

	<b>PROCESO GESTION DE CALIDAD</b>		 
	<b>MATRIZ DE CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES</b>		
<b>CODIGO:</b> FCAL012	<b>VERSION:</b> 2	<b>FECHA:</b> 06/02/2023	<b>PÁGINA:</b> 1 de 3

**FECHA ACTUALIZACION:** 15/05/2023

**NOMBRE DEL PROCESO:**

**TRATAMIENTO:** Corrección:  Suspensión:  Informando al cliente:  Concesión:

SERVICIOS CONFORMES			SERVICIO NO CONFORME	TRATAMIENTO DE SALIDAS NO CONFORMES (VER PIE DEL FORMATO)	
No.	PRODUCTOS O SERVICIOS	REQUISITOS	DESCRIPCIÓN	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	COMERCIAL	Solicitud del cliente y/o identificación de la necesidad	Errores en la formulación de actividades del proceso de comercialización y posicionamiento del Plan de Premios	Reproceso: Supervisar la formulación de actividades del proceso de comercialización y posicionamiento del Plan de Premios	Responsable del Proceso
2	COMERCIAL	Solicitud del cliente y/o identificación de la necesidad	No hacer una impresión de los billetes de la Lotería, los cuales son puestos en el mercado según la cantidad demandada y requerida por los distribuidores tradicionales.	Reproceso: Supervisar la oportuna impresión de los billetes de la Lotería, los cuales son puestos en el mercado según la cantidad demandada y requerida por los distribuidores tradicionales	Responsable del Proceso
3	COMERCIAL	Solicitud del cliente y/o identificación de la necesidad	Pagar un premio sin el cumplimiento de los requisitos	Informando al cliente: Supervisar e informar las causas de no pago de un premio por no cumplir con los requisitos contractuales	Responsable del Proceso
4	SORTEO	Solicitud del cliente y/o identificación de la necesidad	No se realice citación de los delegados que deben hacer presencia en el sorteo, la conformación del equipo de trabajo de la Lotería del Meta para el sorteo, los lanzamientos de prueba y del plan de premios, la comunicación de los resultados y reportes	Reproceso: Supervisar la oportuna citación de los delegados que deben hacer presencia en el sorteo, la conformación del equipo de trabajo de la Lotería del Meta para el sorteo, los lanzamientos de prueba y del plan de premios, la comunicación de los resultados y reportes	Responsable del Proceso

	<b>PROCESO GESTION DE CALIDAD</b>		 
	<b>MATRIZ DE CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES</b>		
<b>CODIGO: FCAL012</b>	<b>VERSION: 2</b>	<b>FECHA: 06/02/2023</b>	<b>PÁGINA:2 de 3</b>

5	<b>SORTEO</b>	Solicitud del cliente y/o identificación de la necesidad	No se realice la producción y transmisión del sorteo en la hora y fecha programada	Reproceso: Supervisar la realización oportuna de la producción y transmisión del sorteo en la hora y fecha programada	Responsable del Proceso
6	<b>SORTEO</b>	Solicitud del cliente y/o identificación de la necesidad	No se realice el sorteo semanalmente en el servidor respectivo, antes de la fecha de su realización, con su logística respectiva	Reproceso: Supervisar la programación y realización del sorteo semanalmente en el servidor respectivo, antes de la fecha de su realización, con su logística respectiva	Responsable del Proceso
7	<b>APUESTAS</b>	Solicitud del cliente y/o identificación de la necesidad	Identificación errada del proceso de fiscalización y supervisión a los concesionarios del juego de apuestas permanentes	Reproceso: Supervisar la Identificación correcta del proceso de fiscalización y supervisión a los concesionarios del juego de apuestas permanentes	Responsable del Proceso
8	<b>APUESTAS</b>	Solicitud del cliente y/o identificación de la necesidad	No celebrar contrato de impresión y suministro de formularios para el juego de apuestas permanentes	Reproceso: Supervisar la celebración del contrato de impresión y suministro de formularios para el juego de apuestas permanentes	Responsable del Proceso
9	<b>APUESTAS</b>	Solicitud del cliente y/o identificación de la necesidad	Los rollos de impresión normal y térmicos no cumplen no se emiten a tiempo y no cumplen con la calidad requerida	Devolución: Devolución al proveedor por incumplimiento de especificaciones contractuales	Responsable del Proceso

### Control de las salidas no conformes

La LOTERIA DEL META realiza el control de las salidas de productos o servicios no conformes, mediante las siguientes etapas:

**1. Corrección:** Puede ser por:

- **Reclasificación.**
- **Reproceso.**
- **Reparación.**

**2. Suspensión:** Puede ser por:

- **Segregación.**

	<b>PROCESO GESTION DE CALIDAD</b>		
	<b>MATRIZ DE CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES</b>		
<b>CODIGO: FCAL012</b>	<b>VERSION: 2</b>	<b>FECHA: 06/02/2023</b>	<b>PÁGINA:3 de 3</b>

- **Contención.**
- **Devolución.**
- **Suspensión de la provisión.**
- **Desecho**

**3. Informando al cliente:** Puede ser por:

- Productos ya utilizados, vendidos o liberados.
- Servicios ya prestados.

**4. Concesión:** Puede ser por:

- Autorización liberar o utilizar.
- Permiso de desviación.