

		<b>PROCEDIMIENTO CONTROL PRODUCTO NO CONFORME</b>		
<b>VERSIÓN:</b> 02	<b>RESPONSABLE:</b> PROF. ESPECIALIZADA UNIDAD OPERATIVA Y COMERCIAL	<b>FECHA DE INICIO/ACTUALIZACIÓN:</b> 9-05-2023	<b>PÁGINA:</b> 1 DE 10	<b>CÓDIGO:</b> CJ-P-004

## 1. OBJETIVO

Establecer un método unificado de trabajo para identificar, analizar, dar tratamiento y corregir los productos no conformes de acuerdo con los requisitos del Sistema Integrado de Gestión de la LOTERÍA DEL TOLIMA E.I.C.E, con el fin de evitar que lleguen al cliente o impacten de forma negativa la entidad.

## 2. ALCANCE

Evidenciar el producto que no cumpla con alguna de las características especificadas, para su uso, proceso o entrega a partes interesadas.

## 3. DEFINICIONES

**ACCIÓN CORRECTIVA:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la causa de una no conformidad detectada.

**ACCIÓN DE CONTENCIÓN:** acción tomada para evitar un perjuicio mayor al cliente o partes interesadas, por la entrega o uso de la salida (producto) que no cumple con lo especificado.

**CONFORMIDAD:** cumplimiento de un requisito.

**CORRECCIÓN:** acción tomada para eliminar una no conformidad detectada. Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva.

**EVIDENCIA OBJETIVA:** para el propósito de la auditoría generalmente consiste en registros, declaraciones de hechos u otra información que sean relevantes para los criterios de auditoría y verificables.

**NO CONFORMIDAD:** es el incumplimiento de un requisito preestablecido, pudiendo ser estos requisitos de diferente origen externos

**PERMISO DE DESVIACIÓN:** autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto antes de su realización. Un permiso de desviación se da generalmente para una cantidad limitada de producto o para un periodo de tiempo limitado, y para su uso específico.

**REPARACIÓN:** acción tomada sobre un producto no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista. Al contrario que el reproceso, la reparación puede afectar o cambiar partes de un producto no conforme.

		<b>PROCEDIMIENTO CONTROL PRODUCTO NO CONFORME</b>		
<b>VERSIÓN:</b> 02	<b>RESPONSABLE:</b> PROF. ESPECIALIZADA UNIDAD OPERATIVA Y COMERCIAL	<b>FECHA DE INICIO/ACTUALIZACIÓN:</b> 9-05-2023	<b>PÁGINA:</b> 2 DE 10	<b>CÓDIGO:</b> CJ-P-004

**REPROCESO:** acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos.

**REVISIÓN:** actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la educación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

**VALIDACIÓN:** confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

**VERIFICACIÓN:** confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos específicos.

#### 4. CONDICIONES GENERALES

##### 4.1. REFERENCIAS NORMATIVAS

ISO 9000 – ISO 9001

##### 4.2. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

###### 4.2.1. Generalidades

Las posibles salidas no conformes de cada proceso deberán estar contempladas en la matriz de control de salidas no conformes R-034, donde se identificarán antes de que lleguen al público en general, su corrección y el responsable de su liberación.

###### 4.2.2 Acciones inmediatas

Cuando se presente o detecte un servicio, producto o insumo no conforme, la persona que la detecta debe tratar de reparar inmediatamente el error si es posible.

No obstante, la persona que detecta la no conformidad debe iniciar inmediatamente el registro de la salida no conforme en el Formato CJ-R-008 establecido para tal fin.

##### 4.3 IDENTIFICACION DEL PRODUCTO Y /O SERVICIO NO CONFORME

Un producto y/o servicio no conforme se identifica a través de la revisión y/o verificación de las actividades de los procesos y de aquellos que afectan directamente la satisfacción del usuario. Este puede presentarse antes o en la prestación del servicio.

		<b>PROCEDIMIENTO CONTROL PRODUCTO NO CONFORME</b>		
<b>VERSIÓN: 02</b>	<b>RESPONSABLE: PROF. ESPECIALIZADA UNIDAD OPERATIVA Y COMERCIAL</b>	<b>FECHA DE INICIO/ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023</b>	<b>PÁGINA: 3 DE 10</b>	<b>CÓDIGO: CJ-P-004</b>

Cuando se presenten otros productos y/o servicios no conformes que no estén establecidos y que afecten la calidad del servicio al usuario, se le debe dar tratamiento de acuerdo con el procedimiento de acciones correctivas y de mejora e informar a direccionamiento estratégico.

Los Productos no conformes pueden generarse en los billetes de lotería, los formularios de apuestas permanentes, en el Sistema de Información utilizado en el procesamiento de los datos de la entidad, la emisión de resultados del sorteo; y los demás detectados en los controles del Cliente (Distribuidor - comprador) mediante las PQRS o en las encuestas de satisfacción.

Si el producto no conforme es repetitivo es necesario levantar una No conformidad y desarrollar las acciones correctivas pertinentes. Se deben analizar los aspectos financieros, comerciales e internos que afecta el producto no conforme. Esta no conformidad debe ser desarrollada de acuerdo con el P-033 Procedimiento de Acciones Correctivas y de mejora.

El Representante de la Dirección debe hacer seguimiento a las acciones correctivas propuestas y verificar la efectividad de las acciones Implementadas. Si dichas acciones NO SON EFECTIVAS, el responsable del proceso, donde se presenta el Producto no conforme, determina nuevas acciones correctivas. El seguimiento se realiza hasta demostrar su conformidad con los requisitos.

Para el seguimiento a los productos no conformes con acción inmediata, la verificación se desarrollará por el jefe inmediato de quien detecte dicho producto no conforme.

#### **4.4. DESARROLLO**

##### **4.4.1. Billetería**

La Lotería del Tolima verificará que el CONTRATISTA cumpla con lo establecido en las OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA las cuales están consignadas en el contrato de impresión de billetes.

El Contratista debe cumplir con las CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL PRODUCTO consignadas en el contrato que a la fecha esté vigente.

El contratista debe enviar a la LOTERIA DEL TOLIMA, una relación semanal de los despachos informando:

		<b>PROCEDIMIENTO CONTROL PRODUCTO NO CONFORME</b>		
<b>VERSIÓN:</b> 02	<b>RESPONSABLE:</b> PROF. ESPECIALIZADA UNIDAD OPERATIVA Y COMERCIAL	<b>FECHA DE INICIO/ACTUALIZACIÓN:</b> 9-05-2023	<b>PÁGINA:</b> 4 DE 10	<b>CÓDIGO:</b> CJ-P-004

Número de guía, fecha, código distribuidor, dirección distribuidora, nombre distribuidor, teléfono, ciudad, estado.

CONTROL (parámetro): se encuentra la Verificación entrega del Producto

**METODO DE CONTROL:** El Profesional Universitario de la unidad operativa y comercial realizará contacto telefónico o por vía e-mail con más o menos el 10% de los Distribuidores que entran en juego para el sorteo despachado para constatar que:

- Hayan recibido el producto en el tiempo establecido,
- Que hayan recibido el cupo correcto.

En caso de que algún distribuidor informe que no ha recibido el Producto se procederá a verificar las guías enviadas por el Contratista y se hará seguimiento a la misma hasta que el Producto (Lotería) esté en manos del distribuidor, verificando la razón de la no entrega oportuna del mismo.

IGUALMENTE, A ESTE PARAMETRO DE ENTREGA DE BILLETERIA SE LE REALIZA SEGUIMIENTO EN LOS INDICADORES DE CALIDAD (ENCUESTA DE SATISFACCION AL DISTRIBUIDOR).

#### **PRODUCTO NO CONFORME PARA FIRMA IMPRESORA RELACIONADO CON LA BILLETERIA:**

La entidad debe garantizar que la firma impresora cumpla con el Numeral 8.7 de la Norma ISO 9001 2015.

#### **PRODUCTO NO CONFORME PARA LA LOTERÍA DEL TOLIMA**

El producto no conforme se puede presentar en la Lotería del Tolima por las siguientes circunstancias,

1. Impresión diferente entre numeración billete y código de barras
2. Deficiencias en la impresión del código de barras
3. No entrega oportuna de la billetería al distribuidor
4. No entrega de producto al distribuidor
5. Modificación de cupos asignados en cantidad y/o numeración.
6. Mezcla no acorde con el mercado del distribuidor.

		<b>PROCEDIMIENTO CONTROL PRODUCTO NO CONFORME</b>		
<b>VERSIÓN: 02</b>	<b>RESPONSABLE: PROF. ESPECIALIZADA UNIDAD OPERATIVA Y COMERCIAL</b>	<b>FECHA DE INICIO/ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023</b>	<b>PÁGINA: 5 DE 10</b>	<b>CÓDIGO: CJ-P-004</b>

Estas circunstancias se presentan después de la impresión de billetes por parte de la firma impresora y no son controladas por la entidad

En los casos 1, 3, 4 y 5 se contempla el procedimiento a seguir de acuerdo con las cláusulas del contrato.

En el caso 2 en caso de recibir reporte de imposibilidad de lectura en el código de barras por parte de los distribuidores, que ascienda al 0.1% de la billetera impresa, se trasladara al impresor la situación presentada y se iniciara proceso de producto no conforme.

#### 4.4.2. Rollos Concesionario de Apuestas Permanentes

La Lotería del Tolima verificará que el CONTRATISTA cumpla con lo establecido en las OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA las cuales están consignadas en el contrato de rollos.

El Contratista debe cumplir con las CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL PRODUCTO consignadas en el contrato que a la fecha esté vigente.

El contratista debe enviar a la LOTERIA DEL TOLIMA, una relación del despacho un día antes de la respectiva remisión.

CONTROL (parámetro): se encuentra la Verificación entrega del Producto.

**METODO DE CONTROL:** El Profesional especializado de la unidad operativa y comercial o quien designe la gerencia realizará la respectiva visita a las bodegas del concesionario para constatar que:

- Verificar la entrega de los rollos.
- Verificación de la cantidad y numeración de las series y cajas de rollos tanto de Bond como térmico.
- Verificar las especificaciones técnicas del producto.

En caso de que de que exista alguna inconsistencia se realiza el respectivo requerimiento al contratista.

IGUALMENTE, A ESTE PARAMETRO DE ENTREGA DE ROLLOS SE LE REALIZA SEGUIMIENTO EN LOS INDICADORES DE CALIDAD (ENCUESTA DE SATISFACCION AL CONCESIONARIO).

		<b>PROCEDIMIENTO CONTROL PRODUCTO NO CONFORME</b>		
<b>VERSIÓN:</b> 02	<b>RESPONSABLE:</b> PROF. ESPECIALIZADA UNIDAD OPERATIVA Y COMERCIAL	<b>FECHA DE INICIO/ACTUALIZACIÓN:</b> 9-05-2023	<b>PÁGINA:</b> 6 DE 10	<b>CÓDIGO:</b> CJ-P-004

### **PRODUCTO NO CONFORME PARA EMPRESA IMPRESORA RELACIONADO CON LOS ROLLOS.**

La entidad debe garantizar que la firma impresora cumpla con el Numeral 8.7 de la Norma ISO 9001 2015, esté o no certificada en calidad.

### **PRODUCTO NO CONFORME PARA EL CONCESIONARIO DE APUESTAS PERMANENTES.**

El producto no conforme se puede presentar en la Lotería del Tolima por las siguientes circunstancias:

1. Impresión diferente en la numeración de colillas y código de barras.
2. Deficiencias en la Impresión del Código de barras
3. No entrega oportuna de los rollos Bond y Térmico al Concesionario.
4. Impresión diferente a las especificaciones técnicas de los rollos Bond y Térmico.

En el caso de recibir novedad por parte del concesionario para el uso los rollos, se tendrán en cuenta un 5% del total contratado para catalogarlo como producto no conforme y se trasladara al proveedor la situación presentada para iniciar el debido proceso.

#### **4.4.3. Sistema de Información**

La Lotería del Tolima verificará que el CONTRATISTA cumpla con lo establecido en el objeto del contrato de prestación de servicios técnicos de mantenimiento, actualización y soporte a los módulos del Sistema de información de la Entidad.

El contratista debe cumplir con las OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA, cumpliendo la normatividad vigente que aplica a las empresas que desarrollan actividad monopolística de juegos de suerte y azar, certificado en las actas de Supervisoría.

#### **4.4.4. Transmisión de sorteo**

La entidad verificará que el CONTRATISTA cumpla con lo establecido en el objeto del contrato de prestación de servicios para transmitir el sorteo en la fecha y hora establecida. El contratista debe cumplir con las OBLIGACIONES, cumpliendo la normatividad vigente que aplica a las empresas que desarrollan actividad monopolística de juegos de suerte y azar.

		<b>PROCEDIMIENTO CONTROL PRODUCTO NO CONFORME</b>		
<b>VERSIÓN:</b> 02	<b>RESPONSABLE:</b> PROF. ESPECIALIZADA UNIDAD OPERATIVA Y COMERCIAL	<b>FECHA DE INICIO/ACTUALIZACIÓN:</b> 9-05-2023	<b>PÁGINA:</b> 7 DE 10	<b>CÓDIGO:</b> CJ-P-004

## SERVICIO NO CONFORME PARA LA LOTERÍA DEL TOLIMA

El servicio no conforme se puede presentar en la Lotería del Tolima por las siguientes circunstancias:

1. Fallas en la transmisión del sorteo del premio mayor.
2. Digitación errónea de los resultados en pantalla tanto del premio mayor como de los secos.
3. Error en la lectura del premios mayor y demás secos al aire por parte de la presentadora.

### 4.4.5. Volantes de Resultados

La Lotería del Tolima verificará que el CONTRATISTA cumpla con lo establecido en las OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA las cuales están consignadas en el contrato de impresión de Volantes.

El Contratista debe cumplir con las CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL PRODUCTO consignadas en el contrato que a la fecha esté vigente.

**METODO DE CONTROL:** El profesional especializado de la unidad operativa y comercial o quien designe la gerencia, realizará contacto telefónico con el Impresor una vez terminado el sorteo para verificar el recibido del acta de resultados y la aprobación del arte se realiza a través de correo electrónico, una vez validado con el acta oficial de resultados.

El Profesional especializado de la unidad operativa y comercial realizará seguimiento al contrato de manera aleatoria y trimestral, vía y telefónico o por correo electrónico con más o menos el 10% de los Distribuidores para constatar que:

- Hayan recibido el producto en el tiempo establecido.
- Que hayan recibido la cantidad de volantes respectiva.

En caso de que algún distribuidor informe que no ha recibido el Producto se procederá a verificar con el Contratista y se hará seguimiento a la misma hasta que el Producto (Volantes) esté en manos del distribuidor, verificando la razón de la no entrega oportuna del mismo.

Igualmente, a este parámetro de entrega de volantes se le realiza seguimiento en los indicadores de calidad (encuesta de satisfacción al distribuidor).

		<b>PROCEDIMIENTO CONTROL PRODUCTO NO CONFORME</b>		
<b>VERSIÓN: 02</b>	<b>RESPONSABLE: PROF. ESPECIALIZADA UNIDAD OPERATIVA Y COMERCIAL</b>	<b>FECHA DE INICIO/ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023</b>	<b>PÁGINA: 8 DE 10</b>	<b>CÓDIGO: CJ-P-004</b>

## **PRODUCTO NO CONFORME PARA LA LOTERÍA DEL TOLIMA**

El producto no conforme se puede presentar en la Lotería del Tolima por las siguientes circunstancias:

1. Impresión diferente entre Acta de resultados del sorteo y volantes.
2. No entrega oportuna de los volantes a los Distribuidores a nivel nacional.
3. Impresión diferente a las especificaciones técnicas establecidas en el contrato de Volantes.

### **4.3 TRATAMIENTO DEL PRODUCTO NO CONFORME.**

Los productos no conformes que se detecten deben ser tratados por los integrantes del proceso quienes deben registrarlo en CJ-R-008 registro y control producto no conforme, describiendo el producto no conforme que se detectó.

El tratamiento puede ser con la aplicación de una acción inmediata (corrección) o de concesión (con la autorización para la entrega del producto sin el cumplimiento de los requisitos), asimismo indicar la fecha y los responsables del tratamiento y la verificación.

Los integrantes del proceso analizarán si se requiere tomar una acción correctiva de acuerdo con la repetición del producto no conforme.

Se pueden generar acciones correctivas con el fin de evitar la ocurrencia de no conformidades.

### 5. PROCEDIMIENTO

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">INICIO</div>		
1	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">                     Detección de servicios o productos que no cumplan con alguna de las características específicas                 </div>	Unidad Operativa y Comercial	Se lleva a cabo mediante verificación de procesos y/o PQRS interpuestas por los clientes internos o externos
2	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">                     Registra producto no conforme en el formato CJ-R-008                 </div>	Profesional Especializado Unidad Operativa y Comercial	Se Informa a la Gerencia verbalmente sobre el inconveniente.
3	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">                     Verificación del control de salida del producto no conforme para llevar a cabo el tratamiento adecuado formato CJ-R-008 matriz de salida no conforme.                 </div>	Profesional Especializado Unidad Operativa y Comercial	Se lleva a cabo la trazabilidad de la corrección el producto no conforme.
4	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">                     Tomar acciones correctivas y de mejora en caso de que el Producto no conforme (PNC) sea recurrente registrarlo en el formato CI-R-012 con su respectiva corrección.                 </div>	Profesional Especializado Unidad Operativa y Comercial	Requerir al proveedor del producto no conforme.
5	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">                     Efectuar seguimiento al tratamiento de producto no conforme.                 </div>	Profesional Especializado Unidad Operativa y Comercial	Constatar que se levante la no conformidad.
	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">FIN</div>		

#### Control de cambios

Rev.	Fecha	Elaboro	Reviso / Aprobó	Observaciones y/o Ajustes
2	9-05-2023	Profesional especializado unidad operativa y comercial	Comité de calidad	1. Se modifica el cuadro de control de cambios con la Rev. y fecha de elaboración. 2. Se modifica la codificación de los documentos de acuerdo con el procedimiento control de la información documentada.

VERSIÓN: 02

RESPONSABLE: PROF.  
ESPECIALIZADA UNIDAD  
OPERATIVA Y COMERCIALFECHA DE INICIO/  
ACTUALIZACIÓN:  
9-05-2023PÁGINA:  
10 DE 10CÓDIGO:  
CJ-P-004

1	30-06-2022	Profesional especializado unidad operativa y comercial	Comité de calidad	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Se implementa el SIGC.</li><li>2. Se actualiza por revisión y ajuste del formato del SIGC.</li></ol>
0	18-08-2020	Profesional especializado unidad operativa y comercial	Comité de calidad	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Creación del documento</li></ol>