



LOTERIA DEL CAUCA

PLAN ESTRATÉGICO				PLAN DE ACCIÓN 2014				RESULTADOS				
MISIÓN	VISIÓN	PERSPECTIVA	OBJETIVOS ESTRATEGICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	ACCIONES	RESPONSABLES	INDICADORES					
<p>La Lotería del Cauca tiene como propósito fundamental contribuir eficazmente a la financiación del Servicio Público de Salud a través de un Plan de Premios atractivo y confiable que cumpla con las expectativas de sus Clientes.</p>	<p>La Lotería del Cauca en el año 2015, será una organización reconocida en el sector de los juegos de suerte y azar a nivel nacional, por su seriedad y cumplimiento en el pago de premios, su posicionamiento en el mercado y su consolidación como una empresa rentable que multiplica los beneficios a sus clientes y genera importantes aportes a la salud de los Colombianos.</p>	FINANCIERA	<p>Desarrollar y generar el crecimiento de la empresa para asegurar a sus clientes los premios y las transferencias a la salud.</p>	1. Maximizar la rentabilidad de la empresa.	Impresión de Billetería de acuerdo a los ajustes realizados a los distribuidores, de acuerdo a la venta. Control de Cartera de los Distribuidores (Pagos por sorteo)	Subgerente Comercial	Nº Billetería Impresa actual / Nº Billetería impresa año anterior.	99%				
								Subgerente Comercial	Distribuidores con cartera vencida/ Nº Total de Distribuidores	20%		
								Incrementar las ventas de la Lotería con relación al año anterior Ventas por sorteo \$ 440.100.000 es decir un porcentaje del 8.15%.	Gerente, Subgerente Comercial	Ventas año 2014/ Ventas año 2013	108%	
								<p>Consolidación del mercado en: Centros Principales (C1), Centros intermedios (C2), Centros que requieren mejor posicionamiento (C3) y regiones sin comercialización (C4).</p>	Gerente, Subgerente Comercial	Ventas reales en C1 / Inversión realizada en C1	No se realizaron visitas para consolidar los mercados	
										Ventas reales en C1 / Ventas Año anterior en C1	108%	No se realizaron visitas para consolidar los mercados
										Ventas reales en C2 / Inversión realizada en C2	111%	No se realizaron visitas para consolidar los mercados
										Ventas reales en C2 / Ventas Año anterior en C2	91%	No se realizaron visitas para consolidar los mercados
										Ventas reales en C3 / Inversión realizada en C3	112%	No se realizaron visitas para consolidar los mercados
								Planes Promocionales en determinadas épocas del año para mejorar las ventas de la Lotería.	Gerente, Subgerente Comercial	Ventas Reales en el Periodo del Plan Promocional / Ventas Proyectadas para el periodo del plan promocional	107%	
								Lanzamiento Nuevo Plan de Premios	Gerente, Subgerente Comercial	Ventas Reales en el Periodo del Plan Promocional / Inversión del Plan Promocional	88	
										Ventas reales del nuevo plan/ ventas proyectadas del nuevo Plan (Estudio nuevo Plan de premios 2014)	91%	
										Ventas Sorteo #1 del Nuevo plan / inversión realizada en el lanzamiento del nuevo Plan	18	
								Mejorar el Diseño de la Billetería	Subgerente Comercial	N.A.	En la billetería se mejoraron las seguridades adicionales tanto en cantidad como en detalles de control sobre posibles fraudes y falsificaciones.	
								Desarrollar y generar el crecimiento de la empresa y por ende la estabilidad laboral y económica de sus empleados.	Subgerente Comercial	NA	La Lotería del Cauca hace presencia en redes sociales como Facebook y Twitter.	
								3. Optimizar los recursos para las Campañas publicitarias y de mercadeo.	Subgerente Comercial	Nº de mejoras realizadas	La página web de la empresa Lotería del Cauca, mejoró en la recepción de la devolución de la billetería.	
					Gerente, Subgerente Comercial	Inversión vigencia 2014 / Inversión vigencia 2013	120%					
					Gerente, Subgerente Comercial	Valor ejecutado para plan de medios / Valor Proyectado plan de medios	162%					
					Subgerente Comercial	Indice de satisfacción de los clientes	comprador: 87% Vendedor 86% Distribuidor 82%					
				4. Mejorar la calidad de servicio al cliente Optimización y fortalecimiento del servicio de atención al cliente mediante medios expeditos que ofrezcan una respuesta oportuna, veraz y de fondo (portal Web, Línea de atención al cliente, e-mail, redes sociales, etc.).	Subgerente Comercial	Realizar mediciones para conocer la satisfacción de los clientes internos y externos	5					
				5. Fortalecer la transparencia en la adquisición de bienes y servicios, y en el desarrollo de la gestión pública en la empresa.	Subgerente Comercial	Medición de tiempos de respuesta a los clientes	NA	La respuesta a los clientes se realiza de manera oportuna.				
					Gerente - Oficina Asesora de Planeación	No de actividades del plan realizadas / No de actividades del plan proyectado	100%					
<p>La Lotería del Cauca tiene como propósito fundamental contribuir eficazmente a la financiación del Servicio Público de Salud a través de un Plan de Premios atractivo y confiable que cumpla con las expectativas de sus Clientes</p>	<p>La Lotería del Cauca en el año 2015, será una organización reconocida en el sector de los juegos de suerte y azar a nivel nacional, por su seriedad y cumplimiento en el pago de premios, su posicionamiento en el mercado y su consolidación como una empresa rentable que multiplica los beneficios a sus clientes y genera importantes aportes a la salud de los Colombianos.</p>	PROCESO INTERNO	<p>Mejorar la coordinación y la comunicación organizacional interna y la interrelación de los procesos que permitan la obtención de óptimos resultados.</p>		Auditoria Internas de SGC y MECI	Comité MECI y SGC	Cumplimiento del 100% del programa de Auditorias Internas de MECI y SGC	Los procesos de Control Interno y Gestión de la Calidad realizaron las auditorias de manera integral, logrando un cumplimiento del 100% en las auditorias.				
					Revisión por la dirección al desempeño de los procesos	Gerente	Cumplimiento del 100% de las revisiones realizadas por la dirección a los procesos	La Revisión por la Dirección se realiza una vez al año como se determinó en el Manual de Calidad de la empresa.				
					Autocontrol de los procesos	Jefe de cada proceso	Medición de Indicadores de cada proceso.	En el año 2014, se realizó la valoración de cada uno de los indicadores de los procesos, en este análisis del Comité de Calidad se logro definir que existan dos tipos de indicadores al interior de la empresa como lo son Indicadores operativos y de gestión.				
							Mejoras realizadas por cada proceso	Los Jefes de proceso en el año 2014 realizaron las acciones correctivas, de mejora y / o preventivas de acuerdo a los informes de las auditorias de tipo interno, de los entes de control y/o del análisis de cada proceso.				
				Realizar capacitaciones referentes a SGC y Control Interno para fortalecer el talento humano de la empresa.	Jefe Oficina de Talento Humano	Nº de capacitaciones realizadas para SGC y MECI / Nº de capacitaciones necesarias para SGC y MECI	100% . Nota: La capacitaciones se realizaron para mejora el Sistema de Calidad y de Control Interno (Nueva reglamentación MECI 2014).					

PLAN ESTRATÉGICO					PLAN DE ACCIÓN 2014			RESULTADOS	
MISIÓN	VISIÓN	PERSPECTIVA	OBJETIVOS ESTRATEGICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	ACCIONES	RESPONSABLES	INDICADORES		
La Lotería del Cauca tiene como propósito fundamental contribuir eficazmente a la financiación del Servicio Público de Salud a través de un Plan de Premios atractivo y confiable que cumpla con las expectativas de sus Clientes	La Lotería del Cauca en el año 2015, será una organización reconocida en el sector de los juegos de suerte y azar a nivel nacional, por su seriedad y cumplimiento en el pago de premios, su posicionamiento en el mercado y su consolidación como una empresa rentable que multiplica los beneficios a sus clientes y genera importantes aportes a la salud de los Colombianos.	PROCESO INTERNO	Mejorar la coordinación y la comunicación organizacional interna y la interrelación de los procesos que permitan la obtención de óptimos resultados.	6. Mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad y del Sistema de Control Interno..	Mejorar la Administración del Riesgo.	Oficina Asesora de Planeación	Acción realizada de mejora	La Lotería del Cauca realizó el seguimiento a la Política de Administración del Riesgo, donde se verificó los riesgos materializados y se determinaron nuevos riesgos.	
					Proyectar la Política de Comunicación de la empresa y Ejecutar el programa de comunicación Interna y Externa.	Subgerente Comercial	Ejecución de actividades del programa de comunicación / Nº de actividades proyectadas en el programa de comunicación.	La política de comunicación se definió al final de la vigencia mediante la Resolución Nº 803 de diciembre de 2014. El programa de comunicación se cumplió 100%.	
					Renovar paulatinamente los equipos para mejorar el desempeño de cada uno de los procesos.	Jefe Oficina Administrativa, Financiera y de Recursos Físicos	Nº equipos adquiridos / Nº de equipos proyectados	67%	
					7. Desarrollar Estrategias para el Control del juego legal al interior del Departamento, que nos permita evidenciar el impacto positivo de esta actividad, estableciendo indicadores de gestión para su evaluación.	Proyección y ejecución del Programa de Juego legal.	Contralista, subgerente comercial	Nº de actividades realizadas del programa / Nº de actividades proyectadas del programa	100%
			APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO	Fortalecer la cultura organizacional, la integración y el desarrollo del talento humano que permita la mejora continua de las competencias laborales de los funcionarios de la organización.	8. Diseñar y ejecutar planes y programas que estructuren fortalezcan la formación, capacitación y habilidades adecuadas al personal de la empresa.	Desarrollar un plan de capacitación acorde con las necesidades de cada una de las áreas.	Jefe Oficina de Talento Humano	Cumplimiento del plan de capacitación (Nº de capacitaciones Ejecutadas / Nº de capacitaciones Programadas) * 100	83%
		Desarrollar el Sistema General de Riesgos laborales (Ley 1562 de 2012)				Jefe Oficina de Talento Humano	Cumplimiento de las actividades propias del sistema general de riesgos laborales (Nº de actividades Ejecutadas / Nº de actividades Programadas) * 100	71%	
		Desarrollar un Programa de Bienestar e Incentivos de acuerdo a las expectativas de los empleados				Jefe Oficina de Talento Humano, Comité de Personal.	Cumplimiento del programa de Bienestar e Incentivos (Nº de actividades Ejecutadas / Nº de actividades Programadas) * 100	67%	
		9. Afianzar los principios corporativos y los valores éticos de la organización, que permitan una mejora en el ambiente laboral y las relaciones interpersonales de los funcionarios.				Desarrollar e implementar metodologías para evaluación periódica de clima laboral.	Jefe Oficina de Talento Humano	Clima laboral y promedio de Resultados de la Evaluación de Clima Laboral (Encuesta)	Se realizó la medición del Clima Laboral a principios del 2014, arrojando un resultado de 28.61%, para mejorarlo se realizaron actividades por medio de los planes de bienestar, capacitación e incentivos, seguridad y salud en el trabajo.
		Desarrollar e implementar metodologías para evaluación periódica de la cultura organizacional				Jefe Oficina de Talento Humano	Actividades para reforzar los valores de la empresa - (Nº de Actividades Ejecutadas / Nº de Actividades Programadas) * 100	Para reforzar la Cultura Organizacional en la empresa, se realizó una actividad general para todos los funcionarios además de las efectuadas por cada jefe de proceso.	

archivar en la serie: 30-16.3

Elaboro: Paola Rodríguez.