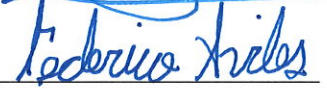
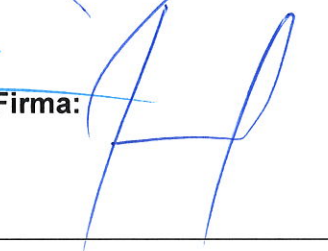


|                                                                                   |                                                                                    |  |                  |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--|------------------|------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO<br/>SALIDAS NO CONFORMES<br/>Y SU TRATAMIENTO -<br/>COMERCIAL</b> |  | <b>Código:</b>   | P.2B1.02   |
|                                                                                   |                                                                                    |  | <b>Fecha:</b>    | 2019-10-16 |
|                                                                                   |                                                                                    |  | <b>Revisión:</b> | 0          |
|                                                                                   |                                                                                    |  | <b>Páginas:</b>  | 1 de 6     |

## INDICE

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

| Elaborado:                                                                                 | Revisado:                                                                                                                                                                                    | Aprobado:                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ing. Smari Franco Chonillo<br>Analista de Gestión de<br>Calidad                            | 1) Ing. Jaime Faggioni Solano<br>Director Comercial<br><br>2) Ing. Federico Avilés Muñoz<br>Director de Procesos y Medio<br>Ambiente                                                         | Abg. Jorge Pinto Aveiga<br>Sub-Gerente General<br>(Delegado del Gerente<br>General)          |
| Firma:  | Firma1: <br>Firma2:  | Firma:  |
| Fecha: 2019-10-16                                                                          | Fecha: 2019-10-16                                                                                                                                                                            | Fecha: 2019-10-16                                                                            |

|                                                                                   |                                                                                    |                  |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO<br/>SALIDAS NO CONFORMES<br/>Y SU TRATAMIENTO -<br/>COMERCIAL</b> | <b>Código:</b>   | P.2B1.02   |
|                                                                                   |                                                                                    | <b>Fecha:</b>    | 2019-10-16 |
|                                                                                   |                                                                                    | <b>Revisión:</b> | 0          |
|                                                                                   |                                                                                    | <b>Páginas:</b>  | 2 de 6     |

## 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. DIRECTOR CENTRO COMERCIAL/JEFE COMERCIAL

- 3.1.1. Velar por el cumplimiento del procedimiento en el ámbito de su competencia.
- 3.1.2. Revisar la información suministrada para el tratamiento de salidas no conformes.
- 3.1.3. Disponer la emisión del llamado de atención y/o multa al concesionario.

### 3.2. SUPERVISOR COMERCIAL

- 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. Informar al Director/Jefe Comercial para la evaluación de la salida no conforme detectada.
- 3.2.3. Documentar las faltas incurridas (salidas no conformes) por el Concesionario.
- 3.2.4. Notificar al Concesionario las faltas incurridas.

7 4.6

|                                                                                   |                                                                                    |                  |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO<br/>SALIDAS NO CONFORMES<br/>Y SU TRATAMIENTO -<br/>COMERCIAL</b> | <b>Código:</b>   | P.2B1.02   |
|                                                                                   |                                                                                    | <b>Fecha:</b>    | 2019-10-16 |
|                                                                                   |                                                                                    | <b>Revisión:</b> | 0          |
|                                                                                   |                                                                                    | <b>Páginas:</b>  | 3 de 6     |

#### 4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| Responsable                                  | Secuencia | Actividad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Registro                                                     |
|----------------------------------------------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| Supervisor Comercial                         | 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 aplican a la Dirección Comercial<br>Procede a informar por correo al Director/Jefe Comercial para que evalúe su pertinencia. Se documenta con fotos las faltas incurridas por el Concesionario.                                                                        | Correo electrónico                                           |
| Jefe Comercial/<br>Director Centro Comercial | 02        | De acuerdo a las características de salidas no conformes, revisa la información suministrada y se define el tratamiento a seguir: llamado de atención (Faltas leves) o multa (Faltas graves o tercer llamado de atención), se aplicará la sanción económica de acuerdo al Art. 19 numeral 1.2 del Reglamento Interno Outlet.<br>Solicita Coordinador de Atención al Cliente la emisión del respectivo llamado de atención o multa al Concesionario. | Correo electrónico                                           |
| Coordinador de Atención al Cliente           | 03        | Procede con la emisión del respectivo llamado de atención o multa al Concesionario.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Notificación llamado de atención / multa (F.2B1.07)          |
| Supervisor Comercial                         | 04        | Notifica al Concesionario mediante carta la falta incurrida llamado de atención (Faltas leves) o multa (Faltas graves o tercer llamado de atención) de acuerdo al Art. 19 numeral 1.2 del Reglamento Interno Outlet.                                                                                                                                                                                                                                | Notificación llamado de atención / multa (F.2B1.07)          |
| Coordinador de Atención al Cliente           | 05        | Notifica al área Financiera para el cobro respectivo de la multa.<br><br><b><u>Nota:</u></b> En este proceso, no se aplican concesiones de ningún tipo, se aplica la sanción estipulada en el Art. 19 numeral 1.2 del Reglamento Interno Outlet.                                                                                                                                                                                                    | Copia de notificación llamado de atención / multa (F.2B1.07) |

4 4 8



|                                                                                   |                                                                                    |                  |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO<br/>SALIDAS NO CONFORMES<br/>Y SU TRATAMIENTO -<br/>COMERCIAL</b> | <b>Código:</b>   | P.2B1.02   |
|                                                                                   |                                                                                    | <b>Fecha:</b>    | 2019-10-16 |
|                                                                                   |                                                                                    | <b>Revisión:</b> | 0          |
|                                                                                   |                                                                                    | <b>Páginas:</b>  | 4 de 6     |

## 5. REFERENCIAS:

- Reglamento General del Centro Comercial de la Terminal Terrestre de Pasajeros de Guayaquil "Dr. Jaime Roldós Aguilera" (Interno Outlet).
- 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.

4 0 8

|                                                                                   |                                                                                    |                  |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO<br/>SALIDAS NO CONFORMES<br/>Y SU TRATAMIENTO -<br/>COMERCIAL</b> | <b>Código:</b>   | P.2B1.02   |
|                                                                                   |                                                                                    | <b>Fecha:</b>    | 2019-10-16 |
|                                                                                   |                                                                                    | <b>Revisión:</b> | 0          |
|                                                                                   |                                                                                    | <b>Páginas:</b>  | 5 de 6     |

## 7. INFORMACIÓN DOCUMENTADA:

- Notificación llamado de atención / multa (F.2B1.07)

## 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               | 2019-10-16       | Ing. Smari Franco Ch.<br>Analista de Gestión de Calidad | Ing. Jaime Faggioni Solano<br>Director Comercial<br><br>Ing. Federico Avilés Muñoz<br>Director de Procesos y Medio Ambiente | Abg. Jorge Pinto Aveiga<br>Sub-Gerente (Delegado del Gerente General) |

7 4 8

|                                                                                   |                                                                                    |  |                  |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--|------------------|------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO<br/>SALIDAS NO CONFORMES<br/>Y SU TRATAMIENTO -<br/>COMERCIAL</b> |  | <b>Código:</b>   | P.2B1.02   |
|                                                                                   |                                                                                    |  | <b>Fecha:</b>    | 2019-10-16 |
|                                                                                   |                                                                                    |  | <b>Revisión:</b> | 0          |
|                                                                                   |                                                                                    |  | <b>Páginas:</b>  | 6 de 6     |

## A1: MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE SALIDAS NO CONFORME (E.1B4.01)

### MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE SALIDAS NO CONFORME

| DIRECCIÓN                  | TIPOS DE SALIDA NO CONFORME                                                                                                                                                                              | TIPO DE FALTA | ACCIÓN A REALIZAR                                                                                                                                                | QUEEN AUTORIZA ACCIÓN                                                                  | APLICA CONCESIONES                             | TIPO DE CONCESIONES | QUEEN AUTORIZA CONCESIÓN<br>(EN CASO QUE APLIQUE) |
|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|---------------------|---------------------------------------------------|
| DIRECCIÓN CENTRO COMERCIAL | EL USO DE ENGANCHADORES DENTRO O FUERA DEL LOCAL ASIGNADO AL CONCESIONARIO.                                                                                                                              | GRAVE         | SE REALIZA DOS LLAMADOS DE ATENCIÓN, AL TERCER LLAMADO SE PROCEDE A MULTAR CONFORME LO ESTIPULADO EN EL ART. 19.12 (HASTA EL 10% DEL VALOR MENSUAL DE CONCESIÓN) | NOTIFICAR SUPERVISOR<br>MULTA DIRECTOR CENTRO<br>COMERCIAL/JEFE DE CENTRO<br>COMERCIAL | NO SE APLICAN<br>CONCESIONES EN<br>NINGUN CASO | NO APLICA           | NO APLICA                                         |
| DIRECCIÓN CENTRO COMERCIAL | EXCESO DE MERCADERÍA EN LAS ISLAS Y/O MERCADERÍA EN ÁREAS COLIMES.                                                                                                                                       | GRAVE         | SE REALIZA DOS LLAMADOS DE ATENCIÓN, AL TERCER LLAMADO SE PROCEDE A MULTAR CONFORME LO ESTIPULADO EN EL ART. 19.12 (HASTA EL 10% DEL VALOR MENSUAL DE CONCESIÓN) | NOTIFICAR SUPERVISOR<br>MULTA DIRECTOR CENTRO<br>COMERCIAL/JEFE DE CENTRO<br>COMERCIAL | NO SE APLICAN<br>CONCESIONES EN<br>NINGUN CASO | NO APLICA           | NO APLICA                                         |
| DIRECCIÓN CENTRO COMERCIAL | EL USO DEL LOCAL ASIGNADO AL CONCESIONARIO PARA ACTIVIDADES NO PERMITIDAS EN EL CONTRATO DE CONCESIÓN.                                                                                                   | GRAVE         | SE REALIZA DOS LLAMADOS DE ATENCIÓN, AL TERCER LLAMADO SE PROCEDE A MULTAR CONFORME LO ESTIPULADO EN EL ART. 19.12 (HASTA EL 10% DEL VALOR MENSUAL DE CONCESIÓN) | NOTIFICAR SUPERVISOR<br>MULTA DIRECTOR CENTRO<br>COMERCIAL/JEFE DE CENTRO<br>COMERCIAL | NO SE APLICAN<br>CONCESIONES EN<br>NINGUN CASO | NO APLICA           | NO APLICA                                         |
| DIRECCIÓN CENTRO COMERCIAL | SE PROHIBE TODA ACTIVIDAD QUE PERTURBE LA TRANQUILIDAD DEL USUARIO DE LA TTG, COMO RUIDO O SONIDOS ESTRUENDOSOS.                                                                                         | CONTRATO      | SE REALIZA DOS LLAMADOS DE ATENCIÓN, AL TERCER LLAMADO SE PROCEDE A MULTAR CONFORME LO ESTIPULADO EN EL ART. 19.12 (HASTA EL 10% DEL VALOR MENSUAL DE CONCESIÓN) | NOTIFICAR SUPERVISOR<br>MULTA DIRECTOR CENTRO<br>COMERCIAL/JEFE DE CENTRO<br>COMERCIAL | NO SE APLICAN<br>CONCESIONES EN<br>NINGUN CASO | NO APLICA           | NO APLICA                                         |
| DIRECCIÓN CENTRO COMERCIAL | SE PROHIBE PROMOCIONAR SU COMERCIO FUERA DEL LOCAL ASIGNADO, NO POR ALTOPARLANTE Y/O VOCEADORES.                                                                                                         | CONTRATO      | SE REALIZA DOS LLAMADOS DE ATENCIÓN, AL TERCER LLAMADO SE PROCEDE A MULTAR CONFORME LO ESTIPULADO EN EL ART. 19.12 (HASTA EL 10% DEL VALOR MENSUAL DE CONCESIÓN) | NOTIFICAR SUPERVISOR<br>MULTA DIRECTOR CENTRO<br>COMERCIAL/JEFE DE CENTRO<br>COMERCIAL | NO SE APLICAN<br>CONCESIONES EN<br>NINGUN CASO | NO APLICA           | NO APLICA                                         |
| DIRECCIÓN CENTRO COMERCIAL | SE PROHIBE EL CONSUMO DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS DENTRO DEL LOCAL OTORGADO                                                                                                                                   | CONTRATO      | SE REALIZA DOS LLAMADOS DE ATENCIÓN, AL TERCER LLAMADO SE PROCEDE A MULTAR CONFORME LO ESTIPULADO EN EL ART. 19.12 (HASTA EL 10% DEL VALOR MENSUAL DE CONCESIÓN) | NOTIFICAR SUPERVISOR<br>MULTA DIRECTOR CENTRO<br>COMERCIAL/JEFE DE CENTRO<br>COMERCIAL | NO SE APLICAN<br>CONCESIONES EN<br>NINGUN CASO | NO APLICA           | NO APLICA                                         |
| DIRECCIÓN CENTRO COMERCIAL | NO MANTENER LOS NIVELES DE HIGIENE Y DE SEGURIDAD ESTABLECIDOS POR LAS AUTORIDADES MUNICIPALES O LOCALES PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL LOCAL.                                                               | CONTRATO      | SE REALIZA DOS LLAMADOS DE ATENCIÓN, AL TERCER LLAMADO SE PROCEDE A MULTAR CONFORME LO ESTIPULADO EN EL ART. 19.12 (HASTA EL 10% DEL VALOR MENSUAL DE CONCESIÓN) | NOTIFICAR SUPERVISOR<br>MULTA DIRECTOR CENTRO<br>COMERCIAL/JEFE DE CENTRO<br>COMERCIAL | NO SE APLICAN<br>CONCESIONES EN<br>NINGUN CASO | NO APLICA           | NO APLICA                                         |
| DIRECCIÓN CENTRO COMERCIAL | MANTENER EN EL LOCAL SUSTANCIAS TÓXICAS, EXPLOSIVAS, ARMAS, ESTUPEFACIENTES, PROPIEDAD INTELECTUAL, ALTERADA, MERCANCÍA LICITAS O PROHIBIDAS, Y GENERAL, MATERIAL PELIGROSO PARA LOS USUARIOS DE LA TTG. | CONTRATO      | SE REALIZA DOS LLAMADOS DE ATENCIÓN, AL TERCER LLAMADO SE PROCEDE A MULTAR CONFORME LO ESTIPULADO EN EL ART. 19.12 (HASTA EL 10% DEL VALOR MENSUAL DE CONCESIÓN) | NOTIFICAR SUPERVISOR<br>MULTA DIRECTOR CENTRO<br>COMERCIAL/JEFE DE CENTRO<br>COMERCIAL | NO SE APLICAN<br>CONCESIONES EN<br>NINGUN CASO | NO APLICA           | NO APLICA                                         |

PÁGINA 111

E.1B4.01 REV.1 VER. 2019-04-24