 LOTERÍA DE MANIZALES <small>PARA GANARLA HAY QUE COMPRARLA</small>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: CMC-IN-02
	INSTRUCTIVO	Versión: 1
	PRODUCTO NO CONFORME	Fecha de Vigencia: 1/04/2024

RESPONSABLE:	Profesional universitario gestión administrativa, líderes de procesos
PROCESO:	Control y mejora continua
OBJETIVO:	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar y controlar los servicios identificados como no conformes, para prevenir su entrega no intencional estableciendo los mecanismos para controlarlo. • Demostrar la conformidad con los requisitos del producto. • Asegurarse de la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad.
ALCANCE:	Desde la identificación del servicio no conforme hasta la presentación de acciones correctivas, preventivas y de mejora.


1. Definiciones:

- **Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la (s) causa (s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **Acción preventiva:** Acción tomada para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- **Concesión:** Acuerdo con el usuario para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un servicio después de su realización.
- **Corrección:** Acción tomada de inmediato para eliminar una no conformidad detectada.
Nota: Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva.
- **Desecho:** Acción que se toma sobre un servicio no conforme para impedir su uso inicialmente previsto.
- **Liberar:** Autorizar que un servicio continúe con la siguiente etapa de un procedimiento o proceso.
- **No conformidad:** Incumpliendo de un requisito establecido en normas, procedimientos, u otros documentos.
- **Permiso de Desviación:** Autorización para cambiar los requisitos originalmente especificados de un producto o servicio antes de su realización.
Nota: Un permiso de desviación se da generalmente para una cantidad limitada de producto o para un periodo de tiempo limitado y para un uso especificado.
- **Reclasificación:** Cambio de la clase de un servicio no conforme, de tal manera que sea conforme con requisitos diferentes a los inicialmente previstos.
- **Reparación:** Acción tomada sobre un servicio no conforme, para hacer aceptable su utilización prevista. Cambio de una parte del servicio para que cumpla con su propósito.
Nota: A diferencia del reproceso, la reparación puede afectar o cambiar partes del servicio no conforme.
- **Reproceso:** Acción sobre un servicio no conforme para que cumpla con los requisitos (Volverlo hacer).
- **Servicio:** Resultados de un procedimiento, proceso o conjunto de procesos
- **Servicio no conforme:** Corresponde a un servicio que no cumple con los requisitos del beneficiario y permite dar tratamiento inmediato, que puede ser: Reproceso, reparación, corrección, reclasificación, concesión, desecho o permiso de desviación.
- **Verificación:** Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se ha cumplido los requisitos especificados.

2. Desarrollo

2.1. Definición de Políticas de operación

- El Producto No Conforme se define como el incumplimiento a la(s) característica(s) de calidad establecida(s) en el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Es competencia de los responsables del cumplimiento de la(s) característica(s) de calidad del producto, identificar, registrar y controlar el producto no conforme.
- Los responsables del cumplimiento de la(s) característica(s) de calidad establecida(s) deben tratar el Producto No

 LOTERÍA DE MANIZALES <small>PARA GANARLA HAY QUE COMPRARLA</small>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: CMC-IN-02
	INSTRUCTIVO	Versión: 1
	PRODUCTO NO CONFORME	Fecha de Vigencia: 1/04/2024

Conforme, aplicando las acciones establecidas en el Sistema de Gestión de la Calidad para eliminar el incumplimiento.

- Se deben mantener los Registros de la naturaleza de las No Conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente.
- Cuando se corrige un Producto No Conforme, debe someterse a una nueva verificación por el o los responsables del cumplimiento de la(s) característica(s) de calidad del producto establecida(s) en el Sistema de Gestión de la Calidad, para demostrar su conformidad con los requisitos.
- Cuando se detecta un Producto No Conforme después de la entrega o cuando ha comenzado su uso, el dueño del proceso y/o quien corresponda según lo establecido deberá tomar las acciones apropiadas respecto a los efectos, o efectos potenciales, del producto No Conforme.

2.2. Conformidad del producto relacionada con los contratistas:

La Empresa Municipal para la Salud, verificará oportunamente que los contratistas cumplan con lo establecido en las obligaciones del contrato pactadas, así como con las características técnicas del producto consignadas en el contrato que a la fecha esté vigente.

Por estar relacionado con el objeto misional de la empresa, el principal contratista de la Lotería de Manizales es el encargado de la impresión y distribución de billetes de lotería, de manera explícita este contratista debe enviar una relación diaria de los despachos informando:

- Cliente
- Dirección cliente
- Ciudad
- Fecha de sorteo
- Entrega
- Transportador
- Guía
- Fecha de entrega
- Parámetro: se encuentra la Verificación entrega del Producto
- Método de control: El Profesional Universitario (Mercadeo y Distribución) realizara 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: 1. Hayan recibido el producto en el tiempo establecido, y 2. Que hayan recibido el cupo correcto.

En caso de que algún distribuidor llame a informar que no ha recibido el Producto se procederá a verificar las guías enviadas por el contratista y se realizara 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 parámetro de entrega de billetería se le realiza seguimiento en los indicadores de calidad (encuesta de satisfacción)


2.3. Producto no conforme para casa impresora relacionado con la billetería:

La entidad debe garantizar que la casa impresora cumpla con el Numeral 8 (Operación) de la Norma ISO, así esté o no certificada.

2.4. Producto no conforme para Emsa:

El producto no conforme se puede presentar en la Empresa Municipal para la Salud 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 del cupo al distribuidor

 LOTERÍA DE MANIZALES <small>PARA GANARLA HAY QUE COMPRARLA</small>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: CMC-IN-02
	INSTRUCTIVO	Versión: 1
	PRODUCTO NO CONFORME	Fecha de Vigencia: 1/04/2024

4. No entrega de producto al distribuidor
5. Modificación de cupos asignados en cantidad y/o Numeración.

Estas circunstancias se podrían presentar después de la impresión de billetes por parte de la casa impresora; además de los controles y pruebas que realiza el contratista, la entidad realiza:

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

En el caso 2 y con el fin de identificar si existe o no Conformidad del Producto, se realizarán pruebas de lectura en la entidad al código de barras a algunos billetes del remanente para el respectivo sorteo, en caso de que se identifique la deficiencia en el código de barras se le informará a los distribuidores a nivel Nacional para que la devolución sea recogida con anterioridad para ser leída oportunamente y nos puedan transmitir oportunamente la devolución.

3. Registro:

Pruebas lectura Código de barras (medio Magnético)
 Reclamaciones a casa Impresora (Medio magnético o Físico)