	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO M-GE-01
		VERSIÓN 16

INTRODUCCIÓN

El manual del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de la Lotería de Medellín es un documento “Maestro” donde se establecen los objetivos y estándares de la calidad de la entidad, además de las políticas de calidad, las directrices a cumplir y los instrumentos necesarios para lograr los objetivos institucionales.

Actualmente, la norma que direcciona el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad es la ISO 9001:2015, la cual no establece en ninguno de sus requisitos la obligatoriedad de estipular e implementar un manual para el sistema de gestión, requisito que sí estaba contenido en la anterior versión de la norma, la ISO 9001:2008.

No obstante, la Lotería de Medellín ha decidido continuar con la implementación del manual, toda vez que el mismo genera lineamientos y orientaciones básicas para crear sentido de pertenencia y apropiación por parte de los servidores y los ciudadanos de los elementos y componentes de los sistemas.

1. OBJETO


Describir el Sistema Integral de Gestión de la Calidad, con el fin de generar compromiso en cada uno de los funcionarios de la Lotería de Medellín para el desarrollo de los sistemas y modelos que la entidad adopte y que sean aplicables a los procesos.

2. ALCANCE Y EXCLUSIONES

El Manual del Sistema Integrado de Gestión de Calidad aplica para los procesos de la Lotería de Medellín definidos en el Mapa Orgánico de Procesos -MOP- que afectan directamente la Calidad de los productos y servicios provistos.


EXCLUSIONES

El Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de la Lotería de Medellín no considera que exista exclusiones con relación a los requisitos de la Norma Técnica ISO 9001:2015, teniendo en cuenta que los mismos son de aplicación para la entidad.


	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO M-GE-01
		VERSIÓN 16

3. DEFINICIONES

- **Manual de calidad:** Documento que especifica el Sistema Integrado de Gestión de Calidad de una organización.
- **Caracterización:** formato que permite determinar los criterios y métodos necesarios para asegurar que la operación y el control de los procesos sean eficaces y eficientes. La estructuración de la caracterización está basado en el ciclo PHVA.
- **Sistema Integrado de Gestión de Calidad:** Sistema de Gestión Integrado para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad, medio ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo.
- **Modelo Integrado de Planeación y Gestión:** sistema que permite dirigir, planear, ejecutar, controlar, hacer seguimiento y evaluar la gestión institucional de las entidades públicas, en términos de calidad e integralidad del servicio para generar valor público.
- **Proceso:** conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor, y las cuales transforman elementos de entrada en resultados (productos/ servicios/ trámites/ resultados) de acuerdo a los requerimientos de la ciudadanía o grupos de valor.
- **Procedimiento:** Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso y la forma como se interrelaciona con otros procesos de la entidad.
- **Procesos de apoyo:** son aquellos que proveen los recursos necesarios para el desarrollo de los procesos estratégicos, misionales y de evaluación.
- **Procesos de evaluación:** son aquellos para medir y recopilar datos para el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia.
- **Procesos estratégicos:** son los establecen las políticas, estrategias y objetivos a nivel organizacional.

	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO M-GE-01
		VERSIÓN 16

- **Procesos misionales:** son aquellos que proporcionan el resultado previsto por la organización en el cumplimiento del objeto social o razón de ser.
- **Adecuación:** Verificar si las disposiciones planificadas (planes, procedimientos, procesos) cumplen con los requisitos (normas, clientes, políticas y legales).
- **Eficacia:** Verificar resultados respecto a lo planificado.
- **Grupos de Interés:** personas u organizaciones que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad – Grupos de Valor.
- **Conveniencia:** Verificar si el Sistema Integrado de Gestión de Calidad -SIGC- se ajusta a la organización (misión, visión, planeación estratégica).
- **Comité de Calidad:** Grupo conformado por el Jefe de Oficina de Planeación, Representante por la Dirección, Coordinador de Procesos y Tres (3) Profesionales Universitarios de la Oficina de Planeación, quien tiene como objetivo desarrollar las tareas de planificación, análisis de la información asociada al grado de satisfacción de los clientes que reciba y seguimiento del Sistema Integrado de Gestión de Calidad (SIGC), actuando además como uno de los medios de comunicación interna de la política, objetivos, planes, programas, responsabilidades y proponer las acciones necesarias para optimizar el funcionamiento de la entidad dentro del espíritu de la mejora continua.
- **Comité de Gerencia:** Grupo conformado por Gerente General y los directivos adscritos a la gerencia, quienes se reúnen periódicamente para tratar los temas estratégicos, operativos y los resultados de la empresa.
- **Comité primario:** Grupo conformado en cada una de las áreas por el Director y su personal, quienes se reúnen periódicamente para retroalimentar la información de los comités de Gerencia.

	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO M-GE-01
		VERSIÓN 16

- **Gestión del Manual Integrado:** Mecanismos definidos para la preparación, elaboración, presentación, revisión, aprobación, modificación, distribución y archivo del manual integrado de gestión organizacional.
- **Sistema de Gestión de Calidad:** es el soporte para demostrar que la organización cumple con los requisitos exigidos para satisfacer las necesidades del cliente.

4. ASPECTOS GENERALES

4.1. RESEÑA HISTÓRICA


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

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

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

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

El 22 de noviembre de 1955, BENEDAN obtiene la personería jurídica. Doce años después mediante Ordenanza número 4 del 28 de noviembre de 1967 fue creado el Servicio Seccional de Salud de Antioquia, al cual la Beneficencia transfiere sus

	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO M-GE-01
		VERSIÓN 16

utilidades para el desarrollo de los planes de salud en el departamento. A partir de la vigencia de esta Ordenanza, la Beneficencia funciona como establecimiento público de carácter departamental, con patrimonio propio, autonomía administrativa y personería jurídica.


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

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

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

Benedan realiza todas las operaciones comerciales y administrativas convenientes para la explotación económica de su monopolio rentístico de juegos de suerte y azar, bien sea en forma directa o a través de terceros, comercializando la lotería de Medellín con Distribuidores de cualquier parte del país exceptuando a los departamentos cuya lotería juega los viernes como lo son Santander, Cauca, Nariño y Risaralda.

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

	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO M-GE-01
		VERSIÓN 16

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


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

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

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

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

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

	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO M-GE-01
		VERSIÓN 16

La Lotería de Medellín cumple con responsabilidad el logro de sus objetivos con procesos certificados, para lo cual obtuvo con la empresa Icontec la **Recertificación** y Seguimiento en la norma ISO 9001:2015, teniendo como alcance **“Diseño, operación, comercialización, administración, control y fiscalización, para la explotación económica del monopolio rentístico de los juegos de suerte y azar “**.

La entidad obtuvo un reconocimiento por haber realizado su primer reporte de sostenibilidad bajo los Estándares Internacionales **GRI** (Global Reporting Initiative). “El reporte GRI es una memoria de sostenibilidad que busca mostrar el compromiso y transparencia de las empresas con sus grupos de interés, ya sean clientes, inversores, entidades regulatorias o el público en general”.


Es importante destacar que la Lotería de Medellín es la primera Lotería de Latinoamérica que recibe este reconocimiento.

Durante el año 2019 la Corporación **FENALCO** Solidario Colombia otorgó a la Lotería de Medellín el *certificado en responsabilidad social*, este reconocimiento fue entregado por el cumplimiento de lineamientos, enfocados en que la organización genere continuamente buenas prácticas de responsabilidad social, las cuales abarcan proyectos que benefician a la comunidad, buenas prácticas laborales, ambientales, entre otras.

Este sello hace parte del esfuerzo que hace la entidad con todo su equipo humano, por generar una proyección social a través de acciones socialmente responsables. Igualmente es un reconocimiento a nuestra responsabilidad social y filosofía corporativa, representada en el respeto y compromiso por el desarrollo integral de las personas y sostenible de nuestro país.

4.2 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

4.2.1 Misión

	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO M-GE-01
		VERSIÓN 16

Crear oportunidades que hagan realidad los sueños e ilusiones de nuestros apostadores, a través de los juegos de suerte y azar, generando confianza y transparencia, promoviendo el potencial humano y el uso de tecnologías, para transferir más recursos a la salud.

4.2.2. Visión

La Lotería de Medellín será la empresa de juegos de suerte y azar más confiable, más amada, más vendida y la que genere más aportes para la salud.

4.2.3 Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad- SGC

Diseño, operación, comercialización, administración, control y fiscalización, para la explotación económica del monopolio rentístico de los juegos de suerte y azar.

4.2.4 Política de Gestión Integral (Política de la Calidad)


La Lotería de Medellín es una entidad comprometida con el mejoramiento continuo de su desempeño en términos de calidad, transparencia, seguridad y salud en el trabajo, satisfacción social de los ciudadanos.

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

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

4.2.5 Objetivos de la Calidad

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

	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO M-GE-01
		VERSIÓN 16

1. Asegurar la transparencia en la operación, comercialización, administración y control de juegos de suerte y azar.
2. Asegurar la confiabilidad en la operación, comercialización, administración y control de juegos de suerte y azar.
3. Mantener vigentes y actualizados los procesos.
4. Actualizar la plataforma tecnológica de la Lotería de Medellín mejorando la cobertura y respondiendo a las necesidades empresariales y accesibilidad al cliente final.
5. Garantizar la satisfacción de todos los grupos de interés.

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

4.3 PROPUESTA DE VALOR

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


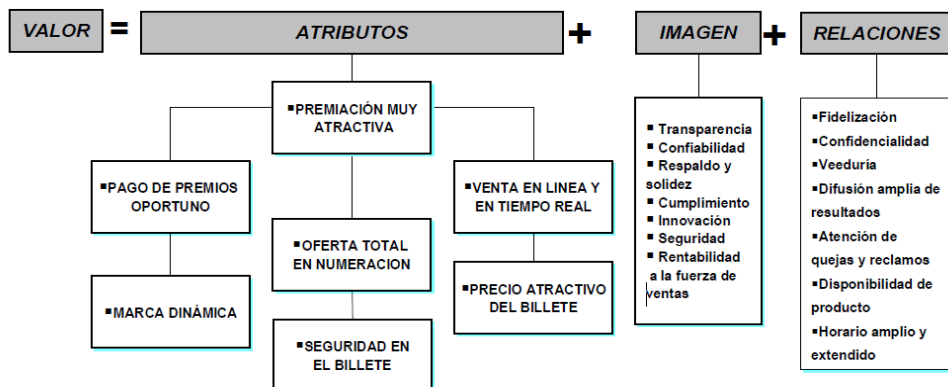
	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO M-GE-01
		VERSIÓN 16

Ilustración 1. Propuesta Valor a los Clientes


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



Fuente: Oficina de Planeación

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

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

	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO M-GE-01
		VERSIÓN 16

Que van a permitir posicionar una imagen centrada en:


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

Y construir relaciones con los grupos de interés en:

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

4.4 VALORES INSTITUCIONALES

En la Lotería de Medellín adoptamos, asumimos y nos comprometemos a cumplir con los siguientes Valores Corporativos:

	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO M-GE-01
		VERSIÓN 16

➤ **TRANSPARENCIA:**

Nos invita a manejar de manera correcta, legal y adecuada la realización de los sorteos, las actividades, los recursos, la comunicación y divulgación permanente de nuestros actos con claridad pública y abierta a nuestros grupos de interés.

➤ **COMPROMISO:**

Somos conscientes de la importancia de nuestro rol como entidad pública y estamos en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que nos relacionamos en las labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

➤ **HONESTIDAD:**

Actuamos siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo con nuestros deberes con transparencia y rectitud y siempre favoreciendo el interés general.

➤ **DILIGENCIA:**

Cumplimos con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

➤ **JUSTICIA:**


Actuamos con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

➤ **RESPECTO:**

Reconocemos, valoramos y tratamos de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

5. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Con base al acuerdo 11 de Mayo 16 de 2017, la estructura de la Lotería de Medellín corresponde a un modelo de estructura basada en los procesos - Modelo de Operación por Procesos –MOP-. En este modelo mejoran los flujos de información, decisiones, comunicación y relaciones interpersonales, dado

	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO M-GE-01
		VERSIÓN 16

que permite, al mismo tiempo, administrar y liderar proyectos y procesos, y potencia la articulación entre todas las unidades organizacionales.


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

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



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

La anterior gráfica muestra que la estructura organizacional basada en funciones **coexiste** con la estructura organizacional basada en procesos. El organigrama así representando nos muestra que áreas en color rojo como son la Gerencia, Oficina

	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO M-GE-01
		VERSIÓN 16

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

6. REQUISITOS GENERALES

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


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

6.1. REQUISITOS DE LEY Y DE LA ORGANIZACIÓN

6.1.1. Requisitos de Ley:

[Ver Normograma](#)

6.1.2. Requisitos de la Organización:

	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO M-GE-01
		VERSIÓN 16

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

6.1.3. Recursos

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

6.2. CICLO DE LA CALIDAD PHVA

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

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


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

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

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

6.3. ESTRUCTURA DE DOCUMENTACIÓN

Se tiene establecido el presente Manual de Calidad (M-GE-06), en el cual se describe como se cumplirán los requisitos de calidad acorde a los procesos de la

	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO M-GE-01
		VERSIÓN 16

Lotería de Medellín, el alcance del Sistema integrado de Gestión de la Calidad, los procesos y procedimientos, la interacción de los mismos.

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

6.4. MODELO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL

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

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

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


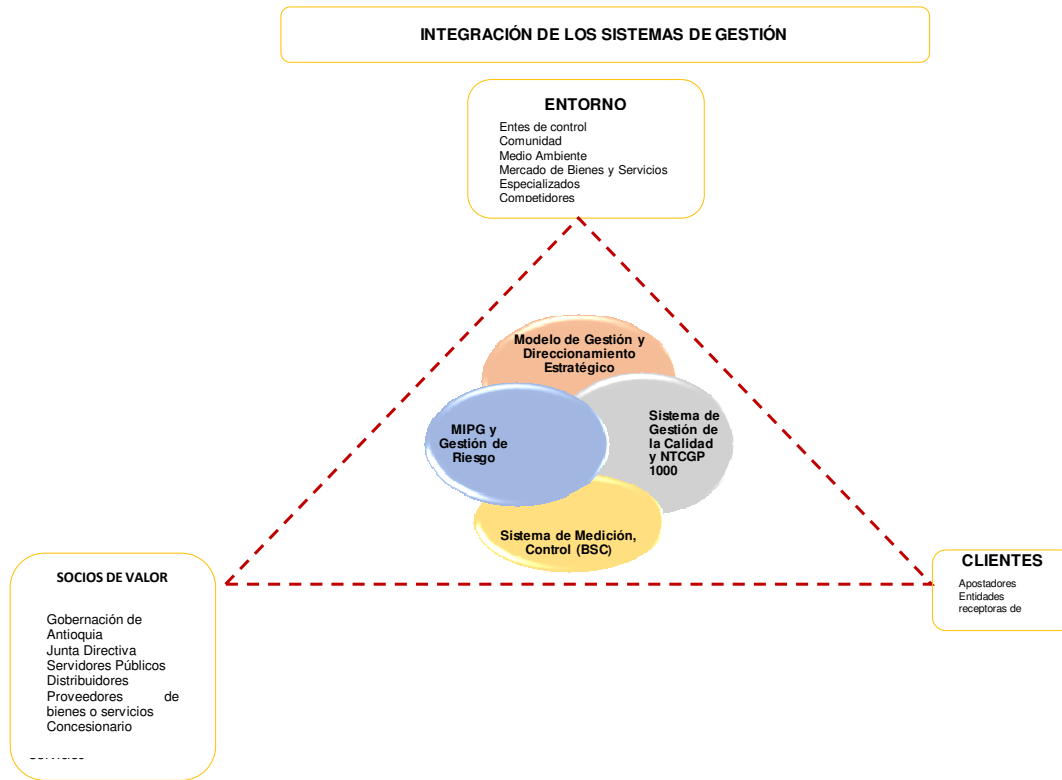
	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO M-GE-01
		VERSIÓN 16


Ilustración 3. Integración de los Sistemas de Gestión



Fuente: Oficina de Planeación

Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

El Sistema de Gestión, creado en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, establece que se deben integrar los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad y este sistema único se debe articular con el Sistema de Control Interno; en este sentido el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG surge como el mecanismo que facilitará dicha integración y articulación; promoviendo el fortalecimiento de la gestión, a través del cumplimiento de siete (7) Dimensiones Operativas y diecisiete (17) Políticas de Gestión y Desempeño Institucional, que buscan la eficiencia en el manejo de los recursos y la articulación con mecanismos de monitoreo y evaluación, privilegiando el desempeño de la entidad, su relación efectiva con los resultados que esta genera y el nivel de satisfacción de los ciudadanos.

	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO M-GE-01
		VERSIÓN 16

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG está diseñado para que las entidades ejecuten y hagan seguimiento a su gestión para el beneficio del ciudadano. No pretende generar nuevos requerimientos, sino facilitar la gestión integral de las organizaciones a través de guías para fortalecer el talento humano, agilizar las operaciones, fomentar el desarrollo de una cultura organizacional sólida y promover la participación ciudadana, entre otros.


Con el fin de dar cumplimiento al Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, estipulado en el Decreto 1499 de 2017, la Lotería de Medellín, establece lineamientos y aprobaciones a los elementos requeridos, identificando los responsables para cada una de las dimensiones y políticas, y la relación de estos con el modelo operación por procesos, el cual se convierte en el instrumento que permite operar y desarrollar dicho modelo.

Cada dimensión y política cuenta con herramientas e instrumentos técnicos, que contienen guías para la operación, así como la normativa aplicable, las cuales han sido definidas por los direccionadores de las entidades que dan línea para la aplicación en las demás entidades, de acuerdo con sus criterios diferenciales.

Planes Institucionales

Acatando lo establecido en el Decreto 1083 de 2015, modificado por el Decreto 1499 de 2017, creó el Consejo para la Gestión y el Desempeño Institucional integrado por las entidades y organismos que, por su misión, tienen a cargo funciones transversales de gestión y desempeño a nivel nacional y territorial, instancia a la cual le corresponde, entre otras funciones, proponer políticas, normas. Herramientas, métodos y procedimientos en materia de gestión y desempeño institucional, presentar al Gobierno Nacional recomendaciones para la adopción de políticas. Estrategias o acciones para mejorar la gestión y el desempeño institucional de las entidades y organismos del Estado y proponer estrategias para la debida operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.

La Lotería de Medellín Las entidades del Estado, de acuerdo con el ámbito de aplicación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, al Plan de Acción de que trata el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011, deberán integrar los planes institucionales y estratégicos que se relacionan a continuación y publicarlo, en su respectiva página web, a más tardar el 31 de enero de cada año:

	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO M-GE-01
		VERSIÓN 16

1. Plan Institucional de Archivos de la Entidad - PINAR
2. Plan Anual de Adquisiciones
3. Plan Anual de Vacantes
4. Plan de Previsión de Recursos Humanos
5. Plan Estratégico de Talento Humano
6. Plan Institucional de Capacitación
7. Plan de Incentivos Institucionales
8. Plan de Trabajo Anual en Seguridad y Salud en el Trabajo
9. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
10. Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones PETI
11. Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información
12. Plan de Seguridad y Privacidad de la Información

7. MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS.

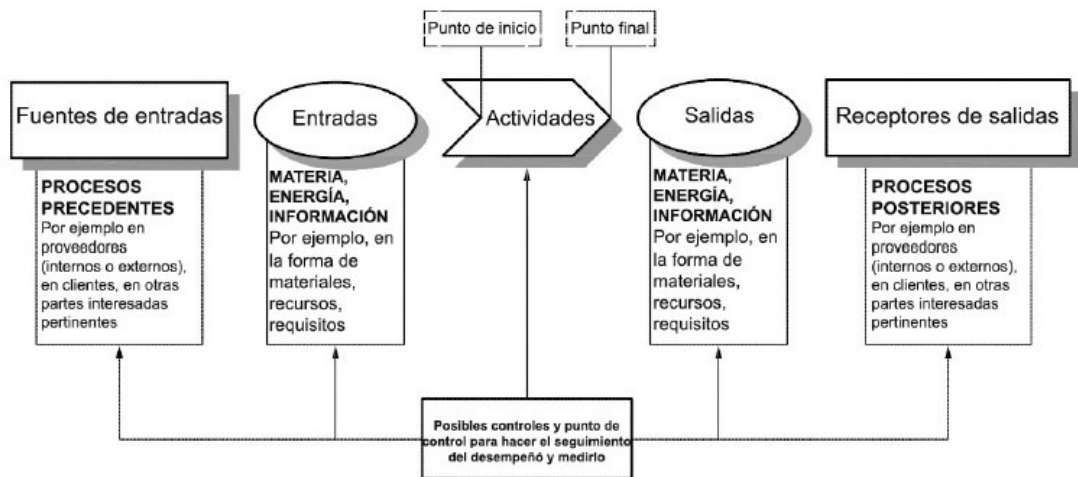
El Sistema Integral de Gestión de la Lotería de Medellín, adopta y promueve el enfoque basado en procesos, el cual permite una gestión de manera integral, articulada y sistémica de sus componentes, con el fin de alcanzar los resultados previstos de acuerdo con las políticas establecidas en la planeación estratégica.

Adicionalmente, la articulación de los sistemas y modelos que adopta la entidad, está caracterizada por la adopción del Modelo basado en la Gestión por Procesos y la mejora continua, mediante la aplicación del ciclo PHVA.

La representación esquemática de los elementos de un proceso, permite establecer los puntos de control necesarios para su seguimiento y medición.

	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO M-GE-01
		VERSIÓN 16

Ilustración 4, Representación esquemática de los elementos de un proceso.



Fuente: (ICONTEC, Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015).


La identificación de los procesos, permite establecer y representar el modelo de operación y en este se puede visualizar la forma cómo la organización opera, conocer las necesidades, expectativas y los requerimientos de la ciudadanía o grupos de interés y establecer el grado de satisfacción de sus clientes.

7.1 DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS

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

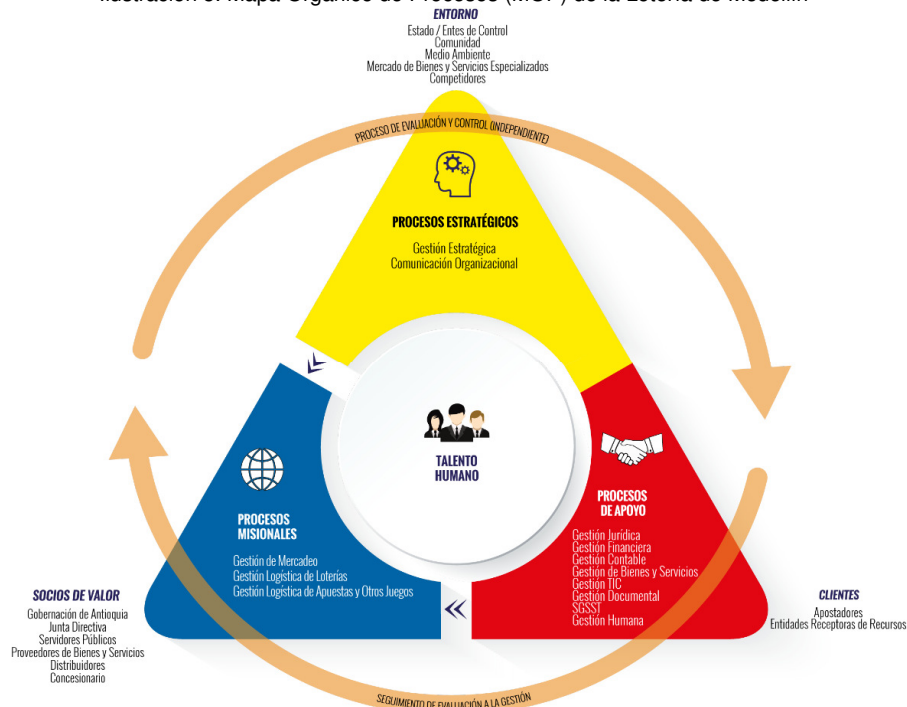
El Modelo de Operación por Procesos -MOP es un esquema que representa el diseño organizacional toma como punto de partida los macroprocesos que constituyen el quehacer de la organización; permite ilustrar las interacciones existentes entre los macroprocesos y las áreas de articulación; y simboliza la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

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

	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO M-GE-01
		VERSIÓN 16

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

Ilustración 5. Mapa Orgánico de Procesos (MOP) de la Lotería de Medellín



Fuente: Oficina de Planeación

8. MODELO DE GESTIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Se desarrolla en cuatro etapas, marco de actuación, planeación, modelo operacional y control y evaluación. Cada una de ellas tiene su alcance y entrega productos y resultados claramente identificables para replicar el sistema. En este Modelo de Gestión se Integran el Modelo Estratégico (Direccionamiento estratégico y Balanced Score card BSC), con el Modelo Operacional y de Control Organizacional (ISO 9001, Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG- y Modelo Estándar de Control Interno –MECI).


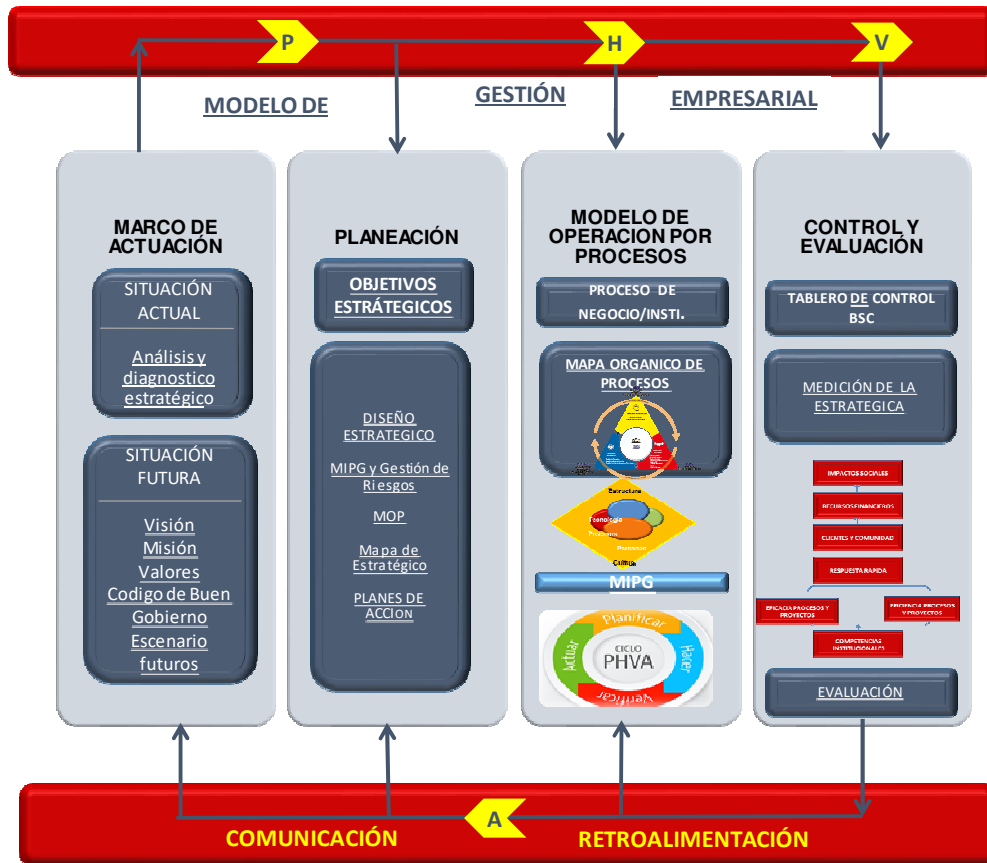
	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO M-GE-01
		VERSIÓN 16

Ilustración 6. Modelo de Gestión Empresarial




Fuente: Oficina de Planeación

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

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

Este despliegue comienza con la identificación de la postura estratégica del grupo directivo, identificando los supuestos básicos de competitividad, crecimiento económico y financiero, transferencias a la salud, enfoque a los clientes y comunidad impactada y otros grupos de valor. Además de los supuestos de competitividad y productividad que la sustentan, sus estrategias

	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO M-GE-01
		VERSIÓN 16

actuales, su modelo de gestión empresarial, su cadena de valor, los procesos, sus problemáticas y oportunidades de mejora.

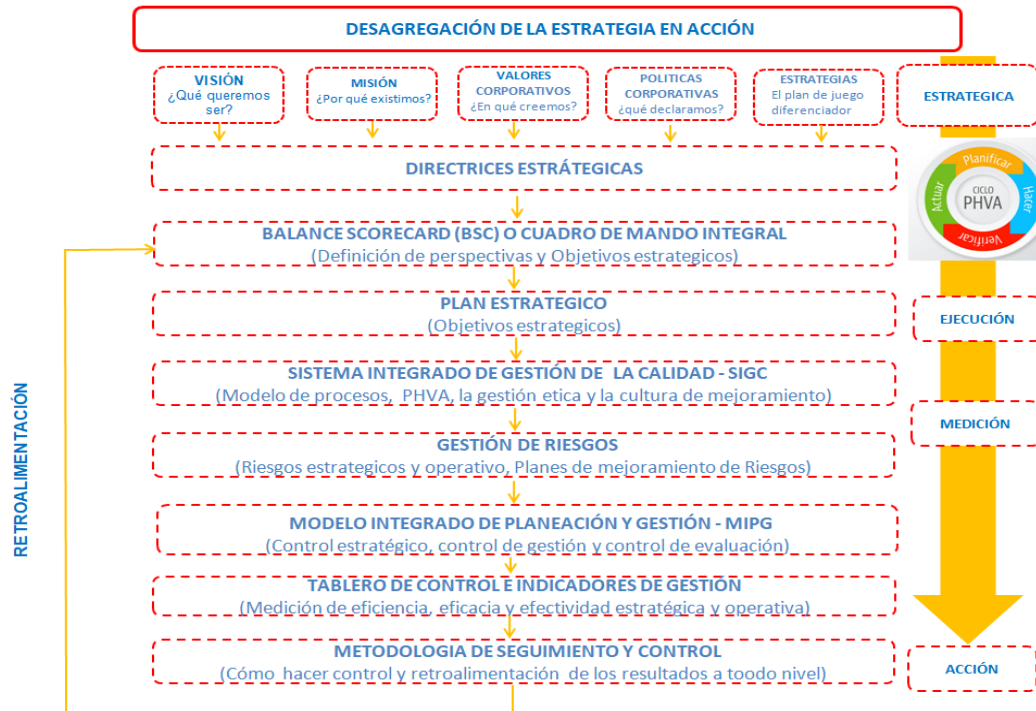
Luego se construye la propuesta de valor organizacional y se comunica y socializa la manera de hacer el despliegue de las directrices estratégicas a los procesos y proyectos y su integración con el modelo operacional (los procesos de la cadena de valor).

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

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

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

Ilustración 7. Desagregación de la estratégica




Fuente: Oficina de Planeación

REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2015 Requisitos para un Sistema de Gestión de Calidad.
- Norma ISO 9000:2015 Fundamentos y Vocabulario.
- Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad –SIGC.
- Documento conceptual Mapa Orgánico de Procesos –MOP.
- Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

9. ANEXOS

- Caracterización de los Procesos.
- IN-GE-06 Responsabilidades y autoridades del SGC.
- P-GE-01 Acciones Correctivas y de Mejora.
- P-GE-02 Planificación y control de cambios.
- P-GE-03 Control de documentos y registros.
- P-GE-04 Control de Salidas No Conformes - SNC.
- P-GE-14 Auditorías internas SGC.

	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO M-GE-01
		VERSIÓN 16

Elaboró: Profesional Universitario	Revisó: Oficina de Planeación	Aprobó: Jefe de Oficina de Planeación
Fecha: 16/05/2020	Fecha: 27/05/2020	Fecha: 23/06/2020