

	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b>	<b>CÓDIGO</b>	CAR 420-115-10
	<b>EXPLOTACIÓN DE JUEGOS DE SUERTE Y AZAR</b>	<b>VIGENCIA</b>	18/09/2024

	<b>OBJETIVO</b>
	<p>Explotar el mercado de Juegos de Suerte y Azar de competencia de la entidad según el marco legal vigente.</p>

<b>ALCANCE</b>
<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. Cubre las líneas de negocio de lotería, juegos promocionales, rifas, apuestas permanentes y utilización de resultados.</p>

	<b>TIPO DE PROCESO</b>
	Misional

<b>LÍDER RESPONSABLE</b>
Subgerente Comercial y de Operaciones

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

	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 del juego de apuestas permanentes o chance	Contrato	Gerencia General Secretaría General Subgerencia General
	Contrato de Suministro (Formularios)	Documento emitido para formalizar la adjudicación para la impresión de los formularios para la comercialización del juego de apuestas permanentes o chance	Contrato	Gerencia General Secretaría General Subgerencia General Unidad de Apuestas y Control de Juegos
	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 FR0420-24	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	
	<p><b>PLANEAR</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Elaboración de los estudios previos y del sector del proceso licitatorio de la concesión del juego de apuestas permanentes o chance.</li> <li>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.</li> <li>Diseñar campañas publicitarias para posibles gestores de juegos promocionales y rifas.</li> <li>Estructuración contrato atípico de distribución - Estudios de Mercado - Elaboración del Plan Comercial y de Mercadeo - Definición Plan de Premios - Planificación Sorteos</li> </ol>
	<p><b>HACER</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Realizar el proceso licitatorio del juego de apuestas permanentes que finaliza con la adjudicación del mismo por un periodo máximo de cinco (5) años.</li> <li>Adelantar el proceso de selección del impresor de formularios del juego de apuestas permanentes o chance.</li> <li>Elaborar las autorizaciones de juegos promocionales o rifas que hayan cumplido con los requisitos requeridos por la normatividad vigente.</li> <li>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</li> </ol>
	<p><b>VERIFICAR</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Efectuar las visitas y actividades de seguimiento al concesionario del juego de apuestas permanentes o chance, presentado los informes a que haya lugar.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>Verificación cumplimiento contrato atípico de distribución - visitas a distribuidores - evaluación de resultados al plan de premios - seguimiento protocolo sorteos</li> </ol>
	<p><b>ACTUAR</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Realizar los requerimientos al concesionario conforme lo exponga el contrato de concesión.</li> <li>Proceder con el pago de la compra de los formularios al impresor.</li> <li>Proceder al cierre de las autorizaciones y/o requerir a los gestores para el cumplimiento de las obligaciones.</li> <li>Ajustes los contratos atípicos de distribución, ajustes al plan de premios y al protocolo de los sorteos</li> </ol>

LISTA DE PROCEDIMIENTOS	
	<p>PRO420-191      AUTORIZACIÓN Y EMISIÓN DE CONCEPTO</p> <p>PRO420-193      FACTURACIÓN Y DESPACHO DE FORMULARIOS DE INSTRUMENTOS DEL JUEGO DE APUESTAS PERMANENTES O CHANCE</p> <p>PRO410-199      ASIGNACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE BILLETTERIA</p> <p>PRO410-200      APROBACIÓN DISEÑO DE BILLETE</p> <p>PRO410-201      CONTROL DE BILLETTERIA NO VENDIDA</p> <p>PRO410-202      DEFINICIÓN DEL PLAN DE PREMIOS</p> <p>PRO410-203      PLANIFICACIÓN SORTEO</p> <p>PRO410-204      REALIZACIÓN SORTEO LOTERÍA</p> <p>PRO410-205      PROCESAMIENTO Y DIVULGACIÓN DE RESULTADOS</p> <p>PRO410-206      VALIDACIÓN Y LECTURA DE PREMIOS Y PROMOCIONALES</p> <p>PRO410-302      PROMOCIONALES LOTERÍA</p> <p>PRO410-237      REVISIÓN Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE SORTEO</p> <p>PRO440-215      PLAN COMERCIAL Y DE MERCADEO</p> <p>PRO410-342      INSCRIPCIÓN, REGISTRO DE DISTRIBUIDORES Y ASIGNACIÓN DE CUPO</p> <p>PRO410-393      RECEPCIÓN Y VALIDACIÓN DE PREMIOS</p> <p>PRO410-466      AUMENTO Y DISMINUCIÓN DE CUPO</p> <p>PRO420-541      IDENTIFICACIÓN PARA TRABAJADORES OFICIALES, CONTRATISTAS, COLOCADORES Y DEMAS PERSONAL QUE REQUIERA LA ENTIDAD</p> <p>PRO410-611      PAGO INCENTIVO POR PREMIO MAYOR</p>

SISTEMA DE MEDICIÓN
 <p>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.</p>

GESTIÓN DE RIESGOS
<p>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.</p>



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 Bogotá	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, aprobación y/o	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	Acta de mantenimiento (FRO 410-148-3)	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, redes sociales.	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. Consolidado de ventas y premios por pagar Excel. informe interactivo power BI: <a href="https://app.powerbi.com/view?r=eyJrjplOWISNmFjMTctZDQ5MS00YzclLnRkO TYtOGUxOTk5NGJlYzllwidiCl6lBIZDK2YjdkLWQ2NDIhNGM4Yy1hNWw1ZlZlZWISZDdhM2JmZSJ9&amp;pageName=-ReportSection8f6bdfc5873c77ba3dc4">https://app.powerbi.com/view?r=eyJrjplOWISNmFjMTctZDQ5MS00YzclLnRkO TYtOGUxOTk5NGJlYzllwidiCl6lBIZDK2YjdkLWQ2NDIhNGM4Yy1hNWw1ZlZlZWISZDdhM2JmZSJ9&amp;pageName=-ReportSection8f6bdfc5873c77ba3dc4</a>	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, contractual y pos contractual	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 impresor	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
18/09/2024	Se actualiza incluyendo procedimiento Pago Incentivo Premio Mayor	10

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<p><b>Sandra Patricia Tiria Socha</b> Director de Operación de Producto y Comercialización</p> <p><b>Martha Liliana Duran Cortes</b> Jefe Unidad de Apuestas y Control de Juegos</p>	<p><b>Oscar Fabian Melo Vargas</b> Jefe Oficina Asesora de Planeación</p>	<p><b>COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO</b></p>