

PROCESOS MISIONALES Y ESTRATEGICOS

POLITICAS A LAS QUE SE LES DA CUMPLIMIENTO:

POLITICA ECONOMICA: "BUSQUEDA PERMANENTE DE LA RENTABILIDAD DEL NEGOCIO"

POLITICA COMERCIAL: "GENERAR UN VALOR AGREGADO A LOS PRODUCTOS QUE COMERCIALIZA LA ENTIDAD".

POLITICA PLANEACION: "SEGUIR FORTALECIENDO LA POLITICA DE PLANEACION A TRAVES DE LA GESTION POR PROCESOS".

PROGRAMA: "BUSCAR QUE EL NEGOCIO SEA RENTABLE"

Objetivos / Subprogramas	Estrategias	Actividades	Metas	Inicia	Termina	Responsable	Recursos	Costos 2012 Recursos propios	Indicador Eficacia	Indicador Eficiencia	Indicador Efectividad	Descripción de los Riesgos
	1)revisar el plan de premios de la Lotería de Manizales	1) Estudiar la normatividad vigente. 2) Análisis de mercado. 3) Rediseñar el plan de premios secos y aproximaciones, que sea mas atractivo para el público apostador. 4) Si es viable, seguir el procedimiento para poner en marcha el nuevo plan de premios. 5) Incrementar el valor del premio mayor	Nuevo Plan de Premios revisado, aprobado y si es viable: ponerlo en el mercado	mar-12	jun-12	Gerencia - junta directiva y área comercial	Recursos financieros propios	presupuestado (\$15.000.000)			PARTICIPACION: Ventas Brutas Lotería de Manizales/Ventas Brutas en todo el sector, Ventas Brutas Lotería de Manizales/Ventas Brutas en el sector de medianas loterías	1) Que el nuevo plan de premios incumpla la regulación vigente. 2) Que las nuevas estrategias de mercadeo no contemplen la regulación vigente. 3) Que el nuevo plan de premios no impacte como se espera en el mercado. 5) Determinación errónea de requerimientos técnicos del producto. 6) Determinación errática de estrategias de mercadeo. 7) Plantear estrategias por fuera del plan estratégico y/o por fuera de presupuesto.
		1) fortalecimiento de zonas como: caldas, antioquia, risaralda y bogota	1) Incremento del 0.43% en venta de billetería, respecto a vigencia 2011. 2) Llegar a los municipios de Caldas en donde no se vende lotería de Manizales 3) Toma de barrios en Manizales	ene-12	dic-12	Director Técnico	equipo cial recursos financieros propios	Máximo 25% de comisión por billete vendido + presupuestado (\$15.000.000)			CRECIMIENTO: Unidades vendidas (billetes) período de análisis/ unidades vendidas (billetes) período anterior.	1) Determinación errática de estrategias de mercadeo. 2) Plantear estrategias por fuera del plan estratégico y/o por fuera de presupuesto.
		2) Fortaler la distribución de billetería en redes virtuales y almacenes de cadena	Si es viable, la meta sería al menos cerrar 3 contratos		ene-12	dic-12	Director Técnico	equipo cial recursos financieros propios	Máximo 15% de comisión por billete vendido.	CRECIMIENTO: Transferencias período de análisis/ transferencias período anterior. CRECIMIENTO: Unidades vendidas (billetes) período de análisis/ unidades vendidas (billetes) período	MANEJO DE LOS RECURSOS: Recursos \$ utilizados/ recursos \$ presupuestados (por producto)	

1) SER MÁS COMPETITIVOS E INNOVADORES.

2) Reorientar las estrategias y recursos.	3) Responsabilidad Social:	1) creación de la oficina de atención al lotero y sus familias: Enlace Con secretarías y entes descentralizados de la Alcaldía y organismos a nivel nacional, para vincular la población de loteros de la ciudad de Manizales en programas sociales.	ene-12	01/12/202	Gerente - Director Técnico	universidad de caldas (Facultad de Trabajo Social), Equipo Comercial recursos financieros propios	presupuestado (\$5.000.000)	anterior.			
		2) Lucha contra la falsificación y control del juego ilegal en caldas: seguir contribuyendo para fomentar la mesa de trabajo de control del juego ilegal Caldas	ene-12	dic-12	Gerente y Director Técnico	Secretaría de Gobierno - Equipo Comercial recursos financieros propios	N/A				
	4) Plantear nuevos esquemas para comercializar la lotería.	1) Formular y evaluar al menos 3 alternativas: una de ellas podría ser vía cajeros electrónicos, taxistas, entidades públicas y privadas	ene-12	jun-12	Director Técnico	equipo cial - recursos financieros propios	presupuestado (\$35.000.000)				
		2) Creación de un Sorteo extraordinario con otras loterías	ene-12	dic-12			presupuestado (\$100.000.000)				
3) Mejoramiento de canales		1) Implementación de un canal de venta virtual con correo directo Lotería de Manizales a los Manizaleños que se encuentran fuera de la ciudad.	ene-12	dic-12	Director Técnico	Equipo Comercial recursos financieros propios	N/A			CRECIMIENTO: Unidades vendidas (billetes) período de análisis/ unidades vendidas (billetes) período anterior.	1) Selección poco objetiva de distribuidores.
		2) Depurar asignación de cupos v.s. ventas por distribuidor	ene-12	dic-12	Técnico Operativo II	Equipo cial	N/A				

<p>4) Mejorar la imagen institucional de la Lotería de Manizales</p>	<p>1) Utilizar el cumpleaños de la Lotería de Manizales (90 años) para divulgar su buen prestigio a nivel nacional (trayectoria). 2) cambio de imagen en la billettería: realce de Fortunato Lotero y los 90 años de la Lotería, limpiar el Billeto publicitariamente. 3) Manejar los cambios de imagen en: papelería institucional, medios electrónicos, transmisión del sorteo, distribuidores etc. 4) Divulgar mas el destino de las utilidades del ejercicio, que se hace con las tranferencias y quienes son los beneficiados.</p>	<p>1) que los Caldenses se vuelvan mas regionalistas a la hora de comprar Lotería. 2) crear mas sentido de pertenencia con nuestra Lotería e incrementar las ventas.</p>	<p>ene-12 dic-12</p>	<p>Equipo Comercial</p>	<p>equipo cial - recursos financieros propios</p>	<p>50,000,000</p>				<p>CRECIMIENTO: Unidades vendidas (billetes) período de análisis/ unidades vendidas (billetes) período anterior.</p>	<p>1) Plantear estrategias por fuera del plan estratégico y/o por fuera de presupuesto. 2) Que las nuevas estrategias de mercadeo no contemplen la regulación vigente. 3) Determinación errática de estrategias de mercadeo.</p>
<p>1) Servicio</p>	<p>1) Entregar información oportuna y veraz.</p>	<p>1) Según parametros de calidad</p>	<p>ene-12 dic-12</p>	<p>Director Técnico</p>	<p>Equipo cial - Recursos financieros propios</p>	<p>N/A</p>	<p>CUMPLIMIENTO (OPORTUNIDAD): % de satisfacción del cliente (cumplimiento en el tiempo de entrega de los productos solicitados por el cliente).</p>	<p>CUMPLIMIENTO(OPORTUNIDAD): % de satisfacción que el cliente siente frente al servicio otorgado durante el ciclo del proceso de los sorteos.</p>	<p>COMUNICACIÓN (OPORTUNIDAD): % de satisfacción que el cliente siente frente al servicio otorgado durante el ciclo del proceso de los sorteos.</p>	<p>1) Falta de oportunidad y asertividad en las respuestas a las quejas y/o reclamos recibidas. 2) Número alto de quejas y/o reclamos por parte de los clientes, demostrando insatisfacción con los productos y/o servicio prestado. 3) No entrega oportuna de los cupos a los diferentes distribuidores, errores en la impresión que desvirtúen el plan de premios, o la información necesaria en el billete. 4) Asignación de cupos a distribuidores con inhabilidades. 5) Asignación de cupos a distribuidores sin el lleno de requisitos a nivel contractual y de exigencias de la Entidad. 6) Asignación de cupos a distribuidores con cartera morosa pendiente a favor de la Entidad.</p>	
	<p>2) Prestar excelente atención a los clientes externos durante el sorteo, a través de la ayuda y soporte con soluciones.</p>	<p>1) Según parametros de calidad</p>	<p>ene-12 dic-12</p>	<p>Profesional Mercadeo</p>	<p>Equipo cial - Recursos financieros propios</p>	<p>N/A</p>	<p>COMUNICACIÓN (AMABILIDAD): % de satisfacción que el cliente siente frente al servicio otorgado posventa.</p>		<p>COMUNICACIÓN (OPORTUNIDAD): % de satisfacción que el cliente siente frente al servicio otorgado durante el ciclo del proceso de los sorteos.</p>		

2) INCREMENTAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y MANTENER RELACIONES EFECTIVAS CON NUESTROS CLIENTES		3) cambios en la numeración del cupo del distribuidor, de acuerdo a sus necesidades.	1) Según parametros de calidad	ene-12	dic-12	Profesional Mercadeo	Equipo cial Recursos financieros propios	-	N/A	CONFIABILIDAD DEL PROCESO: Número de puntos de chequeo aceptados/ número total puntos de chequeo (cumplimiento requisitos ciclo del proceso del sorteo)	CONFIABILIDAD DEL PROCESO: Número de puntos de chequeo aceptados/ número total puntos de chequeo (cumplimiento requisitos ciclo del proceso del sorteo).	
	2) Fidelización	1) Incentivos para el aseguramiento de la venta, durante los meses de mayor compra de lotería	Viabilizar tres promocionales al año: date el chance	ene-12	dic-12	Director Técnico	Equipo cial recursos financieros propios	-	N/A	CRECIMIENTO: Unidades vendidas (fracciones) período de análisis/ unidades vendidas (billetes) período anterior.	CRECIMIENTO: Unidades vendidas (fracciones) período de análisis/ unidades vendidas (billetes) período anterior.	
		2) Viabilizar el mantener un promocional durante algunos meses del año para garantizar que permanentemente se genere expectativa con la lotería	Date el chance, Marzo - abril: Date el chance y Octubre + Noviembre: Date el chance	ene-12	dic-12	Director Técnico	equipo cial recursos financieros propios	-	N/A	CRECIMIENTO: Transferencias período de análisis/ transferencias período anterior. CRECIMIENTO: Unidades vendidas (billetes) período de análisis/ unidades vendidas (billetes) período anterior.		
	3) Motivación	1) Promocional dirigido a motivar los distribuidores por crecimiento en ventas en cada departamento.	1) Actividad fin de año loteros Manizales 2) oficina de atención al lotero	mar-12	sep-12	Director Técnico	equipo cial recursos financieros propios	-	\$ 15,000,000	CRECIMIENTO: Transferencias período de análisis/ transferencias período anterior. CRECIMIENTO: Unidades vendidas (billetes) período de análisis/ unidades vendidas (billetes) período anterior.		
		2) Diseñar 3 procesos para incentivar la red de distribución: marzo, abril	1) Viabilizar al menos dos procesos para incentivar la red de distribución	feb-12	dic-12	Director Técnico	equipo cial recursos financieros propios	-	presupuestado (\$15.000.000)			
		3) Mantener la estrategia de enviar tarjetas de cumpleaños a distribuidores que están con Manizales y loteros de la ciudad.	1) Mantener una base de datos al día con información. 2) Hacer el despacho oportuno de la tarjeta.	ene-12	dic-12	Director Técnico	equipo cial recursos financieros propios	-	presupuestado (rubro publicidad)			
	4) Mantener una rotación de cartera acorde con las políticas establecidas.	1) Para cumplir con el indicador de efectividad, las actividades son: Llamadas, Ctas de cobro, Cobro persuasivo, Proceso Administrativo, Pasar los procesos a la oficina jurídica cuando amerite cobro judicial,	1) Según parametros de calidad	ene-12	dic-12	Profesional Universitario Gestión Financiera (Indicador de efectividad)	Resolución -EG-020-2007 por medio de la cual se establece el reglamento interno de recaudo de cartera de EMSA	-	N/A	Estar dentro de los parametros establecidos en el indicador de Efectividad con una cartera que en mas del 75% este entre 1 y 13 dias	MANEJO DE LOS RECURSOS: Variación de ingresos \$ o nuevos ingresos (producto) / Recursos utilizados por producto. (Director Tecnico)	CUMPLIMIENTO: Cartera entre 1 y 13 días / total mensual de la cartera 1) No dar cumplimiento a la resolución interna de cartera.

3) MANTENER UNA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA ACORDE CON LAS NECESIDADES TANTO DE LOS CLIENTES INTERNOS COMO EXTERNOS	1) Tener una infraestructura segura y confiable de computación y telecomunicaciones	1) Revisar carga de la planta telefónica durante el día del sorteo, para prestar un servicio ágil y oportuno	1) revisar mediciones al respecto	ene-12	dic-12	Profesional Universitario Sistemas		N/A	CUMPLIMIENTO (OPORTUNIDAD): Número de mantenimientos (por equipo)/ número total de mantenimientos planeados (por equipo).				
	2) Implementar y mantener el esquema de seguridad informática requerido para generar confianza y transparencia en las operaciones informáticas.	1) Realizar simulacros de recuperación de la información, y todo lo concerniente al sorteo	1) Realizar cada 2 meses los simulacros, (6 en total)		ene-12	dic-12	Profesional Universitario Sistemas y Director Comercial	Sistemas comercial	N/A		Lista de chequeo para medir la eficiencia y efectividad del simulacro	Lista de chequeo para medir la eficiencia y efectividad del simulacro	N/A
	3) Contar con un buen análisis a los aplicativos existentes y pagina Web	1) Disminución procesos manuales, sujetas a sistematización.	1) Analizar los procesos manuales que se pueden sistematizar. 2) Automatizar totalmente los procesos de: cartera, informes medios magnéticos y nómina		ene-12	dic-12	Profesional Universitario Sistemas	Sistemas	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
4) MANTENER UN NEGOCIO RENTABLE	1) Cumplimiento Indicadores del Ministerio de la Protección Social	1) Dar alcance a las directrices contenidas en la resolución 4717 del Ministerio de la Protección social	Incremento en ventas para el 2012 del 2.4% respecto al 2011	ene-12	dic-12	Equipo directivo EMSA	Equipo directivo EMSA	N/A		MANEJO DE LOS RECURSOS: Ver fórmulas indicadores Ministerio de la Protección Social.		1) No cumplimiento con la normatividad vigente sobre indicadores dispuestos por el Ministerio de la Protección Social, los cuales contemplan los indicadores financieros, operativos y comerciales. 2) No contar con la solvencia requerida para cumplir con las obligaciones contraídas.	

PROCESOS APOYO Y ESTRATEGICOS

POLITICAS A LAS QUE SE LES DA CUMPLIMIENTO:

POLITICA DE ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO: "ADMINISTRAR Y DESARROLLAR INTEGRALMENTE A LOS SERVIDORES PUBLICOS DE LA EMPRESA".

POLITICA DE PLANEACION: "PROPENDER POR MANTENER UNA CULTURA DE PLANEACION A TRAVES DE LA GESTION POR PROCESOS"

POLITICA DE FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO: "PROPICIAR PERMANENTEMENTE UNA CULTURA DE AUTO-CONTROL, AUTO-GESTION Y AUTO-EVALUACION"

POLITICA DE PARTICIPACION CIUDADANA: "PERMITIR EL EJERCICIO DEL CONTROL SOCIAL".

PROGRAMA: "ESTABLECER ESTRATEGIAS QUE PROPENDAN POR LA UTILIZACION EFECTIVA, EFICIENTE Y EFICAZ DE LOS RECURSOS HUMANOS, RECURSOS FINANCIEROS, FISICOS Y TECNOLOGICOS CON QUE CUENTE EMSA"

Objetivos/Subprogramas	Estrategias	Actividades	Metas	T Inicio	T Terminación	Responsables	Recursos	Costos vigencia 2012(Recursos propios)	Indicador Eficacia	Indicador Eficiencia	Indicador Efectividad	Descripción de los Riesgos
------------------------	-------------	-------------	-------	----------	---------------	--------------	----------	--	--------------------	----------------------	-----------------------	----------------------------

1. CONTAR CON UN EQUIPO ALTAMENTE CALIFICADO PARA EL DESARROLLO DE LA MISIÓN Y LA VISIÓN	1) Incrementar el nivel de desempeño de los servidores públicos, mejorando sus habilidades y conocimientos.	1) Elaboración y ejecución del Plan Anual de Capacitación, inducción y reinducción conjuntamente con la Oficina de Formación y Capacitación de la Alcaldía	1) Que los servidores públicos estén capacitados para su desempeño en diferentes procesos	ene-12	dic-12	Profesional Gestión Administrativa U.	N/A	15,358,590	N/A	Gestión por resultados: Tiene que ver con el nivel de desempeño de los servidores públicos en diferentes tópicos.	N/A	N/A
2. MANTENER LA CERTIFICACIÓN DE LAS NORMAS DE CALIDAD ISO-9001:2000 y NTCGP-1000:2004 Y LA SOSTENIBILIDAD DEL MECI	1) Evaluación permanente del S.G.C. y del MECI	1. Cumplir con los indicadores de gestión del Sistema de Gestión de la Calidad	1) Mantener en el nivel que se requiere los estándares de calidad de Emsa 2) obtener la certificación al S.G.C	ene-12	dic-12	Gerencia, Profesional U. G.Administrativa y Control Interno	N/A	N/A	N/A	Confiabilidad del proceso: Tiene que ver con el cumplimiento de los requisitos de la Norma en el S.G.C.		1) No garantizar la sostenibilidad de los sistemas establecidos de calidad y meci.
		2. Cumplimiento del Plan de Auditorías anual					N/A					
		3. Levantar las observaciones dejadas por la auditoría oficial de ICONTEC (Octubre de 2011)		ene-12	mar-12	Gerencia, Profesional U. G.Administrativa y Control Interno	N/A	Todos los servidores públicos de Emsa y Control Interno				
		4. reactivar comité de MECI		ene-12	dic-12	Oficina de control interno	N/A					
	2. Preparar la organización para la Auditoría del ICONTEC a las Normas de Calidad ISO-9001:2008 y NTCGP-1000:2009, programada para 2012	1) revisión continua a los procesos y procedimientos de la entidad, con miras a mantener actualizado el manual de calidad.		sep-12	nov-12	Profesional Gestión Administrativa U.		\$ 4,400,000			cero NO conformidades mayores	1) Decertificación de la Entidad.