

BENEFICENCIA DEL VALLE DEL CAUCA E.I.C.E																										
PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD			DOCUMENTO																			CODIGO:	GC-DO-002			
			DESPLIEGUE OBJETIVOS DE CALIDAD																			FECHA DE VIGENCIA:	03/01/2011			
																						VERSION:	7			
DIRECTRIZ DE LA POLÍTICA	OBJETIVO DE CALIDAD	ESTRATEGIA	NOMBRE DEL INDICADOR	CONTROL	GESTION	EFICACIA	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD	FORMULA	META	Ene-13	Feb-13	MAR-13	ABR-13	MAY-13	JUN-13	JUL-13	AGO-13	SEP-13	OCT-13	NOV-13	DEC-13	PROCESO AL QUE APLICA	FRECUENCIA	RESPONSABLE	
Incrementar los recursos transferidos a la salud	Explotar eficientemente el monopolio de juegos de suerte y azar para incrementar los recursos transferidos a la salud	Realizar el Control y Seguimiento al recaudo del ingreso	Recaudo del Ingreso		1	1			Valor total del Recaudo / Ingresos totales Presupuestados	≥ 95%	149%	110%	73%	71%	88%	142%	102%	87%	82%	90%	78%	121%	Planeacion Financiera	Mensual	Director Financiero	
			Venta de Loteria		1	1			Ventas Reales / Ventas Presupuestadas	≥ 95%	95%	96%	91%	93%	88%	95%	98%	90%	95%	92%	92%	93%	Comercialización y Ventas	Mensual	Director Comercial	
			Costo de Venta		1		1		Gastos de comercialización / venta	≤ 75,3%			40,90%				37,76%			62,11%			72,19%	Planeacion Financiera	Trimestral	Director Financiero
			Rotacion de cartera de Loteria		1		1		(Cartera de loteria / Ventas de loteria) x 15 días	≤ 15 Días	10	13	17	13	13	15	14	15	14	13	16	12	Comercialización y Ventas	Mensual	Director Comercial	
			Recaudo de Apuestas		1	1			Recaudos Derechos de Apuestas / Transferencias minimas pactadas	≥ 100%	102%	102%	101%	102%	101%	100%	101%	100%	99%	99%	100%	101%	Recaudo de los ingresos	Mensual	Director Comercial	
			Consumo de formularios		1		1		No. De formularios despachados al concesionario / No. De formularios solicitados en el bimestre ó periodo * 100	≥ 90%		31%		96%		70%		104%		129%		142%	Recaudo de los ingresos	Bimensual	Director Comercial	
			Oportunidad de entrega		1	1			Tiempo de entrega real(No. De dias) - Tiempo de entrega pactado	≤ 90%		10%		17%		50%		41%		30%		23%	Recaudo de los ingresos	Bimensual	Director Comercial	
			Consumo vs transferencias		1			1	Recaudo derechos de explotacion apuestas / No. De formularios comprados	≥ 110	198	0	138	102	211	131	90	188	88	109	209	32	Recaudo de los ingresos	Mensual	Director Comercial	
			Legalidad		1	1			Cumplimiento de requisitos legales / Total de requisitos del contrato	100%			100%			100%			100%			100%	Supervision y control sobre la operación de	Trimestral	Director Comercial	
			Visitas	1		1			Visitas ejecutadas / visitas programadas	≥ 75%			100%			100%			100%			100%	Supervision y control sobre la operación de	Trimestral	Director Comercial	
Fines Esenciales del Estado	Realizar Control y Seguimiento a la ejecución del gasto	Incrementar las transferencias	Ejecucion del Gasto		1		1	Gastos Ejecutados vs. Gastos Presupuestado	≤ 95%	93%	123%	46%	48%	57%	163%	108%	59%	56%	66%	82%	136%	Planeacion Financiera	Mensual	Director Financiero		
			Participacion de la transferencia Loteria		1		1	Total transferencia loteria / Total ingresos por loteria	≥ 12%	12,0%	12,0%	12,0%	12,0%	12,0%	12,0%	12,0%	12,0%	12,0%	12,0%	12,0%	12,1%	Administracion de Recurso Monetario	Mensual	Director Financiero		
			Gasto de Funcionamiento	1			1	Gastos de funcionamiento / Total gasto	≤ 21,72%	13,30%	13,06%	23,70%	50,51%	30,22%	11,06%	11,27%	22,53%	18,95%	16,82%	20,86%	18,03%	Administracion de Recurso Monetario	Mensual	Director Financiero		
			Transferencias a la salud		1	1		(Transferencias del periodo actual - periodo anterior) / Transferencias periodo anterior	≥ IPC Periodo Anterior													-6%	Planeacion Financiera	Anual	Director Financiero	
			Mantenimiento general		1	1		Mantenimientos ejecutados / Mantenimientos programados	≥ 83%			66,66%			100%			100%			100%	Administracion de Recursos fisicos	Trimestral	Director Administrativo		
			Calidad	1		1		No. De NC encontrados en producto / total de formularios	< = 1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	Recaudo de los ingresos	Mensual	Director Comercial

BENEFICENCIA DEL VALLE DEL CAUCA E.I.C.E																												
PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD			DOCUMENTO																			CODIGO:	GC-DO-002					
			DESPLIEGUE OBJETIVOS DE CALIDAD																			FECHA DE VIGENCIA:	03/01/2011					
																						VERSION:	7					
DIRECTRIZ DE LA POLÍTICA	OBJETIVO DE CALIDAD	ESTRATEGIA	NOMBRE DEL INDICADOR	CONTROL	GESTION	EFICACIA	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD	FORMULA	META	Ene-13	Feb-13	Mar-13	Abr-13	May-13	Jun-13	Jul-13	Ago-13	Sep-13	Oct-13	Nov-13	Dic-13	PROCESO AL QUE APLICA	FRECUENCIA	RESPONSABLE			
	Contribuir social al	Gestionar la disponibilidad y confiabilidad de los servicios y recursos de informática en la entidad.	Plan de mantenimiento		1	1			No. De mantenimientos realizados/No. De planeados	100%				100%				100%				100%	Asesoría y Apoyo Tecnológico	Cuatrimestral	Jefe de Informática			
Mejoramiento Continuo	Mantener y mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Calidad en la Organización	Realizar Seguimiento a los Planes de Accion de Acciones Correctivas / Preventivas	Seguimiento Planes de Accion	1			1		No de acciones Correctivas y preventivas Realizadas * 100 / No Acciones Propuestas	≥85%						100%							Gestión de Calidad	Semestral	Director Gestion de Calidad			
		realizar seguimiento al cumplimiento de las metas de los indicadores por	Cumplimiento de metas de indicadores		1	1			No de indicadores que cumplieron la meta/ total indicadores	>85%	89%	80%	64%	65%	74%	89%	78%	83%	82%	75%	78%	81%	Seguimiento y evaluacion	Mensual	Director Control Interno			
		Aumentar la Satisfaccion de Nuestros Clientes	Satisfacción del cliente		1			1	Promedio de resultados de encuesta satisfacción	≥80%				85,64%				84,22%				81,72%	Comercialización y Ventas	Cuatrimestral	Director Comercial			
Generar Confianza a Nuestros Clientes	Lograr satisfacer las expectativas de nuestros clientes dentro del marco jurídico que rige la entidad	Controlar la impresión y distribución de lotería	Billetes Defectuosos	1		1			No de billetes no conformes / No billetes revisados	≤1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	Comercialización y Ventas	Mensual	Director Comercial	
			Cumplimiento de la Entrega de billetería		1	1			No de distribuidores que recibieron la billetería oportunamente / despachos autorizados	≥ 98%	98%	98%	92%	95%	92%	94,0%	93%	88,00%	80%	93%	85%	93%	Comercialización y Ventas	Mensual	Director Comercial			
								No de distribuidores que le recogieron devolución oportunamente / No. De distribuidores		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Comercialización y Ventas	Mensual	Director Comercial			
		Aumentar la credibilidad en nuestro producto	Confiabilidad	1		1			No. De lanzamientos de balotas / No. Total de lanzamientos para cambio de juego de balotas	≤ 95%	112,0%	116,0%	121,0%	9,3%	18,0%	25,7%	36,0%	47,5%	59,0%	68,8%	77,9%	89,0%	Realizacion del sorteo	Mensual	Director Comercial			
			Credibilidad del sorteo		1	1			Promedio de resultados de encuesta satisfacción	>80%				87,45%				84,29%				79,57%	Realizacion del sorteo	Cuatrimestral	Director Comercial			
			Pesaje de Balotas	1		1			No. De NC en peso / No. Total de balotas pesadas	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	Realizacion del sorteo	Mensual	Director Comercial
			mantenimiento de baloterías	1		1			Mantenimientos ejecutados / Mantenimientos programados	>66%	93%	100%	87%	100%	100%	83%	93%	87%	100%	93%	87%	93%	Realizacion del sorteo	Mensual	Director Comercial			
			Calibracion de grameras	1		1			Calibraciones ejecutadas / Calibraciones programadas	100%						100%								Realizacion del sorteo	Annual	Director Comercial		
			Oportunidad en tiempos de pago premios		1	1			Tiempo real de pago (No. De dias) / Tiempo de pago pactado (30 dias para pago ley.)	≤ 100%	120%	0%	0%	0%	0%	100%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	Pago de Premios	Mensual	Director Comercial	
			Comportamiento de premios	1		1			Valor de la premiacion / Valor de las ventas	≤ 34,98	17,3%	16,4%	20,0%	44,5%	59,6%	18,4%	67,2%	17,7%	18,0%	27,2%	11,0%	12,5%	Pago de Premios	Mensual	Director Comercial			
Indice oportunidad de transferencia		1	1			Fecha real de transferencia / Fecha limite de transferencia	≤ 1	-16	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	Administracion de Recurso Monetario	Mensual	Director Financiero						
Talento Humano	Mejorar y mantener la competencia del talento humano en la organización	Capacitar a los funcionarios	Capacitaciones Realizadas	1			1	Capacitaciones realizadas / Capacitaciones programadas	≥ 95%						100%						125%	Talento Humano	Semestral	Director Administrativo				
		Realizar las actividades del COPASO	Actividades realizadas del COPASO	1			1	Actividades realizadas / Actividades programadas	≥ 95%						100%						100%	Talento Humano		Director Administrativo				