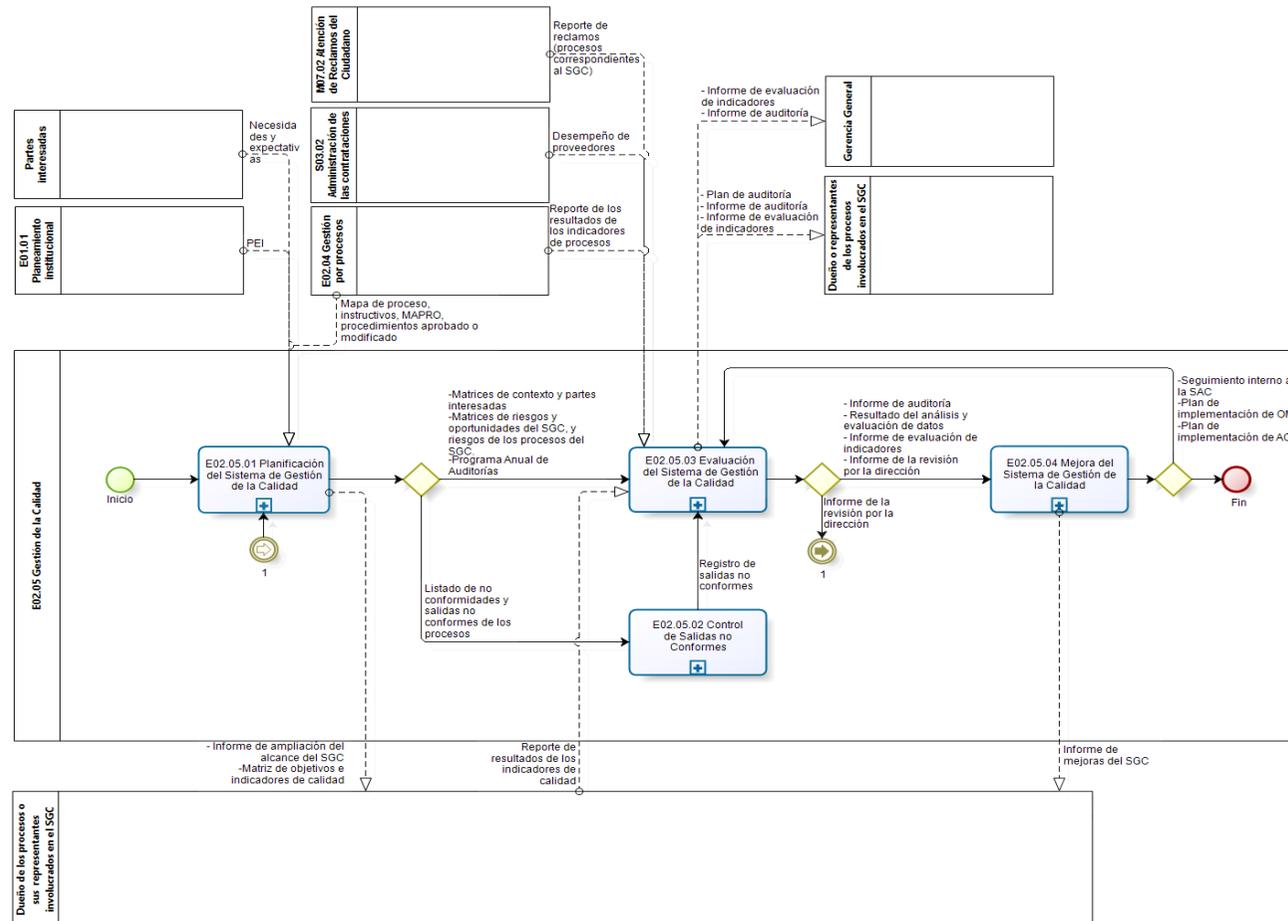
Inventario de Proceso
E02.05 Gestión de la Calidad

| E02.05 Gestión de la Calidad | Procesos | Contenido |
|------------------------------|--------------|---|
| | E02.05 | <ul style="list-style-type: none"> • Diagrama de bloques |
| | E02.05.01 | <ul style="list-style-type: none"> • Ficha técnica del proceso • Ficha de indicador de desempeño N° IND-E02.05.01-001 • Diagrama de bloques |
| | E02.05.02 | <ul style="list-style-type: none"> • Ficha técnica del proceso • Ficha de indicador de desempeño N° IND-E02.05.02-001 • Diagrama de proceso |
| | E02.05.03 | <ul style="list-style-type: none"> • Ficha técnica del proceso • Ficha de indicador de desempeño N° IND-E02.05.03-001 • Diagrama de bloques |
| | E02.05.04 | <ul style="list-style-type: none"> • Ficha técnica del proceso • Ficha de indicador de desempeño N° IND-E02.05.04-001 • Diagrama de proceso |
| | E02.05.01.02 | <ul style="list-style-type: none"> • Ficha técnica del proceso • Ficha de indicador de desempeño N° IND-E02.05.01.02-001 • Diagrama de proceso |
| | E02.05.03.01 | <ul style="list-style-type: none"> • Ficha técnica del proceso • Ficha de indicador de desempeño N° IND-E02.05.03.01-001 • Diagrama de proceso |
| | E02.05.03.02 | <ul style="list-style-type: none"> • Ficha técnica del proceso • Ficha de indicador de desempeño N° IND-E02.05.03.02-001 • Diagrama de proceso |

I. PROCESO DE NIVEL 1

1.1 E02.05 Gestión de la Calidad

1.1.1 Diagrama de bloques



II. PROCESO DE NIVEL 2

2.1 E02.05.01 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

2.1.1 Ficha técnica del proceso

|  | | Ficha Técnica del Proceso |
|---|---|---------------------------|
| Nombre del proceso | E02.05.01 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad. | |
| Tipo de proceso | Estratégico. | |
| Dueño del proceso | Jefe(a) de la Oficina de Procesos y Gestión de Riesgos. | |
| Objetivo del proceso | Establecer los objetivos del SGC y los recursos necesarios para proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos de las partes interesadas, identificando y abordando los riesgos y las oportunidades del contexto de la organización y sus procesos. | |
| Indicador de desempeño | Porcentaje de eficacia de los objetivos del SGC. | |
| Documentos de referencia | <ul style="list-style-type: none"> 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". <p>La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.</p> | |

| | |
|-----------------------------|--|
| Proveedor | <ul style="list-style-type: none"> Partes interesadas. E01.01 Planeamiento Institucional. E02.04 Gestión por Procesos. E02.05.03 Evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). |
| Elementos de entrada | <ul style="list-style-type: none"> Necesidades y expectativas. Plan Estratégico Institucional (PEI). Mapa de procesos, instructivos, MAPRO, procedimientos aprobados o modificados. Informe de la revisión por la Dirección. |
| Producto | <ul style="list-style-type: none"> Informe de ampliación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). Matriz de objetivos e indicadores de calidad. Matriz del contexto de la organización. Matriz de partes interesadas. |

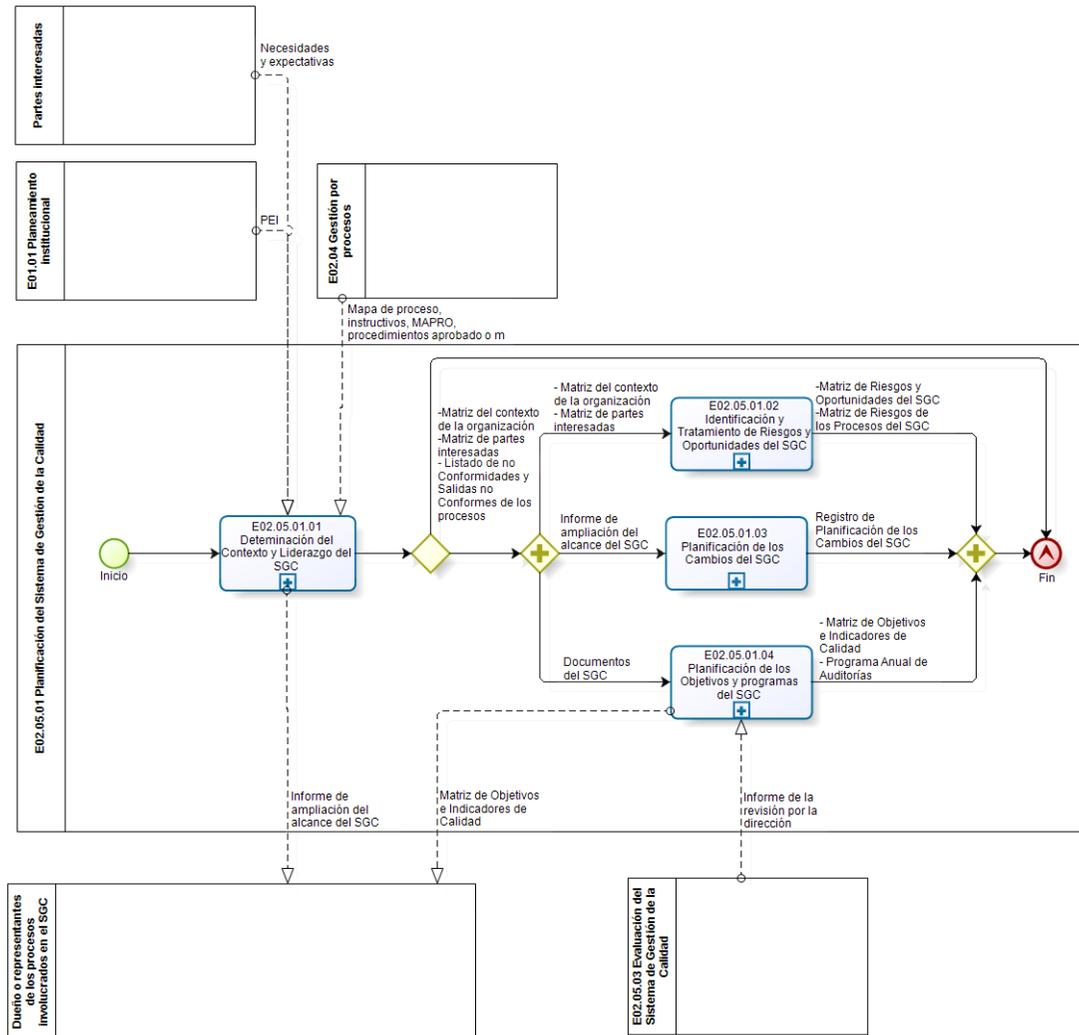
| | |
|---------------------------------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de Riesgos y Oportunidades del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). • Matriz de riesgos de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). • Programa anual de Auditorías. • Listado de no conformidades y salidas no conformes de los procesos. |
| Persona que recibe el producto | <ul style="list-style-type: none"> • Dueño de los procesos o sus representantes involucrados en el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). • E02.05.03 Evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). • E02.05.02 Control de Salidas no Conformes. |
| Controles | <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar la actualización de los documentos normativos internos. • Revisar el nivel de riesgo o el nivel de riesgo residual. • Revisar la viabilidad de las oportunidades identificadas. |

| Recursos | |
|------------------------------|--|
| Recursos humanos | <ul style="list-style-type: none"> • Director(a), jefe(a) y/o especialistas con conocimientos en Gestión de la Calidad en base a la Norma ISO 9001:2015 y/o Gestión por Procesos. |
| Instalaciones | <ul style="list-style-type: none"> • Ambientes de oficina y de teletrabajo adecuados. |
| Sistemas informáticos | <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Gestión Documental (SGD). • Microsoft 365 (Microsoft Outlook, Microsoft Teams, SharePoint, entre otros). |
| Equipos | <ul style="list-style-type: none"> • Computadoras de escritorio y portátiles. • Mobiliario de oficina. • Impresora, escáner y fotocopidora. |

2.1.2 Ficha de indicador de desempeño

| | | | | | |
|---|--|--|---|---|--|
|    | | FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO | | VERSIÓN | |
| | | | | FECHA | |
| CÓDIGO | IND-E02.05.01-001 | PROCESO | E02.05.01 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad. | | |
| OBJETIVO | Establecer los objetivos del SGC y los recursos necesarios para proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos de las partes interesadas, identificando y abordando los riesgos y las oportunidades del contexto de la organización y sus procesos. | | | | |
| INDICADOR | Porcentaje de eficacia de los objetivos del SGC. | | | | |
| FINALIDAD DEL INDICADOR | Evaluar la eficacia de los objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad, a fin de cumplir con los requisitos de la norma internacional ISO 9001. | | | | |
| DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES | A: Número de objetivos del SGC que alcanzaron la meta. | | UNIDAD DE MEDIDA | Porcentaje. | |
| | B: Número total de objetivos del SGC. | | FRECUENCIA | Anual. | |
| C: Porcentaje de eficacia de los objetivos del SGC. | | | | | |
| FÓRMULA | C= (A/B) *100% | | OPORTUNIDAD DE MEDIDA | Al vigésimo quinto día calendario del siguiente periodo de medición. | |
| | | | META | Óptimo: 95% ≤ x ≤ 100% Aceptable: 85% ≤ x < 95% Crítico: x < 85% | |
| LÍNEA BASE | Año 2023: 100%. | | | | |
| FUENTE DE DATOS | Matriz de objetivos e indicadores de calidad. | | | | |
| RESPONSABLE | Jefe(a) de la Oficina de Procesos y Gestión de Riesgos. | | | | |

2.1.3 Diagrama de bloques



2.2 E02.05.02 Control de Salidas no Conformes

2.2.1 Ficha técnica del proceso

|  | | Ficha Técnica del Proceso |
|---|--|---------------------------|
| Nombre del proceso | E02.05.02 Control de Salidas no Conformes. | |
| Tipo de proceso | Estratégico. | |
| Dueño del proceso | Jefe(a) de la Oficina de Procesos y Gestión de Riesgos. | |
| Objetivo del proceso | 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 prever su entrega no intencionada. | |
| Indicador de desempeño | Porcentaje de procesos que reportan las salidas no conformes dentro del plazo establecido. | |
| Documentos de referencia | <ul style="list-style-type: none"> 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". <p>La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.</p> | |

| | |
|---------------------------------------|---|
| Proveedor | <ul style="list-style-type: none"> E02.05.01 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). |
| Elementos de entrada | <ul style="list-style-type: none"> Listado de no conformidades y salidas no conformes de los procesos. |
| Producto | <ul style="list-style-type: none"> Registro de salidas no conformes. |
| Persona que recibe el producto | <ul style="list-style-type: none"> E02.05.03 Evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad. |

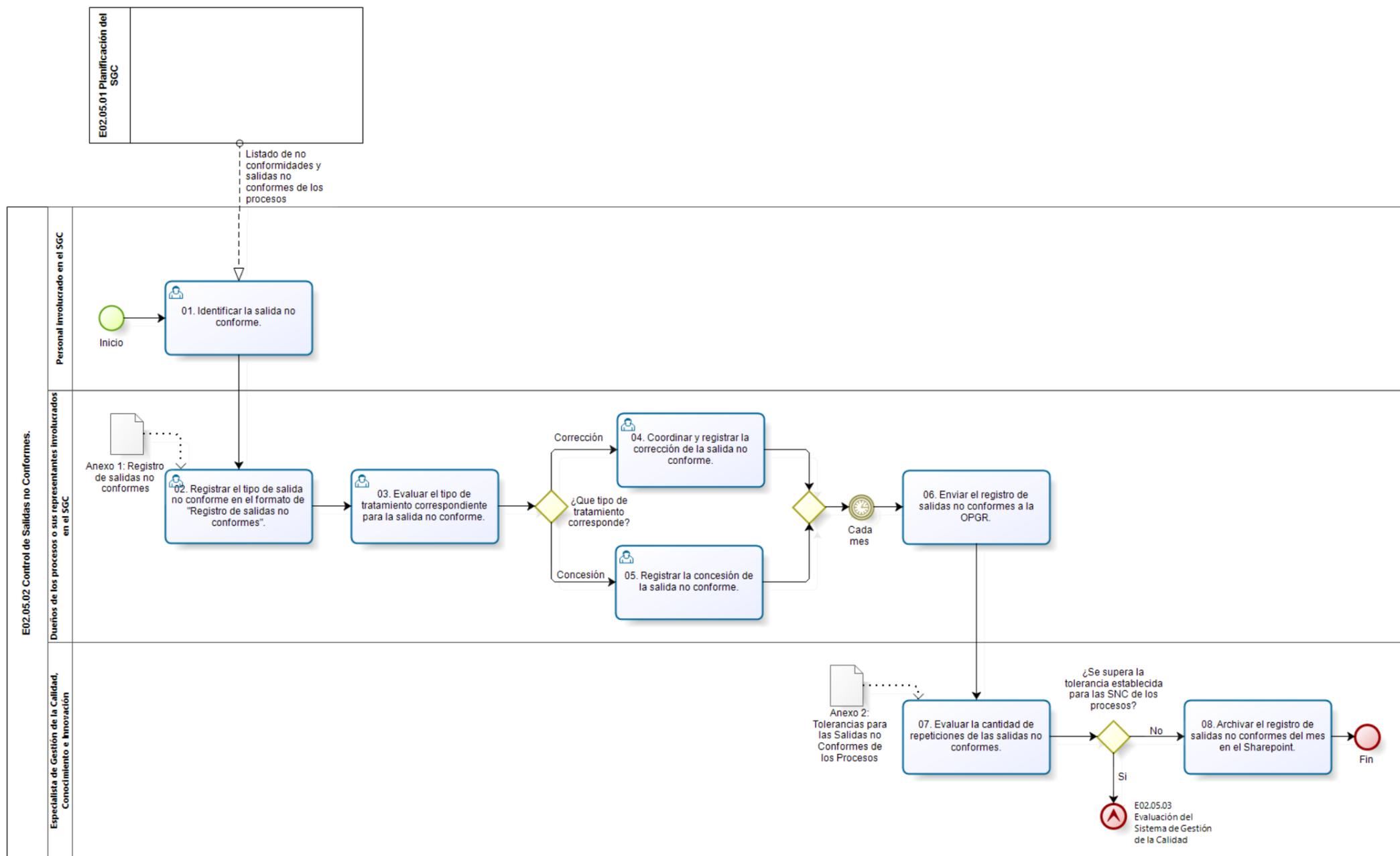
| | |
|------------------|---|
| Controles | <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar la cantidad de repeticiones de las salidas no conformes de acuerdo a las tolerancias establecidas. • Verificar que las salidas no conformes hayan sido tratadas correctamente. |
|------------------|---|

| Recursos | |
|------------------------------|---|
| Recursos humanos | <ul style="list-style-type: none"> • Jefe(a), director(a), subdirector(a) y/o especialistas con conocimientos en Gestión de la Calidad bajo la Norma ISO 9001:2015 y/o Gestión por Procesos. |
| Instalaciones | <ul style="list-style-type: none"> • Ambientes de oficina y de teletrabajo adecuados. |
| Sistemas informáticos | <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Gestión Documental (SGD). • Microsoft 365 (Microsoft Outlook, Microsoft Teams, SharePoint, entre otros). |
| Equipos | <ul style="list-style-type: none"> • Computadoras de escritorio y portátiles. • Mobiliario de oficina. • Impresora, escáner y fotocopidora. |

2.2.2 Ficha de indicador de desempeño

| | | | | | | |
|---|--|---|--|---|----------------|--|
|  PERÚ | | Ministerio de Transportes y Comunicaciones | Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU | FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO | VERSIÓN | |
| | | | | | FECHA | |
| CÓDIGO | IND-E02.05.02-001 | PROCESO | E02.05.02 Control de Salidas no Conformes. | | | |
| 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 prever su entrega no intencionada. | | | | | |
| INDICADOR | Porcentaje de procesos que reportan las salidas no conformes dentro del plazo establecido. | | | | | |
| FINALIDAD DEL INDICADOR | Mejorar el control de las salidas no conformes. | | | | | |
| DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES | A: Número de procesos que reportan las salidas no conformes dentro del plazo establecido. | | UNIDAD DE MEDIDA | Porcentaje. | | |
| | B: Número total de procesos que reportan salidas no conformes. | | FRECUENCIA | Mensual. | | |
| FÓRMULA | C= (A/B) *100% | | OPORTUNIDAD DE MEDIDA | El vigésimo quinto día calendario del siguiente periodo de medición. | | |
| | | | META | Óptimo: 95% ≤ x ≤ 100% Aceptable: 85% ≤ x < 95% Crítico: x < 85% | | |
| LÍNEA BASE | 100%. | | | | | |
| FUENTE DE DATOS | Correo electrónico con el registro de salidas no conformes. | | | | | |
| RESPONSABLE | Jefe(a) de la Oficina de Procesos y Gestión de Riesgos. | | | | | |

2.2.3 Diagrama de proceso



2.3 E02.05.03 Evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad

2.3.1 Ficha técnica del proceso

|  Ficha Técnica del Proceso | |
|--|--|
| Nombre del proceso | E02.05.03 Evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad. |
| Tipo de proceso | Estratégico. |
| Dueño del proceso | Jefe(a) de la Oficina de Procesos y Gestión de Riesgos. |
| Objetivo del proceso | Realizar el seguimiento, análisis y medición de los procesos y servicios dentro del alcance, a fin de medir y asegurar el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad. |
| Indicador de desempeño | Índice de desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad. |
| Documentos de referencia | <ul style="list-style-type: none"> 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". <p>La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.</p> |

| | |
|-----------------------------|--|
| Proveedor | <ul style="list-style-type: none"> E02.05.01 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad. E02.05.02 Control de Salidas no Conformes. E02.05.04 Mejora del Sistema de Gestión de la Calidad. E02.04 Gestión por Procesos. Dueño de los procesos o sus representantes involucrados en el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). S03.02 Administración de las Contrataciones. M02.07 Atención de Reclamos del Ciudadano. |
| Elementos de entrada | <ul style="list-style-type: none"> Matriz del contexto de la organización. Matriz de las partes interesadas. Matriz de riesgos y oportunidades del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). Matriz de riesgos de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). Programa Anual de Auditorías. Registro de Salidas no Conformes. Plan de implementación de Oportunidades de Mejora (OM). |

| | |
|---------------------------------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Plan de implementación de Acciones Correctivas (AC). • Seguimiento interno a la Solicitud de la Acción Correctiva (SAC). • Reporte de los resultados de los indicadores de los procesos. • Reporte de los resultados de los indicadores de calidad. • Desempeño de proveedores. • Reporte de reclamos (procesos correspondientes al SGC). |
| Producto | <ul style="list-style-type: none"> • Plan de auditoría. • Informe de auditoría. • Resultado del análisis y evaluación de datos. • Informe de evaluación de indicadores. • Informe de la revisión por la dirección. |
| Persona que recibe el producto | <ul style="list-style-type: none"> • Dueño de los procesos o sus representantes involucrados en el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). • Gerencia General (GG). • E02.05.04 Mejora del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). • E02.05.01 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). |
| Controles | <ul style="list-style-type: none"> • Revisar el registro correcto de la herramienta de medición. • Verificar los requisitos de competencia de los auditores para la elaboración del requerimiento de contratación del auditor externo. |

| Recursos | |
|------------------------------|--|
| Recursos humanos | <ul style="list-style-type: none"> • Director(a), jefe(a) y/o especialistas con conocimientos en Gestión de la Calidad en base a la Norma ISO 9001:2015 y/o Gestión por Procesos. |
| Instalaciones | <ul style="list-style-type: none"> • Ambientes de oficina y de teletrabajo adecuados. |
| Sistemas informáticos | <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Gestión Documental (SGD). • Microsoft 365 (Microsoft Outlook, Microsoft Teams, SharePoint, entre otros). |
| Equipos | <ul style="list-style-type: none"> • Computadoras de escritorio y portátiles. • Mobiliario de oficina. • Impresora, escáner y fotocopiadora. |

2.3.2 Ficha de indicador de desempeño

| | | | | | |
|---|---|--|---|--|--|
|    | | FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO | | VERSIÓN | |
| | | | | FECHA | |
| CÓDIGO | IND-E02.05.03-001 | PROCESO | E02.05.03 Evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad | | |
| OBJETIVO | Realizar el seguimiento, análisis y medición de los procesos y servicios dentro del alcance, a fin de medir y asegurar el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad. | | | | |
| INDICADOR | Índice de desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad. | | | | |
| FINALIDAD DEL INDICADOR | Evaluar la eficacia de los objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad, a fin de cumplir con los requisitos de la norma internacional ISO 9001. | | | | |
| DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES | A: Porcentaje de procesos dentro del alcance del SGC, que remiten la medición de satisfacción de acuerdo al tiempo establecido. | | UNIDAD DE MEDIDA | Porcentaje. | |
| | B: Porcentaje de actividades ejecutadas de acuerdo al programa anual de auditorías. | | FRECUENCIA | Anual. | |
| | C: Índice de desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad. | | | | |
| FÓRMULA | $C = A*(0.50) + B*(0.50)$ | | OPORTUNIDAD DE MEDIDA | El vigésimo quinto día calendario del siguiente periodo de medición. | |
| | | | META | Óptimo: $0.95 \leq x \leq 1$ Aceptable: $0.85 \leq x < 0.95$ Crítico: $x < 0.85$ | |
| LÍNEA BASE | Año 2023: 1 | | | | |
| FUENTE DE DATOS | Correo electrónico con los resultados de la medición de la satisfacción. Programa Anual de Auditorías. | | | | |
| RESPONSABLE | Jefe(a) de la Oficina de Procesos y Gestión de Riesgos. | | | | |

2.4 E02.05.04 Mejora del Sistema de Gestión de la Calidad

2.4.1 Ficha técnica del proceso

|  Ficha Técnica del Proceso | |
|--|---|
| Nombre del proceso | E02.05.04 Mejora del Sistema de Gestión de la Calidad. |
| Tipo de proceso | Estratégico. |
| Dueño del proceso | Jefe(a) de la Oficina de Procesos y Gestión de Riesgos. |
| Objetivo del proceso | Mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad, a través del control de las no conformidades e identificación de oportunidades de mejora en los procesos que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). |
| Indicador de desempeño | Porcentaje de solicitudes de acción correctiva atendidas dentro del plazo establecido. |
| Documentos de referencia | <ul style="list-style-type: none"> 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". <p>La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.</p> |

| | |
|---------------------------------------|--|
| Proveedor | <ul style="list-style-type: none"> E02.05.03 Evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). |
| Elementos de entrada | <ul style="list-style-type: none"> Informe de Auditoría. Resultado del análisis y evaluación de datos. Informe de evaluación de indicadores. Informe de la revisión por la dirección. |
| Producto | <ul style="list-style-type: none"> Informe de mejoras del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). Seguimiento interno a la Solicitud de Acción Correctiva (SAC). Plan de implementación de Oportunidades de Mejora (OM). Plan de implementación de Acciones Correctivas. |
| Persona que recibe el producto | <ul style="list-style-type: none"> Dueño o representantes de los procesos involucrados en el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). E02.05.03 Evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). |

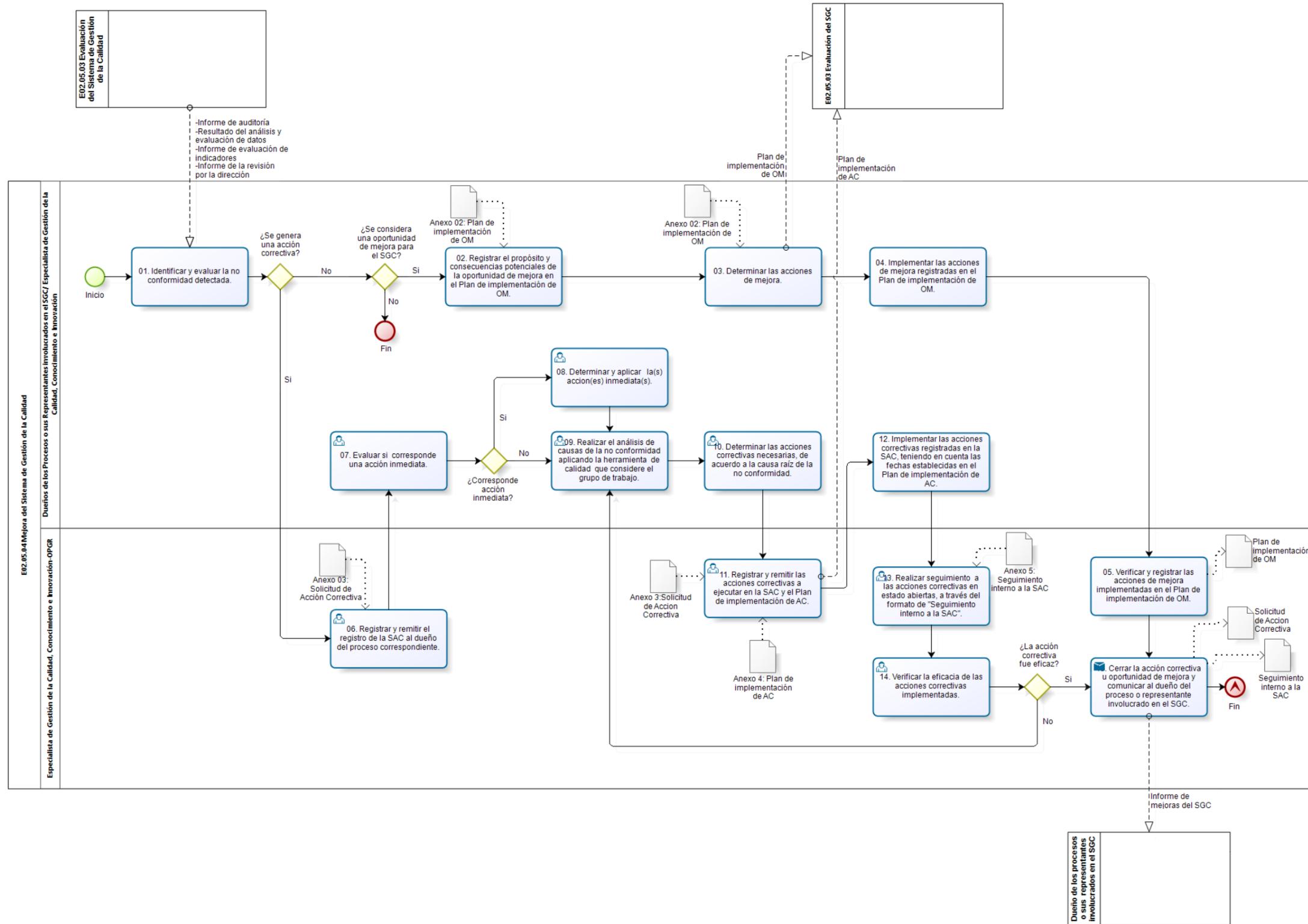
| | |
|------------------|---|
| Controles | <ul style="list-style-type: none"> • Identificar y evaluar la no conformidad detectada, de acuerdo a los registros e informes derivados (Registro de salidas no conformes, registro de tablero de objetivos e indicadores, informe de auditoría e informe de evaluación de desempeño del SGC). • Realizar seguimiento a las acciones correctivas en estado abiertas. • Verificar la eficacia de las acciones correctivas. • Verificar y registrar las acciones de mejora implementadas en el Plan de implementación de oportunidades de mejora. |
|------------------|---|

| Recursos | |
|------------------------------|---|
| Recursos humanos | <ul style="list-style-type: none"> • Director(a), jefe(a), subdirector(a) y/o especialistas con conocimientos en Gestión de la Calidad bajo la Norma ISO 9001:2015 y/o Gestión por Procesos. |
| Instalaciones | <ul style="list-style-type: none"> • Ambientes de oficina y de teletrabajo adecuados. |
| Sistemas informáticos | <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Gestión Documental (SGD). • Microsoft 365(Microsoft Outlook, Microsoft Teams, SharePoint, entre otros). |
| Equipos | <ul style="list-style-type: none"> • Computadoras de escritorio y portátiles. • Mobiliario de oficina. • Impresora, escáner y fotocopidora. |

2.4.2 Ficha de indicador de desempeño

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
|    | | FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO | | VERSIÓN | |
| | | | | FECHA | |
| CÓDIGO | IND-E02.05.04-001 | PROCESO | E02.05.04 Mejora del Sistema de Gestión de la Calidad. | | |
| OBJETIVO | Mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad, a través del control de las no conformidades e identificación de oportunidades de mejora en los procesos que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). | | | | |
| INDICADOR | Porcentaje de solicitudes de acción correctiva atendidas dentro del plazo establecido. | | | | |
| FINALIDAD DEL INDICADOR | Medir la atención oportuna de las acciones correctivas establecidas para las no conformidades. | | | | |
| DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES | A: Número de solicitudes de acción correctiva atendidas dentro del plazo. | | UNIDAD DE MEDIDA | Porcentaje. | |
| | B: Número total de solicitudes de acción correctiva identificadas. | | FRECUENCIA | Trimestral. | |
| C: Porcentaje de solicitudes de acción correctiva atendidas dentro del plazo establecido. | | | | | |
| Solicitudes de acciones correctivas atendidas: El plazo de atención de las solicitudes de acciones correctivas es de 30 días, luego de la identificación o detección de la no conformidad. | | | | | |
| FÓRMULA | $C = (A/B) * 100\%$ | | OPORTUNIDAD DE MEDIDA | El décimo día hábil del siguiente periodo de medición. | |
| | | | META | Óptimo: $95\% \leq x \leq 100\%$ Aceptable: $85\% \leq x < 95\%$ Crítico: $x < 85\%$ | |
| LÍNEA BASE | 90%. | | | | |
| FUENTE DE DATOS | Solicitudes de acción correctiva. | | | | |
| RESPONSABLE | Jefe(a) de la Oficina de Procesos y Gestión de Riesgos. | | | | |

2.4.3 Diagrama de proceso



III. PROCESO DE NIVEL 3

3.1 E02.05.01.02 Identificación y Tratamiento de los Riesgos y Oportunidades del Sistema de Gestión de la Calidad

3.1.1 Ficha técnica del proceso

|  | | Ficha Técnica del Proceso |
|---|---|---------------------------|
| Nombre del proceso | E02.05.01.02 Identificación y Tratamiento de los Riesgos y Oportunidades del Sistema de Gestión de la Calidad. | |
| Tipo de proceso | Estratégico. | |
| Dueño del proceso | Jefe(a) de la Oficina de Procesos y Gestión de Riesgos. | |
| Objetivo del proceso | Establecer la metodología para la identificación y tratamiento de riesgos y oportunidades derivados del contexto de la organización y de los procesos que forman parte del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad. | |
| Indicador de desempeño | Porcentaje de acciones eficaces para abordar los riesgos de contexto y de los procesos. | |
| Documentos de referencia | <ul style="list-style-type: none"> 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". <p>La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.</p> | |

| | |
|-----------------------------|--|
| Proveedor | <ul style="list-style-type: none"> E02.05.01.01 Determinación del Contexto y Liderazgo del SGC. |
| Elementos de entrada | <ul style="list-style-type: none"> Matriz del contexto de la organización. Matriz de partes interesadas. |
| Producto | <ul style="list-style-type: none"> Matriz de Riesgos y Oportunidades del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). Matriz de riesgos de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). |

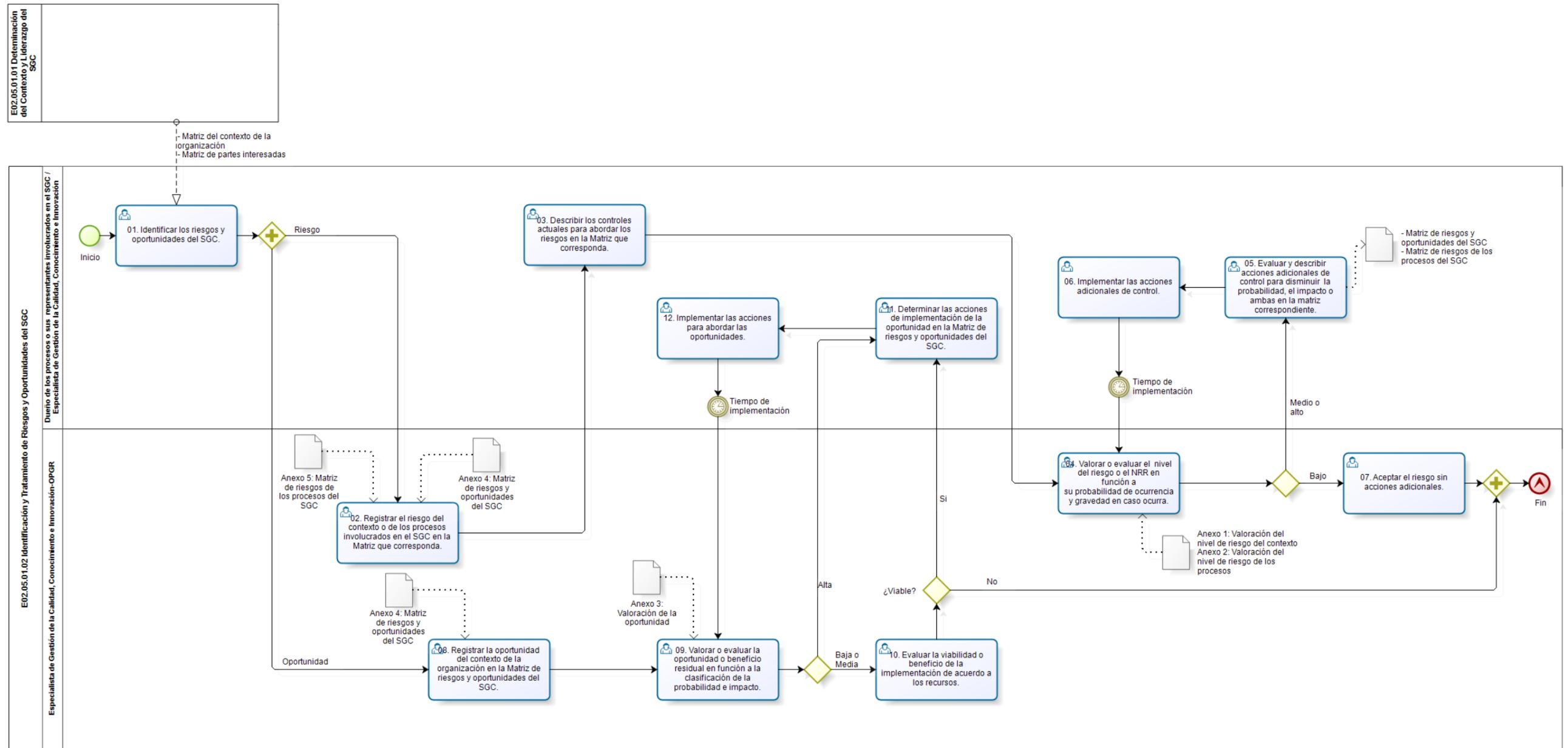
| | |
|---------------------------------------|--|
| Persona que recibe el producto | <ul style="list-style-type: none"> E02.05.03 Evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad. |
| Controles | <ul style="list-style-type: none"> Revisar el nivel de riesgo o el nivel de riesgo residual. Revisar la viabilidad de las oportunidades identificadas. |

| Recursos | |
|------------------------------|--|
| Recursos humanos | <ul style="list-style-type: none"> Director(a), jefe(a) y/o especialistas con conocimientos en Gestión de la Calidad en base a la Norma ISO 9001:2015 y/o Gestión por Procesos. |
| Instalaciones | <ul style="list-style-type: none"> Ambientes de oficina y de teletrabajo adecuados. |
| Sistemas informáticos | <ul style="list-style-type: none"> Sistema de Gestión Documental (SGD). Microsoft 365 (Microsoft Outlook, Microsoft Teams, SharePoint, entre otros). |
| Equipos | <ul style="list-style-type: none"> Computadoras de escritorio y portátiles. Mobiliario de oficina. Impresora, escáner y fotocopidora. |

3.1.2 Ficha de indicador de desempeño

| | | | | | | | | |
|---|--|---|--|--|--|----------------|--|--|
|   PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones | | Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU | | FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO | | VERSIÓN | | |
| | | | | | | FECHA | | |
| CÓDIGO | IND-E02.05.01.02-001 | PROCESO | E02.05.01.02 Identificación y Tratamiento de los Riesgos y Oportunidades del Sistema de Gestión de la Calidad. | | | | | |
| OBJETIVO | Establecer la metodología para la identificación y tratamiento de riesgos y oportunidades derivados del contexto de la organización y de los procesos que forman parte del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad. | | | | | | | |
| INDICADOR | Porcentaje de acciones eficaces para abordar los riesgos de contexto y de los procesos. | | | | | | | |
| FINALIDAD DEL INDICADOR | Medir la eficacia de las acciones para abordar los riesgos que inicialmente se han valorado como nivel medio, alto o muy alto. | | | | | | | |
| DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES | A: Número de acciones eficaces para abordar los riesgos de contexto y riesgos de procesos. | | UNIDAD DE MEDIDA | Porcentaje. | | | | |
| | B: Número total de acciones propuestas para abordar los riesgos de contexto y riesgos de procesos. | | FRECUENCIA | Anual. | | | | |
| FÓRMULA | $C = (A/B) * 100\%$ | | OPORTUNIDAD DE MEDIDA | Al vigésimo quinto día calendario del siguiente periodo de medición. | | | | |
| | | | META | Óptimo: $95\% \leq x \leq 100\%$ Aceptable: $85\% \leq x < 95\%$ Crítico: $x < 85\%$ | | | | |
| LÍNEA BASE | Año 2023: 90%. | | | | | | | |
| FUENTE DE DATOS | Matriz de riesgos y oportunidades del SGC. Matriz de riesgos de los procesos del SGC. | | | | | | | |
| RESPONSABLE | Jefe(a) de la Oficina de Procesos y Gestión de Riesgos. | | | | | | | |

3.1.3 Diagrama de proceso



3.2 E02.05.03.01 Medición de la Satisfacción

3.2.1 Ficha técnica del proceso

|  Ficha Técnica del Proceso | |
|--|---|
| Nombre del proceso | E02.05.03.01 Medición de la Satisfacción. |
| Tipo de proceso | Estratégico. |
| Dueño del proceso | Jefe(a) de la Oficina de Procesos y Gestión de Riesgos. |
| Objetivo del proceso | Determinar la percepción del cliente, a través de diferentes métodos y técnicas de obtención de información, a fin de mejorar la satisfacción de los servicios. |
| Indicador de desempeño | Porcentaje de procesos, dentro del alcance del SGC, que reportan los resultados de la medición de satisfacción dentro del plazo establecido. |
| Documentos de referencia | <ul style="list-style-type: none"> • 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". <p>La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.</p> |

| | |
|---------------------------------------|---|
| Proveedor | <ul style="list-style-type: none"> • E02.05.03.04 Revisión por la Dirección. • E02.05.04 Mejora del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). |
| Elementos de entrada | <ul style="list-style-type: none"> • Informe de la revisión por la dirección. • Plan de implementación de Oportunidades de Mejora. • Plan de implementación de Acciones correctivas. |
| Producto | <ul style="list-style-type: none"> • Resultados de la medición de la satisfacción. |
| Persona que recibe el producto | <ul style="list-style-type: none"> • E02.05.03.03 Análisis y Evaluación de Datos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). |

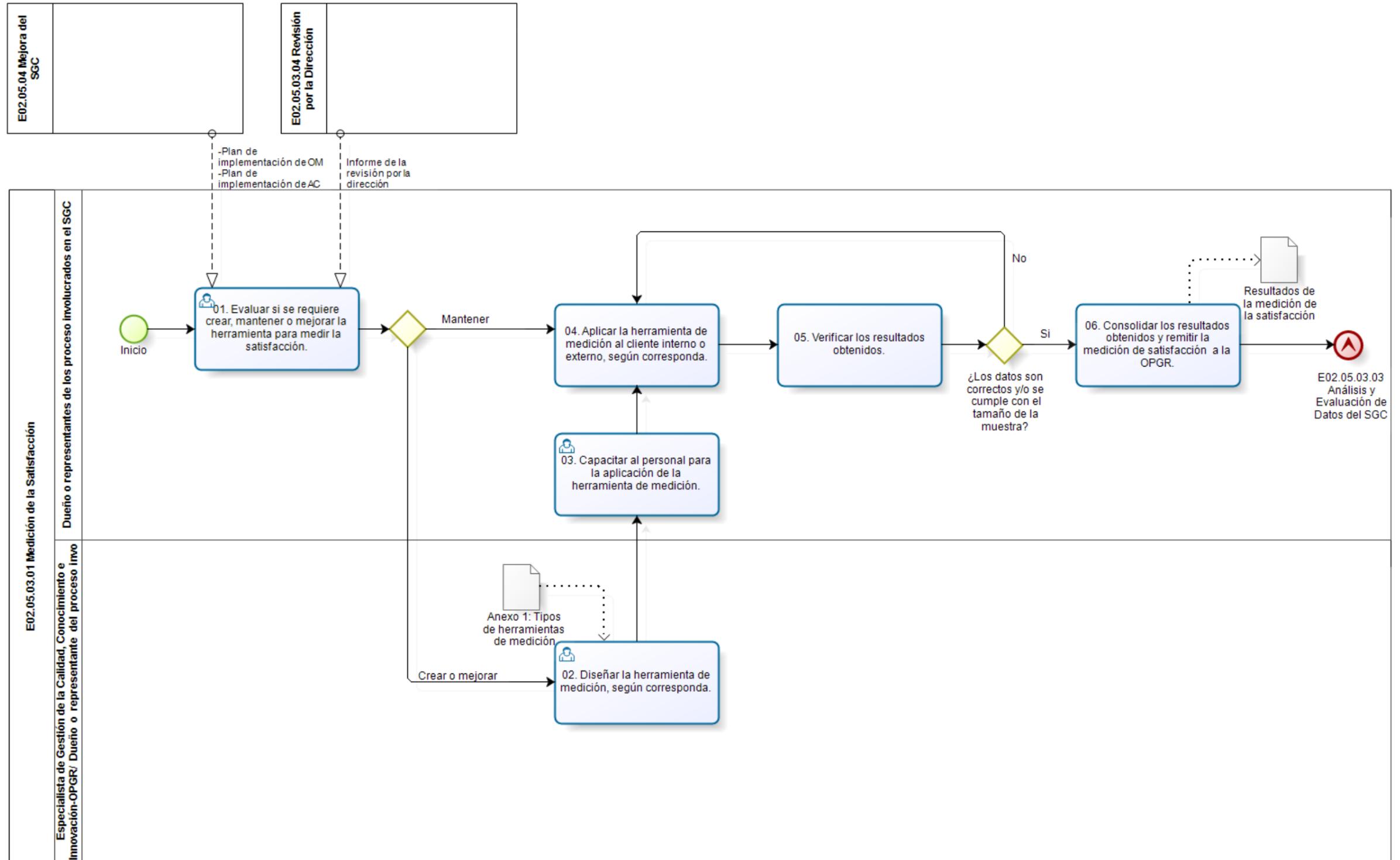
| | |
|------------------|---|
| Controles | <ul style="list-style-type: none"> Revisar el registro correcto de la herramienta de medición. |
|------------------|---|

| Recursos | |
|------------------------------|--|
| Recursos humanos | <ul style="list-style-type: none"> Director(a), jefe(a) y/o especialistas con conocimientos en Gestión de la Calidad en base a la Norma ISO 9001:2015 y/o Gestión por Procesos. |
| Instalaciones | <ul style="list-style-type: none"> Ambientes de oficina y de teletrabajo adecuados. |
| Sistemas informáticos | <ul style="list-style-type: none"> Sistema de Gestión Documental (SGD). Microsoft 365 (Microsoft Outlook, Microsoft Teams, SharePoint, entre otros). |
| Equipos | <ul style="list-style-type: none"> Computadoras de escritorio y portátiles. Mobiliario de oficina. Impresora, escáner y fotocopidora. |

3.2.2 Ficha de indicador de desempeño

| | | | | | | |
|---|---|--|---|--|----------------|--|
|  PERÚ | | Ministerio de Transportes y Comunicaciones | Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU | FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO | VERSIÓN | |
| | | | | | FECHA | |
| CÓDIGO | IND-E02.05.03.01-001 | PROCESO | E02.05.03.01 Medición de la Satisfacción. | | | |
| OBJETIVO | Determinar la percepción del cliente, a través de diferentes métodos y técnicas de obtención de información, a fin de mejorar la satisfacción de los servicios. | | | | | |
| INDICADOR | Porcentaje de procesos, dentro del alcance del SGC, que reportan los resultados de la medición de satisfacción dentro del plazo establecido. | | | | | |
| FINALIDAD DEL INDICADOR | Medir el cumplimiento de la medición de satisfacción de acuerdo a lo establecido. | | | | | |
| DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES | A: Número de procesos, dentro del alcance del SGC, que reportan los resultados de la medición de la satisfacción dentro del plazo establecido. | | UNIDAD DE MEDIDA | Porcentaje. | | |
| | B: Número total de procesos dentro del alcance del SGC. | | FRECUENCIA | Anual. | | |
| | C: Porcentaje de procesos, dentro del alcance del SGC, que reportan la medición de satisfacción dentro del plazo establecido. | | | | | |
| FÓRMULA | $C = (A/B) * 100\%$ | | OPORTUNIDAD DE MEDIDA | Al vigésimo día calendario del siguiente periodo de medición. | | |
| | | | META | Óptimo: $95\% \leq x \leq 100\%$ Aceptable: $85\% \leq x < 95\%$ Crítico: $x < 85\%$ | | |
| LÍNEA BASE | Año 2023: 100%. | | | | | |
| FUENTE DE DATOS | Correo electrónico con los resultados de la medición de la satisfacción. | | | | | |
| RESPONSABLE | Jefe(a) de la Oficina de Procesos y Gestión de Riesgos. | | | | | |

3.2.3 Diagrama de proceso



3.3 E02.05.03.02 Desarrollo de Auditorías del Sistema de Gestión de la Calidad

3.3.1 Ficha técnica del proceso

|  | | Ficha Técnica del Proceso |
|---|---|---------------------------|
| Nombre del proceso | E02.05.03.02 Desarrollo de Auditorías del Sistema de Gestión de la Calidad. | |
| Tipo de proceso | Estratégico. | |
| Dueño del proceso | Jefe(a) de la Oficina de Procesos y Gestión de Riesgos. | |
| Objetivo del proceso | Establecer la metodología para la planificación, ejecución y seguimiento de las auditorías del Sistema de Gestión de la Calidad, basadas en los requisitos de la norma ISO 9001:2015, a fin de garantizar su implementación y mantenimiento de manera eficaz en la ATU. | |
| Indicador de desempeño | Porcentaje de actividades ejecutadas de acuerdo al programa anual de auditorías. | |
| Documentos de referencia | <ul style="list-style-type: none"> 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". <p>La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.</p> | |

| | |
|---------------------------------------|--|
| Proveedor | <ul style="list-style-type: none"> E02.05.01 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). |
| Elementos de entrada | <ul style="list-style-type: none"> Programa Anual de Auditorías. |
| Producto | <ul style="list-style-type: none"> Plan de auditoría. Informe de auditoría. |
| Persona que recibe el producto | <ul style="list-style-type: none"> Dueño de los procesos o sus representantes involucrados en el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). Gerencia General (GG). E02.05.04 Mejora del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). E02.05.03.04 Revisión por la Dirección. |

| | |
|------------------|---|
| Controles | <ul style="list-style-type: none"> • Verificar los requisitos de competencia de los auditores para la elaboración del requerimiento de contratación del auditor externo. |
|------------------|---|

| Recursos | |
|------------------------------|---|
| Recursos humanos | <ul style="list-style-type: none"> • Jefe(a) y/o especialistas con conocimientos en Gestión de la Calidad en base a la Norma ISO 9001:2015 y/o Gestión por Procesos. |
| Instalaciones | <ul style="list-style-type: none"> • Ambientes de oficina y de teletrabajo adecuados. |
| Sistemas informáticos | <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Gestión Documental (SGD). • Microsoft 365 (Microsoft Outlook, Microsoft Teams, SharePoint, entre otros). |
| Equipos | <ul style="list-style-type: none"> • Computadoras de escritorio y portátiles. • Mobiliario de oficina. • Impresora, escáner y fotocopidora. |

3.3.2 Ficha de indicador de desempeño

| | | | | | | |
|---|---|--|---|--|------------------------------|---|
|  PERÚ | | Ministerio de Transportes y Comunicaciones | Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU | FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO | VERSIÓN | |
| | | | | | FECHA | |
| CÓDIGO | IND-E02.05.03.02-001 | PROCESO | E02.05.03.02 Desarrollo de Auditorías del Sistema de Gestión de la Calidad. | | | |
| OBJETIVO | Establecer la metodología para la planificación, ejecución y seguimiento de las auditorías del Sistema de Gestión de la Calidad, basadas en los requisitos de la norma ISO 9001:2015, a fin de garantizar su implementación y mantenimiento de manera eficaz en la ATU. | | | | | |
| INDICADOR | Porcentaje de actividades ejecutadas de acuerdo al programa anual de auditorías. | | | | | |
| FINALIDAD DEL INDICADOR | Medir el cumplimiento de la ejecución del programa anual de auditorías. | | | | | |
| DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES | A: Número de actividades ejecutadas del programa anual de auditorías. | | | | UNIDAD DE MEDIDA | Porcentaje. |
| | B: Número total de actividades del programa anual de auditorías. | | | | FRECUENCIA | Anual. |
| C: Porcentaje de actividades ejecutadas de acuerdo al programa anual de auditorías. | | | | | | |
| FÓRMULA | $C = (A/B) * 100\%$ | | | | OPORTUNIDAD DE MEDIDA | El vigésimo quinto día calendario del siguiente periodo de medición. |
| | | | | | META | Óptimo: 95% ≤ x ≤ 100% Aceptable: 85% ≤ x < 95% Crítico: x < 85% |
| LÍNEA BASE | Año 2023: 100%. | | | | | |
| FUENTE DE DATOS | Programa anual de auditorías. | | | | | |
| RESPONSABLE | Jefe(a) de la Oficina de Procesos y Gestión de Riesgos. | | | | | |

3.3.3 Diagrama de proceso

