



**FORMATO
CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS
LOTERÍA DE BOGOTÁ**

FECHA DE ELABORACION: 12-06-07	VERSION: PRO420-115-6	1 DE 3
ÁREA: Unidad de Loterías / Unidad de Apuestas y Control de Juegos		RESPONSABLE: Jefe Unidad de Loterías / Jefe Unidad de Apuestas y Control de Juegos

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

NOMBRE DEL PROCESO:	EXPLOTACIÓN DE JUEGOS DE SUERTE Y AZAR
TIPOLOGÍA	MISIONAL
OBJETIVO DEL PROCESO:	Explotación del juego lotería en la Nación y desarrollo y control de las apuestas permanentes en Bogotá y Cundinamarca.
ALCANCE DEL PROCESO:	Inicia con la explotación de juegos de suerte y azar de la entidad y finaliza con la formulación e implementación de acciones correctivas, preventivas, planes de mejoramiento, acciones de mejora y de innovación para la búsqueda de la excelencia en la prestación del servicio
LIDER (ES) DEL PROCESO:	Jefe Unidad de Apuestas Permanentes y Control de Juegos
POLITICA OPERACIONAL:	Política de Calidad, Política del Sistema Integrado de Gestión, Política Administración del Riesgo, Política Racionalización de Trámites y demás que puedan aplicar al proceso
PARTICIPANTES EN EL PROCESOS:	Subgerente General, Jefe Unidad de Apuestas Permanentes y Control de Juegos, Funcionarios y contratistas
ACTIVIDADES DE MONITOREO Y SEGUIMIENTO:	Actividades de autocontrol, auditorías, acciones correctivas, preventivas, planes de mejoramiento, indicadores e informes de gestión
TRAMITES ASOCIADOS:	Excepción de rifas, autorización de promocionales

PROVEEDORES		ENTRADA	TRANSFORMACIÓN (PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS)	SALIDA	USUARIOS Y/O CLIENTES								
INTERNOS	EXTERNOS				INTERNOS	EXTERNOS							
Todos los procesos	Congreso de la República Dictamina el marco legal de la operación de los productos de: Lotería, apuestas permanentes, rifas y promocionales.	Solicitud autorización de promocionales y emisión de concepto de excepción de rifas	Autorización y emisión de concepto	Autorización de promocionales y concepto de excepción de rifas	Todos los procesos	Gestores de rifas							
	Firma impresora de talonarios	Programación control y seguimiento a la operación de rifas y juegos promocionales-recepción de queja o actuación de oficio	Control y seguimiento a la operación de rifas y juegos promocionales	Rifas y juegos promocionales controlados			Gestores de promocionales						
	Firma impresora de billetería	Recibir solicitud de formularios por parte del concesionario	Facturación de instrumentos de juego	Certificación de factura				Concesionario					
	Firma transportadora billetería	Planeación de actividades preventivas-programa de visitas de inspección y fiscalización	Control y seguimiento juegos de suerte y azar	Adelantar acciones administrativas contra el operador del juego					Apostadores				
	Empresa encargada de la transmisión y realización del sorteo	Recibir formulario de declaración de derechos de explotación	Gestión de derechos de explotación	Declaración de derechos de explotación						Distribuidores			
	Firmas de mantenimiento de software y hardware	Calendario de sorteos-cuadro de turnos	Planeación y control sorteos	Pago turnos de sorteos							Loterios		
	Entes de control	Inicio de protocolo y grabación de pruebas de sorteos	Protocolo sorteos autorizados al concesionario de apuestas permanentes	Transmisión del sorteo-Acta de sorteo								Apostadores	
	Empresa encargada del mantenimiento de equipos del sorteo	Análisis comercial para aprobar solicitud de nuevos distribuidores	Asignación y distribución de billetería	Aprobación de cupos a distribuidores-despacho de billetería									Entes de Control
	Delegados	Diseño y/o arte del billete	Aprobación billete	Impresión de la billetería									
		Dstrucción de planchas y billetes sobrantes no entregados para la venta	Control de billetería no vendida	Dstrucción de billetería no vendida y anulada									
		Establecer la necesidad de ajustar y/o cambiar el plan de premios	Definición del plan de premios	Plan de premios aprobado									
		Elaborar cuadro de actividades para la realización del sorteo	Planificación sorteo	Notificación de las actividades para la realización del sorteo									
		Protocolo realización de sorteos	Realización sorteo lotería	Realización sorteo-Acta de sorteo-Publicación de resultados									
	Transmitir resultados del sorteo	Procesamiento y divulgación de resultados	Publicación de resultados en listas-página web-anunciador telefónico										
	Recibir billetería para lectura	Lectura de premios	Premios leídos y almacenados										



**FORMATO
CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS
LOTERÍA DE BOGOTÁ**

FECHA DE ELABORACION: 12-06-07	VERSION: PRO420-115-6	1 DE 3
ÁREA: Unidad de Loterías / Unidad de Apuestas y Control de Juegos		RESPONSABLE: Jefe Unidad de Loterías / Jefe Unidad de Apuestas y Control de Juegos

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

NOMBRE DEL PROCESO:	EXPLOTACIÓN DE JUEGOS DE SUERTE Y AZAR
TIPOLOGÍA	MISIONAL
OBJETIVO DEL PROCESO:	Explotación del juego lotería en la Nación y desarrollo y control de las apuestas permanentes en Bogotá y Cundinamarca.
ALCANCE DEL PROCESO:	Inicia con la explotación de juegos de suerte y azar de la entidad y finaliza con la formulación e implementación de acciones correctivas, preventivas, planes de mejoramiento, acciones de mejora y de innovación para la búsqueda de la excelencia en la prestación del servicio
LIDER (ES) DEL PROCESO:	Jefe Unidad de Apuestas Permanentes y Control de Juegos
POLITICA OPERACIONAL:	Política de Calidad, Política del Sistema Integrado de Gestión, Política Administración del Riesgo, Política Racionalización de Trámites y demás que puedan aplicar al proceso
PARTICIPANTES EN EL PROCESOS:	Subgerente General, Jefe Unidad de Apuestas Permanentes y Control de Juegos, Funcionarios y contratistas
ACTIVIDADES DE MONITOREO Y SEGUIMIENTO:	Actividades de autocontrol, auditorías, acciones correctivas, preventivas, planes de mejoramiento, indicadores e informes de gestión
TRAMITES ASOCIADOS:	Excepción de rifas, autorización de promocionales

PROVEEDORES		ENTRADA	TRANSFORMACIÓN (PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS)	SALIDA	USUARIOS Y/O CLIENTES	
INTERNOS	EXTERNOS				INTERNOS	EXTERNOS
		Determinar que la necesidad del promocional este enmarcado en el Plan Comercial y de Mercadeo y/o con los recursos disponibles.	Promocionales Lotería	Archivar en la respectiva carpeta de entrega de premios del promocional, la documentación requerida de acuerdo al procedimiento.		
RECURSOS		ACTIVOS DE INFORMACION		Elementos de hardware y de software de procesamiento, almacenamiento, y comunicaciones, base de datos y procesos, procedimientos y recursos humanos asociados con el manejo de los datos y la información del proceso.		
		DOCUMENTOS Y/O REGISTROS ASOCIADOS		NORMOGRAMA Y/O REQUISITOS APLICABLES		INDICADORES
		INTERNOS:	EXTERNOS:	NORMA TECNICA	MARCO LEGAL	NOMBRE:
TALENTO HUMANO	Manual de Procesos y procedimientos	Devolución billetería	NTCGP1000:2009 ISO 9001:2008	<ul style="list-style-type: none"> • Constitución Política (Art. 336) • Ley 643 de 2001 • Ley 1393 de 2010 • Decreto 2975 de 2004 • Decreto 3034 de 2013 • Resolución 406 de 2004 • Circular Externa No. 47 de 2007 • Acuerdo 52 de 2010 • Resolución 069 de 2013 	Efectividad en la explotación de juegos de suerte y azar	(Promedio del resultado de los indicadores que aportan al cumplimiento del proceso/ Promedio de las metas establecidas en los indicadores que aportan al cumplimiento del proceso)*100
Gerente General, Subgerente General, Jefes de Unidades, Control Interno - Delegados de alcaldías locales, Profesionales y Auxiliares	Contrato de distribución		4.1. Requisitos Generales			
	Contrato de concesión,	Pago derechos de explotación	7.1. Planificación de la realización del producto o prestación del servicio,	Ley 643 de 2001, artículo 5,27,30,31 Promocionales: Ley 643 de 2001 Decreto 493 de 2001 Decreto 1968 de 2001 Decreto 148 de 2003 Decreto 350 de 2003		
INFRAESTRUCTURA	Manual de Calidad	Actas visitas	7.2. Procesos relacionados con el cliente	Decreto 493 de 2001, artículo 1,7,11* Decreto 1968 de 2001 Decreto 493 de 2001, artículo 7 al 10 Decreto 1968 de 2001, artículo 8 al 12 Ley 643 de 2001, artículo 25 - Apuestas permanentes:		
	Estudio de mercado	Informe promocionales	7.5. Producción y prestación del servicio	Constitución Política (Art. 336) Ley 643 de 2001 Decreto 1350 de 2003 Decreto 777 de 2004 Decreto 3535 de 2005 Decreto 4643 de 2005 Ley 1142 de 2007 Ley 1150 de 2007 Circular única Super Salud- Circular Externa No. 47 de 2007 Decreto 4867 de 2008 Ley 1393 de 2010		
	Mapa de Riesgos	Informe rifas	8.2.1. Satisfacción del Cliente	Decreto 1350 de 2003, artículo 8, 10 Ley 643 de 2001, artículo 43,44 Decreto 1350 de 2003, artículo 14,20 Contrato de concesión No. 157 de 2011 Ley 643 de 2001, artículo 22 y 23 Resolución No. 000180 del 12 de julio de		
FINANCIEROS	Nota: Los documentos y registros asociados al proceso se encuentran en el Listado Maestro de Documentos del Sistema Integrado de Gestión					



**FORMATO
CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS
LOTERÍA DE BOGOTÁ**

FECHA DE ELABORACION: 12-06-07 VERSION: PRO420-115-6 1 DE 3
 ÁREA: Unidad de Loterías / Unidad de Apuestas y Control de Juegos RESPONSABLE: Jefe Unidad de Loterías / Jefe Unidad de Apuestas y Control de Juegos

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

NOMBRE DEL PROCESO:	EXPLOTACIÓN DE JUEGOS DE SUERTE Y AZAR
TIPOLOGÍA	MISIONAL
OBJETIVO DEL PROCESO:	Explotación del juego lotería en la Nación y desarrollo y control de las apuestas permanentes en Bogotá y Cundinamarca.
ALCANCE DEL PROCESO:	Inicia con la explotación de juegos de suerte y azar de la entidad y finaliza con la formulación e implementación de acciones correctivas, preventivas, planes de mejoramiento, acciones de mejora y de innovación para la búsqueda de la excelencia en la prestación del servicio
LIDER (ES) DEL PROCESO:	Jefe Unidad de Apuestas Permanentes y Control de Juegos
POLITICA OPERACIONAL:	Política de Calidad, Política del Sistema Integrado de Gestión, Política Administración del Riesgo, Política Racionalización de Trámites y demás que puedan aplicar al proceso
PARTICIPANTES EN EL PROCESOS:	Subgerente General, Jefe Unidad de Apuestas Permanentes y Control de Juegos, Funcionarios y contratistas
ACTIVIDADES DE MONITOREO Y SEGUIMIENTO:	Actividades de autocontrol, auditorías, acciones correctivas, preventivas, planes de mejoramiento, indicadores e informes de gestión
TRAMITES ASOCIADOS:	Excepción de rifas, autorización de promocionales

PROVEEDORES		ENTRADA	TRANSFORMACIÓN (PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS)	SALIDA	USUARIOS Y/O CLIENTES	
INTERNOS	EXTERNOS				INTERNOS	EXTERNOS
	Presupuesto aprobado de la Entidad	Quejas, reclamos y sugerencias de los clientes	8.2.4 Seguimiento y Medición del producto y/o servicio 2002 Ley 1393 de 2010 Decreto 1350 de 2003 Resolución No. 185 de 2011 Ley 643 de 2001, artículo 22 Decreto 1350 de 2003, artículo 12,13 Ley 1150 de 2007, artículo 11,14, 17, 18, 32 Ley 80 de 1993 Constitución Política (Art. 336) Ley 1393 de 2010 Decreto 2975 de 2004 Modificaciones - Decreto 3367 del 14 de octubre de 2004 - Decreto 3847 de 27 Octubre de 2005 - Decreto 4763 de 30 de diciembre de 2005 Circular Externa Única N° 047 de 2007 - TITULO III GENERADORES DE RECURSOS - Modificaciones - Circular Externa 049 de 2008 y Circular Externa 052 de 2010 Resolución 069 del 31 de mayo de 2013 L.B. Ley 643 de 2001 Res. 109 del 12 jun 07 L.B. Acuerdo 52 de 2010			

Nota 1: La matriz de Activos de Información del Proceso es un anexo del presente documento
 Nota 2: Los documentos y registros asociados al proceso se encuentran en el Listado Maestro de Documentos del Sistema Integrado de Gestión
 Nota 3: El mapa de riesgos incluye los controles y riesgos operacionales
 Nota 4. Las interacciones de trabajo requeridas se encuentran desarrolladas en las diferentes actividades de los procesos y procedimientos

Elaboró:	Revisó:	Aprobó: