1. OBJETIVO

Establecer una metodología sistemática y disciplinada para manejar a través de indicadores de gestión, la medición de los procesos y de los objetivos del SGC, que se manejan en cada área de la LOTERIA DEL META y de esta manera cumplir con las directrices de la Institución mejorando continuamente la calidad, la efectividad y la productividad con el fin de lograr la satisfacción del cliente interno y externo.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todas las áreas y procesos de la LOTERIA DEL META, e involucra a la Gerente, Contratista del SGC y Responsables de Procesos, desde la definición del indicador hasta la puesta en marcha de los planes de acción que evidencien la mejora continua.

3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

La definición del indicador hasta la puesta en marcha de los planes de acción que evidencien la mejora continua.

- Gerente
- Contratista del SGC
- Responsables de Procesos

4. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA APLICABLE

Indicador: Es un parámetro que permite establecer el comportamiento de un proceso y el cumplimiento de los objetivos y las metas.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Indicador de primer nivel: Indicador de gestión que mide el desempeño de los procesos y de los objetivos de calidad que inciden directamente en la satisfacción del cliente interno y externo.

5. MARCO NORMATIVO Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- NTC-ISO 9000:2015
- NTC-ISO 9001:2015
- Ley 594 de 2000

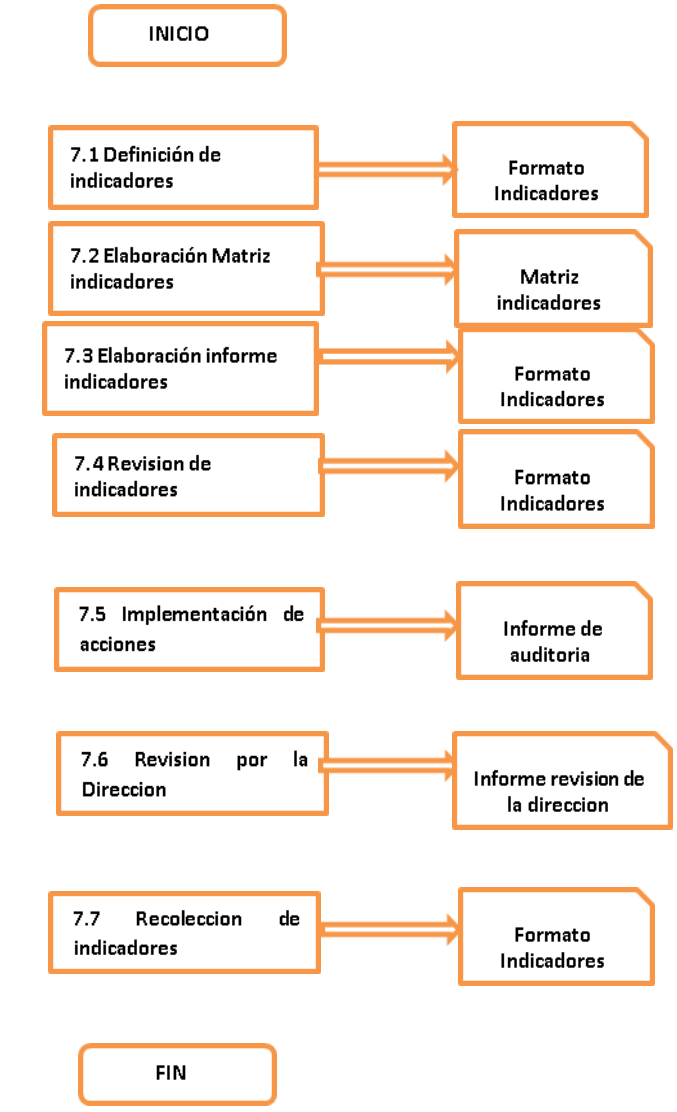
6. CONDICIONES Y CONTROLES OPERACIONALES

6.1 Los indicadores presentados para análisis, revisión, seguimiento y archivo por parte de la LOTERIA DEL META y Responsables de Procesos, serán de primer nivel. Los indicadores de segundo nivel serán conservados por cada Responsable de Proceso.

6.2 Cuando se considere conveniente y de acuerdo a los resultados de la tendencia del procesos se modificará la medida del objetivo propuesto, estableciendo la nueva meta y las causas de la modificación.

6.3 En las actividades de mejora para el indicador se debe incluir el responsable y la fecha de ejecución, esta información será verificada por el Contratista del SGC
quien dará su Visto Bueno en el caso de cumplimiento.

FLUJOGRAMA INDICADORES



7. PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	RESPONSABLES	EVIDENCIA
7.1. Definición de Indicadores Se identifican los indicadores que se llevarán para cada proceso, considerando los objetivos trazados en las políticas, objetivos de calidad de la entidad y las expectativas del cliente.	Gerente, Responsable de Proceso Contratista del SGC	Formato Indicador de Gestión
7.2. Elaboración de Matriz Indicadores de Gestión Se elabora la matriz de indicadores de gestión en formato "Matriz Indicadores de Gestión".	Contratista del SGC	Matriz de Indicadores de Gestión
7.3. Elaboración de Informe de indicadores Recolecta información atendiendo las variables definidas para su medición, elabora el indicador en el Formato Indicador de Gestión, o en el formato externo propiedad de una entidad a nivel departamental o nacional que se encuentre diligenciando la Oficina del responsable de Proceso (debe estar relacionado en el formato Listado de Documentos Externos). Se envía con la frecuencia establecida en cada indicador al Contratista del SGC.	Responsable de Proceso Contratista del SGC	Formato Indicador de Gestión Formato externo
7.4. Revisión El Responsable de Proceso presenta el indicador y las acciones de mejora propuestas a consideración del Comité SGC. Se establecen prioridades.	Gerente, Responsable de Proceso, Contratista del SGC	Formato Indicador de Gestión
7.5. Implementación de Acciones De acuerdo a las acciones definidas en el Formato "indicador de Gestión"	Gerente, Responsable de Proceso, Contratista del SGC	Formato Indicador de Gestión
7.6. Revisión Por La Dirección Analiza y revisa los indicadores para presentar recomendaciones sobre las acciones a tomar.	Gerente, Responsable de Proceso, Contratista del SGC	Informe de Revisión por la Dirección
7.7. Recolección De Indicadores Archiva el Formato en la carpeta Registro: "Indicador de Gestión" y se envía copia al Contratista del SGC y controla que las acciones se tomen según las fechas definidas.	Gerente, Responsable de Proceso, Contratista del SGC	GSIG - F - 12 Informe de Indicadores

8. DOCUMENTOS Y REGISTROS RELACIONADOS

DOCUMENTOS Y REGISTROS RELACIONADOS	
Código	**Nombre**
FCAL014	Formato Indicador de Gestión
FCAL015	Matriz de Indicadores de Gestión
INFGER001	Informe de Revisión por la Dirección
N/A	Formato Externo

9. ANEXOS

Normograma

CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS			
Fecha de aprobación	**Código**	**Versión**	**Descripción y razón del cambio**
11/11/2022	CAL- P- 009	1	Creación del Documento
06/02/2023	CAL- P- 009	2	Se incluye Logo Institucional de la Gobernación del Meta
06/02/2023	CAL- P- 009	3	Se incluye Flujograma

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: EDUARDO TRUJILLO GUTIERREZ Cargo: Contratista del SGC	Nombre: LUZ MIREYA GONZALEZ PERDOMO Cargo: Responsable de Proceso	Nombre: LUZ MIREYA GONZALEZ PERDOMO Cargo: Gerente