	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO M-GE-01
		VERSIÓN 15

1. OBJETO

El presente manual está definido para describir el Sistema Integrado de Gestión de Calidad que tiene implementado la Lotería de Medellín en la que se refleja la aplicación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, de conformidad con lo establecido en las normas ISO 9001, Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG- y Modelo Estándar de Control Interno –MECI.

2. ALCANCE Y EXCLUSIONES


Este manual presenta de manera general el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de la Lotería de Medellín de conformidad con lo establecido en la Norma ISO 9001:2015, de acuerdo con los procesos definidos en el Mapa Orgánico de Procesos -MOP- que afectan directamente la Calidad de los productos y servicios provistos.

EXCLUSIONES

No se tienen exclusiones a ningún numeral de la NTC ISO 9001:2015 en el Sistema Integrado de Gestión de Calidad de la Lotería de Medellín.

3. DEFINICIONES

- **Manual de calidad:** Documento que especifica el Sistema Integrado de Gestión de Calidad de una organización.
- **Sistema Integrado de Gestión de Calidad:** Sistema de Gestión Integrado para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad, medio ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo.
- **Procedimiento:** Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso y la forma como se interrelaciona con otros procesos de la entidad.
- **Adecuación:** Verificar si las disposiciones planificadas (planes, procedimientos, procesos) cumplen con los requisitos (normas, clientes, políticas y legales).
- **Eficacia:** Verificar resultados respecto a lo planificado.
- **Conveniencia:** Verificar si el Sistema Integrado de Gestión de Calidad -SIGC- se ajusta a la organización (misión, visión, planeación estratégica).


	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO M-GE-01
		VERSIÓN 15

- Comité de Calidad:** Grupo conformado por el Jefe de Oficina de Planeación y/o Representante por la Dirección, Líder de Proceso de SGC y Tres (3) Profesionales Universitarios de la Oficina de Planeación, quien tiene como objetivo desarrollar las tareas de planificación, análisis de la información asociada al grado de satisfacción de los clientes que reciba y seguimiento del Sistema Integrado de Gestión de Calidad (SIGC), actuando además como uno de los medios de comunicación interna de la política, objetivos, planes, programas, responsabilidades y proponer las acciones necesarias para optimizar el funcionamiento de la entidad dentro del espíritu de la mejora continua.
- Comité de Gerencia:** Grupo conformado por Gerente General y los directivos adscritos a la gerencia, quienes se reúnen periódicamente para tratar los temas estratégicos, operativos y los resultados de la empresa.
- Comité primario:** Grupo conformado en cada una de las áreas por el Director y su personal, quienes se reúnen periódicamente para retroalimentar la información de los comités de Gerencia.
- Gestión del Manual Integrado:** Mecanismos definidos para la preparación, elaboración, presentación, revisión, aprobación, modificación, distribución y archivo del manual integrado de gestión organizacional.
- Sistema de Gestión de Calidad:** es el soporte para demostrar que la organización cumple con los requisitos exigidos para satisfacer las necesidades del cliente.

4. ASPECTOS GENERALES

4.1. RESEÑA HISTÓRICA

La historia de La Lotería de Medellín se remonta al domingo 11 de agosto de 1822, cuando por primera vez se jugó en Antioquia la denominada Lotería de Beneficencia y Asistencia Pública. Creada, con el objetivo de captar recursos para el mantenimiento de las vías y mejorar las comunicaciones terrestres. Un siglo después, la ley 64 de 1923, autorizó a los departamentos a establecer una lotería con premios en dinero, cuya utilidad se destinaría a la asistencia pública, creando entonces la Lotería de Beneficencia y Trabajo.

	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO M-GE-01
		VERSIÓN 15

En 1936 se transforma en Lotería de Medellín, Beneficencia y Carretera al Mar y establece la destinación del 35% de sus utilidades a la construcción de la carretera al mar.

Hasta 1943, la Lotería estuvo adscrita a la Secretaría de Hacienda del departamento y era administrada por la Superintendencia de Rentas. A partir del primero de julio de ese año la Lotería empieza a funcionar en forma autónoma.

La Beneficencia de Antioquia, propiamente dicha es creada por la Ordenanza 23 del 20 de diciembre de 1954, emanada del Consejo de Antioquia. La Lotería de Medellín, Beneficencia y Carretera al Mar se transforman en Lotería de Medellín y se establece que la totalidad de las utilidades de la Lotería y el impuesto de loterías foráneas, sería destinada a la asistencia pública.


El 22 de noviembre de 1955, BENEDAN obtiene la personería jurídica. Doce años después mediante Ordenanza número 4 del 28 de noviembre de 1967 fue creado el Servicio Seccional de Salud de Antioquia, al cual la Beneficencia transfiere sus utilidades para el desarrollo de los planes de salud en el departamento. A partir de la vigencia de esta Ordenanza, la Beneficencia funciona como establecimiento público de carácter departamental, con patrimonio propio, autonomía administrativa y personería jurídica.

Mediante otra Ordenanza, la número 4 del 16 de diciembre de 1992, la Asamblea de Antioquia autorizó a BENEDAN a participar en la constitución de una Empresa de Economía Mixta o Industrial y Comercial del Estado.

Otra fecha histórica para la entidad es el 23 de noviembre de 1995 con la aprobación por parte de la Asamblea Departamental de la Ordenanza 46 por medio de la cual se autorizó la transformación o conversión de la Beneficencia de Antioquia de Establecimiento Público en una Empresa Industrial y Comercial del Estado de Orden Departamental.

En el año 2001, El congreso de Colombia expidió la ley 643 “Por la cual se fija el monopolio rentístico de juegos de suerte y azar” con la cual se define la facultad exclusiva del estado para explotar, organizar, administrar, operar, controlar, fiscalizar, regular y vigilar todas las modalidades de juegos de suerte y azar, y se estableció que la vigilancia sería ejercida por intermedio de la Superintendencia Nacional de Salud. Con esta ley Benedan deja de transferir directamente los recursos a la salud, siendo la Supersalud quien se encarga de administrar y transferir estos recursos.

Benedan realiza todas las operaciones comerciales y administrativas convenientes para la explotación económica de su monopolio rentístico de juegos de suerte y azar, bien sea en

	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO M-GE-01
		VERSIÓN 15

forma directa o a través de terceros, comercializando la lotería de Medellín con Distribuidores de cualquier parte del país exceptuando a los departamentos cuya lotería juega los viernes como lo son Santander, Cauca, Nariño y Risaralda.

Los sorteos de la Lotería de Medellín se realizan cada viernes con la presencia de los Delegados de la Entidad y los Organismos de Control pertinentes, para asegurar la transparencia y Credibilidad en la operación y el destino de sus utilidades.

El 06 de agosto del 2004 la Beneficencia de Antioquia recibe el otorgamiento del certificado de Gestión de la Calidad ISO 9001:2000, a la administración y comercialización de la Lotería de Medellín. Y recibe en el 2004, 2005 la calificación como la empresa más transparente y ética entre las Beneficencias loterías del país.


En mayo del 2006 se adjudica la Licitación para la Concesión del chance para el periodo 2006-2011, logrando sistematizar el juego de las apuestas permanentes en el Departamento de Antioquia lo que permite un avance tecnológico que asegura un ejercicio más efectivo del control del Juego.

La Beneficencia de Antioquia con Nit 890980058-1, página web www.loteriademedellin.com.co. Se encuentra ubicada en la carrera 47 n° 49 – 12 de Medellín, disponiendo de un edificio con 10 plantas, utilizando cinco de estas para la realización de las actividades administrativas y operativas.

Para el año 2009 la Entidad adelanto y dinamizó sus Sistemas Integrados actualizándose en la Norma ISO 9001:2008 y la certificación en la Norma Técnica de la Gestión Pública NTGP1000 articulado con el MECI.

El portal de venta de lotería de la Beneficencia de Antioquia LottiRed.Net, nace el 27 de mayo de 2011 con la necesidad de implementar un nuevo canal de ventas y diversificar el portafolio de productos y servicios que hasta ese momento ofrecía la compañía. Inicialmente sólo se jugaba la Lotería de Medellín, hoy el portal se sigue fortaleciendo con la venta de otras loterías y con una mirada a implantar la venta a nivel internacional.

En el 2017, se expide la ordenanza n°. 041 de octubre 2 de 2017 “Por medio de la cual se modifica la denominación de una empresa industrial y comercial del estado”. La asamblea Departamental de Antioquia en uso de sus facultades legales, en especial las contenidas por el artículo 300 numeral 7° de la constitución política de Colombia, la ley 489 de 1998, la ley 643 de 2001, entre otras. En su artículo primero. A partir de la fecha de publicación de la presente ordenanza la empresa industrial y comercial del estado, del

	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO M-GE-01
		VERSIÓN 15

orden departamental Beneficencia de Antioquia — "BENEDAN", se denominará "Lotería de Medellín.

Para el año 2018 la Lotería de Medellín obtuvo una recomendación favorable para la renovación de la norma ISO 9001:2008 a la ISO 9001:2015, teniendo como alcance **“Diseño, operación, comercialización, administración, control y fiscalización, para la explotación económica del monopolio rentístico de los juegos de suerte y azar”**.

Durante el año 2018 la Corporación Fenalco Solidario Colombia otorgó a la Lotería de Medellín el *certificado en responsabilidad social*, este reconocimiento fue entregado por el cumplimiento de lineamientos, enfocados en que la organización genere continuamente buenas prácticas de responsabilidad social, las cuales abarcan proyectos que benefician a la comunidad, buenas prácticas laborales, ambientales, entre otras.

4.2 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

4.2.1 Misión

La Lotería de Medellín es la empresa líder que se dedica a explotar y controlar los juegos de suerte y azar y a comercializar otros productos, para brindar confianza en el público y generar mayores recursos para la salud.

4.2.2. Visión


En el 2025 la Lotería de Medellín, será una empresa dinámica, moderna y competitiva, desarrollando su talento humano y fortaleciendo continuamente la tecnología, contribuyendo al crecimiento constante de recursos para la Salud.

4.2.3 Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad- SGC

Diseño, Operación, Comercialización, Administración y Control, Convenientes para la Explotación Económica del Monopolio Rentístico de los Juegos de Suerte y Azar.

4.2.4 Política de Gestión Integral (Política de la Calidad)

En cumplimiento con el compromiso adquirido con la Calidad y la Cultura de Resultados, establecemos como Política de Gestión Integral (Política de la Calidad):

	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO M-GE-01
		VERSIÓN 15

“Asegurar la transparencia y confiabilidad en la operación, comercialización, administración y control de juegos de suerte y azar, soportados en el mejoramiento continuo de procesos, incorporando tecnologías adecuadas, para garantizar la satisfacción de todos los grupos de interés”.

4.2.5 Objetivos de la Calidad

La Política se convierte en el marco de para definir los Objetivos de la Calidad, los cuales se relacionan a continuación.

Tabla 1. Objetivos de la Calidad

<ol style="list-style-type: none"> 1. Asegurar la transparencia en la operación, comercialización, administración y control de juegos de suerte y azar. 2. Asegurar la confiabilidad en la operación, comercialización, administración y control de juegos de suerte y azar. 3. Mantener vigentes y actualizados los procesos. 4. Actualizar la plataforma tecnológica de la Lotería de Medellín mejorando la cobertura y respondiendo a las necesidades empresariales y accesibilidad al cliente final. 5. Garantizar la satisfacción de todos los grupos de interés.

Fuente: Oficina de Planeación

La Entidad ha definido una planificación para lograr los objetivos de la calidad y la realización de los respectivos seguimientos. Los resultados son revisados en la Oficina de Planeación y se informan en el Comité de Gerencia o en la revisión por la dirección anual que se hace al SGC. Ver Planificación para lograr los objetivos de la calidad.

4.3 PROPUESTA DE VALOR

En La Lotería de Medellín se fundamenta la propuesta de valor con los clientes y las partes interesadas en un producto y servicio con un enfoque centrado “En la innovación de producto con base en desarrollo del conocimiento y flexibilidad de la plataforma tecnológica”, este enfoque no excluye trabajar la excelencia operativa y la mejor solución total.


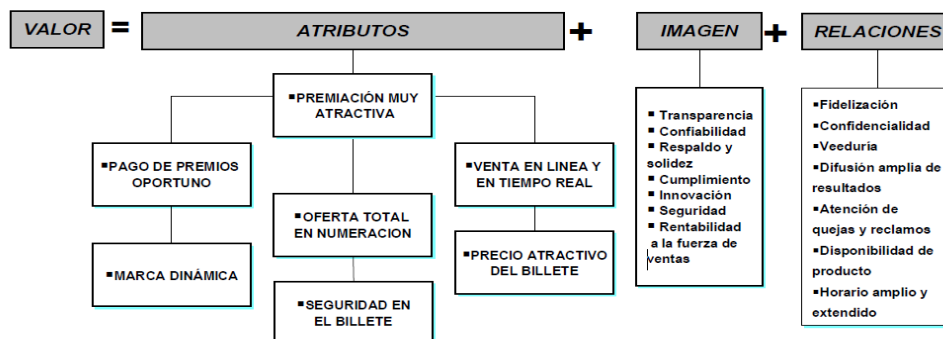
	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO M-GE-01
		VERSIÓN 15

Ilustración 1. Propuesta Valor a los Clientes

PRODUCTOS: *Ilusiones y posibilidades serias y transparentes de ganar dinero.*




Fuente: Oficina de Planeación

Esperamos que nuestros clientes identifiquen en los productos y servicios entregados los siguientes atributos:

Esperamos que nuestros clientes identifiquen en los productos y servicios entregados los siguientes atributos:

- **Premiación muy atractiva:** Mantener valores altos para los premios mayores y otros menores, conservando la viabilidad del negocio, además de disponer varias opciones altamente atractivas.
- **Pago de premios oportuno:** Respuesta rápida y oportuna con el pago de premios especialmente, el premio mayor. Mantener el nivel de máximo 30 días para el pago del premio mayor y otros menores.
- **Venta en línea y en tiempo real:** Hace referencia a la forma de interactuar en línea y tiempo real con la plataforma tecnológica que garantiza una venta sistematizada, utilizando un medio electrónico.
- **Precio atractivo del billete:** Ofertar un costo del billete altamente atractivo con respecto al premio mayor y a los otros billetes ofertados en el mercado.
- **Marca dinámica:** Entregar de manera sistemática y consistente diferentes opciones que nos reconozcan como innovadores, flexibles, diferentes, rápidos y sobretodo dinámico.
- **Oferta total en numeración:** Disponer a través de la plataforma tecnológica una oferta total de la numeración a los clientes.
- **Seguridad en el billete:** Garantizar procesos logísticos, seguridades y operacionales a nivel de impresión y control de la billetería que minimicen la vulnerabilidad al fraude y a la ilegalidad

Que van a permitir posicionar una imagen centrada en:

	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO M-GE-01
		VERSIÓN 15

- Transparencia.
- Confiabilidad.
- Respaldo y solidez.
- Cumplimiento.
- Innovación.
- Seguridad.
- Rentabilidad a la fuerza de ventas.

Y construir relaciones con las partes interesadas en:

- **Fidelización:** Mantener programas de acercamiento e identificación de expectativas y necesidades con distribuidores y loteros.
- **Confidencialidad:** Son las creencias, acciones y procedimientos que garantizan absoluta reserva con los premios ganados.
- **Veeduría:** Acompañamiento y verificación de la transparencia y legalidad de los procedimientos de sorteo y pago de premios.
- **Difusión amplia de resultados:** Información amplia, detallada, específica y de fácil consulta de cada uno de los sorteos.
- **Atención de quejas y reclamos:** Respuesta efectiva a las peticiones, quejas y reclamos de los distribuidores, loteros y demás partes interesadas.
- **Disponibilidad para adquirir el producto:** Facilidad para comprar utilizando medios físicos, electrónicos y/o sistematizados desde cualquier lugar.
- **Horario amplio y extendido:** Alternativas y opciones de horarios amplios y extendidos.


4.4 VALORES INSTITUCIONALES

➤ **TRANSPARENCIA**

Nos invita a manejar de manera correcta, limpia y adecuada todas nuestras actividades y a mostrar todos nuestros actos con claridad pública y abierta la comunidad.

La Transparencia nos invita a:

- Manejar de manera correcta, limpia y adecuada todas nuestras actividades.
- Pensar y hablar siempre con la verdad y a actuar de manera fiel en relación al objeto social de nuestra empresa.
- Rechazar la corrupción en todas sus manifestaciones.
- Establecer una comunicación permanente para hacer visibles la forma como se administra y los resultados obtenidos de la empresa

	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO M-GE-01
		VERSIÓN 15

- Evitar situaciones que puedan resultar en perjuicios para la imagen, integridad y credibilidad de la Lotería de Medellín.
- Realizar todos los actos con claridad, públicos y abiertos a la comunidad.
- Promover y acompañar la correcta implementación de los procedimientos de la empresa.
- Permitir la accesibilidad a la información de la empresa.
- Permitir la participación de las veedurías ciudadanas

➤ **INTEGRIDAD:**

Fomentamos la cultura de credibilidad y de confianza, para que el funcionario cumpla cabalmente con las políticas, procedimientos y prácticas, para la convivencia y prestación de los servicios a través de la rectitud, probidad y honestidad.


La Integridad nos invita a:

- Cumplir cabalmente con las reglas y el orden establecido de tal forma que generen confianza para la convivencia y prestación de los servicios.
- Aplicar las políticas, procedimientos y prácticas empresariales de forma correcta, derecha, sin ambigüedades e imparcialmente.
- Utilizar y aplicar los recursos y bienes públicos de forma pulcra y honrada para alcanzar los fines misionales.
- Realizar la distribución interna y oportuna de la información y el conocimiento entre los miembros y colaboradores.
- Garantizar Imparcialidad con los oferentes y contratistas.
- Manejar de manera correcta y apropiada todas las actividades.
- Hablar siempre con la verdad y actuar de manera fiel en relación al objeto social de nuestra empresa.
- Evitar la existencia de desviaciones, asegurando el buen funcionamiento de nuestro producto y servicio.

➤ **RESPONSABILIDAD:**

Nos identificamos con un alto compromiso con las actuaciones y omisiones como personas y como organización, de modo que contribuya a un buen clima laboral y al logro de los objetivos institucionales.

La Responsabilidad nos invita a:

	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO M-GE-01
		VERSIÓN 15

- A relacionarnos con los Otros reconociendo sus habilidades y debilidades sin juzgar.
- Acudimos al diálogo ante diferencias que afectan el desempeño, y buscamos soluciones en equipo a partir de los mínimos acuerdos o coincidencias.
- Entendemos que el diálogo es el fundamento del reconocimiento del otro; parte de la capacidad para escuchar y de la posibilidad de hacerse escuchar.
- Expresamos nuestras ideas en tono mesurado y sin la intención de agredir a los interlocutores; nos hacemos responsables de lo que decimos y somos coherentes con ello.
- Mantenemos una actitud proactiva y propositiva para los cambios, mejoramientos y transformaciones de la empresa.
- Nos preocupamos por el bien común, sin buscar resultados adicionales que nos beneficien particularmente.
- Los bienes públicos son del estado y los servidores deben protegerlos y cuidarlos.
- Los Servidores se identifican con sus labores, por eso trabajamos centrados en procesos de mejora para mantener nuestros puestos y lograr ascensos.


➤ **RESPECTO:**

Es la esencia de las relaciones humanas, de la vida en comunidad, del trabajo en equipo y de cualquier relación interpersonal. Nos identificamos por valorar a los demás, acatar la autoridad y considerar la dignidad.

El Respeto nos invita a:

- Trato respetuoso y servicial hacia la ciudadanía.
- Justicia (equidad) en las relaciones internas y externas de la organización.
- Nos enseña a aceptar a los demás dentro de un espacio de convivencia, permitiendo ideas, opiniones, formas de ser y de obrar, diferentes a la nuestra.
- Respetamos a nuestros clientes internos y externos ofreciéndoles un trato amable y oportuno ante cada una de sus necesidades y expectativas.
- Respetamos a nuestros empleados promoviendo su crecimiento y desarrollo, a nuestros proveedores a través el manejo de relaciones mutuamente beneficiosas, además respetamos nuestra competencia, a los organismos reguladores, respetamos nuestra razón de ser y nuestra identidad.

TRANSPARENCIA CON LA INFORMACIÓN Y DIVULGACIÓN DE LOS RESULTADOS

	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO M-GE-01
		VERSIÓN 15

Comunicamos nuestra gestión para la comunidad y los entes reguladores y de control. Manejamos estrategias de comunicación y divulgación permanente para hacer visible la operación y realización de los macrosorteos, los resultados y la información solicitada por el público.

La transparencia en la información y divulgación de los resultados nos invita a:

- Establecer una comunicación permanente para hacer visibles la forma como se opera y se realizan los macrosorteos y se obtiene los resultados a premiar de los diferentes juegos.
- Divulgar en forma amplia, oportuna y correcta los resultados de cada juego.
- Promover y acompañar la correcta implementación de los procedimientos de realización del macrosorteo de la lotería.
- Permitir la rápida y fácil accesibilidad a la información y resultados de cada juego.
- Permitir la participación de las veedurías ciudadanas
- Evitar la existencia de desviaciones y asegurando el buen funcionamiento de nuestro producto y servicio.

5. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Con base al acuerdo 11 de Mayo 16 de 2017, La estructura de la Lotería de Medellín corresponde a un modelo de estructura basada en los procesos - Modelo de Operación por Procesos –MOP-. En este modelo mejoran los flujos de información, decisiones, comunicación y relaciones interpersonales, dado que permite, al mismo tiempo, administrar y liderar proyectos y procesos, y potencia la articulación entre todas las unidades organizacionales.

La estructura fundamentada en el Sistema Integrado de Gestión, se representa en la siguiente gráfica:


	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO M-GE-01
		VERSIÓN 15

Ilustración 2. Estructura Organizacional basada en funciones de la Lotería de Medellín (Organigrama)




Fuente: Oficina de planeación con base en el acuerdo 11 del 2017.

La anterior gráfica muestra que la estructura organizacional basada en funciones **coexiste** con la estructura organizacional basada en procesos. El organigrama así representando nos muestra que áreas en color rojo como son la Gerencia, Oficina de Planeación y Comunicación Organizacional que participan con mayor énfasis en los **proceso estratégicos**. Los **procesos misionales** se encuentran en las áreas de Subgerencia Comercial y de Operaciones, Dirección de Loterías y Dirección de Operaciones, estos se representan en color azul. Los **procesos de apoyo** los cuales se muestran en color amarillo, se encuentra con mayor énfasis en la Oficina de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, Subgerencia Financiera, Subgerencia Contable, Secretaria General y Talento Humano; por último, se encuentra el área de auditoría interna la que se encarga del **proceso de Evaluación y Control** el cual está de un color amarillo más oscuro que los de apoyo y acá encontramos al procedimiento de Auditoría Interna. Cada uno de estos con una serie de procesos y procedimientos que contribuyen al buen funcionamiento y operabilidad de la entidad.

6. REQUISITOS GENERALES

La Lotería de Medellín tiene identificados los procesos necesarios para el Sistema Integrado de gestión de Calidad –SIGC– y su aplicación, a través de un mapa de procesos, para la secuencia e interacción tiene establecido las caracterizaciones de los procesos, el manual de calidad, procedimientos, instructivos y perfiles por cargo donde se especifican las funciones según el cargo.

	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO M-GE-01
		VERSIÓN 15

A través de la definición de Procedimientos, manuales e indicadores de gestión La Lotería de Medellín tiene determinados los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces, además de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y seguimiento, la medición y el análisis de los procesos y la implementación de las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y de mejora continua.

6.1. REQUISITOS DE LEY Y DE LA ORGANIZACIÓN

6.1.1. Requisitos de Ley:

[Ver Normograma](#)

6.1.2. Requisitos de la Organización:

Cumplir con los procedimientos establecidos en la organización, la norma NTC-ISO 9001:2015, Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG- y Modelo Estándar de Control Interno –MECI.

6.1.3. Recursos


Los recursos utilizados en cada proceso están determinados en cada caracterización del proceso, además dentro de los procedimientos de determina los recursos necesarios.

6.2. CICLO DE LA CALIDAD PHVA

En La Lotería de Medellín los procesos se encuentran fundamentados en el ciclo de la calidad PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar) el cual se comporta de la siguiente manera:

Etapa 1 (Planear): Se cuenta con el mapa de procesos, las caracterizaciones, instructivos, los procedimientos, manuales, etc.

Etapa 2 (Hacer): Se encuentra toda la ejecución de las actividades establecidas en la etapa del planear como por ejemplo la realización de las compras, la negociación con el cliente, control calidad etc.

	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO M-GE-01
		VERSIÓN 15

Etapa 3 (Verificar): En esta etapa se encuentran los indicadores de gestión, el análisis de datos, el seguimiento y medición de los procesos y productos, las auditorias de calidad, la evaluación del desempeño, la evaluación de proveedores, etc.

Etapa 4 (Actuar): Se encuentra todo lo que es el desarrollo de acciones correctivas y preventivas, actualizaciones de procedimientos, programas de capacitación, necesidades de mejora, inversión de recursos, etc.

6.3. ESTRUCTURA DE DOCUMENTACIÓN

Se tiene establecido el presente Manual de Calidad (M-GE-01), en el cual se describe como se cumplirán los requisitos de calidad acorde a los procesos de la Lotería de Medellín, el alcance del Sistema integrado de Gestión de la Calidad, los procesos y procedimientos, la interacción de los mismos.

Para el control de los documentos se tienen establecidos procedimientos para su elaboración, presentación, revisión y aprobación (P-GE-03. Control de documentos y registros) el cual incluye la forma de cómo realizar la actualización ó modificación, distribución, manejo y control de documentos obsoletos, para lo cual se utiliza también el Listado maestro de documentos F-01-P-GE-03.

6.4. MODELO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL

La Lotería de Medellín implementó los siguientes sistemas de gestión en forma integrada, el Direccionamiento Estratégico, el Sistema de gestión de la Calidad, el Balanced Scorecard o Cuadro de Mando Integral, la Gestión de Riesgos, el Modelo Estándar de Control Interno MECI y Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG.

El Sistema de Gestión Integral agrupa el conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por la entidad, el cual está orientado hacia el mejoramiento de la calidad, la productividad, la competitividad y la satisfacción de nuestros clientes y partes interesadas.

Para lograrlo se tienen estructurados y documentados los procesos y procedimientos de la entidad, de acuerdo a los requisitos establecidos en las normas ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la Calidad y las directrices establecidas en el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano -MECI- y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG.


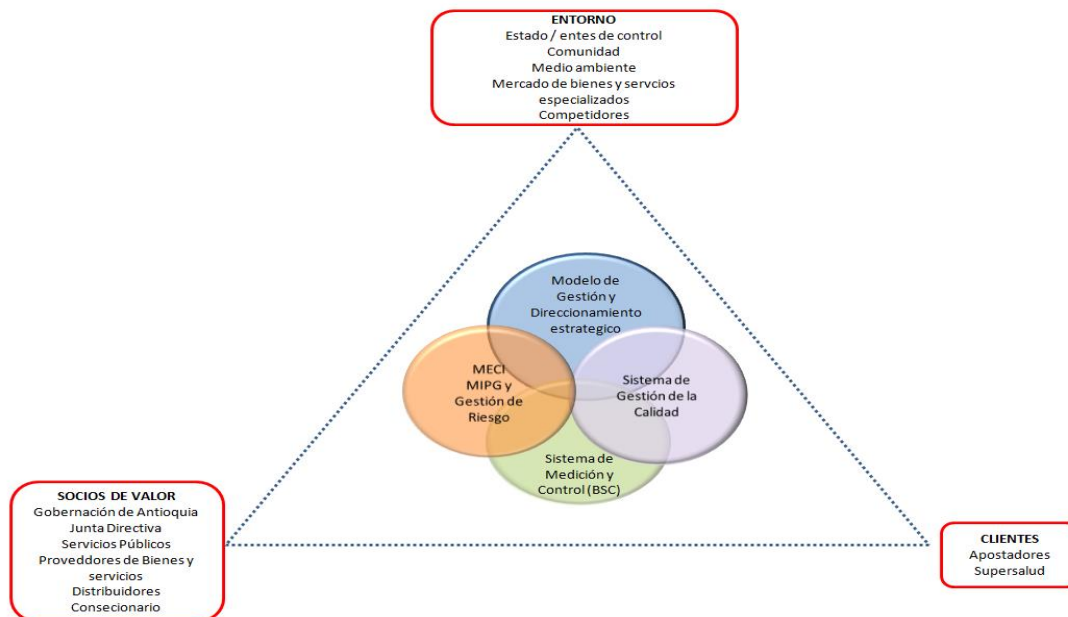
	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO M-GE-01
		VERSIÓN 15

Ilustración 3. Integración de los Sistemas de Gestión



Fuente: Oficina de Planeación


7. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS

El Modelo de Operación por Procesos –MOP- contiene el mapa orgánico de procesos fundamentales de la Lotería de Medellín, es la representación suigeneris de la organización bajo enfoque de procesos. Establece para el cliente y para los aliados o socios de valor, el mapa estratégico por el cual circula valor entre el mercado y los socios de valor

El Modelo de Operación por Procesos -MOP- obedece a una construcción de tipo estratégica. Estructura con constructores precisos, llamados procesos fundamentales, la forma como se relacionan el entorno-mercado, los aliados de valor y los clientes, los cuales conforman un esquema básico que denominados Triangulo Esencial del Negocio.

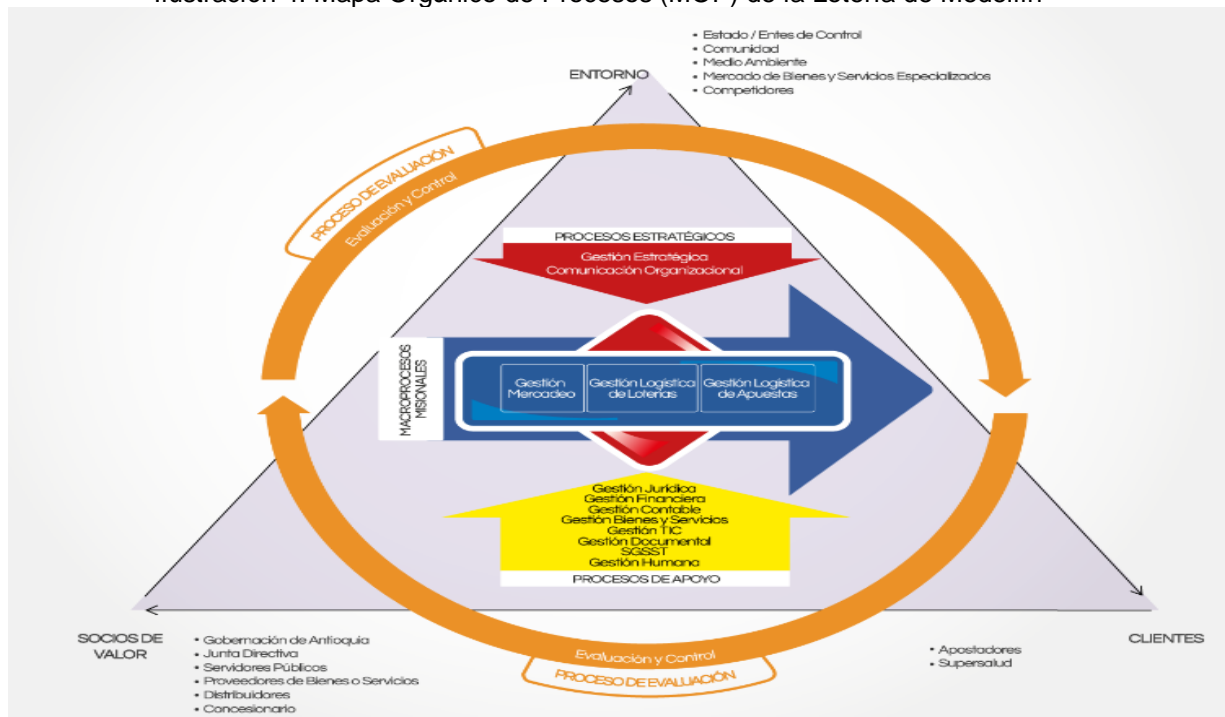
El Modelo de Operación por Procesos -MOP es un esquema que representa el diseño organizacional toma como punto de partida los macroprocesos que constituyen el quehacer de la organización; permite ilustrar las interacciones existentes entre los macroprocesos y las áreas de articulación; y simboliza la identidad de operación de la Lotería de Medellín.

El Modelo de Operación por Procesos –MOP, está orientado al logro de las estrategias de la organización, por lo tanto, todos sus macroprocesos, sus interacciones y las

	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO M-GE-01
		VERSIÓN 15

articulaciones, son estratégicos para la Lotería de Medellín. En ese sentido, todos los macroprocesos constituyen el flujo de valor agregado generado para el cumplimiento de la misión, entregando productos y servicios que responden a las necesidades de los clientes externos e internos.

Ilustración 4. Mapa Orgánico de Procesos (MOP) de la Lotería de Medellín



Fuente: Oficina de Planeación

8. MODELO DE GESTIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Se desarrolla en cuatro etapas, marco de actuación, planeación, modelo operacional y control y evaluación. Cada una de ellas tiene su alcance y entrega productos y resultados claramente identificables para replicar el sistema.

En este Modelo de Gestión se integran el Modelo Estratégico (Direccionamiento estratégico y Balanced Scorecard BSC), con el Modelo Operacional y de Control Organizacional (ISO 9001, Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG- y Modelo Estándar de Control Interno -MECI).


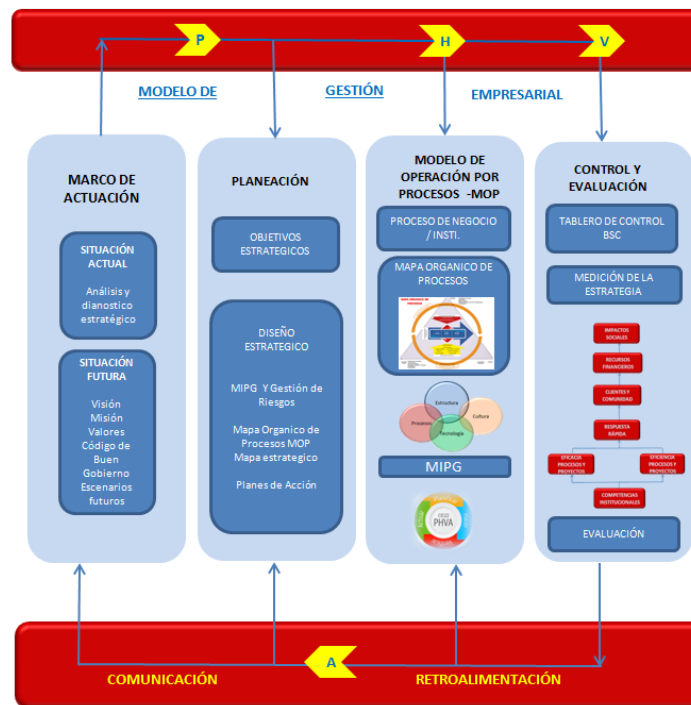
	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO M-GE-01
		VERSIÓN 15

Ilustración 5. Modelo de Gestión Empresarial




Fuente: Oficina de Planeación

8.1. INTEGRACIÓN DEL MODELO ESTRATÉGICO CON EL MODELO OPERACIONAL POR PROCESOS

Una vez se tiene la claridad sobre el Modelo de Gestión, se definen las etapas y la secuencia de actividades que posibilitan armonizada y organizadamente desagregar el modelo estratégico y modelo operacional a través de cada uno de los sistemas de trabajo que componen cada Modelo.

Este despliegue comienza con la identificación de la postura estratégica del grupo directivo, identificando los supuestos básicos de competitividad, crecimiento económico y financiero, transferencias a la salud, enfoque a los clientes y comunidad impactada y otras partes interesadas. Además de los supuestos de competitividad y productividad que la sustentan, sus estrategias actuales, su modelo de gestión empresarial, su cadena de valor, los procesos, sus problemáticas y oportunidades de mejora.

Luego se construye la propuesta de valor organizacional y se comunica y socializa la manera de hacer el despliegue de las directrices estratégicas a los procesos y

	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO M-GE-01
		VERSIÓN 15

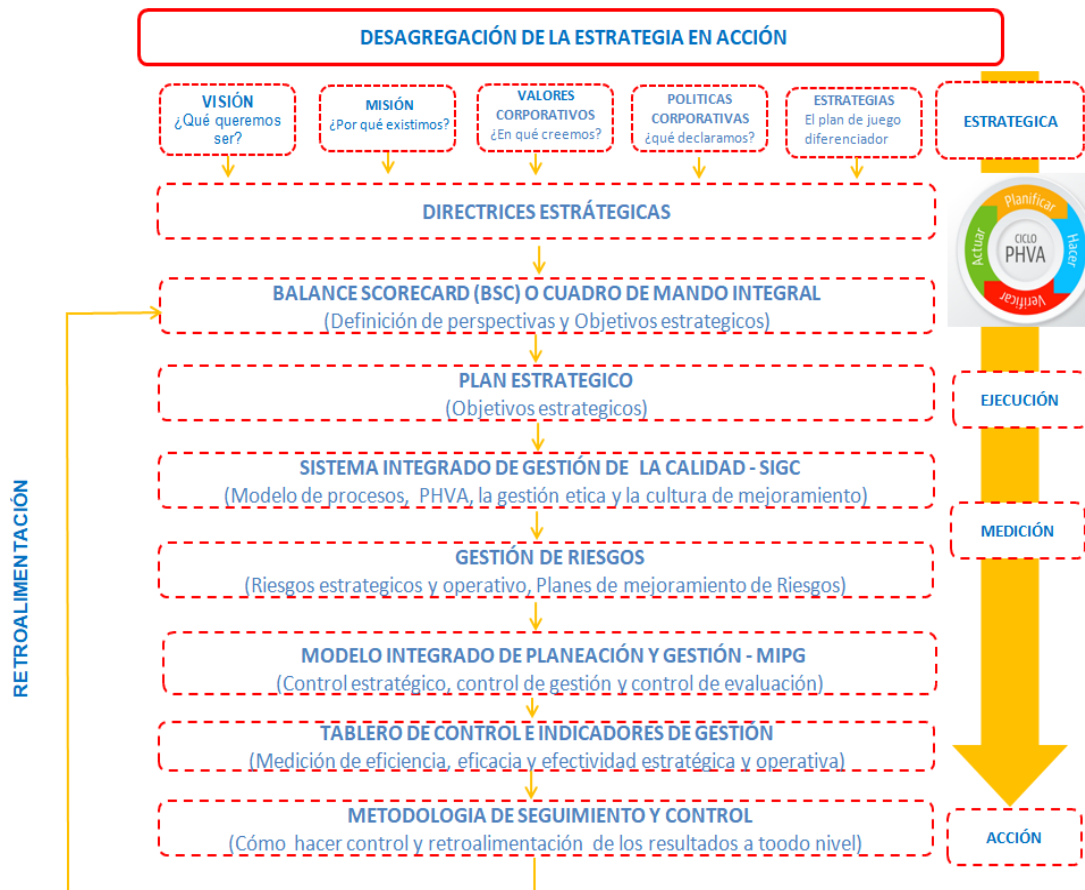
proyectos y su integración con el modelo operacional (los procesos de la cadena de valor).

Finalmente se termina controlando y retroalimentando el Plan estratégico (modelo de gestión y direccionamiento estratégico), utilizando la metodología del Balanced Scorecard con indicadores de gestión útiles (crean valor y permiten tomar decisiones), bajo el concepto de alineación y coherencia estratégica.


Este énfasis posibilitará el despliegue eficiente del trabajo por procesos y proyectos y consolidar la cultura de mejoramiento, la formación de capital intelectual y el desarrollo de nuevas competencias y capacidades estratégicas y operativas a todo nivel al interior de la Lotería de Medellín.

8.1.1. Secuencia de actividades para desagregar y alinear el modelo estratégico con el modelo operacional de la empresa

Ilustración 6. Desagregación de la estratégica



Fuente: Oficina de Planeación

	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO M-GE-01
		VERSIÓN 15

9. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2015 Requisitos para un Sistema de Gestión de Calidad
- Norma ISO 9000:2015 Fundamentos y Vocabulario
- Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad -SIGC
- Documento conceptual Mapa Orgánico de Procesos –MOP
- P-GE-01 Acciones Correctivas y de Mejora
- P-GE-02 Planificación y control de cambios
- P-GE-03 Control de documentos y registros
- P-GE-04 Control de Salidas No Conformes - SNC
- P-GE-14 Auditorías internas SGC

10. ANEXOS

- Caracterización de los Procesos
- Auto Diagnóstico ISO 9001-2015
- IN-GE-06 Responsabilidades y autoridades del SGC.

Elaboró: Profesional Universitario – Líder de Proceso de SGC	Revisó: Comité de Calidad	Aprobó: Jefe de Oficina de Planeación y/o Representante por la Dirección
Fecha: 23/05/2019	Fecha: 23/05/2019	Fecha:23/05/2019