

		CARACTERIZACIÓN OPERACIÓN DE JUEGOS		
OBJETIVO		OPERAR EL JUEGO DE LA LOTERÍA EN EL TERRITORIO NACIONAL, DANDO CUMPLIMIENTO A LOS REQUISITOS DE LEY Y DEL CLIENTE PARA LOGRAR LA SATISFACCIÓN DE SUS NECESIDADES		
ALCANCE		COMPRENDE LA SELECCIÓN OBJETIVA DE LOS DISTRIBUIDORES, ASIGNACIÓN DE CUPOS, CONTROL DE VENTAS, LIQUIDACIÓN DE SORTEO Y PAGO DE PREMIOS.		
VERSIÓN: 03	RESPONSABLE: PROF.UNIVERSITARIO UNIDAD OPERATIVA Y COMERCIAL	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 15-05-2025	PÁGINA: 1 DE 4	CÓDIGO: OJ-C-001

ENTRADAS INTERNAS
Baloteras, balotas en condiciones adecuadas y verificadas
CONTROL OPERACIÓN DE JUEGOS
Definición de metodologías de trabajo
MEORA CONTINUA
Equipos operando
GESTIÓN INFORMÁTICA
Identificación requisitos del cliente
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
Mapa de riesgos
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
Material POP
MERCADEO Y PUBLICIDAD
Personal vinculado apto para hacer la labor
GESTIÓN HUMANA
Plan estratégico de la organización
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
Presupuesto anual entidad
GESTIÓN FINANCIERA
Productos y servicios de terceros

PLANEAR
Requisitos: (6.3)(8.1)(8.2)(8.5)(8.6)(9.1)
SELECCIÓN DE DISTRIBUIDORES
1. Legalización compromiso distribución 7.5
2. Asignación de cupos 7.5
HACER
CONTROL VENTAS
1. Entrega de billetería 7.5 y 7.1
2. Devoluciones 7.5 y 7.1
3. Generación liquidación de ventas 7.5 y 7.1
4. Recaudo 7.5 y 7.1
REALIZACIÓN DEL SORTEO
1. Garantizar la legalidad del juego 7.5 y 7.1
2. Difusión de resultados 7.5 y 7.1
3. Listado de premios 7.5 y 7.1
PAGO DE PREMIOS
1. Recepción de premio / solicitud de pago 7.5 y 7.1
2. Trámite pago de premio / desembolso 7.5 y 7.1
3. Reporte de premios 7.5 y 7.1
VERIFICAR
CONTROL VENTAS

SALIDAS INTERNAS
Solicitud de cambios, creación y/o eliminación de documentos y Registros
GESTIÓN INFORMÁTICA
Necesidad acciones correctivas y /o preventivas
MEJORA CONTINUA
Pago de premios
GESTIÓN FINANCIERA
Estado de cuenta distribuidor
OPERACIÓN DE JUEGOS
Necesidad de productos y / o servicios a contratar
ADQUISICIÓN BIENES Y SERVICIOS
SALIDAS EXTERNAS
Estado de cuenta: Distribuidor
Novedades cupo: Distribuidor
Pago premios: Ganadores

CARACTERIZACIÓN OPERACIÓN DE JUEGOS

OBJETIVO

OPERAR EL JUEGO DE LA LOTERÍA EN EL TERRITORIO NACIONAL, DANDO CUMPLIMIENTO A LOS REQUISITOS DE LEY Y DEL CLIENTE PARA LOGRAR LA SATISFACCIÓN DE SUS NECESIDADES

ALCANCE

COMPRENDE LA SELECCIÓN OBJETIVA DE LOS DISTRIBUIDORES, ASIGNACIÓN DE CUPOS, CONTROL DE VENTAS, LIQUIDACIÓN DE SORTEO Y PAGO DE PREMIOS.

VERSIÓN: 03

RESPONSABLE: PROF.UNIVERSITARIO
UNIDAD OPERATIVA Y COMERCIAL

FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 15-05-2025

PÁGINA: 2 DE 4

CÓDIGO: OJ-C-001

ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

Promoción y eventos a desarrollar

MERCADEO Y PUBLICIDAD

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Acciones preventivas y correctivas

MEJORA CONTINUA

ENTRADAS EXTERNAS

Billetes ganadores: Cliente apostador

Consignaciones: Distribuidor

Devoluciones: Distribuidor

Documentación y notificación para ingresar como distribuidor: persona natural o jurídica

NOVEDADES

1. Pago distribuidores 7.5 y 7.1

REALIZACIÓN DEL SORTEO

1. Verificación peso de balotas 7.1 y 5.2

2. Revisión resultados sistema información, premios vendidos 7.1.5

PAGO DE PREMIOS

1. Autenticidad billetes ganadores 8.2.4

2. Seguimiento realización de encuestas 8.2.3

ACTUAR

MEJORA

1. Toma de acciones correctivas requeridas 8.5.3, 8.5.2 y 8.5

Registro de ventas / premios:

Superintendencia nacional de salud

Resultados Sorteo: Público en General, distribuidores, SNS

		CARACTERIZACIÓN OPERACIÓN DE JUEGOS		
OBJETIVO		OPERAR EL JUEGO DE LA LOTERÍA EN EL TERRITORIO NACIONAL, DANDO CUMPLIMIENTO A LOS REQUISITOS DE LEY Y DEL CLIENTE PARA LOGRAR LA SATISFACCIÓN DE SUS NECESIDADES		
ALCANCE		COMPRENDE LA SELECCIÓN OBJETIVA DE LOS DISTRIBUIDORES, ASIGNACIÓN DE CUPOS, CONTROL DE VENTAS, LIQUIDACIÓN DE SORTEO Y PAGO DE PREMIOS.		
VERSIÓN: 03	RESPONSABLE: PROF.UNIVERSITARIO UNIDAD OPERATIVA Y COMERCIAL	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 15-05-2025	PÁGINA: 3 DE 4	CÓDIGO: OJ-C-001

INDICADORES	
Cumplimiento en las proyecciones de venta del producto Lotería - Aumento en ventas (Medición)	(Ingreso por venta de Lotería para la vigencia/ ingreso proyectado para la venta de lotería para la vigencia) X 100

NORMATIVIDAD Y/U OTROS QUE APLICAN AL PROCESO	
Requisitos del MIPG	ISO 9001: 2015
a. Segunda dimensión: Direccionamiento Estratégico y Planeación b. Tercera dimensión: Gestión con valores para resultados. c. Cuarta dimensión: Evaluación de resultados d. Quinta dimensión: Información y comunicación e. Sexta Dimensión: Conocimiento y la innovación	Ver matriz de requisitos
Requisitos del ciento	Requisitos legales y reglamentarios
Ver Manual de calidad	Ver Matriz Normograma

CARACTERIZACIÓN OPERACIÓN DE JUEGOS

OBJETIVO

OPERAR EL JUEGO DE LA LOTERÍA EN EL TERRITORIO NACIONAL, DANDO CUMPLIMIENTO A LOS REQUISITOS DE LEY Y DEL CLIENTE PARA LOGRAR LA SATISFACCIÓN DE SUS NECESIDADES

ALCANCE

COMPRENDE LA SELECCIÓN OBJETIVA DE LOS DISTRIBUIDORES, ASIGNACIÓN DE CUPOS, CONTROL DE VENTAS, LIQUIDACIÓN DE SORTEO Y PAGO DE PREMIOS.

VERSIÓN: 03

RESPONSABLE: PROF.UNIVERSITARIO
UNIDAD OPERATIVA Y COMERCIAL

FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 15-05-2025

PÁGINA: 4 DE 4

CÓDIGO: OJ-C-001

Control de cambios

Rev.	Fecha	Elaboro	Reviso / Aprobó	Observaciones y/o Ajustes
3	15-05-2025	Profesional Especializado Unidad Operativa y Comercial	Comité de calidad	- Se modifican los indicadores de acuerdo con el plan de acción y matriz de indicadores. - Se modifica el cuadro de control de cambios con la Rev. y fecha de elaboración.
2	9-05-2023	Profesional Universitario Unidad Operativa y Comercial	Comité de calidad	- Se cambia el nombre del indicador aumento en ventas a meta en ventas. - Se adiciona el indicador de cumplimiento de actividades. - Se modifica el cuadro de control de cambios con la Rev. y fecha de elaboración. - Se modifica la codificación de los documentos de acuerdo con el procedimiento control de la información documentada.
1	30-06-2022	Profesional Universitario Unidad Operativa y Comercial	Comité de calidad	- Se implementa el SIGC. - Se actualiza por revisión y ajuste del formato del SIGC.
0	18-08-20220	Profesional Universitario Unidad Operativa y Comercial	Comité de calidad	Creación del documento