## 1. OBJETIVO

Establecer parámetros para identificar, analizar, controlar, dar tratamiento para corregir las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada, tomando las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios de la LOTERIA DEL META.

La entidad la aplica también a los productos y servicios no conformes, cuando sea aplicable, detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios de los procesos misionales del Sistema de Gestión de Calidad de la LOTERIA DEL META**,** tomando acciones apropiadas a los efectos, o efectos potenciales de la no conformidad cuando se detecta un servicio no conforme antes de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso, con el fin de prevenir su uso o entrega no intencional al cliente externo.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para las actividades que requieren el control de las salidas no conformes de los procesos misionales de la LOTERIA DEL META que hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad, que no cumplan con los requisitos establecidos, hasta la verificación de la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.

## 3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- Cada responsable del producto y/o servicios no conforme definidos en los procesos misionales, es responsable de definir las acciones de gestión generadas y tiene autoridad para rechazar servicios no conformes o salidas no conformes en sus procesos o actividades, tomando acciones apropiadas a los efectos, o efectos potenciales de la no conformidad cuando se detecta un servicio no conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso

## 4. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA APLICABLE:

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

2. **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito

3. **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

4. **Producto y servicio no conforme:** Actividad desarrollada durante la prestación de un servicio en el cual se incumple un requisito definido, antes de su liberación al cliente o usuario final, y se define también como novedad.

5. **Requisito**: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

6. **Corrección.**

- **Corrección:** Acción para eliminar una no conformidad detectada.
- Una corrección puede realizarse con anterioridad, simultáneamente, o después de una acción correctiva.
- Después de corregir el producto no conforme se debe verificar que las salidas cumplan con los requisitos especificados.
- **Reclasificación:** Variación de la clase de un producto o servicio no conforme para hacerlo conforme a requisitos diferentes de los requisitos iniciales.
- **Reproceso:** Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para hacerlo conforme con los requisitos.
- **Reparación.** Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.
- Una reparación exitosa de un producto no conforme no necesariamente hace al producto o servicio conforme con los requisitos. Puede que junto con una reparación se requiera una concesión.
- La reparación incluye las acciones reparadoras adoptadas sobre un producto o servicio previamente conforme para devolverle su aptitud al uso, por ejemplo, como parte del mantenimiento.
- La reparación puede afectar o cambiar partes del producto o servicio no conforme.

**7. Suspensión.**

- **Suspensión.** Impedir su uso.
- **Segregación:** Separar o apartar.
- **Contención:** Reprimir.
- **Devolución.** Cuando el producto o parte constitutiva del mismo, viene de un proveedor externo, de un proceso contratado externamente.
- **Desecho:** Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para impedir su uso inicialmente previsto. (EJ: Reciclaje, destrucción). En el caso de un servicio no conforme, el uso se impide no continuando el servicio.

**8. Informando al cliente**

- Se deben tomar acciones apropiadas a los efectos, reales o potenciales, de la no conformidad

cuando se detecta un producto o servicio no conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso.

**9. Concesión.**

- Concesión. Autorización para utilizar o liberar un producto o servicio que no es conforme con los requisitos especificados.
- Una concesión está generalmente limitada a la entrega de productos y servicios que tienen características no conformes, dentro de límites especificados y generalmente dados para una cantidad limitada de productos y servicios para un periodo de tiempo, y para un uso específico.
- **Permiso de desviación.** Autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto o servicio, antes de su realización. Un permiso de desviación se concede generalmente para una cantidad limitada de productos y servicios o para un periodo de tiempo limitado, y para un uso específico.
- **Liberación:** Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso o el proceso siguiente.

**10. Plan de Acción:** Se refiere a las acciones preventivas y/o correctivas que serán implementadas para el cierre de un hallazgo, originado por un producto o servicio no conforme, al cual se le asigna un responsable de ejecutarla y fecha de cumplimiento de las mismas.

## 5. MARCO NORMATIVO Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- NTC-ISO 9000:2015
- NTC-ISO 9001:2015
- Ley 594 de 2000

## 6. CONDICIONES Y CONTROLES OPERACIONALES

La LOTERIA DEL META en la prestación de sus servicios, donde las salidas no conformes no se puedan detectar y estas ocurren durante o después de la entrega del producto o servicio al cliente, la corrección no se puede manejar como en el caso de productos tangibles, la organización puede iniciar la aplicación de una acción correctiva para así reducir la probabilidad de recurrencia del problema.
Los requisitos para la gestión de las salidas no conformes las aplica también a los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios.

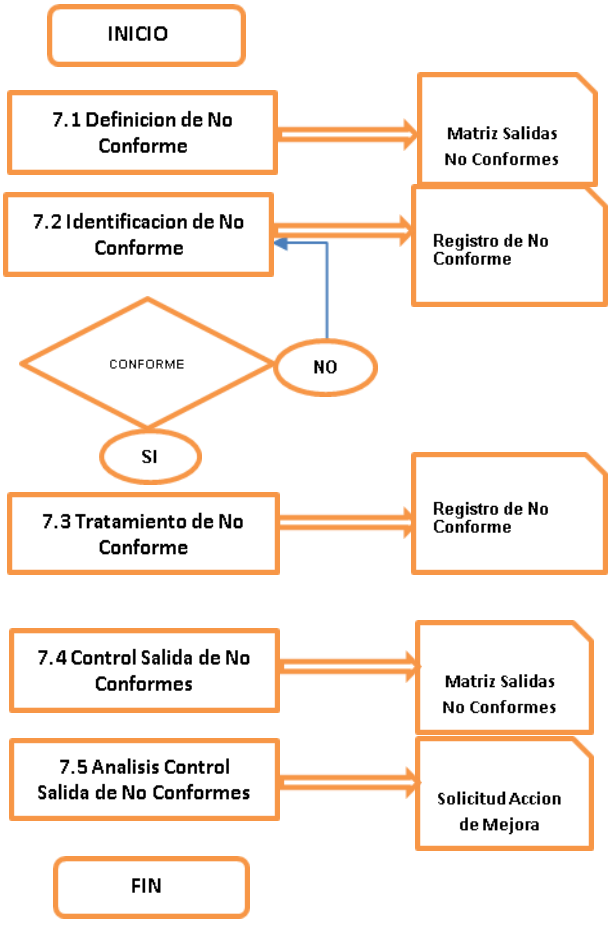
Para el análisis de las salidas no conformes, la Entidad hace referencia principalmente a los resultados de los procesos misionales (Producto o servicio).

El producto/servicio no conforme está orientado a detectar el incumplimiento de los requisitos establecidos en el servicio y es detectado por la entidad, antes de que sea entregado al cliente o usuario final.
Cuando el producto/servicio no conforme ha sido liberado y es detectado por el usuario, se considera una queja o reclamo y se gestiona de acuerdo con lo establecido por el procedimiento de PQRS.

Las quejas de los clientes y los reclamos sobre garantía de los servicios son los indicadores externos más comunes, que le posibilitarán dirigir su atención a donde se requiere para identificar un producto o servicio no conforme.

Dependiendo de su naturaleza, el producto y/o servicio no conforme debería aislarse mientras se espera una decisión sobre qué hacer.

**FLUJOGRAMA NO CONFORMES**



## 7. PROCEDIMIENTO

| ACTIVIDAD | RESPONSABLES | EVIDENCIA |
|---|---|---|
| **1. Definición de producto o servicio no conforme**<br><br>Cada proceso responsable diligencia el formato Matriz de Control de Salidas No Conformes, donde lista los productos o servicios que emite junto con los requisitos de calidad a cumplir. Una vez establecidos, se describe cuáles serían los productos o servicios no conformes, el control de las salidas no conformes, la acción a tomar en caso de presentarse, la autoridad y el responsable de su tratamiento que decide la acción con respecto a la no conformidad y describe las concesiones obtenidas.<br><br>**NOTA:** Las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada, tomando las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios de la LOTERIA DEL META. | Cada responsable del producto y/o servicio no conforme | Matriz de Control de Salidas No Conformes |
| **2. Identificación de producto o servicio no conforme**<br><br>Todo el personal de los procesos misionales puede detectar productos no conformes, informándole al líder de proceso quien lo registra en el formato Registro de Servicio No Conforme y Control<br>NOTA: Para identificar productos tangibles, se marcará como No conforme y se apartarán para evitar su uso o entrega no intencional, antes de eliminarlos | Cada responsable del producto y/o servicio no conforme | Registro de Servicio No Conforme y Control |

| | | |
|---|---|---|
| **3. Tratamiento de las salidas del producto o servicio no conforme**<br><br>Cuando se identifica el producto o servicio no conforme se aplica el tratamiento especificado en Matriz de Control de Salidas No Conformes<br>y se registra en Registro de Servicio No Conforme y Control<br><br>**NOTA1:** Los requisitos para la gestión de las salidas no conformes se deben aplicar también a los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios.<br><br>**NOTA 2:** Es responsabilidad de quien corrige un producto o servicio no conforme, el someter a inspección por el jefe inmediato el tratamiento para garantizar su corrección. | Cada responsable del producto y/o servicio no conforme | Registro de Servicio No Conforme y Control |
| **4. Control de las salidas no conformes**<br>La LOTERIA DEL META realiza el control de las salidas de productos o servicios no conformes, mediante las siguientes etapas:<br><br>**1. Corrección:** Puede ser por:<br>• Reclasificación.<br>• Reproceso.<br>• Reparación.<br><br>**2. Suspensión:** Puede ser por:<br>• Segregación.<br>• Contención.<br>• Devolución.<br>• Suspensión de la provisión.<br>• Desecho<br><br>**3. Informando al cliente:** Puede ser por:<br>• Productos ya utilizados, vendidos o liberados.<br>• Servicios ya prestados.<br><br>**4. Concesión:** Puede ser por:<br>• Autorización liberar o utilizar.<br>• Permiso de desviación.<br><br>**NOTA:** La descripción y el entendimiento de los ítems anteriores se definen en el Numeral 4.<br>**DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA APLICABLE, de este procedimiento, describa todas las** | Cada responsable del producto y/o servicio no conforme | Matriz de Control de Salidas No Conformes |

| | | |
|---|---|---|
| **concesiones obtenidas.**<br><br>Estos criterios se aplican en Matriz de Control de Salidas No Conformes, donde se describen todas las concesiones obtenidas. | | |
| **5. Análisis del Control de las salidas no conformes**<br><br>Semestralmente al Contratista del SGC realiza un seguimiento para verificar el registro del control de las salidas de los productos o servicios no conforme, analizando con el Líder del proceso si se requiere generar un reporte de Solicitud de Acción de Mejoramiento.<br><br>**NOTA**: En caso de que la salida del producto o servicio no conforme sea una situación repetitiva o en caso de ser una situación de alto impacto que afecte la eficacia en la conformidad del producto se deberá implementar una acción correctiva, para tal fin se diligenciará el formato Solicitud de Acción de Mejoramiento, siguiendo lo definido en Procedimiento de Acciones correctivas. | Líder de proceso misional<br><br>Contratista del SGC | Solicitud de Acción de Mejoramiento |

## 8. DOCUMENTOS Y REGISTROS RELACIONADOS

| DOCUMENTOS Y REGISTROS RELACIONADOS | |
|---|---|
| **Código** | **Nombre** |
| FCAL010 | Solicitud de Acción de Mejoramiento |
| FCAL011 | Registro de Servicio No Conforme y Control |
| FCAL012 | Matriz de Control de Salidas No Conformes |

## 9.ANEXOS

N.A.

| CONTROL DE CAMBIOS | | | |
|---|---|---|---|
| **Fecha de aprobación** | **Código** | **Versión** | **Descripción y razón del cambio** |
| 08/11/2022 | CAL-P-006 | 1 | Creación del Documento |
| 06/02/2023 | CAL-P-006 | 2 | Se incluye Logo Institucional de la Gobernación del Meta |
| 27/03/2023 | CAL-P-006 | 3 | Se incluye flujograma |

| ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |
|---|---|---|

| | | |
|---|---|---|
| Nombre: EDUARDO TRUJILLO GUTIERREZ<br>Cargo: Contratista del SGC | Nombre: LUZ MIREYA GONZALEZ PERDOMO<br>Cargo: Responsable de Proceso | Nombre: LUZ MIREYA GONZALEZ PERDOMO<br>Cargo: Gerente |