

| | | |
|---|-----------------------|--|
| FECHA DE ELABORACION: 12-06-07 | VERSION: PRO420-115-6 | 1 DE 3 |
| ÁREA: Unidad de Loterías / Unidad de Apuestas y Control de Juegos | | RESPONSABLE: Jefe Unidad de Loterías / Jefe Unidad de Apuestas y Control de Juegos |

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

| | |
|--|--|
| NOMBRE DEL PROCESO: | EXPLOTACIÓN DE JUEGOS DE SUERTE Y AZAR |
| TIPOLOGÍA | MISIONAL |
| OBJETIVO DEL PROCESO: | Explotación del juego lotería en la Nación y desarrollo y control de las apuestas permanentes en Bogotá y Cundinamarca. |
| ALCANCE DEL PROCESO: | Inicia con la explotación de juegos de suerte y azar 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 Unidad de Apuestas Permanentes y Control de Juegos |
| POLITICA OPERACIONAL: | Política de Calidad, Política del Sistema Integrado de Gestión, Política Administración del Riesgo, Política Racionalización de Trámites y demás que puedan aplicar al proceso |
| PARTICIPANTES EN EL PROCESOS: | Subgerente General, Jefe Unidad de Apuestas Permanentes y Control de Juegos, Funcionarios y contratistas |
| ACTIVIDADES DE MONITOREO Y SEGUIMIENTO: | Actividades de autocontrol, auditorías, acciones correctivas, preventivas, planes de mejoramiento, indicadores e informes de gestión |
| TRAMITES ASOCIADOS: | Excepción de rifas, autorización de promocionales |

| PROVEEDORES | | ENTRADA | TRANSFORMACIÓN (PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS) | SALIDA | USUARIOS Y/O CLIENTES | |
|--------------------|---|--|--|---|-----------------------|-------------------|
| INTERNOS | EXTERNOS | | | | INTERNOS | EXTERNOS |
| Todos los procesos | Congreso de la República Dictamina el marco legal de la operación de los productos de: Lotería, apuestas permanentes, rifas y promocionales. | Solicitud autorización de promocionales y emisión de concepto de excepción de rifas | Autorización y emisión de concepto | Autorización de promocionales y concepto de excepción de rifas | Todos los procesos | Gestores de rifas |
| | Firma impresora de talonarios | Programación control y seguimiento a la operación de rifas y juegos promocionales-recepción de queja o actuación de oficio | Control y seguimiento a la operación de rifas y juegos promocionales | Rifas y juegos promocionales controlados | | |
| | Firma impresora de billetería | Recibir solicitud de formularios por parte del concesionario | Facturación de instrumentos de juego | Certificación de factura | | Concesionario |
| | Firma transportadora billetería | Planeación de actividades preventivas-programa de visitas de inspección y fiscalización | Control y seguimiento juegos de suerte y azar | Adelantar acciones administrativas contra el operador del juego | | |
| | Empresa encargada de la transmisión y realización del sorteo | Recibir formulario de declaración de derechos de explotación | Gestión de derechos de explotación | Declaración de derechos de explotación | | |
| | Firmas de mantenimiento de software y hardware | Calendario de sorteos-cuadro de turnos | Planeación y control sorteos | Pago turnos de sorteos | | Apostadores |
| | Entes de control | Inicio de protocolo y grabación de pruebas de sorteos | Protocolo sorteos autorizados al concesionario de apuestas permanentes | Transmisión del sorteo-Acta de sorteo | | Distribuidores |
| | Empresa encargada del mantenimiento de equipos del sorteo | Análisis comercial para aprobar solicitud de nuevos distribuidores | Asignación y distribución de billetería | Aprobación de cupos a distribuidores-despacho de billetería | | Loterios |
| | Delegados | Diseño y/o arte del billete | Aprobación billete | Impresión de la billetería | | Apostadores |
| | | Dstrucción de planchas y billetes sobrantes no entregados para la venta | Control de billetería no vendida | Dstrucción de billetería no vendida y anulada | | |
| | | Establecer la necesidad de ajustar y/o cambiar el plan de premios | Definición del plan de premios | Plan de premios aprobado | | |
| | | Elaborar cuadro de actividades para la realización del sorteo | Planificación sorteo | Notificación de las actividades para la realización del sorteo | | Entes de Control |
| | | Protocolo realización de sorteos | Realización sorteo lotería | Realización sorteo-Acta de sorteo-Publicación de resultados | | |
| | Transmitir resultados del sorteo | Procesamiento y divulgación de resultados | Publicación de resultados en listas-página web-anunciador telefónico | | | |
| | Recibir billetería para lectura | Lectura de premios | Premios leídos y almacenados | | | |



**FORMATO
CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS
LOTERÍA DE BOGOTÁ**

| | | |
|---|-----------------------|--|
| FECHA DE ELABORACION: 12-06-07 | VERSION: PRO420-115-6 | 1 DE 3 |
| ÁREA: Unidad de Loterías / Unidad de Apuestas y Control de Juegos | | RESPONSABLE: Jefe Unidad de Loterías / Jefe Unidad de Apuestas y Control de Juegos |

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

| | |
|--|--|
| NOMBRE DEL PROCESO: | EXPLOTACIÓN DE JUEGOS DE SUERTE Y AZAR |
| TIPOLOGÍA | MISIONAL |
| OBJETIVO DEL PROCESO: | Explotación del juego lotería en la Nación y desarrollo y control de las apuestas permanentes en Bogotá y Cundinamarca. |
| ALCANCE DEL PROCESO: | Inicia con la explotación de juegos de suerte y azar 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 Unidad de Apuestas Permanentes y Control de Juegos |
| POLITICA OPERACIONAL: | Política de Calidad, Política del Sistema Integrado de Gestión, Política Administración del Riesgo, Política Racionalización de Trámites y demás que puedan aplicar al proceso |
| PARTICIPANTES EN EL PROCESOS: | Subgerente General, Jefe Unidad de Apuestas Permanentes y Control de Juegos, Funcionarios y contratistas |
| ACTIVIDADES DE MONITOREO Y SEGUIMIENTO: | Actividades de autocontrol, auditorías, acciones correctivas, preventivas, planes de mejoramiento, indicadores e informes de gestión |
| TRAMITES ASOCIADOS: | Excepción de rifas, autorización de promocionales |

| PROVEEDORES | | ENTRADA | TRANSFORMACIÓN (PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS) | SALIDA | USUARIOS Y/O CLIENTES | |
|--|--|---|--|--|--|--|
| INTERNOS | EXTERNOS | | | | INTERNOS | EXTERNOS |
| | | Determinar que la necesidad del promocional este enmarcado en el Plan Comercial y de Mercadeo y/o con los recursos disponibles. | Promocionales Lotería | Archivar en la respectiva carpeta de entrega de premios del promocional, la documentación requerida de acuerdo al procedimiento. | | |
| 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 APPLICABLES | | INDICADORES |
| | | INTERNOS: | EXTERNOS: | NORMA TECNICA | MARCO LEGAL | NOMBRE: |
| TALENTO HUMANO | Manual de Procesos y procedimientos | Devolución billettería | NTCGP1000:2009 ISO 9001:2008 | <ul style="list-style-type: none"> • Constitución Política (Art. 336) • Ley 643 de 2001 • Ley 1393 de 2010 • Decreto 2975 de 2004 • Decreto 3034 de 2013 • Resolución 406 de 2004 • Circular Externa No. 47 de 2007 • Acuerdo 52 de 2010 • Resolución 069 de 2013 | Efectividad en la explotación de juegos de suerte y azar | (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 |
| Gerente General, Subgerente General, Jefes de Unidades, Control Interno - Delegados de alcaldías locales, Profesionales y Auxiliares | Contrato de distribución | | 4.1. Requisitos Generales | | | |
| | Contrato de concesión, | Pago derechos de explotación | 7.1. Planificación de la realización del producto o prestación del servicio, | Ley 643 de 2001, artículo 5,27,30,31 Promocionales: Ley 643 de 2001 Decreto 493 de 2001 Decreto 1968 de 2001 Decreto 148 de 2003 Decreto 350 de 2003 | | |
| INFRAESTRUCTURA | Manual de Calidad | Actas visitas | 7.2. Procesos relacionados con el cliente | Decreto 493 de 2001, artículo 1,7,11* Decreto 1968 de 2001 Decreto 493 de 2001, artículo 7 al 10 Decreto 1968 de 2001, artículo 8 al 12 Ley 643 de 2001, artículo 25 - Apuestas permanentes: | | |
| | Estudio de mercado | Informe promocionales | 7.5. Producción y prestación del servicio | Constitución Política (Art. 336) Ley 643 de 2001 Decreto 1350 de 2003 Decreto 777 de 2004 Decreto 3535 de 2005 Decreto 4643 de 2005 Ley 1142 de 2007 Ley 1150 de 2007 | | |
| | Mapa de Riesgos | | 8.2.1. Satisfacción del Cliente | Circular única Super Salud- Circular Externa No. 47 de 2007 Decreto 4867 de 2008 Ley 1393 de 2010 Decreto 1350 de 2003, artículo 8, 10 Ley 643 de 2001, artículo 43,44 Decreto 1350 de 2003, artículo 14,20 Contrato de concesión No. 157 de 2011 Ley 643 de 2001, artículo 22 y 23 Resolución No. 000180 del 12 de julio de | | |
| FINANCIEROS | Nota: Los documentos y registros asociados al proceso se encuentran en el Listado Maestro de Documentos del Sistema Integrado de Gestión | Informe rifas | | | | |



**FORMATO
CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS
LOTERIA DE BOGOTA**

| | | |
|---|-----------------------|--|
| FECHA DE ELABORACION: 12-06-07 | VERSION: PRO420-115-6 | 1 DE 3 |
| AREA: Unidad de Loterías / Unidad de Apuestas y Control de Juegos | | RESPONSABLE: Jefe Unidad de Loterías / Jefe Unidad de Apuestas y Control de Juegos |

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

| | |
|--|--|
| NOMBRE DEL PROCESO: | EXPLOTACIÓN DE JUEGOS DE SUERTE Y AZAR |
| TIPOLOGÍA | MISIONAL |
| OBJETIVO DEL PROCESO: | Explotación del juego lotería en la Nación y desarrollo y control de las apuestas permanentes en Bogotá y Cundinamarca. |
| ALCANCE DEL PROCESO: | Inicia con la explotación de juegos de suerte y azar 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 Unidad de Apuestas Permanentes y Control de Juegos |
| POLITICA OPERACIONAL: | Política de Calidad, Política del Sistema Integrado de Gestión, Política Administración del Riesgo, Política Racionalización de Trámites y demás que puedan aplicar al proceso |
| PARTICIPANTES EN EL PROCESOS: | Subgerente General, Jefe Unidad de Apuestas Permanentes y Control de Juegos, Funcionarios y contratistas |
| ACTIVIDADES DE MONITOREO Y SEGUIMIENTO: | Actividades de autocontrol, auditorías, acciones correctivas, preventivas, planes de mejoramiento, indicadores e informes de gestión |
| TRAMITES ASOCIADOS: | Excepción de rifas, autorización de promocionales |

| PROVEEDORES | | ENTRADA | TRANSFORMACIÓN (PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS) | SALIDA | USUARIOS Y/O CLIENTES | |
|-------------|------------------------------------|--|---|--------|-----------------------|----------|
| INTERNOS | EXTERNOS | | | | INTERNOS | EXTERNOS |
| | Presupuesto aprobado de la Entidad | | | | | |
| | | Quejas, reclamos y sugerencias de los clientes | 8.2.4 Seguimiento y Medición del producto y/o servicio 2002 Ley 1393 de 2010 Decreto 1350 de 2003 Resolución No. 185 de 2011 Ley 643 de 2001, artículo 22 Decreto 1350 de 2003, artículo 12,13 Ley 1150 de 2007, artículo 11,14, 17, 18, 32 Ley 80 de 1993 Constitución Política (Art. 336) Ley 1393 de 2010 Decreto 2975 de 2004 Modificaciones - Decreto 3367 del 14 de octubre de 2004 - Decreto 3847 de 27 Octubre de 2005 - Decreto 4763 de 30 de diciembre de 2005 Circular Externa Única N° 047 de 2007 - TITULO III GENERADORES DE RECURSOS - Modificaciones - Circular Externa 049 de 2008 y Circular Externa 052 de 2010 Resolución 069 del 31 de mayo de 2013 L.B. Ley 643 de 2001 Res. 109 del 12 jun 07 L.B. Acuerdo 52 de 2010 | | | |

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: |
| | | |