

	<b>MANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL</b>	<b>CODIGO M-GE-15</b>
		<b>VERSIÓN 03</b>

### Tabla de contenido

MANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
1. INTRODUCCIÓN .....	3
1.1. La sostenibilidad .....	3
1.2. Inicitativas socialmente responsables .....	4
1.3. Los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS) en la Lotería de Medellín .....	4
2. Objetivos y alcance .....	5
2.1. Objetivo general.....	5
2.2. Objetivos específicos .....	5
2.3. Alcance.....	5
3. Plataforma estratégica de la Lotería de Medellín .....	6
3.1. Política de Calidad .....	6
3.2. Misión .....	6
3.3. Visión.....	6
3.4. Valores .....	6
<input type="checkbox"/> Transparencia.....	7
<input type="checkbox"/> Compromiso .....	7
<input type="checkbox"/> Honestidad .....	7
<input type="checkbox"/> Diligencia.....	7
<input type="checkbox"/> Respeto .....	7
<input type="checkbox"/> Justicia .....	7
4. Estructura organizacional.....	8
5. Ventajas de llevar a cabo buenas prácticas .....	8
6. Clasificación de los Grupos de Interés .....	9
7. Compromisos y directrices de la dirección .....	10
7.1. Beneficios por la atención a la Dirección:.....	11
7.2. Buenas prácticas de la empresa con la Dirección .....	11
7.3. Pautas de evaluación del cumplimiento con la Dirección .....	12
8. Compromisos con los apostadores, distribuidores y concesionario.....	12
8.1. Beneficios al atender las expectativas de los interesados.....	13
8.2. Buenas prácticas de la empresa con los apostadores, distribuidores y concesionario .....	13
8.3. Pautas de evaluación del cumplimiento con los clientes. ....	13
9. Compromisos y directrices con los proveedores.....	14
9.1. Beneficios por la atención a los proveedores:.....	15
9.2. Buenas prácticas de la empresa con los proveedores .....	15



## MANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

**CODIGO  
M-GE-15**

**VERSIÓN 03**

9.3. Pautas de evaluación del cumplimiento con proveedores .....	16
10. Compromisos y directrices con los empleados (servidores) .....	16
10.1. Beneficios por la atención de los servidores .....	17
10.2. Buenas prácticas de la empresa con los empleados.....	17
10.3. Pautas de evaluación del cumplimiento con los servidores.....	18
11. Compromisos con la comunidad y el entorno ambiental.....	19
11.1. Beneficios por la atención de la comunidad y del entorno ambiental.....	19
11.2. Buenas prácticas de la empresa con la comunidad y el entorno ambiental.....	20
11.3. Pautas de evaluación del cumplimiento .....	21
12. Compromisos y directrices con los competidores .....	22
12.1. Beneficios por la atención a los competidores.....	22
12.2. Buenas prácticas de la empresa con la competencia.....	22
12.3. Pautas de evaluación del cumplimiento .....	23
13. Compromisos con las administraciones públicas (el Estado).....	23
13.1. Beneficios por la atención al Estado. ....	23
13.2. Buenas prácticas de la empresa con el Estado.....	24
13.3. Pautas de evaluación del cumplimiento .....	24
14. Aplicación del manual.....	25
15. Evaluación de necesidades y expectativas de los Grupos de Interés .....	25
15.1. Objetivo .....	25
15.2. Generalidades .....	25
15.3. Propuesta metodológica para la gestión de los Grupos de Interés.....	26
15.3.1. Identificar las partes interesadas .....	26
15.3.2. Clasificación de los grupos de interés según el impacto en la entidad.....	26
15.3.3. Elaborar la matriz de participación .....	28
15.3.4. Determinación de la prioridad para el desarrollo de estrategias.....	29
15.3.5. Cumplimiento de las estrategias. Medición de la satisfacción de los Grupos de Interés.....	30
15.3.6. Presentación del Informe de Grupos de Interés .....	30
16. Conclusión .....	30



## MANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

CODIGO  
M-GE-15

VERSIÓN 03

### 1. INTRODUCCIÓN

En la Lotería de Medellín, la confirmación de sus valores institucionales son fuente de confianza para los grupos de interés porque inspiran una línea de actuación socialmente responsable.

La *Transparencia, el Compromiso, la Honestidad, la Diligencia, el Respeto y la Justicia*, son postulados innegociables que motivan diariamente a los funcionarios de la Entidad para el servicio a la ciudadanía, en el ejercicio de sus actividades desde sus puestos de trabajo, mientras se fortalece la entidad y acrecienta su reputación. La Lotería de Medellín involucra en su proceso estratégico una Gestión Socialmente Responsable, mediante la aplicación de buenas prácticas para la consecución del objetivo planteado en la generación de recursos para la salud.

El presente Manual de Responsabilidad Social, pretende orientar el relacionamiento con los grupos de interés, identificándolos y describiendo las características de las interacciones basadas en el respeto, la permanencia y las buenas prácticas. El manual se vincula con el Sistema Integral de Gestión de la Calidad, expedido y dirigido por la Oficina de Planeación, y una vez asumido por el comité de calidad, debe socializarse mediante la puesta en marcha, previo análisis de viabilidad de las actividades que se proponen. Este documento se alinea con la Caracterización de Grupos de Interés cuyo objetivo es construir e implementar las acciones adecuadas para el establecimiento de estrategias enfocadas al mejoramiento de la calidad en la oferta de servicios institucionales.

#### 1.1. LA SOSTENIBILIDAD

Todas las definiciones confluyen en la idea de que la responsabilidad social se refiere al equilibrio entre las tres dimensiones de la sostenibilidad:

- La dimensión económica analiza los intercambios de servicios, productos y capital que se efectúan entre la entidad y su entorno. En esta dimensión, el reto es lograr un equilibrio entre las relaciones económicas con los diferentes entes del entorno para aumentar la sostenibilidad de la empresa a través de la creación de valor y la generación de desarrollo económico.
- La dimensión ambiental procura minimizar el impacto negativo al medio ambiente a través de la gestión ambiental, reducción de desperdicios, eficiencia en el uso de materiales, manejo adecuado de desechos y mejoras en el producto.
- La dimensión social se refiere al impacto sobre las personas, tanto a nivel interno como a nivel externo. Específicamente, esta dimensión se enfoca en los temas de: calidad de vida laboral y bienestar de los empleados; contribución al bienestar



## MANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

CODIGO  
M-GE-15

VERSIÓN 03

de la sociedad en general; ética del negocio (protección de derechos humanos, transparencia, integridad y justicia); y, responsabilidad por el producto (salud y seguridad del consumidor y publicidad).

### 1.2. INICIATIVAS SOCIALMENTE RESPONSABLES

Las iniciativas de sostenibilidad en la Lotería de Medellín, se apoyan en metodologías sugeridas por dos entidades de alcance local e internacional como son FENALCO Solidario y el GRI (Global Reporting Initiative), que avalan nuestras actividades en lo social, lo ambiental y lo económico, con una gestión enfocada a los grupos de interés.

Estas entidades nos avalan porque:

- Cumplimos los compromisos adquiridos con nuestros grupos de interés.
- Nuestra actuación va más allá de los requisitos legales.
- Declaramos unos principios y nos reafirmamos en su cumplimiento.
- Enaltecemos el valor del servicio público con funcionarios que desarrollan una gestión responsable, transparente, confiable y comprometida, de cara a sus grupos de interés.
- A través de nuestras actividades nos articulamos con los objetivos de desarrollo sostenible.
- Divulgamos nuestra actuación a los grupos de interés mediante la rendición de cuentas.
- Elaboramos el informe de sostenibilidad en que se describen las buenas prácticas con los grupos de interés.

### 1.3. LOS OBJETIVOS DEL DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS) EN LA LOTERÍA DE MEDELLÍN

Ilustración 1. Objetivos del Desarrollo Sostenible



Fuente: Oficina de Planeación



## MANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

CODIGO  
M-GE-15

VERSIÓN 03

Los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) son una hoja de ruta en la búsqueda de un mundo justo, digno y equitativo, propuestos por la ONU mediante una agenda a 2030, a la cual Colombia se adhiere y la Gobernación de Antioquia los adopta en sus líneas estratégicas. La Lotería de Medellín, como una empresa industrial y comercial del estado, es consciente, dada su cercanía con los ciudadanos, de que su actividad es un esfuerzo que se articula en la misma dirección y que el logro de los objetivos estratégicos institucionales, se enfocan hacia la consecución de los compromisos descritos en la iniciativa global.

Los ODS son entonces un referente de planeación de largo plazo, alrededor de los cuales es posible articular esfuerzos y recursos tanto entre países, como entre diferentes niveles de gobierno y las entidades que los representan: con objetivos particulares, audaces y transformadores, que allanan el camino de la sostenibilidad en la que se incluye a la comunidad que es impactada con acciones que le apuntan a solucionar aspectos críticos como la pobreza, el hambre, la salud, la educación, la discriminación, el trabajo decente, la responsabilidad en el consumo y la producción, además de un trato adecuado al medio ambiente y el fortalecimiento de las instituciones para la consecución de la paz, el bienestar y la prosperidad de las comunidades, fin último del Estado.

## 2. OBJETIVOS Y ALCANCE

### 2.1. OBJETIVO GENERAL

Describir las relaciones con los grupos de interés para mitigar riesgos reputacionales en la Lotería de Medellín.

### 2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer las necesidades y expectativas de los grupos de interés mediante la aplicación de la metodología descrita en el presente manual.
- Describir las buenas prácticas que existen en el relacionamiento con los grupos de interés en la Lotería de Medellín.

### 2.3. ALCANCE

Este Manual será de aplicación en:

- Todas las personas de la organización y aquellas que trabajen en su nombre en el desempeño de las actividades de las que sean responsables.



## MANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

CODIGO  
M-GE-15

VERSIÓN 03

- La gestión de las necesidades y expectativas de los clientes.
- La planificación y gestión de los competidores, proveedores y aliados.
- El establecimiento de relaciones con el entorno social y medioambiental.
- La planificación de la relaciones con las administraciones competentes e instituciones pertinentes.
- La resolución de los posibles conflictos de interés entre los grupos arriba mencionados.

El espíritu de este manual es el cumplimiento de la legalidad vigente mediante el compromiso ético y socialmente responsable de la organización. De acuerdo con los procedimientos establecidos en el sistema de gestión integral de la calidad, el Manual de Responsabilidad Social se revisará cuando se lleven a cabo modificaciones que le afecten para su adecuación y eficacia.

### 3. PLATAFORMA ESTRATÉGICA DE LA LOTERÍA DE MEDELLÍN

#### 3.1. POLÍTICA DE CALIDAD

*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.*

#### 3.2. MISIÓN

*Crear oportunidades que hagan realidad los sueños e ilusiones de nuestros apostadores, a través de los juegos de suerte y azar, generando confianza y transparencia, promoviendo el potencial humano y el uso de tecnologías, para transferir más recursos a la salud.*

#### 3.3. VISIÓN

*La Lotería de Medellín será la empresa de juegos de suerte y azar más confiable, más amada, más vendida y la que genere más aportes para la salud.*

#### 3.4. VALORES

En la Lotería de Medellín adoptamos, asumimos y nos comprometemos a cumplir con estos valores institucionales los cuales se articulan con el modelo integrado de planeación

	<b>MANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL</b>	CODIGO M-GE-15
		VERSIÓN 03

y gestión, MIPG, emanados del Departamento Administrativo de la Función Pública, DAFP: *Transparencia, Compromiso, Honestidad, Diligencia, Respeto y Justicia*.

- **Transparencia**

Nos invita a manejar de manera correcta, legal y adecuada la realización de los sorteos, las actividades, los recursos, la comunicación y divulgación permanente de nuestros actos con claridad pública y abierta a nuestros grupos de interés.

- **Compromiso**

Somos conscientes de la importancia de nuestro rol como entidad pública y estamos en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que nos relacionamos en las labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

- **Honestidad**

Actuamos siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo con nuestros deberes con transparencia y rectitud y siempre favoreciendo el interés general.

- **Diligencia**

Cumplimos con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

- **Respeto**

Reconocemos, valoramos y tratamos de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

- **Justicia**

Actuamos con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

#### 4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Ilustración 2. Estructura Organizacional



Fuente: Oficina de Planeación

#### 5. VENTAJAS DE LLEVAR A CABO BUENAS PRÁCTICAS:

La Responsabilidad Social mejora la reputación de una empresa, lo que implica fortalecer la forma en que gestiona sus esfuerzos de comunicación y marketing para atraer nuevos clientes y aumentar su presencia en el mercado. El concepto de Responsabilidad Social con todas sus herramientas le facilitan a las empresas a diferenciarse en el mercado, posicionándolas como más responsables y en el nuevo orden mundial, a ser preferidas por los consumidores por sus aportes a la sostenibilidad.

La Lotería de Medellín ha obtenido el Certificado de Responsabilidad Social emitido por Fenalco Solidario, en reconocimiento al desarrollo de buenas prácticas en sus operaciones de administración, comercialización y control de los juegos de suerte y azar. Es un compromiso que se debe honrar, manteniendo dichas actividades.



	<b>MANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL</b>	CODIGO M-GE-15
		VERSIÓN 03

Una estrategia de mejores prácticas puede ayudar a una empresa a:

- Ser más competitiva.
- Aumentar las ventas y desarrollar nuevos mercados.
- Reducir costos y ser más eficiente.
- Mejorar las habilidades de sus empleados y colaboradores.
- Utilizar la tecnología de manera más eficaz.
- Reducir los residuos y mejorar la calidad.
- Responder más rápidamente a las innovaciones en su industria.
- Mejorar su reputación.

Específicamente las mejores prácticas para mantener buenas relaciones con los grupos de interés, le apuntan a:

- Superar las expectativas de los grupos de interés.
- Fomentar la mejora continua.
- Mejorar la percepción de los clientes.
- Aportar al mejoramiento de las condiciones ambientales.
- Tener conciencia de la importancia de la higiene, seguridad y salud en el trabajo.
- Buen clima laboral, mejor participación de los empleados y cohesión de políticas.
- Mejora de las comunicaciones que faciliten el trabajo en equipo.
- Puntualidad y confianza entre nuestros clientes y proveedores.
- Satisfacción del cliente por honrar los requerimientos contratados.
- Cumplimiento de los requisitos legales y normativa aplicable.
- Prevención de daños y deterioro en la salud del personal.
- Gestión de recursos: mejora en el desempeño energético, uso racional de recursos ambientales, manejo adecuado de residuos sólidos.

## 6. CLASIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

De conformidad con la Caracterización de los Grupos de Interés es necesario identificar las particularidades de la Lotería de Medellín y su incidencia en las políticas institucionales, con el propósito de verificar que la oferta de servicios institucionales sea acorde con sus necesidades y expectativas.

	<b>MANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL</b>	CODIGO M-GE-15
		VERSIÓN 03

Para ello se han clasificado en tres grupos de acuerdo con el tipo de relacionamiento y para facilitar la interacción con los mismos:

Tabla 1. Grupos de Interés

Característica	Ubicación	Identificación
Socios de valor	Internos	Auditoría Interna, Junta Directiva, Gobernación de Antioquia, Servidores Públicos.
	Externos	Concesionario, Distribuidores, Proveedores de Bienes y Servicios y Especializados, Agremiaciones.
Entorno	Externos	Entes de control (Superintendencia de Industria y Comercio, Coljuegos, La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN, Superintendencia Nacional de Salud, Consejo Nacional de Juegos de Suerte y Azar, Contaduría General de la Nación, Contraloría General de la República, Contraloría General de Antioquia, Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP, Asamblea Departamental de Antioquia, Procuraduría General de la Nación, Ministerio de Hacienda y Crédito Público), Comunidad, Medio Ambiente y Competidores.
Clientes	Externos	Apostadores, Entidades receptoras de recursos (Secretarías seccionales de salud, La Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud –ADRES, Colciencias)

Fuente: Oficina de Planeación

## 7. COMPROMISOS Y DIRECTRICES DE LA DIRECCIÓN

La Dirección recae en la Junta Directiva quienes son nombrados por la Gobernación de Antioquia, que a su vez delegan en el Gerente, el cual integra un equipo de trabajo con los directivos, conformando así la Alta Dirección de la Lotería de Medellín

Representan la estructura de gobierno y toma de decisiones de la entidad, para lo cual se hace necesario su liderazgo y vinculación al desarrollo de políticas para su compromiso en temas de Responsabilidad Social.



## MANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

CODIGO  
M-GE-15

VERSIÓN 03

### 7.1. Beneficios por la atención a la Dirección:

- Fortalece el Buen Gobierno Corporativo.
- Se genera transparencia frente a los grupos de interés.
- Ayuda a prevenir la corrupción.

La Dirección debe buscar la supervivencia de la organización y la defensa de los intereses de todas las partes, asegurando la confidencialidad cuando así sea necesario, primando los intereses generales de la organización frente a los particulares de cada uno de sus miembros.

El compromiso de la Dirección en temas de responsabilidad social, se evidencia en la aprobación e implementación de normas de buenas prácticas como las definidas en el Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano -PAAC, así como en el Código de Integridad que rige para las actuaciones de los servidores vinculados a la entidad.

La aprobación y provisión de recursos para la implementación del Plan Estratégico muestran una Dirección comprometida con el alcance de los objetivos institucionales.

### 7.2. Buenas prácticas de la empresa con la Dirección

El buen nombre de la Gobernación de Antioquia debe ser protegido por las normas del gobierno corporativo de la Lotería de Medellín, la cual deberá velar por el respeto de sus derechos y la protección de su capital. Se espera siempre que el nombramiento de nuevos integrantes de la Alta Dirección se haga en la ruta de promover el dinamismo y la toma de decisiones asociadas a la razón de ser de la entidad que en primera instancia es generar recursos para la salud y además a preservar la sostenibilidad y el crecimiento de la organización.

Como derecho indelegable de la Gobernación, la Lotería de Medellín se compromete a asegurar que la información se presente de manera precisa, rindiendo cuentas de los resultados, la situación financiera, los riesgos eventuales que puedan materializarse y la manera cómo llegan a mitigarse.

La Alta Dirección apoya que a través de los compromisos descritos en el presente manual, la Lotería de Medellín reconocerá los derechos de los grupos de interés estipulados por Ley y de aquellos que aporten directa o indirectamente al desarrollo del objeto social, como un respaldo a los grupos de interés y la responsabilidad social.

El objeto principal de la Lotería de Medellín, está definido en el decreto ordenanza 819 de 1996 que autoriza "*realizar todas las operaciones comerciales y*



## MANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

CODIGO  
M-GE-15

VERSIÓN 03

*administrativas convenientes para la explotación económica de su monopolio rentístico de juegos de suerte y azar, bien en forma directa o a través de terceros con la finalidad social de destinar sus rentas a los servicios de salud, bajo un régimen propio (...)*". Por eso a través de los servidores tiene la misión de ejecutar las directrices y estrategias aprobadas por la Junta Directiva y dictados desde el Gobierno Departamental.

### **7.3. Pautas de evaluación del cumplimiento con la Dirección**

Este grupo de interés se preocupa fundamentalmente por el direccionamiento estratégico de la Lotería de Medellín. La delegación, por parte de la Gobernación de Antioquia, para dirigir los destinos de la entidad, la convierte en una parte interesada de todo el acontecer en todos los ámbitos. Requiere mucha información estratégica. Las prácticas socialmente responsables disminuyen las contingencias de la empresa y permiten su control, reduciendo el riesgo del negocio como un todo.

Como Empresa Industrial y Comercial del Estado, la Lotería de Medellín, debe ser ejemplar en el manejo de sus recursos, no solo los que transfiere en el desarrollo de su modelo de negocio, sino en el que invierte y gasta para el cumplimiento de sus objetivos, acorde a la legislación vigente y los postulados descritos en el Plan Anticorrupción y atención al Ciudadano -PAAC. La transparencia en el destino de los recursos es un valor irrenunciable que no admite negociación bajo ninguna circunstancia.

La Lotería de Medellín debe ser sustentable en el tiempo, el quehacer en sus años de existencia perdurará mientras las condiciones se mantengan y se propicien actos que lo garanticen.

## **8. COMPROMISOS CON LOS APOSTADORES, DISTRIBUIDORES Y CONCESIONARIO**

Este grupo de interés está integrado por clientes estratégicos, fundamentales para el logro de los objetivos institucionales, en particular para la consecución de las metas económicas, en la medida que son los principales destinos del producto que comercia la Lotería de Medellín. La Dirección buscará el establecimiento de relaciones con los clientes asegurando la obtención de su confianza, la comunicación fluida y sin generar falsas expectativas.



## MANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

CODIGO  
M-GE-15

VERSIÓN 03

Para este grupo de interés, se incentiva la relación que se tiene con los usuarios de sus servicios y productos, teniendo en cuenta el proceso de servicio y la satisfacción de las razonables expectativas que tengan frente a la entidad.

### 8.1. Beneficios al atender las expectativas de los interesados

- Genera una tendencia a mejorar los productos y servicios y darles mayor valor agregado social y ambiental.
- Incentiva una cultura de mutuo beneficio por un adecuado relacionamiento con los clientes.
- Crea relaciones más duraderas y leales.

La entidad en el ejercicio de sus valores institucionales se desempeña éticamente al ofrecer productos y servicios de calidad y ambientalmente responsables y buscando garantizar la satisfacción de sus clientes y consumidores.

### 8.2. Buenas prácticas de la empresa con los apostadores, distribuidores y concesionario

Los valores fundamentales son la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes o receptores de los servicios, la obtención de su confianza y la comunicación a través de relaciones basadas en la honradez y en la lealtad a los compromisos adquiridos. La Lotería de Medellín conoce y analiza las necesidades y expectativas de sus clientes a través de la relación directa de la gerencia y el personal de las áreas de mercadeo, loterías y operaciones por la interacción constante.

Se establecen comités de billetería, seguimiento a la concesión (control de cambios) en los que se analizan los resultados obtenidos en la operación y se definen pautas a futuro. Allí también se evalúa la necesidad de tomar decisiones encaminadas a la atención de sus necesidades y al cumplimiento de sus expectativas.

Las personas que mantengan relaciones con los clientes evidenciarán el compromiso de la Lotería de Medellín con los valores mencionados, asegurando:

- La veracidad de la información facilitada a los clientes respecto de nuestros servicios.
- El establecimiento de un sistema seguro de control, protección y empleo de datos confidenciales. El rechazo de aquellos compromisos que la organización no pueda satisfacer.

### 8.3. Pautas de evaluación del cumplimiento con los clientes.

Página 13 de 31



## MANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

CODIGO  
M-GE-15

VERSIÓN 03

Mediante Licitación Pública se adjudica la explotación de las apuestas permanentes. El Comité de Control de Cambios se encarga de la fiscalización de dicho contrato.

Se establecieron unas herramientas de seguimiento que permiten tener control en línea de las transacciones de venta del concesionario.

Un alto porcentaje de las ventas se realizan a través de los distribuidores; son en consecuencia una parte interesada de peso, representada en personas naturales o jurídicas ubicados en todo el país. El cuidado en el tratamiento dispensado a los distribuidores, el interés demostrado en la solución de los problemas y la asimilación de sugerencias componen un relacionamiento que puede contribuir con el perfeccionamiento de las acciones de responsabilidad social. Los requerimientos más repetitivos se refieren a las modificaciones de condiciones de cupo o a la mezcla misma.

Se propende para que se promueva la comunicación permanente, en doble vía, como un punto fuerte en las relaciones.

Los clientes finales (los consumidores o apostadores en el caso de la Lotería de Medellín) acogen a las empresas que valoran a sus empleados, desarrollan proyectos sociales, se preocupan por el medio ambiente e invierten esfuerzos contra la corrupción. Por ello, la responsabilidad social es factor que garantiza la fidelidad del consumidor. El producto ofrecido (el sueño de ganarse la lotería, materializado en la compra de una fracción o billete de la misma), debe satisfacer su expectativa mediante la confirmación de un sorteo transparente, verificable y garantizado.

La estrategia comunicacional de la Lotería de Medellín no puede distanciarse de la preocupación por la satisfacción de esa expectativa. La búsqueda de coherencia en lo que respecta a estas acciones es señal de que la empresa desea crear valores para la sociedad y los comunica, afirmando una imagen de credibilidad y confianza.

### 9. COMPROMISOS Y DIRECTRICES CON LOS PROVEEDORES

El tratamiento con este grupo de interés busca establecer alianzas y relaciones mutuamente beneficiosas, basadas en la confianza, el intercambio de conocimiento y en la integración. Los valores fundamentales son la transparencia en las relaciones y la equidad en el trato.

Integra tanto los proveedores estratégicos en el que está el proveedor de billetería, como los proveedores de bienes y servicios en general (personas naturales y jurídicas) que apoyan la actividad misional o de apoyo de la Lotería.

Los proveedores son parte fundamental de la cadena de valor y en la relación que se construye, es importante vincularlos a la Responsabilidad Social de la entidad mediante

	<b>MANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL</b>	CODIGO M-GE-15
		VERSIÓN 03

estrategias de interacción y continua comunicación para identificar posibles riesgos que por contagio pudieran afectar la reputación institucional.

### **9.1. Beneficios por la atención a los proveedores:**

- Reducir riesgos del mercado.
- Permitir la creación de nuevos productos.
- Compartir experiencias de Responsabilidad Social y educar en este tema al proveedor.
- Apoyar a los proveedores de modo que sus suministros cumplan con los requisitos de calidad, usabilidad y entrega previstos contractualmente.
- Crear valor entre las partes, y maximizarlo.
- Apoyar el desarrollo mutuo.

### **9.2. Buenas prácticas de la empresa con los proveedores**

En la relación con los proveedores de bienes y servicios se pueden reproducir las buenas prácticas con el fin de evitar riesgos por contagio si se detecta anomalías en las actividades en la cadena de valor. Al respecto, conviene verificar:

- Si la escogencia de proveedores se fundamenta en la calidad, precio y plazo;
- Si la empresa contempla exigencias relativas al cumplimiento de las legislaciones laborales, fiscales y de seguridad social;
- Si existen criterios para el establecimiento de relaciones de trabajo adecuadas, la adopción de patrones ambientales y la prohibición del trabajo infantil y de prácticas discriminatorias;
- Si la empresa prevé la reproducción de sus prácticas de responsabilidad social entre los proveedores y monitorea su cumplimiento periódicamente;
- Si la empresa posee mecanismos formales para transferir hacia la cadena de proveedores sus valores y principios, tales como buenas condiciones de trabajo, ausencia de mano de obra infantil y esclava, protección del medio ambiente, equidad de género, transparencia, participación y rendición de cuentas.

La Alta Gerencia y en general todo el personal que mantiene relación directa con los proveedores de la Lotería de Medellín se comprometen a cumplir los mencionados valores, a través de relaciones éticas. Una de las buenas prácticas asociadas con proveedores es la aplicación de una encuesta en que se invita al ejercicio de

	<b>MANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL</b>	CODIGO M-GE-15
		VERSIÓN 03

actividades socialmente responsables que nos ayuden a mitigar el riesgo reputacional en el relacionamiento y por ende un riesgo de contagio por prácticas indebidas.

### **9.3. Pautas de evaluación del cumplimiento con proveedores**

La relación que la empresa establece con sus proveedores estratégicos revela el grado de su compromiso con los principios de responsabilidad social, pues a través de ella se pueden reproducir las prácticas ante los proveedores y generar un círculo virtuoso. Se confirma que la escogencia de proveedores y socios se basa solamente en factores de calidad, precio y plazo; además se consideran exigencias relativas al cumplimiento de las legislaciones laborales, fiscales y de seguridad social.

Contar con criterios de responsabilidad social para la selección de proveedores, mediante la actualización del proceso de compras de la Lotería de Medellín, incluyendo criterios de responsabilidad social como visitas de seguimiento a los proveedores para evidenciar que tengan relaciones de trabajo adecuadas, adopción de patrones ambientales, la prohibición del trabajo infantil y de prácticas discriminatorias y la sugerencia de obtención del certificado de responsabilidad social.

En ningún caso se establecerán relaciones con los proveedores y subcontratistas mediante prácticas que vayan en detrimento de los valores adoptados en la Planeación Estratégica de la Lotería de Medellín y relacionados en este manual.

Sin que implique una imposición y como una medida de protección institucional con el objetivo de mitigar riesgos inherentes a ese proceso, la Lotería de Medellín podrá sugerir en sus procesos contractuales a posibles proveedoras, certificación de su sistema de gestión con objeto de asegurar la calidad de sus suministros. En caso de que no lo tengan, se valorará la correcta ejecución de sus trabajos en función de su naturaleza. De esta forma, la organización evalúa a sus proveedores a partir de sus buenas prácticas de gestión, lo que redundará en beneficio de la satisfacción del cliente final.

Asimismo, en los procesos de contratación la Lotería informa a sus proveedores sobre los requerimientos en materia de Seguridad y Salud Laboral. Se pretende ahondar un poco más en las buenas prácticas de los proveedores a través de la aplicación de la encuesta diseñada para tal fin que consulta acerca del comportamiento con el Medio Ambiente, Eficiencia Energética, Buen Gobierno, Reputación y otros tópicos de Responsabilidad Social.

## **10. COMPROMISOS Y DIRECTRICES CON LOS EMPLEADOS (SERVIDORES)**

La Lotería de Medellín procurará para sus servidores los siguientes aspectos:





## MANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

CODIGO  
M-GE-15

VERSIÓN 03

- La formación y capacitación adecuada y necesaria para el desempeño de su función, teniendo en cuenta los aspectos de ley y los beneficios de los Acuerdos de la Convención en la relación con los trabajadores.
- La compatibilidad de sus propios fines con la vida familiar y circunstancias personales de las personas que la integran.
- Un ambiente distendido y de compañerismo que genere la integración de todo su personal.
- La prestación de especial atención a las situaciones de discriminación o prácticas catalogadas como acoso laboral de acuerdo con la ley.
- La divulgación e invitación a los servidores en temas de ética, calidad, higiene, seguridad, salubridad, medio ambiente y responsabilidad social.
- Una comunicación abierta siendo receptiva a las preocupaciones de los demás y proporcionando información de modo que su personal se sienta motivado y participe de la empresa y de sus logros.
- Unos valores compartidos y una cultura de confianza en la que se asuman las responsabilidades mutuas y que fomenten las buenas prácticas laborales y buen clima laboral.

### 10.1. Beneficios por la atención de los servidores

El alcance de algunos conceptos de este contenido, abarca a los empleados y contratistas de la Lotería, buscando mejorar su calidad de vida y la de sus familias. Entre los beneficios de atender adecuadamente este grupo de interés, tenemos:

- Optimiza las competencias laborales y motiva a los empleados.
- Eleva la calidad de vida de los empleados y sus familias.
- Fortalece la cultura y el clima organizacional.
- Perfecciona la gestión de los factores externos que inciden en el desempeño laboral.
- Genera liderazgos sociales y ambientales entre el equipo de colaboradores.
- Se promueve el equilibrio en la relación vida laboral y vida familiar.

### 10.2. Buenas prácticas de la empresa con los empleados

La Lotería de Medellín asegurará que todas las relaciones laborales estarán basadas en el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Legislación vigente (en materia



## MANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

CODIGO  
M-GE-15

VERSIÓN 03

laboral, social, de prevención de riesgos laborales y cualesquiera otras áreas reguladas por el derecho positivo vigente).

Las relaciones con los servidores estarán marcadas por el diálogo y la colaboración, a fin de contribuir al objetivo común y primordial de crear valor y rentabilidad económica como objetivo empresarial prioritario, siempre pensando en la defensa de lo público, para lo cual son fundamentales el respeto, el diálogo y la cercanía, como valores garantes de una relación franca y duradera.

La Lotería de Medellín se compromete al cumplimiento de los requisitos legales no solo los contenidos en el código sustantivo del trabajo, sino los derivados del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG\_SST) y a todo lo acordado en la Convención Colectiva con la Unión de Trabajadores.

Se elabora, divulga y aplica un plan de bienestar, capacitaciones e incentivos elaborado en el marco del Plan Estratégico de Talento Humano. Las actividades allí definidas se desarrollan teniendo presente que el ser humano es el centro del programa de la Lotería de Medellín, en concordancia con las dimensiones descritas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG.

### 10.3. Pautas de evaluación del cumplimiento con los servidores

Los trabajadores se sienten motivados con prácticas de gestión socialmente responsables, definidas con claridad. En la Lotería de Medellín, la medición de clima organizacional arroja estándares altos porque se respeta al individuo y se invierte en su capacidad de aprendizaje. Hay respeto por la organización de los trabajadores. Y el ambiente de trabajo hace que el servidor se sienta estimulado a mantenerse en el empleo.

Se apoya a los empleados para que se desarrollen profesional y socialmente a través de brindar a los colaboradores buenas condiciones de trabajo (ambientales y de clima organizacional), para que puedan desarrollarse adecuadamente que permitan lograr un equilibrio tanto a nivel laboral como familiar.

La dirección de Talento Humano de la Lotería de Medellín procurará un acceso ecuánime a la formación y promoción profesional. Esta formación quedará registrada en el Plan de bienestar, capacitaciones e incentivos anual elaborado por la Lotería de Medellín. Para el logro de este objetivo se mantendrá registros de capacitaciones, horas de formación impartidas, etc. A partir de los mismos, se podrán establecer indicadores para la medición de los procesos que la organización considere que precisan de un seguimiento puntual.



## MANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

CODIGO  
M-GE-15

VERSIÓN 03

La Lotería de Medellín garantizará el respeto a las bases fundamentales de las relaciones entre la Unión de Trabajadores de la entidad y sus integrantes, en concreto el derecho a la negociación colectiva y la comunicación de los aspectos relevantes de la organización.

### 11. COMPROMISOS CON LA COMUNIDAD Y EL ENTORNO AMBIENTAL

Para generar mayor confianza en la ciudadanía, la Lotería de Medellín, debe sumar a su gestión buenas prácticas sociales de cara a la comunidad, en razón a lo anterior, se hace necesaria la consolidación de todo su accionar en un documento denominado Informe de Sostenibilidad y divulgar su gestión a través de mecanismos, como el mismo balance social y la rendición de cuentas de cara a la comunidad. En ambas estrategias, las evidencias juegan un importante papel por cuanto dan fe de las actividades realizadas en pro del juego legal y el cuidado del ambiente, con lo que la reputación se mantiene y se genera confianza en los públicos interesados, redundando en una gestión más transparente con altos componentes sociales.

#### 11.1. Beneficios por la atención de la comunidad y del entorno ambiental

El objetivo del trabajo con la comunidad le apunta a la Implementación, puesta en marcha, sostenibilidad y seguimiento de programas de acercamiento usando estrategias comunicacionales de cara a la ciudadanía.

La estrategia comunicacional debe soportarse además con la publicación en la web de toda la estrategia definida en el índice de transparencia y sobre todo la comunicación a través de las peticiones, quejas y reclamos (PQR's) en los cuales participe el equipo directivo y los grupos de valor, esto con el objetivo de escuchar las diferentes opiniones o aportes que tengan que hacer de una política, programa o proyecto. Estas buenas prácticas deben hacerse permanentemente, con información actualizada y manteniendo canales de interacción y respuesta oportuna con los públicos y grupos de interés.

La empresa, debe desarrollar una estrategia fuerte de control a las rentas ilegales y promover el juego legal, para reducir esa participación considerable del mercado que se llevan los ilegales, restando posibilidades de mayor inversión a la salud de los antioqueños.

Con respecto al cuidado medioambiental, se asume un compromiso institucional, corroborable a través de las iniciativas de sostenibilidad ejercidas con Fenalco Solidario y el GRI, para implementar aspectos que le apunten al manejo responsable de los residuos, con programas como las tres erres o la vinculación a prácticas



## MANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

CODIGO  
M-GE-15

VERSIÓN 03

responsables como la economía circular, que privilegia el consumo responsable descrito en los objetivos de desarrollo sostenible, que se sustenta en el uso responsable y eficiente de los recursos en sus instalaciones.

Dicho sistema se orienta al cumplimiento de la normativa local y nacional aplicable en materia de residuos sólidos.

La regla de las "tres erres" es una propuesta sobre hábitos de consumo que pretende involucrar el término de responsabilidad a los mismos. Este concepto hace referencia a estrategias para el manejo de residuos que buscan ser más sustentables con el medio ambiente y específicamente dar prioridad a la reducción en el volumen de los residuos que generamos. Se describen así:

*REDUCIR*: disminuir la cantidad de basura que producimos.

*REUTILIZAR*: aprovechar los residuos para fabricar otras cosas.

*RECICLAR*: obtener nuevos productos a partir de los materiales de la basura que desechamos.

### 11.2. Buenas prácticas de la empresa con la comunidad y el entorno ambiental

Son bastante amplios conceptualmente hablando estos dos grupos de interés. Los valores fundamentales son la responsabilidad, el diálogo, la disponibilidad y la cercanía con los grupos de interés y el compromiso con el Desarrollo Sostenible.

La Dirección de la Lotería de Medellín asume que:

- La publicidad de sus servicios ofrecerá información veraz acerca de los logros a conseguir. Se evitará la publicidad basada en contravalores o que aproveche debilidades del sector al que va dirigida.
- Respetará los derechos humanos y libertades públicas reconocidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, no ejercerá ninguna forma de discriminación y no tolerará el trabajo infantil, haciendo extensible este compromiso a todos los proveedores y empresas colaboradoras.
- Actuará conforme a las leyes y normativas nacionales o internacionales que le sean de aplicación. Y en ningún caso, recurrirá ni tolerará sobornos de terceros hacia la empresa o sus servidores, o viceversa.
- Eliminará el consumo de materiales de un solo uso y reducirá el uso de aquellas materias primas y recursos naturales poco amigables con el ambiente, así como propenderá por reducir la generación de residuos. Además establecerá los instrumentos necesarios para enrutarse en el camino de prevenir los impactos

	<b>MANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL</b>	CODIGO M-GE-15
		VERSIÓN 03

medioambientales.

- En la estrategia de promoción del juego legal, la Lotería de Medellín buscará alianzas estratégicas con entidades públicas y privadas para maximizar las acciones de control, buscará automatizar todos sus procesos y mecanismos de control, haciendo uso responsable de dicha facultad que le entrega la norma.
- Las actividades ambientales se canalizan en el Comité Ambiental que se encarga de la administración de la política ambiental y autoriza la implementación de actividades amigables con el ambiente y la difusión de buenas prácticas con el ambiente.

### **11.3. Pautas de evaluación del cumplimiento**

El principio de la Transparencia lo declaramos como uno de los valores institucionales. Establecemos contacto con la comunidad para rendirle cuentas y resolver sus inquietudes por diversos medios. Se ha implementado el Centro de Atención al Ciudadano e invitamos al contacto a través de la página web y mediante el sistema de PQRS para revelar de forma clara, precisa y completa y en un grado razonable y suficiente la información sobre las políticas, decisiones y actividades que atañen a la Lotería de Medellín.

Nos comprometemos con los postulados definidos en la Carta de Trato Digno al Ciudadano en el cual declaramos los derechos que a ellos compete y para honrar los deberes que corresponde a la Lotería de Medellín en la relación con la comunidad.

El respeto a temas ambientales como el compromiso de establecer controles sobre la contaminación, o el adecuado manejo de residuos, incluso la preocupación por el ahorro en el consumo de los servicios públicos, le permite a la empresa catalogarse como ejecutora de buenas prácticas. El desarrollo de hábitos en relación con el medio ambiente es un desafío para la empresa, que tiene implícita la responsabilidad de contribuir con la educación ambiental de sus públicos, internos y externos; entre ellos, las familias de los funcionarios y la comunidad del entorno inmediato de la empresa.

Nos alineamos con la Gobernación de Antioquia en los temas sensibles con el ambiente. De hecho, integramos la mesa ambiental, apoyamos el pilar de la sostenibilidad, nos vinculamos al proyecto de eficiencia energética y creemos que debemos trabajar en os de la superación de la emergencia climática. Somos conscientes de la necesidad de trabajar UNIDOS para el cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible (ODS).



## MANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

CODIGO  
M-GE-15

VERSIÓN 03

### **12. COMPROMISOS Y DIRECTRICES CON LOS COMPETIDORES Y LAS AGREMIACIONES**

Con este grupo de interés se pueden gestionar relaciones de cooperación entre los sectores y así estos pueden crecer, generando mayores y mejores programas de Responsabilidad Social. Un adecuado relacionamiento con competidores y las agremiaciones permite la creación de programas de mejora en el sector y promueve las buenas prácticas y genera un ambiente de aprendizaje de casos exitosos.

#### **12.1. Beneficios por la atención a los competidores y agremiaciones.**

La Lotería de Medellín procura mantener una buena relación con sus competidores naturales conformados por las otras loterías del país, en el entendido que las ventas pueden hacerse en todo el territorio con el cumplimiento del pago de impuestos a foráneas descritas en la ley. En ocasiones se producen sinergias, como la creación de Uniones Temporales para la ejecución de sorteos extraordinarios o para llevar a cabo actividades de beneficio mutuo en pro de los loteros del país.

En una declaración de principios, la Lotería de Medellín no realiza prácticas abusivas de competencia desleal, ni difunde información falsa, manipulada o tendenciosa sobre sus competidores.

La Lotería de Medellín buscará relaciones basadas en el libre mercado, que conduzcan a enaltecer los valores propios, sin menospreciar los ajenos y que vayan siempre en beneficio de los grupos de interés. La organización aceptará y cumplirá con la legislación aplicable en el ámbito de la competencia.

#### **12.2. Buenas prácticas de la empresa con la competencia y las agremiaciones**

El valor fundamental a aplicar es el respeto y la colaboración en asuntos de interés común.

La Dirección es responsable de respetar el honor y los derechos de propiedad de la competencia, de evitar prácticas ilegales de espionaje industrial y de respetar la libre competencia.

En el caso de que se produzcan peticiones, quejas o reclamos por parte de nuestra competencia, éstas serán tratadas a la mayor brevedad por el área involucrada.



## MANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

CODIGO  
M-GE-15

VERSIÓN 03

### 12.3. Pautas de evaluación del cumplimiento

En lo que respecta a este tópico, la empresa socialmente responsable considera la competencia leal para el desarrollo de su actividad. No integra carteles ni ejecuta prácticas en detrimento de otros competidores. Mejor establece alianzas de cooperación para crecer juntos y adoptar posiciones gremiales que fortalecen el sector de injerencia. Ejecuta actividades leales de comercio, combate el fraude, no se aprovecha de posición dominante y definitivamente no participa en espionaje empresarial.

### 13. COMPROMISOS CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS (EL ESTADO)

La Lotería de Medellín, como empresa industrial y comercial del Estado, del orden departamental, requiere posicionarse competitiva y estratégicamente en el mercado de los juegos de suerte y azar, para responder adecuadamente a los requerimientos y retos derivados de su participación en el monopolio rentístico de los juegos de suerte y azar. Su finalidad social consiste en destinar sus rentas a los servicios de salud, sector éste considerado como clave en los procesos de transformación y elevación del bienestar y calidad de vida de los habitantes del departamento. En un estado social de derecho, el estado debe garantizar los derechos ciudadanos.

#### 13.1. Beneficios por la atención al Estado.

La Lotería de Medellín cumplirá de forma ética con todas las obligaciones legales (fiscales, laborales, etc.) y con la seguridad social, estando dispuesto en todo momento a satisfacer las solicitudes de información, independientemente del nivel del funcionario de que procedan, proporcionándolas con prontitud y detalle requerido.

La Lotería de Medellín no buscará, ni aceptará tratos de favor ilegítimo o no ético por parte de los diversos órganos de las Administraciones Públicas en aspectos legales, reglamentarios y normativos, o en las condiciones financieras, fiscales, comerciales, etc. en cualquiera de las actividades de la entidad.

La Lotería de Medellín se compromete a trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno, de acuerdo con el instructivo definido en el plan anticorrupción y atención al ciudadano, de permanente actualización.

El ejercicio de sus obligaciones descritas en el decreto ordenanza 0819 de 1996 lo faculta para que bajo un enfoque de sostenibilidad pueda permanecer en el tiempo para desarrollar actividades inherentes a la explotación del monopolio rentístico de los juegos de suerte y azar y transferir los recursos a la salud.

	<b>MANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL</b>	CODIGO M-GE-15
		VERSIÓN 03

### 13.2. Buenas prácticas de la empresa con el Estado

El valor fundamental a aplicar es la confianza y el cumplimiento de la legalidad.

El Normograma de la Lotería de Medellín, como empresa Industrial y Comercial del orden departamental; se encuentra regulada especialmente por el Estatuto de Contratación Administrativa y de manera general por los postulados consagrados por el derecho privado en el código civil y código de comercio. En consecuencia, la Lotería de Medellín aplica en todos sus procesos contractuales y de selección, los principios que rigen la actividad administrativa del Estado y en especial los consagrados en el Estatuto Contractual, como son; Buena Fe, Transparencia, Economía; Responsabilidad, Igualdad entre otros.

La aplicación estricta e imparcial de estos principios en todas las actividades desarrolladas por la entidad, conlleva a que en materia contractual se dé la aplicación del concepto de selección de la mejor alternativa o mejor propuesta, en los términos de la Ley 80 de 1993, en que se consideran no solo factores económicos y de experiencia, sino también la optimización de factores técnicos, comerciales y de valor agregado; los cuales son reflejados en los procesos de selección como factores de evaluación y calificación de las propuestas, todo en aras del compromiso con el cumplimiento permanente de nuestros altos estándares de calidad en la ejecución de la actividad y sobre todo en el logro de los fines sociales, verdadera razón de ser de la Lotería de Medellín, fin social íntimamente ligado a la salud de todos los colombianos.

Será responsabilidad de la Lotería de Medellín asegurar que los grupos de interés conozcan el contexto legal en el que la entidad trabaja y que garantice el derecho al acceso a la información requerida por ellos y disponible bajo el nombre de "Transparencia y acceso a la información pública" de su portal web oficial con información actualizada y accesible bajo el Índice de Información Clasificada y Reservada.

### 13.3. Pautas de evaluación del cumplimiento

Ser una Empresa Industrial y Comercial del Estado pone a la Lotería de Medellín en la obligación moral de ser respetuosa de la normativa que le atañe. Nos debemos a la ciudadanía en el cumplimiento de la obligación que nos manda la ley: la de generar recursos para la salud, cumpliendo absolutamente todo el ordenamiento jurídico que dirige esta actividad. El Normograma se actualiza permanentemente.



	<b>MANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL</b>	CODIGO M-GE-15
		VERSIÓN 03

#### **14. APLICACIÓN DEL MANUAL**

La Oficina de Planeación de la Lotería de Medellín analizará la pertinencia de implementación y difusión del presente Manual ante sus grupos de interés. Asimismo, cuando lo considere necesario, podrá informarles de todas las acciones encaminadas a mejorar la imagen ética de la organización.

Con el ánimo de mantener evidencias de la aplicación de buenas prácticas de responsabilidad social, una copia de los informes o comunicaciones enviadas será conservada como registro de esas actividades especificando fechas, destinatarios y administración contactada, para ser descritas en el Informe de Sostenibilidad (o balance social) que se realiza como estrategia de difusión de las buenas prácticas y como ejercicio de rendición de cuentas.

#### **15. EVALUACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS**

En concordancia con los requisitos del Manual de Calidad de la Lotería de Medellín, anualmente se hará una evaluación de los grupos de interés en los que se consideren las necesidades y expectativas de acuerdo con la metodología de "poder e interés" que se describe a continuación:

##### **15.1. OBJETIVO**

Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés de la Lotería de Medellín y evaluar el relacionamiento particular y general como un elemento importante del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad.

##### **15.2. GENERALIDADES**

No hay una metodología única para la evaluación de los grupos de interés (o parte interesada como la llaman en la norma ISO 9001:2015, de la cual la Lotería de Medellín está certificada). El estándar citado define que " El concepto de las partes interesadas se extiende más allá del enfoque únicamente con el cliente. Es importante considerar todas las partes interesadas pertinentes. Parte del proceso para la comprensión del contexto de la organización es identificar sus partes interesadas. Las partes interesadas pertinentes son aquellas que generan riesgo significativo para la sostenibilidad de la organización si sus necesidades y expectativas no se cumplen. Las organizaciones definen qué resultados son necesarios para proporcionar a aquellas



## MANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

CODIGO  
M-GE-15

VERSIÓN 03

partes interesadas pertinentes para reducir dicho riesgo. (Tomado de NTC ISO 9000:2015 Página 8)."

La Gestión de los Interesados de la organización, incluye los procesos necesarios para identificar a las personas, grupos u organizaciones que pueden afectar o ser afectados por la organización, para analizar las expectativas de los interesados y su impacto en la organización, proceso o proyecto, y para desarrollar estrategias de gestión adecuadas a fin de lograr la participación eficaz de los interesados en las decisiones y en la ejecución de la entidad. El relacionamiento con partes interesadas se administra abordando los incidentes en el momento en que ocurren, gestionando conflictos de intereses y fomentando una adecuada participación de los interesados en las decisiones y actividades de la organización, proceso o proyecto. La satisfacción de los interesados debe gestionarse como uno de los objetivos clave de la organización.

### 15.3. PROPUESTA METODOLÓGICA PARA LA GESTIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Previa advertencia que no hay una metodología única y que no es un requisito del estándar de calidad, la gestión de los grupos de interés se puede desarrollar usando un sano criterio de la siguiente manera:

#### 15.3.1. Identificar los grupos de interés

Se debe elaborar un listado de los grupos de interés que tenga la entidad, tanto interna como externas, procurando que sea exhaustivo y revisado periódicamente, pues pueden surgir nuevos actores en la medida que la entidad va trabajando y adquiriendo nuevas experiencias o ampliando su portafolio de productos o servicios.

Nota: La Lotería de Medellín genera un documento denominado Caracterización de los Grupos de Interés, descrito en el numeral 6 de este manual, que identifica y clasifica los grupos de interés actualizados.

#### 15.3.2. Clasificación de los grupos de interés según el impacto en la entidad.

La gestión de las partes interesadas presupone una comunicación continua con los grupos de interés para comprender sus necesidades y expectativas, abordando los incidentes en el momento en que ocurren, gestionando conflictos de intereses y fomentando una adecuada participación de los interesados en las decisiones y actividades de la organización, proceso o proyecto.



## MANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

CODIGO  
M-GE-15

VERSIÓN 03

La satisfacción de los interesados debiera gestionarse como uno de los objetivos clave de la organización.

La entidad debe determinar de qué manera va a identificar sus grupos de interés y aunque no es necesario documentarlo en términos del estándar ISO, sí es necesario identificar una metodología para hacerlo para futuras referencias. Aunque existen múltiples modelos de clasificación utilizados para el análisis de interesados, el comité de calidad de la Lotería de Medellín (o un experto conocedor de los grupos de interés) aplicará su juicio para determinar el criterio que puede ser representativo para la evaluación. El PMI-PMBOK, *5th edition*, sugiere la siguiente metodología que la Lotería aplicará anualmente para lograr consistencia en el ejercicio:

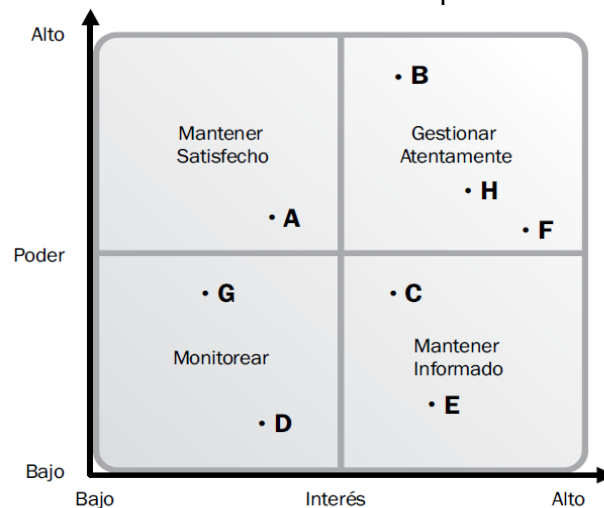
- 15.3.2.1. **Matriz de poder/interés**, que agrupa a los interesados basándose en su nivel de autoridad o capacidad de influir en la entidad (“poder”) y su nivel de preocupación o interés en los resultados y desempeño de la entidad (“interés”) en relación con los resultados de la organización, proceso o proyecto;
- 15.3.2.2. **Matriz de poder/influencia**, que agrupa a los interesados basándose en su nivel de autoridad (“poder”) y su participación activa (“influencia”) en la organización, proceso o proyecto;
- 15.3.2.3. **Matriz de influencia/impacto**, que agrupa a los interesados basándose en su participación activa (“influencia”) en la organización, proceso o proyecto y su capacidad de efectuar cambios a la planificación o ejecución de la organización, proceso o proyecto (“impacto”); y
- 15.3.2.4. **Modelo de prominencia**, que describe clases de interesados basándose en su poder (capacidad de imponer su voluntad), urgencia (necesidad de atención inmediata) y legitimidad (su participación es adecuada).

Por ejemplo, luego de identificar las partes interesadas (denominadas, A, B, C...H), se escoge una metodología para evaluar el impacto en la entidad y se ubican en la matriz escogida (Poder/Interés). Con la relación hallada, de la que se define que:

- Alto poder y bajo interés, merece ponerle atención a los grupos de interés acá ubicados y su gestión se limitará a mantenerlos satisfechos.
- Bajo poder y bajo interés, son grupos de interés que no requieren mucho atención y su gestión se limitará a tenerlos en cuenta si acaso llegan a cambiar de categoría

- Bajo poder y alto interés, es un grupo de interés que requiere información y por tanto hay que mantenerlo informado.
- Alto poder y alto interés, representan el grupo de interés más importante y por tanto hay que gestionarlos cuidadosamente porque su insatisfacción podrá acarrear dificultades a la entidad.

Ilustración 3. Matriz poder interés



Fuente: Gestión de interesados, guía del PMBOOK, quinta edición

### 15.3.3. Elaborar la matriz de participación

El nivel de participación actual de los grupos de interés se debe comparar con los niveles de participación planificados que se requieren para que la organización, el proceso o el proyecto logre sus propósitos.

El nivel de participación de los interesados se puede clasificar de la siguiente manera:

- Desconocedor. No participa de la organización ni conoce las dinámicas en que se mueve. Ignora las implicaciones de procesos o proyectos y sus impactos potenciales.
- Reticente. Conocedor de la organización, el proceso o el proyecto y de sus impactos potenciales, y reticente al cambio.
- Neutral. Conocedor de la organización, el proceso o el proyecto, aunque ni lo apoya ni es reticente.



## MANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

CODIGO  
M-GE-15

VERSIÓN 03

- Partidario. Conocedor de la organización, el proceso o el proyecto y de sus impactos potenciales, y apoya el cambio.
- Líder. Conocedor de la organización, el proceso o el proyecto y de sus impactos potenciales, y activamente involucrado en asegurar el éxito del mismo.

La participación actual se puede documentar mediante la Matriz de Evaluación de la Participación de los Interesados, como muestra abajo, donde C indica la participación actual y D indica la participación deseada. El equipo de la organización, el proceso o el proyecto debe identificar el nivel de participación deseado para el momento actual sobre la base de la información disponible.

El ejemplo muestra que el interesado 3 se encuentra en el nivel deseado de participación, mientras que los interesados 1 y 2 requieren más comunicación y acciones adicionales para conducirlos al nivel deseado de participación.

Ilustración 4. Matriz de Evaluación de la Participación de los Interesados

Interesado	Desconocedor	Reticente	Neutral	Partidario	Líder
Interesado 1	C			D	
Interesado 2			C	D	
Interesado 3				DC	

Fuente: Gestión de interesados, guía del PMBOOK, quinta edición

A través de este proceso analítico se pueden identificar las brechas entre los niveles de participación actual y deseado. El Comité de Calidad, o evaluador puede identificar las acciones y comunicaciones necesarias para cerrar estas brechas a través del conocimiento del grupo de interés.

### 15.3.4. Determinación de la prioridad para el desarrollo de estrategias

El ejercicio requiere que se diligencie un cuadro en el que se complete con información relativa a la priorización de los grupos de interés, se definan las necesidades y las expectativas de cada uno, se defina qué actividades se proponen realizar para la satisfacción de los requisitos de los grupos de interés, se establezca con qué periodicidad se ejecutan las actividades y se fije un responsable dentro de los roles de la entidades para llevarlos a cabo.

	<b>MANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL</b>	CODIGO M-GE-15
		VERSIÓN 03

Cuando se tengan todas las necesidades y expectativas de los grupos de interés se analiza cuáles son pertinentes para el sistema de gestión de la calidad y por tanto se pueden implementar para ejecutar.

### **15.3.5. Cumplimiento de las estrategias. Medición de la satisfacción de los grupos de interés.**

Los criterios establecidos para la evaluación de la estrategia ejecutada en cada grupo de interés, incluye:

- Nivel de cumplimiento de la estrategia (peso relativo 50%). Incide así: si cumple (100%), no cumple (0%), cumple avanzado (80%) o cumple parcial (50%).
- Existencia de las evidencias (peso relativo 40%). Incide así: si existe (100%), si cumple parcial (50%) si no existe (0%).
- Existencia de PQRS que reclamen restitución de derechos de grupos de interés con incidencia en los procesos misionales (peso relativo 10%). Considerar que si hay peticiones, quejas o reclamos, se califica con 0%, pero si no existen, calificar con 100%.

En este punto se definen además las pautas de evaluación que se tuvieron en cuenta y se describe la evidencia que se presenta para justificar la calificación dada.

### **15.3.6. Presentación del Informe de Grupos de Interés**

Se elabora un informe en que se presentan los resultados, haciendo énfasis en los grupos de interés que requieren atención y precisan cerrar la brecha, bajo el entendido que la satisfacción de los mismos se logra cuando la calificación llega al 100%. El ejercicio final se integra al Sistema Integrado de la Gestión de la Calidad como un elemento importante del mismo.

## **16. CONCLUSIÓN**

Solo pensar que las empresas están inmersas en un mercado de bienes y servicios con personas y empresas demandantes del producto que se entrega y ofreciendo sus materiales de intercambio, se insinúa un relacionamiento con deberes, derechos y actuaciones éticas. La actuación socialmente responsable con los trabajadores, proveedores, clientes, directores y con los distintos sectores sociales, se traduce en una importante mejora de la imagen corporativa y de la reputación empresarial, por



**MANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**

CODIGO  
M-GE-15

VERSIÓN 03

ende, del producto o servicio que se ofrece, al mismo tiempo que se logra mayor identidad y sentido de pertenencia por parte de sus colaboradores. El actuar responsable incide en el factor económico, de generación de recursos para la salud, que siempre se le ha reconocido a la Lotería de Medellín.

Elaboró: Profesional Universitario	Revisó: Oficina de Planeación	Aprobó: Jefe Oficina de Planeación
Fecha: 21/04/2022	Fecha: 18/05/2022	Fecha: 01/06/2022