

LOTERÍA SANTANDER

“Solidez, Confianza y Responsabilidad Social”



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

VIGENCIA 2018

INTRODUCCIÓN

La **Lotería Santander**, dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Plan Estratégico 2016- 2019 “**Lotería Santander Nos Une**”, trabaja en pro de fortalecer e implementar al interior de la Entidad, una cultura enfocada a la prevención y defensa de lo público, con el objetivo de minimizar conductas que perjudiquen los objetivos institucionales.

De conformidad con lo establecido en la Ley 1474 de 2011 y Decreto 124 de 2016 se elaboró el "Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2018", con el fin de aunar esfuerzos en la gestión enfocada hacia la eficiencia y transparencia administrativa, generando herramientas, espacios a la ciudadanía y partes interesadas que les permitan ejercer su derecho a la información y el conocimiento de la gestión

1. MARCO ESTRATEGICO

La Lotería Santander Nace el 4 de mayo de 1920 mediante ordenanza No. 76, La Asamblea Departamental de Santander, autoriza el funcionamiento de la Lotería, El 6 de agosto de 1921 se realizó el primer sorteo con un premio mayor de \$250, el cual cayó el número 1363.

MISION

“Respetando la normatividad y la leal competencia, la Lotería Santander acentuará el predominio comercial en el territorio nacional con la oferta de productos de Juegos de Suerte y Azar, atractivos, confiables e innovadores para el comprador, quien contribuye con la financiación del sector salud”.

VISION

“La Lotería Santander consciente de su responsabilidad institucional y social como fuente proveedora de recursos para la salud de los colombianos y en especial de los santandereanos, se propone incorporar a su gestión administrativa las mejores prácticas empresariales y comerciales que le permitan mantener altos niveles de participación en el mercado de los Juegos de Suerte y Azar que por virtud de la ley explota”.

1.1. POLÍTICA DE CALIDAD: *“En el Análisis Estratégico una vez evaluado el entorno, nuestra condición interior, las necesidades y expectativas de los clientes y nuestros objetivos generales definimos la Política de Calidad que enunciamos enseguida:*

La Lotería Santander en cumplimiento de su misión empresarial se compromete a mejorar continuamente la eficiencia, la eficacia y efectividad de sus procesos administrando sus riesgos para el desarrollo comercial enfocados en la invulnerabilidad del producto, ofreciendo atractivos planes de premios y garantizando disponibilidad del mismo, a fin de satisfacer con calidad las necesidades financieras del sector de la salud y contribuir al logro de los fines del Estado definidos en la Constitución Nacional.

1.2. OBJETIVOS DE CALIDAD: Los objetivos de calidad de la Empresa Industrial y Comercial del Estado Lotería Santander son los siguientes:

a) Frente a la vulnerabilidad de la Lotería

- Preservar las condiciones técnicas de la billetería tanto en su aspecto físico como de las seguridades inteligentes.
- Garantizar la transparencia en la realización del sorteo

b) Frente al ofrecimiento de un atractivo Plan de Premios

Asegurar que el Plan de Premios se concibe con probabilidades reales para que haya ganadores y mantener la mejor relación valor fracción- premio (probabilidad de ganar el mayor) del mercado de las loterías.

c) Frente a la disponibilidad del producto

- Entregar oportunamente los cupos de lotería a los Distribuidores una vez estos cumplan las condiciones contractuales.
- Garantizar la recolección oportuna de la devolución a los Distribuidores.
- Evaluar la actividad comercial de los canales de distribución en todos los sorteos del año.

d) Frente al servicio posventa

- Consolidar el servicio al cliente
- Ofrecer valores agregados al producto: Promocionales.

e) Frente al mejoramiento continuo

- Fortalecer las competencias de la organización.
- Fortalecer en la Lotería Santander la cultura de la evaluación.

2. VALORES DE LA ENTIDAD:

- Compromiso.
- Responsabilidad.
- Lealtad.
- Transparencia.
- Trabajo en equipo.
- Solidaridad.
- Liderazgo

3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

a) PERMANECER

- Organizar la estructura comercial de la empresa
- Controlar Costos y Gastos
- Fortalecer el Mercado Regional, Nacional
- Mejorar la Rentabilidad
- Realizar alianzas estratégicas con otras empresas

b) INCREMENTAR VENTAS

- c) Elaboración del Plan de Mercadeo
- d) Implementar el Plan de Mercadeo
- e) Organizar estructura de impacto publicitario que llegue al consumidor final

c) CRECER

- Darnos a Conocer estratégicamente en Nuevos Mercados y Zonas Geográficas
- Diferenciación por la oferta de productos
- Expansión Comercial fortaleciendo la red de Distribuidores

d) RESPONSABILIDAD SOCIAL

- Para actuar con responsabilidad social y lograr vincular el 100% de los usuarios internos y externos que participen en la ejecución del plan de acción y plan de Mercadeo con responsabilidad social
- Ética y Cumplimiento que contribuya al logro de la visión Institucional

II. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Implementar la estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano de la Lotería Santander, para la vigencia 2018 en cumplimiento de los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 “ Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública” y el Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012 “ Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011” y el Decreto 124 de 2016 que sustituye el título 4 de la parte I del Libro 2 del decreto 1081 de 2015.

2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Adoptar estrategias, metas y actividades concretas, en materia de lucha contra la corrupción, que orienten la gestión hacia la eficiencia y la transparencia.
- Identificar los procesos y procedimientos susceptibles de actos de corrupción a partir de los cuales la entidad podrá identificar sus riesgos de posibles actos de corrupción.
- Detectar los riesgos y establecer los controles o las medidas para contrarrestarlos.
- Generar responsabilidad real de las acciones, no solo en el entorno institucional sino en los funcionarios que intervengan en cada actividad que la Lotería Santander desarrolla, garantizando la confiabilidad de los procesos y la de la información.
- Asegurar que todas las acciones se hagan con autonomía, independencia y responsabilidad social, libre de presiones e injerencias que oscurezcan los procesos, creando confianza entre los ciudadanos.
- Definir acciones preventivas y correctivas, orientadas a la mitigación de los riesgos de corrupción identificados en el mapa.
- Revisión de procesos, con el fin de simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y/o automatizar los trámites existentes, para adoptar medidas de racionalización de trámites y modernización y eficiencia de sus procedimientos, logrando con esto que se garantice la gestión institucional.
- Fortalecer los mecanismos de servicio al ciudadano, para satisfacer las necesidades de la ciudadanía en cuanto a la accesibilidad de los trámites y servicios de la entidad, así como la gestión de peticiones, quejas, sugerencia y reclamos.
- Elaborar estrategias para la rendición de cuentas, con el fin de fomentar la retroalimentación entre la Lotería y la ciudadanía.

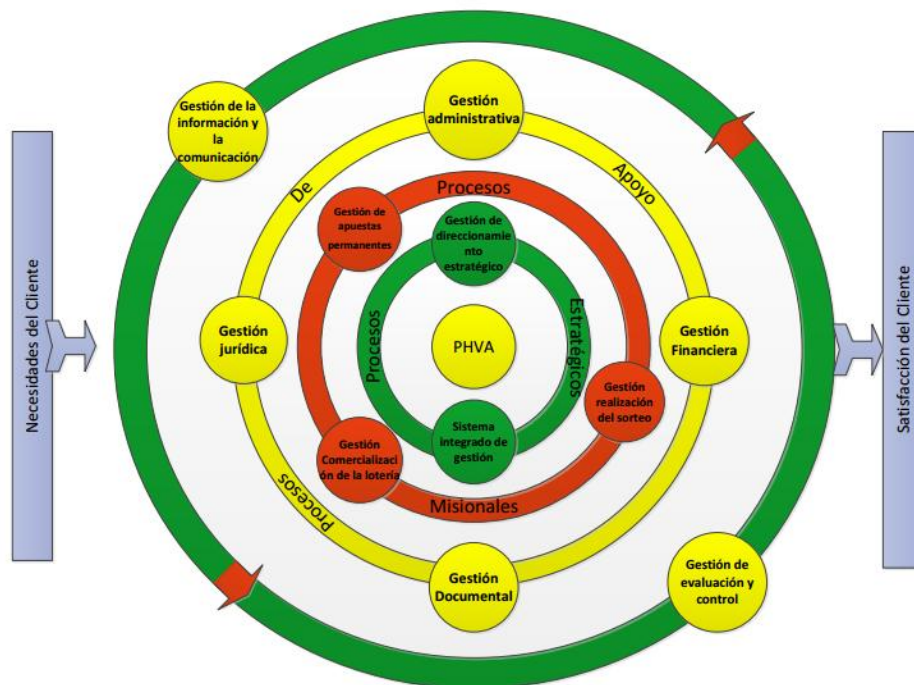


III. CONTEXTO ESTRATÉGICO

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se alinea al Plan Estratégico del entidad 2016 a 2019 que está articulado con el Plan Desarrollo Santander Nos Une 2016 - 2019. El Plan estratégico establece tres pilares principalmente (Administrativo y Financiero, Jurídico, Mercadeo y ventas) que se concretan en dos componentes fundamentales: el comercial y el administrativo y financiero con los siguientes objetivos estratégicos:

- Mejorar la productividad y la competitividad de la Lotería Santander. Fortalecer el relacionamiento con la red de venta (Distribuidores y Loteros).
- Consolidar la red de distribuidores existente en el país a través de estabilizando la red en un rango entre 120 y 140 distribuidores con sus respectivos puntos de venta.
- Preservar la estabilidad de la concesión de apuestas para garantizar la transferencia a la salud del Departamento de Santander, de \$ 44.088.432.951 durante el período 2015-2019, afianzando las relaciones comerciales con el concesionario.
- Colocación de los recursos disponibles en tesorería para generación de rendimientos financieros. Sanear las finanzas de la entidad (cubrimiento del déficit).
- Mejorar la productividad del talento humano de la entidad.
- Actualizar y modernizar el inventario de propiedad, planta y equipo.
- Fortalecer y desarrollar la plataforma tecnológica con base en tic para la comercialización del producto de forma electrónica.
- Fortalecer la infraestructura de TIC de la entidad.
- Adquirir las herramientas necesarias para la implementación de las normatividad relacionada con gestión documental.
- Implementación del comité de defensa jurídica del patrimonio de la Lotería Santander.:
 - Defensa judicial.
 - ♣ Procesos contractuales.
 - ♣ Mecanismos alternativos de solución de conflictos.
 - ♣ Protección y recuperación de los bienes de la entidad.
 - ♣ Protección legal del producto.
 - ♣ Procesos contractuales transparentes
 - ♣ Fortalecer la Mesa de control de juego ilegal.
 - Mitigar la proliferación de juegos de suerte y azar
 - ♣ Judicialización de responsables
 - ♣ Políticas de control de rifas y juegos promocionales.
 - ♣ Control a juegos que atenten contra el monopolio rentístico.

MAPA DE PROCESOS



La Lotería Santander, cuenta actualmente con 11 procesos, dos (2) estratégicos, tres (3) misionales, cinco (5) de apoyo y uno (1) de Evaluación y Control; cada uno de estos procesos han realizado revisión de sus caracterizaciones y procedimientos, identificando puntos neurálgicos que podrían afectar el normal funcionamiento de la entidad, si no se controlan podría llegar a convertirse en hechos de corrupción, los cuales se han identificado así:

IV. MARCO NORMATIVO, OBJETIVOS, COMPONENTES Y FUNDAMENTOS DE PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

4.1 MARCO NORMATIVO:

Constitución Política de Colombia: En el marco de la constitución de 1991 se consagraron principios para luchar contra la corrupción administrativa en Colombia. Los artículos relacionados con la lucha contra la corrupción son: 23, 90, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209 y 270.

Ley 1474 de 2011: “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión Pública.”

Decreto 1081 de 2015: *“Metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la anticorrupción la contenida en el documento “Estrategias para la construcción del plan Anticorrupción y de atención al ciudadano”*

Decreto 124 de 2016: *“Por el cual se sustituye el título 4 de la parte 1 del libro 2 del decreto 1081 de 2015 relativo al plan anticorrupción y de atención al ciudadano”.*

Ley 872 de 2003: *“Crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en su artículo 3° establece que dicho sistema es complementario con los Sistemas de Control interno y de Desarrollo Administrativo”.*

Decreto Nacional 4110 de 2004: en su artículo 1º, adopta la Norma Técnica de Calidad en la gestión Pública NTCGP 1000:2004, y el Decreto 4485 de 2009, la actualiza a través de la versión NTCGP 1000:2009.

Decreto Nacional 1599 de 2005: adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano.

Decreto 2641 de 2012: *“Por medio del cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, señalando como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, la contenida en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, la Resolución por medio de la cual se ajustó el Modelo Estándar de Control Interno MECI y el Manual de Calidad del Sistema Integrado de Gestión, que incluye el componente de Administración de Riesgos.”*

Decreto Ley 019 de 2012 *“Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.”*

Ley 1712 de 2014 *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.”*

Decreto 943 de 2014 *“Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno – MECI.”*

Ley 962 de 2005 *“Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios.”*

4.2 FUNDAMENTOS

Las actuaciones del PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, de la Lotería Santander estarán enmarcadas:

4.2.1 VALORES.- El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano tendrá como fundamento los siguientes valores

- **Compromiso: Comprometerse** va mas allá de cumplir con una obligación, es poner en juego nuestras capacidades para sacar adelante todo aquello que se nos ha confiado y hemos aceptado.
-
- **Colaboración:** Apoyar desinteresadamente entendiendo siempre que el esfuerzo colectivo es más que el individual.

- **Respeto:** Hacer sentir importante a los otros, con el trato, la diligencia y el don de gentes, siempre
- **Servicio:** Atención esmerada al usuario (interno y externo) procurando suplir sus necesidades y ayudándole a resolver sus problemas.
- **Responsabilidad:** Usar en forma efectiva el capital humano, financiero y ambiental disponible, orientar los recursos hacia los objetivos prospectados, desarrollar planes de inversión que minimicen los riesgos y eleven la capacidad de ajustarse a necesidades y situaciones cambiantes.

Somos responsables cuando:

- Cumplimos nuestros deberes personales, familiares, laborales y sociales.
 - Realizamos oportunamente y con seriedad las labores encomendadas.
 - Distribuimos adecuadamente nuestro tiempo y priorizamos nuestras actividades y deberes.
 - Promovemos un ambiente laboral para que nuestros usuarios sean los primeros beneficiados del trabajo en equipo.
- **Lealtad:** Es un corresponder, una obligación, un compromiso a defender lo que creemos y en quien creemos. Por eso el concepto de lealtad se da en temas como la patria, el trabajo, la familia o la amistad. Ser leal es ser honesto, verás, integro y sincero.
 - **Transparencia:** Para el Servidor del Estado el valor transparencia es esencial en la orientación de sus actos porque están íntimamente ligados con lo público. Su atención debe ser ética y legal, sin interpretaciones amañadas de las leyes conforme a los valores más caros a la sociedad. Igualmente sus actividades deben ser visibles ante el público, que resisten cualquier inspección de los entes de control y de cualquier ciudadano.
 - **Trabajo en equipo:** Trabajo en equipo no es una simple sumatoria de esfuerzos individuales, al contrario, es la integración de todas las potencialidades y capacidades individuales en forma armónica en pro de unos objetivos comunes. Solo de esta forma el trabajo en equipo será superior al trabajo de cada integrante.
 - **Solidaridad:** La solidaridad es una característica de la sociabilidad que inicia al hombre a sentirse unido a sus semejantes y a la cooperación con ellos. Somos solidarios en nuestro trabajo cuando tenemos una actitud permanente de colaboración hacia los demás. Ponemos alegría y empeño por hacerlo más perfectamente posible, pues garantiza el progreso de la empresa y por consiguiente el propio.
 - **Liderazgo:** Liderazgo implica un reto constante de superación en todos los aspectos que se relacionan con el desarrollo completo y armónico de la persona desde el punto de vista personal (valores y hábitos), profesional, social y espiritual.

4.2.2 PRINCIPIOS:

Serán pilares del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano los siguientes principios:

4.2.2.1 PRINCIPIOS ETICOS:

- Mantener muy elevados patrones de conducta personal y profesional
- Incentivar el crecimiento de las personas en el campo de la administración del recurso humano.
- Cumplir los objetivos y las metas de la empresa.
- Tratar de manera abierta y equitativa a todos los empleados.
- Generar confianza en lo institucional por parte del público en general.
- Ser leal con los acuerdos y compromisos éticos frente al objeto misional de la entidad. Obedecer las leyes, los reglamentos y manuales internos relacionados con las actividades de la entidad.
- Mantener la confidencialidad de las informaciones privilegiadas.
- Evitar el empleo de mi posición oficial para asegurar privilegios o personales.

4.2.2.2 CODIGO DE CONDUCTA

4.2.2.2.1 Principios Orientadores:

Buena Fe
 Honestidad.
 Imparcialidad.
 Transparencia.
 Reserva.
 Lealtad.
 Profesionalismo
 Cumplimiento.

V. IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

5.1 POLITICAS Y ADMINISTRACION DEL RIESGO

La administración del Riesgo Es el conjunto de “*actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo*”. Esta política se encuentra adoptada mediante acto administrativo como una guía a igual la matriz de riesgos de la entidad, que están alineada con la planificación estratégica de la entidad, con el fin de garantizar de forma razonable la eficacia de las acciones planteadas frente a los posibles riesgos de corrupción identificados.

Acciones para administración de riesgos:

- **Evitar el riesgo:** Es tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización
- **Reducir el riesgo:** Implica tomar medidas encaminadas a disminuir la probabilidad (tomar medidas de prevención).

La **Lotería Santander**, en coherencia con su Sistema Integrado de Gestión y el Modelo Estándar de Control Interno, se compromete a monitorear y controlar los riesgos que puedan impedir el cumplimiento de las metas y objetivos organizacionales, desde un análisis del contexto estratégico, de los factores internos y externos de la Entidad, garantizando la efectividad de los procesos en el manejo adecuado de los riesgos, con la participación activa y compromiso de todos los servidores de cada uno de los Procesos

Comprometida en la ejecución de su plan anticorrupción y de atención al ciudadano, garantiza el cumplimiento de este mediante el mapa de riesgos anticorrupción, la racionalización de trámites, la rendición de cuentas y la atención al ciudadano en cada uno de sus procesos a través de la mejora continua de la eficacia, eficiencia y efectividad de su Sistema Integrado de Gestión, en cumplimiento de su Misión, Visión, Política y Objetivos Corporativos.

5.2 DEFINICIÓN RIESGO

Se entiende el riesgo de corrupción como la posibilidad que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular. Este componente establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de la entidad, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.

Tipos de Riesgos que enmarcan la Política de Administración del Riesgo

- ✓ **Riesgos de Cumplimiento:** Se asocian con la capacidad de la entidad para cumplir con los requisitos legales, contractuales, de ética pública y en general con su compromiso ante la comunidad.
- ✓ **Riesgos Tecnológicos:** Están relacionados con la capacidad tecnológica de la Entidad para satisfacer sus necesidades actuales y futuras y el cumplimiento de la misión.
- ✓ **Riesgos de Corrupción:** Son aquellos asociados a eventos sospechosos de fraude, de ocultamiento, omisión, encubrimiento o del abuso de la función y de los recursos públicos para obtener beneficios particulares.
- ✓ **Riesgos de Imagen:** Están relacionados con la percepción y la confianza por parte de la ciudadanía hacia la institución.
- ✓ **Riesgos Estratégicos:** Se asocia con la forma en que se administra la Entidad. El manejo del riesgo estratégico se enfoca a asuntos globales relacionados con la misión y el cumplimiento de los objetivos estratégicos, la clara definición de políticas, diseño y conceptualización de la entidad por parte de la alta gerencia.
- ✓ **Riesgos Operativos:** Comprenden riesgos provenientes del funcionamiento y operatividad de los sistemas de información institucional, de la definición de los procesos, de la estructura de la entidad, de la articulación entre dependencias.
- ✓ **Riesgos Financieros:** Se relacionan con el manejo de los recursos de la entidad que incluyen: la ejecución presupuestal, la elaboración de los estados financieros, los pagos, manejos de excedentes de tesorería y el manejo sobre los bienes.
- ✓ **Riesgos Ambientales:** Está relacionado a los daños que pueden producirse por factores del entorno, ya sean propios de la naturaleza o provocados por el ser humano.

- ✓ **Riesgos de Seguridad y Salud en el Trabajo:** Son aquellos que afectan el bienestar físico, mental y social de los empleados en el lugar de trabajo.
- ✓ **Riesgos Sistema de Gestión de Seguridad de la Información:** Se asocian a los riesgos que pueden afectar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información en una organización.

Los riesgos de lavado de activos y los demás asociados estarán relacionados dentro de los Riesgos de tipo de Corrupción.

5.3 OBJETIVOS

5.3.1 GENERAL

Adoptar e implementar las estrategias, metas y actividades, que adelantará la Lotería Santander durante la vigencia 2018, para dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1474 de 2011 y Decreto 124 de 2016, para prevenir actos de corrupción y asegurar la atención de los ciudadanos.

5.3.2 ESPECIFICOS

Los principales objetivos de la identificación de los riesgos de corrupción y las acciones para su manejo son los siguientes:

- Identificar y controlar los riesgos en los procesos Administrativos, sensibilizando, involucrando, comprometiendo a los servidores en la búsqueda de acciones encaminadas a prevenir y administrar el riesgo en el cumplimiento de las actividades de su competencia.
- Diseñar, estructurar e implementar un Sistema de Administración de Riesgos, utilizando los recursos tanto físicos como humanos disponibles de la organización.
- Contar con una herramienta confiable para la toma de decisiones y la planificación, para mejorar la eficacia y eficiencia operativa, en la prestación del servicio.
- Promover y fomentar la cultura para la gestión del riesgo en la Entidad, mediante acciones y estrategias orientadoras que permitan un manejo adecuado de los riesgos de todos los procesos de la Entidad.
- Generar los parámetros precisos para la identificación, análisis, y evaluación de los riesgos así como de sus controles asociados, con el fin de aplicar las medidas preventivas necesarias para la eficaz toma de decisiones, incrementando la probabilidad de alcanzar los objetivos y metas de la Entidad a corto, mediano y largo plazo.
- Promover, fortalecer el talento humano de la Lotería frente a la administración del riesgo mediante la aplicación de instrumentos, capacitaciones, sensibilizaciones, acompañamiento y asesoramiento de la oficina de control interno y de planeación para responder adecuadamente en el modelo de gestión del riesgo y el marco legal que lo referencia.
- Definir estrategias de comunicación y divulgación adecuadas para la apropiación de la Administración del Riesgo en la Lotería Santander así como de los procesos que conforman el Sistema Integrado de Gestión.

5.4 Estrategias y acciones para dar cumplimiento a la Política de Administración de los Riesgos

- Realizar seguimiento periódico según las disposiciones y términos contemplados en la presente Política.
- Efectuar los procesos de formación, sensibilización, socialización y de comunicación para incrementar la participación y apropiación de la Política de Administración del Riesgo por los funcionarios de la Entidad.
- Contar con los recursos suficientes para la administración eficaz de la Política de Gestión Riesgo. (Humanos, económicos, tecnológicos etc.).
- Generar las competencias necesarias en los servidores de la Entidad con el fin de fortalecer la Gestión del Riesgo en la Lotería de Santander.
- La implementación del procedimiento de Gestión del Riesgo en la entidad, con su respectiva metodología, los criterios para la medición de los riesgos serán, probabilidad e impacto de acuerdo a las tablas de valoración definidas. En la evaluación del riesgo se tendrá en cuenta la implementación, frecuencia de uso y la percepción de efectividad del control. Para el riesgo de corrupción se tendrá en cuenta la naturaleza, clase y documentación del control.

La materialización del riesgo de corrupción en la Lotería Santander, obliga a todos y cada uno de los servidores públicos, contratistas de la entidad a:

- Comunicar a las autoridades competentes la ocurrencia del hecho. Comunicar al superior inmediato del servidor público y supervisor del contrato en caso de contratista, la ocurrencia del hecho.
- Implementar acciones correctivas inmediatas encaminadas a eliminar la causa raíz de la materialización del riesgo; tanto servidores públicos y contratistas, en el marco de su respectivo contrato.
- Monitoreo permanente al riesgo a través de lo señalado en la metodología de riesgos y el procedimiento relacionado.

VI. METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Para la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se desarrollaron las siguientes actividades:

- Definición de los componentes, líneas de acción y actividades del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Lotería Santander, determinando las dependencias y responsables de ejecutar las actividades de dicho Plan.
- Se designa como encargados de consolidar el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Lotería Santander a la Oficina Asesora de Planeación, y el seguimiento del mismo estará a cargo de la Oficina de Control Interno.

- Consolidación de las actividades a desarrollar en cada uno de los componentes del Plan y cronograma de trabajo.
- Revisión del Plan por parte de de la Alta Dirección y de los líderes de los procesos.
- Diseño y consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- Publicación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano en la página web de la Lotería Santander, para ponerlo a disposición de la ciudadanía en general para que realicen observaciones y comentarios al mismo, antes de publicar del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano definitivo.

VII. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2018

PRIMER COMPONENTE:

7.1 GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE REISGOS

Este componente establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de la entidad, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.

Revisar, actualizar y socializar la metodología de riesgos institucional, incluyendo riesgos de corrupción.

Socializar al interior de la Entidad mapas de riesgos de los procesos conforme al modelo de gestión, incluyendo riesgos de anticorrupción.

Socializar e implementar el mapa de riesgos de anticorrupción.

Realizar seguimiento y evaluación al Mapa de riesgos de anticorrupción de la Lotería Santander

Realizar socializaciones de los resultados de las evaluaciones de seguimiento y control al Mapa de Riesgos de Corrupción de la Lotería Santander, al Comité de Control Interno.

SEGUNDO COMPONENTE:

7.2 POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La Lotería Santander garantizará y facilitar servicio como el acceso de los clientes, partes interesadas, ciudadanía en general a los productos y servicios que preste la entidad, a través de la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de los trámites, en busca de la eficacia en sus procesos.

- Operatividad del Comité Gobierno en Línea de la Lotería Santander, a través de la realización de reuniones debidamente soportas.
- Revisar, ajustar y/o depurar procedimientos que hace parte del Sistema Integrado de la Gestión.

TERCER COMPONENTE

7.3 RENDICION DE CUENTAS

La **LOTería SANTANDER**, por su naturaleza de Empresa Industrial y Comercial del Estado, no está sujeta a presentar rendición de cuentas directa a los ciudadanos, por su carácter de **COMERCIAL**, no obstante anualmente se realizan las actividades tendientes a dar a conocer la información de la entidad a la ciudadanía con las siguientes actividades:

- I. Atendiendo la citación efectuada por la Asamblea Departamental se rinden los informes de la gestión adelantada por la Entidad. Este es un acto público al que puede concurrir la ciudadanía.
- II. Se publicará la rendición de cuentas anual en la página web de la entidad.
- III. Igualmente, la entidad ha dado a conocer permanentemente a la ciudadanía el resultado de su gestión a través de su página web www.loteriasantander.gov.co, en donde se encuentra publicada la siguiente información.

CUARTO COMPONENTE

7.4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Este componente es liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, como ente rector de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, la cual busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

Atendiendo nuestra naturaleza de Empresa Industrial y Comercial del Estado que opera y administra Juegos de Suerte y Azar, se han implementado estrategias tendientes a acercar al ciudadano a la entidad con la adopción de las siguientes acciones:

- Implementar los criterios de accesibilidad y usabilidad en los portales web de la Entidad
- Seguimiento a la operatividad de las PQRs peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas
- Realizar el estudio de medición de satisfacción del usuario en relación con los trámites y servicios que presta la entidad.
- Incluir en el Programa de Inducción y Reinducción temas asociados a Servicio al Ciudadano

QUINTO COMPONENTE

7.5 MECANISMOS PARA MEJORAR LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

La Lotería Santander está comprometida en promover la transparencia y la lucha contra la corrupción mediante la transparencia administrativa, garantizando una adecuada disposición, uso, comunicación, publicidad y acceso a la información, mediante el mejoramiento continuo de la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos,

administración y control de los juegos de suerte azar en el marco legal vigente para generar y aportar recursos al sector salud del departamento de Santander logrando los objetivos estratégicos de la entidad.

Esto se lograra mediante:

- Actualizar la información institucional registrada en el botón "Transparencia y Acceso a la Información" del portal web institucional, frente a la normativa vigente.
- Verificar el registro de las hojas de vida de los servidores públicos de la Función Pública en el SIGEP Socializar e implementar el mapa de riesgos de anticorrupción.
- Verificar el registro de los contratos suscritos por la Entidad en el SECOP.
- Diseñar e implementar una campaña para promover el uso de datos abiertos
- Informe de PQR el reporte de solicitudes de acceso a la información pública recibida en la Entidad.
- Operatividad del Comité Gobierno en Línea de la Lotería Santander, a través de la realización de reuniones debidamente soportas.
- Socialización e implementación de formatos siplaft y el manual distribuidor

SEXTO COMPONENTE

7.6 INICITIVAS ADICIONALES

7.6.1 DEFINICIÓN Y OBJETIVOS

DEFINICIÓN

Estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la Administración.

OBJETIVO

Establecer como medida adicional la socialización del código de ética, política administración de riesgos, manual de procesos, manual de funciones, de la entidad mediante un link en la página web para los funcionarios activos por medio del intranet, con el fin de que se convierta en una herramienta de consulta permanente que establece los parámetros de comportamiento de la actuación de los servidores públicos, contribuyendo a combatir y prevenir la corrupción en el ente territorial.

Se realizaran las siguientes actividades:

Crear un espacio de consulta permanente en INTRANET para los funcionarios activos, donde encontrarán material de lectura y actualizaciones del código de ética, manuales de contratación, distribuidor, SIPLAFT, entre otros.

7.6.2 POLÍTICA DE CUMPLIMIENTO DE SEGURIDAD INFORMÁTICA

La Oficina de Sistemas de la Lotería Santander tiene como una de sus funciones la de proponer y revisar el cumplimiento de normas y políticas de seguridad, que garanticen

acciones preventivas y correctivas para la salvaguarda de equipos e instalaciones de cómputo, así como de bancos de datos de información automatizada en general.

Además se plantean las siguientes acciones:

- Implementar los criterios de accesibilidad y usabilidad en el portales web de la Entidad

VIII COMUNICACIÓN Y SEGUIMIENTO

8.1 Comunicación y socialización de la política

La política de administración del riesgo en la Lotería Santander será comunicada y entendida a todos los niveles de la organización, mediante la aplicación de instrumentos como lo son;

- ✓ Pagina WEB de la Entidad
- ✓ Intranet
- ✓ Correos electrónicos.
- ✓ Procesos de Formación y Capacitación
- ✓ Ejercicios de Inducción y Re inducción
- ✓ Otros (“...”).

Estos instrumentos deberán realizarse periódicamente y por lo menos dos veces al año, guardando afinidad con las etapas de seguimiento y actualización realizadas.

8.2 Seguimiento al cumplimiento de la política

La política de Administración del Riesgo es responsabilidad de todos los líderes y funcionarios de los procesos, la cual deberá ser revisada constantemente teniendo en cuenta las siguientes condiciones:

- ✓ Cada Líder del Proceso y su equipo de trabajo como mínimo deberá realizar un Seguimiento trimestral y su finalidad principal será la de aplicar y sugerir los correctivos y ajustes necesarios para asegurar un efectivo manejo del riesgo.
- ✓ La oficina de Control Interno como mínimo deberá realizar un seguimiento por semestre y dentro de su función asesora y comunicará el seguimiento y evaluación de sus resultados así como las propuestas de mejoramiento y tratamiento a las situaciones detectadas y definidas por los Líderes de Procesos.
- ✓ Cada proceso deberá como mínimo realizar un ejercicio de actualización del Mapa de Riesgos una vez al año la cual puede ser simultánea con el seguimiento efectuado.
- ✓ Se deben generar y registrar las acciones preventivas y correctivas resultado del ejercicio de seguimiento efectuado.

IX RESPONSABILIDAD

9.1 Responsabilidades en la Administración del Riesgo:

Equipo directivo, Comité coordinador control interno MECI-CALIDAD: Es el responsable de la definición de las políticas de gestión de riesgos.

Líderes y/o coordinadores de los procesos: Identifican, controla, evalúan y actualizan los riesgos asociados a sus procedimientos.

Control Interno: Asesora en la identificación de riesgos de cada proceso y realizar seguimiento al mapa de riesgos establecido para la Entidad.

Planeación: Consolida el mapa de riesgos según la información enviada por cada líder y/o coordinador del proceso, brindando orientación y acompañamiento.

X MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Una vez surtidas las anteriores etapas, se elaboró el MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN DE LA LOTERÍA SANTANDER, siguiendo el modelo establecido por la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República en el documento “ *Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2-2015*”. Se anexa como parte integral del presente documento el mapa de riesgos de corrupción, en 7 Folios y cuadro plan anticorrupción y atención al ciudadano en un folio.

XI. SEGUIMIENTO Y CONTROL

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

11. COMPETENCIA

La verificación de la elaboración, visibilización, seguimiento y control del Plan Anticorrupción estará a cargo de la Oficina de Control Interno, de conformidad con el formato de Seguimiento a las Estrategias del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, diseñado por la Presidencia de la República y el Departamento Administrativo de la Función Pública

11.1 PUBLICACIÓN RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y CONTROL

Los resultados de seguimiento al cumplimiento de las actividades del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano la Lotería de Santander, a cargo de la oficina de Control Interno, los cuales serán publicados en la página web de la Lotería Santander así:

- **Primer seguimiento:** Con corte al 30 de abril. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.
- **Segundo seguimiento:** Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.
- **Tercer seguimiento:** Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero.

XII. DISPOSICIONES GENERALES

12. INTEGRALIDAD

Los Anexos **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA LOTERIA SANTANDER**, hacen parte integral del mismo.

12.1.2. PUBLICACIÓN

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Lotería Santander vigencia 2018 deberá ser publicado en la página web del ente territorial a más tardar 31 de enero de 2018 de conformidad con el Decreto 045 de 2017 “Publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Mapa de Riesgos de Corrupción. Las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán elaborar y publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos en el enlace de “Transparencia y acceso a la información”

ORIGINAL FIRMADO

LUIS FERNANDO PEÑA RIAÑO

Subgerente Administrativo con funciones delegadas de Gerencia General
Resolución 016

ORIGINAL FIRMADO

NELLY RUIZ SANAUBRIA

Subgerente Financiera

ORIGINAL FIRMADO

IVAN ANDRES CABALLERO

Subgerente Jurídico

ORIGINAL FIRMADO

WILSON RUEDA INE

Subgerente Mercadeo y ventas

ORIGINAL FIRMADO

MARISOL PINZON SIERRA

Asesora General

ORIGINAL FIRMADO

HERNANDO RUEDA LIZCANO

Asesor de Planeación