 <b>LOTERÍA DE MANIZALES</b> <small>PARA GANARLA HAY QUE COMPRARLA</small>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>Código:</b> GCM-MAN-01
	<b>MANUAL</b>	<b>Versión:</b> 02
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Fecha de Vigencia:</b> 07/03/2024

## 1. 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 departamentalizaba. 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 dictó 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 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.

 <b>LOTERÍA DE MANIZALES</b> <small>PARA GANARLA HAY QUE COMPRARLA</small>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>Código:</b> GCM-MAN-01
	<b>MANUAL</b>	<b>Versión:</b> 02
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Fecha de Vigencia:</b> 07/03/2024

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 cumplimiento 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”.

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, 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.

 <b>LOTERÍA DE MANIZALES</b> <small>PARA GANARLA HAY QUE COMPRARLA</small>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>Código:</b> GCM-MAN-01
	<b>MANUAL</b>	<b>Versión:</b> 02
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Fecha de Vigencia:</b> 07/03/2024

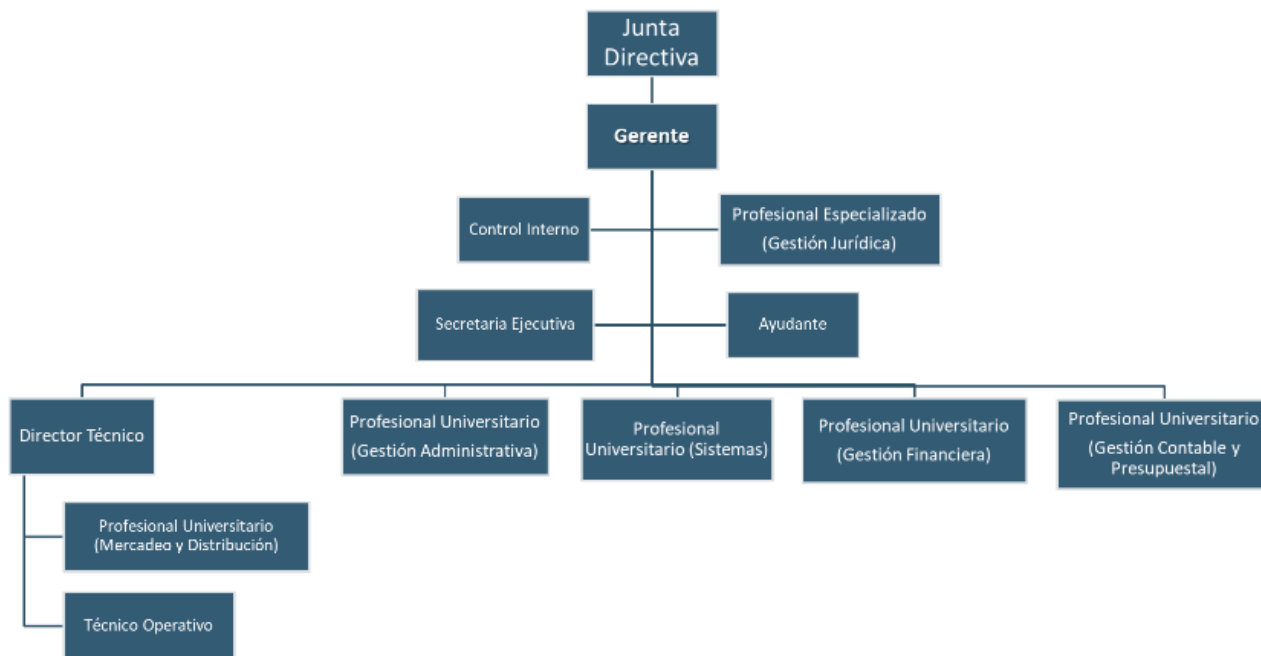
## 2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

**2.1. Misión:** Administramos y operamos la lotería tradicional o de billetes y demás juegos de suerte y azar autorizados por la ley, de manera transparente y eficiente, garantizando la satisfacción de nuestros clientes y la generación de recursos para el sector salud.

**2.2. Visión:** Nos proyectamos como una empresa a la vanguardia de la modernidad, siendo competitivos en el sector de los juegos de suerte y azar, asegurando el crecimiento continuo de los ingresos para las transferencias del sector salud.

**2.3. Valores:** Compromiso, Efectividad, servicio

## 3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL




## 4. TERMINOS Y DEFINICIONES:

La Empresa Municipal para la Salud “Emsa”, hace uso de los términos y definiciones dados en la Norma ISO 9000

**4.1. Requisitos de la documentación:** La documentación del sistema de gestión de la calidad incluirá declaraciones documentadas de:

- Política de Calidad y objetivos de la calidad
- Un manual de la calidad
- Procedimientos documentados
- Registros requeridos por la Norma Internacional
- Documentos, incluidos los registros que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

 <b>LOTERÍA DE MANIZALES</b> <small>PARA GANARLA HAY QUE COMPRARLA</small>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>Código:</b> GCM-MAN-01
	<b>MANUAL</b>	<b>Versión:</b> 02
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Fecha de Vigencia:</b> 07/03/2024

4.2. **Manual de la calidad:** La organización establecerá y mantendrá un manual de la calidad que incluye el alcance del sistema de gestión de la calidad, la con todos los detalles relacionados al producto que para el caso de la Empresa Municipal para la Salud “EMSA” es la “Administración, y Operación del Juego de Lotería Tradicional en el Territorio Nacional.

Los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad de Emsa se agrupan en:

- Manual de Calidad, que incluye la Misión, Visión, Política y Objetivos de Calidad, así como la estructura de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Los procesos están caracterizados y cada uno de ellos asocia procedimientos documentados y registros que facilitan la implementación.

4.3. **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.

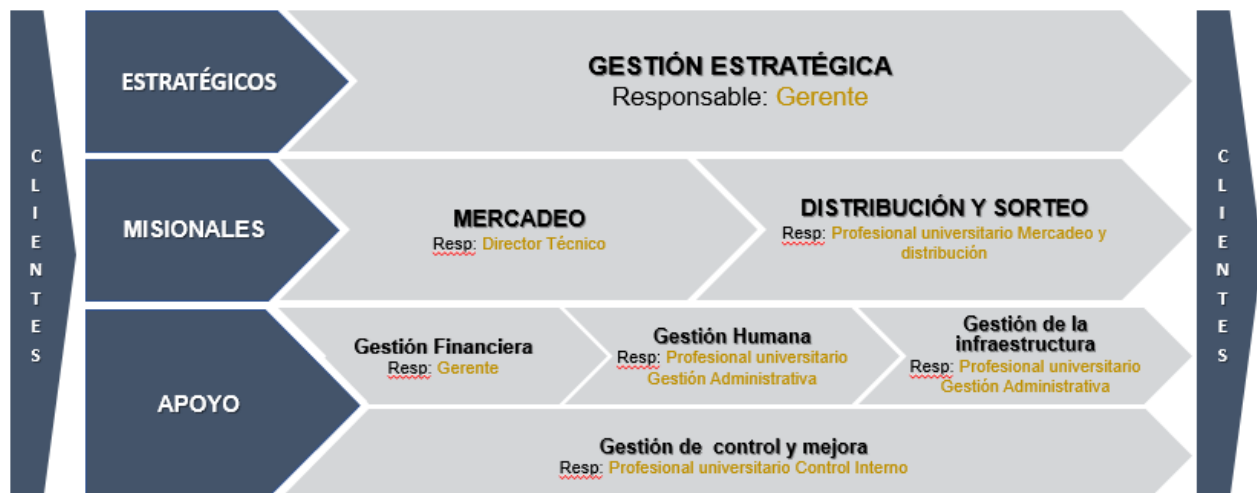
4.4. **Control De Documentos Y Registros:** Los documentos que exige el Sistema de Gestión de Calidad se controlan a través de procedimientos documentados para mantenerlos revisados y actualizados según su necesidad, se asegurara la identificación de los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos, asi como su disponibilidad para las partes interesadas.


Los dueños de cada proceso o el representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de la Calidad, son los responsables de generar nuevas versiones (según los requerimientos y necesidades de los procesos).

A través de las auditorías internas se realiza la revisión de la vigencia de los documentos asociados (internos y externos relacionados directamente con el Sistema de Gestión de Calidad) y con cada uno de los procesos, utilizando el listado de control de documentos y lista de chequeo de verificación.

## 5. PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN

### 5.1. Mapa de procesos



 <b>LOTERÍA DE MANIZALES</b> <small>PARA GANARLA HAY QUE COMPRARLA</small>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>Código:</b> GCM-MAN-01
	<b>MANUAL</b>	<b>Versión:</b> 02
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Fecha de Vigencia:</b> 07/03/2024

## 6. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.

Las Directivas de La Empresa Municipal Para La Salud “Emsa”, son responsables y se comprometen a establecer y desarrollar el Sistema de Gestión de la Calidad; basado en las normas ISO-9001-2015; con el objeto de conseguir lo siguiente:

- Satisfacer las necesidades de los Clientes Internos y Externos en lo relativo a la seguridad, confiabilidad y posicionamiento del producto de La Empresa Municipal Para La Salud “Emsa” como lo es la Lotería De Manizales.
- Cumplir con los requisitos, expectativas y sugerencias de los clientes; así como de las leyes y normatividad vigente.
- Prevenir los fallos antes de que ocurran.
- Propender por el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad. (S.G.C)

La Gerencia evidencia su compromiso con el Sistema de Gestión de la Calidad para su eficaz operación y mejora a través de los siguientes medios:


- Asegurando los recursos necesarios para la operación y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Comunicando a los miembros de la Organización la importancia de satisfacer los requisitos legales, reglamentarios y de los clientes a través de la elaboración, revisión y difusión de la Política de Calidad y los Objetivos de Calidad.
- Revisando la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad a través de las Revisiones por la Gerencia, una vez al año.
- Incorporando dentro de las funciones del personal directivo la responsabilidad por el mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

## 7. CLIENTES Y 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 billetería virtual.
- El siguiente grupo de clientes está conformado por los **vendedores 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.

## 8. 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

 <b>LOTERÍA DE MANIZALES</b> <small>PARA GANARLA HAY QUE COMPRARLA</small>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>Código:</b> GCM-MAN-01
	<b>MANUAL</b>	<b>Versión:</b> 02
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Fecha de Vigencia:</b> 07/03/2024

**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.

## 9. OBJETIVOS DE CALIDAD

- Diseñar Plan de Premios **competitivos e innovadores**
- Generar los **recursos financieros necesarios y suficientes** para da cumplimiento con los requerimientos de las partes interesadas pertinentes
- Dar **estricto cumplimiento del pago las obligaciones**

## 10. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD:

La entidad planifica y vela por el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad, sus objetivos y la integridad del mismo, realizando seguimiento a los objetivos mediante plan de auditorías, seguimiento de indicadores.

A partir de la visión institucional se determinan las directrices que orientan la gestión de la calidad, desde las que se construye la Política de Calidad y de esta se determinan los Objetivos de la Calidad además de identificar los procesos que apoyan el cumplimiento de estos objetivos.

## 11. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN:


Se nombró un representante de la dirección como Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad (Profesional Universitario Gestión Administrativa), el cual es el encargado de la comunicación a todos los integrantes de los procesos, de los cambios, mejoras, etc.

- 11.1. **Responsabilidad y autoridad:** La responsabilidad y autoridad del personal de la Organización se encuentran descritas en cada uno de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad, tales como el Manual de Calidad, caracterizaciones de los procesos, los Planes de Calidad y los procedimientos documentados. Así mismo el Manual de Funciones brinda algunas de las funciones que intervienen en los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad.
- 11.2. **Representante de la Dirección:** La Gerencia de la entidad nombró al Profesional Universitario Gestión Administrativa, como Coordinador de Calidad, quien es el encargado (a) de asegurar el establecimiento, implementación y sostenimiento de los procesos del Sistema, el cual tiene como funciones sin perjuicio de las legales y demás asignadas, las siguientes:
  - Asegurarse que se establecen, implementan y mantienen los procesos de l Sistema de Gestión de Calidad.
  - Establecer actividades de contacto con terceros en lo relacionado con el Sistema de Gestión de Calidad.
- 11.3. **Comunicación interna:** La comunicación en la EMPRESA MUNICIPAL PARA LA SALUD “EMSA”. Es una herramienta orientada hacia el cumplimiento de los Objetivos de Calidad definidos para el Sistema. Las relaciones de comunicación entre los procesos están descritas en el Mapa de Procesos contenido en el presente Manual.

Cualquier decisión, cambio, reunión o evento que se planee es anunciado a través del correo electrónico o cualquier otro sistema de comunicación de red interna, con lo cual la transmisión de información es rápida y dirigida a las personas interesadas.

La alta dirección a través de carteleras, circulares y correo interno difunde las directrices que atañen al sistema.



 <b>LOTERÍA DE MANIZALES</b> <small>PARA GANARLA HAY QUE COMPRARLA</small>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>Código:</b> GCM-MAN-01
	<b>MANUAL</b>	<b>Versión:</b> 02
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Fecha de Vigencia:</b> 07/03/2024

11.4. **Mecanismos De Comunicación Externa Con Clientes:** La organización ha establecido varios mecanismos de comunicación con sus clientes:

- Visitas a distribuidores: Se realizan ocasionalmente, 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 billettería, 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.

## 12. REVISIÓN POR LA GERENCIA:

En la Empresa Municipal Para La Salud una vez al año se revisará el Sistema de Gestión de la Calidad para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continua. Las fuentes de entrada para la revisión por parte de la Dirección marcan los parámetros para las decisiones y acciones que se deben tener en cuenta para el mejoramiento y sostenimiento del sistema de Gestión de la calidad.

**12.4. Información para la Revisión:** Control Interno y el Coordinador del Sistema verifican las acciones de seguimiento y revisiones de los cambios que afectan el sistema y las recomendaciones de mejora, para el efecto aplican los procedimientos y formatos establecidos.

La información que se le suministra a la dirección para su revisión es la siguiente:


- Resultados de las auditorías.
- Retroalimentación del cliente.
- Desempeño de los procesos y conformidad del producto.
- Estado de las acciones correctivas y preventivas.
- Acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas por la dirección.
- Cambios que podrían afectar el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Recomendaciones para la mejora.

**12.5. Resultados de la revisión:** La alta dirección después de realizar la revisión y análisis de la información suministrada por cada dueño del proceso adopta las mejoras a la eficacia del sistema y sus procesos de ser necesario, la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente y las necesidades de los recursos y los resultados de la gestión realizada sobre los riesgos identificados para la entidad, los cuáles deben estar actualizados. A partir de las recomendaciones de la revisión gerencial, se elabora un plan de oportunidades de mejora del Sistema de Gestión de Calidad.

## 13. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.

**13.1. Auditoría Interna.** Se estableció realizar ciclos de auditorías internas, una al año de todo el sistema.

**13.2. Seguimiento y medición de los procesos.** Se estableció en procedimiento acciones correctivas y preventivas y su respectivo formato, de ahí se desprende el seguimiento a las acciones recomendadas por los auditores internos y cuyo seguimiento es realizado por el Coordinador de Auditorías.

 <b>LOTERÍA DE MANIZALES</b> <small>PARA GANARLA HAY QUE COMPRARLA</small>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>Código:</b> GCM-MAN-01
	<b>MANUAL</b>	<b>Versión:</b> 02
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Fecha de Vigencia:</b> 07/03/2024

**13.3. Seguimiento y medición del producto.** Este es realizado por el Director Técnico de la Entidad, a través de encuestas de satisfacción de los clientes y del seguimiento a las peticiones, quejas y reclamos. Y la adecuada ejecución de los contratos de emisión y distribución de billetes, mediante el seguimiento y supervisión.

#### 14. MEJORA CONTINUA

Todos los funcionarios de La Empresa Municipal Para La Salud están comprometidos con el desarrollo y aplicación de la política, los objetivos de calidad, así como con implementar las acciones de mejoramiento de acuerdo a los resultados de las auditorías internas, análisis de datos y la revisión por parte de la dirección.

14.1. **Acción Correctiva.** en la Empresa Municipal Para La Salud se estableció un procedimiento de acciones correctivas y preventivas donde se definió los requisitos para revisar las no conformidades incluyendo las quejas de los clientes, determinar las causas de no conformidades, evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.

Igualmente se diseñó un procedimiento donde se determinó el tratamiento de las posibles no conformidades y sus causas. (Acciones Correctivas, Preventivas y de mejora)

14.2. **Acciones de Mejora:** El Sistema Integrado de Gestión, considera la implementación de acciones de mejora, esta directriz implica un compromiso de los líderes de proceso, en la identificación, documentación e implementación de acciones que posibilitan la mejora continua del sistema de calidad.