FECHA ACTUALIZACION: 22/05/2024

NOMBRE DEL PROCESO:

TRATAMIENTO: Corrección: __X___ Suspensión: __X___ Informando al cliente: __X___ 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	**APUESTAS**	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
5	**APUESTAS**	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	Responsable del Proceso

				el juego de apuestas permanentes	

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.**
- **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.