



**LOTERÍA DE  
MANIZALES**  
PARA GANARLA HAY QUE COMPRARLA

## SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

### MANUAL DE CALIDAD

#### **RESEÑA HISTÓRICA:**

La Empresa Municipal para la Salud–EMSA, es una empresa Industrial y Comercial del estado, del orden municipal, entidad descentralizada de primer grado, dotada de personería jurídica, autonomía administrativa y financiera, con capital independiente, vinculada a la Secretaría Local de Salud del Municipio de Manizales.

Tiene como finalidad la administración y/o operación de la lotería tradicional o de billetes o de las modalidades autorizadas por la normatividad vigente, con el propósito, contribuir a la generación de recursos para la salud pública.

Fue creada en 1922, por ordenanza Nro. 34, del 29 de abril de 1.922, el Departamento de Caldas autorizó al Municipio de Manizales para establecer la Lotería de Manizales, lotería pública con premios en dinero, con el compromiso que se destinara el 20% del producto de su explotación al pabellón de tuberculosos de Manizales y el resto al acueducto público, a la Sociedad de Mejoras Públicas y al Teatro Municipal, en la proporción que estimara conveniente.


En desarrollo de esa autorización el Concejo Municipal dictó el Acuerdo Nro. 29 de 1922 por medio del cual crea la Lotería de Manizales como una sección de la Tesorería – Gerencia de Bienes Municipales asesorada por una Junta compuesta por dos Concejales y un ciudadano particular. La Lotería de Manizales, es creada a solicitud del municipio de Manizales, y administrada directamente por el mismo, asumiendo a costo y riesgo su actividad, así como el lograr el posicionamiento en el mercado dentro de todo el territorio nacional.

La primera ley que se dictó referente a Loterías fue la 64 de 1.923, es decir, un año posterior a la creación de la Lotería de Manizales. En el artículo 3º estableció: “Las Loterías que existen en la actualidad en algunos Departamentos destinadas exclusivamente a fines de beneficencia, podrán continuar funcionando con la misma organización que hoy tienen.”

Fue así como la lotería continua su marcha hasta 1940, cuando el Municipio de Manizales celebró con el Señor Manuel Merizalde Morales un contrato para su explotación en todo el territorio de la República, por el término de cuatro años prorrogables.

Mediante acuerdo 055 de diciembre 7 de 1945, se creó la Beneficencia de Manizales, como establecimiento público del orden Municipal, cuyos estatutos fueron reformados por el Decreto Extraordinario Nro. 001 De 1987, proferido por el Alcalde de Manizales, siendo la entidad descentralizada encargada de prestar los servicios de asistencia pública, hospitalaria y social en el territorio municipal; dentro de su organización y administración, tenía como dependencias administrativas y como unidades de prestación de servicios de salud, al Hospital Geriátrico San Isidro y al Hospital Universitario de Caldas, a los cuales se les dotó de personería jurídica y patrimonio propio e independiente. De igual forma el Municipio cedió a la Beneficencia de Manizales, entre otros bienes la Lotería y su producido mientras el Departamento terminaba el Hospital y la departa mentalizaba. Se constituyó la personería jurídica, autonomía y fondos propios la Beneficencia de Manizales, el 10 de marzo de 1.946 por medio del instrumento Nro. 337 del 10 de marzo de 1.946 se protocolizó y se elevó a escritura pública.

El 25 de agosto de 1953 el Gobierno Departamental dicto el Decreto 597 donando a la Beneficencia de Manizales el terreno y el edificio que se estaba construyendo para el Hospital Departamental. Este Decreto departamental fue aprobado por el Ministerio de Higiene; y se elevó a escritura pública el

 <b>LOTERÍA DE MANIZALES</b> <small>PARA GANARLA HAY QUE COMPRARLA</small>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>

traspaso de los bienes, declarando cancelado el compromiso que constaba en la escritura pública 1778 y expresando que el Gobierno de Caldas declaraba departamentalizada la Lotería de Manizales, desde la fecha de dicho instrumento público, y a la vez transfería a perpetuidad la Lotería de Manizales a la Beneficencia de Manizales. En cumplimiento de la Ley 10 de 1990, el Concejo Municipal de Manizales, en uso de las facultades constitucionales y legales, por medio del Acuerdo nro. 026 de junio 11 de 1.991 concedió al Alcalde Mayor del Municipio de Manizales facultades extraordinarias para reestructurar la Beneficencia de Manizales.

En consecuencia, se expidió el Decreto extraordinario 488 de 1991 por medio del cual se reestructuró la Beneficencia de Manizales como empresa industrial y comercial del estado del orden municipal, descentralizada de primer nivel, vinculada a la Secretaría de Salud de Manizales, dotada de personería Jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio e independiente, teniendo como objeto la obtención de recursos para el sector salud de conformidad con la ley, la que se denominó Empresa Municipal para la Salud (EMSA), a cuyo cargo quedó la Lotería de Manizales.


Como parte del desarrollo y fortalecimiento administrativo, se expide el Acuerdo E 03 de 1996, adoptando el Sistema de Control Interno, conforme a la Constitución Política de Colombia Artículo 209 desarrollado por la Ley 87 de 1993, señala que la Administración Pública tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que le señala la Ley y que su función administrativa se desarrollará con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficiencia, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y valoración de costos ambientales. Posteriormente actualizado en el 2000, adecuándolo a la naturaleza, estructura y misión de EMSA.

Mediante acuerdo 485 del 2 de marzo de 2001, el Concejo de Manizales, autorizó a la Empresa Municipal para la Salud, transferir al Municipio de Manizales – Fondo Territorial de Pensiones los bienes de su propiedad a fin de que esta última administrara y gestionara para el pago de la deuda prestacional correspondiente a los funcionarios y ex – funcionarios en virtud del contrato de concurrencia nro. 1186-97 (971229647) del 30 de diciembre de 1997.

En el año 2001, la Ley 643 de 2001 regula el régimen propio del monopolio rentístico de los juegos de suerte y azar, en desarrollo del artículo 336 de la constitución Política, el H. Consejo de Manizales expide el acuerdo 485 de 2001, mediante el cual se reestructuró la Empresa Municipal para la Salud a fin de que esta se ajustara al objeto social a desarrollar, la normatividad que lo regulaba, entre otros aspectos.

Se desarrolló a lo largo del periodo, la construcción del manual de calidad y el levantamiento de procesos y procedimientos con todos los funcionarios, la inducción y capacitación al personal, así como aspectos relacionados con el Sistema de Control Interno, de manera paralela y complementaria; tales como: la evaluación de personal, plan de capacitación, el mapa de riesgos, entre otros; elementos que permitieron a la entidad la preparación necesaria para obtener la certificación en calidad y dar cumplimientos a los parámetros dispuestos para el desarrollo del Modelo de Control Interno de la entidad.

Para el año 2005, el H. Concejo de Manizales mediante Acuerdo Municipal No 0607 del 25 de mayo de 2005, modifica los Estatutos Básicos de la Empresa Municipal para la Salud- EMSA, disponiendo en el artículo 3º: “Del Objeto: La Empresa Municipal para la Salud (EMSA), tendrá como objeto la administración y/o operación de la lotería tradicional o de billetes o de la modalidad que llegare a autorizar la Ley y los demás juegos de su competencia, contemplados en la Ley 643 de 2001, o en normas que posteriormente se expidan”.

 <b>LOTERÍA DE MANIZALES</b> <small>PARA GANARLA HAY QUE COMPRARLA</small>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>

Actualmente, la Empresa Municipal para la Salud, administra y opera la lotería tradicional, a nivel nacional, generando recursos de la operación de juegos de suerte y zar direccionados al fortalecimiento del sector salud, siendo este el eje principal de su labor.

Conforme a los requisitos de los operadores, EMSA propende por el cumplimiento de requisitos legales, bajo criterios de legalidad y transparencia, bajo un esquema de calidad que busca siempre la satisfacción de nuestros clientes y usuarios, y el mejoramiento continuo de los procesos.

Empresa Municipal para la Salud-EMSA, cuenta con una imagen y posicionamiento en el mercado de gran trascendencia; siendo una de las más antiguas del país, ha logrado mantenerse en vigencia con credibilidad y aceptación a nivel nacional, aun en las condiciones actuales de un mercado globalizado.

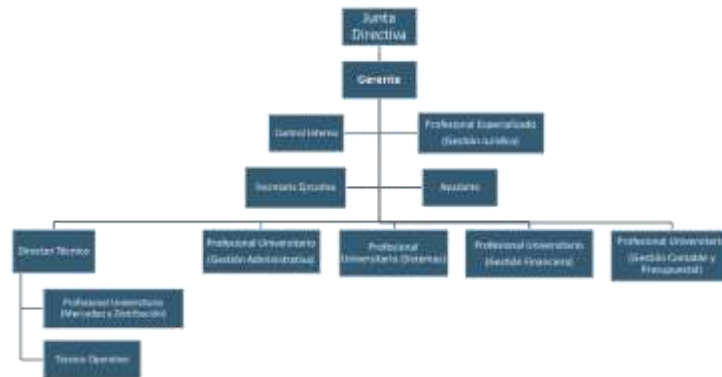
**MISIÓN:**

La Empresa Municipal para la Salud-EMSA, es la entidad descentralizada del municipio de Manizales, encargada de generar recursos para la Salud, a través de la comercialización y distribución de la LOTERÍA DE MANIZALES, asegurando la operación transparente y eficientemente.

**VISIÓN:**


La Empresa Municipal para la Salud-EMSA, fortalecerá la LOTERÍA DE MANIZALES en el mercado nacional, a través de distintos canales de distribución, con el fin de asegurar posicionamiento en el mercado y así generar el máximo de recursos para la salud.

**ORGANIGRAMA:**



**NO APLICABILIDAD:**

La organización declara no aplicable el capítulo 8.3 diseño muy desarrollo de la norma ISO 9001:2015, del sistema de gestión de Calidad ya que la prestación de los servicios de sorteo se realiza, de acuerdo con la reglamentación vigente para juegos de azar y no se realizan cambios a las características del servicio.

 <b>LOTERÍA DE MANIZALES</b> <small>PARA GANARLA HAY QUE COMPRARLA</small>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>

## MAPA DE PROCESOS



### PARTES INTERESADAS PERTINENTES:


- ✓ **LOS DISTRIBUIDORES, TANTO DE BILLETERÍA FÍSICA COMO VIRTUAL**, quienes son el primer canal de comercialización del producto en el país y su número varía en la medida en que se abran nuevos mercados o se efectúen cancelaciones de cupos. Dada la importancia de la venta en tiempos de oportunidad adecuados, para este grupo la condición de un buen entendimiento radica en la puntualidad en el envío y llegada oportuna de la billetera física y en la asignación de los cupos de la billetera virtual.
- ✓ El siguiente grupo de clientes está conformado por los **VENEDORES DE LOTERÍA (LOTEROS)** quienes son el penúltimo eslabón en el proceso de distribución. Para este grupo es de vital importancia el establecimiento de incentivos por venta de Premios.
- ✓ El tercer grupo corresponde a los **COMPRADORES** quienes determinan el posicionamiento de la Lotería en el mercado. Este grupo presta mayor atención al Plan de Premios y la transparencia con la cual se llevan a cabo los Sorteos.
- ✓ Los **FUNCIONARIOS**, para quienes el desempeño de la Empresa tiene un impacto fundamental, ya que de él depende tanto la permanencia como la calidad de su vida laboral.
- ✓ La **SECRETARÍA DE SALUD DE MUNICIPAL**, que apalanca las actividades del sector salud del Departamento, mediante las transferencias de la Lotería. Las Secretarías de Salud, que se benefician de las transferencias por concepto del impuesto de loterías foráneas.
- ✓ Los **ENTES DE CONTROL**, cómo Superintendencia Nacional de Salud, la Contraloría General de Republica, Contraloría Municipal etc.

### POLÍTICA DE CALIDAD

En la Empresa Municipal para la Salud – EMSA- estamos comprometidos con una **operación de lotería tradicional** y juegos de suerte y azar, **competitiva e innovadora**, con enfoque social prevalente y racionalidad económica, que **genere los recursos financieros necesarios y suficientes** para da cumplimiento con los requerimientos de las partes interesadas pertinentes, con transparencia y oportunidad y **estricto cumplimiento del pago las obligaciones**, mediante el mejoramiento continuo de los procesos y el sistema de gestión.

### OBJETIVOS DE CALIDAD

1. Diseñar Plan de Premios **competitivos e innovadores**

 <b>LOTERÍA DE MANIZALES</b> <small>PARA GANARLA HAY QUE COMPRARLA</small>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>

2. Generar los **recursos financieros necesarios y suficientes** para da cumplimiento con los requerimientos de las partes interesadas pertinentes
3. Dar **estricto cumplimiento del pago las obligaciones**

**MECANISMOS DE COMUNICACIÓN CON SUS CLIENTES:**

- ✓ **VISITAS A DISTRIBUIDORES:** Se realizan esporádicamente, con el fin de recibir la retroalimentación de los clientes en cuanto a concepto general de la LOTERÍA DE MANIZALES, plan de premios, el estado de las ventas, distribución de billetería, entre otros.
- ✓ **CORREO ELECTRÓNICO Y/O CARTAS:** Este es otro importante medio de comunicación a través del cual se reciben y tramitan solicitudes y requerimientos del cliente.
- ✓ **LÍNEA GRATUITA DE ATENCIÓN AL CLIENTE:** La Entidad cuenta con una línea gratuita la cual sirve como mecanismo para recibir reclamaciones de los clientes.