1. Objetivo: Describir la metodología a seguir para identificar y controlar los servicios no conformes, con el fin de tomar acciones para corregirlos o para impedir su uso.

2. Alcance: Aplica al proceso de operaciones de MEGABÚS S.A.

3. Responsable: Director de Operaciones

4. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

Actividad	ACTIVIDAD	Responsable	Proceso
4.1	**Identificación salidas no conforme:** La identificación para el control del servicio no conforme en el proceso de Operaciones de MEGABÚS, se hace a través de los auxiliares Administrativos, de los controladores de operación, de los profesionales especializados, teniéndose en cuenta: ✓ Flota autobuses alimentadores y articulados en patios de operación, ✓ Verificación de cumplimiento de servicios, de flota troncal y alimentadora ✓ Seguimiento de itinerario a través de la plataforma tecnológica del Centro de Control ✓ Seguimiento a los accidentes en flota e infraestructura del Sistema. ✓ Verificación estado de funcionamiento de estaciones e intercambiadores.	Auxiliares Administrativos Controladores de operación Profesionales especializados	Operaciones

4.2	**Registro servicio no conforme:** Las salidas No Conformes se registran en los formatos "Control de Intercambiador" referenciados según "Causal Motivo" identificado por los códigos respectivos.	Auxiliares Administrativos	Operaciones
4.3	**Definición de tratamiento a seguir:** Cuando se detecte una no conformidad por parte de los auxiliares Administrativos, de los controladores de operación, de los profesionales especializados estos verifican el tratamiento que se debe establecer de acuerdo con los estipulado en la "Informe de Salidas No Conformes" anexa a este procedimiento Este tratamiento queda sujeto al criterio de la autoridad que toma la decisión. Periódicamente se evalúan los servicios no conformes recopilados en los formatos de operación y de acuerdo con los resultados de la evaluación el líder determina las acciones a aplicar. En el caso de que se decidan acciones correctivas y/o preventivas, se actúa con base en el procedimiento "Coerciones, Acciones Correctivas, y/o Oportunidades de Mejora	Director de Operaciones	Operaciones

DESCRIPCION SERVICIO NO CONFORME	TRATAMIENTO	RESPONSABLE	AUTORIDAD
Mal estado de los vehículos / Deficiencias en operación troncal y alimentadora / Contingencias en la vía	**<u>En patios</u>**: cuando se trata de aspectos *ambientales*, se efectúan en los formatos de inspección autobuses alimentadores o articulados los registros respectivos, trasladando dicha novedad al representante del concesionario en patios, quien valida mediante su firma y se da por notificado respecto de la condición objeto de registro.	Auxiliar Administrativo y Profesional Universitario	Profesional Universitario
	<u>En intercambiadores</u>: Se efectúa registro en el formato de control intercambiador según los conceptos definidos en la tabla de causales del mismo formato y recogen aspectos *ambientales*, en cuyo caso se diligencia el número interno del autobús y se informa al representante del concesionario en el intercambiador para que valide mediante su firma la acción tomada.	Auxiliar Administrativo y Profesional Universitario	Profesional Universitario
	<u>En ruta:</u> Se informa el número del autobús y localización al centro de control quien determinará el reemplazo respectivo / Se informa al usuario por el altavoz de la novedad o antes de ingresar al sistema, la novedad.	Controlador de Operación Profesional Especializado Personal de taquilla (proveedor)	Profesional Especializado

DESCRIPCION SERVICIO NO CONFORME	TRATAMIENTO	RESPONSABLE	AUTORIDAD
	Exigibilidad por parte de MEGABÚS S.A. a los concesionarios de operación, en mantener la flota de autobuses en las condiciones requeridas por el sistema; mantener cooperación con autoridad de tránsito y policía.	Interventor	Interventor
Mal estado de la infraestructura estaciones e intercambiadores del sistema.	Reporta al centro de control la novedad específica, indicando claramente el sitio y la falla para que este proceda con la solicitud al responsable del mantenimiento	Profesional Universitario Profesional Especializado	Profesional Especializado

NOTA: Las salidas no conformes son presentadas como una entrada a la revisión por la dirección

ELABORACIÓN	REVISION	APROBACION
JEFE DE PLANEACIÒN	DIRECTOR DE OPERACIONES	GERENTE GENERAL