

	<b>PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO DE SALIDAS NO CONFORMES</b>			  SCCER 510R74
	GTTAS: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			
	<b>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DISTRITAL</b>			
	<b>Código:</b> GTTAS-P004	<b>Vigencia:</b> 29/07/2016	<b>Versión:</b> 1.0	

## 1. OBJETO:

Este procedimiento establece las directrices para la identificación y tratamiento de las salidas no conformes en la prestación del servicio, de acuerdo a lo establecido en los requisitos legales y reglamentarios en la Alcaldía Distrital de Cartagena.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para el proceso de Gestión Operativa, Gestión de Inspección, Gestión Centro Integral de Atención y Gestión de Trámites que conforman el Sistema de Gestión Integral del Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte de Cartagena de Indias.

## 3. GLOSARIO

### ➤ **Conformidad**

Cumplimiento de un requisito.

### ➤ **No conformidad**

Incumplimiento de un requisito.

### ➤ **Defecto**

Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.

### ➤ **Acción preventiva**

Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

### ➤ **Acción correctiva**

Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

### ➤ **Liberación**

Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso.

### ➤ **Corrección**

Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada

NOTA 1: Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva.

NOTA 2: Una corrección puede ser, por ejemplo, un reproceso o una reclasificación, la reparación puede afectar o cambiar partes de un producto no conforme.

### ➤ **Salida**




Resultado de un proceso

## 4. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

El funcionario Coordinador de Calidad del Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte de Cartagena de Indias.

## 5. POLITICAS DE OPERACIÓN

Las salidas no conformes pueden ser detectados por cualquier funcionario de la Entidad que desarrolle actividades relacionadas con el control y seguimiento institucional, y por interventores de los proyectos u obras, así como por las veedurías ciudadanas.

	<b>PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO DE SALIDAS NO CONFORMES</b>				  SCCER 510R74
	GTTAS: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD				
	<b>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DISTRITAL</b>				
	<b>Código:</b> GTTAS-P004	<b>Vigencia:</b> 29/07/2016	<b>Versión:</b> 1.0	<b>Página</b> 2 de 3	

Las fuentes para identificar una salida no conforme pueden ser entre otras:

- o Verificación en cualquier etapa de planes, programas y/o proyectos o servicios.
- o Prestación del servicio y/o desarrollo de proyectos sin que se dé cumplimiento a la normatividad y leyes aplicables.
- o Incumplimientos en tiempo y especificaciones de los proyectos en ejecución.
- o Seguimiento y control directivo.
- o Al momento de aplicar el tratamiento a la salida no conforme se debe tener en cuenta no afectar los demás requisitos legales establecidos y del usuario.

## 6. DESCRIPCIÓN DE TAREAS:




No	TAREA
1	<p><b>Definir las posibles salidas no conformes:</b> Los responsables de cada uno de los procesos en donde se presenten salidas no conformes, definen las salidas no conformes que se puedan presentar en su proceso. Para ello identifican las actividades en las cuales se pueden generar los productos o servicios no conformes, el proceso o funcionario responsable de su identificación, el tratamiento a seguir y el responsable de su corrección.</p> <p>El responsable del proceso envía esta información al Funcionario Coordinador de calidad, quien la registra en la “Matriz de posibles salidas No Conforme”. Es importante aclarar que las posibles salidas no conformes relacionados en esta matriz, no son los únicos que podamos encontrar en los procesos del DATT.</p> <p>Los cambios en la normatividad y las actividades del proceso también son tenidos en cuenta al momento de establecer las salidas no conformes.</p>
2	<p><b>Identificar la salida No Conforme:</b> Las salidas no conformes se identifican durante la revisión, verificación o entrega el producto o servicio; la cual puede ser realizada o no por funcionarios del mismo proceso. Cuando el funcionario que realiza esta labor identifique una salida no conforme, evita su entrega no intencional al usuario o a su uso previsto de acuerdo con lo establecido en la “Matriz de Posibles salidas No Conformes”.</p> <p>El funcionario que identifica la salida no conforme deja evidencia en un formato, anexa copia del documento que lo genera y lo entrega al jefe del proceso.</p> <p>Si la salida No Conforme es detectado por el usuario, se registra como salida no conforme.</p>
3	<p><b>Aplicar el tratamiento establecido a la salida no conforme:</b> El responsable del proceso, en caso de ser necesario suspende la actividad que está generando la salida No conforme e identifica en la Matriz de Posibles salidas No conforme el tratamiento a aplicar.</p> <p>Para cualquier salida no conforme que no se encuentre relacionado en la matriz, el Responsable del proceso define su tratamiento.</p> <p>Si la salida no conforme es externo se determinará con el proveedor las acciones a seguir y se anexará copia del formato “Control y Seguimiento del Servicio No conforme”, en su expediente para ser tenida en cuenta en la evaluación de Desempeño del proveedor.</p>
4	<p><b>Verificar Cumplimiento de la salida frente a los requisitos:</b> El responsable del proceso revisa que la salida no conforme corregida cumpla con los criterios exigidos y que se hayan ejecutado las actividades definidas en el tratamiento.</p> <p>Una vez corregida la salida no conforme, se informa al Funcionario Coordinador de calidad.</p>
5	<p><b>Analizar si la salida no conforme genera acción correctiva, preventiva o de Mejora:</b> Se evalúan periódicamente los datos de las salidas no conformes con el fin de estudiar si ésta da lugar a una acción correctiva y actuar de acuerdo con el formato Acciones Correctivas, Preventivas y de mejora.</p>

## 7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora
- ISO 9001:2015

## 8. REGISTROS DEL PROCEDIMIENTO

GTTAS-F008	Matriz de posibles Salidas No Conformes
GTTAS-F009	Control y seguimiento de salidas No Conformes
GTTAS-F006	Registro de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora

	<b>PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO DE SALIDAS NO CONFORMES</b>			  SCCER 510R74
	GTTAS: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			
	<b>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DISTRITAL</b>			
	<b>Código:</b> GTTAS-P004	<b>Vigencia:</b> 29/07/2016	<b>Versión:</b> 1.0	

## 9. ANEXOS

N/A

## 10. CONTROL DE CAMBIOS

N/A