



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

CODIGO
IN-GE-06

VERSIÓN 04

1. PRIMERA LÍNEA DE DEFENSA: Controles de Gerencia Operativa (Líderes de proceso y sus equipos).

La gestión operacional se encarga del mantenimiento efectivo de controles internos, ejecutar procedimientos de riesgo y el control sobre una base del día a día. La gestión operacional identifica, evalúa, controla y mitiga los riesgos.

1.1 ALTA DIRECCIÓN (ver MOP)

RESPONSABILIDADES	AUTORIDADES
<p>PLANEAR</p> <ol style="list-style-type: none">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.2. Garantizar la asignación de los recursos necesarios para el desarrollo y continuidad del MOP.3. Aprobar la política y objetivos.4. Determinar, comprender y cumplir regularmente los requisitos del cliente y reglamentarios aplicables.5. Determinar y considerar los riesgos y oportunidades y controles que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente, en el logro de los objetivos.	<ol style="list-style-type: none">1. Nombrar el Representante de la Dirección para el MOP.2. Solicitar auditorías para los procesos o requisitos en el momento que crea conveniente.3. Asignar las responsabilidades a los Empleados.4. Solicitar la toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora cuando lo considere pertinente.5. Exigir el cumplimiento de los procedimientos y estándares de calidad definidos para la eficaz planificación, operación, ejecución, mantenimiento y mejora de los procesos.



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

CODIGO
IN-GE-06

VERSIÓN 04

RESPONSABILIDADES	AUTORIDADES
<p>6. Mantener el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.</p> <p>HACER</p> <ol style="list-style-type: none">1. Establecer las políticas, directrices, objetivos y estrategias necesarias para la implementación, mantenimiento y mejora continua.2. Cumplir cabalmente las responsabilidades asignadas en la documentación y en la normatividad vigente (todos).3. Identificar y controlar los riesgos asociados al cumplimiento de los objetivos. <p>VERIFICAR</p> <ol style="list-style-type: none">1. Revisar la gestión y la operación en función de su continua consistencia, adecuación y eficacia. <p>ACTUAR</p> <ol style="list-style-type: none">1. Tomar decisiones de alto nivel relacionadas con el mantenimiento y mejoramiento del MOP.2. Efectuar la Revisión de la Dirección.	



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

CODIGO
IN-GE-06

VERSIÓN 04

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

RESPONSABILIDADES	AUTORIDADES
<p>PLANEAR</p> <ol style="list-style-type: none"> Garantizar que el personal de los equipos de proceso cuenten con el tiempo necesario para el mantenimiento y mejoramiento. Brindar una plataforma adecuada para el trabajo en equipo. Asumir la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad. 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. Asegurar la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización. Promover el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos Asegurar de que los recursos necesarios para el 	<ol style="list-style-type: none"> Nombrar el Representante de la Dirección. Solicitar auditorías para los procesos o requisitos en el momento que crea conveniente. Asignar las responsabilidades a los Empleados de Lotería de Medellín. Solicitar la toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora cuando lo considere pertinente. Exigir el cumplimiento de los procedimientos y estándares de calidad definidos para la eficaz planificación, operación, ejecución, mantenimiento y mejora de los procesos.



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

CODIGO
IN-GE-06

VERSIÓN 04

RESPONSABILIDADES	AUTORIDADES
<p>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> <ol style="list-style-type: none">1. Solicitar al Representante de la Dirección informes sobre el estado de desempeño de los procesos.2. Comprometer, dirigir y apoyar a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad.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>VERIFICAR</p> <ol style="list-style-type: none">4. Revisar el MOP en función de su continua consistencia, adecuación y eficacia.5. Asegurar de que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos.6. Identificar y controlar los riesgos asociados al	



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

CODIGO
IN-GE-06

VERSIÓN 04

RESPONSABILIDADES	AUTORIDADES
<p>cumplimiento de los objetivos.</p> <p>ACTUAR</p> <ol style="list-style-type: none">1. Tomar decisiones de alto nivel en consenso relacionadas con el mantenimiento y mejoramiento de los procesos.2. Colaborar con la Revisión de la Dirección.3. Promover la mejora.	

2. SEGUNDA LÍNEA DE DEFENSA: Media y Alta Gerencia: Jefes de planeación o quienes hagan sus veces, coordinadores de equipos de trabajo, interventores, Comité Institucional de Gestión y Desempeño, Comité de Contratación, áreas financieras, de TIC, entre otros que generen información para el Aseguramiento de la operación.

Asegura que los controles y procesos de gestión del riesgo de la 1ª Línea de Defensa sean apropiados y funcionen correctamente, supervisan la implementación de prácticas de gestión de riesgo eficaces.

2.1 LÍDERES DE PROCESOS

RESPONSABILIDADES	AUTORIDADES
-------------------	-------------



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

CODIGO
IN-GE-06

VERSIÓN 04

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.	<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.
<p>HACER</p> <ol style="list-style-type: none">5. Cumplir cabalmente las responsabilidades y autoridades asignadas en la documentación del MOP.6. Realizar propuesta de mejoramiento.7. Velar por la programación y realización de las reuniones de equipo de proceso.8. Elaborar, revisar y socializar con el equipo de proceso	



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

CODIGO
IN-GE-06

VERSIÓN 04

RESPONSABILIDADES	AUTORIDADES
<p>los respectivos documentos asociados al proceso.</p> <p>9. Cumplir y asegurar que se ejecuten en su área las Políticas, se logren los objetivos y cumplir con los procedimientos del MOP.</p> <p>10. Apoyar permanentemente las labores del Equipo de Proceso sobre el mantenimiento y mejoramiento continuo de las actividades asociadas al proceso.</p> <p>11. Asegurar que los servicios ofrecidos en los procesos a su cargo cumplan los estándares definidos.</p> <p>12. Participar en el análisis de no conformidades detectadas y hacer el seguimiento a las acciones correctivas y preventivas establecidas.</p> <p>13. 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>14. Realizar el seguimiento, medición, análisis y evaluación para la toma de acciones, sobre los indicadores del proceso.</p> <p>15. Divulgar las acciones correctivas, preventivas y de mejora relacionadas con el proceso y surgidas a partir de diferentes fuentes.</p> <p>16. Asegurarse de que se toman las acciones sin demora injustificada, para eliminar las no conformidades</p>	



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

CODIGO
IN-GE-06

VERSIÓN 04

RESPONSABILIDADES	AUTORIDADES
<p>detectadas y sus causas.</p> <p>17.Comunicar oportunamente las acciones relacionadas con el mantenimiento y el mejoramiento del MOP, surgidas desde la evaluación del proceso</p> <p>18.Conservar y mantener actualizados los registros relacionados con el mejoramiento del proceso.</p> <p>19.Presentar ante el Comité de Calidad los resultados obtenidos.</p> <p>20.Realizar el seguimiento de los controles establecidos para el logro de los objetivos e identificar los posibles riesgos que se presenten en cada uno de sus procesos.</p> <p>VERIFICAR</p> <p>1. Aplicar y verificar la implementación de los procedimientos de control en los procesos, de los 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>	



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

CODIGO
IN-GE-06

VERSIÓN 04

RESPONSABILIDADES	AUTORIDADES
<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> <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.3. Programar y realizar las reuniones de equipo de proceso.4. Realizar seguimiento periódico al cumplimiento de los diferentes compromisos generados en las reuniones de equipo de proceso.5. Acatar las directrices emitidas por el Representante de la Dirección y/o Comité de Calidad, relacionadas con el proceso y el MOP.6. Apoyar la elaboración de la documentación asociada al proceso bajo su responsabilidad.7. Asegurar la unidad técnica en la documentación.8. Recolectar los datos, calcular, consolidar y analizar	



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

CODIGO
IN-GE-06

VERSIÓN 04

RESPONSABILIDADES	AUTORIDADES
los indicadores, conjuntamente con el responsable del Proceso. 9. Cumplir cabalmente las responsabilidades y autoridades asignadas en la documentación.	

3. TERCERA LÍNEA DE DEFENSA (A cargo de la Oficina de Control Interno, Auditoría Interna o quién haga sus veces).

La función de la auditoría interna, a través de un enfoque basado en el riesgo, proporcionará aseguramiento objetivo e independiente sobre la eficacia de gobierno, gestión de riesgos y control interno a la alta dirección de la entidad, incluidas las maneras en que funciona la primera y segunda línea de defensa.

3.1 RESPONSABLES ES DE PROCESOS

RESPONSABILIDADES	AUTORIDADES
PLANEAR 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	 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



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

CODIGO
IN-GE-06

VERSIÓN 04

RESPONSABILIDADES	AUTORIDADES
<p>actividades de mejoramiento continuo.</p> <p>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> <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.5. Cumplir y asegurar que se ejecuten en su área las Políticas, se logren los objetivos y cumplir con los procedimientos del MOP.6. Apoyar permanentemente las labores del Equipo de Proceso sobre el mantenimiento y mejoramiento continuo de las actividades asociadas al proceso.7. Asegurar que los servicios ofrecidos en los procesos a su cargo cumplan los estándares definidos.	<p>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 04

RESPONSABILIDADES	AUTORIDADES
<ol style="list-style-type: none">8. Participar en el análisis de no conformidades detectadas y hacer el seguimiento a las acciones correctivas y preventivas establecidas.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.10. Realizar el seguimiento, medición, análisis y evaluación para la toma de acciones, sobre los indicadores del proceso.11. Divulgar las acciones correctivas, preventivas y de mejora relacionadas con el proceso y surgidas a partir de diferentes fuentes.12. Asegurarse de que se toman las acciones sin demora injustificada, para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas.13. Comunicar oportunamente las acciones relacionadas con el mantenimiento y el mejoramiento del MOP, surgidas desde la evaluación del proceso14. Conservar y mantener actualizados los registros relacionados con el mejoramiento del proceso.15. Presentar ante el Comité de Calidad los resultados obtenidos.	



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

CODIGO
IN-GE-06

VERSIÓN 04

RESPONSABILIDADES	AUTORIDADES
<p>VERIFICAR</p> <ol style="list-style-type: none">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 proceso2. Verificar la aplicación de los procedimientos de control de documentos externos y control de producto o servicio no conformes.3. Verificar el cumplimiento de las actividades planificadas en el equipo de proceso y realizar los ajustes necesarios para el cumplimiento. <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.3. Programar y realizar las reuniones de equipo de proceso.4. Realizar seguimiento periódico al cumplimiento de los	



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

CODIGO
IN-GE-06

VERSIÓN 04

RESPONSABILIDADES	AUTORIDADES
<p>diferentes compromisos generados en las reuniones de equipo de proceso.</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Acatar las directrices emitidas por el Representante de la Dirección y/o Comité de Calidad, relacionadas con el proceso y el MOP. 6. Apoyar la elaboración de la documentación asociada al proceso bajo su responsabilidad. 7. Asegurar la unidad técnica en la documentación. 8. Recolectar los datos, calcular, consolidar y analizar los indicadores, conjuntamente con el responsable del Proceso. 9. Cumplir cabalmente las responsabilidades y autoridades asignadas en la documentación. 10. Supervisión y seguimiento a los contratos. 	

3.2 PROFESIONAL UNIVERSITARIO – LÍDER DE PROCESO DE SIGC

RESPONSABILIDADES	AUTORIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 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. 2. Apoyar al Representante de la Dirección y al Equipo MECI en todas las actividades relacionadas con sus 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ninguna.



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

CODIGO
IN-GE-06

VERSIÓN 04

RESPONSABILIDADES	AUTORIDADES
<p>responsabilidades en el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad.</p> <ol style="list-style-type: none">3. Planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias y requeridas para el mantenimiento y mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad.4. Velar por la inducción al personal en lo relativo al conocimiento del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad.5. Informar al representante de la Dirección sobre las necesidades de recursos y el desempeño de los procesos del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad.6. Cumplir cabalmente las responsabilidades y autoridades asignadas en la documentación del Sistema Integrado de gestión de la Calidad.7. 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.8. Verificar la implementación de los procedimientos antes descritos y el diligenciamiento de los formatos.9. Administrar los listados de los documentos internos, mediante la red interna.10. Atender las solicitudes de asesoría para la consulta de	



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

CODIGO
IN-GE-06

VERSIÓN 04

RESPONSABILIDADES	AUTORIDADES
los documentos en la red interna. 11. Mantener actualizados los documentos de Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, en la red interna. 12. Cumplir cabalmente las responsabilidades y autoridades asignadas en la documentación del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad.	

3.3 COMUNICADOR ORGANIZACIONAL

RESPONSABILIDADES	AUTORIDADES
1. Elaborar, programar y ejecutar el plan de comunicaciones para el mantenimiento y mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, para la respectiva vigencia. 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	1. Ninguna.



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

CODIGO
IN-GE-06

VERSIÓN 04

RESPONSABILIDADES	AUTORIDADES
asignadas en la documentación de Sistema Integrado de Gestión de la Calidad.	

3.4 COMITÉ DE CALIDAD

3.4.1 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN (OFICINA DE PLANEACIÓN)

RESPONSABILIDADES	AUTORIDADES
<p>PLANEAR</p> <ol style="list-style-type: none"> Planificar los temas a ser tratados en el Comité de Calidad. Planificar la implementación, mantenimiento y mejoramiento del MOP. Planificar las fechas, frecuencias y forma de operación del Comité de Calidad. <p>HACER</p> <ol style="list-style-type: none"> Intervenir en todas las actividades de Planeación, Ejecución y Evaluación del MOP. Moderar el Comité de Calidad y asistir a las reuniones donde se solicite su presencia para el mantenimiento y 	



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

CODIGO
IN-GE-06

VERSIÓN 04

RESPONSABILIDADES	AUTORIDADES
<p>mejoramiento continuo del MOP.</p> <ol style="list-style-type: none">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.12. Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y sobre las	



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

CODIGO
IN-GE-06

VERSIÓN 04

RESPONSABILIDADES	AUTORIDADES
<p>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 en cuanto a consistencia, adecuación, eficiencia, eficacia y efectividad.</p> <p>16. Reemplazar al Gerente en las relaciones con los grupos de interés 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	



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

CODIGO
IN-GE-06

VERSIÓN 04

RESPONSABILIDADES	AUTORIDADES
<p>evaluarse el cumplimiento y la tendencia de los indicadores establecidos, y las acciones que se han tomado para asegurar su cumplimiento.</p> <ul style="list-style-type: none">• Producto No Conforme. En este ítem debe evaluarse el producto no conforme encontrado con sus respectivas causas y las acciones tomadas.• 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.	



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

CODIGO
IN-GE-06

VERSIÓN 04

RESPONSABILIDADES	AUTORIDADES
<ul style="list-style-type: none">• 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 contenido de la política de calidad para definir si se ratifica o se ajusta según las necesidades cambiantes. <p>VERIFICAR</p> <ol style="list-style-type: none">1. Velar por el cumplimiento de las actividades programadas para cada uno de los responsables de proceso. <p>ACTUAR</p> <ol style="list-style-type: none">1. Tomar decisiones con base en el desempeño de los procesos.2. Definir acciones necesarias para que el MOP se implemente, mantenga y mejora continuamente.	



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

CODIGO
IN-GE-06

VERSIÓN 04

3.5 INTEGRANTES DE LOS EQUIPOS DE PROCESOS

RESPONSABILIDADES	AUTORIDADES
<ol style="list-style-type: none">1. 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.	

3.6 PROFESIONAL UNIVERSITARIO - RIESGOS



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

CODIGO
IN-GE-06

VERSIÓN 04

RESPONSABILIDADES	AUTORIDADES
<ol style="list-style-type: none">1. Velar por el adecuado mantenimiento y mejoramiento continuo de los procesos.2. Programar y realizar las reuniones de mejoramiento continuo de los procesos.3. Acatar las directrices emitidas por el Representante de la Dirección en pro del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad.4. Definir la metodología a utilizar para la administración de los riesgos.5. Apoyar a todos los proceso de la entidad en la identificación y control de los riesgos, con el fin de lograr el cumplimiento de los objetivos6. Proporcionar aseguramiento respecto a los procesos de gestión de riesgos.7. Proporcionar aseguramiento respecto a la evaluación correcta de los riesgos.8. Revisar la gestión de riesgos clave.9. Hacer seguimiento, por lo menos una vez al año a las acciones y estrategias adoptadas para la operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.10. Acompañar la evaluación de Gestión y Desempeño del FURAG.	



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

CODIGO
IN-GE-06

VERSIÓN 04

3.7 AUDITOR LÍDER DEL SISTEMA DE GESTIÓN

RESPONSABILIDADES	AUTORIDADES
<ol style="list-style-type: none">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 auditorías previas.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 de la programada auditoría y de los resultados de las auditorías.	<ol style="list-style-type: none">1. Tomar decisiones finales con respecto a la auditoría y cualquier otra observación acerca de la misma.1. Coordinar la participación de los demás integrantes del equipo de auditores.



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

CODIGO
IN-GE-06

VERSIÓN 04

RESPONSABILIDADES	AUTORIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 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 auditoría. 11. 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. 	

3.8 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 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definir y argumentar los hallazgos dentro de los objetivos y alcance de la auditoría que le corresponde.



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

CODIGO
IN-GE-06

VERSIÓN 04

RESPONSABILIDADES	AUTORIDADES
<p>Auditor Responsable.</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. 	

3.9 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 cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos. 	<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 auditores. 5. Avalar permanentemente las labores del Equipo de Proceso sobre el mantenimiento y mejoramiento continuo de las actividades asociadas al proceso.



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

CODIGO
IN-GE-06

VERSIÓN 04

RESPONSABILIDADES	AUTORIDADES
<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	<ol style="list-style-type: none">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 04

RESPONSABILIDADES	AUTORIDADES
<p>la documentación del MOP y en la normatividad vigente.</p> <p>9. Efectuar la Revisión de la Dirección del MOP.</p> <p>VERIFICAR</p> <p>1. Asegurar que se promuevan la toma de conciencia de los 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>	

3.10 COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTION Y DESEMPEÑO



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

CODIGO
IN-GE-06

VERSIÓN 04

RESPONSABILIDADES	AUTORIDADES
<ol style="list-style-type: none">1. Velar por el adecuado mantenimiento y mejoramiento continuo de los procesos.2. Programar y realizar las reuniones de mejoramiento continuo de los procesos.3. Acatar las directrices emitidas por el Representante de la Dirección en pro del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad.4. Hacer seguimiento, por lo menos una vez al año a las acciones y estrategias adoptadas para la operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.5. Articular los esfuerzos institucionales, recursos, metodologías y estrategias para asegurar la implementación, sostenibilidad y mejora del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.6. Proponer al Comité Sectorial de Gestión y desempeño, iniciativas que contribuyan al mejoramiento en la implementación y operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.7. Presentar los informes que el Comité Sectorial de Gestión y Desempeño y los organismos de control requieran sobre la gestión y el desempeño de la entidad.8. Adelantar y promover acciones permanentes de autodiagnósticos para facilitar la valoración interna de la	<ol style="list-style-type: none">1.



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

CODIGO
IN-GE-06

VERSIÓN 04

RESPONSABILIDADES	AUTORIDADES
<p>gestión.</p> <p>9. Asegurar la implementación y desarrollo de las políticas de gestión y directrices dictadas por las autoridades competentes.</p> <p>10. Aprobar y hacer seguimiento a los planes, programas, proyectos, estrategias y herramientas necesarias para la implementación interna de las políticas de gestión.</p> <p>11. Definir mejoras al Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG. Implementado por la entidad, con especial énfasis en las actividades de control establecidas en todos los niveles de la organización y estudiar y adoptar las mejoras propuestas por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.</p> <p>12. Efectuar recomendaciones al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno en relación con las políticas de gestión y desempeño que puedan generar cambios o ajustes a la estructura de control de la entidad.</p> <p>13. Generar espacios que permitan a sus participantes el estudio y análisis de temas relacionados con políticas de gestión y desempeño, buenas prácticas, herramientas, metodologías u otros temas de interés para fortalecer la gestión y el desempeño institucional y así lograr el adecuado desarrollo de sus funciones.</p> <p>14. Las demás asignadas por el representante legal de la</p>	



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

CODIGO
IN-GE-06

VERSIÓN 04

RESPONSABILIDADES

Lotería de Medellín que tengan relación directa con la implementación, desarrollo y evaluación del Modelo.

AUTORIDADES

Elaboró: Comité de Calidad	Revisó: Oficina de Planeación	Aprobó: Gerente/Jefe de Oficina de Planeación
Fecha: 18/06/2020	Fecha: 23/06/2020	Fecha: /06/2020