



RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS CON SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE LA CALIDAD

CODIGO
IN-GE-06

VERSIÓN 03

1.1. PRIMERA LÍNEA DE DEFENSA (Junta Directiva, Gerente, Auditoría Interna, Oficina de Planeación, Oficina de las TICs, Secretaría General, Subgerencia Comercial y de Operaciones y Subgerencia Financiera)

1.2. ALTA DIRECCIÓN (ver MOP)

RESPONSABILIDADES	AUTORIDADES
<p>PLANEAR</p> <p>1. Gestionar y promover los recursos humanos, la infraestructura y el ambiente de trabajo necesario y suficiente para mejorar continuamente la eficacia del MOP y aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.</p> <p>2. Garantizar la asignación de los recursos necesarios para el desarrollo y continuidad del MOP.</p> <p>3. Aprobar la política y objetivos.</p> <p>4. Determinar, comprender y cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.</p> <p>5. Determinar y considerar los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.</p> <p>6. Mantener el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.</p> <p>HACER</p> <p>1. Establecer las políticas, directrices, objetivos y estrategias</p>	<p>1. Nombrar el Representante de la Dirección para el MOP.</p> <p>2. Solicitar auditorías para los procesos o requisitos en el momento que crea conveniente.</p> <p>3. Asignar las responsabilidades a los Empleados.</p> <p>4. Solicitar la toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora cuando lo considere pertinente.</p> <p>5. Exigir el cumplimiento de los procedimientos y estándares de calidad definidos para la eficaz planificación, operación, ejecución, mantenimiento y mejora de los procesos.</p>



RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS CON SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE LA CALIDAD

CODIGO
IN-GE-06

VERSIÓN 03

RESPONSABILIDADES	AUTORIDADES
<p>necesarias para la implementación, mantenimiento y mejora continua.</p> <p>2. Cumplir cabalmente las responsabilidades asignadas en la documentación y en la normatividad vigente.(todos).</p> <p>VERIFICAR</p> <p>1. Revisar la gestión y la operación en función de su continua consistencia, adecuación y eficacia.</p> <p>ACTUAR</p> <p>1. Tomar decisiones de alto nivel relacionadas con el mantenimiento y mejoramiento del MOP.</p> <p>2. Efectuar la Revisión de la Dirección.</p>	

1.3. GERENCIA GENERAL (bajo el Rol de Alta Dirección del MOP en la Lotería de Medellín)

RESPONSABILIDADES	AUTORIDADES
<p>PLANEAR</p> <p>1. Garantizar que el personal de los equipos de proceso cuenten con el tiempo necesario para el mantenimiento y mejoramiento.</p> <p>2. Brindar una plataforma adecuada para el trabajo en equipo.</p> <p>3. Asumir la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad.</p>	<p>1. Nombrar el Representante de la Dirección.</p> <p>2. Solicitar auditorías para los procesos o requisitos en el momento que crea conveniente.</p> <p>3. Asignar las responsabilidades a los Empleados de Lotería de Medellín.</p> <p>4. Solicitar la toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora cuando lo considere pertinente.</p>



RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS CON SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE LA CALIDAD

CODIGO
IN-GE-06

VERSIÓN 03

RESPONSABILIDADES	AUTORIDADES
<p>4. Asegurar de que se establezcan la política de la calidad y los objetivos de la calidad para el sistema de gestión de la calidad, y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización.</p> <p>5. Asegurar la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización.</p> <p>6. Promover el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.</p> <p>7. Asegurar de que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles.</p> <p>8. Comunicar la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad.</p> <p>HACER</p> <p>1. Solicitar al Representante de la Dirección informes sobre el estado de desempeño de los procesos.</p> <p>2. Comprometer, dirigir y apoyar a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad.</p> <p>3. Apoyar otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.</p> <p>VERIFICAR</p> <p>1. Revisar el MOP en función de su continua consistencia,</p>	<p>5. Exigir el cumplimiento de los procedimientos y estándares de calidad definidos para la eficaz planificación, operación, ejecución, mantenimiento y mejora de los procesos.</p>



RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS CON SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE LA CALIDAD

CODIGO
IN-GE-06

VERSIÓN 03

RESPONSABILIDADES	AUTORIDADES
<p>adecuación y eficacia.</p> <p>2. Asegurar de que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos.</p> <p>ACTUAR</p> <p>1. Tomar decisiones de alto nivel en consenso relacionadas con el mantenimiento y mejoramiento de los procesos.</p> <p>2. Colaborar con la Revisión de la Dirección.</p> <p>3. Promover la mejora.</p>	

2. SEGUNDA LÍNEA DE DEFENSA (Oficina de Planeación, Oficina de las TICs, Secretaría General, Subgerencia Comercial y de Operaciones, Subgerencia Financiera, Dirección de Operaciones, Dirección de Loterías, Dirección de Talento Humano y Dirección de Contabilidad)

2.1. LÍDERES DE PROCESOS

RESPONSABILIDADES	AUTORIDADES
<p>PLANEAR</p> <p>1. Programar y convocar las reuniones de equipo de proceso.</p> <p>2. Planear conjuntamente con el Equipo de Proceso, las acciones requeridas para la ejecución de las actividades asociadas al proceso.</p> <p>3. Responsabilizarse por la planeación, socialización, desarrollo,</p>	<p>1. Avalar permanentemente las labores del Equipo de Proceso sobre el mantenimiento y mejoramiento continuo de las actividades asociadas al proceso.</p> <p>2. Solicitar la toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora cuando lo considere pertinente.</p> <p>3. Aprobar los planes e informes de auditorías internas.</p> <p>4. Revisar la documentación asociada a los procesos bajo su</p>



**RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DE LOS SERVIDORES
PÚBLICOS CON SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE LA
CALIDAD**

CODIGO
IN-GE-06

VERSIÓN 03

RESPONSABILIDADES	AUTORIDADES
<p>implementación y monitoreo de las actividades de mejoramiento continuo.</p> <p>5. Gestionar ante la Alta Dirección o Comité de Calidad todos los recursos necesarios para la implementación de acciones que mejoren las actividades asociadas al proceso.</p> <p>HACER</p> <p>1. Cumplir cabalmente las responsabilidades y autoridades asignadas en la documentación del MOP.</p> <p>2. Realizar propuesta de mejoramiento.</p> <p>3. Velar por la programación y realización de las reuniones de equipo de proceso.</p> <p>4. Elaborar, revisar y socializar con el equipo de proceso los respectivos documentos asociados al proceso.</p> <p>5. Cumplir y asegurar que se cumplan en su área las Políticas, se logren los objetivos y cumplir con los procedimientos del MOP.</p> <p>6. Apoyar permanentemente las labores del Equipo de Proceso sobre el mantenimiento y mejoramiento continuo de las actividades asociadas al proceso.</p> <p>7. Asegurar que los servicios ofrecidos en los procesos a su cargo cumplan los estándares definidos.</p> <p>8. Participar en el análisis de no conformidades detectadas y hacer el seguimiento a las acciones correctivas y preventivas establecidas.</p> <p>9. Apoyar la ejecución de las acciones definidas en el equipo de</p>	<p>responsabilidad.</p> <p>5. Avalar permanentemente las labores del equipo de proceso sobre el mantenimiento y mejoramiento de las actividades asociadas al proceso.</p> <p>6. Solicitar la toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora cuando lo considere pertinente.</p>



RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS CON SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE LA CALIDAD

CODIGO
IN-GE-06

VERSIÓN 03

RESPONSABILIDADES	AUTORIDADES
<p>proceso y necesarias para garantizar el alcance de las metas establecidas en el proceso.</p> <p>10. Realizar el seguimiento, medición, análisis y evaluación para la toma de acciones, sobre los indicadores del proceso.</p> <p>11. Divulgar las acciones correctivas, preventivas y de mejora relacionadas con el proceso y surgidas a partir de diferentes fuentes.</p> <p>12. Asegurarse de que se toman las acciones sin demora injustificada, para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas.</p> <p>13. Comunicar oportunamente las acciones relacionadas con el mantenimiento y el mejoramiento del MOP, surgidas desde la evaluación del proceso</p> <p>14. Conservar y mantener actualizados los registros relacionados con el mejoramiento del proceso.</p> <p>15. Presentar ante el Comité de Calidad los resultados obtenidos.</p> <p>VERIFICAR</p> <p>1. Aplicar y verificar la implementación de los procedimientos de control de documentos externos y control de producto o servicio no conformes, por parte de los integrantes del equipo de proceso</p> <p>2. Verificar la aplicación de los procedimientos de control de documentos externos y control de producto o servicio no conformes.</p> <p>3. Verificar el cumplimiento de las actividades planificadas en el</p>	



RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS CON SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE LA CALIDAD

CODIGO
IN-GE-06

VERSIÓN 03

RESPONSABILIDADES	AUTORIDADES
<p>equipo de proceso y realizar los ajustes necesarios para el cumplimiento.</p> <p>ACTUAR</p> <ol style="list-style-type: none">1. Decidir sobre las acciones correctivas, preventivas y de mejora para el proceso.2 Velar por el adecuado mantenimiento y mejoramiento continuo del proceso, mediante la aplicación de los procedimientos asociados al MOP.2. Programar y realizar las reuniones de equipo de proceso.3. Realizar seguimiento periódico al cumplimiento de los diferentes compromisos generados en las reuniones de equipo de proceso.4. Acatar las directrices emitidas por el Representante de la Dirección y/o Comité de Calidad, relacionadas con el proceso y el MOP.5. Apoyar la elaboración de la documentación asociada al proceso bajo su responsabilidad.6. Asegurar la unidad técnica en la documentación.7. Recolectar los datos, calcular, consolidar y analizar los indicadores, conjuntamente con el responsable del Proceso.8. Cumplir cabalmente las responsabilidades y autoridades asignadas en la documentación.	



**RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DE LOS SERVIDORES
PÚBLICOS CON SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE LA
CALIDAD**

CODIGO
IN-GE-06

VERSIÓN 03

3. TERCERA LÍNEA DE DEFENSA

3.1. RESPONSABLES ES DE PROCESOS

RESPONSABILIDADES	AUTORIDADES
<p>PLANEAR</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Programar y convocar las reuniones de equipo de proceso. 2. Planear conjuntamente con el Equipo de Proceso, las acciones requeridas para la ejecución de las actividades asociadas al proceso. 3. Responsabilizarse por la planeación, socialización, desarrollo, implementación y monitoreo de las actividades de mejoramiento continuo. 4. Gestionar ante la Alta Dirección o Comité de Calidad todos los recursos necesarios para la implementación de acciones que mejoren las actividades asociadas al proceso. <p>HACER</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cumplir cabalmente las responsabilidades y autoridades asignadas en la documentación del MOP. 2. Realizar propuesta de mejoramiento. 3. Velar por la programación y realización de las reuniones de equipo de proceso. 4. Elaborar, revisar y socializar con el equipo de proceso los respectivos documentos asociados al proceso. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Avalar permanentemente las labores del Equipo de Proceso sobre el mantenimiento y mejoramiento continuo de las actividades asociadas al proceso. 2. Solicitar la toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora cuando lo considere pertinente. 3. Aprobar los planes e informes de auditorías internas. 4. Revisar la documentación asociada a los procesos bajo su responsabilidad. 5. Avalar permanentemente las labores del equipo de proceso sobre el mantenimiento y mejoramiento de las actividades asociadas al proceso. 6. Solicitar la toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora cuando lo considere pertinente.



RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS CON SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE LA CALIDAD

CODIGO
IN-GE-06

VERSIÓN 03

RESPONSABILIDADES	AUTORIDADES
<p>5. Cumplir y asegurar que se cumplan en su área las Políticas, se logren los objetivos y cumplir con los procedimientos del MOP.</p> <p>6. Apoyar permanentemente las labores del Equipo de Proceso sobre el mantenimiento y mejoramiento continuo de las actividades asociadas al proceso.</p> <p>7. Asegurar que los servicios ofrecidos en los procesos a su cargo cumplan los estándares definidos.</p> <p>8. Participar en el análisis de no conformidades detectadas y hacer el seguimiento a las acciones correctivas y preventivas establecidas.</p> <p>9. Apoyar la ejecución de las acciones definidas en el equipo de proceso y necesarias para garantizar el alcance de las metas establecidas en el proceso.</p> <p>10. Realizar el seguimiento, medición, análisis y evaluación para la toma de acciones, sobre los indicadores del proceso.</p> <p>11. Divulgar las acciones correctivas, preventivas y de mejora relacionadas con el proceso y surgidas a partir de diferentes fuentes.</p> <p>12. Asegurarse de que se toman las acciones sin demora injustificada, para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas.</p> <p>13. Comunicar oportunamente las acciones relacionadas con el mantenimiento y el mejoramiento del MOP, surgidas desde la evaluación del proceso</p> <p>14. Conservar y mantener actualizados los registros relacionados con el mejoramiento del proceso.</p>	



RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS CON SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE LA CALIDAD

CODIGO
IN-GE-06

VERSIÓN 03

RESPONSABILIDADES	AUTORIDADES
<p>15. Presentar ante el Comité de Calidad los resultados obtenidos.</p> <p>VERIFICAR</p> <p>1. Aplicar y verificar la implementación de los procedimientos de control de documentos externos y control de producto o servicio no conformes, por parte de los integrantes del equipo de proceso</p> <p>2. Verificar la aplicación de los procedimientos de control de documentos externos y control de producto o servicio no conformes.</p> <p>3. Verificar el cumplimiento de las actividades planificadas en el equipo de proceso y realizar los ajustes necesarios para el cumplimiento.</p> <p>ACTUAR</p> <p>1. Decidir sobre las acciones correctivas, preventivas y de mejora para el proceso.</p> <p>2. Velar por el adecuado mantenimiento y mejoramiento continuo del proceso, mediante la aplicación de los procedimientos asociados al MOP.</p> <p>3. Programar y realizar las reuniones de equipo de proceso.</p> <p>4. Realizar seguimiento periódico al cumplimiento de los diferentes compromisos generados en las reuniones de equipo de proceso.</p> <p>5. Acatar las directrices emitidas por el Representante de la Dirección y/o Comité de Calidad, relacionadas con el proceso y el</p>	



**RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DE LOS SERVIDORES
PÚBLICOS CON SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE LA
CALIDAD**

CODIGO
IN-GE-06

VERSIÓN 03

RESPONSABILIDADES	AUTORIDADES
<p>MOP.</p> <p>6. Apoyar la elaboración de la documentación asociada al proceso bajo su responsabilidad.</p> <p>7. Asegurar la unidad técnica en la documentación.</p> <p>8. Recolectar los datos, calcular, consolidar y analizar los indicadores, conjuntamente con el responsable del Proceso.</p> <p>9. Cumplir cabalmente las responsabilidades y autoridades asignadas en la documentación.</p> <p>10. Supervisión y seguimiento a los contratos.</p>	

3.2. COORDINADOR DE PROCESOS

RESPONSABILIDADES	AUTORIDADES
<p>1. Apoyar al Representante a la Dirección en las relaciones con las partes interesadas en asuntos referidos con el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad.</p> <p>2. Apoyar al Representante de la Dirección y al Equipo MECI en todas las actividades relacionadas con sus responsabilidades en el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad.</p> <p>3. Planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias y requeridas para el mantenimiento y mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad.</p> <p>4. Velar por la inducción al personal en lo relativo al conocimiento del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad.</p> <p>5. Informar al representante de la Dirección sobre las necesidades de recursos y el desempeño de los procesos del Sistema</p>	<p>1. Ninguna.</p>



RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS CON SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE LA CALIDAD

CODIGO
IN-GE-06

VERSIÓN 03

RESPONSABILIDADES	AUTORIDADES
<p>Integrado de Gestión de la Calidad.</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Administrar la base de datos del Equipo MECI. 7. Asistir a las reuniones de Comité de Gerencia. 8. Cumplir cabalmente las responsabilidades y autoridades asignadas en la documentación del Sistema Integrado de gestión de la Calidad. 9. Actualizar y socializar cada que se requiera los procedimientos para la elaboración y control de documentos en lo relativo al Sistema Integrado de Gestión de la Calidad. 10. Verificar la implementación de los procedimientos antes descritos y el diligenciamiento de los formatos. 11. Administrador los listados de los documentos internos, mediante la red interna. 12. Atender las solicitudes de asesoría para la consulta de los documentos en la red interna. 13. Mantener actualizados los documentos de Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, en la red interna. 14. Cumplir cabalmente las responsabilidades y autoridades asignadas en la documentación del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad. 	

3.3 COMUNICADOR ORGANIZACIONAL

RESPONSABILIDADES	AUTORIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar, programar y ejecutar el plan de comunicaciones para 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ninguna.



RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS CON SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

CODIGO
IN-GE-06

VERSIÓN 03

RESPONSABILIDADES	AUTORIDADES
<p>el mantenimiento y mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, para la respectiva vigencia.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Elaborar de los artículos relativos al Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, que solicite el proceso de Comunicación Pública. 3. Implementación de diversos mecanismos, estrategias divulgativas que se requieran para el mantenimiento y mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad. 4. Cumplir cabalmente las responsabilidades y autoridades asignadas en la documentación de Sistema Integrado de Gestión de la Calidad. 	

4. COMITÉ DE CALIDAD

4.1. REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

RESPONSABILIDADES	AUTORIDADES
<p>PLANEAR</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Planificar los temas a ser tratados en el Comité de Calidad. 2. Planificar la implementación, mantenimiento y mejoramiento del MOP. 3. Planificar las fechas, frecuencias y forma de operación del Comité de Calidad. 	



**RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DE LOS SERVIDORES
PÚBLICOS CON SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE LA
CALIDAD**

CODIGO
IN-GE-06

VERSIÓN 03

RESPONSABILIDADES	AUTORIDADES
<p>HACER</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Intervenir en todas las actividades de Planeación, Ejecución y Evaluación del MOP. 2. Moderar el Comité de Calidad y asistir a las reuniones donde se solicite su presencia para el mantenimiento y mejoramiento continuo del MOP. 3. Asistir al Comité de Calidad y a todas las reuniones donde se requiera su presencia para el establecimiento, implantación y mantenimiento del MOP. 4. Asegurar que se establezcan, se implementen y se mantengan los procesos necesarios para el MOP. 5. Asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles. 6. Informar al Comité de Calidad sobre el desempeño de los procesos y de cualquier necesidad de mejora. 7. Cumplir cabalmente las responsabilidades asignadas en la documentación del MOP. 8. Brindar soporte a todas las actividades programadas por el Comité de Calidad. 9. Administrar y suministrar toda la información del MOP a las instancias que lo requieran. 10. Asegurar de que el sistema de gestión de calidad es conforme con los requisitos de la norma internacional ISO: 9001. 11. Asegurar que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas. 	



**RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DE LOS SERVIDORES
PÚBLICOS CON SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE LA
CALIDAD**

CODIGO
IN-GE-06

VERSIÓN 03

RESPONSABILIDADES	AUTORIDADES
<p>12. Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y sobre las oportunidades de mejora.</p> <p>13. Asegurar de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización.</p> <p>14. Asegurar de que la integridad del sistema de gestión de calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el sistema de gestión de calidad.</p> <p>15. Revisar el Sistema de Gestión de la Calidad de su función continúa consistencia, adecuación, eficiencia, eficacia y efectividad.</p> <p>16. Reemplazar al Gerente en las relaciones con las partes interesadas en asuntos referidos con el Sistema de Gestión de la Calidad, siempre y cuando sea autorizado para ello.</p> <p>17. Recopilar la siguiente información para la revisión Gerencial:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acciones definidas en las revisiones anteriores. En este ítem debe evaluarse el cumplimiento de las actividades definidas en las revisiones anteriores. • Resultados de auditorías. En este ítem debe evaluarse las No conformidades detectadas en los diferentes procesos auditados durante el periodo. • Desempeño de los procesos. En este ítem debe evaluarse el cumplimiento y la tendencia de los indicadores establecidos, y las acciones que se han tomado para asegurar su cumplimiento. • Producto No Conforme. En este ítem debe evaluarse el producto no conforme encontrado con sus respectivas 	



RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS CON SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE LA CALIDAD

CODIGO
IN-GE-06

VERSIÓN 03

RESPONSABILIDADES	AUTORIDADES
<p>causas y las acciones tomadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estado de las acciones correctivas y preventivas. En este ítem debe evaluarse las no conformidades reales y potenciales en cada proceso detectadas internamente, las acciones correctivas y preventivas tomadas y la eficacia de éstas. • Evaluación de los proveedores. En este ítem debe evaluarse la calificación obtenida en los diferentes aspectos considerados para los Proveedores que utiliza. • Retroalimentación del cliente. En este ítem debe evaluarse las quejas y reclamos de los clientes, el estado de satisfacción de éstos en las encuestas realizadas y las acciones tomadas para asegurar su satisfacción. • Acciones de Mejora. En este ítem debe evaluarse las mejoras propuestas y/o realizadas en los diferentes procesos con los respectivos beneficios potenciales o reales. • Cambios que pueden afectar el SGC. En este ítem debe considerarse los cambios que pueden afectar el SGC y las acciones que se han tomado o que se deben tomar para mantener la integridad del SGC. • Objetivos de Calidad. En este ítem debe evaluarse el cumplimiento de los objetivos de calidad de los diferentes procesos involucrados. • Política de Calidad. En este ítem debe evaluarse el 	



RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS CON SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE LA CALIDAD

CODIGO
IN-GE-06

VERSIÓN 03

RESPONSABILIDADES	AUTORIDADES
<p>contenido de la política de calidad para definir si se ratifica o se ajusta según las necesidades cambiantes</p> <p>VERIFICAR</p> <p>1. Velar por el cumplimiento de las actividades programadas para cada uno de los responsables de proceso.</p> <p>ACTUAR</p> <p>1. Tomar decisiones con base en el desempeño de los procesos</p> <p>2. Definir acciones necesarias para que el MOP se implemente, mantenga y mejora continuamente.</p>	

4.2. INTEGRANTES DE LOS EQUIPOS DE PROCESOS

RESPONSABILIDADES	AUTORIDADES
<p>1. Velar por el adecuado mantenimiento y mejoramiento continuo del proceso, mediante la aplicación de los procedimientos asociados al MOP.</p> <p>2. Programar y realizar las reuniones de equipo de proceso.</p> <p>3. Realizar seguimiento periódico al cumplimiento de los diferentes compromisos generados en las reuniones de equipo de proceso.</p> <p>4. Acatar las directrices emitidas por el Representante de la Dirección y/o Comité de Calidad, relacionadas con el proceso y el MOP.</p> <p>5. Apoyar la elaboración de la documentación asociada al proceso bajo su responsabilidad.</p>	



RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS CON SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE LA CALIDAD

CODIGO
IN-GE-06

VERSIÓN 03

RESPONSABILIDADES	AUTORIDADES
<p>6. Asegurar la unidad técnica en la documentación.</p> <p>7. Recolectar los datos, calcular, consolidar y analizar los indicadores, conjuntamente con el responsable del Proceso.</p> <p>8. Cumplir cabalmente las responsabilidades y autoridades asignadas en la documentación.</p>	

4.3. EQUIPO DE MEJORAMIENTO CONTINUO - MECI

RESPONSABILIDADES	AUTORIDADES
<p>1. Velar por el adecuado mantenimiento y mejoramiento continuo de los procesos.</p> <p>2. Programar y realizar las reuniones de mejoramiento continuo de los procesos.</p> <p>3. Realizar seguimiento periódico al cumplimiento de los diferentes compromisos generados en las reuniones Equipo MECI.</p> <p>4. Acatar las directrices emitidas por el Representante de la Dirección en pro del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad.</p> <p>5. Apoyar la elaboración de la documentación asociada a los procesos.</p> <p>6. Asegura la unidad técnica en la documentación del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad.</p> <p>7. Recolectar los datos, calcular, consolidar y analizar los indicadores, conjuntamente con el Líder y el Gestor del</p>	<p>1. Solicitar la toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora cuando lo considere pertinente.</p>



**RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DE LOS SERVIDORES
PÚBLICOS CON SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA
CALIDAD**

CODIGO
IN-GE-06

VERSIÓN 03

RESPONSABILIDADES	AUTORIDADES
<p>Proceso</p> <p>8. Cumplir cabalmente las responsabilidades y autoridades asignadas en la documentación del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad.</p> <p>9. Divulgar el procedimiento para las auditorías internas.</p> <p>10. Verificar la implementación del procedimiento para las auditorías internas, y el diligenciamiento de los formatos allí descritos.</p> <p>11. Elaborar el programa de auditorías internas de calidad.</p> <p>12. Comunicar a los líderes y gestores de procesos la auditoría específica que les corresponde.</p> <p>13. Atender y solucionar inquietudes de auditores, líderes y gestores de procesos.</p> <p>14. Tabular las encuestas de evaluación de los auditores.</p> <p>15. Elaborar y presentar informe de evaluación de los auditores</p>	

4.4. AUDITOR LÍDER DEL SISTEMA DE GESTIÓN

RESPONSABILIDADES	AUTORIDADES
<p>1. Planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las</p>	<p>1. Tomar decisiones finales con respecto a la auditoría y cualquier otra observación acerca de la misma.</p> <p>2. Coordinar la participación de los demás integrantes del equipo de auditores.</p>



RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS CON SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE LA CALIDAD

CODIGO
IN-GE-06

VERSIÓN 03

RESPONSABILIDADES	AUTORIDADES
<p>auditorías previas.</p> <ol style="list-style-type: none">2. Definir los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría;3. Seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría;4. Asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente.5. Orientar al auditado para realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada;6. Conservar información documentada como evidencia de la implementación del programada auditoría y de los resultados de las auditorías.7. Representar al equipo de auditores.8. Coordinar y dirigir las reuniones de apertura y de cierre programadas en las auditorías.9. Proporcionar a los auditores toda la documentación necesaria para la realización de las auditorías.10. Elaborar y presentar el informe de auditoría11. Realizar el seguimiento y verificar la eficacia, de las acciones tomadas como resultado de la auditoría.12. Mantener la confidencialidad de los resultados de la auditoría.13. Cumplir con las directrices dadas en el procedimiento para la realización de auditorías internas de calidad.	



RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS CON SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE LA CALIDAD

CODIGO
IN-GE-06

VERSIÓN 03

4.5. AUDITOR INTERNO

RESPONSABILIDADES	AUTORIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Organizar la documentación del MOP como preparación para la auditoría de calidad. 2. Desarrollar las auditorías de acuerdo con lo establecido en el plan de auditorías. 3. Elaborar las listas de verificación para la realización de las auditorías. 4. Documentar los hallazgos de la auditoría y reportarlos al Auditor Responsable. 5. Participar en las reuniones de apertura y de cierre, además de las otras que sean programadas por el Auditor Responsable. 6. Mantener la confidencialidad de los resultados de la auditoría. 7. Cumplir con las directrices dadas en el procedimiento para la realización de auditorías internas de calidad. 8. Cumplir los principios de auditoría establecidos. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definir y argumentar los hallazgos dentro de los objetivos y alcance de la auditoría que le corresponde.

4.6. COMITÉ DE CALIDAD

RESPONSABILIDADES	AUTORIDADES
<p>PLANEAR</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Planificar las reuniones del Comité de Calidad de manera que se ejecuten periódica y permanentemente. 2. Gestionar y promover los recursos humanos, la infraestructura y el ambiente de trabajo necesario y suficiente para mejorar continuamente la eficacia del MOP y aumentar la satisfacción del 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aprobar los programas y planes de auditorías internas, así como el equipo de auditores. 2. Aprobar el manual del MOP. 3. Tomar decisiones finales con respecto a la auditoría y cualquier otra observación acerca de la misma. 4. Coordinar la participación de los demás integrantes del equipo de



RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS CON SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE LA CALIDAD

CODIGO
IN-GE-06

VERSIÓN 03

RESPONSABILIDADES	AUTORIDADES
<p>cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.</p> <p>HACER</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aprobar la designación de responsables de Proceso. 2. Establecer los objetivos y estrategias necesarias para la implementación, mantenimiento y mejora continua del MOP. 3. Revisar y aprobar el manual de calidad. 4. Aprobar los documentos de los procesos y cualquier cambio en los mismos. Actuará como el órgano de aprobación. 5. Revisar el MOP en función de su continua consistencia, adecuación y eficacia. 6. Comunicar a los Empleados de la Lotería de Medellín, las políticas y objetivos de calidad; así como la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente, como los legales y reglamentarios en los servicios brindados. 7. Apoyar la promoción, difusión y consolidación de la cultura de gestión de la calidad en cada uno de los Empleados y promover de manera permanente el compromiso de la alta Dirección y de todos los Empleados en el mantenimiento y mejoramiento del MOP 8. Cumplir cabalmente las responsabilidades asignadas en la documentación del MOP y en la normatividad vigente. 9. Efectuar la Revisión de la Dirección del MOP. <p>VERIFICAR</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Asegurar que se promuevan la toma de conciencia de los 	<p>auditores.</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Avalar permanentemente las labores del Equipo de Proceso sobre el mantenimiento y mejoramiento continuo de las actividades asociadas al proceso. 6. Determinar políticas de actuación dentro del MOP.



RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS CON SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE LA CALIDAD

CODIGO
IN-GE-06

VERSIÓN 03

RESPONSABILIDADES	AUTORIDADES
<p>requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.</p> <p>2. Asegurar que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el MOP.</p> <p>3. Revisar, aprobar y evaluar periódicamente el cumplimiento del plan general de trabajo para la implementación y sostenimiento del MOP.</p> <p>ACTUAR</p> <p>1. Tomar decisiones con base en el desempeño de los procesos.</p> <p>2. Definir acciones necesarias para que el MOP se implemente, mantenga y mejora continuamente.</p>	

Elaboró: Comité de Calidad	Revisó: Oficina de Planeación	Aprobó: Gerente/Jefe de Oficina de Planeación
Fecha: 13/03/2018	Fecha: 15/03/2018	Fecha: 17/05/2018