CÓDIGO 820 031
MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES
GERENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA

AUTORIZADO:

Lic. Rogelio Fonseca
Presidente(a) Institucional

VISTO BUENO:

Ing. Armando Sánchez
Gerente(a) General

REVISADO:

Licda. Elizabeth Murcia
Jefe(a) Unidad de Planeación Estratégica, Género y Medio Ambiente

RESPONSABLE DEL PROCESO:

Lic. Leonardo Hernández
Gerente(a) de Operaciones y Tecnología

Fecha de creación:	Septiembre de 2001
Fecha de última modificación:	28 de Diciembre de 2015
Fecha de vigencia:	8 de Enero de 2016
Versión:	03

ÍNDICE

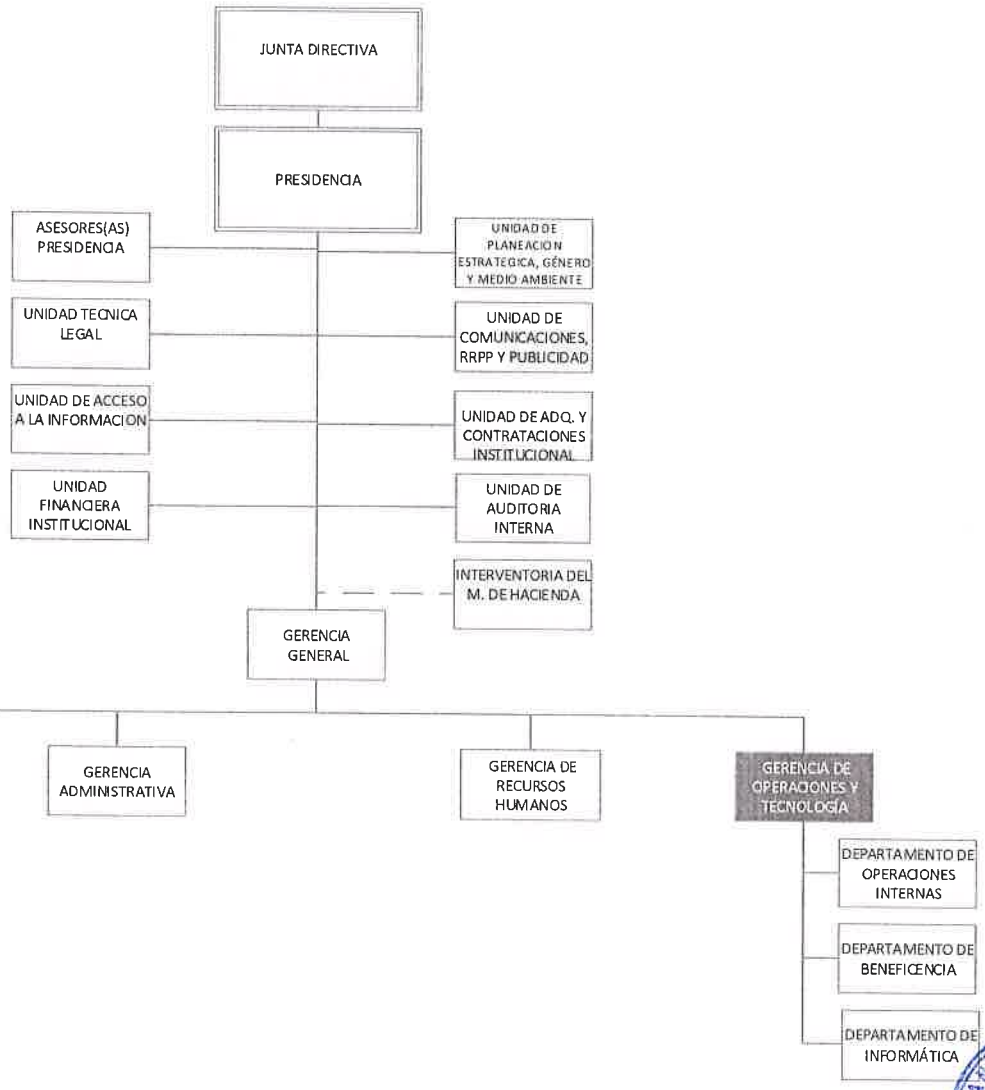
Página No.

I. OBJETIVO DEL MANUAL 3
II. ORGANIGRAMA GENERAL DE GERENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA 3
III. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA 4
1. Gerencia de Operaciones y Tecnología 4
2. Departamento de Operaciones Internas 7
3. Departamento de Beneficencia 10
4. Departamento de Informática 13
IV. MODIFICACIONES REALIZADAS 16

I. OBJETIVO DEL MANUAL

Mostrar a todo el personal que pertenece a la Gerencia de Operaciones y Tecnología de la LNB, conozca la estructura organizativa, el objetivo y las funciones, así como también la dependencia específica a la que pertenece.

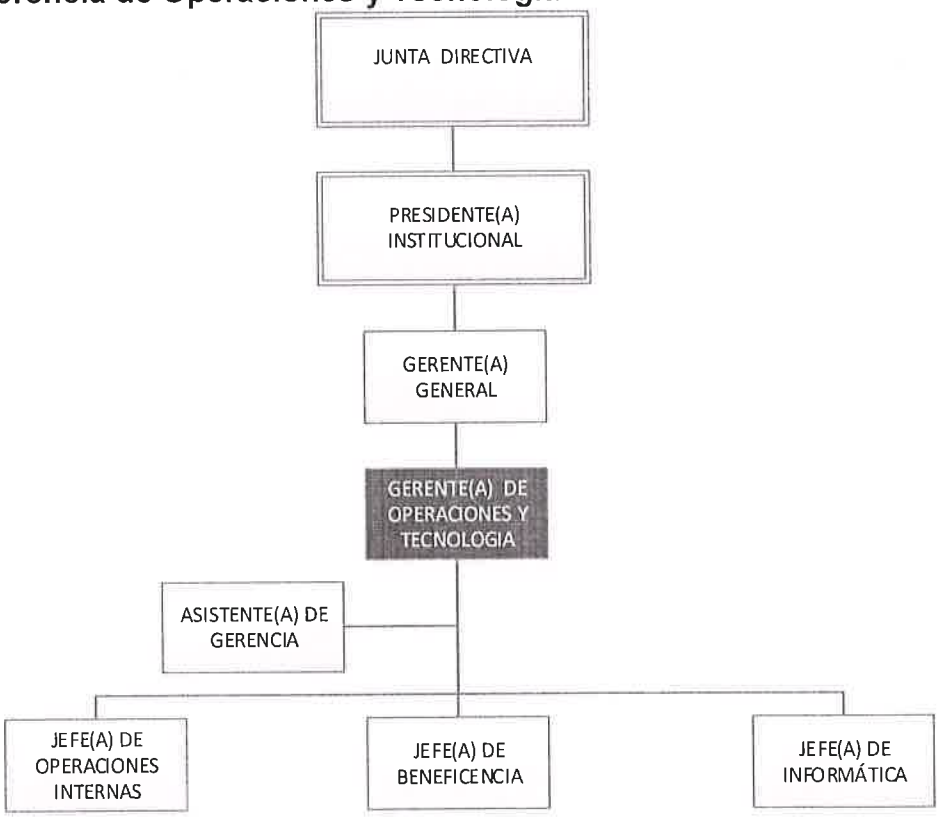
II. ORGANIGRAMA GENERAL DE GERENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA



III. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

La Gerencia de Operaciones y Tecnología está conformada por los siguientes puestos de trabajo:

1. Gerencia de Operaciones y Tecnología



a) Objetivo

Proporcionar apoyo tecnológico y operativo a la Institución en los procesos claves, estratégicos y de apoyo; garantizando un sistema ágil y eficiente de distribución y recolección de productos de lotería; así como la administración eficiente de la beneficencia.

b) Relaciones de Coordinación

i. Interna

- Junta Directiva
- Presidencia.
- Unidad de Planeación Estratégica, Género y Medio Ambiente, Unidad de Auditoría Interna, Unidad Financiera Institucional-UFI, Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional-UACI, Unidad Técnica Legal, Unidad de Comunicaciones, Relaciones Públicas y Publicidad, Unidad de Acceso a la Información Pública.
- Interventoría.
- Gerencia General.
- Gerencias: Comercial, Administrativa y de Recursos Humanos.

ii. Externa

- Ministerio de Hacienda.
- Corte de Cuentas de la República.
- Fiscalía General de la República.
- Auditores de la Secretaría Técnica de la Presidencia.
- Empresas de Auditoria Externa.

c) Funciones

i. Administrar y coordinar las actividades de Beneficencia de la Institución.

ii. Desarrollar iniciativas internas y externas para ampliar la beneficencia.

iii. Gestionar apoyo con las diferentes estructuras organizativas para el desarrollo de la beneficencia.

iv. Supervisar, custodiar, resguardar y controlar la distribución de los productos de lotería.

v. Definir y supervisar las transferencias de productos de lotería por agencias.

vi. Supervisar el proceso de recepción y destrucción de los productos de lotería sobrantes.

vii. Proponer, implementar y evaluar la ejecución continua y eficiente de los sistemas y servicios de información y de infraestructura tecnológica que utiliza la Institución.

viii. Mantener la continuidad y la seguridad informática de las operaciones de la infraestructura tecnológica y el resguardo de la información de la Institución.

ix. Desarrollar, implementar y evaluar el control interno de la gestión de informática institucional.

x. Mantener un plan de contingencia para la infraestructura tecnológica y de la información institucional.

xi. Implementar y mantener vigente una plataforma de tecnología que garantice la eficiente ejecución de los sistemas y los servicios de información.

xii. Coordinar las acciones para la implementación de sistemas y servicios de información.

xiii. Supervisar el cumplimiento de la normativa vigente para el otorgamiento y recuperación de créditos.

xiv. Coordinar la relación de créditos otorgados y el crecimiento de la mora de préstamos.

xv. Supervisar la recuperación de la morosidad de los préstamos otorgados.

xvi. Administrar la cartera de créditos de la Institución.

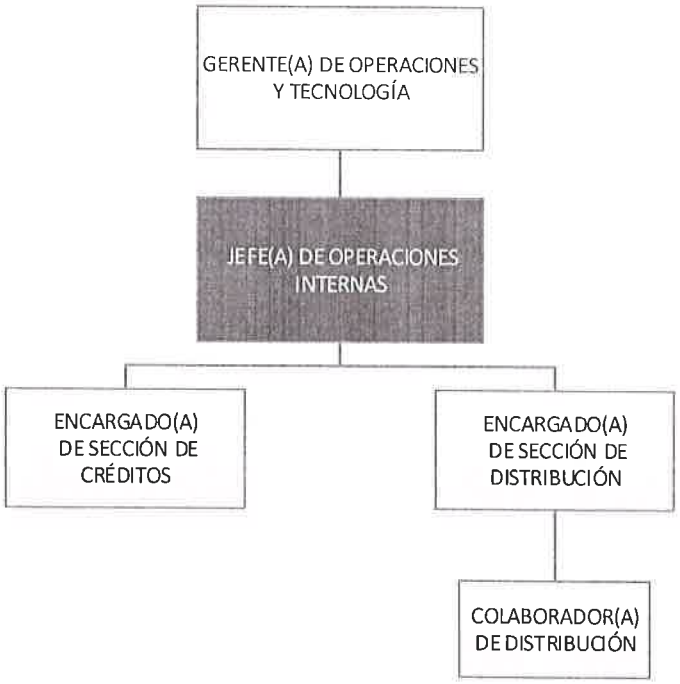
LOTERÍA NACIONAL DE BENEFICENCIA GERENCIA GENERAL EL SALVADOR, C.A.

LOTERÍA NACIONAL DE BENEFICENCIA GERENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA EL SALVADOR, C.A.

LOTERÍA NACIONAL DE BENEFICENCIA PLANEACIÓN ESTRATEGICA, GENERO Y MEDIO AMBIENTE EL SALVADOR, C.A.

LOTERÍA NACIONAL DE BENEFICENCIA PRESIDENCIA El Salvador, C.A.

2. Departamento de Operaciones Internas



a) Objetivo

Administrar, custodiar, controlar y distribuir los productos de lotería a las agencias oportunamente. Además de procesar las solicitudes de crédito de acuerdo a la normativa vigente, planificando, gestionando y coordinando las actividades de cobranza a deudores(as) de la LNB, para asegurar la administración y control eficiente de los servicios de cobranza internos y brindar el apoyo requerido a los procesos claves del negocio.

b) Relaciones de Coordinación

i. Interna

- Unidad de Planeación Estratégica, Género y Medio Ambiente, Unidad de Auditoría Interna, Unidad Financiera Institucional-UFI, Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional-UACI, Unidad Técnica Legal, Unidad de Comunicaciones, Relaciones Públicas y Publicidad, Unidad de Acceso a la Información Pública, Interventoría.
- Gerencia General.
- Gerencias: Comercial, Administrativa y de Recursos Humanos.

ii. Externa

- Corte de Cuentas de la República.
- Interventoría del Ministerio de Hacienda.
- Empresas de Auditoria Externa.
- Empresas financieras que se dediquen al manejo de créditos.

c) Funciones

Sección de Distribución:

i. Administrar la custodia y distribución de los productos de lotería, de forma eficiente y oportuna por cada sorteo a realizar.

ii. Monitorear en el sistema de distribución los saldos de productos de lotería por agencias para su asignación.

iii. Ejecutar y controlar las transferencias y traslados de productos de lotería por agencias.

iv. Coordinar con las agencias la aplicación de normativa y procedimientos para recepción de los productos de lotería sobrantes.

v. Coordinar las acciones de la Comisión para la Verificación, Recolección y Destrucción de Productos Sobrantes de Lotería.

vi. Formar parte de la Comisión de Control de Calidad de los Productos de Lotería.

vii. Aplicar políticas y normativas vigentes definidas para la administración de los productos de lotería.

Sección de Créditos

i. Procesar las solicitudes de crédito de acuerdo a la normativa vigente, aplicando un análisis integral de la información presentada y al sujeto de crédito según los criterios y políticas crediticias establecidas.

ii. Atender a los clientes en mora y ofrecer diferentes opciones para ponerse al día con sus préstamos.

iii. Administrar la cartera de mayoristas y de Agentes Vendedores(as).

iv. Gestionar el cobro para recuperación de la cartera morosa.

v. Dar seguimiento y monitoreo de la gestión de cobranza.

vi. Proporcionar el apoyo requerido por los procesos claves de la institución.

vii. Administrar eficientemente el presupuesto asignado al Departamento.

viii. Realizar otras funciones afines con el que hacer de la Unidad.

LOTERÍA NACIONAL DE BENEFICENCIA GERENCIA GENERAL EL SALVADOR, C.A.

LOTERÍA NACIONAL DE BENEFICENCIA GERENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA EL SALVADOR, C.A.

LOTERÍA NACIONAL DE BENEFICENCIA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA GÉNERO Y MEDIO AMBIENTE EL SALVADOR

LOTERÍA NACIONAL DE BENEFICENCIA PRESIDENCIA El Salvador, C.A.

3. Departamento de Beneficencia

a) Objetivo

Brindar ayuda social de forma gratuita solicitada por las diferentes instituciones que velan por la niñez, el adulto mayor, jóvenes en riesgo social, servicio de salud pública y asistencia social en la red hospitalaria nacional, proporcionándoles sustento, desarrollo físico, cuidado personal, recreación y esparcimiento, contribuyendo así al mejoramiento de las instituciones beneficiadas de manera directa.

b) Relaciones de Coordinación

i. Interna

- Presidencia.
- Unidad de Planeación Estratégica, Género y Medio Ambiente, Unidad de Auditoría Interna, Unidad Financiera Institucional-UFI, Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional-UACI,

Unidad Técnica Legal, Unidad de Comunicaciones, Relaciones Públicas y Publicidad, Unidad de Acceso a la Información Pública.

- Interventoría.
- Gerencia General.
- Gerencias: Comercial, Administrativa y de Recursos Humanos.

ii. Externa

- Instituciones Beneficiadas.
- Ministerios de Gobierno Central.
- Proveedores
- Ministerio de Hacienda.
- Corte de Cuentas de la República.
- Empresas de Auditoria Externa.

c) Funciones

i. Establecer el sistema de asistencia social para otorgar apoyos en especie a las instituciones beneficiadas de la LNB.

ii. Definir los criterios a utilizar en la institución para la selección de las instituciones beneficiadas.

iii. Gestionar de forma conjunta con Gerencia Comercial el establecimiento de puntos de ventas en las instituciones beneficiadas.

iv. Ejecutar en tiempo la programación de visitas a instituciones beneficiadas para identificar necesidades.

v. Establecer el calendario de atención a las instituciones beneficiadas y la programación de empleados asignados a las visitas.

LOTERIA NACIONAL DE BENEFICENCIA GERENCIA GENERAL EL SALVADOR, C.A.

LOTERIA NACIONAL DE BENEFICENCIA GERENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA EL SALVADOR, C.A.

LOTERIA NACIONAL DE BENEFICENCIA PLANEACIÓN ESTRATEGICA, GENERO Y MEDIO AMBIENTE EL SALVADOR, C.A.

LOTERIA NACIONAL DE BENEFICENCIA PRESIDENCIA El Salvador, C.A.

vi. Realizar visitas de campo previo a la realización de la donación, a las instituciones beneficiadas.

vii. Coordinar y ejecutar la entrega y distribución oportuna de las donaciones a las instituciones beneficiadas.

viii. Realizar cotizaciones en el mercado de los productos a donar para cuantificar la donación por institución.

ix. Administrar los recursos financieros asignados al programa de Lotería en Acción - LENA.

x. Gestionar ayuda externa para ejecutar la beneficencia.

xi. Realizar actividades de apoyo interno dentro de la institución para generar ingresos adicionales para la beneficencia e involucrar a todo el personal de la institución.

xii. Monitorear los resultados de la beneficencia en ejecución para realizar correcciones a tiempo.

xiii. Realizar proyecciones de la beneficencia a realizar anualmente.

xiv. Administrar eficientemente el presupuesto asignado al área.

xv. Realizar otras funciones afines con el que hacer de la Unidad.

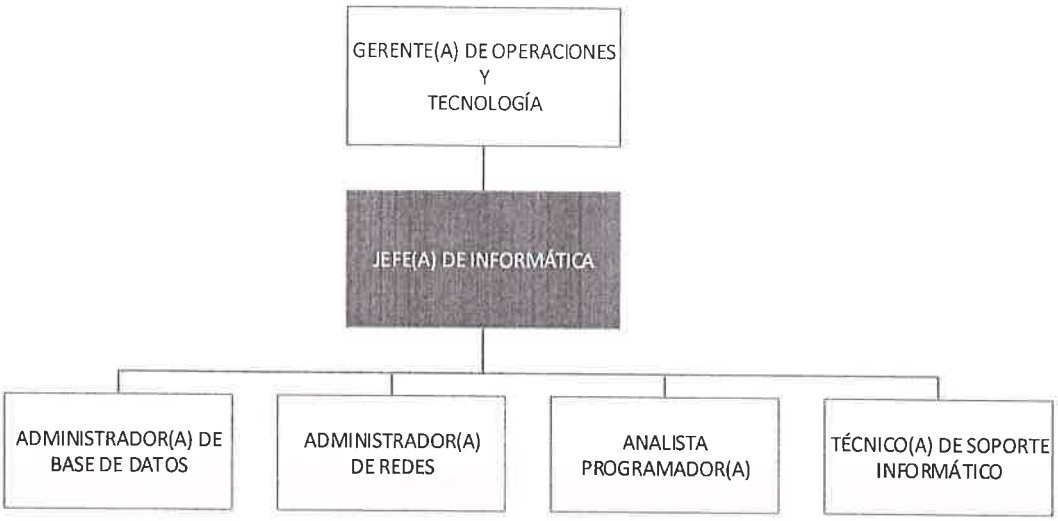
LOTERIA NACIONAL DE BENEFICENCIA GERENCIA GENERAL EL SALVADOR, C.A.

LOTERIA NACIONAL DE BENEFICENCIA GERENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA EL SALVADOR, C.A.

LOTERIA NACIONAL DE BENEFICENCIA PLANEACIÓN ESTRATEGICA, GENERO Y MEDIO AMBIENTE EL SALVADOR, C.A.

LOTERIA NACIONAL DE BENEFICENCIA PRESIDENCIA El Salvador, C.A.

4. Departamento de Informática



a) Objetivo

Proporcionar los servicios y sistemas de información con la disponibilidad, seguridad, continuidad y tiempo de respuesta requerida por la Institución; asegurando la calidad de los sistemas que soportan la comercialización de juegos de azar y gestión institucional.

b) Relaciones de Coordinación

i. Interna

- Presidencia.
- Unidad de Planeación Estratégica, Género y Medio Ambiente, Unidad de Auditoría Interna, Unidad Financiera Institucional, Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional-UACI.

Unidad Técnica Legal, Unidad de Comunicaciones, Relaciones Públicas y Publicidad, Unidad de Acceso a la Información Pública.

- Interventoría.
- Gerencia General.
- Gerencia de Operaciones y Tecnología y sus otras dependencias.
- Gerencias: Comercial, Administrativa y de Recursos Humanos.

ii. Externa

- Empresas que presten servicios de Tecnología Informática y comunicación.
- Empresas Proveedores de Software y Hardware.
- Ministerio de Hacienda.
- Corte de Cuentas de la República.
- Loterías de Estado regionales.
- Empresas de auditoría externa.
- Instituciones públicas y privadas que realicen gestión de tecnologías de la información y comunicación.

c) Funciones

i. Proponer, implementar y evaluar la ejecución continua y eficiente de los sistemas, servicios de información, comunicación y seguridad de la infraestructura tecnológica que utiliza la Institución.

ii. Mantener la continuidad y la seguridad informática de las operaciones de la infraestructura tecnológica y el resguardo de la información de la Institución.

iii. Desarrollar, implementar y evaluar el control interno de la gestión de informática institucional.

iv. Administrar los recursos de: tecnologías, programas, equipos, tiempo, y recurso humano, para obtener el mayor rendimiento de los mismos (eficiencia).

v. Crear nuevos sistemas de software.

vi. Identificar, evaluar, administrar y solucionar los riesgos informáticos que amenazan la confidencialidad, integridad y continuidad del negocio.

vii. Ejecutar el mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo de hardware y software.

viii. Administrar la base de datos de los sistemas informáticos de la institución.

ix. Mantener un plan de contingencia para la infraestructura tecnológica y de la información institucional.

x. Administrar eficientemente el presupuesto asignado al área.

xi. Realizar otras funciones afines con el quehacer de la Unidad.

LOTERÍA NACIONAL DE BENEFICENCIA GERENCIA GENERAL EL SALVADOR, C.A.

LOTERÍA NACIONAL DE BENEFICENCIA GERENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA EL SALVADOR, C.A.

LOTERÍA NACIONAL DE BENEFICENCIA PLANEACIÓN ESTRATEGICA, GENERO Y MEDIO AMBIENTE EL SALVADOR, C.A.

LOTERÍA NACIONAL DE BENEFICENCIA PRESIDENCIA El Salvador, C.A.

IV. MODIFICACIONES REALIZADAS

Instancia que realiza la modificación y fecha	No.	Descripción de la modificación
Presidente Institucional 15 de Noviembre de 2013 • Fecha de última modificación: 15 de Noviembre de 2013. • Fecha de vigencia: 15 de Noviembre de 2013.	1.	Actualización del Manual de Organización aplicando los estándares definidos conforme a la metodología ISO 9001:2008. Se inician las versiones a partir de la "01" bajo esta metodología. Queda sin vigencia: El Manual de Organización de la LNB, autorizado por Junta Directiva de fecha 24 de julio de 2012, punto de Acta No. V 5.1 del Acta 2721. Fecha de vigencia: 15 de Noviembre de 2013. Técnico asignado: Glenda de Torres
Presidente Institucional • Fecha de última modificación: 12 de enero de 2015. Fecha de vigencia: 12 de enero de 2015.	2.	Actualización general del Manual de Organización. Se realizaron los siguientes cambios a la Estructura Organizativa de la LNB, Según Resolución de Presidencia Institucional: <u>En Gerencia General:</u> • Se elimina la Unidad de Riesgos. <u>En Unidad de Planeación y Desarrollo Estratégico:</u> • Esta Unidad se renombra como "Unidad de Planeación Estratégica, Género y Medio Ambiente". Queda sin vigencia: El Manual de

Instancia que realiza la modificación y fecha	No.	Descripción de la modificación
		Organización de Gerencia Operaciones y Tecnología, Versión 01, autorizado por Presidencia Institucional el 15 de noviembre de 2013. Fecha de vigencia: 12 de enero de 2015. Técnico asignado: Dina Córdova.
Presidente(a) Institucional • Fecha de última modificación: 28 de diciembre de 2015. • Fecha de vigencia: 8 de enero de 2016.	3.	Actualización general del Manual de Organización incorporando vocabulario inclusivo para evitar el uso sexista del lenguaje. Queda sin vigencia: El Manual de Organización de Gerencia Operaciones y Tecnología, Versión 02, autorizado por Presidencia Institucional el 12 de enero de 2015. Fecha de vigencia: 8 de enero 2016. Técnico(a) asignado(a): Glenda de Torres.

LOTERÍA NACIONAL DE BENEFICENCIA GERENCIA GENERAL EL SALVADOR, C.A.

LOTERÍA NACIONAL DE BENEFICENCIA GERENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA

LOTERÍA NACIONAL DE BENEFICENCIA PLANEACIÓN ESTRATEGICA, GENERO Y MEDIO AMBIENTE EL SALVADOR, C.A.

LOTERÍA NACIONAL DE BENEFICENCIA PRESIDENCIA El Salvador, C.A.

LOTERÍA NACIONAL DE BENEFICENCIA · EL SALVADOR, C.A. ·
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA GÉNERO Y MEDIO AMBIENTE