

	CARACTERIZACION PROCESO OPERACIÓN DE JUEGOS			
OBJETO	OPERAR EL JUEGO DE LA LOTERIA 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 , ASIGNACION DE CUPOS CONTROL DE VENTAS LIQUIDACION DE SORTEO Y PAGO DE PREMIOS.			
VERSIÓN: 04	RESPONSABLE: Profesional Especializado Unidad Operativa y comercial	FECHA INICIO/ACTUALIZACIÓN: 29-05-2026	PÁGINA: 1 DE 3	CÓDIGO: OJ-C-001

PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES PHVA	CLIENTE	SALIDA
		PLANEAR		
Junta directiva, Direccionamiento Estratégico	Normativa Vigente, Plan de acción institucional, Plan de premios	Calendario de sorteos ordinarios	Consejo Nacional de Juegos de Suerte y Azar	Oficios remisorios, solicitud aprobación, acuerdo expedido por el CNJSA
		cronograma de sorteo extraordinario	Consejo Nacional de Juegos de Suerte y Azar	Oficios remisorios, acuerdo de aprobación junta directiva y aprobación del CNJSA
Bienes y Servicios	Lineamientos jurídicos Manual de contratación	Define contratación de transmisión de sorteos, billetería, volantes resultados y el sistema de información para tramitar devolución y procesar sorteo	Partes interesadas	contratos adjudicados
Direccionamiento Estratégico , Operación de Juegos	Plan de acción , proyección de ventas, análisis de datos.	Ampliación de canales de distribución.	Distribuidores	contratos atípicos firmados
		Definición de estrategias comerciales	Distribuidores, compradores, loteros	instructivos ,alianzas, acto administrativo.
		HACER		
		DISTRIBUCION DE BILLETERIA		
Aliados comerciales, red de distribución.	Solicitudes	Entrega de billetería	Distribuidores	Billetes del cupo asignado
Distribuidores	Relación de guías de envío.	Devoluciones de billetería	Distribuidores	billeteria en físico, Planilla de entrega.
	correos electrónicos	Reporte de novedades al impresor	Proveedor de biletería.	Oficios, correos, formato de novedades.
		CONTROL DE VENTAS		
Operación de Juegos	Ventas por sorteo	Generación liquidación de ventas física y virtual	Gestión Financiera	Extracto de sorteo del sistema
		Verificación estado de cuenta de cada distribuidor.		
		REALIZACION DEL SORTEO		
Delegados operador de apuestas, Alcaldía, Control Interno, Mercadeo y publicidad	Normativa vigente	Garantizar la legalidad, transparencia , difusión de resultados	Partes interesadas	transmisición en vivo, Publicaciones en redes sociales, pagina web y oficios, volante impreso
Operación de Juegos	sorteos	Premiación obtenida y reporte de ventas	Gestión Informática financiera gestion	Informes 200, 201, listado de ventas , liquidación de premios, ventas por departamento, pop resumido, acta oficial de resultados.
		PAGO DE PREMIOS		

Ganadores	billetes , fracciones, correos certificados, soportes	Recepción de premios / Solicitud de pago	Operación de Juegos, Gestión Financiera	Certificación, constancias y formatos.
		Trámite y verificación para el pago de premios / desembolso		Soportes para pago.
Distribuidores , vendedores	Soportes	verifica soportes para Pago de Bonificaciones (P. mayor)	Gestion Financiera	Soportes para pago.
		PRODUCTO NO CONFORME		
Direccionamiento estratégico (SIG)	Soportes	1. Identificar, analiza y da tratamiento al producto no conforme del SIGC.	Matriz de salida no conforme.	Direccionamiento estrategico (SIC), Operación de Juegos.
		VERIFICAR		
		CONTROL DE VENTAS		
Operación de Juegos	sistema de información	Revisa informe de ventas	Gestión Informática	supersalud
		LEGALIDAD DEL JUEGO		
Control de Juegos	sistema neumatico , mantenimiento de equipos	mantenimiento preventivo del sistema neumático Certificación de balotas Pesaje de balotas, calibración de grameras	operación de juegos	Acta pesaje de balotas, certificados de mantenimiento y calibraicón de equpos.
		INDICADORES - RIESGOS		
Direccionamiento estratégico (SIC), Evaluación y seguimiento	contexto estratégico, mapa de riesgos, solicitud de información	verifica controles a los riesgos y cumplimiento de indicadores del proceso.	Evaluación y seguimiento	reportes indicadores, evidencias.
		ACTUAR		
Evaluación y seguimiento Direccionamiento estratégico (SIC)	Procedimiento de acciones correctivas y mejora	Implementa acciones correctivas y de mejora	Evaluación y seguimiento Direccionamiento estratégico (SIG), entes de control	Planes de mejoramiento y acciones de mejora

INDICADORES		RIESGOS	
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		MATRIZ DE RIESGOS DEL PROCESO	
Ventas en billetes bim año actual - ventas en billetes bim año anterior / ventas en billetes año anterior.			

NORMATIVIDAD Y/U OTROS QUE APLICAN AL PROCESO		
Requisitos del MIPG	REQUISITOS ISO 9001: 2015	REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS
a.Segunda dimensión: Direccionamiento Estratégico y Planeación b.Tercera dimensión: Gestión con valores para resultados.	4.1 Comprensión de la Organización y de su Contexto 4.2 Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas 6. Planificación 6.1 Acciones abordar riesgos y oportunidades 6.3 Planificación de los cambios 7.1 Recursos 7.5.3 Información documentada 8.1 Planificación y Control Operacional 8.2 Requisitos para los Productos y Servicios 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio. 8.5.2 Identificación y trazabilidad. 8.5.4 Preservación. 8.6 Liberación 8.7 Control de Salidas no conformes. 9.1 Seguimiento medición análisis y evaluación 10.2 No conformidad y accion correctiva. 10.3 Mejora continua.	Normograma Institucional

Control de Cambios

Rev.	Fecha	Elaboro	Reviso / Aprobó	Observaciones y/o Ajustes
4	29/05/2026	Profesional Especializado Unidad Operativa y Comercial	Comité de calidad	1. Ajuste general de las actividades bajo el PHVA de la caracterización , se agrega columnas de proveedor entradas y clientes, salidas, requisitos iso 9001, se agrega espacio para matriz de riesgos.
3	15/05/2025	Profesional Especializado Unidad Operativa y Comercial	Comité de calidad	1. Se modifican los indicadores de acuerdo con el plan de acción y matriz de indicadores.
				2. 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	1. Se cambia el nombre del indicador aumento en ventas a meta en ventas.
				2. Se adiciona el indicador de cumplimiento de actividades.
				3. Se modifica el cuadro de control de cambios con la Rev. y fecha de elaboración.
				4. 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	1. Se implementa el SIGC.
				2. Se actualiza por revisión y ajuste del formato del SIGC.
0	18/08/2022	Profesional Universitario Unidad Operativa y Comercial	Comité de calidad	1. Creación del documento