









PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANO

2016

Ofelia Elcy Velásquez Hernandez Gerente Beneficencia de Antioquia









Introducción	3
Reseña Histórica de la Beneficencia de Antioquia	4
Fundamento Legal	6
Elementos Estratégicos de la Beneficencia de Antioquia	7
Misión	7
Visión	7
Política de Gestión Integral	7
Objeto Social	7
Funciones y Deberes	8
Mega Metas Estratégicas	9
Objetivos Estratégicos	10
I. Objetivo del Plan	10
II. Alcance	10
III. Componentes	10
Componente I. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de	10
Corrupción	
Componente II. Racionalización de Trámites	26
Componente III. Rendición de Cuentas	26
Componente IV. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	28
Componente V. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la	32
Información	
Componente VI. Gestión Ética	35
IV. Seguimiento a la implementación del plan	39
Formulación	39
Ajustes y modificación	39
Publicación	40
Socialización	40
Reporte	40
Seguimiento	40









INTRODUCCION

La Beneficencia de Antioquia es una empresa comprometida con la gestión empresarial está comprometida en la construcción de estrategias que permitan la lucha contra la corrupción, la gestión transparente, el control y prevención de los riesgos, en cumplimiento de su objeto social, con la racionalización en sus procesos y relaciones, con la responsabilidad en el acatamiento de todas sus obligaciones y el respeto a todos aquellos con quien tiene vínculos, Es una organización que soporta con sus actuaciones en la rectitud y soportada en la calidad de su personal, productos y servicios, con las políticas de un Estado participativo al servicio de la ciudadanía, con el manejo cuidadoso de los dineros y bienes oficiales, buscando el bien común en la gestión de lo público.

En concordancia con lo anterior y dando cumplimiento a las disposiciones contenidas en el Artículo 73 y 76 de la Ley 1474 de Julio 12 de 2011 que ordena "cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano", y el Decreto 124 del 26 de Enero de 2016, se formalizan las estrategias a través de la publicación, socialización, promoción y el seguimiento al cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

La formulación del presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se realizó considerando los lineamientos otorgados por la Secretaría de Transparencia de Presidencia de la República en coordinación con las direcciones de Control Interno y Racionalización de Trámites y del Empleo Público de Función Pública y el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano del DNP en el documento de Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano-Versión 2.

De acuerdo a lo anterior el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se constituye para Benedan, en una herramienta estratégica orientada a la prevención de actos de corrupción, a la efectividad del control y a la atención oportuna a la ciudadanía con calidad en el servicio, y en hacer visible la gestión institucional en que con motivo de esta publicación, deberá ser revisado, evaluado y ajustado o mejorado anualmente.









RESEÑA HISTÓRICA DE LA BENEFICENCIA DE DE ANTIQUIA

La historia de Benedan 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.

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.

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, seria 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 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 Supe salud 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 forma directa o a través de terceros, comercializando la lotería de Medellín con Distribuidores de cualquier parte del país.

Los sorteos de la Lotería de Medellín se realizan cada viernes con la presencia de de los Delegados de la Entidad y los Organismos de Control pertinentes, para asegurar la transparencia y Credibilidad

El seis 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, para los años siguientes ocupa el primer lugar entre 15 loterías del país así: año 2005 calificación de 76.80 y para el año 2006 la calificación de 87.82 como la empresa con Menor Riesgo de Corrupción en el sector de los Juegos de Suerte y Azar.

Desde el año 2009 la Entidad adelanto y dinamizo sus Sistemas Integrados actualizándose en la Norma ISO 9001:2008 y la certificación en la Norma Técnica de la Gestión Pública NTGP1000:2009 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 incursionar en el mundo de la tecnología y diversificar el portafolio de productos y servicios que hasta ese momento ofrecía la compañía. Inicialmente solo 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.

Nos encontramos ubicados en la carrera 47 49 -12, nuestra línea de Atención al Cliente es **01800941160**, fax 5115855 ext.1259. Pagina web www.loteriademedellín.com.co., la atención al público es 7:30 am – 12:00 m y 13:30 a 17:30 horas.









FUNDAMENTO LEGAL

- Constitución Política de Colombia de 1991.
- Ley 643 de 2001 (Sobre el Monopolio Rentístico de los Juegos de Suerte y Azar).
- Manual de Contratación de la Beneficencia de Antioquia Acuerdo 01 de mayo de 2014
- Ley 1150 de julio 16 de 2007(por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos).
- Ley 87 de noviembre 29 de 1993 (Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones).
- Ley 190 de junio 6 de 1995 (Por la cual se dictan normas tendientes a reservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).
- Decreto 2232 de diciembre 18 de 1995 (Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995).
- Ley 599 de julio 24 de 2000 (Por la cual se expide el Código Penal).
- Ley 734 de febrero 5 de 2002 (Por la cual se expide el Código Disciplinario Único).
- Ley 1437 de enero 18 de 2011 (Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).
- Ley 1474 de julio 12 de 2011 (Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública).
- Ley 1712 de marzo 6 de 2014 (Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones).
- Ley 1757 de 2015 (Promoción y protección al derecho a la Participación Ciudadana. Art.48 indica La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano)
- Decreto 0019 de enero 10 de 2012 (Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).
- Decreto 943 de 2014 (Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI)
- Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública (Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión)
- Decreto 124 de 2016 (Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015 relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano")









ELEMENTOS ESTRATÉGICOS DE LA BENEFICENCIA DE ANTIQUIA

MISION

Nos dedicamos a la explotación, operación, comercialización, gestión y control de juegos de suerte y azar. Desarrollamos una empresa dinámica, modelo de calidad, eficiencia y rentabilidad, asegurando la efectiva transferencia de recursos a la salud y satisfacción a la sociedad.

VISIÓN

En el 2015, lideraremos la industria de los juegos de suerte y azar para transformar la vida de muchos colombianos en beneficio de la salud y la sociedad.

POLITICA DE GESTIÓN INTEGRAL

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 con el enfoque gerencial en Responsabilidad Social.

OBJETO SOCIAL

De acuerdo con la Ordenanza Departamental No. 17 del 13 de agosto de 2008, consiste en realizar todas las operaciones comerciales y administrativas convenientes para la explotación económica de su monopolio rentístico de juegos de suerte y azar (artículos 336–362 C.P.) bien en forma directa o a través de terceros, con la finalidad social de destinar sus rentas a los servicios de salud, bajo un régimen propio. Aprovechando su infraestructura tecnológica, también podrá explotar cualquier actividad comercial o juegos no comprendidos dentro del régimen de monopolios. La administración y/o operación de la lotería tradicional y de los demás juegos de su competencia de acuerdo con la ley.

Para el cumplimiento de este objeto, podrá realizar todos los actos y contratos civiles, comerciales y administrativos, permitidos por las leyes a las Empresas Industriales y Comerciales del Estado.

Además la Beneficencia de Antioquia para los efectos del artículo 249 del Código de Comercio, es la entidad del Departamento de Antioquia que hace las veces de Junta Departamental de Beneficencia y en el tal carácter concurre a los procesos de liquidación allí referidos.









Realizar todos los actos, contratos y en general todas las operaciones civiles, comerciales y administrativas, necesarias y convenientes para la explotación económica del monopolio rentístico de juegos de suerte y azar, bien en forma directa o a través de terceros, con la finalidad social de destinar sus rentas a los servicios de salud, de acuerdo con la ley.

En aras de racionalizar y optimizar el uso y aprovechamiento de los recursos, infraestructura física y tecnológica, la Beneficencia de Antioquia podrá realizar todo tipo de actos, contratos y en general, todas las operaciones civiles, comerciales y administrativas necesarias para la eficiente y eficaz explotación de tales recursos, incluyendo la operación y comercialización de productos para ventas sistematizada por la plataforma tecnológica.

FUNCIONES Y DEBERES

En cumplimiento de su objeto social la Beneficencia de Antioquia está autorizada para desarrollar, entre otras, las siguientes actividades:

- 1) Organizar, dirigir, administrar, explotar, desarrollar y comercializar loterías, en sorteos ordinarios y extraordinarios, directamente o a través de terceros.
- 2) Organizar, dirigir, administrar, explotar, desarrollar y comercializar el juego de Apuestas permanentes, directamente o a través de terceros.
- 3) Explotar, administrar, desarrollar, comercializar, directamente o en asocio o a través de terceros, todos los juegos de suerte y azar, derivados de monopolios estatales o por fuera de ellos.
- 4) Explotar, administrar, desarrollar y comercializar, directamente o a través de terceros, cualquier producto o actividad que le permita generar mayores recursos para la salud aprovechando las tecnologías de la información.
- 5) Tomar dinero en mutuo con o sin garantía de los bienes de la Beneficencia de Antioquia, girar, endosar, aceptar, adquirir, protestar, cancelar, pagar, recibir cheques, letras de cambio, pagarés o cualquier clase de títulos valores y celebrar contratos en general.
- 6) Recaudar el impuesto de loterías foráneas y los demás que se le hayan encomendado o que se le encomienden de acuerdo con la ley.
- 7) Adquirir, enajenar, gravar a cualquier titulo, arrendar, hipotecar, permutar, pignorar y en general ejecutar toda clase de transacciones con bienes muebles e inmuebles, cuando se requiera el cumplimiento de su objeto social.
- 8) Celebrar todos los actos, contratos, acuerdos, convenios necesarios para el desarrollo de su objeto social.
- 9) Participar en entidades Nacionales e Internacionales, públicas o privadas y con organismos Internacionales o Nacionales, en la instalación, ampliación y mejoramiento de los sistemas de juegos explotados o explotables y









formalizar los acuerdos y convenios comerciales de asistencia para su instalación y explotación.

- 10) Participar en todo tipo de sociedades, que busquen la realización de su objeto social, con la finalidad de aumentar sus ingresos y las transferencias al sector salud.
- 11)Participar en la evaluación y formulación de proyectos, planes y programas del sector de juegos de suerte y azar.
- 12)Liquidar, cobrar, recaudar y transferir al sector salud el producto de su rentabilidad.
- 13) Atender al bienestar y coadyuvar a la formación del personal a su servicio, así como promover la enseñanza en las especialidades de juegos y actividades, explotada o por explotar, en sus aspectos técnicos, operativos, jurídicos y administrativos.

El patrimonio de la Beneficencia de Antioquia es el que tiene en la actualidad y en ningún caso podrá destinarlo para fines diferentes a los contenidos en la Ordenanza o Decreto Ordenanzal 0819 de 1996.

MEGA METAS ESTRATÉGICAS

- 1. Aumentar en un 21% los aportes a la salud de los Antioqueños y en un 64% a nivel país, frente a la transferencia causada en 2011, en juegos diferentes al chance.
- 2. Ser la empresa líder en Colombia en la operación y comercialización de loterías y juegos de suerte y azar.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

La Entidad está comprometida con la construcción de un Estado Comunitario, un Estado que se esfuerce porque los recursos lleguen a la salud y estos a su vez lleguen a los ciudadanos.

Para esto la Entidad ha definido acciones que buscan desarrollar una gestión transparente e íntegra al servicio del ciudadano y la participación de sus diferentes públicos en la formulación de sus planes, programas y proyectos.

Por lo anterior se definen los objetivos estratégicos:

- 1. Tener participación en segmentos de población desde los 18 años hasta la tercera edad con loterías y juegos de suerte y azar para cada segmento.
- Tener desarrollados y consolidados canales de distribución físicos y electrónicos, adecuados a cada segmento, con una fuerza de ventas fidelizada.









- 3. Fortalecer la capacidad institucional para la promoción de una cultura legal de los juegos de suerte y azar, con herramientas pedagógicas de control y fiscalización que conlleven a combatir la ilegalidad, sumado a una efectiva supervisión del contrato de concesión.
- 4. Implementar ajustes a los macroprocesos y el modelo organizacional de Benedan que aseguren una ejecución estratégica exitosa
- 5. Implementar un modelo de influencia y mejoramiento de las relaciones institucionales con los grupos estratégicos de interés (GEI)
- 6. Fortalecer la cultura organizacional basada en la transparencia, la innovación, la calidad de vida, la productividad, el trabajo colaborativo y el ser vicio
- 7. Implementar un esquema de innovación y gestión de conocimiento que asegure el desarrollo de nuevos negocios que representen el 50% de los ingresos que generen valor para la compañía.

I. OBJETIVO DEL PLAN

Fijar estrategias institucionales encaminadas a la lucha contra la corrupción y el acceso a la información pública y transparente, que permitan prevenir, evitar y mitigar el riesgo de corrupción, posibiliten el fácil acceso a los trámites y servicios de la entidad y la generación de espacios de participación y diálogo para la ciudadanía; mejorando la gestión y generando un proceso de aprendizaje institucional, orientado a las mejores prácticas para la generación de recursos para la salud y satisfacción a la sociedad, en coherencia con el cumplimiento de la misión de la Entidad.

II. ALCANCE

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano aplica para todos los procesos de la Beneficencia de Antioquia.

III. COMPONENTES

Componente I. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

Este componente establece las acciones para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción en la Beneficencia de Antioquia, identificados acorde a las acciones desarrolladas en los procedimientos, por cada uno de los procesos de la entidad, teniendo en cuenta los siguientes considerandos:

a. Ley 1474 de 2011. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.









...Artículo 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano... Parágrafo. En aquellas Entidades donde se tenga implementado un **sistema integral de administración de riesgos**, se podrá validar la metodología de este sistema con la definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.

 La Beneficencia de Antioquia realiza la administración del riesgo a través del procedimiento definido en la Caracterización de Gestión de Riesgos Anexo 1-7A.

En cumplimiento al Decreto 1599 del 20 de mayo de 2005 donde se define metodología para la Administración del Riesgo y en concordancia con lo establecido en la Ley 1474 de 2011 y en el Decreto 2641 de 2012 como estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano y enmarcado en los lineamientos del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000, emanado por el Departamento Administrativo de la Función Pública y lo establecido en los lineamientos de la NTC ISO 9001:2008, NTCGP 1000:2009, la Junta Directiva de la Beneficencia de Antioquia, aprobó el Manual de Riesgos M-GE-03 V2, con el fin de identificar y documentar el modelo metodológico del riesgo que se basa en un conjunto de actitudes compartidas, valores y prácticas que caracterizan cómo la entidad enfrenta el riesgo en el "día a día", como un valor en sí mismo, sin que sea necesario que emerja de una norma.

Dicha metodológica se constituye en un soporte para el fortalecimiento de la política de la Administración del Riesgo, el asesoramiento al Modelo Estándar de Control Interno y contribuye al fortalecimiento e interiorización de la cultura de Autocontrol y Autoevaluación. Es por esto que la política de la entidad se enmarca en la planeación, procesos y controles para garantizar el logro de los objetivos estratégicos institucionales.

En este sentido, este manual facilita la concreción de la administración del riesgo para que sea incorporada en la práctica gerencial de la entidad como una política de gestión y de control por parte de la alta dirección y cuente con la participación y respaldo de todos los funcionarios; tarea que se facilitará con la implementación de la metodología lo cual permite establecer mecanismos para identificar, analizar, valorar y administrar los riesgos a los que constantemente están expuestos a ellos y poder de esta manera fortalecer los Sistemas Integrados para lograr el más alto grado de eficacia y eficiencia institucional.

La implementación del mapa de riesgos será monitoreado por los líderes de proceso correspondientes y tendrá verificación y seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno y el Profesional de Riegos, quienes realizarán el seguimiento al proceso de identificación de los riesgos institucionales y con base en ellos realizar recomendaciones preventivas, correctivas y/o de mejora con los responsables de los procesos.









Una vez realizada la evaluación definida en el procedimiento P-GF-R-01 del Sistema Integrado de Gestión de la Entidad, frente a lo requerido por la Ley 1474 de 2011, en el tema de administración de los riesgos, en el cual está inmerso el riesgo por corrupción, se homologa el componente para este Plan, siendo parte integral del mismo el mapa de riegos de la Entidad.

Política de Administración del Riesgo

Para la consolidación de las Políticas de Administración de Riesgos se deben tener en cuenta todas las etapas desarrolladas en el ejercicio de la administración del riesgo y las cuales están definidas en el Manual de Riesgos.

El Decreto 1599 de 2005 establece: Elemento de Control, que permite estructurar criterios orientadores en la toma de decisiones, respecto al tratamiento de los riesgos y sus efectos al interior de la entidad pública.

Las políticas identifican las opciones para tratar y manejar los riesgos basadas en la valoración de riesgos, permiten tomar decisiones adecuadas y fijar los lineamientos de la Administración del Riesgo, a su vez transmite la posición de la dirección y establecen las guías de acción necesarias a todos los servidores de la entidad.

Se deben tener en cuentas algunas de las siguientes opciones, las cuales pueden considerarse cada una de ellas independientemente, interrelacionadas o en conjunto.

Evitar el riesgo, tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización. Es siempre la primera alternativa a considerar, se logra cuando al interior de los procesos se genera cambios sustanciales por mejoramiento, rediseño o eliminación, resultado de unos adecuados controles y acciones emprendidas. Lo definimos en las convenciones como Inaceptables.

Reducir el riesgo, implica tomar medidas encaminadas a disminuir tanto la probabilidad (medidas de prevención), como la consecuencia (medidas de protección). La reducción del riesgo es probablemente el método más sencillo y económico para superar las debilidades antes de aplicar medidas más costosas y difíciles. Se consigue mediante la optimización de los procedimientos y la implementación de controles. Lo definimos en las convenciones como Moderados.

Compartir o Transferir el riesgo, reduce su efecto a través del traspaso de las pérdidas a otras organizaciones, como en el caso de los contratos de seguros o a través de otros medios que permiten distribuir una porción del riesgo con otra entidad, como en los contratos a riesgo compartido. Lo definimos en las convenciones como Tolerables.

Asumir un riesgo, luego de que el riesgo ha sido reducido o transferido puede quedar un riesgo residual que se mantiene, en este caso el gerente del proceso









simplemente acepta la pérdida residual probable y elabora planes de contingencia para su manejo. Lo definimos en las convenciones como Aceptables.

Para el manejo de los riesgos se analiza las posibles acciones a emprender, las cuales deben ser factibles y efectivas, tales como: la implementación de las políticas, definición de estándares, optimización de procesos y procedimientos y cambios físicos entre otros. La selección de las acciones más conveniente debe considerar la viabilidad jurídica, técnica, institucional, financiera y económica y se puede realizar con base a los criterios de:

- i. La valoración del riesgo
- ii. El balance entre el costo de la implementación de cada acción contra el beneficio de la misma.

Para la ejecución de las acciones, se identifica las áreas o dependencias responsables de llevarlas a cabo, definir un cronograma y unos indicadores que permitan verificar el cumplimiento para tomar medidas correctivas cuando sea necesario.

Con la realización de esta etapa se busca encauzar el accionar de la entidad hacia el uso eficiente de los recursos, la continuidad en la prestación de los servicios, la protección de los bienes utilizados para servir a la comunidad. Igualmente, se busca que la entidad tenga claridad sobre las políticas de Administración del Riesgo, las acciones de manejo de riesgo y el compromiso de la Dirección y de los servidores de la entidad.

Calificación del riesgo

Se debe calificar cada uno de los Riesgos según la matriz de acuerdo a las siguientes especificaciones: **Probabilidad** se califica entre 1 a 5 de acuerdo al número de veces que se presenta o puede presentarse el riesgo. Y la **Consecuencia** se califica 1 a 5 de acuerdo a su impacto. A continuación podemos visualizar la convención de la zona de riesgo una vez sea calificado, e igualmente

CONVENCIONES:

EXTREMO 13 - 25	INACEPTABLE: Tratar el riesgo. Un riesgo situado en esta zona de la matriz, significa que bajo ninguna circunstancia se deberá mantener un riesgo con esa capacidad potencial de afectar la estabilidad de la empresa. Por ello estos riesgos requieren una atención inmediata o de alta Prioridad por parte de la Alta
	Gerencia para buscar disminuir lo más pronto posible su afectación. MODERADO: Tratar el riesgo. Un riesgo situado en esta zona de la matriz significa que se requiere
ALTO 7 - 12	desarrollar acciones prioritarias a conto plazo para su gestión, debido al alto impacto que tendrian sobre el sistema. Requiere atención de la alta gerencia.
MEDIO 4 - 6	TOLERABLE: Retener el riesgo. Un riesgo situado en esta zona de la matriz, significa que, aunque deben desarrollarse actividades para la gestión sobre el riesgo, tienen una prioridad de segundo nivel, pudiendo ser a mediano plazo. Se deben mantener los controles existentes y la responsabilidad de la gerencia es específica.
BAJO 1 - 3	ACEPTABLE: Retener el riesgo. Un riesgo situado en esta zona de la matriz, significa que la combinación Probabilidad-Consecuencia no implica una gravedad significativa, por lo que no amerita la inversión de recursos y no requiere acciones adicionales para la gestión diferentes a las ya aplicadas en el riesgo. Se deben mantener los controles existentes y se administra con procedimientos rutinarios.









Tomando las siguientes categorías: Rara, Improbable, Posible, Probable y Casi Segura en relación con el impacto y Insignificante, Menor, Moderado, Mayor y Catastrófico respecto a la probabilidad. Así mismo, presenta un análisis cuantitativo, que contempla valores numéricos que contribuyen a la calidad en la exactitud de la calificación y evaluación de los riesgos. Tanto para la consecuencia como para la probabilidad se han determinado valores 1 a 5.

La forma en la cual la probabilidad y la consecuencia son expresadas y combinadas en la matriz provee la evaluación del riesgo, tal como se puede apreciar en la siguiente grafica:

MATRIZ DE RIESGOS Casi Segura MEDIO ALTO 2×5 = 10 Probable MEDIO ALTO ALTO BABIL. Posible **BAJO** 1×3 = 3 MEDIO **ALTO** 3×3 = 9 ALTO Improbable **ALTO** 5×2 = 10 **BAJO** 1×2 = 2 MEDIO MEDIO **ALTO** 4×2 = 8 Rara **BAJO** 2×1 = 2 **BAJO** 3×1 = 3 BAJO MEDIO MEDIO 5 CONSECUENCIA Insignificante Catastrófico Mayor

Evaluación del riesgo

Para realizar la Evaluación del Riesgo se debe tener en cuenta la posición del riesgo en la Matriz, según la celda que ocupa, aplicando los siguientes criterios:

Las Consecuencias en la siguiente tabla:

	NIVEL	RANGOS	DESCRIPCIÓN	DESCRIP	CIÓN
4		KANGOS	GENERAL	CONSECUENCIAS FINANCIERAS	CONSECUENCIAS A LA IMAGEN
	1	Insignificante	Pérdidas financieras pequeñas	Menor que \$5'000.000	De conocimiento INTERNO <u>SIN</u> Consecuencias
	2	Menor	Pérdidas financieras medianas	Mayor que \$5′000.000 Menor que \$50′000.000	De conocimiento INTERNO CON Consecuencias
	3	Moderado	Pérdidas financieras altas	Mayor que \$50′000.000 Menor que \$150′000.000	De conocimiento EXTERNO SIN Consecuencias
	4	Mayor	Pérdidas financieras importantes	Mayor que \$150°000.000 Menor que \$300°000.000	De conocimiento EXTERNO (REGIONAL) CON Consecuencias.
	5	Catastrófico	Pérdidas financieras enormes	Mayor que \$300'000.000 Menor que \$10.000'000.000	De conocimiento EXTERNO (NACIONAL) CON Consecuencias.

Seguidamente se define la Probabilidad de ocurrencia del evento de acuerdo con la siguiente tabla:









NIVEL	RANGOS	DESCRIPCIÓN
1	Rara	Virtualmente imposible, se acerca a lo imposible. Puede ocurrir solamente en circunstancias excepcionales.
2	Improbable	Imaginable pero poco posible, ha ocurrido en otra parte. Podría ocurrir algunas veces.
3	Posible	Poco usual. Ha ocurrido o puede ocurrir aquí. Es posible que ocurra algunas veces.
4	Probable	Muy posible, con gran probabilidad de ocurrencia. Puede ocurrir en la mayoría de las circunstancias
5	Casi segura	Muy probable, de alta probabilidad de ocurrencia. Se espera que ocurra en la mayoría de las circunstancias

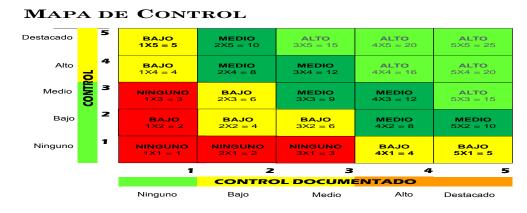
Una vez analizado se debe evaluar el riesgo:

- NIVEL DEL RIESGO: Se define como el producto de la Probabilidad por la Consecuencia (NR = P X C).
- Inicialmente se evalúa el Nivel del riesgo ABSOLUTO (considerando que NO existen controles o no están operando).
- Luego se evalúa el Nivel del riesgo **BRUTO** (considerando que los controles existentes están operando).
- Posteriormente se recalifica el riesgo RESIDUAL (considerando que las medidas de tratamiento planteadas o implantadas funcionan de manera eficaz).

Valoración del riesgo

El Decreto 1599 de 2005 establece: Elemento de Control, que determina el nivel o grado de exposición de la Entidad pública al impacto del riesgo, permitiendo estimar las prioridades para su tratamiento.

La valoración del riesgo es el producto de confrontar los resultados de la evaluación del riesgo con los controles identificados en el Elemento de Control, denominado "Controles", del Subsistema Gestión de Control, con el objetivo de establecer prioridades para su manejo y fijación de políticas. Para adelantar esta etapa se hace necesario tener claridad sobre los puntos de control existentes en los diferentes procesos, los cuales permiten obtener información para efectos de tomar decisiones. Esta valoración se debe realizar en el Mapa de Controles.











De a cuerdo a lo anterior se evalúa la Efectividad de los controles e identificación del Riesgo Residual tal como se puede apreciar a continuación:

EFECTIVIDAD DE LOS CONTROLES:

EFECTIVIDAD	EVALUACIÓN DEL CONTROL	RIESGO RESIDUAL
ALTO	DE 13 A 25	Se da de dividir la
MEDIO	DE 7 A 12	Evaluación del Riesgo en la matriz / el promedio de
BAJO	DE 4 A 6	la Efectividad de los
NINGUNO	DE 1 A 3	controles del riesgo

RIESGO RESIDUAL:

		Ca	lidad de la Ges	tión	
Descripción del Riesgo	Evaluación del Riesgo	Tipo de medida de control	Efectividad	Promedio (*)	Riesgo Residual
		Control 1	25		
Riesgo 01	25	Control 2	25	23.3	1.07
		Control 3	20		

NIVEL DEL RIESGO RESIDUAL	VALORACION
INACEPTABLE	>5
IMPORTANTE	DE3A5
MODERADO	DE 1.5 A 2.99
TOLERABLE	<1.49

Mapa de Riesgos de Corrupción

La Beneficencia de Antioquia ha venido consolidando anualmente el mapa de riesgos institucional, el cual está disponible para su consulta en la página web de la entidad.

A continuación se presenta la identificación y valoración de los riesgos tipificados como de corrupción, así como sus respectivas medidas de mitigación formuladas por cada uno de los procesos, dentro del mapa de riesgos de la entidad aprobados en dentro del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, el cual puede ser consultado en detalle en la página Web de la Entidad, en un medio de fácil acceso al ciudadano.

Después de su publicación y durante el respectivo año de vigencia 2016, se podrán realizar los ajustes y las modificaciones necesarias de acuerdo a la planeación estratégica y la cual define la orientación para mejorar el Mapa de Riesgos de Corrupción. En este caso deberá dejarse por escrito los ajustes, modificaciones o inclusiones realizadas.









	IDENTIFIC	CAC	IÓN						MEDIDAS DE MITIGACIÓN							SEGUIMIENTO						
					Αl	IALIS	SIS			VA	LOF	RACI	ÓN			EFEC	TIVIDA	D				
Proceso y Objetivo	Causas		RIESGO	Probabilidad	Impacto	Valoración	Categoría	Convención	Tipos de control	Control	Control Doc.	Efectividad	Rango	Acciones	Responsable	Evaluación	Control	Riesgo Residual	o Indicad	or		
		N°	Descripción	Prob	m	Valo	Cat	Con		ပိ	Cont	Efec	Ŗ		Resp	Eval	၀၁	Rie	2			
Gestión Estratégica	 Inmediatez Falta de visión a largo plazo Falta de asesoría Poca prioridad en la planeación Deficientes elementos de medición de la eficacia de la aplicación de la planeación, que permitan evidenciar sus beneficios No integración del personal en los procesos de planeación Falta de cubrimiento en la planeación 	34	Planeación Inadecuada	4	5	20	Extremo	INACEPTABLE	 Contratación de asesores externos Compromiso de la alta dirección Plan de acción con medición y seguimiento Plan de acción y planificación del Sistema de Gestión de Calidad 	5	3	15	Alto	Planes de acción elaborados con anticipación Desarrollo de la planeación estratégica a largo y corto plazo. Valoración de proyectos Seguimiento de Balance Scordcard Valoración de riesgos Sistema Integrado de la Gestión de la Calidad	Gerente	20	15	1.33	Efectividad Global de Empresa Efectividad el Cumplim de Proyecto	e la I en niento		
Gestión Estratégica	No dar respuesta a los Derechos de Petición No ejercer debido control en Apuestas permanentes No aplicar las disposiciones legales No suministrar de manera oportuna y confiable la información requerida por los organismos de control No implementación de acciones correctivas a los requerimientos de los organismos de control No realizar el sorteo de la lotería de Medellín Contrataciones mal encaminadas No culminar el proceso de saneamiento contable No tener asegurados todos los bienes de la Entidad Investigaciones represadas, vencimiento de términos. Pérdida de dinero en la administración del disponible	35	Sanción	3	5	15	Extremo	INACEPTABLE	Resolución internas Auditorias, revisión, Requerimientos y comunicados por parte de la dirección de apuestas Procedimiento documentado, Identificación de leyes por parte de la Jurídica Direccionamiento a las áreas relacionadas Listado de informes a Enviar a los organismos de Control. Seguimiento a los planes y comités de mejoramiento Planes de Contingencia para el sorteo Control a través de un comité para la toma de decisiones de inversión. Acatamiento de las directrices por parte de la Gobernación	5	5	25	Alto	Direccionamiento a una sola área como responsable de la respuesta al derecho de petición Conocimiento de la resolución interna y de la normatividad vigente Ejercer control para que la respuesta sea dada a tiempo Evaluación del cumplimiento de requisitos por concesionario, Nomograma para la identificación de toda la normatividad aplicable a la empresa Seguimiento a los planes de mejoramiento Observaciones ajustadas a la Ley Indicador del avance del saneamiento contable Solicitarle a las entidades financieras la implementación de controles	Gerente	17.45	17.18	1.01	• Efectividad los Proceso			









Gestión Mercadeo	No incremento de base de consumidores Cierre de agencias Envejecimiento de fuerza de ventas Mala imagen de las otras loterías Falta de incentivos a loteros Situación económica crítica del país Reglamentación del sector muy estricta	04	No incremento en ventas	4	4	16	Extremo	Potencializar el canales Electrónico Controles administrativos y operativos que garanticen la buena operación de la entidad Realizar promocionales Evaluaciones a través de Fedelco Medición permanente del Plan de Mercadeo	4 4	4	16	Alto	Implementación de nuevos canales Implementación de Plan de Mercadeo Renovación de la imagen de lotería Campaña institucional con Fedelco Establecer promocionales constantes al canal y a los consumidores	Director Comercial	16	16	1	Tolerable	 Crecimiento ventas lotería
Gestión Mercadeo	 Falta de cobertura No cumplimiento o desviaciones Plan de Mercadeo Plan de premios que no cumple expectativas del mercado Ausencia de asesoría optima y oportuna al cliente No cumplir con la entrega del producto luego de cumplir requisitos Legislación Nacional 	07	No satisfacción del cliente	3	5	15	Extremo	Medición y control de la satisfacción del cliente por medio de una muestra semestral Definición de zonas y responsables	4 3	3	12	Alto	 Evaluación constante de la ley. Realizar una evaluación anual con el total de la muestra, con el fin de generar un análisis general del mercado Potencializar el Servicio al Cliente CRM 	Director Comercial	15	12	1.25	Tolerable	 Cantidad Quejas y Reclamos
Gestión Mercadeo	Desconocimiento del costo/beneficio Desconocimiento de la cobertura real de las estrategias Las campañas no llegan al público objetivo Falta manejo de los medios de comunicación No se involucra a todo el personal de la entidad No se publican los ganadores	06	No evaluar los resultados de los Promociónales	3	2	6	Medio	Estudios de conveniencia Definición de público y medición de cobertura Planes de medios Adecuado manejo de comunicación interna – Correo Interno Divulgación ganadores	2 3	3	6	Medio	Estudio de factibilidad definiendo el impacto deseado Definir segmentos concretos (Sector – Consumidor – Lotero) Definir medios de comunicación teniendo presente el segmento Publicar ganadores en los mismos medios en que se divulga el promocional	Director Comercial	6	6	1	Tolerable	Crecimiento ventas lotería Participación LM en mercado Gasto Publicidad
Gestión Logística	 Fallas técnicas Ausencia de personal técnico Ausencia de equipos Falta de contratación con medios 	08	No transmisión del sorteo	5	2	10	Alto	Permanecer en el sitio de trasmisión con las autoridades hasta que se solucione el problema para poder transmitir el sorteo, Informar al público sobre las fallas técnicas. Cumplimiento de procedimiento interno Solicitud al proveedor de constancia donde indica que posee personal y equipos suficientes para cubrir el evento Plan de contingencia del medio Permanencia de equipo técnicos en BENEDAN Seguimiento a cronograma de contratación	5 3	3	15	Alto	Cumplimiento de las obligaciones contractuales	Director Logística	10	15	0.66	Tolerable	• Transmisión en directo









Ausencia del personal a realizar el sorteo Desconocimiento de horarios de las actividades del sorteo Falta de control al ingreso del Templo de los Millones Falta de control de ingreso de objetos al Templo Falta de alertas de apertura del Templo de los Millones Falta de medios de control para el ingreso del personal al templo Falta de seguimiento de actividades dentro del Templo Ausencia de sellos para la apertura de urnas Falta de espacios para guardar las baloteras Falta de control para la manipulación de las balotas Falta de pesaje de balotas Falta de seguimiento a la tendencia de la numeración Falta de verificación de ventas de la billetería Falta de seguimiento a los billetes no vendidos Falta de seguimiento al sorteo Falta de cierre del sorteo Falta de cierre del sorteo Falta de video institucional del sorteo	59 Fraude e sorted	5	3 15	Extremo	Registro de funcionarios a realizar el sorteo Cronograma de funcionarios y cambio de horario al personal que asiste al sorteo Autorización del personal para ingresar al Templo Revisión de Celulares y bolsos son dejados en la portería Alarma de seguridad de vigilancia privada por fuera de las instalaciones Ingreso al templo mediante clave electrónica 8 Cámaras de seguridad para 174 mts² de área del templo de los Millones Sellos de seguridad de urna (Vinilo destructible respaldo 80) Cajas fuertes, Guantes e Imanes Balanza electrónica 10 pruebas aleatorias de tendencia para verificar la caída de un mismo numero Sorteo de ubicación de los juegos de balotas en el equipo neumático Recibo de correo electrónico Recibo de lamadas de confirmación de la billetería a los distribuidores no vendida en el País Cierre de devolución Envió de ventas a la Súper Intendencia Nacional de Salud Grabaciones permanentes desde el inicio del sorteo del premio mayor hasta el último seco Digitación de los resultados en sistema Signus Resultados escritos ingresada po los delegados para confrontar con el resultado impreso por Signus Visualización de los resultados po el público Visualización de medios de los resultados Transmisión en vivo del sorteo del premios mayor Y Subida de información a la WEB del sorteo Publicidad de volantes Escrutinio informe de resultados	5 5	25	Planilla autorizada por Gerencia, Teleantioquia, Secretaria de Gobierno de Medellín, Representante de Gerencia, Representante de Ias apuestas permanentes, Presentadora Se invita a cualquier persona que quiera hacer presencia Cronograma del personal Libro de vigilancia Locker Registro de los autorizados Administrador de claves Grabación permanente Se lleva libro de sellos Autorización de apertura de las cajas fuertes Colocación de guantes Imanes para verificar balotas Certificación balanza Grabación del pesaje Planilla de pruebas Aplicativo Signus Líneas de atención al publico Correo electrónico Archivo enviado con 30 min Recibo de confirmación carga Cámaras de seguridad Grabación Teleantioquia Aplicativo Signus Planilla de resultados Vidrios de seguridad Televisores ubicados dentro del templo para verificar el sorteo Teleantioquia Video Youtube del sorteo Informe de resultados Súper intendencia Nacional de Salud Resultados Concesionario de Apuestas Permanentes Resultados Se debe hacer un video donde se aprecie todo el sorte en sus actividades Se debe hacer un video donde se aprecie todo el sorte en sus actividades	Director Logística	15	25	0.66	en la	
---	--------------------	---	------	---------	--	-----	----	---	--------------------	----	----	------	-------	--









Gestión Logística	Inconvenientes en el orden publico Suspensión del fluido eléctrico Intervención de la Superintendencia Nacional de Salud Fallas en el sistema de devolución Ausencia de autoridades Daños en los equipos del sorteo Demoras en la transmisión de la devolución a la Supersalud	11	No realizar el sorteo oportunamente	5	3	15	Extemo indomiciri E	Planta eléctrica, mantenimiento preventivo de la planta y pruebas periódicas dejando registro Estricto cumplimiento de la Ley 643/01, decreto 2975/04 y Circular 0014/05. Procesos de seguridad para el sorteo. Soporte a los servidores y base de datos Diferentes opciones de efectuar la devolución Oficio a la Secretaría de Gobierno y empresarios de apuestas. Circular de gerencia a personal de Benedan asistente al sorteo Plan de contingencia Control de tiempos en el envío de la devolución de Distribuidores/ supervisión de la recepción de la devolución. Mantenimiento sistema de información Grabación de archivos en CD, entregados a autoridades de vigilancia del sorteo Envió por correo electrónico antes de la realización del sorteo	5 3	15	Alto	Concretar apoyo de la fuerza pública Suspensión o aplazamiento del sorteo Traslado del sorteo a otra sede Contrato de mantenimiento eléctrico preventivo Sensibilización y cumplimiento de los normas que nos rigen Cronograma mensual de asistentes del sorteo Sistema para procesar más rápidamente los archivos.	Director Logística	15	15	1	Tolerable	• Realización Sorteo
Gestión Logística y Gestión Administrativa y Financiera	 Pérdida o hurto por mal manejo del distribuidor Pérdida o hurto por mal manejo de la transportadora Pérdida o hurto por mal manejo en Benedan Incendio o terremoto 	10	Pérdida de premios	3	2	6	Medio TOI EPABLE	Perforación Oficios al distribuidor Comunicación telefónica Pago se seguro para premios en contrato con la empresa impresora de la Lotería Pago del responsable que firma la guía Cava de seguridad Área restringida Lectura permanente de premios Ubicación de premios lejos de instalaciones eléctricas y húmedas en zonas seguras Lectura permanente de premios	3 2	6	Medio		Director Logística y Director Administrativo y Financiero	6	6	1	Tolerable	Cartera Morosa
Gestión Logística	Falta de recursos económicos humanos y tecnológicos Falta de conocimiento del concesionario de todas las obligaciones contractuales y de ley	37	Falta de control en el cumplimiento de las obligaciones	5	5	25	Extremo	Auditorias Visitas administrativas Contrato de concesión Presupuesto Sanciones	5 5	25	Alto	Condiciones para el control, apuesta sistematizada, data center , auditoria de sistemas y visitas administrativas ONLINE Sensibilización al concesionario	Director Logístico	25	25	1	Tolerable	Cumplimiento obligaciones contrato concesionario









Gestión Logística	Disminución en los pagos de los Derechos de Explotación por parte del concesionario Incumplimiento a las normas por parte de los interesados Crecimiento de la ilegalidad de los juegos de suerte y azar Incumplimiento de las obligaciones establecidas por parte del impresor	42	No realización de las brigadas	4	5	20	Extremo	Cumplimiento de normas establecidas, contratos y comité de fortalecimiento de la industria de las apuestas	5 4	20	Alto	Sensibilización al publico apostador Realizar capacitaciones a las autoridades policivas Realizar mesas de trabajo entre Benedan, el concesionario y las autoridades competentes Realizar cambios de seguridad en los formularios de apuestas permanentes	Director Logístico	20	20	1	Tolerable	Control legalidad juegos y sorteos
Gestión Logística	Incumplimiento de las obligaciones establecidas al impresor Queja por parte del concesionario Reclamos permanentes de los apostadores Desabastecimiento de formularios en el mercado	44	No realización de la evaluación de los proveedores	3	2	6	Medio	• Cumplimiento de normas de ley y las establecidas en los contratos	2 5	10	Medio	Realizar seguimientos a los contratos con los impresores Realizar buenos técnicas de contratación y evaluar buenos proveedores Distribuir el mercado en varios impresores	Director Logístico	6	10	0.60	Tolerable	 Evaluación proveedores Billetería
Gestión Administrativa y Financiera	 Falta de análisis, valoración del riesgo y desconocimiento de normas. Colocación de inversiones basadas en indicadores financieros y económicos equivocados. Altos niveles de efectivo custodiado en la Tesorería. Información sobre disponible describalizado. 	33	Error o Desacierto en la administración del disponible	3	4	12	Alto	Control a través de un comité para la toma de decisiones de inversión. Calificación del emisor patrimonialmente, por evaluación de la calificación del riesgo otorgada a las entidades financieras. Acatamiento de las directrices por parte de la Gobernación sobre el manejo ortodoxo de inversiones. Descentralización de los recaudos a través del sistema bancario Consignación inmediata de los recursos Cuadre diario, Boletín de caja diario y Registro de los movimientos bancarios en forma diaria (Cargas) Se exige dos autorizaciones en la transferencia de fondos y pago de obligaciones. Mínimo dos firmas	4 3	122	Wedio 2	Tesorería las consignaciones bancarias en los primeros 15 días del mes Monitoreo permanente al comportamiento financiero por parte del Director Financiero Establecer las Política de inversión financiera Log de registro bancario	Director Administrativo y Financiero	12	12	1	Tolerable	% EBITDA % utilidad neta KTNO Liquidez del Plan de Premios Ejecución Plan de compras Flujo de caja libre FCL EVA Ventas de Lotería Derechos de explotación Transferencias Liquidez del Plan de Premios Premios en poder del público









Gestión Humana	 Indebido proceso de selección Falta de inducción y entrega de puestos de trabajo Falta de objetividad por parte de los directivos en el proceso de evaluación de desempeño No hacer seguimiento de la efectividad de las formaciones en el desempeño Cambios del personal al que se le han desarrollado habilidades 	19	Bajos Niveles de Competencia	5	2	10	Alto	Manual de selección y manual de competencias, responsabilidad y autoridad Manual de inducción y video institucional. Énfasis en la objetividad de las evaluaciones de desempeño, con plan de mejoramiento obligatorio. efectividad del desempeño del personal capacitado	2	5	10	Alto	Ajuste al manual de inducción y al video institucional Mayor exigencia por parte de los directivos en la evaluación de desempeño (en el ítem de formaciones)	Director Administrativo y Financiero	10	10	1	Tolerable	Nivel de Desempeño del personal Aumento en el índice de Satisfacción de personas
Gestión Pago de Premios	 Falta de procedimientos claramente definidos para el pago electrónico Falta de conocimiento de variable técnicas Falta de definir obligaciones contractuales entre canal electrónico y canal baloto Errores en la digitación Perdida del archivo de pago por el canal 	13	Fallas de pago electrónico de premios	4	5	20	Extremo	Procedimiento, resolución Información encriptado	3	2	6	Bajo	Actualizar resolución y procedimiento para que sea mas clara y especifica que abarque todos los controles para el pago de lotería electrónica Auditoria al sistema de información Clave encriptado y envió de autorización al Banco	Director Administrativo y Financiero	20	6	3.33	Importante	 Satisfacción cliente pago premios
Gestión Pago de Premios	 Falta de liquidez Lenta recuperación de cartera Falta de soportes y cumplimiento de requisitos Fallas en sistemas de información Ausencia de personal autorizado para visto bueno y firma Cambio de vigencia Inadecuada parametrizacion de los sistemas de información 	14	No pago oportuno de premios	4	5	20	Extremo	Reserva técnica liquida Portafolio de inversiones a la vista Cumplimiento de las obligaciones contractuales Monitoreo permanente de cuentas por cobrar Actualización de procesos Cumplimiento de todos los requisitos para el pago Contratos de mantenimiento a los sistemas de información 4 directivos autorizados para firmar Circularización para cierre de vigencia	4	3	12	Medio	Monitoreo permanente de los indicadores en el BSC Modificación del procedimiento para el pago de cheques manuales la primera semana del año Software de auditoría para validación	Director Administrativo y Financiero	20	12	1.66	Moderado	Tiempo promedio del ciclo de pagos
Gestión Jurídica	Mal direccionamiento de los derechos de petición. Desconocimiento de los términos por parte de los funcionarios involucrados en la respuesta Falta de respuesta por parte de otras áreas involucradas en la respuesta del derecho de petición Respuesta fuera del término por parte de otras áreas involucradas en la respuesta del derecho de petición	25	No dar respuesta a los Derechos de Petición	4	5	20	Extremo	Resolución Interna -Código Contencioso Administrativo	5	4	20	Alto	Direccionamiento a una sola área como responsable de la respuesta al derecho de petición Conocimiento de la resolución interna y de la normatividad vigente Enviar por correo interno el derecho de petición asignándole a cada una de las áreas involucradas. Ejercer control para que la respuesta sea dada a tiempo al área responsable de la respuesta	Director Jurídico	20	20	1	Tolerable	Seguimiento Oportuno Procesos









Gestión Jurídica	 Desconocimiento de normas Falta de revisión Falta de planeación Mal manejo Favorecimiento a determinados proponentes 	26	Mala elaboración de pliegos de condiciones o términos de referencia y contratos	3	3	9	Alto	MODERADO	Revisión previa y posterior. En la elaboración de los pliegos o términos de referencia hacen parte la dependencia que solicita el bien o el servicio (técnica), la jurídica (maneja la parte legal, normatividad y procedimiento, ley 80 de 1993, decreto 2170 de 2002 y normas concordantes), la parte financiera (económica y financiera). La última revisión la hace la Gerencia. Proyecto de pliegos o términos de referencia Observaciones a los mismos Elaboración y revisión del pliego o términos de referencia definitivos	5 3	15	5 Alto	Conformación de equipos para la elaboración de los pliegos de condiciones o términos de referencia Observaciones ajustadas a la Ley, parte financiera y técnica con el fin de mejorar los pliegos o términos de referencia definitivos Capacitación en contratación administrativa y penal Suscripción en la Legis Socializar el manual de contratación.	Director Jurídico	9	15	0.6	Tolerable	 Conformidad de contratos Oportunidad de legalización de contratos
Gestión Informática	 Fallas eléctricas Inflamabilidad de materiales Protección inadecuada de dispositivos Ambiente térmico inadecuado 	27	Daños físicos	5	5	25	Extremo	INADMISIBLE	UPS Extintores en entorno de trabajo Ubicación de equipos en Racks Sistema de Aire Acondicionado Medición periódica de la temperatura	5 4	20	O Alto	Traslado de servidor de contingencia a sitio alterno Ugilancia del centro de cómputo desde circuito de TV Notificación/Alertamiento de eventos asociados a altas temperaturas	Director de Informática	25	20	1.25	Tolerable	Adecuaciones instalaciones del a Entidad en materia electica
Gestión Informática	Virus Falta de autocontrol de los empleados Falta de controles para el ingreso a Internet	30	Acceso inapropiado al entorno de programas e información	2	4	8	Alto	MODERADO	Antivirus actualizado permanentemente Controlar archivos externos antes de ser ingresados al sistema de información Cultura de autocontrol Proxy para navegación Bloque de sitios de Internet por dirección (URL) Bloqueo de servicios (msm, gtalk, etc) Bloqueo de sitios de contenido para adultos, juegos, etc Firewall	2 3	6	Bajo	 Escaneadores de puertos Solicitar autorización para navegar 	Director de Informática	8	6	1.33	Tolerable	Efectividad a la atención a solicitudes de soporte
Gestión Informática	Inexistencia o incosistencia de los backups Daños en archivos de programa por virus Almacenamiento de información importante en estaciones, no en el servidor central Debilidades en planes de contingencia de información	29	Perdida de información	2	4	8	Alto	MODERADO	Archive log, backup en cinta, rman, replicación de base de datos Antivirus Fomento de cultura de almacenamiento de información en sistemas centrales	4 2	8	Medio	Pruebas de integridad y restauración de backups Prevención de virus y programas maliciosos Aumentar seguridad y nivel de privacidad de la información en el servidor de archivos Actualizar plan de contingencia de información	Director de Informática	8	8	1	Tolerable	% Cumplimiento del cronograma proyectos TI % Disponibilidad servicios comerciales









Gestión Evaluación y Control	Bajo nivel en el análisis de los integrantes de los proceso Utilización indebida de la información por parte de los auditores Inadecuado suministro o manejo de la información por parte de los auditados Distorsión en la interpretación de resultados Bajos niveles éticos del auditado Bajos niveles de competencia del auditor	22	Desviación en los resultados de auditorias	2	3	6	Medio		4 5	2	Alto OS	Integrar auditorías internas de calidad con auditorias de control interno a. auditorias a control interno por parte de Auditores de Icontec b. capacitación especializada en auditorias Sensibilización en la cultura del autocontrol en la empresa Informe final de auditoría conciliado Aplicación código de ética (cultura institucional) Programas de actualización y formación	Director de Control Interno	6	20	0.33	Tolerable	Cumplimiento Plan de Auditorías Calificación ponderada del Mapa de Riesgos Cumplimiento de entrega de informes con satisfacción
Gestión Evaluación y Control	Baja cultura de autocontrol y autorregulación Saturación de cargas de trabajo Alto nivel de hallazgos y de requerimientos por parte de los organismos de control	23	No implementación de las acciones correctivas	4	4	16	Extremo	Explicación y retroalimentación de resultados	4 4	1	9 Alto	Sensibilización y gestión del desempeño Redistribución de responsabilidades Normatividad interna y externa	Director de Control Interno	16	16	1	Tolerable	Cumplimiento plan de Comunicacione s Resultado Calificación MECI actual
Gestión RSE	No lograr los resultados esperados para la certificación Falta de fusiones y adquisiciones Choque cultural de las RSE Perder la flexibilidad en un de mantenerse actualizado Decreciente influencia de los actores sociales, especialmente los Juegos de Suerte y Azar y de la sociedad civil	60	No cumplir con los requerimientos para la certificación	5	4	20	Extremo	Compromisos Éticos Cultura Organizacional Gobierno Corporativo Relaciones con los proveedores y distribuidores Balance Social	3 2	,	99 Medio	Definir las Políticas y prácticas vinculadas a la relación con actores sociales clave, valores, cumplimiento de requerimientos legales y respeto hacia las personas, comunidades y el ambiente El compromiso empresarial de contribuir con el desarrollo sustentable.	Director Administrativo y Financiero	20	6	3.33	Importante	• Lograr la certificación en RSE
Gestión Comunicacione:	No aplicar los lineamientos dados por el Manual de Imagen de la entidad. No actualizar el material corporativo y/o comercial de acuerdo al Manual de Imagen vigente Excluir alguna marca de la entidad en el Manual de Imagen.	56	Afectación de imagen	5	5	25	Extremo	Manual de Imagen de la entidad Notificar a las áreas encargadas del material corporativo y/o comercial del adecuado uso de la Imagen de la entidad. Análisis del manejo de la imagen de la Sociedad de Capital Público Departamental. Asesorar oportunamente al Gerente y/o directivos en la presentación de ruedas de prensa y manejo de medios. Responder oportunamente los requerimientos informativos de los medios de comunicación.	4 3	1	2 Wedio	Socialización del Manual de Imagen de la entidad Actualización del material corporativo y/o comercial, tales como: formatos, papelería, señalización, material audiovisual, entre otros. Incluir a la SCPD en el Manual de Imagen de la entidad. El Gerente y los directivos, realizar acompañamiento del Comunicador El Comunicador debe atender a los periodistas	Gerente	25	12	2.08	Moderado	 Cumplimiento Plan de Comunicación









Gestión Comunicaciones	No gestionar canales de Comunicación Interna No canalizar información institucional que requiera comunicar la Gerencia Uso incorrecto del mail corporativo desconociendo el procedimiento establecido sobre: firma institucional estandarizada, imagen de usuario No medir los medios de Comunicación Interna Falta de insumos de información por parte de otras áreas, que impidan la difusión de información institucional que deba estar al alcance del público No apoyar la realización de la rendición de cuentas anual No apoyar la actualización del plan y del direccionamiento estratégico	57	Comunicación Informativa con el Público Interno	4	5	20	Extremo	Generar contenidos y diseños, para la actualización de los medios de Comunicación Interna Generar contenidos semanales para los medios de Comunicación Interna Procedimiento establecido y restricciones por parte del sistema de correo Realizar medición de los medios de Comunicación Interna Solicitud a las áreas para ofrecer el espacio informativo en los medios de Comunicación Interna Apoyar la realización de la rendición de cuentas anual para el público interno y externo Apoyar la actualización del plan y del direccionamiento estratégico, para que el público interno esté encaminado hacia un mismo norte de trabajo y esfuerzo	5 4	20	Alto	Apoyo permanente para el diseño y la generación de contenidos para los medios de Comunicación Interna Solicitud semanal a la Gerencia del mensaje interno Sensibilización en el uso del correo corporativo Contratar la medición y haya objetividad en el proceso Solicitud a las diferentes áreas de los insumos de información Organización anticipada de la rendición de cuentas anual Actualizar el plan y el direccionamiento estratégico	Gerente	20	20	1	Tolerable	 Cumplimiento Plan de Comunicación
Gestión de Riesgos	 No realizar el análisis Riesgos del SIGC No identificar las amenazas y vulnerabilidad, calificación del riesgo y propuestas de acciones para tratar los riesgos Falta de revisión al Informe de Seguimiento de la etapa anterior Falta de seguimiento a la matriz de riesgos 	61	No realizar seguimiento a los riesgos	5	5	25	Extremo	Manual de riesgos Administración de los riesgos Análisis de los estudios de conveniencia y oportunidad para mitigar el riesgo Validación de los datos con los responsables Identificados los indicadores que generan la información y datos para la toma de decisiones Automatizar los medios de comunicación, de los canales de comunicación de la Entidad	3 4	12	Medio	 Plan de Riesgos Matriz de Riesgos Estudios de Conveniencia y Oportunidad Planes y Proyectos Planeación Estratégica 	Director Administrativo y Financiero	25	12	2.08	Moderado	Riesgos identificados, riesgos controlados
Gestión de Riesgos	 No realizar el análisis Riesgos de corrupción No identificar las estrategias de lucha contra la corrupción y de la atención al ciudadano Falta de identificación del mapa de riesgos de corrupción Falta de estándares para dar cumplimiento a la legislación 	62	No identificar los riegos de corrupción	3	5	15	Extremo INADMISIBI F	Manual de riesgos Administración de los riesgos Análisis de los estudios de conveniencia y oportunidad para mitigar el riesgo	5 5	25	Alto	 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 	Director Administrativo y Financiero	15	25	0.6	Tolerable	Publicación y seguimiento Plan de Corrupción y Atención al Ciudadano









A partir de la anterior identificación, análisis y valoración del mapa de riesgos de corrupción de la entidad, se establecen las siguientes estratégicas para la vigencia 2016:

Estrategia: Institucionalización del mapa de riesgos de la entidad.

- > Revisar y actualizar el mapa de riesgos de corrupción.
- > Socialización al interior de la entidad del mapa de riesgos, reforzando su conocimiento en todos los niveles de la entidad.
- Efectuar medición de los posibles riesgos y su asociación con tipologías de delito.
- Publicar en la página web el Plan

Componente II. Racionalización de Trámites

La Beneficencia de Antioquia teniendo en cuenta la Ley anti trámites 962 de 2005, el Decreto 019 de 2012, la política de racionalización de trámites y la guía de racionalización de trámites establecida por el DAFP y lo que ha avanzado en la racionalización de los trámites, ha establecido como estrategia continuar las acciones emprendidas para la racionalización de los trámites en Entidad, a partir del desarrollo de las siguientes actividades:

Estrategia de Racionalización de trámites

- > Socializar la Política anti trámites, la Guía de Racionalización y los formatos establecidos por el DAFP.
- Continuar con la racionalización de los trámites y procedimientos administrativos en cada una de las áreas de la Entidad, a través de la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización, lo anterior teniendo en cuenta los formatos y el instructivo establecido por el DAFP, lo anterior con el fin de hacer más eficiente la gestión de la Entidad y dar una respuesta más ágil a las solicitudes ciudadanas y mejorar su competitividad, mejorando la participación ciudadana y la transparencia en las actuaciones administrativas, a partir de la priorización de trámites que requieran ser racionalizados y automatizados (Trámites en Línea), teniendo en cuenta el Programa de Gobierno en Línea (GEL) del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para el uso de las tecnologías de la información y la comunicación TIC.
- Informes de seguimiento de estándares e indicadores para establecer estrategias que permitan optimizar los tiempos de respuesta de los trámites ofrecidos por la Entidad.
- Actualizar y divulgar el portafolio de servicios de la entidad.

COMPONENTE III. Rendición de cuentas

El proceso de rendición de cuentas propicia un espacio para socializar la gestión pública y construir conjuntamente el camino hacia la prosperidad y el desarrollo



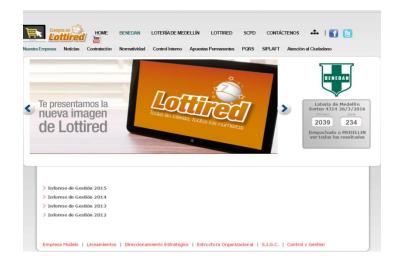






institucional, entendido éste como un proceso de cambio progresivo en un territorio específico, que vincula a toda la sociedad de carácter público, privado y comunitario, mediante la publicación de los documentos soportes de Gestión, Evaluación y Austeridad del Gasto, así:.

Informes de Gestión: este documento periódico que contiene el grado de gestión de cada una de las metas, fines, objetivos y actividades planificadas por la entidad en su plan de desarrollo, así mismo. Este tipo de documento se publica como mínimo una vez cada año, el cual se puede visualizar en el siguiente link: https://www.loteriademedellin.com.co/benedan/nuestraempresa/controlygestion/informesdegestion/



Evaluación Institucional: este documento periódico que contiene el grado de gestión de cada una de las metas, fines, objetivos y actividades planificadas por la entidad en su plan de desarrollo, así mismo. Este tipo de documento se publica como mínimo una vez cada año, el cual se puede visualizar en el siguiente link: https://www.loteriademedellin.com.co/benedan/controlinterno/evaluacioninstitucional/



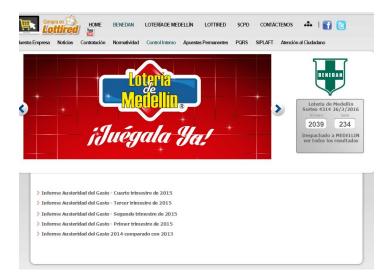








Austeridad del Gasto: contiene la ejecución presupuestal logrado hasta el momento de elaboración cada año, el cual se puede visualizar en el siguiente link: https://www.loteriademedellin.com.co/benedan/controlinterno/informesausteridad/



Estrategia de rendición de Cuentas:

Fortalecer la participación ciudadana, aumentar el número de ciudadanos que conocen y se interesan en lo público y se incluye el análisis de la ejecución de los objetivos con base en el logro de la Gestión.

COMPONENTE IV. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Desde la página web de la entidad en el link: https://www.loteriademedellin.com.co/, se puede visualizar los mecanismos para los mecanismos de atención al ciudadano:

De acuerdo a lo anterior el ciudadano puede presentar una queja, hacer una solicitud, realizar la devolución y soporte de la lotería, descargar los formatos para trámites, conocer nuestros puntos de atención y sus horarios, formular preguntas y acceder a todos nuestros servicios e información de interés, en el siguiente cuadro se describe claramente el servicio al cliente actualmente:

SERVICIO AL CLIENTE ACTUAL											
Descripción	Servicio al Cliente	Mesa de Ayuda									
Ubicación	Dirección Comercial	Dirección Informática									
Servicio	Comercial	Técnico									
Horario de atención	Lun - Vie 7:30 am a 12:30 pm y de 1:30 a 5:30 pm Sáb 7:30 am a 12:00 pm	7 x 24 (siete días a la semana por veinticuatro horas al día).									



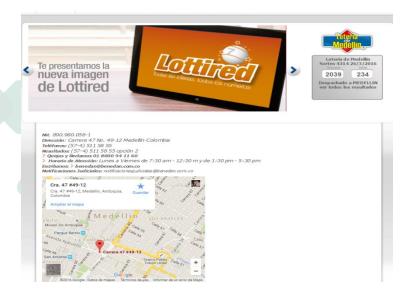






Medios de contacto	Línea: 018000941160 e-mail: benedan@benedan.com.co; servicioalcliente@benedan.com.co Página Web: www.loteriademedellin.com.co opción Quejas y Reclamos Buzón de Sugerencias Presencial	- Línea: 018000415684 - e-mail: soporte@lottired.com; servicio@lottired.com - Chat interactivo del portal Lottired.net - Chat del Sid – distribuidores - Presencial								
Cantidad de personas que prestan el servicio	1	3								
Líder o coordinador	Coordinador de Mercadeo	Tecnóloga en Telecomunicaciones								
Registro en CRM	Sólo PQRSD	Todas las llamadas								
Tiempo de respuesta - CRM	inferior a 15 días dependiendo del requerimiento	Inferior a 2 días								
Actividades	 Atención y recepción de llamadas Revisión Correo electrónico Registro de PQRSD, su debido seguimiento y almacenamiento en carpetas para auditoría Informes periódicos de PQRSD Envío de tarjeta de cumpleaños a los distribuidores Actualización de base de datos distribuidores Encuestas de satisfacción a clientes y distribuidores Pago de premios promocionales Entre otras 	 Atención y recepción de llamadas Registro de llamadas en el CRM y seguimiento hasta el respectivo cierre Soporte técnico para clientes de la plataforma Lottired (virtual y electrónica), compra por Internet y venta a través de las máquinas Lottired. Envío de comunicados a los distribuidores Realización de encuestas Entre otras. 								
Registro y control de llamadas	Formato en Excel	Programa controlador de llamadas recibidas								

Contáctenos en el link https://www.loteriademedellin.com.co/contactenos/:











Soporte en el link https://www.loteriademedellin.com.co/lottired/soporte/



Formulario de quejas y reclamos en el link https://www.loteriademedellin.com.co/benedan/pqrs/



Formatos en el link https://www.loteriademedellin.com.co/scpd/empresa/











Compras a través de internet usando el botón PSE, que los direcciona a la página de su banco para hacer el respectivo débito, tendrán un filtro adicional de seguridad con el que se busca darle mayor protección a las transacciones virtuales por solicitud de ACH. Esto implicará registrarse con datos básicos como número de cédula, de celular y un correo electrónico. Este registro se hará por una única vez, pero la persona que no lo haga no podrá hacer efectiva la transacción en el link https://www.lottired.net/



Portafolio de tramites https://www.loteriademedellin.com.co/benedan/normatividad/portafoliotramites/











Estrategia de mejorar la atención al ciudadano:

- Realizar seguimiento efectivo, eficaz y transparente a las respuestas dadas por las áreas sobre Quejas y Reclamos.
- > Realizar medición de la satisfacción de la ciudadanía respecto a la prestación de los servicios, por medio del canal de atención presencial.
- Realizar seguimiento a la calidad, oportunidad y calidez de las respuestas por los diferentes procedimientos a los trámites interpuestos por la Ciudadanía.
- Fortalecimiento y cualificación del servicio de atención al ciudadano, avanzando en las acciones pertinentes necesarias para: Estructura Organizacional, selección de Personal, entrenamiento, Infraestructura, Tecnología y Jornadas de Cualificación del Ser vicio.

Componente V. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

En cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 1081 de 2015, la Beneficencia de Antioquia pone a disposición de la ciudadanía en la página web en el link https://www.loteriademedellin.com.co/, la siguiente información:

- Home
- Benedan
- Lotería de Medellín
- Lottired
- SCPD
- Contáctenos
- -
- _

- You
- Home
- Benedan
 - Nuestra Empresa
 - Empresa Modelo
 - Lineamientos
 - <u>Direccionamiento Estratégico</u>
 - Estructura Organizacional
 - Organigrama
 - Directivos
 - Gerente









- Dirección Jurídica y de Desarrollo Humano
- Dirección Financiera y Administrativa
- Dirección de Control y Fiscalización
- Dirección de Control Interno
- Dirección Comercial
- Ofertas de Empleo
- S.I.G.C.
- Control y Gestión
- Noticias
 - Radio
 - Prensa
 - Televisión
- Contratación
 - Contratación [2006-2011]
 - Contratación 2012
 - Invitación Publica
 - Invitación Privada
 - Concurso de Méritos
 - Contratación Directa
 - Licitacion Publica
 - Contratación 2013
 - Invitación Privada
 - Invitación Publica
 - Licitacion Publica
 - Contratación Directa
 - Concurso de Méritos
 - Contratación 2014
 - Contratos2014
 - Invitación Privada
 - Concurso de Méritos
 - Licitacion Publica
 - Invitación Publica
 - Contratación 2015
 - Contratos2015
 - Invitación Privada
 - Concurso de Méritos
 - <u>Licitacion Publica</u>
 - Invitación Publica
 - Contratación 2016









- Invitación Privada
- Concurso de Méritos
- Contratos2016
- Licitacion Publica
- Invitación Publica
- Normatividad
 - Normas
 - Portafolio de Tramites
- Control Interno
- Apuestas Permanentes
 - Concesión
 - Formulario
 - Punto de Venta y Vendedor
 - Sorteos Autorizados
 - Reclamación Premios
 - Certificación
 - Normatividad
- o PQRS
- SIPLAFT
- Atención al Ciudadano
- Lotería de Medellín
 - o extra
 - Resultados
 - Historia
 - o Raspa Ya
 - Plan de Premios
 - Normatividad
 - Distribuidores
 - Distribución Electrónica
 - Puntos de Venta LottiRed
 - Distribución Preimpresa
 - Devoluciones
 - Formato pago de premios
 - Sala de Prensa
 - o Blog
 - Sorteo Loteria de Medellin
- Lottired
 - ¿Qué es LottiRed?
 - Productos









- Loterias
- Seguros
- Recargas
- Herramientas
- Resultados
 - Loteria de Medellin
 - Otras Loterías
- Inscríbete
- o Compra Online
- Soporte
- Impresores
- Promociones
- o Códigos QR
- SCPD
 - o Nuestra Empresa
 - Fechas v Promociones
 - Promocionales Autorizados
 - Rifas Autorizadas
 - Normatividad
 - Consejos Prácticos
- Contáctenos

Estrategia Mecanismos para la transparencia y acceso a la información:

Continuar con la implementación de Ley 1712 de 2014 y mantener actualizada la información publicada en la página web de la entidad y activos los link que enlazan con otras plataformas para el acceso de la información pública.

Componente VI. Gestión Ética

Principios éticos

La Beneficencia de Antioquia:

- Fundamenta su actuación en el respeto a la vida, a la dignidad humana, a los derechos humanos, creencias religiosas y sus opiniones políticas, como pilares fundamentales para la construcción de la paz en el país.
- Acepta y se compromete con la responsabilidad social que tiene con sus funcionarios, loteros, demás grupos de interés y con la salud, a través de la gestión empresarial que nos fue encomendada.
- Rechaza todo lo deshonesto, corrupto e impropio; así como la práctica de soborno, y como consecuencia de ello denunciará ante la instancia competente, cualquier práctica que interfiera en nuestras actividades.









- Mantiene relaciones constructivas basadas en la rectitud y transparencia para con los grupos de interés.
- > Se responsabiliza por las consecuencias derivadas de sus decisiones empresariales.
- Respeta la Ley y las instituciones del país.
- > Promueve el compañerismo, lealtad y solidaridad entre sus trabajadores.
- Maneja cuidadosamente los dineros y bienes oficiales, buscando el bien común en la gestión de lo público.
- Otorga un trato ecuánime, considerado y respetuoso a sus trabajadores, clientes, proveedores, competidores y personas en general.
- > Reconoce la necesidad de tratar con diligencia las solicitudes de la sociedad.
- Respeta y promueve la sostenibilidad con el medio ambiente.
- > Tiene uso racional de los recursos naturales, financieros y humanos.
- > Promueve el cumplimiento de los derechos humanos.

Valores organizacionales

La Familia Benedan define la TRANSPARENCIA como el valor base de su escala de valores, porque rechaza la corrupción en todas sus manifestaciones.

Benedan apoya todos los esfuerzos necesarios para alcanzar los más altos estándares éticos en todas las transacciones públicas y privadas.

Evitar situaciones que puedan resultar en perjuicios para la imagen, integridad y credibilidad de Benedan; de presentarse, nos comprometemos a poner en conocimiento de la Junta Directiva y los Organismos de Control dicha situación (conflictos de interés y otras incompatibilidades) para que adopte las medidas procedentes.

En general, observar siempre que nuestros comportamientos y actitudes estén ajustados a la Ética, para lo cual asumimos los siguientes compromisos y valores.

Valores corporativos,

Son los que hacen funcionar la empresa. Los que hacen funcionar las personas. Somos conscientes que cuando se trabaja realmente bajo una cultura de valores, no hay más que un líder: Los Valores de la Empresa. El éxito verdadero no proviene de proclamar nuestros valores, sino de ponerlos en práctica consecuentemente todos los días en el trabajo diario.

En BENEDAN adoptamos, asumimos y nos comprometemos a cumplir con estos Valores Corporativos:

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.
- Nos invita a 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
- Evitar situaciones que puedan resultar en perjuicios para la imagen, integridad y credibilidad de BENEDAN
- 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 aplicación 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 a actuar de manera fiel en relación al objeto social de nuestra empresa.
- ➤ Evitar la existencia de desviaciones y 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:

- Nos relacionamos 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 asensos.

RESPETO: 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:

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 macro sorteos, 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 Macrosorteo 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.

ACUERDOS Y COMPROMISOS ÉTICOS

Son los acuerdos colectivos que asumen los servidores públicos de cada una de los Macroprocesos de la entidad definidos en la Cadena de Valor, con el fin de aplicar los principios y valores, de acuerdo con sus funciones, competencias y públicos con los que se relacionan.

Más allá de tener los marcos éticos organizacionales es necesario traducirlos en prácticas concretas en el ejercicio de la función pública. Lo que significa que aunque es necesario, no resulta suficiente tener códigos o reglamentos, ni comunicar principios ni valores para









construir una efectiva gestión ética, entonces para poder incorporarlos en la vida cotidiana de la organización deben construirse los compromisos éticos por áreas organizacionales.

Estrategia Gestión Ética

- Socialización del programa de gestión ética de la entidad.
- Reconocimiento de comportamientos éticos de los servidores de la Beneficencia de Antioquia
- Generar una propuesta de revisión sobre la pertinencia de la actualización del código de Buen Gobierno

IV. Seguimiento a la implementación del Plan

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Beneficencia de Antioquia se programa para cumplir y realizar el seguimiento conforme las siguientes responsabilidades:

La Alta Dirección de la Beneficencia de Antioquia es la responsable de que sea un instrumento de gestión, le corresponde darle contenido estratégico y articularlo con la gestión y los objetivos de la entidad; ejecutarlo y generar los lineamientos para su promoción y divulgación al interior y al exterior de la entidad, así como el seguimiento a las acciones planteadas, por lo tanto su aprobación final se realizará por parte de la Gerencia.

De acuerdo con lo señalado por el Decreto 124 de 2016, artículo 2.1.4.5. La máxima autoridad de la entidad, es decir la Gerencia, velará porque se implementen debidamente las disposiciones contenidas en este documento donde se definen las Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Formulación

Son responsables de la formulación y actualización todos los líderes de los procesos de la Entidad. La Dirección Financiera y Administrativa coordinará la formulación, actualización y ajustes a lugar, de acuerdo con el Decreto 2641 de 2012 y con lo señalado por el Decreto 124 de 2016, artículo 2.1.4.5. La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano estará a cargo de la Dirección Financiera y Administrativa, dependencia que además servirá de facilitadora para todo el proceso de elaboración del mismo.

Ajustes y modificación

Después de la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, durante el respectivo año de vigencia, se podrán realizar los ajustes y las modificaciones necesarias orientadas a mejorarlo. Los cambios introducidos deberán ser motivados, justificados e informados a la oficina Asesora de Control Interno y se coordinará con la Dirección Administrativa y Financiera. Se dejarán por escrito y se publicarán en la página web de la Entidad, el cambio o modificación realizada.









Publicación

Anualmente, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano será publicado en la Beneficencia página web de la de Antioquia en el https://www.loteriademedellin.com.co/benedan/nuestraempresa/controlygestion/, bajo la responsabilidad de la oficina de comunicaciones, previa entrega de la Dirección Administrativa y Financiera, a más tardar el 31 de enero de cada año. Semestralmente, el informe de seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano será publicado en la página web, bajo la responsabilidad de la oficina de Comunicación Organizacional, previa entrega de la Oficina Asesora de Control Interno.

Socialización

Se dará a conocer los lineamientos establecidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, durante su elaboración, antes de su publicación y después de publicado. Para el efecto, la Beneficencia de Antioquia involucrará a los servidores públicos, al comité directivo, a la ciudadanía y a los interesados, a través de mecanismos de comunicación para que al interior de la entidad conozcan, debatan y formulen apreciaciones y propuestas sobre el proyecto del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Reporte

Son responsables del reporte los procesos de la Entidad con competencia directa en las estrategias planteadas, para lo cual constituirán un archivo de evidencias.

Seguimiento

De acuerdo con lo señalado por el Decreto 124 de 2016, artículo 2.1.4.6. Mecanismos de seguimiento al cumplimiento y monitoreo. El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas de los mencionados documentos; estará a cargo de las oficinas de control interno, para lo cual se publicará en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos. (...)" El seguimiento al cumplimiento del Plan lo realiza la Oficina Asesora de Control Interno, efectuando el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

<u>Primer seguimiento</u>: Con corte al 31 de julio. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de agosto

<u>Segundo seguimiento:</u> Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero

El seguimiento se realizará en los formatos que se establezcan para el seguimiento de las Estrategias.