



**MANUAL DE CALIDAD
LOTERÍA DE BOGOTÁ**

FECHA ELABORACIÓN : 03/08/2018

VERSIÓN :MC0103-101-12

1 de 18

ÁREA : PLANEACIÓN

RESPONSABLE: Profesional

LOTERÍA DE BOGOTÁ

GERENCIA GENERAL

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

MANUAL DE CALIDAD

2018



MANUAL DE CALIDAD LOTERÍA DE BOGOTÁ

FECHA ELABORACIÓN : 03/08/2018

VERSIÓN :MC0103-101-12

2 de 18

ÁREA : PLANEACIÓN

RESPONSABLE: Profesional

INDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
2. ANTECEDENTES	4
3. OBJETIVO	5
4. RESPONSABLE	5
5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	5
6. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	5
6.1. NO APLICABILIDAD DE REQUISITOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	5
7. MARCO ESTRATÉGICO	6
7.1. MISIÓN	6
7.2. VISIÓN	6
7.3. POLÍTICA INTEGRAL DEL SISTEMA	6
8. ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL	8
9. MAPA ESTRATÉGICO.....	9
10. SEGUIMIENTO A LA ESTRATÉGIA	11
11. GESTIÓN POR PROCESOS	12
PROCESOS ESTRATÉGICOS	12
PROCESOS MISIONALES.....	13
PROCESOS DE APOYO.....	13
PROCESOS DE EVALUACIÓN	13

			MANUAL DE CALIDAD LOTERÍA DE BOGOTÁ		
FECHA ELABORACIÓN : 03/08/2018		VERSIÓN :MC0103-101-12		3 de 18	
ÁREA : PLANEACIÓN		RESPONSABLE: Profesional			

1. INTRODUCCIÓN

El modelo integral de gestión de la calidad desarrollado a través del presente documento, muestra la relación existente entre los diferentes elementos que lo integran, dándole un peso esencial al compromiso de la dirección, y a la gestión del servicio; las cuales son esenciales para diseñar, programar y mejorar continuamente las estrategias que permitan orientar el que hacer de la LOTERÍA DE BOGOTÁ , con el fin de generar valor agregado.

Es así, que el fundamento de este modelo es el mejoramiento de los procesos que se han venido desarrollando en la LOTERÍA DE BOGOTÁ, con el fin no sólo de superar la metodología tradicional, en la cual cada integrante tiene unas funciones relacionadas con su dependencia.

Este modelo está fundamentado en la plataforma estratégica de la LOTERÍA DE BOGOTÁ y el plan de acción, herramientas que pautan nuestra gestión, dirigida a la generación de recursos para salud.

Con base en lo expuesto, se propone la aplicación de este modelo, incluyendo la gestión por procesos, que comprende los conceptos básicos, la metodología para la elaboración del mapa de procesos y procedimientos y además de la articulación de estos con los ciclos de servicio.

[Handwritten signature and initials]



MANUAL DE CALIDAD LOTERÍA DE BOGOTÁ

FECHA ELABORACIÓN : 03/08/2018

VERSIÓN :MC0103-101-12

4 de 18

ÁREA : PLANEACIÓN

RESPONSABLE: Profesional

2. ANTECEDENTES

La LOTERÍA DE BOGOTÁ, fue creada mediante Acuerdo del Concejo de Bogotá No. 81 del 27 de Diciembre de 1967 y allí se estableció que el producto se destinaría a la Asistencia Pública del D.E., distribuyéndose un 75% para los programas de la Secretaría de Salud Pública y del Departamento de Protección y Asistencia Social y un 25% para el Instituto Distrito para la protección de la niñez y de la juventud. Este acuerdo se profirió con fundamento jurídico en las leyes 64 de 1923, 133 de 1936 y el Decreto Ley 1144 de 1956, siendo Presidente del Concejo de Bogotá el Dr. Santiago Valderrama C., Secretario Dr. Álvaro Ramírez Castaño. Alcalde Mayor de Bogotá, el Dr. Virgilio Barco Vargas, Secretario de Gobierno Dr. Tulio Cesar Jiménez Barriga, Secretario de Hacienda Dr. Julio César Sánchez, Directora del Departamento de Protección y Asistencia Social Dra. Yolanda Pulecio de Betancourt, Secretario de Salud Pública Dr. Álvaro Martínez Cruz. El Decreto 407 de 1974, Estatuto Orgánico de la LOTERÍA DE BOGOTÁ, dijo que su objeto era obtener recursos financieros para los programas de Asistencia Pública y Recreación en el Distrito Especial de Bogotá. El Decreto 302 de 1976, modificó su objeto, en cuanto estableció que su objeto es obtener recursos financieros para la atención de los programas de Asistencia Pública. Mediante el Decreto 927 de 29 de diciembre de 1994, por el cual se aprueba una reforma a los Estatutos, modificó su objeto, en cuanto que la obtención de los recursos financieros tienen destinación específica para los servicios de salud, de acuerdo a lo establecido en la Constitución Política de Colombia proferida en el año de 1991, artículo 336 y la Ley 643 de 2001 o Ley de Régimen Propio de los juegos de suerte y azar, "por la cual se fija el régimen propio del monopolio rentístico de juegos de suerte y azar." La última reforma estatutaria está contenida en el Acuerdo N° 1 de 2007.

En cuanto al régimen legal vigente el Gobierno Nacional ha reglamentado la ley que regula el régimen propio, a través de los siguientes decretos para cada una de sus productos así:

Loterías:	Apuestas permanentes:
<ul style="list-style-type: none"> • Constitución Política (Art. 336) • Ley 643 de 2001 • Ley 1393 de 2010 • Decreto 3034 de 2013 • Decreto 2975 de 2004 • Resolución 406 de 2004 • Circular Externa No. 47 de 2007 • Modificaciones a Circular Externa 049 de 2008 y Circular Externa 052 de 2010 • Acuerdo 52 de 2010 	<ul style="list-style-type: none"> • Constitución Política (Art. 336) • Ley 80 de 1993. • Ley 643 de 2001. • Ley 1150 de 2007. • Ley 1393 de 2010. • Circular Externa No. 47 de 2007 • Contrato de concesión No. 055 de 2016 • Decreto 1068 de 2015. • Decreto 176 de 2017. • Decreto 2265 de 2017.



MANUAL DE CALIDAD LOTERÍA DE BOGOTÁ

FECHA ELABORACIÓN : 03/08/2018	VERSIÓN :MC0103-101-12	5 de 18
ÁREA : PLANEACIÓN	RESPONSABLE: Profesional	

<ul style="list-style-type: none">• Resolución 069 del 31 de mayo de 2013 L.B.• Decreto 1068 de 2015.• Decreto 2265 de 2017.	
Promocionales:	Rifas:
<ul style="list-style-type: none">• Ley 643 de 2001.• Ley 1393 de 2010.• Decreto 1068 de 2015	<ul style="list-style-type: none">• Ley 643 de 2001.• Ley 1393 de 2010.• Decreto 1068 de 2015.

3. OBJETIVO

Establecer las directrices y el alcance del sistema de gestión, así como la secuencia e interacción de los procesos, el compromiso y liderazgo del grupo directivo frente al mantenimiento y mejora del sistema, la segmentación de los clientes de la LOTERÍA DE BOGOTÁ y el enfoque que el sistema da a los mismos.

4. RESPONSABLE

En el Manual de Calidad se fija la responsabilidad de la implementación, administración y control del Sistema de Gestión de la Calidad; a los líderes de los diferentes procesos que conforman la entidad, en el marco del Comité Institucional de Gestión y Desempeño creado mediante Resolución No. 68 de 2018, con el acompañamiento permanente de la alta dirección.

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015

6. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El Sistema de Gestión de Calidad de la LOTERÍA DE BOGOTÁ está dirigido a la operación del producto lotería a nivel nacional, control de las apuestas permanentes en Bogotá y Cundinamarca y autorización y control de rifas y juegos promocionales en Bogotá.

6.1. NO APLICABILIDAD DE REQUISITOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Para La Lotería de Bogotá no existe aplicabilidad de los siguientes requisitos de la norma NTC-ISO 9001: 2015:



MANUAL DE CALIDAD LOTERÍA DE BOGOTÁ

FECHA ELABORACIÓN : 03/08/2018	VERSIÓN :MC0103-101-12	6 de 18
ÁREA : PLANEACIÓN	RESPONSABLE: Profesional	

Numeral 8.3: Diseño y Desarrollo de los productos y servicios: Este capítulo no es aplicable debido a que la Empresa no planifica, valida, controla o verifica el diseño y desarrollo del producto, ya que estas actividades se tienen contratadas con un tercero, por cuanto el objeto de la Lotería de Bogotá es la explotación, operación y control de los juegos de suerte y azar autorizados por la ley y no el diseño y desarrollo del instrumento del juego.

7. MARCO ESTRATÉGICO

La Gerencia General y el Comité de Institucional de Gestión y Desempeño han definido el siguiente marco estratégico en la Lotería de Bogotá, a través de la definición y actualización de las siguientes directrices:

1. Misión
2. Visión
3. Código de integridad
4. Política integral del sistema

7.1. MISIÓN

Somos una empresa dedicada a la explotación de juegos de suerte y azar, enfocada en nuestros clientes, en la mejora continua y en la innovación, que contribuye a la generación de recursos para la salud.

7.2. VISIÓN

La Lotería de Bogotá será reconocida en el 2022 como líder en el mercado de loterías y en procesos de innovación; contando para ello con un equipo humano de la mayor calidad y capacidad técnica, comprometido en el logro de los objetivos propuestos.

7.3. POLÍTICA INTEGRAL DEL SISTEMA

La Lotería de Bogotá como Empresa Industrial y Comercial del Distrito y responsable de la explotación de lotería, apuestas permanentes, promocionales y rifas, establece como política integral de su Sistema Integrado de Gestión las siguientes directrices:



MANUAL DE CALIDAD
LOTERÍA DE BOGOTÁ

FECHA ELABORACIÓN : 03/08/2018	VERSIÓN :MC0103-101-12	7 de 18
ÁREA : PLANEACIÓN	RESPONSABLE: Profesional	

- a. Identificar y cumplir las necesidades de los diferentes clientes (Jugadores, Distribuidores y Vendedores de Lotería, Concesionarios y Entes del Estado del orden territorial) que definen y estructuran la razón de ser de la Lotería.
- b. Cumplir con todos los requisitos legales y normativos aplicables a la explotación de juegos de suerte y azar dentro del alcance pertinente.
- c. Identificar e implementar estrategias adecuadas para el sostenimiento y aumento de los recursos que contribuyen a la financiación de los servicios de la salud.
- d. Identificar, analizar y gestionar los factores que potencialmente pueden afectar (riesgos) el cumplimiento de los objetivos organizacionales y de proceso con el propósito de contribuir al mejoramiento del modelo de gestión: Fortalecimiento de controles, y la disminución de la incertidumbre de los procesos.
- e. Identificar e implementar las acciones pertinentes que le permitan a la empresa mejorar su eficacia, eficiencia y efectividad.
- f. Identificar y analizar en todos los procesos que conforman el Sistema Integrado de Gestión los aspectos e impactos ambientales, para así determinar las acciones y/o controles que reduzcan el impacto negativo en el medio ambiente.
- g. Asegurar la preservación de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, a través de la identificación, análisis, evaluación y tratamiento de los riesgos a los cuales están expuestos los activos de información.
- h. Identificar y gestionar los riesgos en cada uno de los procesos que conforman el Sistema Integrado de Gestión asociados a la seguridad y salud ocupacional, con el fin de preservar y mantener la salud física y mental de los trabajadores, contratistas y subcontratistas que intervienen en la ejecución de sus procesos en un ambiente de trabajo sano y seguro.

Para el cumplimiento de las directrices mencionadas, La Lotería de Bogotá se compromete a disponer y asignar los recursos necesarios y que estén al alcance de su gestión.

Es responsabilidad y de obligatorio cumplimiento la participación de todos los Colaboradores de la empresa en el cumplimiento de esta política y sus directrices.



MANUAL DE CALIDAD LOTERÍA DE BOGOTÁ

FECHA ELABORACIÓN : 03/08/2018

VERSIÓN : MC0103-101-12

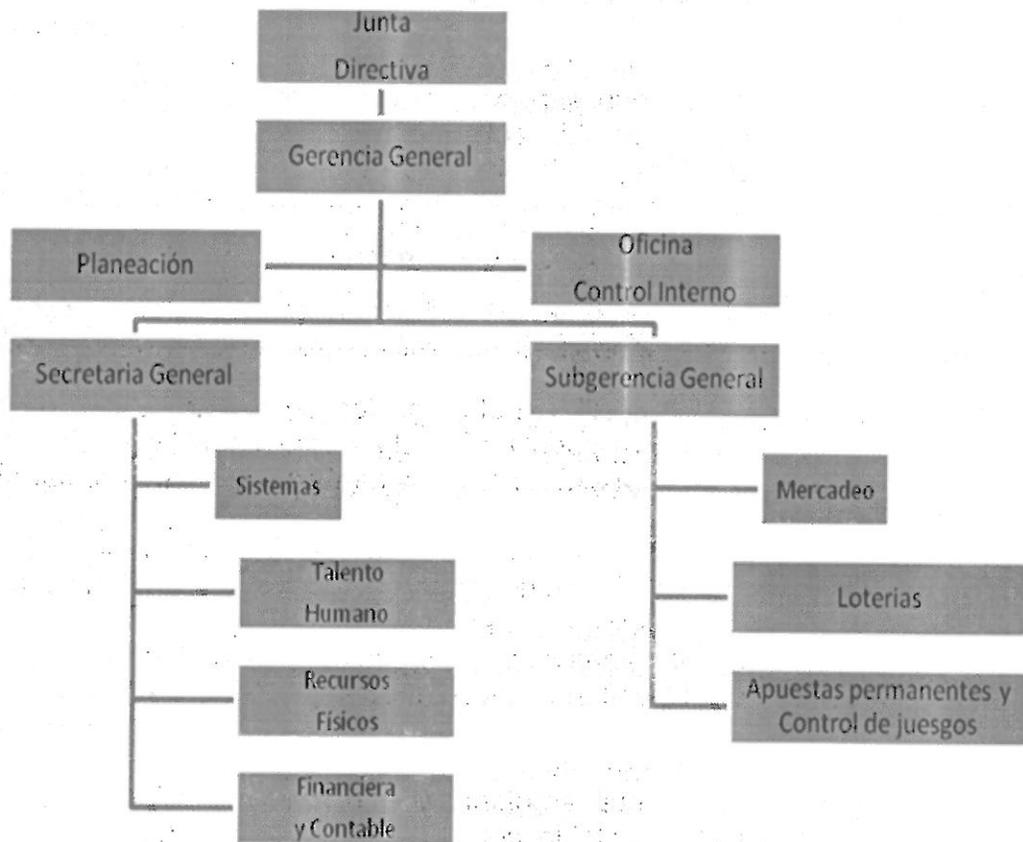
8 de 18

ÁREA : PLANEACIÓN

RESPONSABLE: Profesional

8. ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL

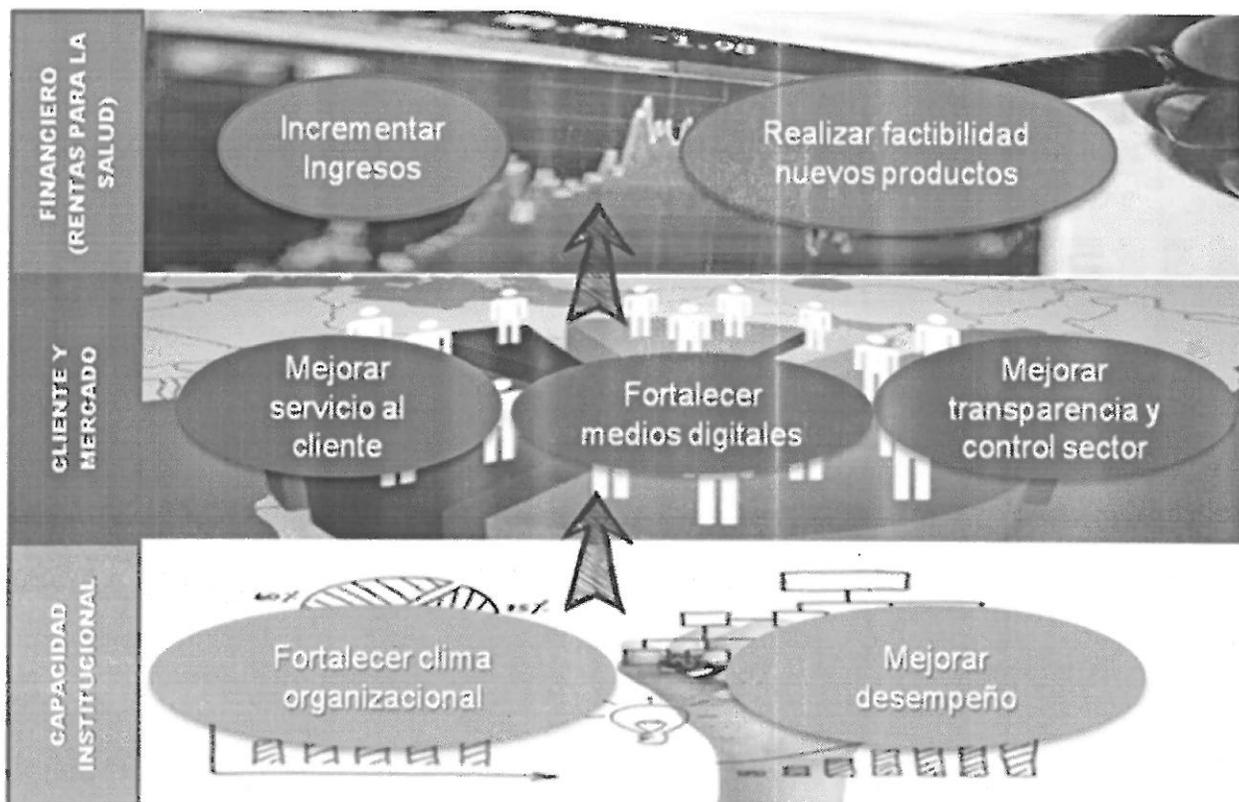
Conjunto de relaciones jerárquicas y funcionales, que permiten ver el funcionamiento de la LOTERÍA DE BOGOTÁ y las dependencias que lo conforman.



[Handwritten signature]



9. MAPA ESTRATÉGICO



Objetivos

1. Incrementar ingresos para el sector salud
2. Innovar en el mercado de juegos de suerte y azar dentro del marco legal vigente, realizando factibilidad de nuevos productos o el fortalecimiento de los existentes.
3. Mejorar continuamente el servicio al cliente
4. Fortalecer medios digitales.
5. Mejorar la transparencia y control del sector de juegos de suerte y azar que son competencia de la Lotería de Bogotá.
6. Fortalecer el clima organizacional.

4



**MANUAL DE CALIDAD
LOTERÍA DE BOGOTÁ**

FECHA ELABORACIÓN : 03/08/2018

VERSIÓN :MC0103-101-12

10 de 18

ÁREA : PLANEACIÓN

RESPONSABLE: Profesional

7. Mejorar el desempeño institucional de la entidad.

Metas

Objetivo	Unidad	2018	2019	2020	2021	2022
Incrementar Ingresos	\$ Millones	69.004	72.592	75.457	78.568	81.878
	Billetes	4.419.973	4.640.972	4.826.611	5.019.675	5.220.462
Realizar factibilidad nuevos productos	Estudios de factibilidad	2	1	1	1	1
Mejorar servicio al cliente	Nivel de satisfacción	85%	87%	90%	90%	90%
	Nivel atención llamadas	70%	75%	85%	90%	90%
	Billetes 1er día despacho	283.000	287.000	290.500	294.000	297.500
Fortalecer medios digitales	Seguidores redes sociales	36.322	56.443	827.70	114.507	149.405
	Visitas página web	282.270	329.231	393.427	470.140	561.811

Objetivo	Unidad	2018	2019	2020	2021	2022
Mejorar transparencia y control sector	Operativos Control legalidad	8	16	20	24	28
	Visitas Fiscalización	248	300	320	348	380
	Tiquetes verificados	64.000	68.000	76.000	81.000	87.500
Fortalecer clima organizacional	Nivel de clima organizacional	82%	85%	87%	90%	93%
Mejorar desempeño	Cumplimiento Desempeño Financiero CNISA	100%	100%	100%	100%	100%
	Ejecución presupuestal	100%	100%	100%	100%	100%
	Cumplimiento plan de mejoramiento	100%	100%	100%	100%	100%



**MANUAL DE CALIDAD
LOTERÍA DE BOGOTÁ**

FECHA ELABORACIÓN : 03/08/2018	VERSIÓN :MC0103-101-12	11 de 18
ÁREA : PLANEACIÓN	RESPONSABLE: Profesional	

10. SEGUIMIENTO A LA ESTRATÉGIA

Tradicionalmente las entidades han enfocado su esfuerzo en ponderaciones financieras sin observar que la realidad institucional es multidimensional, y que de la forma como se integren de manera sistemática todas sus variables, dependerá su supervivencia, crecimiento y rentabilidad.

Ese gran número de variables y los efectos complementarios que se producen, generan además gran cantidad de información por lo cual se hace necesario generar un sistema ágil, ordenado, claro y eficiente que permite conocer en cada instante, su estado, prever (sistemática y logísticamente) el comportamiento a mediano y largo plazo y tomar decisiones anticipadas para mejorar la gestión y prevenir las desviaciones.

Por todo lo anterior a cada una de las metas definidas estratégicamente y asociadas a cada uno de los objetivos estratégicos la Lotería estructuró el siguiente cuadro de mando estratégico, el cual es revisado por lo menos una vez en cada trimestre por parte dl grupo directivo (Comité Institucional de Gestión y Desempeño).

Eje estratégico: Rentas para la salud

Incrementar ingresos		Nivel de cumplimiento en la proyección de ingresos
		Nivel de cumplimiento en la proyección de billetería vendida
Realizar factibilidad nuevos productos		Nivel de cumplimiento en la entrega de estudios de factibilidad

Eje estratégico: Cliente y mercado

Mejorar el servicio al cliente		Nivel de satisfacción del cliente
		Nivel de atención de llamadas
		Nivel primer despacho billetería

[Handwritten signature]

 MANUAL DE CALIDAD LOTERÍA DE BOGOTÁ		
FECHA ELABORACIÓN : 03/08/2018	VERSIÓN :MC0103-101-12	12 de 18
ÁREA : PLANEACIÓN	RESPONSABLE: Profesional	

Fortalecer medios digitales		Nivel seguidores redes sociales
		Nivel tráfico página web
Mejorar transparencia y control al sector		Cumplimiento a las metas de operativos de control
		Cumplimiento al cronograma de visitas
		Cumplimiento a la verificación de billetes

Eje estratégico: Capacidad institucional

Fortalecer clima organizacional		Nivel de clima organizacional
Mejorar el desempeño		Nivel de cumplimiento en los indicadores de desempeño de la Lotería
		Nivel de ejecución presupuesto de inversión
		Nivel de ejecución presupuestal
		Nivel de cumplimiento plan de mejoramiento

11. GESTIÓN POR PROCESOS

Dado que la gestión por procesos es uno de los pilares de nuestro modelo de gestión de la calidad y el propósito de dar respuesta a la misión y el cumplimiento de sus objetivos de mediano y largo plazo la Lotería de Bogotá ha estructurado un modelo de gestión por procesos el cual está conformado y estructurado de la siguiente manera:

Procesos Estratégicos

Por medio del cual la empresa define e interioriza el marco estratégico de la organización asegurándose que se integren los diferentes enfoques: estrategia sectorial, estrategia institucional, estrategia de comunicaciones y estrategia de procesos.

[Handwritten signature and initials]

	MANUAL DE CALIDAD LOTERÍA DE BOGOTÁ	
	FECHA ELABORACIÓN : 03/08/2018	VERSIÓN :MC0103-101-12
ÁREA : PLANEACIÓN	RESPONSABLE: Profesional	

Incluye aquellos procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección.

Procesos Misionales

Donde se gestionan actividades tendientes al desarrollo y explotación del monopolio rentístico de juegos de suerte y azar aplicables al marco legal y normativo de la Lotería de Bogotá. Posteriormente la organización de manera simultánea e independiente: 1. gestiona el recaudo y la transferencia de los recursos derivados de los derechos de explotación y gastos de administración, 2. Controla, inspecciona y fiscaliza la operación de la concesión apuestas permanentes y la operación ilegal de JSA y por último con el fin de garantizar un eficiente y transparente servicio el cliente y las partes interesadas se tiene el proceso de atención y servicio al cliente el cual interactúa y participa a lo largo de toda la cadena misional.

Procesos de Apoyo

Con el fin de soportar y garantizar el cumplimiento de la cadena misional existen procesos que proveen los siguientes recursos y servicios: talento humano, recursos financieros, bienes y servicios, gestión documental, tecnología de la información, asesoría y apoyo jurídico.

Procesos de Evaluación

Incluye aquellos utilizados para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y misionales.

A partir de esto se estableció el mapa de procesos de la LOTERÍA DE BOGOTÁ:

[Handwritten signature and initials]



**MANUAL DE CALIDAD
LOTERÍA DE BOGOTÁ**

FECHA ELABORACIÓN : 03/08/2018

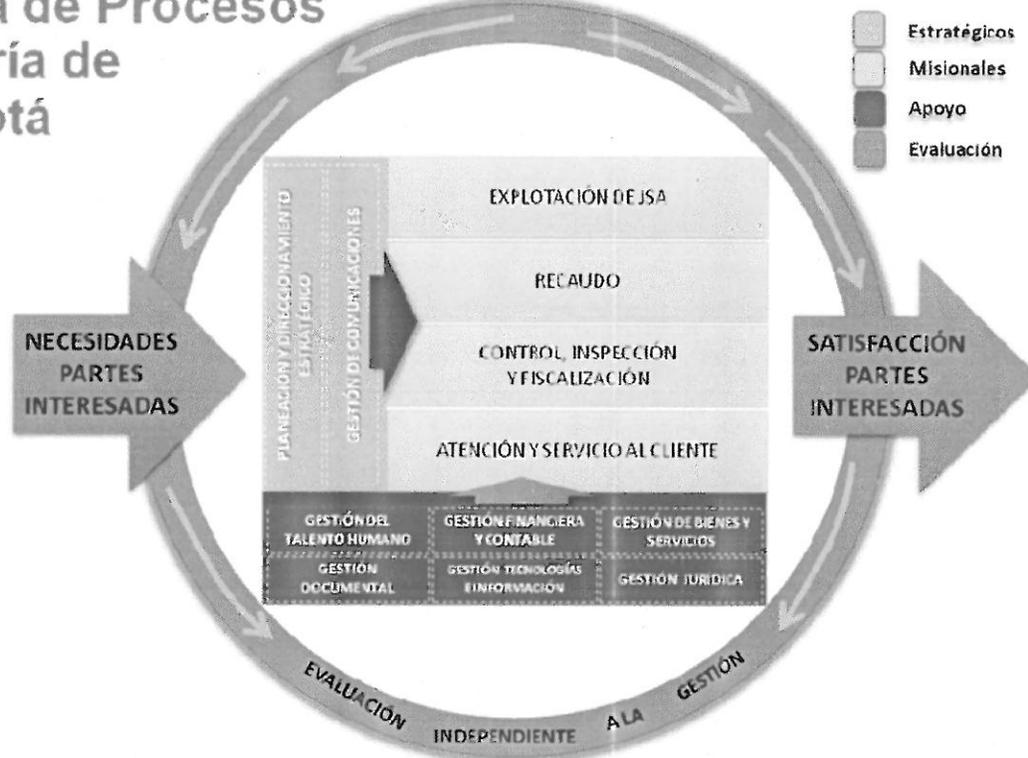
VERSIÓN :MC0103-101-12

14 de 18

ÁREA : PLANEACIÓN

RESPONSABLE: Profesional

Mapa de Procesos Lotería de Bogotá



PROCESO	LÍDER
Planeación y Direccionamiento Estratégico	Gerente General
Gestión de comunicaciones	Subgerencia General
Explotación de JSA	Subgerencia General
Recaudo	Secretario General
Control, inspección y fiscalización	Subgerencia General
Atención y servicio al cliente	Gerente General
Gestión del talento humano	Secretario General

[Firma manuscrita]

PROCESO	LÍDER
Gestión financiera y contable	Secretario General
Gestión de Bienes y servicios	Secretario General
Gestión Documental	Secretario General
Gestión de las tecnologías y la información	Secretario General
Gestión jurídica	Secretario General
Evaluación independiente a la gestión	Jefe Control Interno

Proceso Planeación y Direccionamiento Estratégico

El principal propósito de este proceso por su naturaleza estratégica, es la de definir los objetivos de largo, mediano y corto plazo para la Lotería de Bogotá, garantizando una adecuada asignación y uso eficiente de los recursos necesarios y así mismo efectuar el respectivo seguimiento a dicha estrategia con el propósito de generar el mayor cumplimiento o los ajustes pertinentes.

Ver Caracterización del respectivo proceso, cada caracterización relaciona los procedimientos respectivos que la conforman.

Proceso Gestión de Comunicaciones

Dentro del mismo aspecto estratégico la Lotería se apoya en este proceso con el propósito de transmitir y divulgar la información estratégica de la Lotería y los resultados de su gestión pública de manera clara, veraz y oportuna a través del uso de los diferentes canales de comunicación formalmente definidos.

Ver Caracterización del respectivo proceso, cada caracterización relaciona los procedimientos respectivos que la conforman.

Proceso Explotación de Juegos de Suerte y Azar

Una vez definido y comunicado todos los aspectos estratégicos es necesario cumplir con la misión y objeto de la Lotería, para esto la Lotería a través de este proceso explota el mercado de JSA de competencia de la entidad según el marco legal vigente. Esta explotación la efectúa a través de las siguientes líneas de negocio:





MANUAL DE CALIDAD LOTERÍA DE BOGOTÁ

FECHA ELABORACIÓN : 03/08/2018	VERSIÓN :MC0103-101-12	16 de 18
ÁREA : PLANEACIÓN	RESPONSABLE: Profesional	

- Lotería
- Apuestas permanentes
- Promocionales y rifas

Ver Caracterización del respectivo proceso, cada caracterización relaciona los procedimientos respectivos que la conforman.

Proceso Gestión de Recaudo

Una vez se ha activado el proceso de explotación la Lotería debe iniciar todas las actividades necesarias para garantizar que los recursos del producto lotería se recauden oportunamente, a través de este proceso.

Ver Caracterización del respectivo proceso, cada caracterización relaciona los procedimientos respectivos que la conforman.

Proceso Control, Inspección y Fiscalización

Paralelamente a la explotación de JSA la empresa debe a través de este proceso generar acciones para combatir la operación ilegal de los Juegos de Suerte y Azar de competencia de la Lotería de Bogotá y realizar seguimiento a los compromisos de los operadores del Juego de Apuestas Permanentes y Lotería, a fin de mejorar las transferencias al sector salud y el nivel de ingresos a la entidad.

Ver Caracterización del respectivo proceso, cada caracterización relaciona los procedimientos respectivos que la conforman.

Proceso Atención y Servicio al Ciudadano

Con el propósito de fortalecer el enfoque al cliente la Lotería a través de este proceso identifica y soluciona las necesidades y requerimientos de los clientes y demás partes interesadas de manera oportuna, asegurando el cumplimiento de los parámetros de calidad definidos a través de los diferentes canales de atención formalmente definidos en la Lotería.

Ver Caracterización del respectivo proceso, cada caracterización relaciona los procedimientos respectivos que la conforman.

Proceso Gestión del Talento Humano

Con el fin de apoyar y apalancar la cadena de valor en la Lotería, es necesario gestionar el recurso más importante y clave para el negocio. Este proceso debe gestionar el desarrollo integral del talento humano con el propósito de aumentar la



MANUAL DE CALIDAD LOTERÍA DE BOGOTÁ

FECHA ELABORACIÓN : 03/08/2018	VERSIÓN :MC0103-101-12	17 de 18
ÁREA : PLANEACIÓN	RESPONSABLE: Profesional	

participación y contribución del personal al logro de los objetivos de la Lotería de Bogotá.

Ver Caracterización del respectivo proceso, cada caracterización relaciona los procedimientos respectivos que la conforman.

Proceso Gestión Financiera y Contable

Otro de los recursos importantes en el desempeño de sistema es el recurso financiero por consiguiente en la Lotería se debe asegurar un adecuado registro, administración y control de los recursos financieros, conforme a las normas legales vigentes y los principios organizacionales que garanticen la disponibilidad de recursos económicos para el cumplimiento de los planes y programas determinados.

Ver Caracterización del respectivo proceso, cada caracterización relaciona los procedimientos respectivos que la conforman.

Proceso Gestión de Bienes y Servicios

La finalidad de este proceso es la de proporcionar y mantener las necesidades de bienes y servicios definidos para el eficaz y eficiente funcionamiento de la entidad y así contribuir al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Lotería.

Ver Caracterización del respectivo proceso, cada caracterización relaciona los procedimientos respectivos que la conforman.

Proceso Gestión Documental

La Lotería de Bogotá con el fin de salvaguardar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos, gestiona y controla los documentos recibidos y/o producidos en la empresa, como medio o soporte de la información y por consiguiente asegura la organización, conservación, consulta, mantenimiento y disposición final de toda la información, por medio de este proceso.

Ver Caracterización del respectivo proceso, cada caracterización relaciona los procedimientos respectivos que la conforman.

Proceso Gestión de las Tecnologías y la Información

Este proceso de apoyo debe proporcionar y mantener las diferentes necesidades de tecnología en la Lotería de Bogotá para fortalecer el funcionamiento eficaz y eficiente de los procesos que conforman el sistema integrado de gestión.



**MANUAL DE CALIDAD
LOTERÍA DE BOGOTÁ**

FECHA ELABORACIÓN : 03/08/2018	VERSIÓN :MC0103-101-12	18 de 18
ÁREA : PLANEACIÓN	RESPONSABLE: Profesional	

Ver Caracterización del respectivo proceso, cada caracterización relaciona los procedimientos respectivos que la conforman.

Proceso Gestión Jurídica

Finalmente dentro de los proceso de apoyo la Lotería debe brindar asesoría jurídica, regulatoria, y representar judicial y extrajudicialmente a todo el sistema de gestión, con el fin de prevenir el riesgo del daño antijurídico para la empresa.

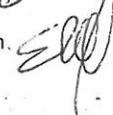
Ver Caracterización del respectivo proceso, cada caracterización relaciona los procedimientos respectivos que la conforman.

Proceso Evaluación independiente a la gestión

Y finalmente para culminar el ciclo del sistema de gestión este proceso debe determinar el nivel de cumplimiento y logro de las actividades de la Lotería de Bogotá, frente a los requerimientos de orden normativo, legal y de aquellos establecidos a través de los mecanismos de planeación y direccionamiento institucional; mediante el desarrollo de actividades de evaluación independiente y consultoría, la gestión de planes de mejoramiento y la atención de los entes de control.

Ver Caracterización del respectivo proceso, cada caracterización relaciona los procedimientos respectivos que la conforman.

FECHA	CONTROL DE CAMBIOS (Descripción y justificación de los cambios)	VERSIÓN
03/04/16	Versión anterior	11
12/07/18	Se realizó ajustes de acuerdo al nuevo mapa de procesos, la actualización del nuevo marco y plan estratégico.	12

<p>ELABORÓ</p> <p>Liliana Lara (Profesional II Planeación) Eduardo Alfonso Rubio Asesor Oficina de Planeación Contratista</p>  	<p>REVISÓ</p> <p>Nidia Victoria Castillo G. Gerente General</p> 	<p>APROBÓ</p> <p>Jairo Revelo Molina Presidente Comité Institucional de Gestión y Desempeño</p> 
--	--	--