

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO	CÓDIGO	CAR 420-115-9
	EXPLOTACIÓN DE JUEGOS DE SUERTE Y AZAR	VIGENCIA	17/11/2023

	OBJETIVO	ALCANCE
	<p>Explotar el mercado de Juegos de Suerte y Azar de competencia de la entidad según el marco legal vigente.</p>	<p>Inicia con la definición de las estrategias comerciales y de mercadeo necesarias para la explotación de los juegos de suerte y azar y finaliza con venta y entrega de premios en loterías, la adjudicación y ejecución del contrato de concesión para apuestas permanentes o chance y la autorización de solicitud de juegos promocionales, rifas y/o utilización de resultados.</p> <p>Cubre las líneas de negocio de lotería, juegos promocionales, rifas, apuestas permanentes y utilización de resultados.</p>

	TIPO DE PROCESO	LÍDER RESPONSABLE
	Misional	Subgerente Comercial y de Operaciones

	CARGOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO		
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gerente General 2. Subgerente Comercial y de Operaciones 3. Secretario General 4. Director de Operación de Productos y Comercialización 5. Jefe Unidad de Apuestas y Control de Juegos 6. Jefe Unidad de Talento humano 7. Jefe Unidad de Recursos Físicos 8. Jefe Unidad Financiera 9. Jefe Gestión Tecnológica e Innovación 10. Jefe Oficina de Control Interno 11. Profesional Oficina de Atención al Cliente 12. Jefe Oficina Asesora de Planeación 13. Profesionales área de Comunicaciones y Mercadeo. 		

	ENTRADAS			
	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	SOPORTE	RESPONSABLE
	Marco Estratégico	Políticas Sector de Juegos de Suerte y Azar - Estado del Sector de Loterías	Marco Estratégico	OAP
	Plan Estratégico	Normas Vigentes - Requisitos de Clientes - Presupuesto	Plan Estratégico	OAP
	Plan de Premios	Estudios de Mercado	Plan de Premios	Dirección de Operación de Productos y Comercialización - Apuestas y Control de Juegos
	Estudios de Factibilidad	Estructuración Licitación " Chance" - Evaluación de cambio de Planes de Premios	Estudios de Factibilidad	Dirección de Operación de Productos y Comercialización - Apuestas y Control de Juegos
	Marco Legal y Normativo	Constitución Política - Marco legal Vigente	Marco Legal y Normativo	Dirección de Operación de Productos y Comercialización - Apuestas y Control de Juegos
	Contrato de Concesión	Documento emitido para formalizar la adjudicación de la concesión	Contrato	Gerencia General
	Contrato de Suministro (Formularios)	Documento emitido para formalizar la adjudicación para la impresión	Contrato	Gerencia General
	Plan de Compras	Archivo a través del cual se puede observar las cantidades y tipos de formularios requeridos para la comercialización del juego de apuestas permanentes o chance	Archivo Excel	Concesionario Unidad de Apuestas y Control de Juegos
	Formato Control Existencias de Talonarios en Bodega	Documento donde se registra el seguimiento de inventario de formularios de apuestas permanentes o chance en bodega del concesionario	Formato FRO420-24	Profesional III Unidad de Apuestas y Control de Juegos
	Solicitud de Autorización	Solicitud de autorización de juegos promocionales y rifas realizada por el gestor	Solicitud FRO420-36 FRO420-33 FRO420-34	Gestor
	Autorización	Resolución de autorización de juegos promocionales o rifas	Acto Administrativo	Dirección de Operación de Productos y Comercialización - Apuestas y Control de Juegos

	CICLO PHVA
-------------------------------------------------------------------------------------	-------------------



PLANEAR	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaboración de los estudios previos y del sector del proceso licitatorio de la concesión del juego de apuestas permanentes o chance. 2. Con el plan de compras de los formularios del juego apuestas permanentes o chance, establecer la necesidad de la contratación de impresión y suministro de formularios. 3. Diseñar campañas publicitarias para posibles gestores de juegos promocionales y rifas. 4. Estructuración contrato atípico de distribución - Estudios de Mercado - Elaboración del Plan Comercial y de Mercadeo - Definición Plan de Premios - Planificación Sorteos
HACER	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar el proceso licitatorio del juego de apuestas permanentes que finaliza con la adjudicación del mismo por un periodo máximo de cinco (5) años. 2. Adelantar el proceso de selección del impresor de formularios del juego de apuestas permanentes o chance. 3. Elaborar las autorizaciones de juegos promocionales o rifas que hayan cumplido con los requisitos requeridos por la normatividad vigente. 4. Ejecución contratos atípicos de distribución - Ejecución del Plan Comercial y de Mercadeo - Plan de Premios - Realización Sorteos, lectura de premios y promocionales - solicitudes órdenes de pago de premios
VERIFICAR	<ol style="list-style-type: none"> 1. Efectuar las visitas y actividades de seguimiento al concesionario del juego de apuestas permanentes o chance, presentado los informes a que haya lugar. 2. Elaborar las facturas de compra y venta de los formularios del juego de apuestas permanentes o chance, de acuerdo a la orden de compra del concesionario y el stock de la firma impresora. 3. Hacer el seguimiento a los gestores de juegos promocionales y rifas frente al cumplimiento en la entrega de los premios conforme a la autorización emitida por la Lotería de Bogotá. 4. Verificación cumplimiento contrato atípico de distribución - visitas a distribuidores - evaluación de resultados al plan de premios - seguimiento protocolo sorteos
ACTUAR	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar los requerimientos al concesionario conforme lo exponga el contrato de concesión. 2. Proceder con el pago de la compra de los formularios al impresor. 3. Proceder al cierre de las autorizaciones y/o requerir a los gestores para el cumplimiento de las obligaciones. 4. Ajustes los contratos atípicos de distribución, ajustes al plan de premios y al protocolo de los sorteos



LISTA DE PROCEDIMIENTOS	
PRO420-191	AUTORIZACIÓN Y EMISIÓN DE CONCEPTO
PRO420-193	FACTURACIÓN Y DESPACHO DE FORMULARIOS DE INSTRUMENTOS DEL JUEGO DE APUESTAS PERMANENTES O CHANCE
PRO410-199	ASIGNACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE BILLETERIA
PRO410-200	APROBACIÓN DISEÑO DE BILLETE
PRO410-201	CONTROL DE BILLETERIA NO VENDIDA
PRO410-202	DEFINICIÓN DEL PLAN DE PREMIOS
PRO410-203	PLANIFICACIÓN SORTEO
PRO410-204	REALIZACIÓN SORTEO LOTERÍA
PRO410-205	PROCESAMIENTO Y DIVULGACIÓN DE RESULTADOS
PRO410-206	VALIDACIÓN Y LECTURA DE PREMIOS Y PROMOCIONALES
PRO410-302	PROMOCIONALES LOTERÍA
PRO410-237	REVISIÓN Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE SORTEO
PRO440-215	PLAN COMERCIAL Y DE MERCADEO
PRO410-342	INSCRIPCIÓN, REGISTRO DE DISTRIBUIDORES Y ASIGNACIÓN DE CUPO
PRO410-393	RECEPCIÓN Y VALIDACIÓN DE PREMIOS
PRO410-466	AUMENTO Y DISMINUCIÓN DE CUPO
PRO420-541	IDENTIFICACIÓN PARA TRABAJADORES OFICIALES, CONTRATISTAS, COLOCADORES Y DEMAS PERSONAL QUE REQUIERA LA ENTIDAD



SISTEMA DE MEDICIÓN
Entre los instrumentos de medición se encuentran los Indicadores reportados en el aplicativo "Tablero Integrado de Gestión" y las encuestas de satisfacción, realizadas a las partes interesadas de la entidad y se encuentran publicadas en la página web de la entidad.

GESTIÓN DE RIESGOS
La identificación, medición y evaluación de los riesgos asociados a la ejecución de este proceso, así como los controles a que haya lugar se realizan en el marco de las políticas, procedimientos y normatividad aplicable. La matriz y el mapa de riesgos de este proceso se encuentran publicados en la página web de la entidad.



SALIDAS				
NOMBRE	FRECUENCIA	DESCRIPCIÓN	SOPORTE	RESPONSABLE
Contrato de distribución	Cada vez que se requiera	Contrato forma	Formato FRO410-59 solicitud de inscripción en el registro de distribuidores de la Lotería de	Subgerente Comercial y de Operaciones –Director de Operación de Productos y Comercialización
Prórrogas contrato de distribución	Cada año	Prórroga del contrato y solicitud de pólizas	Comunicación ampliación de contrato y pólizas	Subgerente Comercial y de Operaciones –Director de Operación de Productos y Comercialización
Plan de premios	Cada vez que se requiera	Ajuste al plan de premios establecido	Estudio de mercado, Propuesta de plan de premios, Acto de	Subgerente Comercial y de Operaciones – Director de Operación de Productos y Comercialización
Mantenimiento de los equipos del sorteo	Jueves de cada semana	Revisión y Mantenimiento de los equipos del sorteo	Acto de mantenimiento (FRO 410-140-3)	Director de Operación de Productos y Comercialización
Asignación y distribución de billetería	Primeros 5 días del mes	Asignación y distribución de billetería a cada distribuidor	Mezcla	Director de Operación de Productos y Comercialización
Aprobación diseño de billetes físicos	20 días antes de cada sorteo	Aprobación de los billetes físicos de cada sorteo (ordinario y extraordinario)	Correo de aprobación	Director de Operación de Productos y Comercialización
Ejecución del sorteo	Según programación establecida, todos los jueves.	Ejecución de los sorteos ordinarios y extraordinarios.	Actas del sorteo, video oficial, registro filmico.	Director de Operación de Productos y Comercialización
Divulgación de resultados del sorteo	Un día después de cada sorteo	Divulgación de los resultados del sorteo al público	Acta oficial de resultados, listas de resultados, página web	Director de Operación de Productos y Comercialización - Profesional de Gestión TI - Profesionales de comunicaciones
Informe de ventas	Viernes de cada Semana	Reportes de ventas, reporte de premios a ser pagados, reportes de ventas por distribuidor y zona geográfica.	Reporte de ventas aplicativo comercial	Director de Operación de Productos y Comercialización
Lectura de premios y promocionales enviados por distribuidores	Todas las semanas	Lectura y verificación de premios físicos y cargue y verificación de premios virtuales en el sistema.	Aplicativo comercial	Auxiliares Dirección de Operación de Productos y Comercialización - Director de Operación de Productos y Comercialización
Pago de premios Mayores a 6SMMLV	Cada vez que se requiera	Efectuar las solicitudes de órdenes de pago de los premios mayores a 6SMMLV y/o de los ganadores que se acercan a la LB para el pago de premios mayores	Solicitudes de órdenes de pago	Director de Operación de Productos y Comercialización
Pago de premios página web	2 veces por semana	Efectuar las solicitudes de órdenes de pago de los premios página web de la LB	Solicitudes de órdenes de pago	Director de Operación de Productos y Comercialización
Contrato de Concesión	De acuerdo a la Ley 643 de 2001 y 1393 de 2010, actualmente cada cinco años.	Etapas precontractual, contractual y pos contractual.	Documentos etapa precontractual, contractual y pos contractual.	Gerente General - Subgerente Comercial - Secretaría General - Unidad de Apuestas y Control de Juegos - Dirección de OP
Contrato de Suministro (Formularios)		Etapas precontractual, contractual y pos contractual	Documentos etapa precontractual	Subgerente General Jefe Unidad de Apuestas y Control de Juegos
Autorización o Concepto de excepción Juegos promocionales y rifas		Acto Administrativo por medio del cual se autoriza la ejecución de un juego promocional o rifa 1. Fecha de autorización o emisión concepto. 2. Datos de la empresa autorizada y su representante legal. 3. Tipo de concepto o autorización. 4. Plan de premios. 5. Fecha de la promoción. 6. Fecha del sorteo. 7. Ubicación de realización del sorteo. 8. Firma del responsable de emitir la autorización o concepto en la Lotería de Bogotá.	Requisitos y documentos estipulados en la Ley y sus decretos reglamentarios.	Jefe y Profesional III Unidad de Apuestas y Control de Juegos Subgerencia General

Facturas de Formularios de Apuestas Permanentes	Por lo menos 1 vez al mes	Valor, cantidad y tipo de formularios.	Orden de pedido, Consignación, stock de formularios en bodega del impresor y factura expedida por la Lotería y el	Profesional III Unidad de Apuestas y Control de Juegos Impresor Formularios
Acta y video oficial de Sorteo Lotería	Al terminar cada sorteo.	Formato de acta de sorteo	Video oficial, relacionar el resto de soportes	Dirección de OP
Plan Comercial y de Mercadeo				
Actas Sorteos autorizados Apuestas Permanentes	Diaria	Formato acta de sorteo	Acta	Coordinador y delegados Lotería de Bogotá a los sorteos autorizados.

	USUARIOS	
	NOMBRE	NECESIDAD
	Compradores de Lotería y Apuestas permanentes	Ganar premios atractivos cumpliendo el pago de los mismos, adecuado trato al cliente
	Canales de Distribución (Distribuidores y Loteros)	Tener altos niveles de ventas, buena relación y atención cliente (distribuidores y Lotería de Bogotá)
	Gestores de Rifas y Juegos Promocionales	Lograr el objetivo del promocional, con altos niveles de ventas y reconocimiento de marcas y/o objetivos institucionales
	Gestores, Concesionario e impresor	Aunar esfuerzos entre los usuarios y le entidad con el fin de llevar a cabo la misión de la entidad con la explotación de los juegos de suerte y azar de acuerdo con la normatividad vigente.

CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA	DESCRIPCIÓN Y JUSTIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS	VERSIÓN
12/07/2018	Se cambia el alcance y objetivo del proceso, con el propósito de dimensionarlo de acuerdo a su denominación. Es necesario que las actividades de recaudo y de inspección y fiscalización conformen procesos independientes.	7
30/08/2021	Se actualiza el formato "Caracterización de Procesos" donde se añade ESTRADAS, incluye ENTRADAS, CICLO PHVA y USUARIOS. Se eliminan las versiones de los procedimientos y se ajusta el proceso en general.	8
17/11/2023	Se actualiza los responsables de acuerdo a la nueva estructura organizacional de la entidad y se ajusta en el marco de la certificación en ISO37001	9

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Sandra Patricia Tiria Socha Jefe Unidad de Loterías Martha Liliana Duran Cortes Jefe Unidad de Apuestas y Control de Juegos	Oscar Fabian Melo Vargas Jefe Oficina Asesora de Planeación Nestor Julian Rodríguez Torres Contratista	COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO