

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN

1. INFORMACIÓN GENERAL		
1.1. ORGANIZACIÓN		
LOTERIA DEL TOLIMA		
1.2. SITIO WEB: www.		
1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL:		
Carrera 2 11 a 59, Centro Comercial La Once, Ibagué, Tolima, Colombia.		
1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN:		
Operación de juego de Lotería en el territorio Nacional. Control de los juegos de apuestas permanentes en el Departamento del Tolima. No aplica numeral 8.3 diseño y desarrollo.		
Business purpose of being the institution in charge of operating a national and a local lottery as well as controlling the permanent official gambling in a state level.		
1.5. CÓDIGO IAF: 39		
1.6. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTIÓN: ISO 9001:2015		
1.7. REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN		
Nombre:	Victoria Castillo González	
Cargo:	Gerente General	
Correo electrónico	sistemas@loteriadeltolima.com	
1.8. TIPO DE AUDITORÍA:		
☐ Inicial o de Otorgamiento ☒ Seguimiento ☐ Renovación ☐ Renovación (con restauración) ☐ Renovación (anticipada) ☐ Ampliación ☐ Reducción ☐ Auditoría especial (reactivación/extraordinaria) ☐ Actualización		
Aplica toma de muestra por multisitio: Si ☐ No ☒		
Auditoría combinada: Si ☐ No ☒		
Auditoría integrada: Si ☐ No ☒		
1.9. Tiempo de auditoría		
Etapa 1 (Si aplica)	FECHA	Días de auditoría)
Preparación de la auditoría y elaboración del plan	2022-10-20	0,5
Auditoría remota	N.A	N.A
Auditoría en sitio	2022-11-03	1,0
1.10. EQUIPO AUDITOR		
Auditor Coordinador	N.A	
Auditor Líder	Dalí Bautista León	
Auditor	N.A	

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Experto Técnico	N.A
Observador	N.A
1.11. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN	
Código asignado por ICONTEC	SC-CER804982
Fecha de aprobación inicial	2020-11-25
Fecha de próximo vencimiento:	2023-11-24

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

- 2.1. Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.
- 2.2. Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la Organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables en el alcance del sistema de gestión y a la norma de gestión
- 2.3. Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la Organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.
- 2.4. Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

- 3.1. Los criterios de la auditoría incluyen la norma de requisitos de sistema de gestión, la información documentada del sistema de gestión establecida por la organización para cumplir los requisitos de la norma, otros requisitos aplicables que la organización suscriba y documentos de origen externo aplicables.
- 3.2. El alcance de la auditoría, las unidades organizacionales o procesos auditados se relacionan en el plan de auditoría, que hace parte de este informe.
- 3.3. La auditoría se realizó por toma de muestra de evidencias de las actividades y resultados de la Organización y por ello tiene asociada la incertidumbre, por no ser posible verificar toda la información documentada.
- 3.4. Se verificó la capacidad de cumplimiento de los requisitos legales o reglamentarios aplicables en el alcance del sistema de gestión, establecidos mediante su identificación, la planificación de su cumplimiento, la implementación y la verificación por parte de la Organización de su cumplimiento.
- 3.5. El equipo auditor manejó la información suministrada por la Organización en forma confidencial y la retornó a la Organización, en forma física o eliminó la entregada en otro medio, solicitada antes y durante el proceso de auditoría.
- 3.6. Al haberse ejecutado la auditoría de acuerdo con lo establecido en el plan de auditoría, se cumplieron los objetivos de ésta.
- 3.7. ¿Se evidenciaron las acciones tomadas por la Organización para solucionar las áreas de preocupación, reportadas en el informe de la Etapa 1? (Se aplica solo para auditorías iniciales o de otorgamiento):

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización

Si ☐ No ☐ NA ☒

3.8. Si se aplicó toma de muestra de múltiples sitios, indicar cuáles sitios permanentes se auditaron, en qué fechas: No aplica.

3.9. ¿En el caso del Sistema de Gestión auditado están justificados los requisitos no aplicables acordes con lo requerido por el respectivo referencial?

Si ☒ No ☐ NA ☐

La lotería ha determinado en el manual del sistema de gestión, la no aplicabilidad del requisito 8.3 Diseño y Desarrollo de productos y servicios, "En razón a que la especificación del producto la define lo establecido en la Ley 643 de 2001 y el Decreto reglamentario 3034 de 2013".

3.10. ¿Se auditaron actividades en sitios temporales o fuera del sitio de acuerdo al listado de contratos o proyectos entregado por la Organización?:

Si ☐ No ☒ NA

3.11. ¿Es una auditoría de ampliación o reducción?

Si ☐ No ☒.

3.12. ¿En el caso de los esquemas en los que es aplicable el requisito de diseño y desarrollo del producto o servicio? (Por ejemplo, el numeral 8.3, de la norma ISO 9001:2015), este se incluye en el alcance del certificado?:

Si ☐ No ☐ NA ☒

3.13. ¿Existen requisitos legales para el funcionamiento u operación de la Organización o los proyectos que realiza, por ejemplo, habilitación, registro sanitario, licencia de funcionamiento, licencia de construcción, licencia o permisos ambientales en los que la Organización sea responsable?:

Si ☒ No ☐

Ordenanza No. 017 de ABRIL 24 DE 2001. Creación de la Lotería del Tolima por parte de la Asamblea Departamental.

3.14. ¿Se evidencian cambios significativos en la Organización, desde la anterior auditoría, por ejemplo, relacionados con alta dirección, estructura organizacional, sitios permanentes bajo el alcance de la certificación, cambios en el alcance de la certificación diferentes a ampliación o reducción, entre otros?

Si ☐ No ☒

En caso afirmativo, cuáles: No aplica.

3.15. ¿Si la organización realiza actividades del alcance en turnos nocturnos que no pueden ser visitadas en el turno diurno, estas fueron auditadas en esta auditoría?

Si ☐ No ☒ NA ☐

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización

3.16. Para sistemas de gestión de calidad; ¿Se subcontratan con proveedores el suministro de productos y servicios que hacen parte del alcance del certificado?

Si ☒ No ☐

¿En caso afirmativo, se encontraron controlados los proveedores de estos productos y servicios?

Si ☒ No ☐

En el caso en el cual la organización subcontrata el suministro de productos y servicios que hacen parte del alcance certificado, relaciónelos en la siguiente tabla:

Servicios y productos incluidos en el alcance que son proporcionados al cliente por un tercero en nombre de la organización auditada:	Proveedor:	Requisito legal para el funcionamiento u operación (en caso de ser aplicable)
Impresión y distribución de los billetes de lotería para los sorteos	Data laser	N.A.
Transmisión de sorteos	Tolima comunicaciones y medios	N.A.
Volante de resultados	Artes y Soluciones	N.A.

3.17. ¿Se presentaron, durante la auditoría, cambios que hayan impedido cumplir con el plan de auditoría inicialmente acordado con la Organización?

Si ☐ No ☒ En caso afirmativo, cuáles: N.A

3.18. ¿Existen aspectos o resultados significativos de esta auditoría, que incidan en el programa de auditoría del ciclo de certificación?

Si ☐ No ☒

3.19. ¿Quedaron puntos no resueltos en los casos en los cuales se presentaron diferencias de opinión sobre las NC identificadas durante la auditoría?

Si ☐ No ☒ NA ☐

3.20. ¿Aplica reactivación para este servicio?

Si ☐ No ☒ NA ☐

3.21. Se verificó si la Organización implementó o no, el plan de acción establecido para solucionar las no conformidades menores pendientes de la auditoría anterior de ICONTEC y si fueron eficaces.

NC	Descripción de la no conformidad (se relaciona el numeral de la norma y la evidencia del incumplimiento)	Evidencia obtenida que soporta la solución	¿Fue eficaz la acción? Si/No
1	No conformidad: La organización no analiza y evalúa los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición con respecto a la conformidad de los	Corrección: Se evidencia el envío de la circular No 16 el día 3 de noviembre de 2021. Se envía informe a la Gerencia el 5 de noviembre de 2021. Acción correctiva:	SI

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización

	productos y servicios y el desempeño y la eficacia del SGC. Evidencia: Para el presente ejercicio, los indicadores de Gestión Humana, Control Interno, Gestión de Mercadeo y Publicidad y Gestión Control Operación de Juegos para lo corrido del presente año no presentan análisis de los resultados.	Se evidencia solicitud al SENA sobre capacitación de indicadores de gestión. Se evidencia la ejecución de la capacitación. Se evidencia cronograma de análisis. Se evidencia informe trimestral y semestral de control interno a Gerencia.	
2	No conformidad: La organización no identifica los requisitos de planificación y la elaboración la auditoria que se deben tener en consideración en los procesos involucrados, de igual forma no se definieron los criterios de la auditoría interna. Evidencia: Plan e Informe resultados de la auditoría realizada en el mes de agosto de 2021 al SGC de la organización.	Corrección: Se evidencia capacitación en auditoria del SENA. Acción correctiva: Se evidencia actualización al procedimiento de auditoría interna P032 en junio 30 2022. Se evidencia programa y plan de auditorías y ejecución de la auditoria de acuerdo con el procedimiento documentado.	SI
3	No conformidad: Se evidencian desviaciones frente a lo establecido en el Reglamento de la Certificación Icontec, en cuanto a las disposiciones con el código asignado al certificado. Evidencia: En la página Web de la lotería, en el aviso publicitario de ingreso al set de los sorteos ubicado en el Centro comercial en donde la lotería realiza los sorteos de forma semanal, se evidencia el uso del logo de certificación sin el código del certificado, el logo de IQ Net incompleto y en el banner publicitario el color es diferente al autorizado.	Corrección: Página web corregida en noviembre 3 de 2021. Se evidencia retiro de la valla publicitaria. Acción correctiva: Se evidencia socialización del Manual de ICONTEC frente al manejo del Logo en productos y servicios. Se evidencia acta del comité de calidad.	SI

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

Como resultado de la auditoría, el equipo auditor declara la conformidad y eficacia del sistema de gestión auditado basados en el muestreo realizado. A continuación, se hace relación de los hallazgos de auditoría.

4.1 Hallazgos que apoyan la conformidad del sistema de gestión con los requisitos.

1. El contenido de la información para la revisión por la dirección porque permite entender el estado del sistema de gestión de la calidad en el momento de la revisión por la dirección.
2. La metodología para obtener la información de la satisfacción de los vendedores, distribuidores, concesionarios, proveedores y compradores porque permite conocer las percepciones de estos diferentes grupos de personas.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización

3. El esquema documental del sistema de gestión de la calidad porque permite fácil acceso a los documentos por parte del personal operativo.
4. El compromiso del personal en todos los niveles organizacionales porque permite que las acciones de mantenimiento y mejora del sistema de gestión de la calidad se lleven a cabo.
5. La infraestructura de las instalaciones de la Lotería del Tolima por su espacio y comodidad.

4.2 Oportunidades de mejora

1. Ampliar la descripción de los cambios relacionados con el contexto externo generados por el nuevo poder ejecutivo en el año 2022 lo cual permitirá identificar nuevos riesgos relacionados con los temas legales.
2. Fortalecer la presentación de la información de las entradas en el registro de revisión por la dirección para que se incluya graficas o representación de la información de manera consolidada.
3. Fortalecer el registro de los resultados de la acción correctiva para el dato de la satisfacción del cliente Distribuidor con respecto a los incentivos.
4. El establecimiento de Indicadores en los procesos que permitan hacer seguimiento a la eficiencia de estos.
5. La evolución en los objetivos de las auditorías internas de manera que se aproveche esta herramienta para evaluaciones sobre temas claves para la organización.

5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

5.1. Análisis de la eficacia del sistema de gestión certificado

5.1.1. Incluir las reclamaciones o quejas válidas del cliente en los sistemas de gestión que aplique durante el último año.

5.1.2.

Principales quejas o reclamaciones recurrentes	Principal causa	Acciones tomadas
3	Una por pago de premios Una por valor del billete Una por publicación de resultados.	Cada queja tiene su tratamiento respectivo y se genera una solución pertinente en los tiempos establecidos.

5.1.3. Incluir la ocurrencia de incidentes (accidentes o emergencias) en los sistemas de gestión que aplique y explique brevemente cómo fueron tratados: No aplica.

5.1.4. En los casos que aplique verificar que la Organización haya informado a ICONTEC durante los plazos especificados en el Reglamento R-PS-007 REGLAMENTO DE LA CERTIFICACIÓN ICONTEC DE SISTEMAS DE GESTIÓN, eventos que hayan afectado el desempeño del sistema de gestión certificado, relacionados con el alcance de certificación que sean de conocimiento público. El auditor verificará las acciones pertinentes tomadas por la Organización para evitar su recurrencia y describirá brevemente cómo fueron atendidas. No aplica.

5.1.5. ¿Existen quejas de usuarios de la certificación recibidas por ICONTEC durante el último periodo evaluado? (Aplica a partir del primer seguimiento)?
Si ☐ No ☒

5.1.6. ¿Se evidencia la capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados?:

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización

Si ☒ No ☐

Nota. Para auditorías de renovación se deben tener en cuenta quejas de terceros recibidos durante el ciclo de la certificación, los resultados de las auditorías de seguimiento del ciclo y los resultados de la presente auditoría.

5.1.7. ¿Se concluye que el alcance del sistema de gestión es apropiado frente a los requisitos que la Organización debe cumplir? (consultar E-PS-080 ALCANCE DE CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN)

Si ☒ No ☐

5.2. Relación de no conformidades detectadas durante el ciclo de certificación

El ciclo de certificación inicia con una auditoría de otorgamiento o renovación, a partir de esta indicar contra cuáles requisitos se han reportado no conformidades.

Auditoría	Número de no conformidades	Requisitos
Otorgamiento	0	N.A
1ª de seguimiento del ciclo	2 1 al reglamento	9.1.3 a) y c), 9.2.1 b) 7.3 c)
2ª de seguimiento del ciclo	0	N.A
Renovación 2021	N.A	N.A
Auditorías especiales (Extraordinaria, reactivación)	N.A	N.A

¿Se evidencia recurrencia de no conformidades detectadas en las auditorías de ICONTEC en el último ciclo de certificación?

Si ☐ No ☒

5.3 Análisis del proceso de auditoría interna

Se establece e implementa un programa de auditoría el cual define la frecuencia de las auditorías incluyendo los procesos que hacen parte del sistema de gestión de la calidad, también se genera un plan de auditoría el cual define las áreas, requisitos, fechas, horas y lugares para la realización de la auditoría. Cada auditor genera una lista de verificación la cual incluye los requisitos aplicables a cada proceso. Se genera un informe de auditoría interna el cual incluye fortalezas, oportunidades de mejora y no conformidades. Cada no conformidad genera una acción correctiva, se evidencia el registro de la acción, análisis de causas, generación de plan acción y evaluación de la eficacia de la acción. Para el método de auditoría se consideran las recomendaciones de la GTC-ISO 19011.

Por la metodología para la planificación y realización de la auditoría interna, esta se considera confiable

5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección

Se realizó revisión En septiembre 20 de 2022, se incluyen las siguientes entradas:

Estado de las acciones previas.

Cambios en las cuestiones internas y externas.

Satisfacción del cliente

Partes interesadas

Grado de cumplimiento de los objetivos de la calidad

Desempeño de proceso y conformidad del producto.

Gestión de riesgos.

No conformidad y acción correctiva. Estado de las acciones correctivas.

Resultado de seguimiento y medición

Resultados de auditoría

Desempeño de proveedores

Adecuación de recursos

Decisiones por parte de la dirección

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización

Por la metodología para la realización de la revisión por la dirección y las decisiones tomadas se considera que el ejercicio de revisión se enfoca en el mejoramiento continuo.

6. USO DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN Y DE LA MARCA O LOGO DE LA CERTIFICACIÓN

6.1. ¿El logo o la marca de conformidad de certificación de sistema de gestión de ICONTEC se usa en publicidad (página web, brochure, papelería, facturas, etc...)?
 Si ☒ No ☐

Se verifica el uso del logo de certificación en la página web y en las comunicaciones oficiales internas y externas, se está usando adecuadamente.

6.2. ¿La publicidad realizada por la Organización está de acuerdo con lo establecido en el reglamento R-PS-007 y el Manual de aplicación E-GM-001 USO DE LA MARCA DE CONFORMIDAD DE LA CERTIFICACIÓN ICONTEC PARA SISTEMAS DE GESTIÓN?
 Si ☒ No ☐ NA ☐.

6.3. ¿El logo o la marca de conformidad se usa sobre el producto o sobre el empaque o el envase o el embalaje del producto, o de cualquier otra forma que denote conformidad del producto?
 Si ☐ No ☒ NA ☐

6.4. ¿Se evidencia la adecuación de la información contenida en el certificado (¿vigencia del certificado, logo de organismo de acreditación, razón social registrada en documentos de existencia y representación legal, direcciones de sitios permanentes cubiertos por la certificación, alcance, etc.?
 Si ☒ No ☐.

7. RESULTADO DE LA REVISIÓN DE LAS CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS PARA LAS NO CONFORMIDADES MAYORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORÍA, MENORES QUE GENERARON COMPLEMENTARIA Y, MENORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORÍA QUE POR SOLICITUD DEL CLIENTE FUERON REVISADA

¿Se presentaron no conformidades mayores? SI ☐ NO ☒

¿Se presentaron no conformidades menores de la auditoria anterior que no pudieron ser cerradas en esta auditoría? SI ☐ NO ☒

¿Se presentaron no conformidades menores detectadas en esta auditoría que por solicitud del cliente fueron revisadas durante la complementaria? SI ☐ NO ☒

En caso afirmativo diligencie el siguiente cuadro:

Fecha de la verificación complementaria: No aplica

NC	Descripción de la no conformidad (se relaciona el numeral de la norma y la evidencia del incumplimiento)	Evidencia obtenida que soporta la solución	¿Fue eficaz la acción? Si/No
No conformidades mayores identificadas en esta auditoría			
	N.A	N.A	N.A
No conformidades pendientes de la auditoría anterior que no se solucionaron			
	N.A	N.A	N.A
No conformidades detectadas en esta auditoría que fueron cerradas			
	N.A	N.A	N.A

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización

8. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL R-PS-007				
	SI	NO		
Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión				
Se recomienda mantener el alcance del certificado del Sistema de Gestión	X			
Se recomienda renovar el certificado del Sistema de Gestión				
Se recomienda renovar anticipadamente el certificado del Sistema de Gestión				
Se recomienda ampliar el alcance del certificado del Sistema de Gestión				
Se recomienda reducir el alcance del certificado				
Se recomienda reactivar el certificado				
Se recomienda actualizar el certificado del Sistema de Gestión				
Se recomienda restaurar el certificado, una vez finalice el proceso de renovación				
Se recomienda suspender el certificado				
Se recomienda cancelar el certificado				
Nombre del auditor líder: Dalí Bautista León	Fecha	2022	11	04

9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME		
Anexo 1	Correcciones, análisis de causa y acciones correctivas	N.A
Anexo 2	Información específica de esquemas de certificación de sistema de gestión	N.A
Anexo 3	Plan de auditoría F-PS-530 PLAN DE AUDITORIA EN SITIO – SISTEMAS DE GESTIÓN (Adjuntar el plan a este formato y el F-PS-654 FORMATO DE PROYECTOS EJECUTADOS Y EN EJECUCIÓN, cuando aplique)	X
Anexo 4	Aceptación de los resultados de la auditoria firmada por la organización.	X
Anexo 5	Análisis de riesgos de auditorías de sistemas de gestión F-PS-946	N.A
Anexo 6	Confirmación de cumplimiento de los objetivos de la auditoria con el uso de las TIC	N.A
Anexo 7	Declaración de aplicación (solo para ISO 28001)	N.A
Anexo 8	Verificación de riesgos y requisitos para realizar auditorías con la participación de Expertos Técnicos	N.A

ANEXO 1 CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS.

“Durante esta auditoría no se presentaron no conformidades”

ANEXO 2

No aplica.

ANEXO 3

PLAN DE AUDITORÍA

EMPRESA:	LOTERIA DEL TOLIMA		
Dirección del sitio:	Carrera 2 11 a 59, Centro Comercial La Once, Ibagué, Tolima, Colombia.		
Representante de la organización:	Victoria Castillo González		
Cargo:	Gerente General	Correo	sistemas@loteriadeltolima.com

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN

Con un cordial saludo, enviamos el plan de la auditoría que se realizará al Sistema de Gestión de su organización. Por favor indicar en la columna correspondiente, el nombre y cargo de las personas que atenderán cada entrevista y devolverlo al correo electrónico del auditor líder. Así mismo, para la reunión de apertura de la auditoría le agradezco invitar a las personas del grupo de la alta dirección y de las áreas/procesos/actividades que serán auditadas.

Para la reunión de apertura le solicitamos disponer de un proyector para computador y sonido para video, si es necesario, (sólo para auditorías de certificación inicial y actualización).

En cuanto a las condiciones de seguridad y salud ocupacional aplicables a su organización, por favor informarlas previamente al inicio de la auditoría y disponer el suministro de los equipos de protección personal necesarios para el equipo auditor.

La información que se conozca por la ejecución de esta auditoría será tratada confidencialmente, por parte del equipo auditor de ICONTEC.

El idioma de la auditoría y su informe será el español.

Los objetivos de la auditoría son:

- Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.
- Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables al alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión.
- Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.
- Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.

Las condiciones de este servicio se encuentran indicadas en el R-PS-007 REGLAMENTO DE LA CERTIFICACIÓN ICONTEC DE SISTEMAS DE GESTIÓN.

Auditor Líder:	Dalí Bautista León (DB)	Correo electrónico	dbautista@icontec.net
Auditor:	NA	Auditor	NA
Experto técnico:	NA		
Observador – Profesional de apoyo	NA		

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
2022-11-03	08:00	08:30	Reunión de apertura	DB	

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
	08:30	9:00	Direccionamiento estratégico 4.1, 4.2, 5, 6.2, 7.1, 9.3, 10	DB	Victoria Castillo Gerente General
	09:00	10:00	Gestión Mercadeo y Publicidad 4.4, 6.1, 7.4, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 9.1.2, 10	DB	Paula Andrea Valderrama Profesional Universitario.
	10:00	11:30	Gestión de operación de juegos y Control de Operación de Juegos 4.4, 8.1, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 10.	DB	Paula Andrea Valderrama0 Profesional Universitario
	11:30	12:30	Gestión Humana 4.4, 7.2, 7.3, 7.4, 9.1	DB	Blanca Helena Barragán Toro Secretaría General y Jurídica.
	12:30	13:30	Receso	DB	
	13:30	15:00	Gestión de Calidad – Evaluación y seguimiento. 4.3, 4.4, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1, 7.5, 9.2, 10	DB	Laura Lugo Contratista para SGC Fredy Bastidas Jefe control interno.
	15:00	15:30	Verificación de procesos de origen externo (out sourcing), cuyo resultado incide en el producto o servicio y que hacen parte del alcance de certificación.	DB	Laura Lugo Contratista para SGC Fredy Bastidas Jefe control interno
	15:30	16:00	Verificación de evidencias para el cierre de no conformidades de la auditoria anterior. (Este espacio aplica si no fue posible cerrarlas durante la auditoria de los procesos y/o actividades).	DB	Laura Lugo Contratista para SGC Fredy Bastidas Jefe control interno
	16:00	16:30	Verificación del uso del logo en los diferentes medios de publicidad usados por la empresa. (El auditor debe verificar en página web, brouchure, papelería, etc...en cualquier momento de la auditoria)	DB	Laura Lugo Contratista para SGC Fredy Bastidas Jefe control interno
	16:30	17:00	Reunión de cierre	DB0	Invitados líderes de proceso.

Observaciones:

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN

Especificar los requisitos comunes que serán auditados en todos los procesos.
Durante la auditoría se verificarán las siguientes actividades:
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades, 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos, 7.5 Información documentada, 9.1.3 Análisis y evaluación, 10 Mejora.

Para el balance diario de información del equipo auditor le agradecemos disponer de una oficina o sala, así como también de acceso a la documentación del sistema de gestión.

Fecha de emisión del plan de auditoría: 2022-10-20

ANEXO 4

Aceptación de los resultados

ACEPTACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA AUDITORIA FIRMADA POR LA ORGANIZACIÓN :	
Número de no conformidades por esquema detectadas en esta auditoría: (0) Mayores (0) menores	
Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría: (0) menores () N.A.	
Plazo para la entrega de propuesta de corrección y acción correctiva (de acuerdo con lo establecido en el R-PS-007) hasta: <u>No aplica</u>	
Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique: <u>No aplica</u>	
ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN:	
Declaro que los servicios previstos fueron integralmente ejecutados y soy consciente de los resultados obtenidos.	
La organización acepta la (s) no conformidad (es) reportada (s) en el presente informe y se compromete a presentar los planes de acción en los tiempos establecidos en el reglamento de certificación R-PS-007.	
En caso de no aceptarse alguna no conformidad relacione el número de la no conformidad <u>N.A.</u> y el requisito al que fue reportada <u>N.A.</u> . En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al Gerente de Certificación.	
ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE RECIBIR AUDITORIAS TESTIFICADAS:	
Dando cumplimiento al requisito 4.7 del R-PS-007 la Organización se compromete a permitir la participación de equipos evaluadores de organismos de acreditación, en calidad de observadores, en las auditorías testificadas que dichos organismos seleccionen como parte de sus actividades de acreditación.	
Consulte el Reglamento de la certificación ICONTEC de Sistemas de Gestión mailto:https://www.icontec.org/wp-content/uploads/2021/07/Reglamento-de-la-certificaci%C3%B3n-ICONTEC-de-sistemas-de-gesti%C3%B3n.pdf	
Nombre del Representante de la Organización:	Firma:
NIDIA VICTORIA CASTILLO	

ANEXO 5

ANÁLISIS DE RIESGOS DE AUDITORIAS DE SISTEMAS DE GESTIÓN F-PS-946

No aplica

ANEXO 6

No aplica

ANEXO 7

Declaración de aplicación (solo para ISO 28001)

No aplica

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización