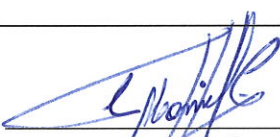
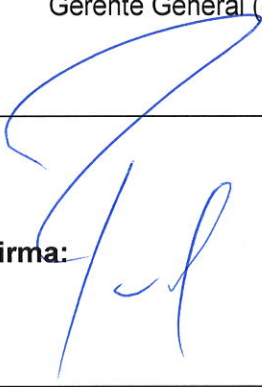


	PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES Y SU TRATAMIENTO – CARGAS Y ENCOMIENDAS		Código:	P.2A4.03
			Fecha:	2019-09-24
			Revisión:	0
			Páginas:	1 de 7

INDICE

1.	OBJETIVO	2
2.	ALCANCE / APLICACIÓN:	2
3.	RESPONSABLES:.....	2
4.	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	3
5.	REFERENCIAS:	3
6.	DEFINICIONES:	4
7.	INFORMACIÓN DOCUMENTADA:	4
8.	ANEXOS:.....	5
9.	CONTROL DE CAMBIOS.....	5

Elaborado:	Revisado:	Aprobado:
Ing. Smari Franco Chonillo Analista de Gestión de Calidad	1) Ec. Christian Carriel López Director de Terminales Terrestre (S) 2) Ing. Federico Avilés Muñoz Director de Procesos y Medio Ambiente	Abg. Jorge Pinto Aveiga Gerente General (S)
Firma: 	Firma1:  Firma2: 	Firma: 
Fecha: 2019-09-24	Fecha: 2019-09-24	Fecha: 2019-09-24

	PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES Y SU TRATAMIENTO – CARGAS Y ENCOMIENDAS	Código:	P.2A4.03
		Fecha:	2019-09-24
		Revisión:	0
		Páginas:	2 de 7

1. OBJETIVO

- 1.1. Establecer las directrices para asegurar que las salidas que no sean conformes, con los requisitos del servicio, sea identificadas, controladas; y prevenir su uso o entrega no intencional, así como establecer las responsabilidades y autoridades relacionadas con su tratamiento, con el fin de prevenir su uso o entrega no intencional al cliente externo.

2. ALCANCE / APLICACIÓN:

Aplica a la identificación y control de las salidas de procesos agregadores de valor no conformes con los requisitos del servicio, en el SGC de la FTTG.

3. RESPONSABLES:

3.1. SUPERVISOR GENERAL DE CARGAS Y ENCOMIENDAS

- 3.1.1. Velar por el cumplimiento del procedimiento en el ámbito de su competencia.
- 3.1.2. Revisar los registros generados
- 3.1.3. Firmar registros generados como constancia de la revisión.

3.2. SUPERVISOR DE CARGAS Y ENCOMIENDAS

- 3.2.1. Identificar las salidas no conformes en base a la Matriz De Identificación de Salidas No Conformes (E.1B4.01).
- 3.2.2. Emitir llamados de atención y boletas de sanción.
- 3.2.3. Notificar a la Cooperativa las faltas incurridas.

3.3. JEFE DE OPERACIONES

- 3.3.1. Velar por el cumplimiento del procedimiento en el ámbito de su competencia.
- 3.3.2. Analizar impugnaciones solicitada por las Cooperativas.
- 3.3.3. Firmar como revisor de la impugnación.

3.4. DIRECTOR DE TERMINALES TERRESTRES

- 3.4.1. Velar por el cumplimiento del procedimiento en el ámbito de su competencia.
- 3.4.2. Revisar impugnaciones solicitada por las Cooperativas de ser el caso.
- 3.4.3. Firma aprobando lo actuado.




	PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES Y SU TRATAMIENTO – CARGAS Y ENCOMIENDAS	Código:	P.2A4.03
		Fecha:	2019-09-24
		Revisión:	0
		Páginas:	3 de 7

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	Secuencia	Actividad	Registro
Supervisor de Cargas y Encomiendas	01	Identifica la salida no conforme tomando como referente inicial las salidas no conformes identificadas en la Matriz de Identificación de Salidas No Conformes (E.1B4.01) que aplica al área de Cargas y Encomiendas, emite el respectivo llamado de atención y notifica al encargado del local. En caso de reincidir en la falta (3) Llamados de Atención deberá generar la respectiva Boleta de Sanción y notificar al encargado del local las faltas incurridas por la Cooperativa.	Notificación de llamado de atención (F.2A4.08). Boleta de Sanción (cuando aplique) (F.2A4.02)
Supervisor General	02	Procede con la revisión de los registros generados, firma como constancia de revisión y archiva los documentos.	N/A
Cooperativa	03	En caso de considerarlo necesario procederá con la impugnación mediante oficio, dentro de las 48 horas laborables posteriores a la notificación.	Oficio recibido de Cooperativa.
Jefe de Operaciones	04	De acuerdo a las características de salidas no conformes, procede con la revisión y análisis de la impugnación solicitada y define si aplica la concesión o no, de acuerdo al Art. 15 del Reglamento General Interno de la TTG. Procede con el registro en la Boleta de Sanción en la página 2/2 conforme a cada una de las instancias.	Boleta de Sanción (F.2A4.02) revisada y firmada.
Director de Terminales Terrestres	05	Procede con la revisión previa a la firma de la decisión tomada referente a la concesión solicitada por la Cooperativa.	Boleta de Sanción (F.2A4.02) con firma de aprobación del Director.
Jefe de Operaciones	06	Notifica al Concesionario mediante correo electrónico la decisión tomada referente a la concesión solicitada, en caso que aplique deberá cancelar la sanción impuesta.	Correo electrónico notificando la decisión referente a la concesión solicitada

5. REFERENCIAS:

- Reglamento General Interno de la Terminal Terrestre de pasajeros “Dr. Jaime Roldós Aguilera” para la administración, operación, uso y manejo comercial de los

	PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES Y SU TRATAMIENTO – CARGAS Y ENCOMIENDAS	Código:	P.2A4.03
		Fecha:	2019-09-24
		Revisión:	0
		Páginas:	4 de 7

locales de boleterías y áreas conexas concesionados a las empresas y cooperativas de transporte Intercantonal, interprovincial e internacional.

- Resolución ARCP-DE-2017-70, Instructivo para el tratamiento de objetos de prohibida admisión en el Servicio Postal Ecuatoriano.
- Norma ISO 9001:2015 – Cláusula 8.7 Control de salidas no conformes.

6. DEFINICIONES:

Concesión : Autorización para utilizar o liberar un producto o servicio que no es conforme con los requisitos especificados

Nota 1 a la entrada: Una concesión está generalmente limitada a la entrega de productos y servicios que tienen características no conformes, dentro de límites especificados y generalmente dados para una cantidad limitada de productos y servicios para un periodo de tiempo, y para un uso específico.

Corrección : Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad, y para dar una solución al problema generado.

FTTG : Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil.

Mandatorio : De carácter obligatorio.

No conformidad : Incumplimiento de un requisito específico del servicio, reglamentario o normativo, o con la Norma ISO 9001:2015.

Plan de Mejora : Conjunto de acciones planeadas, organizadas, integradas y sistematizadas que implementa la FTTG para producir cambios en los resultados de su gestión, en respuesta a las áreas de mejora identificadas en el proceso de autoevaluación.

Requisito : Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Salida no conforme : Salida de un proceso (servicio) que no cumple con los requisitos establecidos.

SGC : Sistema de Gestión de Calidad.

7. INFORMACIÓN DOCUMENTADA:

- Boleta de Sanción (F.2A4.02).
- Notificación de llamado de atención (F.2A4.08)

	PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES Y SU TRATAMIENTO – CARGAS Y ENCOMIENDAS	Código:	P.2A4.03
		Fecha:	2019-09-24
		Revisión:	0
		Páginas:	5 de 7

8. ANEXOS:

- A1: Matriz de Identificación de Salidas No Conforme (E.1B4.01)

9. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA ANTERIOR	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS O MODIFICACIONES	FECHA DEL CAMBIO	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
N/A	Creación e ingreso al SGC	N/P	Ing. Smari Franco Ch. Analista de Gestión de Calidad	Ec. Christian Carriel López Director de Terminales Terrestre (S) Ing. Federico Avilés Muñoz Director de Procesos y Medio Ambiente	Abg. Jorge Pinto Aveiga Gerente General (S)

	PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES Y SU TRATAMIENTO – CARGAS Y ENCOMIENDAS		Código:	P.2A4.03
			Fecha:	2019-09-24
			Revisión:	0
			Páginas:	6 de 7

A1: Matriz de Identificación de Salidas No Conforme (E.1B4.01) 1/2

MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE SALIDAS NO CONFORME

DIRECCIÓN	TIPOS DE SALIDA NO CONFORME	TIPO DE FALTA	ACCIÓN A REALIZAR	QUIEN AUTORIZA ACCIÓN	APLICA CONSECIONES	TIPO DE CONSECIONES	QUIEN AUTORIZA CONSECION (EN CASO QUE APLIQUE)
DIRECCIÓN DE TERMINALES TERRESTRE - CARGAS Y ENCOMIENDAS	INGRESO DE MERCADERÍAS SIN GUÍAS	LEVE	SE PROCEDE CON EL LLAMADO DE ATENCIÓN AL TERCER LLAMADO DE ATENCIÓN SE EMITE LA RESPECTIVA BOLETA DE SANCION	SUPERVISOR DE CARGAS Y ENCOMIENDAS	EN CASO QUE LA COOPERATIVA DECIDA APELAR LA MULTA SE REALIZA EL ANÁLISIS RESPECTIVO Y SE NOTIFICA LA DECISION	SE REALIZA EL ANÁLISIS RESPECTIVO Y SE NOTIFICA SI APLICA O NO LA CONSECION	DIRECTOR DE TERMINALES TERRESTRE (APRUEBA) JEFE DE OPERACIONES (REVISAR)
DIRECCIÓN DE TERMINALES TERRESTRE - CARGAS Y ENCOMIENDAS	INCUMPLIMIENTO EN HORARIO DE APERTURA Y CIERRE DE OFICINAS	LEVE	SE PROCEDE CON EL LLAMADO DE ATENCIÓN AL TERCER LLAMADO DE ATENCIÓN SE EMITE LA RESPECTIVA BOLETA DE SANCION	SUPERVISOR DE CARGAS Y ENCOMIENDAS	EN CASO QUE LA COOPERATIVA DECIDA APELAR LA MULTA SE REALIZA EL ANÁLISIS RESPECTIVO Y SE NOTIFICA LA DECISION	SE REALIZA EL ANÁLISIS RESPECTIVO Y SE NOTIFICA SI APLICA O NO LA CONSECION	DIRECTOR DE TERMINALES TERRESTRE (APRUEBA) JEFE DE OPERACIONES (REVISAR)
DIRECCIÓN DE TERMINALES TERRESTRE - CARGAS Y ENCOMIENDAS	ENSUCIAR O MAL USO DE AREAS COMUNES	LEVE	SE PROCEDE CON EL LLAMADO DE ATENCIÓN AL TERCER LLAMADO DE ATENCIÓN SE EMITE LA RESPECTIVA BOLETA DE SANCION	SUPERVISOR DE CARGAS Y ENCOMIENDAS	EN CASO QUE LA COOPERATIVA DECIDA APELAR LA MULTA SE REALIZA EL ANÁLISIS RESPECTIVO Y SE NOTIFICA LA DECISION	SE REALIZA EL ANÁLISIS RESPECTIVO Y SE NOTIFICA SI APLICA O NO LA CONSECION	DIRECTOR DE TERMINALES TERRESTRE (APRUEBA) JEFE DE OPERACIONES (REVISAR)
DIRECCIÓN DE TERMINALES TERRESTRE - CARGAS Y ENCOMIENDAS	MAL USO DE CARRETERAS POR AREAS NO AUTORIZADAS	LEVE	SE PROCEDE CON EL LLAMADO DE ATENCIÓN AL TERCER LLAMADO DE ATENCIÓN SE EMITE LA RESPECTIVA BOLETA DE SANCION	SUPERVISOR DE CARGAS Y ENCOMIENDAS	EN CASO QUE LA COOPERATIVA DECIDA APELAR LA MULTA SE REALIZA EL ANÁLISIS RESPECTIVO Y SE NOTIFICA LA DECISION	SE REALIZA EL ANÁLISIS RESPECTIVO Y SE NOTIFICA SI APLICA O NO LA CONSECION	DIRECTOR DE TERMINALES TERRESTRE (APRUEBA) JEFE DE OPERACIONES (REVISAR)
DIRECCIÓN DE TERMINALES TERRESTRE - CARGAS Y ENCOMIENDAS	ACUMULAR CARGAS O ENCOMIENDAS EN EXTERIORES DE OFICINAS	LEVE	SE PROCEDE CON EL LLAMADO DE ATENCIÓN AL TERCER LLAMADO DE ATENCIÓN SE EMITE LA RESPECTIVA BOLETA DE SANCION	SUPERVISOR DE CARGAS Y ENCOMIENDAS	EN CASO QUE LA COOPERATIVA DECIDA APELAR LA MULTA SE REALIZA EL ANÁLISIS RESPECTIVO Y SE NOTIFICA LA DECISION	SE REALIZA EL ANÁLISIS RESPECTIVO Y SE NOTIFICA SI APLICA O NO LA CONSECION	DIRECTOR DE TERMINALES TERRESTRE (APRUEBA) JEFE DE OPERACIONES (REVISAR)
DIRECCIÓN DE TERMINALES TERRESTRE - CARGAS Y ENCOMIENDAS	TRANSPORTACION Y RECEPCION DE CARGA PROHIBIDA Y/O PELIGROSA	GRAVE	EMISION DE BOLETA DE SANCION	SUPERVISOR DE CARGAS Y ENCOMIENDAS	EN CASO QUE LA COOPERATIVA DECIDA APELAR LA MULTA SE REALIZA EL ANÁLISIS RESPECTIVO Y SE NOTIFICA LA DECISION	SE REALIZA EL ANÁLISIS RESPECTIVO Y SE NOTIFICA SI APLICA O NO LA CONSECION	DIRECTOR DE TERMINALES TERRESTRE (APRUEBA) JEFE DE OPERACIONES (REVISAR)
DIRECCIÓN DE TERMINALES TERRESTRE - CARGAS Y ENCOMIENDAS	IRRESPECTO A USUARIOS Y/O TARIFAS DE CARGAS	GRAVE	SE PROCEDE CON EL LLAMADO DE ATENCIÓN AL TERCER LLAMADO DE ATENCIÓN SE EMITE LA RESPECTIVA BOLETA DE SANCION	SUPERVISOR DE CARGAS Y ENCOMIENDAS	EN CASO QUE LA COOPERATIVA DECIDA APELAR LA MULTA SE REALIZA EL ANÁLISIS RESPECTIVO Y SE NOTIFICA LA DECISION	SE REALIZA EL ANÁLISIS RESPECTIVO Y SE NOTIFICA SI APLICA O NO LA CONSECION	DIRECTOR DE TERMINALES TERRESTRE (APRUEBA) JEFE DE OPERACIONES (REVISAR)
DIRECCIÓN DE TERMINALES TERRESTRE - CARGAS Y ENCOMIENDAS	REVISION DE CARGAS PROHIBIDA Y/O PELIGROSAS EN BODEGA	GRAVE	SE PROCEDE CON EL LLAMADO DE ATENCIÓN AL TERCER LLAMADO DE ATENCIÓN SE EMITE LA BOLETA DE SANCION	SUPERVISOR DE CARGAS Y ENCOMIENDAS	EN CASO QUE LA COOPERATIVA DECIDA APELAR LA MULTA SE REALIZA EL ANÁLISIS RESPECTIVO Y SE NOTIFICA LA DECISION	SE REALIZA EL ANÁLISIS RESPECTIVO Y SE NOTIFICA SI APLICA O NO LA CONSECION	DIRECTOR DE TERMINALES TERRESTRE (APRUEBA) JEFE DE OPERACIONES (REVISAR)

E.1B4.01 REV.0 VER. 2014-4524

PÁGINA 12

	PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES Y SU TRATAMIENTO – CARGAS Y ENCOMIENDAS		Código:	P.2A4.03
			Fecha:	2019-09-24
			Revisión:	0
			Páginas:	7 de 7

A1: Matriz de Identificación de Salidas No Conforme (E.1B4.01) 2/2

MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE SALIDAS NO CONFORME

DIRECCIÓN	TIPOS DE SALIDA NO CONFORME	TIPO DE FALTA	ACCIÓN A REALIZAR	QUIEN AUTORIZA ACCIÓN	APLICA CONCESIONES	TIPO DE CONCESIONES	QUIEN AUTORIZA CONCESIÓN (EN CASO QUE APLIQUE)
DIRECCIÓN DE TERMINALES TERRESTRE - CARGAS Y ENCOMIENDAS	DESTRUIR BIENES DE FTG	GRAVE	SE PROCEDE CON EL LLAMADO DE ATENCIÓN AL TERCER LLAMADO DE ATENCIÓN SE EMITE LA RESPECTIVA BOLETA DE SANCIÓN	SUPERVISOR DE CARGAS Y ENCOMIENDAS	EN CASO QUE LA COOPERATIVA DECIDA APELAR LA MULTA SE REALIZA EL ANALISIS RESPECTIVO Y SE NOTIFICA LA DECISION	SE REALIZA EL ANALISIS RESPECTIVO Y SE NOTIFICA SI APLICA O NO LA CONCESION	DIRECTOR DE TERMINALES TERRESTRE (APRUEBA) JEFE DE OPERACIONES (REV/SA)
DIRECCIÓN DE TERMINALES TERRESTRE - CARGAS Y ENCOMIENDAS	ALTERAR EL ORDEN PUBLICO Y FALTO A LA MORAL	GRAVE	SE PROCEDE CON EL LLAMADO DE ATENCIÓN AL TERCER LLAMADO DE ATENCIÓN SE EMITE LA RESPECTIVA BOLETA DE SANCIÓN	SUPERVISOR DE CARGAS Y ENCOMIENDAS	EN CASO QUE LA COOPERATIVA DECIDA APELAR LA MULTA SE REALIZA EL ANALISIS RESPECTIVO Y SE NOTIFICA LA DECISION	SE REALIZA EL ANALISIS RESPECTIVO Y SE NOTIFICA SI APLICA O NO LA CONCESION	DIRECTOR DE TERMINALES TERRESTRE (APRUEBA) JEFE DE OPERACIONES (REV/SA)
DIRECCIÓN DE TERMINALES TERRESTRE - CARGAS Y ENCOMIENDAS	USO DE OFICINAS CONCESIONADAS PARA ACTIVIDADES NO AUTORIZADAS	GRAVE	SE PROCEDE CON EL LLAMADO DE ATENCIÓN AL TERCER LLAMADO DE ATENCIÓN SE EMITE LA RESPECTIVA BOLETA DE SANCIÓN	SUPERVISOR DE CARGAS Y ENCOMIENDAS	EN CASO QUE LA COOPERATIVA DECIDA APELAR LA MULTA SE REALIZA EL ANALISIS RESPECTIVO Y SE NOTIFICA LA DECISION	SE REALIZA EL ANALISIS RESPECTIVO Y SE NOTIFICA SI APLICA O NO LA CONCESION	DIRECTOR DE TERMINALES TERRESTRE (APRUEBA) JEFE DE OPERACIONES (REV/SA)
DIRECCIÓN DE TERMINALES TERRESTRE - CARGAS Y ENCOMIENDAS	NO UTILIZACIÓN Y USO INADECUADO DE CREDENCIALES Y/O UNIFORME	GRAVE	SE PROCEDE CON EL LLAMADO DE ATENCIÓN AL TERCER LLAMADO DE ATENCIÓN SE EMITE LA RESPECTIVA BOLETA DE SANCIÓN	SUPERVISOR DE CARGAS Y ENCOMIENDAS	EN CASO QUE LA COOPERATIVA DECIDA APELAR LA MULTA SE REALIZA EL ANALISIS RESPECTIVO Y SE NOTIFICA LA DECISION	SE REALIZA EL ANALISIS RESPECTIVO Y SE NOTIFICA SI APLICA O NO LA CONCESION	DIRECTOR DE TERMINALES TERRESTRE (APRUEBA) JEFE DE OPERACIONES (REV/SA)

PÁGINA 32

E.1B4.01 REV.0 VER. 2019-08-24