

PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD			DOCUMENTO																		CODIGO:	GC-DO-002							
			DESPLIEGUE OBJETIVOS DE CALIDAD																		FECHA DE VIGENCIA:	01/01/2015							
DIRECTRIZ DE LA POLÍTICA	OBJETIVO DE CALIDAD	ESTRATEGIA	NOMBRE DEL INDICADOR	CONTROL	GESTION	EFICACIA	EFICIENCIA	EFECTIVIDAD	FORMULA	META	Ene-15	Feb-15	Mar-15	Abr-15	May-15	Jun-15	Jul-15	Ago-15	Sep-15	Oct-15	Nov-15	Dic-15	ACUMULADO	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%	128%	80%	84%	99%	82%	82%	118%	86%	102%	96%	103%	431%	124%	Planeación Financiera	Mensual	Director Financiero			
			Venta de Lotería	1	1				Ventas Reales / Ventas Presupuestadas	≥ 100%	90%	94%	93%	93%	96%	95%	97%	99%	96%	102%	97%	102%	96%	Comercialización y Ventas	Mensual	Director Comercial			
			Gastos de Administración y Operación (GMA)	1		1			Gastos de administración y Operación (GMA) / Ventas	≤ 15,0%			15,83%			15,55%			14,70%				15,70%	15,45%	Planeación Financiera	Trimestral	Director Financiero		
			Excedentes Mínimos	1		1			EXM= IB -(DES+PPP+RM +IF+GMA)	≥ 4,633%			2,26%				0,82%			5,19%				3,96%	3,06%	Planeación Financiera	Trimestral	Director Financiero	
			Rotación de cartera de Lotería	1		1			(Cartera de lotería / Ventas de lotería) x 15 días	≤ 15 Días	19	20	19	16	18	19	13	14	13	14	13	11	16	Comercialización y Ventas	Mensual	Director Comercial			
			Recaudo de Apuestas	1	1				Recaudos Derechos de Apuestas / Transferencias mínimas pactadas	≥ 100%	100%	100%	100%	101%	100%	100%	100%	100%	101%	101%	101%	102%	102%	101%	Recaudo de los ingresos	Mensual	Director Comercial		
			Consumo de formularios	1		1			No. De formularios despachados al concesionario / No. De formularios proyectados en el bimestre ó periodo * 100	≥ 100%		100%		115%			100%		103%		100%			77%	99%	Recaudo de los ingresos	Bimensual	Director Comercial	
			Oportunidad de entrega	1	1				Tiempo de entrega real(No. De días) - Tiempo de entrega pactado	≤ 90%		78%		78%			56%		67%			67%			67%	69%	Recaudo de los ingresos	Bimensual	Director Comercial
			Consumo vs transferencias	1		1			Recaudo derechos de explotación apuestas / No. De formularios comprados	≥ 110	179	304	142	131	172	70	73	64	68	263	326	379	181	Recaudo de los ingresos	Mensual	Director Comercial			
			Legalidad	1	1				Cumplimiento de requisitos legales / Total de requisitos del contrato	100%			100%				100%			100%					100%	100%	Supervisión y control sobre la operación de	Trimestral	Director Comercial
Visitas	1	1				Visitas ejecutadas / visitas programadas	≥ 100%			100%				100%				100%				100%	100%	Supervisión y control sobre la operación de	Trimestral	Director Comercial			
Fines Esenciales del Estado	Contribuir en forma eficiente mediante el desarrollo del objeto social al cumplimiento de los fines del estado (Departamento)	Realizar Control y Seguimiento a la ejecución del gasto	Ejecución del Gasto	1		1		Gastos Ejecutados vs. Gastos Presupuestado	≤ 95%	82%	58%	67%	83%	154%	80%	93%	77%	118%	87%	85%	152%	95%	Planeación Financiera	Mensual	Director Financiero				
			Incrementar las transferencias	Participación de la transferencia Lotería	1		1		Total transferencia loteria / Total ingresos por loteria	≥ 12%	12%	12%	12%	12%	12%	12%	12%	12%	12%	12%	12%	12%	12%	12%	12%	Administración de Recurso Monetario	Mensual	Director Financiero	
				Gasto de Funcionamiento	1		1		Gastos de funcionamiento / Total gasto	≤ 21,72%	16,91%	21,25%	21,49%	14,32%	11,72%	27,37%	24,40%	20,13%	12,66%	16,77%	25,97%	13,88%	19%	Administración de Recurso Monetario	Mensual	Director Financiero			
				Transferencias a la salud	1	1			(Transferencias del periodo actual - periodo anterior) / Transferencias periodo anterior	≥ IPC Periodo Anterior														20%	20%	Planeación Financiera	Anual	Director Financiero	
			Garantizar la disponibilidad oportuna de los bienes y servicios necesarios para el óptimo funcionamiento de la organización	Mantenimiento general	1		1		Mantenimientos ejecutados / Mantenimientos programados	≥ 83%			100%				100%			100%				100%	100%	Administración de Recursos físicos	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%	0%	0%	Recaudo de los ingresos	Mensual	Director Comercial				

PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD			DOCUMENTO																		CODIGO:	GC-DO-002						
			DESPLIEGUE OBJETIVOS DE CALIDAD																		FECHA DE VIGENCIA:	01/01/2015						
DIRECTRIZ DE LA POLÍTICA	OBJETIVO DE CALIDAD	ESTRATEGIA	NOMBRE DEL INDICADOR	CONTROL	GESTION	EFICACIA	EFICIENCIA	EFECTIVIDAD	FORMULA	META	Ene-15	Feb-15	Mar-15	Abr-15	May-15	Jun-15	Jul-15	Ago-15	Sep-15	Oct-15	Nov-15	Dic-15	ACUMULADO	PROCESO AL QUE APLICA	FRECUENCIA	RESPONSABLE		
		Gestionar la disponibilidad y confiabilidad de los servicios y recursos de informática en la	Plan de mantenimiento		1	1			No. De mantenimientos realizados/No. De planeados	100%				100%				100%					100%	100%	Asesoría y Apoyo Tecnológico	Cuatrimstral	Jefe de Informática	
Mejoramiento Continuo	Mantener y mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Calidad en la Organización	Realizar Seguimiento a los Planes de Acción de Acciones Correctivas /	Seguimiento Planes de Acción	1			1		No de acciones Correctivas y preventivas Realizadas * 100 / No Acciones Propuestas	≥85%						100%							90%	95%	Gestión de Calidad	Semestral	Director Gestión de Calidad	
		Realizar seguimiento al cumplimiento de las metas de los indicadores por cada proceso	Cumplimiento de metas de indicadores		1		1		No de indicadores que cumplieron la meta/ total indicadores	≥85%	83%	85%	70%	87%	78%	71%	83%	75%	83%	100%	83%	84%	82%			Seguimiento y evaluación	Mensual	Director Control Interno
		Aumentar la Satisfacción de Nuestros Clientes	Satisfacción del cliente		1			1	Promedio de resultados de encuesta satisfacción	≥80%				80%				79%						81%	80%	Comercialización y Ventas	Cuatrimstral	Director Comercial
Generar Confianza a Nuestros Clientes	Controlar la impresión y distribución de lotería	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%	0%	Comercialización y Ventas	Mensual	Director Comercial	
			Cumplimiento de la Entrega de billetería	No de distribuidores que recibieron la billetería oportunamente / despachos autorizados	≥ 98%	98%	98%	92%	98%	99%	99%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	Comercialización y Ventas	Mensual	Director Comercial
				No de distribuidores que le recogieron devolución oportunamente / No. De distribuidores	≥ 98%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	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	Lograr satisfacer las expectativas de nuestros clientes dentro del marco jurídico que rige la entidad	Confiabilidad	1			1	No. De lanzamientos de balotas / No. Total de lanzamientos para solicitar cambio de juego de balotas	≤ 90%	29%	36%	43%	49%	54%	59%	66%	71%	78%	85%	92%	99%	63%			Realización del sorteo	Mensual	Director Comercial	
			Credibilidad del sorteo	1			1	Promedio de resultados de encuesta satisfacción	>80%				82%					87%						84%	84%	Realización del sorteo	Cuatrimstral	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%	0%	Realización del sorteo	Mensual	Director Comercial
			Mantenimiento de baloterías	1			1	Mantenimientos ejecutados / Mantenimientos programados	≥66%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Realización del sorteo	Mensual	Director Comercial
			Calibración de grameras	1			1	Calibraciones ejecutadas / Calibraciones programadas	100%										100%						100%	Realización del sorteo	Anual	Director Comercial
			Oportunidad en tiempos de pago premios	1			1	Tiempo real de pago (No. De días) / Tiempo de pago pactado (30 días para pago ley.)	≤ 100%	67%	0%	103%	0%	93%	93%	0%	100%	93%	100%	100%	100%	100%	100%	71%		Pago de Premios	Mensual	Director Comercial
			Comportamiento de premios	1			1	Valor de la premiación / Valor de las ventas	≤ 37%	22%	20%	25%	146%	21%	23%	29%	75%	47%	22%	20%	19,8%	39%			Pago de Premios	Mensual	Director Comercial	
Índice oportunidad de transferencia	1			1	Fecha real de transferencia / Fecha límite de transferencia	≤ 1	3	0	-3	0	-2	-1	0	-6	0	0	0	0	0	0	-75%		Administración 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%							86%							120%	103%	Talento Humano	Semestral	Director Administrativo	
		Realizar las actividades del COPASO	Actividades realizadas del COPASO	1			1	Actividades realizadas / Actividades programadas	≥ 95%							100%							100%	100%	Talento Humano		Director Administrativo	