

| | | | | |
|---|---|--|---------------------------|-------------------------|
|  | | PROCEDIMIENTO CONTROL DE LA INFORMACION DOCUMENTADA | | |
| VERSIÓN: 02 | RESPONSABLE: GERENCIA GENERAL | FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023 | PÁGINA: 1 DE 14 | CÓDIGO: DI-P-001 |

1. OBJETIVO

Describir los parámetros que se deben tener en cuenta en la elaboración, revisión, aprobación y actualización de la información documentada del Sistema integrado de Gestión de Calidad en cada proceso de la Empresa.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para toda la información documentada requerida por el Sistema de Gestión de Calidad y por la Norma Internacional ISO 9001:2015, la que debe ser controlada, para que la información esté disponible e idónea para su uso donde y cuando se necesite; además protegida adecuadamente.

3. DEFINICIONES

FLUJOGRAMA

Representación esquemática que muestra en forma secuencial todos los pasos de una actividad, mediante la utilización de símbolos, líneas y palabras simples.

DOCUMENTO CONTROLADO

Presenta su último nivel de actualización efectuado por el responsable de control de los documentos, quien a su vez emite, actualiza y verifica la documentación que forma parte del sistema de gestión de calidad. Esta documentación se debe identificar claramente como ejemplares controlados.

DOCUMENTO NO CONTROLADO

Usado como medio de consulta de información a las áreas que no tienen responsabilidad directa sobre las actividades descritas.

REVISAR

Función responsable de constatar que lo que está escrito se hace.

APROBAR

Constatar que lo que está escrito se hace y debe hacerse siempre.

| | | | | |
|---|---|--|---------------------------|-------------------------|
|  | | PROCEDIMIENTO CONTROL DE LA INFORMACION DOCUMENTADA | | |
| VERSIÓN: 02 | RESPONSABLE: GERENCIA GENERAL | FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023 | PÁGINA: 2 DE 14 | CÓDIGO: DI-P-001 |

LISTADO MAESTRO

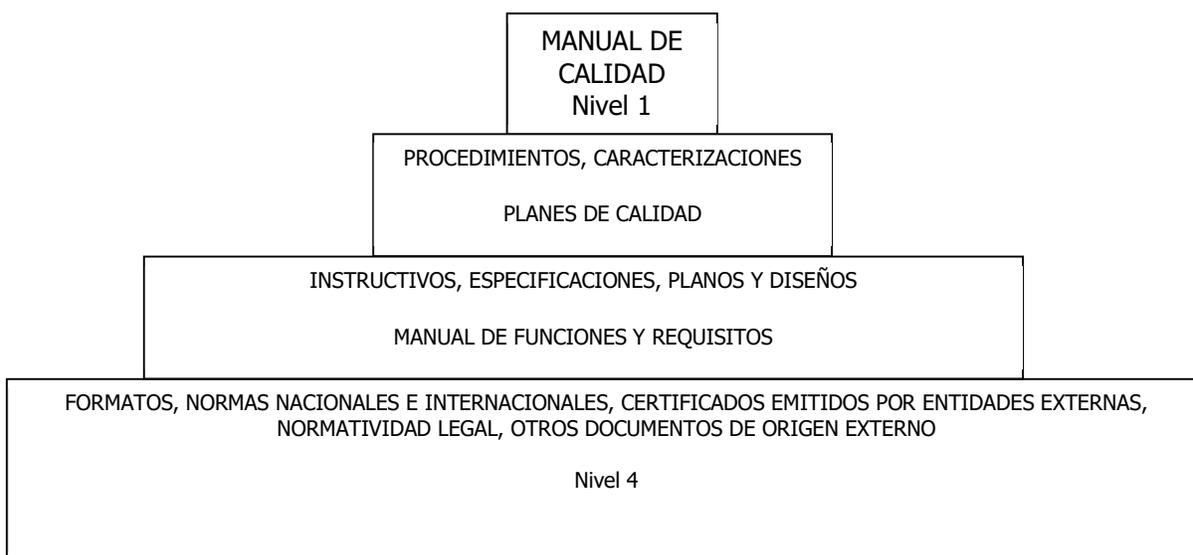
Listado de documentos del sistema de Gestión Calidad donde se refleja el estado de versión de los documentos.

4. CONDICIONES GENERALES.

4.1. ESTRUCTURA DOCUMENTAL

Los documentos que son parte fundamental del Sistema de Gestión de Calidad de la Lotería del Tolima., se clasifican en cuatro niveles de acuerdo a su responsabilidad y control. (Véase Figura 1.)

Figura 1. Pirámide de la Información documentada.



NIVEL 1. Manual de Calidad

Describe el sistema Integrado de Gestión, la Política, y Objetivos de la Calidad. Es el documento principal para la presentación y puesta en marcha del Sistema.

Es un documento de presentación de la Empresa. Facilita la realización de las auditorías internas y externas y el control del Sistema Integrado de Gestión.

| | | | | |
|---|---|--|---------------------------|-------------------------|
|  | | PROCEDIMIENTO CONTROL DE LA INFORMACION DOCUMENTADA | | |
| VERSIÓN: 02 | RESPONSABLE: GERENCIA GENERAL | FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023 | PÁGINA: 3 DE 14 | CÓDIGO: DI-P-001 |

NIVEL 2. Procedimientos

Determina el flujo de las actividades que se realizan para la prestación de un servicio

Planes de Calidad

Es un documento que establece las prácticas específicas de la calidad, recursos y secuencias de actividades relevantes para la prestación de un servicio.

Los planes de calidad son una herramienta de planeación que garantiza la calidad final de los servicios. Permiten visualizar la interacción existente entre las diferentes etapas de un proceso y ayudan a cumplir con la política de la calidad de la Empresa.

NIVEL 3. Instructivos de trabajo

Es un documento que contiene información detallada de los procesos al funcionario responsable de ejecutar las tareas. Se usan en operaciones que agregan valor al servicio. Son referenciadas en los procedimientos que hacen parte del sistema de Gestión de Calidad, estas son referidas en el Manual de Calidad.

NIVEL 4. Formatos, Normas Nacionales e Internacionales, Certificados Emitidos por entidades externas, Normatividad legal vigente para el monopolio rentístico de los juegos de suerte y azar, otros documentos de origen externo.

Cuando haya lugar, se mencionará la Normatividad correspondiente, así como también los Formatos, las Normas Nacionales e Internacionales y todos los anteriores parámetros trazados en la pirámide. La actualización de la normatividad legal vigente, es responsabilidad de la Oficina de Control Interno de la Empresa, con apoyo jurídico; quien permanentemente se mantiene en contacto con los diferentes Entes de Control, a través de la línea telefónica, correo electrónico y diario oficial.

Cuando se identifica a través del Jefe de control interno nuevos documentos externos o modificaciones en los mismos, estos son adquiridos y analizados por dicho funcionario, quien define a que procesos afecta y cuando es necesario emite copia controlada de los mismos a los líderes del proceso, quienes analizan los cambios requeridos y la documentación a modificar para dar cumplimiento con los nuevos documentos externos.

4.2. ASPECTOS A CONTEMPLAR

| | | | | |
|---|---|--|---------------------------|-------------------------|
|  | | PROCEDIMIENTO CONTROL DE LA INFORMACION DOCUMENTADA | | |
| VERSIÓN: 02 | RESPONSABLE: GERENCIA GENERAL | FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023 | PÁGINA: 4 DE 14 | CÓDIGO: DI-P-001 |

4.2.1. Identificación

El sistema de control de documentos agrupa la documentación por un sistema jerárquico que identifica el tipo, la función y la secuencia de los documentos, así como al dueño del proceso responsable de su cuidado y mantenimiento.

La documentación se identifica por el uso de un código alfanumérico que identifica exclusivamente a un documento.

El código de cada documento indica el tipo de documento, su dueño, su función y el identificador específico.

AA-BB-CC
Ejemplo DI-MA-001

- “**AA**” representa el departamento que lo originó. Representa el grupo responsable del mantenimiento, la revisión periódica y otros roles a cumplir como dueño del proceso.

Ejemplo:

- Gestión de direccionamiento estratégico **DI**
- Gestión de mercadeo y publicidad **MP**
- Gestión operación de juegos **OJ**
- Gestión control de operación de juegos **CJ**
- Gestión humana **GH**
- Gestión financiera **FIN**
- Gestión adquisición de bienes y servicios **BS**
- Gestión de evaluación y seguimiento **CI**
- “**BB**” representa el tipo de documento.

Ejemplo: DI-MA-001

- DO: Directriz Organizacional
- C: Caracterización
- P: Procedimiento
- I: Instructivo
- R: Registro
- MA: Manual
- PL: Política
- **DD**” representa el identificador numérico.

| | | | | |
|---|---|--|---------------------------|-------------------------|
|  | | PROCEDIMIENTO CONTROL DE LA INFORMACION DOCUMENTADA | | |
| VERSIÓN: 02 | RESPONSABLE: GERENCIA GENERAL | FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023 | PÁGINA: 5 DE 14 | CÓDIGO: DI-P-001 |

4.2.2. Número de versión

El número de versión es el mismo para todo el documento, (caracterizaciones, procedimientos, manuales, instructivo y formatos) y se coloca en cada página del mismo. Cuando se efectúe una modificación estructural o de fondo que pueda afectar el proceso, se modifica la versión.

4.3. ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS / INSTRUCTIVOS

Los procedimientos indican los procesos generales que se llevan a cabo en la Lotería del Tolima, estos deben contener los siguientes elementos:

4.3.1. Objeto: En esta parte de la documentación se evidencia la razón de ser del documento.

4.3.2. Alcance: En esta parte del documento, se evidencia la cobertura del mismo que puede ser explicado en términos de áreas, temas, y responsabilidades. Indica la actividad que da inicio y fin a los temas tratados en el documento.

4.3.3. Definiciones: En esta parte del documento, se mencionan todas las palabras que requieren profundización dado que no se manejan en el lenguaje común.

ALMACENAMIENTO

Depósito de los documentos en estantería, cajas, archivadores, legajos, etc., para su conservación física y con el fin de ser extraídos posteriormente para su utilización.

PROTECCION

La protección de documentos, es el sistema legal o informático que garantiza la confidencialidad de los documentos cuando éstos están en manos de organizaciones, empresas o administraciones públicas, o cuando circulan a través de Internet.

RECUPERACION

La recuperación de información es aquella ciencia que se ocupa de la búsqueda de información en documentos, de la búsqueda de los mismos, en bases de datos y en aquellos documentos en donde se describa la información solicitada.

RETENCION

| | | | | |
|---|---|--|---------------------------|-------------------------|
|  | | PROCEDIMIENTO CONTROL DE LA INFORMACION DOCUMENTADA | | |
| VERSIÓN: 02 | RESPONSABLE: GERENCIA GENERAL | FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023 | PÁGINA: 6 DE 14 | CÓDIGO: DI-P-001 |

La retención es el periodo de tiempo que un documento debe estar ‘vivo’ o ‘accesible’ para poder ser usado, es decir; debe estar ahí para el día que lo necesitemos.

DISPOSICION

Documentos que tienen valor permanente, es decir, los que lo tienen por disposición legal o los que por su contenido informan sobre el origen, desarrollo, estructura, procedimientos y políticas de la entidad, convirtiéndose en testimonio de su actividad y trascendencia.

4.3.4. Condiciones Generales: En esta parte se mencionan las políticas de operación que se deben tener en cuenta antes de aplicar, durante y el final, que por lo general se mantienen constantes en el proceso.

4.3.5. Procedimiento / Instructivo: Dentro de este capítulo se describe en forma detallada el cómo se realizan las actividades expresando quién, cómo, cuándo, dónde y por qué.

La presentación del procedimiento se hace en forma de diagrama de flujo. Los siguientes son los símbolos empleados:

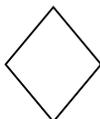
Límite: Elipse. Se utiliza para indicar el inicio y el fin del proceso.



Operación: Rectángulo. Es una descripción breve de cada actividad en el flujo del proceso.



Punto de Decisión: Diamante. Debe utilizarse en la parte del proceso en el cual debe tomarse una decisión de aprobación o no, de una actividad determinada.



| | | | | |
|---|---|--|---------------------------|-------------------------|
|  | | PROCEDIMIENTO CONTROL DE LA INFORMACION DOCUMENTADA | | |
| VERSIÓN: 02 | RESPONSABLE: GERENCIA GENERAL | FECHA DE INICIO/ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023 | PÁGINA: 7 DE 14 | CÓDIGO: DI-P-001 |

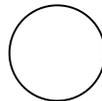
Dirección de Flujo: Flecha. Se utiliza para denotar la dirección y el orden que corresponden a los pasos del proceso. Se emplea para indicar el movimiento de un símbolo a otro. La flecha indica dirección ascendente, descendente o lateral.



Conexión: Determina la entrada o salida de una página. Además permite mostrar la continuidad del flujo al cambiar de página.



Conector: Círculo pequeño. Se emplea con un número dentro, para conectar una actividad con otra, que tengan algún tipo de relación.



Documento: (Documentación, generación, consulta). Representa resultado mediante un reporte generado.



4.4. CONTROL DE REGISTROS Y DE DOCUMENTOS EXTERNOS

Los registros del sistema Integrado de Gestión de Calidad, se controlan definiendo los siguientes parámetros:

- Código: Identificación del registro, todos se establecen con la letra R seguidas de un guion y un número consecutivo de 3 cifras. La asignación del código, solo se hace para los registros que no hacen parte de un software.
- Nombre: Por medio del cual se está identificando el registro dentro del sistema de calidad.

| | | | | |
|---|---|--|---------------------------|-------------------------|
|  | | PROCEDIMIENTO CONTROL DE LA INFORMACION DOCUMENTADA | | |
| VERSIÓN: 02 | RESPONSABLE: GERENCIA GENERAL | FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023 | PÁGINA: 8 DE 14 | CÓDIGO: DI-P-001 |

- Versión y fecha: La cual corresponde a la última actualización del formato cuando aplique, asegurándose así que los funcionarios manejen la copia vigente.
- Medio: Se refiere si los registros se encuentran en archivos electrónicos o físicos e indica la ruta donde se encuentra el registro.
- Recuperación: Este criterio se refiere a la forma como se llega al registro, define la organización de los documentos (ejemplo: fecha, consecutivo, entre otras).
- Tiempo de retención: En este campo se determina el tiempo que se conservara los registros en el archivo activo y posteriormente en el inactivo.
- Responsable del control: Funcionario responsable del archivo del documento.

Los registros físicos, son archivados en carpetas con especificaciones de conformidad con Ley de archivo, que a su vez se conservan en archivadores para protegerlos del deterioro.

Ningún registro del Sistema de Gestión de Calidad se puede diligenciar con lápiz. Todos aquellos registros que necesiten ser diligenciados a mano por cualquier persona, deben llenarse en lapicero y con letra legible. Cuando se ha cumplido el tiempo de archivo muerto, la disposición para los documentos físicos es destruirlos y los magnéticos es eliminarlos.

4.4.1. Copia Controlada.

Para garantizar la integridad del sistema de gestión de calidad en cuanto al control de la información documentada se determina que se debe mantener un documento original impreso con copia controlada y bajo responsabilidad del dueño del proceso. Por copia controlada entiéndase, todo documento sobre el cual existe control y responsabilidad para informar y suministrar las actualizaciones que se realicen. Para consulta de todos los funcionarios, se mantiene una carpeta con propiedades de solo lectura en el servidor. A esta carpeta solo se brinda permiso de modificación al líder del proceso quien se encarga de actualizarla y presentarla al comité de calidad para su aprobación.

Cualquier copia adicional de un documento, existente en otro equipo de cómputo o en medio físico, se considera como no controlada.

4.4.2. Documentos Generales

Los acuerdos de junta, oficios, resoluciones de gerencia y comunicaciones oficiales las Tablas de Retención Documental llevarán en la parte superior el logotipo a color

| | | | | |
|---|---|--|---------------------------|-------------------------|
|  | | PROCEDIMIENTO CONTROL DE LA INFORMACION DOCUMENTADA | | |
| VERSIÓN: 02 | RESPONSABLE: GERENCIA GENERAL | FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023 | PÁGINA: 9 DE 14 | CÓDIGO: DI-P-001 |

y a blanco y negro de la Lotería del Tolima; en la parte inferior se determina quien proyectó y elaboró (nombre) y pie de página que determina, la dirección de la entidad los teléfonos y extensiones vigentes y la dirección de la página web, de conformidad con lo establecido en el Manual de entidad corporativa de la Lotería del Tolima.

4.5. CONTROL DE DOCUMENTOS OBSOLETOS.

Un documento se considera obsoleto, a partir del momento en que se aprueba y entra en vigencia la nueva versión o el documento que lo reemplaza. Cuando un documento se vuelve obsoleto el responsable del control documental, verifica que se retiren todos los documentos fotocopiados que se encuentren en los puestos de trabajo y se eliminen. Se va a tener almacenado en medio magnético la última versión obsoleta de cada documento, en el computador del profesional responsable en la carpeta “*Obsoletos*”.

4.6 PROTECCION DE DOCUMENTOS Y COPIAS CONTROLADAS.

La protección de documentos garantiza la confidencialidad de los documentos cuando éstos están en manos de otros dueños de procesos y Cuando se requieran copias controladas, el Responsable de los procesos copia los ejemplares requeridos del documento original, los distribuye a los puestos de trabajo donde se necesitan y registra su distribución a través de la intranet conservando el documento original en una carpeta establecida como documentos del sistema bajo la responsabilidad del gerente general.

4.7 CONTROL DE DOCUMENTOS EXTERNOS Y CONTROL DE SU DISTRIBUCION.

Los documentos externos se recibirán y/o decepcionarán, por ventanilla única ubicada en el despacho de la secretaria de gerencia, los cuales pasarán a gerencia a fin sean direccionados y distribuidos a la dependencia que corresponda de acuerdo al direccionamiento dado mediante ventanilla única por medio del software establecido para el proceso de radicación.

| | | | | |
|---|---|--|----------------------------|-------------------------|
|  | | PROCEDIMIENTO CONTROL DE LA INFORMACION DOCUMENTADA | | |
| VERSIÓN: 02 | RESPONSABLE: GERENCIA GENERAL | FECHA DE INICIO/ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023 | PÁGINA: 10 DE 14 | CÓDIGO: DI-P-001 |

HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| | | | | |
|---|--|--|----------------------------|----------------------|
|  | | PROCEDIMIENTO CONTROL DE LA INFORMACION DOCUMENTADA | | |
| VERSIÓN: 00 | RESPONSABLE: GERENTE GENERAL | FECHA/INICIO ACTUALIZACIÓN: 01-08-2020 | PÁGINA: 10 DE 14 | CÓDIGO: P-001 |

- ✓ Título del encabezado: Arial 8 - 12 y letra en mayúscula
- ✓ Contenido del encabezado: Arial 8 - 12 y letra en mayúscula.
- ✓ Diámetro: Ancho 15,2 cm x Largo 3,1 Cm
- ✓ Logo de la lotería: Ancho 3.2 cm x Largo 0.82cm
- ✓ Código: Representan la numeración de los documentos dentro del sistema de la Lotería.
- ✓ Versión: Representa la continuidad de los documentos dentro de la Lotería. Responsable: persona encarga del documento.
- ✓ Fecha de actualización: día, mes y año de la última modificación.
- ✓ Hoja: Tamaño carta 21,59 Cm X 27,94 Cm - oficio 21,59 Cm X 35,56 Cm
- ✓ Pie de página: la información debe ir en letra minúscula
- ✓ Excepciones: en las caracterizaciones o en aquellos documentos que por su amplitud deban realizarse en forma horizontal, el encabezado y el cuadro de control de cambios debe ajustarse al tamaño de la hoja, al igual que los formatos elaborados en Excel y en otros aplicativos, como por ejemplo el sistema de información existente en la entidad
- ✓ Pie de página: Todos los documentos deben llevar el logo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, el cual estará ubicado en la parte inferior izquierda del documento y debe conservar las siguientes características: Alto 1,09 cm, Ancho 2,36 y color naranja, tal como se puede evidenciar a continuación:



| Rev. | Fecha | Elaboro | Reviso / Aprobó | Observaciones y/o Ajustes |
|------|-----------|---------|-------------------|------------------------------------|
| 0 | DD-MM-AÑO | Cargo | Comité de calidad | Ajustes realizados en el documento |

Esta información se requiere para identificar la responsabilidad de quien elaboró, Revisó, y poder identificar las acciones de mejora en cada uno de los documentos.



| | | | | |
|---|---|---|----------------------------|-------------------------|
|  | | PROCEDIMIENTO CONTROL DE LA INFORMACION DOCUMENTADA | | |
| VERSIÓN: 02 | RESPONSABLE: GERENCIA GENERAL | FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023 | PÁGINA: 11 DE 14 | CÓDIGO: DI-P-001 |

ANEXOS

DI-R-003 DOCUMENTOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION.

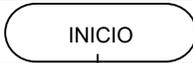
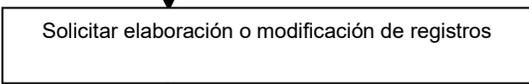
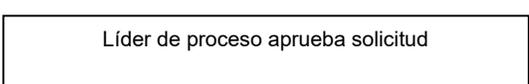
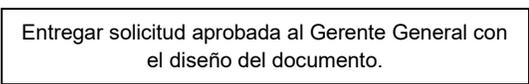
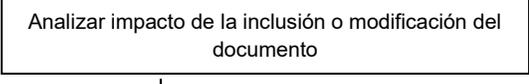
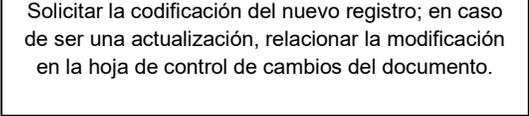
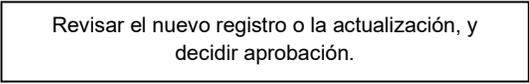
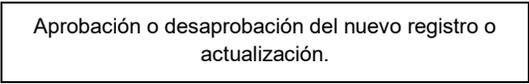
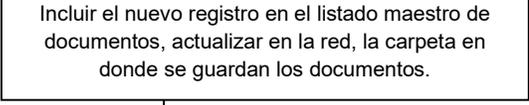
DI-R-004 INVENTARIO DE FORMATOS.

DI-R-005 LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS.

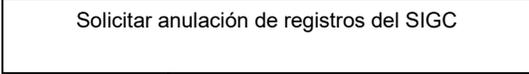
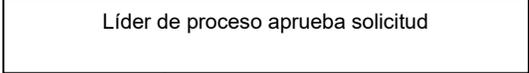
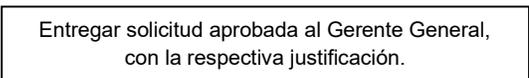
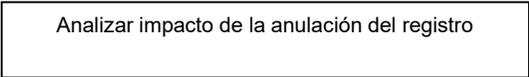
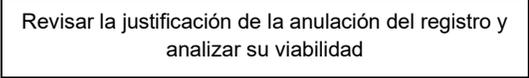
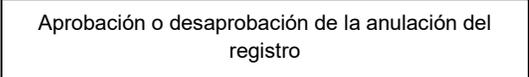
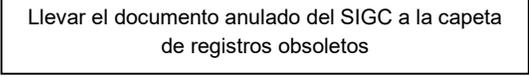
DI-R-008 SOLICITUD DE ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y ANULACIÓN DE DOCUMENTOS

5. PROCEDIMIENTO

5.1. Solicitud de elaboración o modificación de documentos

| No | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | OBSERVACIONES |
|----|---|------------------------|---|
| |  | | |
| 1 |  | Funcionario Interesado | Diligenciar formato DI-R-008 "Solicitud de elaboración, actualización y anulación de documentos" |
| 2 |  | Líder de Proceso | |
| 3 |  | Líder de Proceso | |
| 4 |  | Gerente General | Verificar el impacto de la solicitud en el sistema de gestión de calidad e identificar los documentos que afecta |
| 5 |  | Líder de proceso | Se debe asignar un nombre al documento, así como la respectiva codificación. |
| 6 |  | Comité de Calidad | Antes de utilizar un nuevo formato o una nueva actualización, los documentos deben ser revisados y aprobados por el comité de calidad de la entidad. |
| 7 |  | Comité de Calidad | |
| 8 |  | Gerente General | Cuando se realicen cambios en los registros o se cree uno nuevo, antes de utilizarlo debe incluirse en el listado maestro de documentos y ser socializado |
| |  | | |

5.1. Solicitud de anulación de documentos del SIGC

| No | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | OBSERVACIONES |
|----|---|------------------------|--|
| |  | | |
| 1 |  | Funcionario Interesado | Diligenciar formato DI-R-008 "Solicitud de elaboración, actualización o anulación de documentos" |
| 2 |  | Líder de Proceso | |
| 3 |  | Líder de Proceso | |
| 4 |  | Líder del Proceso | Verificar el impacto de la solicitud en el sistema de gestión de calidad |
| 6 |  | Comité de Calidad | |
| 7 |  | Comité de Calidad | |
| 8 |  | Gerente General | |
| |  | | |

VERSIÓN: 02

RESPONSABLE:
GERENCIA GENERAL

FECHA DE INICIO/
ACTUALIZACIÓN:
9-05-2023

PÁGINA:
14 DE 14

CÓDIGO: DI-P-001

Control de cambios

| Rev. | Fecha | Elaboro | Reviso / Aprobó | Observaciones y/o Ajustes |
|------|------------|------------------|-------------------|---|
| 2 | 9-05-2023 | Gerencia General | Comité de calidad | <ol style="list-style-type: none"> 1. Se modifica el formato de Solicitud de elaboración, actualización o anulación de documentos 2. Se modifica el cuadro de control de cambios con la Rev. y fecha de elaboración. 3. Se actualiza la codificación del documento |
| 1 | 01-02-2022 | Gerencia General | Comité de calidad | <ol style="list-style-type: none"> 1. Se modifica el cuadro de control de cambios con la Rev. y fecha de elaboración. 2. Se actualiza la codificación del documento |
| 0 | 18/08/2020 | Gerencia General | Comité de calidad | <ol style="list-style-type: none"> 1. Se crea el documento |