

**FORMATO
CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS
LOTERIA DE BOGOTÁ**

FECHA DE ELABORACION: 12-06-07	PRO 102-161-6	1 DE 2
AREA: Oficina de Control Interno	RESPONSABLE: Jefe de Oficina de Control Interno	

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

NOMBRE DEL PROCESO:	ANÁLISIS Y MEJORA
TIPOLOGÍA	CONTROL, SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA
OBJETIVO DEL PROCESO:	Verificar los procedimientos para generar acciones de mejoramiento en la gestión de los procesos de la Lotería de Bogotá.
ALCANCE DEL PROCESO:	Inicia con el Analisis y Seguimiento de la entidad y finaliza con la formulación e implementación de acciones correctivas, preventivas, planes de mejoramiento, acciones de mejora y de innovación para la búsqueda de la excelencia en la prestación del servicio
LIDER(ES) DEL PROCESO:	Jefe Oficina de Control Interno, Profesional Planeación y las demas que le puedan aplicar al proceso.
POLITICA DE OPERACIÓN:	Política de Calidad, Política del Sistema Integrado de Gestión, Política Administración del Riesgo
PARCIPANTES EN EL PROCESO:	Alta dirección, líderes de los procesos, Profesional Planeación
ACTIVIDADES DE MONITOREO Y SEGUIMIENTO	Actividades de autocontrol, auditorías, acciones correctivas, preventivas, planes de mejoramiento, indicadores e informes de gestion
TRAMITES ASOCIADOS:	Los aprobados por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP en los casos que apliquen.

PROVEEDORES		ENTRADA	TRANSFORMACIÓN (PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS)	SALIDA	USUARIOS Y/O CLIENTES	
INTERNOS	EXTERNOS				INTERNOS	EXTERNOS
Todos los Procesos		Reporte de acciones correctivas y preventivas Auditorías Revisiones por la dirección Peticiones, quejas y reclamos Producto no conforme Recomendaciones para la mejora Análisis de datos Resultado de indicadores Mapa de riesgos	Gestión de acciones correctivas y preventivas y planes de mejoramiento	Coorrecciones , acciones correctivas, preventivas y planes de mejoramiento	Todos los Procesos	
Distribuidores Loteros Concesionario Gestos de rifas Gestores de promocionales Proveedores Partes interesadas Organismos públicos (Determinan marco jurídico y emiten normas) Entes de control (Nación-Distrito) Organismo certificador-ICONTEC		Reporte de acciones correctivas y preventivas Auditorías Revisiones por la dirección Peticiones, quejas y reclamos Producto no conforme Recomendaciones para la mejora Análisis de datos Resultado de indicadores Mapa de riesgos Actas Comité de Calidad Disposiciones externas o internas Cambios en la estructura organizacional Incorporación de nuevos productos y/o servicios Cambios Administrativos, de infraestructura y/o tecnológicos	Gestión de los sistemas de mejoramiento	Socializar y documentar y/o registrar los ajustes, cambios y acciones de mejoramiento del sistema integrado de gestión	Distribuidores Loteros Concesionario Gestos de rifas Gestores de promocionales Proveedores Partes interesadas Organismos públicos (Determinan marco jurídico y emiten normas) Entes de control (Nación-Distrito) Organismo certificador-ICONTEC	

RECURSOS	ACTIVOS DE INFORMACION		Elementos de hardware y de software de procesamiento, almacenamiento, y comunicaciones, base de datos y procesos, procedimientos y recursos humanos asociados con el manejo de los datos y la información del proceso.			
	DOCUMENTOS Y/O REGISTROS ASOCIADOS		NORMOGRAMA Y/O REQUISITOS APLICABLES		INDICADORES	
	INTERNOS:	EXTERNOS:	NORMA	MARCO LEGAL	NOMBRE:	FÓRMULA

TALENTO HUMANO:	Indicadores	NORMA NTCGP1000:2009 ISO 9001:2008	Decreto 4485 de 2009 Norma ISO 9001:2008 Resolución 116 de 2006 Acuerdo 489 de 2012 Resolución 0151 DE 2008		
Profesionales	Mapa de riesgos	ISO 9001:2008 / NTCGP 1000:2009	Resolución 125 DE 2008		
Auxiliares Administrativos	Manual de Procesos y procedimientos	4.1 Requisitos Generales	Resolución 156 DE 2008		
Técnicos		8.5.1 Mejora continua	Resolución 141 DE 2009		
		8.5.2 Acción correctiva			
		8.5.3 Acción preventiva			

**FORMATO
CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS
LOTERIA DE BOGOTA**

FECHA DE ELABORACION: 12-06-07

PRO 102-161-6

1 DE 2

AREA: Oficina de Control Interno

RESPONSABLE: Jefe de Oficina de Control Interno

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

NOMBRE DEL PROCESO:	ANÁLISIS Y MEJORA					
TIPOLOGÍA	CONTROL, SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA					
OBJETIVO DEL PROCESO:	Verificar los procedimientos para generar acciones de mejoramiento en la gestión de los procesos de la Lotería de Bogotá.					
ALCANCE DEL PROCESO:	Inicia con el Analisis y Seguimiento de la entidad y finaliza con la formulación e implementación de acciones correctivas, preventivas, planes de mejoramiento, acciones de mejora y de innovación para la búsqueda de la excelencia en la prestación del servicio					
LIDER(ES) DEL PROCESO:	Jefe Oficina de Control Interno, Profesional Planeación y las demas que le puedan aplicar al proceso.					
POLITICA DE OPERACIÓN:	Politica de Calidad, Politica del Sistema Integrado de Gestión, Politica Administracion del Riesgo					
PARCIPANTES EN EL PROCESO:	Alta dirección, líderes de los procesos, Profesional Planeación					
ACTIVIDADES DE MONITOREO Y SEGUIMIENTO	Actividades de autocontrol, auditorias, acciones correctivas, preventivas, planes de mejoramiento, indicadores e informes de gestion					
TRAMITES ASOCIADOS:	Los aprobados por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP en los casos que apliquen.					
INFRAESTRUCTURA	Manual de Calidad		MECI 1000:2005 3.3.2 Planes de mejoramiento por procesos	Decreto 371 DE 2010 Decreto 176 DE 2010 Ley 1474 DE 2011 Decreto 652 de 2011 Decreto Ley No.019 DE 2012 (Reglamentada Decreto No.734 de 2012 y No. 1450 de 2012 Decreto 195 de 2007 Ley 643 de 2001	% Efectividad en la gestión de análisis y mejora	(Promedio del resultado de los indicadores que aportan al cumplimiento del proceso / Promedio de las metas establecidas en los indicadores que aportan al cumplimiento del proceso)*100
Equipos de Oficina						
FINANCIEROS						
Presupuesto aprobado de la entidad	Nota: Los documentos y registros asociados al proceso se encuentran en el Listado Maestro de Documentos del Sistema Integrado de Gestión					

Nota 1: La matriz de Activos de Información del Proceso es un anexo del presente documento

Nota 2: Los documentos y registros asociados al proceso se encuentran en el Listado Maestro de Documentos del Sistema Integrado de Gestión

Nota 3: El mapa de riesgos incluye los controles y riesgos operacionales

Nota 4: Las interacciones de trabajo requeridas se encuentran desarrolladas en las diferentes actividades de los procesos y procedimientos

Elaboró:	Revisó:	Aprobó: