	MANUAL INTEGRADO DE GESTION	CODIGO M-GE-01
		VERSIÓN 12
		PAGINA 1/7

REVISADO POR: RAFAEL MALDONADO
FECHA DE REVISIÓN: Septiembre 2014

APROBADO POR: LUBIER DE JESUS CALLE R.
FECHA DE APROBACIÓN: Septiembre 2014

1. OBJETO


El presente manual está definido para describir el Sistema Integrado de Gestión de Calidad que tiene implementado **BENEFICIENCIA DE ANTIOQUIA** en la que se refleja la presentación de la compañía fortalecida la aplicación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, de conformidad con la normas ISO 9001:2008, NTCGP-1000:2009, el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005-2008 y el SISTEDA.

2. ALCANCE

El Manual Integrado de Gestión Organizacional de la Beneficencia de Antioquia, aplica a los procesos involucrados en la “**Administración, Comercialización y Operación de Juegos de Suerte y Azar**”, que se encuentran definidos en el mapa de procesos y que hace parte constitutiva del presente manual.

3. DEFINICIONES

- **Manual de calidad:** Documento que especifica el Sistema de Gestión de Calidad de una organización.
- **Sistema de Gestión de Calidad:** Sistema de Gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.
- **Procedimiento:** Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.”
- **Adecuación:** Verificar si las disposiciones planificadas (planes, procedimientos, procesos) cumplen con los requisitos (normas, clientes, políticas y legales).
- **Eficacia:** Verificar resultados respecto a lo planificado.
- **Conveniencia:** Verificar si el S.G.C. se ajusta a la organización (misión, visión, planeación estratégica).
- **Comité de MECI-Calidad:** Grupo conformado por Gerente General y los dueños de procesos, quienes se reúnen periódicamente para tratar temas relacionados con los sistemas de gestión (Este comité hace parte integral del Comité de Gerencia, compuesto por el grupo Directivo)
- **Comité de Gerencia:** Grupo conformado por Gerente General y los Directores, quienes se reúnen periódicamente para tratar los temas estratégicos, operativos y los resultados de la empresa.
- **Comité primario:** Grupo conformado en cada una de las áreas por el Director y su personal, quienes se reúnen periódicamente para retroalimentar la información de los comités de Gerencia

	MANUAL INTEGRADO DE GESTION	CODIGO M-GE-01
		VERSIÓN 12
		PAGINA 1/7

- **Gestión del Manual Integrado:** Mecanismos definidos para la preparación, elaboración, presentación, revisión, aprobación, modificación, distribución y archivo del manual integrado de gestión organizacional.
- **Resoluciones:** Decisión ejecutoria de alcance general o individual proveniente de una Entidad externa o de la Beneficencia
- **Sistema de Gestión de Calidad:** es el soporte para demostrar que la organización cumple con los requisitos exigidos para satisfacer las necesidades del cliente.

4. ASPECTOS GENERALES

4.1 Reseña Histórica


La historia de Benedan se remonta al domingo 11 de agosto de 1822, cuando por primera vez se jugó en Antioquia la denominada Lotería de Beneficencia y Asistencia Pública. Creada, con el objetivo de captar recursos para el mantenimiento de las vías y mejorar las comunicaciones terrestres. Un siglo después, la ley 64 de 1923, autorizó a los departamentos a establecer una lotería con premios en dinero, cuya utilidad se destinaría a la asistencia pública, creando entonces la Lotería de Beneficencia y Trabajo.

En 1936 se transforma en Lotería de Medellín, Beneficencia y Carretera al Mar y establece la destinación del 35% de sus utilidades a la construcción de la carretera al mar

Hasta 1943, la Lotería estuvo adscrita a la Secretaría de Hacienda del departamento y era administrada por la Superintendencia de Rentas. A partir del primero de julio de ese año la Lotería empieza a funcionar en forma autónoma.

La Beneficencia de Antioquia, propiamente dicha es creada por la Ordenanza 23 del 20 de diciembre de 1954, emanada del Consejo de Antioquia. La Lotería de Medellín, Beneficencia y Carretera al Mar se transforman en Lotería de Medellín y se establece que la totalidad de las utilidades de la Lotería y el impuesto de loterías foráneas, sería destinada a la asistencia pública.

El 22 de noviembre de 1955, BENEDAN obtiene la personería jurídica. Doce años después mediante Ordenanza número 4 del 28 de noviembre de 1967 fue creado el Servicio Seccional de Salud de Antioquia, al cual la Beneficencia transfiere sus utilidades para el desarrollo de los planes de salud en el departamento. A partir de la vigencia de esta Ordenanza, la Beneficencia funciona como establecimiento público

	MANUAL INTEGRADO DE GESTION	CODIGO M-GE-01
		VERSIÓN 12
		PAGINA 1/7

de carácter departamental, con patrimonio propio, autonomía administrativa y personería jurídica

Mediante otra Ordenanza, la número 4 del 16 de diciembre de 1992, la Asamblea de Antioquia autorizó a BENEDAN a participar en la constitución de una Empresa de Economía Mixta o Industrial y Comercial del Estado.

Otra fecha histórica para la entidad es el 23 de noviembre de 1995 con la aprobación por parte de la Asamblea Departamental de la Ordenanza 46 por medio de la cual se autorizó la transformación o conversión de la Beneficencia de Antioquia de Establecimiento Público en una Empresa Industrial y Comercial del Estado de Orden Departamental.


En el año 2001, El congreso de Colombia expidió la ley 643 “Por la cual se fija el monopolio rentístico de juegos de suerte y azar” con la cual se define la facultad exclusiva del estado para explotar, organizar, administrar, operar, controlar, fiscalizar, regular y vigilar todas las modalidades de juegos de suerte y azar, y se estableció que la vigilancia sería ejercida por intermedio de la Superintendencia Nacional de Salud. Con esta ley Benedan deja de transferir directamente los recursos a la salud, siendo la Supersalud quien se encarga de administrar y transferir estos recursos.

Benedan realiza todas las operaciones comerciales y administrativas convenientes para la explotación económica de su monopolio rentístico de juegos de suerte y azar, bien sea en forma directa o a través de terceros, comercializando la lotería de Medellín con Distribuidores de cualquier parte del país exceptuando a los departamentos cuya lotería juega los viernes como lo son Santander, Cauca, Nariño y Risaralda.

Los sorteos de la Lotería de Medellín se realizan cada viernes con la presencia de de los Delegados de la Entidad y los Organismos de Control pertinentes, para asegurar la transparencia y Credibilidad en la operación y el destino de sus utilidades.

El seis de agosto del 2004 la Beneficencia de Antioquia recibe el otorgamiento del certificado de Gestión de la Calidad ISO 9001:2000, a la administración y comercialización de la Lotería de Medellín. Y recibe en el 2004, 2005 la calificación como la empresa más transparente y ética entre las Beneficencias loterías del País.

En mayo del 2006 se adjudica la Licitación para la Concesión del chance para el periodo 2006-2011, logrando sistematizar el juego de las apuestas permanentes en el

	MANUAL INTEGRADO DE GESTION	CODIGO M-GE-01
		VERSIÓN 12
		PAGINA 1/ 7

Departamento de Antioquia lo que permite un avance tecnológico que asegura un ejercicio más efectivo del control del Juego.

La Beneficencia de Antioquia con Nit 890980058-1, pagina web www.benedan.com.co. se encuentra ubicada en la carrera 47 n° 49 – 12 de Medellín, disponiendo de un edificio con 10 plantas, utilizando cinco de estas para la realización de las actividades administrativas y operativas.

Para el año 2009 la Entidad adelanto y dinamizo sus Sistemas Integrados actualizándose en la Norma ISO 9001:2008 y la certificación en la Norma Técnica de la Gestión Pública NTGP1000:2009 articulado con el MECI.

El portal de venta de lotería de la Beneficencia de Antioquia LottiRed.Net, nace el 27 de mayo de 2011 con la necesidad de implementar un nuevo canal de ventas y diversificar el portafolio de productos y servicios que hasta ese momento ofrecía la compañía. Inicialmente sólo se jugaba la Lotería de Medellín, hoy el portal se sigue fortaleciendo con la venta de otras loterías y con una mirada a implantar la venta a nivel internacional.

4.4. Direccionamiento estratégico

4.4.1. MISIÓN


Nos dedicamos a la explotación, operación, comercialización, gestión y control de juegos de suerte y azar. Desarrollamos una empresa dinámica, modelo de calidad, eficiencia y rentabilidad, asegurando la efectiva transferencia de recursos a la salud y satisfacción a la sociedad.

4.4.2. VISIÓN

En el 2015, lideraremos la industria de los juegos de suerte y azar para transformar la vida de muchos colombianos en beneficio de la salud y la sociedad.

4.4.3. POLÍTICA DE GESTIÓN INTEGRAL Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

En cumplimiento con el compromiso adquirido con la Calidad y la cultura de resultados, establecemos como Política de Gestión Integral:

	MANUAL INTEGRADO DE GESTION	CODIGO M-GE-01
		VERSIÓN 12
		PAGINA 1/7

“Asegurar la transparencia y confiabilidad en la operación, comercialización, administración y control de juegos de suerte y azar, soportados en el mejoramiento continuo de procesos, incorporando tecnologías adecuadas, para garantizar la satisfacción de todos los grupos de interés”.


4.4.4. OBJETIVO DE CALIDAD

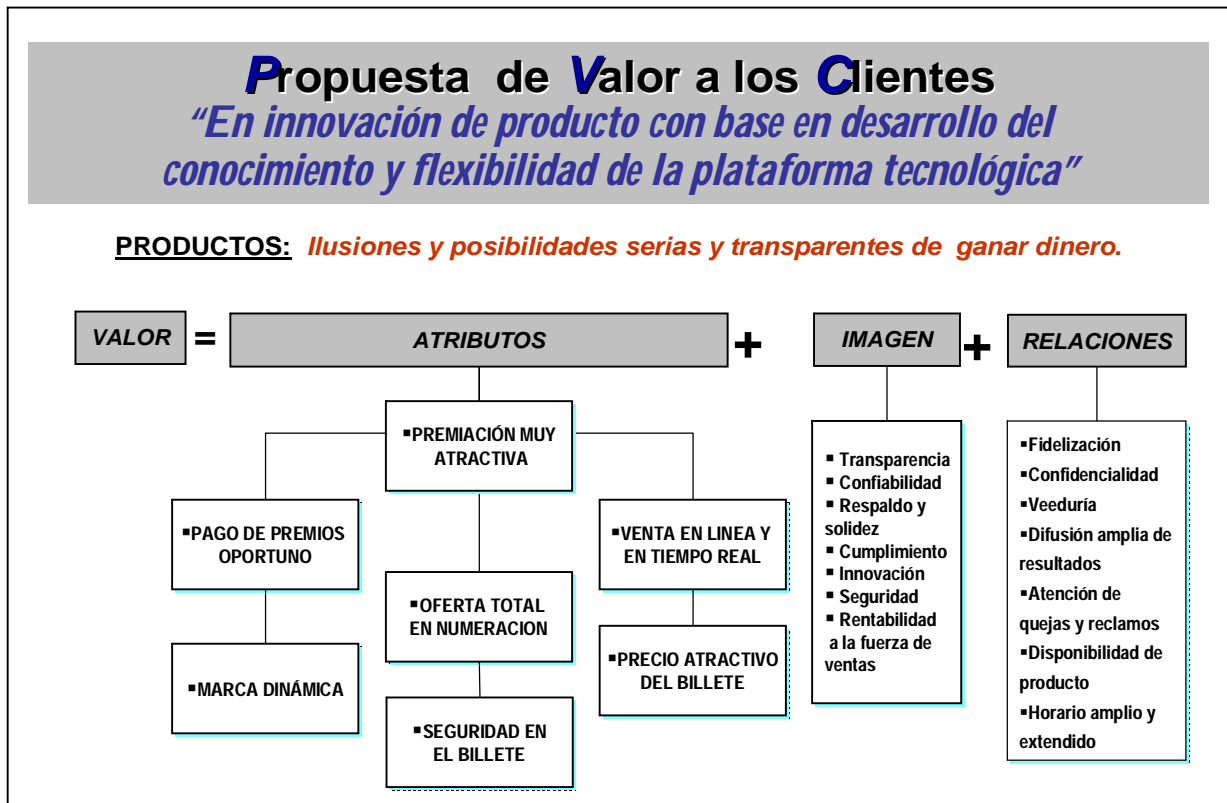
Los Objetivos de Gestión Integral, se desarrollan integralmente con los objetivos Institucionales que conforman el plan Estratégico de la Entidad:

Perspectiva	Objetivo
Perspectiva Cliente	1. Tener participación en segmentos de población desde los 18 años hasta la tercera edad con loterías y juegos de azar adecuados para cada segmento.
	2. Tener desarrollados y consolidados canales de distribución físicos y electrónicos, adecuados a cada segmento, con una fuerza de ventas fidelizada.
	3. Fortalecer la capacidad institucional para la promoción de una cultura legal de los juegos de suerte y azar, con herramientas pedagógicas de control y fiscalización que conlleven a combatir la ilegalidad, sumado a una efectiva supervisión del contrato de concesión.
Perspectiva Interna	4. Rediseñar el modelo organizacional y los macro procesos de Benedan para la ejecución estratégica.
	5. Implementar un modelo de influencia y mejoramiento del esquema regulatorio y las relaciones institucionales.
Perspectiva Aprendizaje	6. Fortalecer una cultura organizacional basada en la transparencia, la legalidad, la innovación, el trabajo colaborativo y el servicio. (85% de calificación)
	7. Implementar un esquema de innovación y gestión del conocimiento que asegure el desarrollo de nuevos negocios que representen el 50% de los ingresos de Benedan

4.4.5. PROPUESTA DE VALOR


En Benedan se fundamenta la propuesta de valor con los clientes y las partes interesadas en un producto y servicio con un enfoque centrado ***“EN LA INNOVACIÓN DE PRODUCTO CON BASE EN DESARROLLO DEL CONOCIMIENTO Y FLEXIBILIDAD DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA”***, este enfoque no excluye trabajar la excelencia operativa y la mejor solución total.

	MANUAL INTEGRADO DE GESTION	CODIGO M-GE-01
		VERSIÓN 12
		PAGINA 1/7



Esperamos que nuestros clientes identifiquen en los productos y servicios entregados los siguientes atributos:

- ✓ **Premiación muy atractiva:** Mantener valores altos para los premios mayores y otros menores, conservando la viabilidad del negocio, además de disponer varias opciones altamente atractivas.
- ✓ **Pago de premios oportuno:** Respuesta rápida y oportuna con el pago de premios especialmente, el premio mayor. Mantener el nivel de 20 a 30 minutos para el pago del premio mayor.
- ✓ **Venta en línea y en tiempo real:** Hace referencia a la forma de interactuar en línea y tiempo real con la plataforma tecnológica que garantiza una venta sistematizada, utilizando un medio electrónico.
- ✓ **Precio atractivo del billete:** Ofertar un costo del billete altamente atractivo con respecto al premio mayor y a los otros billetes ofertados en el mercado.

	MANUAL INTEGRADO DE GESTION	CODIGO M-GE-01
		VERSIÓN 12
		PAGINA 1/7


- ✓ **Marca dinámica**: Entregar de manera sistemática y consistente diferentes opciones que nos reconozcan como innovadores, flexibles, diferentes, rápidos y sobretodo dinámicos.
- ✓ **Oferta total en numeración**: Disponer a través de la plataforma tecnológica una oferta total de la numeración a los clientes.
- ✓ **Seguridad en el billete**: Garantizar procesos logísticos y operacionales a nivel de impresión y control de la billetería que minimicen la vulnerabilidad al fraude y a la ilegalidad

Que van a permitir posicionar una imagen centrada en:

- ✓ Transparencia.
- ✓ Confiabilidad.
- ✓ Respaldo y solidez.
- ✓ Cumplimiento.
- ✓ Innovación.
- ✓ Seguridad.
- ✓ Rentabilidad a la fuerza de ventas.

Y construir relaciones con las partes interesadas en:

- ✓ **Fidelización**: Mantener programas de acercamiento e identificación de expectativas y necesidades con distribuidores y loteros.
- ✓ **Confidencialidad**: Son las creencias, acciones y procedimientos que garantizan absoluta reserva con los premios ganados.
- ✓ **Veeduría**: Acompañamiento y verificación de la transparencia y legalidad de los procedimientos de sorteo y pago de premios.
- ✓ **Difusión amplia de resultados**: Información amplia, detallada, específica y de fácil consulta de cada uno de los sorteos.
- ✓ **Atención de quejas y reclamos**: Respuesta efectiva a las peticiones, quejas y reclamos de los distribuidores y loteros

	MANUAL INTEGRADO DE GESTION	CODIGO M-GE-01
		VERSIÓN 12
		PAGINA 1/7

- ✓ **Disponibilidad para adquirir el producto:** Facilidad para comprar utilizando medios físicos, electrónicos y/o sistematizados desde cualquier lugar.
- ✓ **Horario amplio y extendido:** Alternativas y opciones de horarios amplios y extendidos.

4.4.6. VALORES INSTITUCIONALES

TRANSPARENCIA:


Nos invita a manejar de manera correcta, limpia y adecuada todas nuestras actividades y a mostrar todos nuestros actos con claridad pública y abierta la comunidad.

La Transparencia nos invita a:

- ✓ Manejar de manera correcta, limpia y adecuada todas nuestras actividades.
- ✓ Nos invita a pensar y hablar siempre con la verdad y a actuar de manera fiel en relación al objeto social de nuestra empresa.
- ✓ Rechazar la corrupción en todas sus manifestaciones.
- ✓ Establecer una comunicación permanente para hacer visibles la forma como se administra y los resultados obtenidos de la empresa
- ✓ Evitar situaciones que puedan resultar en perjuicios para la imagen, integridad y credibilidad de BENEDAN
- ✓ Realizar todos los actos con claridad, públicos y abiertos a la comunidad
- ✓ Promover y acompañar la correcta implementación de los procedimientos de la empresa
- ✓ Permitir la accesibilidad a la información de la empresa.
- ✓ Permitir la participación de las veedurías ciudadanas

INTEGRIDAD:

Fomentamos la cultura de credibilidad y de confianza, para que el funcionario cumpla cabalmente con las políticas, procedimientos y prácticas, para la convivencia y prestación de los servicios a través de la rectitud, probidad y honestidad

	MANUAL INTEGRADO DE GESTION	CODIGO M-GE-01
		VERSIÓN 12
		PAGINA 1/7

La Integridad nos invita a:


- ✓ Cumplir cabalmente con las reglas y el orden establecido de tal forma que generen confianza para la convivencia y prestación de los servicios.
- ✓ Aplicar las políticas, procedimientos y prácticas empresariales de forma correcta, derecha, sin ambigüedades e imparcialmente.
- ✓ Utilizar y aplicación los recursos y bienes públicos de forma pulcra y honrada para alcanzar los fines misionales.
- ✓ Realizar la distribución interna y oportuna de la información y el conocimiento entre los miembros y colaboradores.
- ✓ Garantizar Imparcialidad con los oferentes y contratistas.
- ✓ Manejar de manera correcta y apropiada todas las actividades.
- ✓ Hablar siempre con la verdad y a actuar de manera fiel en relación al objeto social de nuestra empresa.]
- ✓ Evitar la existencia de desviaciones y asegurando el buen funcionamiento de nuestro producto y servicio.

RESPONSABILIDAD:

Nos identificamos con un alto compromiso con las actuaciones y omisiones como personas y como organización, de modo que contribuya a un buen clima laboral y al logro de los objetivos institucionales.

La Responsabilidad nos invita a:

- ✓ Nos relacionamos con los Otros reconociendo sus habilidades y debilidades sin juzgar.
- ✓ Acudimos al diálogo ante diferencias que afectan el desempeño, y buscamos soluciones en equipo a partir de los mínimos acuerdos o coincidencias.
- ✓ Entendemos que el diálogo es el fundamento del reconocimiento del otro; parte de la capacidad para escuchar y de la posibilidad de hacerse escuchar.
- ✓ Expresamos nuestras ideas en tono mesurado y sin la intención de agredir a los interlocutores; nos hacemos responsables de lo que decimos y somos coherentes con ello.
- ✓ Mantenemos una actitud proactiva y propositiva para los cambios, mejoramientos y transformaciones de la empresa.
- ✓ Nos preocupamos por el BIEN COMÚN, sin buscar resultados adicionales que nos beneficien particularmente.

	MANUAL INTEGRADO DE GESTION	CODIGO M-GE-01
		VERSIÓN 12
		PAGINA 1/7

- ✓ Los bienes públicos son del estado y los servidores deben protegerlos y cuidarlos.
- ✓ Los Servidores se identifican con sus labores, por eso trabajamos centrados en procesos de mejora para mantener nuestros puestos y lograr asensos.

RESPECTO:

Es la esencia de las relaciones humanas, de la vida en comunidad, del trabajo en equipo y de cualquier relación interpersonal. Nos identificamos por valorar a los demás, acatar la autoridad y considerar la dignidad.

El Respeto nos invita a:


- ✓ Trato respetuoso y servicial hacia la ciudadanía.
- ✓ Justicia (equidad) en las relaciones internas y externas de la organización.
- ✓ Nos enseña a aceptar a los demás dentro de un espacio de convivencia, permitiendo ideas, opiniones, formas de ser y de obrar, diferentes a la nuestra.
- ✓ Respetamos a nuestros clientes internos y externos ofreciéndoles un trato amable y oportuno ante cada una de sus necesidades y expectativas.
- ✓ Respetamos a nuestros empleados promoviendo su crecimiento y desarrollo, a nuestros proveedores a través el manejo de relaciones mutuamente beneficiosas, además respetamos nuestra competencia, a los organismos reguladores, respetamos nuestra razón de ser y nuestra identidad.

TRANSPARENCIA CON LA INFORMACIÓN Y DIVULGACIÓN DE LOS RESULTADOS

Comunicamos nuestra gestión para la comunidad y los entes reguladores y de control. Manejamos estrategias de comunicación y divulgación permanente para hacer visible la operación y realización de los macro sorteos, los resultados y la información solicitada por el público.

La transparencia con los resultados nos invita a:

- ✓ La transparencia en la información de los resultados nos invita a:
- ✓ Establecer una comunicación permanente para hacer visibles la forma como se opera y se realizan los macrosorteos y se obtiene los resultados a premiar de los diferentes juegos.
- ✓ Divulgar en forma amplia, oportuna y correcta los resultados de cada juego.

	MANUAL INTEGRADO DE GESTION	CODIGO M-GE-01
		VERSIÓN 12
		PAGINA 1/7

- ✓ Promover y acompañar la correcta implementación de los procedimientos de realización del macrosorteo de la lotería.
- ✓ Permitir la rápida y fácil accesibilidad a la información y resultados de cada juego.
- ✓ Permitir la participación de las veedurías ciudadanas
- ✓ Evitar la existencia de desviaciones y asegurando el buen funcionamiento de nuestro producto y servicio.


4.5. Estructura organizacional



4.6. Requisitos Generales

LA BENEFICENCIA DE ANTIOQUIA tiene identificados los procesos necesarios para el Sistema Integrado del Calidad y su aplicación, a través de un mapa de procesos, para la secuencia e interacción tiene establecido las caracterizaciones de los procesos, el manual de calidad, procedimientos, instructivos y perfiles por cargo donde se especifican las funciones según el cargo..

A través de la definición de Procedimientos, Manuales e Indicadores de gestión **LA BENEFICENCIA DE ANTIOQUIA** tiene determinados los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean

	MANUAL INTEGRADO DE GESTION	CODIGO M-GE-01
		VERSIÓN 12
		PAGINA 1/7

eficaces, además de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y seguimiento, la medición y el análisis de los procesos y la implementación de las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y de mejora continua.

4.6. Requisitos de ley y de la organización

4.6.1. Requisitos de Ley:


- Constitución Política, artículos 115, 209
- Ley 489 de 1998, Artículos 85 a 96: Estatuto sobre organización y funcionamiento de las entidades públicas
- Decreto 3622 de 2005
- Decreto 1599 de 2005
- Decreto 4110 de 2004 y 4485 de 2009
- Decreto 01 de 1984: Código Contencioso Administrativo
- Ley 87 de 1993, por la cual se establecen normas de control interno de las entidades industriales y comerciales del Estado
- Ley 643 de 2001
- Ley 1393 de 2010
- Ley 527 de 1999
- Ley 594 de 2000
- Ley 80 de 1993 Estatuto General de Contratación Pública
- Ley 1150 de 2007. Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos.
- Código de Comercio
- Código Civil
- Ley 190, Estatuto Anticorrupción – Modificado 1474 de 2011
- Decretos 111 y 115 normatividad y estructura presupuestal
- Ley 152 de 1994, Ley Orgánica del Plan de Desarrollo
- Ley 734 de 2002 Código Disciplinario Único

4.6.2. Requisitos de la Organización:

Cumplir con los procedimientos establecidos en la organización, la norma NTC-ISO 9001:2008, NTCGP-1000:2009, el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005-2008 y el SISTEDA.

4.6.3. Recursos

Los recursos utilizados en cada proceso están determinados en cada caracterización del proceso, además dentro de los procedimientos de determina los recursos necesarios.

	MANUAL INTEGRADO DE GESTION	CODIGO M-GE-01
		VERSIÓN 12
		PAGINA 1/7

4.7. Ciclo de La Calidad PHVA

En **LA BENEFICENCIA DE ANTIOQUIA** los procesos se encuentran fundamentados en el ciclo de la calidad PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar) el cual se comporta de la siguiente manera:

Etapa 1 (Planear): Se cuenta con el mapa de procesos, las caracterizaciones, instructivos, los procedimientos, manuales, etc.

Etapa 2 (Hacer): Se encuentra toda la ejecución de las actividades establecidas en la etapa del planear como por ejemplo la realización de las compras, la negociación con el cliente, control calidad etc.

Etapa 3 (Verificar): En esta etapa se encuentran los indicadores de gestión, el análisis de datos, el seguimiento y medición de los procesos y productos, las auditorias de calidad, la evaluación del desempeño, la evaluación de proveedores, etc.

Etapa 4 (Actuar): Se encuentra todo lo que es el desarrollo de acciones correctivas y preventivas, actualizaciones de procedimientos, programas de capacitación, necesidades de mejora, inversión de recursos, etc.


4.8. Justificación de las exclusiones

No se tienen exclusiones definidas para la entidad.

4.9. Estructura de documentación

Se tiene establecido el presente manual de calidad (M-GE-001), en el cual se describe como se cumplirán los requisitos de calidad acorde a los procesos de **LA BENEFICENCIA DE ANTIOQUIA**, el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, los procesos y procedimientos, la interacción de los mismos.

Para el control de los documentos se tienen establecidos procedimientos para su elaboración, presentación, revisión y aprobación (P-GAD-01.CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROSPC-001) el cual incluye su actualización ó modificación, distribución, manejo y control de obsoletos, para lo cual se utiliza el listado maestro de documentos.

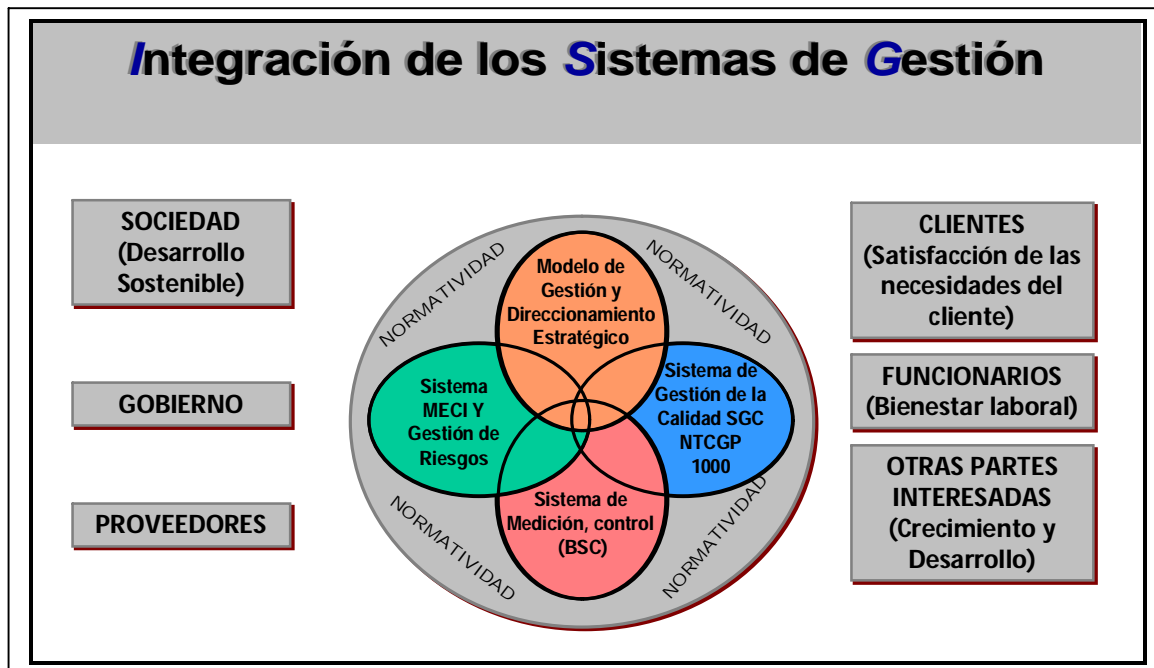
	MANUAL INTEGRADO DE GESTION	CODIGO M-GE-01
		VERSIÓN 12
		PAGINA 1/7

4.10. MODELO DE GESTION ORGANIZACIONAL


Benedan implementó los siguientes sistemas de gestión en forma integrada, el Direccionamiento Estratégico, el Sistema de gestión de la Calidad para la gestión pública NTCGP 1000:2009, el Balanced Scorecard BSC o Cuadro de Mando Integral, la Gestión de Riesgos, el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005 y Sistema de Desarrollo Administrativo.

El Sistema de Gestión Integral agrupa el conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por la Entidad, orientado hacia el mejoramiento de la calidad, la productividad, la competitividad y la satisfacción de nuestros clientes y partes interesadas.

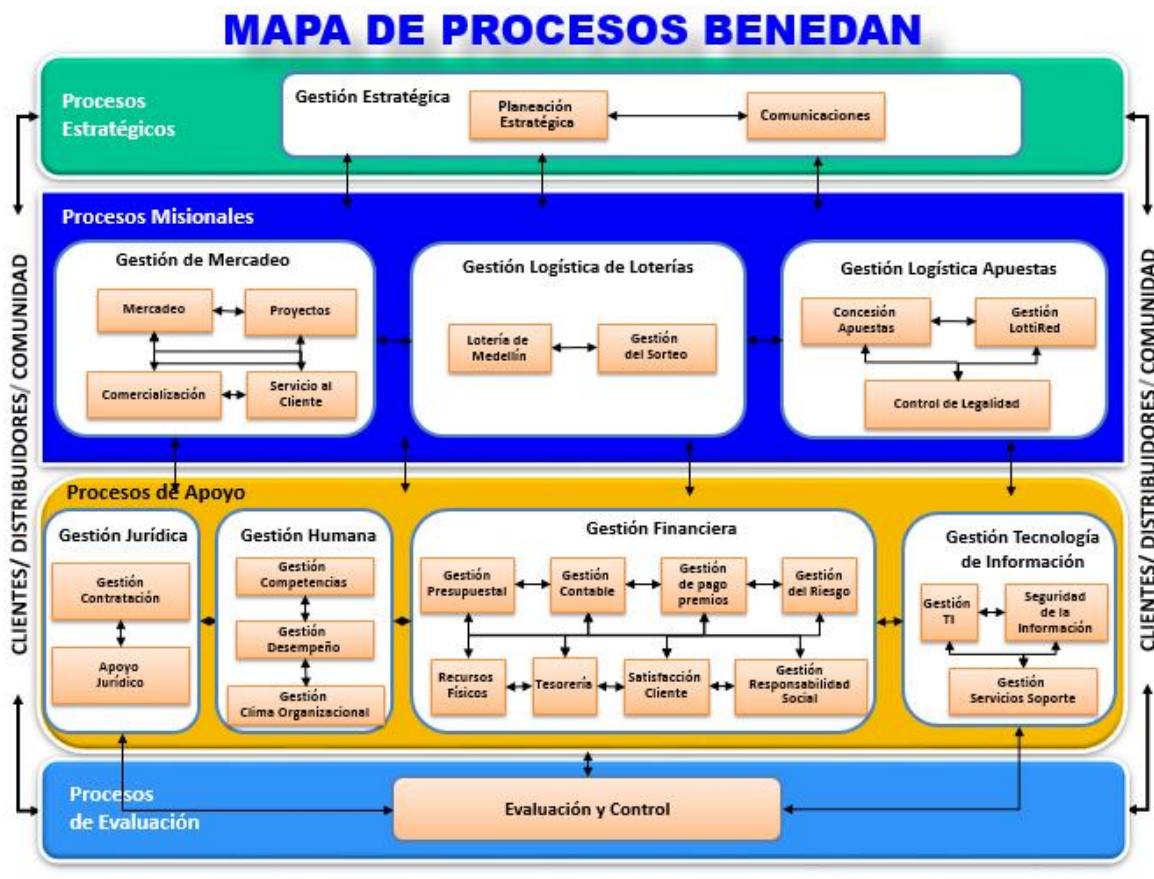
Para lograrlo se tienen estructurados y documentados los procesos y procedimientos corporativos, de acuerdo a los requisitos establecidos en las normas NTC-ISO 9001:2008. Sistemas de gestión de la Calidad, NTCGP 1000:2009. Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y las directrices establecidas en MECI 1000: 2005-2008 Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano y el Sistema de Desarrollo Administrativo.



5. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS

	MANUAL INTEGRADO DE GESTION	CODIGO M-GE-01
		VERSIÓN 12
		PAGINA 1 / 7


Benedan cuenta con un mapa donde se identifican los procesos, permitiendo visualizar la interacción entre los mismos, dentro de cada uno de ellos se encuentran referenciados los documentos de apoyo a la ejecución de la Gestión, esto se encuentran en cada caracterización y se tiene definido dentro la herramienta que facilita el acceso y control de los mismos.

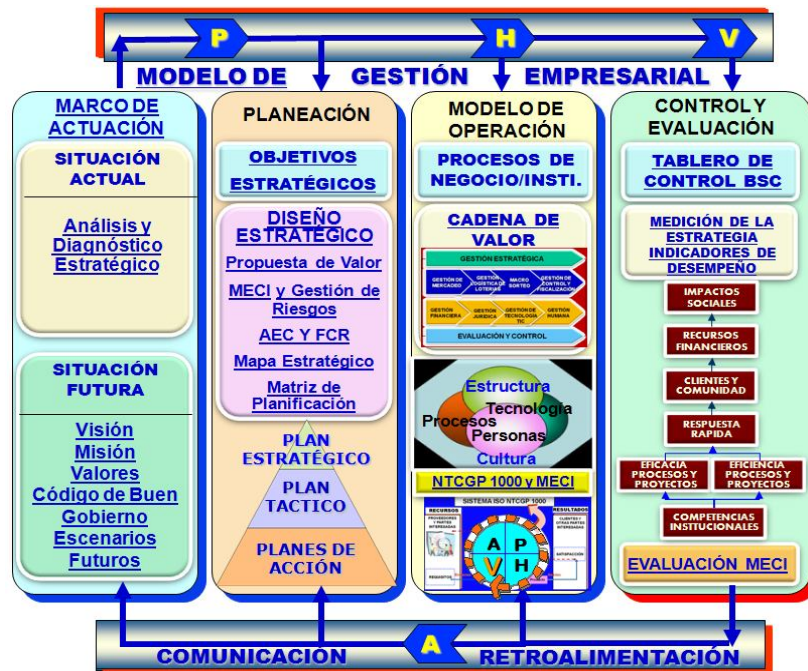


6. MODELO DE GESTIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Se desarrolla en cuatro etapas, marco de actuación, planeación, modelo operacional y control y evaluación. Cada una de ellas tiene su alcance y entrega productos y resultados claramente identificables para replicar el sistema.

En este Modelo de Gestión se Integran el Modelo Estratégico (Direccionamiento estratégico y Balanced Scorecard BSC), con el Modelo Operacional y de Control Organizacional (ISO 9001:2008, NTCGP 1000:2009, MECI 1000:2005 y SISTEDA).

	MANUAL INTEGRADO DE GESTION	CODIGO M-GE-01
		VERSIÓN 12
		PAGINA 1/7



6.1. INTEGRACIÓN DEL MODELO ESTRATÉGICO CON EL MODELO OPERACIONAL POR PROCESOS

Una vez se tiene la claridad sobre el Modelo de Gestión, se definen las etapas y la secuencia de actividades que posibilitan armonizada y organizadamente desagregar el modelo estratégico y modelo operacional a través de cada uno de los sistemas de trabajo que componen cada Modelo.

Este despliegue comienza con la identificación de la postura estratégica del grupo directivo, identificando los supuestos básicos de competitividad, crecimiento económico y financiero, transferencias a la salud, enfoque a los clientes y comunidad impactada y otras partes interesadas. Además de los supuestos de competitividad y productividad que la sustentan, sus estrategias actuales, su modelo de gestión empresarial, su cadena de valor, los procesos, sus problemáticas y oportunidades de mejora.

Luego se construye la propuesta de valor organizacional y se comunica y socializa la manera de hacer el despliegue de las directrices estratégicas a los procesos y proyectos y su integración con el modelo operacional (los procesos de la cadena de valor).

Finalmente se termina controlando y retroalimentando el Plan estratégico (modelo de gestión y direccionamiento estratégico), utilizando la metodología del Balanced Scorecard BSC con indicadores de gestión útiles (crean valor y permiten tomar decisiones), bajo el concepto de alineación y coherencia estratégica.

Este énfasis posibilitará el despliegue eficiente del trabajo por procesos y proyectos y consolidar la cultura de mejoramiento, la formación de capital intelectual y el desarrollo de



MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN

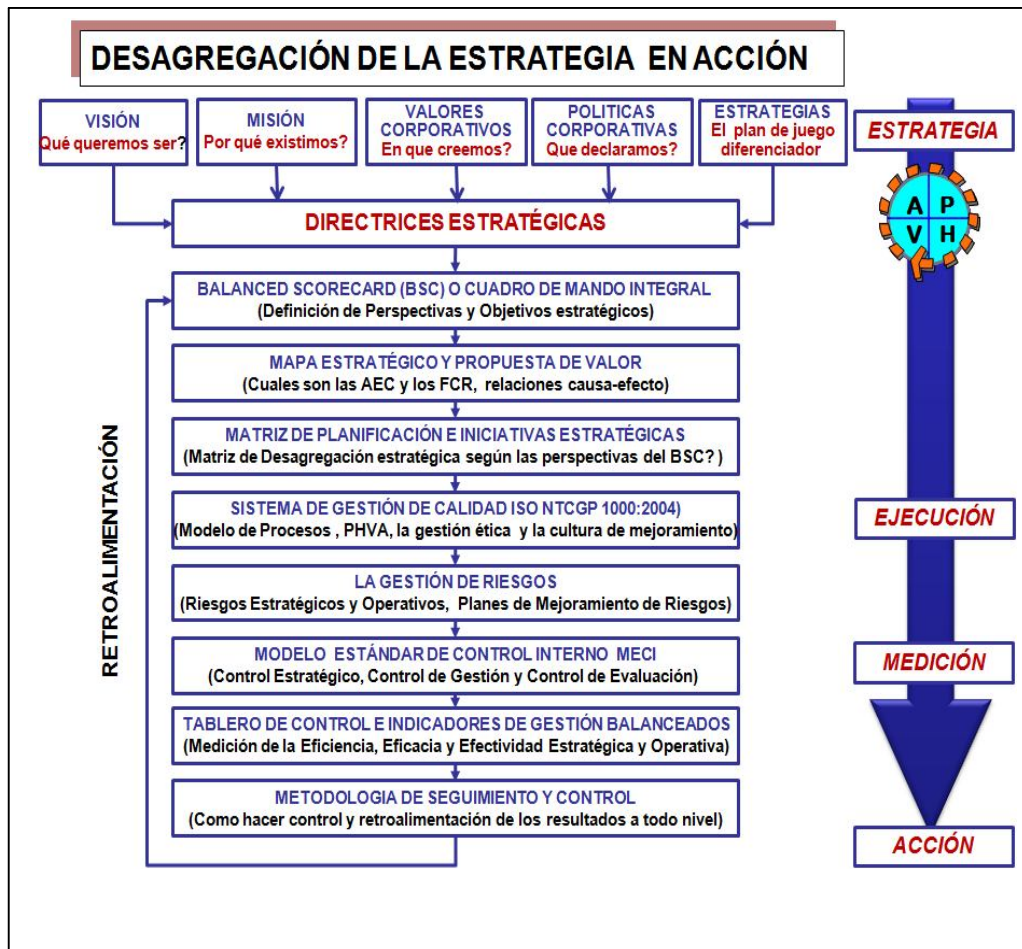
CODIGO
M-GE-01


VERSIÓN 12

PAGINA
1/7

nuevas competencias y capacidades estratégicas y operativas a todo nivel al interior de BENEDAN.

SECUENCIA DE ACTIVIDADES PARA DESAGREGAR Y ALINEAR EL MODELO ESTRATÉGICO CON EL MODELO OPERACIONAL DE LA EMPRESA



	MANUAL INTEGRADO DE GESTION	CODIGO M-GE-01
		VERSIÓN 12
		PAGINA 1/7

7. REFERENCIAS

- 7.1. Norma ISO 9001/2008 Requisitos para un Sistema de Gestión de Calidad
- 7.2. Norma ISO 9000 Fundamentos y Vocabulario
- 7.3. Norma GP 1000/2009
- 7.4. Documentos del SGC

7. ANEXOS

Caracterización de los Procesos