



BENEFICENCIA DEL VALLE DEL CAUCA E.I.C.E

PROCESO DE COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS DE LOTERÍA		CARACTERIZACIÓN		CÓDIGO:	ML-CA-001	
		COMERCIALIZACIÓN Y VENTA DE LOTERÍA		FECHA DE VIGENCIA:	1/07/2017	
				VERSIÓN:	8	
OBJETIVO :	Posicionar e incrementar las ventas del producto de la lotería del valle					
RESPONSABLE :	DIRECTOR COMERCIAL					
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	PHVA	SALIDA	CLIENTES	DOCUMENTOS
Proceso de Planeación Estratégica	Misión de la Organización, Visión de la Organización, Objetivos Generales, Objetivos por áreas, Plan de Acción, Estrategias de la Organización, Política y Objetivos de Calidad, Acta de revisión del plan de acción, Mejora del SGC, Mejora en la prestación del servicio, Necesidad de recursos, Informe de rendición de cuentas		P			Misión de la Organización, Visión de la Organización, Objetivos Generales, Objetivos por áreas, Plan de Acción, Estrategias de la Organización, Política y Objetivos de Calidad, Acta de revisión del plan de acción, Mejora del SGC, Mejora en la prestación del servicio, Necesidad de recursos, Informe de rendición de cuentas
Proceso de Planeación Financiera	Presupuesto Aprobado y/o Liquidado		P			Presupuesto Aprobado y/o Liquidado
Proceso de Seguimiento y Evaluación	Mapas de Riesgos actualizados, Diagnostico del estado del control interno, Plan de Acción revisado		P			Mapas de Riesgos actualizados, Diagnostico del estado del control interno, Plan de Acción revisado
Proceso de Gestión de Calidad	Documento elaborado modificado o anulado, Listado maestro de documentos y registros, Acciones de mejora, Manual de calidad, Resultados de auditorías, Estado de la acciones correctivas / preventivas		P			Documento elaborado modificado o anulado, Listado maestro de documentos y registros, Acciones de mejora, Manual de calidad, Resultados de auditorías, Estado de la acciones correctivas / preventivas
Cliente distribuidor, cliente lotero, cliente final	Necesidades y expectativas de los clientes	Elaborar el plan de mercadeo	P	Plan de Mercadeo, Plan de Medios, Planes Promocionales, Estrategias	Proceso de comercialización y Ventas / Proceso de Planeación estratégica	Plan de Mercadeo, Plan de Medios, Planes Promocionales, Estrategia
Proceso de comercialización y ventas	Plan de Mercadeo	Ejecutar el plan de mercadeo, plan de medios y plan promocional.	H	Publicidad y promoción del producto (lotería)	Cliente distribuidor, cliente lotero, cliente final	Informe sobre la ejecución del plan de mercadeo, plan de medios y promocionales, Informe de ventas
Proceso de Realización del sorteo	Informes de Ventas y premios	Hacer seguimiento al comportamiento de las ventas	H	Indicador de Venta de lotería Indicador comportamiento de premios Plan de Acción	Proceso de comercialización y Ventas / Proceso de Información Financiera	Informes de ventas y premios Indicador de Venta de lotería Indicador comportamiento de premios Plan de Acción
Organismo emisor y antes de control	Normatividad					
Proceso de comercialización y ventas	Indicador de Venta de loterías Indicador de comportamiento de premios	Proponer modificaciones del plan de premios.	A	Plan de premios actualizado	Junta Directiva y Superintendencia de Salud, Cliente Distribuidor, Cliente Lotero y Cliente final.	Acuerdo de Junta Directiva de aprobación del plan de premios
Proceso de información financiera	Estadísticas financieras					
Cliente Distribuidor	Solicitud de Asignación de cupo	Asignar Cupos, Actualizar la Información y / o cancelar los cupos	H	Comunicado de asignación o rechazo	Cliente Distribuidor, Proceso Comercialización y ventas, Proveedor impresor, Proceso de información Financiera, Superintendencia de Salud y Proceso realización del sorteo	Procedimiento de distribución y ventas, Solicitud de Asignación de cupo, Estudio factibilidad, Acta de asignación, Resolución de Asignación, Documentos del solicitante y Contrato.
	Resolución de adjudicación y orden de despacho					
Proceso de recursos físicos	Contrato con proveedor impresor	Coordinar con el proveedor la Impresión, almacenamiento y despacho de la billettería de cada sorteo	H	Billettería entregada por parte del proveedor de impresión.	Cliente distribuidor	Contrato con proveedor impresor, Resolución de asignación, Orden de despacho y Remisión de billettería
Proceso de Recursos Monetarios	Cancelación de la bonificación por la venta del premio mayor					Cancelación de la bonificación por la venta del premio mayor
Proceso realización del sorteo	Cupo asignado					
Proceso realización del sorteo	Información y Validación de la devolución				Estados de cuenta (Cartera de Distribuidores)	Proceso información financiera, Superintendencia de Salud
Proceso pago de premios	Información sobre los premios pagados	Realizar facturación y Administrar la cartera de los distribuidores	H			
	Orden de Pago			Orden de despacho	Proveedor impresor	Cupo asignado, información de devolución, Información sobre pagos de clientes, Información sobre premios pagados, otros pagos, Factura, Orden de despacho, extracto de cuenta, notas debito y notas crédito
	Cruce Cuentas					
Bonificaciones Premio Mayor						
Proceso de recursos físicos	Otros pagos					
Proceso de información financiera	Información sobre pago de clientes			Facturas	Cliente distribuidor	



BENEFICENCIA DEL VALLE DEL CAUCA E.I.C.E

PROCESO DE COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS DE LOTERÍA		CARACTERIZACIÓN		CÓDIGO:		ML-CA-001	
		COMERCIALIZACIÓN Y VENTA DE LOTERÍA		FECHA DE VIGENCIA:		1/07/2017	
				VERSION:		8	
OBJETIVO :	Posicionar e incrementar las ventas del producto de la lotería del valle						
RESPONSABLE :	DIRECTOR COMERCIAL						
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	PHVA	SALIDA	CLIENTES	DOCUMENTOS	
Cliente distribuidor, cliente lotero y cliente final	Retroalimentación con los clientes	Seguimiento y Evaluación sobre el desempeño del canal cliente distribuidor, cliente lotero y percepción del cliente final	V	Acciones de mejoramiento	Proceso de Planeacion Estratégica, comité de servicio al cliente	Informe de encuestas y registro de atención al cliente, quejar y reclamos, maunal de servicio al Cliente.	
				Plan de Acción, Resultado Indicadores y Metas	Proceso de Planeacion Estratégica	Plan de Acción, Resultado Indicadores y Metas	
				Facturacion y Liquidacion del Sorteo	Proceso de Recurso Monetario	Facturacion y Liquidacion del Sorteo	
				Orden de Pago de Impuestos Foraneas	Proceso de apoyo e Información Financiera	Orden de Pago de Impuestos Foraneas	
				Solicitud de elaboración modificación o anulación de documentos, Documentos y registros	Proceso de Gestión de Calidad	Solicitud de elaboración modificación o anulación de documentos, Documentos y registros	
PROCESOS SOPORTE	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN (Indicadores)			RECURSOS	REQUISITOS A CUMPLIR (Cliente, Entidad, Norma, Ley)		
Proceso de planeacion estratégica, planeacion financiera, control interno, gestión de calidad, realización del sorteo, pago de premios, recursos físicos, talento humano, tesorería, jurídico, tecnológico, información financiera (ver mapa de procesos)	Descripción	Tipo	Clasificación	HUMANOS: Director Comercial, Profesional especializado de comercial, Técnicos de comercial, Secretaria. EXTERNOS: Contratistas	CLIENTE: Entrega de la billetería al cliente distribuidor a tiempo, incentivos para el lotero, Productos atractivos (plan de premios)		
	Venta de lotería	Gestión del proceso	Eficacia				
	Oportunidad (entrega de billetería, recolección de la devolución)	Gestión del proceso	Eficacia		ENTIDAD: Directrices de la Gerencia		
	Rotación de Cartera	Gestión del proceso	Eficiencia				
	Satisfacción al cliente	Gestión del proceso	Efectividad		ISO 9001- NTCGP 1000 DIRECTOS: 7.1 Planificacion del Producto o Prestacion del Servicio - 7.2.1 Determinacion de los Requisitos Relacionados con el Producto o Servicio - 7.2.2 Revisión de los Requisitos Relacionados con el Producto o Servicio - 7.2.3 Comunicación con el Cliente - 8.2.1 Satisfaccion del Cliente- 8.2.4 Seguimiento y Medicion del Producto y/o Servicio INDIRECTOS: 8.2.3 Seguimiento y Medicion de los Procesos - - 8.4 Analisis de Datos - 8.5 Mejora		
Billetes Defectuosos	Control	Eficacia	FÍSICOS- Oficina Comercial, Equipos de computo, medios de transporte, Archivo, Papelería, Software.	LEY: Ver plan legal			

ELABORO
Director Comercial

REVISO
Comité de Calidad

APROBO
Gerencia General