

		CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN		
VERSIÓN: 01	RESPONSABLE: PROF. ESPECIALIZADO UNIDAD ADMINISTRATIVA	FECHA DE INICIO/ACTUALIZACIÓN: 23-10-2020	PÁGINA: 3 DE 5	CÓDIGO: R-025

1. DATOS GENERALES DE QUIEN SUMINISTRA LA INFORMACIÓN

- a. Nombre :JOSE ALBEIRO NARANJO
- b. Proceso al cual pertenece : UNIDAD ADMINISTRATIVA
- c. Tiempo que lleva en la empresa: 25 AÑOS

2. INFORMACION FUENTES INTERNAS

- a. **EXPERIENCIAS Y/O LECCIONES APRENDIDAS.** Identificar las experiencias más significativas vividas y aplicadas en el desarrollo de las actividades operacionales del proceso al cual pertenece, las cuales pueden ser exitosas o no, de igual manera del conocimiento de expertos en la organización.

Ingrese a la empresa Loteria del Tolima, en el año 2001 llegue como funcionario de la Beneficencia, la cual fue liquidada y de ahí se creó la Loteria del Tolima, Empresa Industrial y Comercial del Estado, por mandato de la ley 643 de 2001.como funcionario empecé a operar el 1 de Agosto de 2001,fui asignado en el cargo de Auxiliar de Devoluciones de Loterías y me correspondía hacer todas las devoluciones, recibía, embalaba y perforaba entre 18 y 20 cajas de Loteria física, actividad que se hacía con un taladro industrial que aún existe, en razón a que Mucho de los distribuidores no tenían creado un sistema para realizar las devoluciones, era un trabajo de mucho cuidado, razón por la cual la Superintendencia ordeno que todos los distribuidores de venta de Loteria fueran organizando sus empresas con equipos de cómputo y sistemas que facilitarían la devolución de la Loteria de forma rápida y sencilla. Allí llego la automatización y se acabaron los fax que eran los que prestaban estos servicios. Hoy veo una empresa moderna, con un programa actualizado, que ha mejorado sus procesos, con relación a las devoluciones que se realizaban en dicha época. Hoy felicito a la Loteria sus avances que ha contribuido notablemente con los recursos al sector salud.

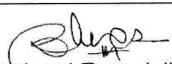
Atentamente, JOSE ALBEIRO NARANJO.
Abril 15/2022

		CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN		
VERSIÓN: 01	RESPONSABLE: PROF. ESPECIALIZADO UNIDAD ADMINISTRATIVA	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 23-10-2020	PÁGINA: 4 DE 5	CÓDIGO: R-025

- b. FUENTES EXTERNAS.** (Normas, instituciones académicas, conferencias)
- c. CLIENTES Y/O PROVEEDORES:** Describir detalladamente los conocimientos evidenciados, frente a los productos expedidos por la organización.

d. EXTRATEGIA DE TRANSFERENCIA DEL CONOCIMEINTO:

La información será recibida y conservada en medio magnético, (videos, grabaciones, CD, y otros medios tecnológicos), la que será entregada a la unidad administrativa.

Elaboro:	Reviso/Aprobó:	Observaciones y/o Ajustes:
 Profesional Especializado Unidad Administrativa	Comité De Calidad	Se realiza ajuste al formato, como acción de mejora planteada por pre auditoria- Se incluye Lecciones Aprendidas.

		CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN		
VERSIÓN: 01	RESPONSABLE: PROF. ESPECIALIZADO UNIDAD ADMINISTRATIVA	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 23-10-2020	PÁGINA: 1 DE 2	CÓDIGO: R-025

1. DATOS GENERALES DE QUIEN SUMINISTRA LA INFORMACIÓN

- a. Nombre: PATIÑO Y CIA S.A.S.
- b. Proceso al cual pertenece: UNIDAD ADMINISTRATIVA.
- c. Tiempo que lleva en la empresa: UN (1) AÑO.

2. INFORMACION FUENTES INTERNAS

- a. **EXPERIENCIAS Y/O LECCIONES APRENDIDAS.** Identificar las experiencias más significativas vividas y aplicadas en el desarrollo de las actividades operacionales del proceso al cual pertenece, las cuales pueden ser exitosas o no, de igual manera del conocimiento de expertos en la organización.

		CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN		
VERSIÓN: 01	RESPONSABLE: PROF. ESPECIALIZADO UNIDAD ADMINISTRATIVA	FECHA DE INICIO/ACTUALIZACIÓN: 23-10-2020	PÁGINA: 2 DE 2	CÓDIGO: R-025

3. FUENTES EXTERNAS. (Normas, instituciones académicas, conferencias)

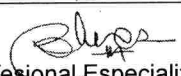
a. CLIENTES Y/O PROVEEDORES: Describir detalladamente los conocimientos evidenciados, frente a los productos expedidos por la organización.

Como conocimiento de la organización como clientes y/o proveedores tenemos a Patiño Y CIA S.A.S., quien como proveedor suministra a la Lotería papelería e implementos de oficina en las cantidades, especificaciones técnicas suministradas, dependiendo de la necesidad de la entidad para el desarrollo oportuno y eficiente de la actividad administrativa y comercial. Acorde a lo anterior se:

- Pago al contratista el valor pactado y en el plazo estipulado previo a expedición de la constancia de recibo a satisfacción por parte del supervisor.
- Designar un supervisor que este pendiente a la legalización y ejecución del objeto.
- Recibir dentro del término estipulado el suministro y pagar conforme a lo pactado en el contrato.

4. EXTRATEGIA DE TRANSFERENCIA DEL CONOCIMEINTO:

La información será recibida y conservada en medio magnético, (videos, grabaciones, CD, y otros medios tecnológicos), la que será entregada a la unidad administrativa.

Elaboro:	Reviso/Aprobó:	Observaciones y/o Ajustes:
 Profesional Especializado Unidad Administrativa	Comité De Calidad	Se realiza ajuste al formato, como acción de mejora planteada por pre auditoria- Se incluye Lecciones Aprendidas.

		CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN		
VERSIÓN: 01	RESPONSABLE: PROF. ESPECIALIZADO UNIDAD ADMINISTRATIVA	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 30-06-2022	PÁGINA: 1 DE 2	CÓDIGO: R-025

1. DATOS GENERALES DE QUIEN SUMINISTRA LA INFORMACIÓN

- Nombre : Eucaris Cañon Varón, Auxiliar Administrativo de Gerencia
- Proceso al cual pertenece : Direccionamiento Estratégico
- Tiempo que lleva en la empresa: Veintiún (21) años

2. INFORMACION FUENTES INTERNAS

- EXPERIENCIAS Y/O LECCIONES APRENDIDAS.** Identificar las experiencias más significativas vividas y aplicadas en el desarrollo de las actividades operacionales del proceso al cual pertenece, las cuales pueden ser exitosas o no, de igual manera del conocimiento de expertos en la organización.

Fecha: 25/10/2022

Ingresé a la nueva empresa Lotería del Tolima E.I.C.E., el 2 de octubre de 2001, venia de la Beneficencia del Tolima, la cual fue liquidada, y se creó la Lotería del Tolima, por mandato de las leyes 489 de 1998 y 643 de 2001.

La Lotería del Tolima, en el año 2003 inicio con su proceso de certificación de calidad, en la norma ISO 9001:2015, con sus procesos gerenciales, misionales y de apoyo, fue una experiencia muy enriquecedora, se obtuvo mucho conocimiento referente a la mejora continua en los procesos y procedimientos que se realizan en la entidad; como empresa nueva, posicionó su imagen en el sector de Juegos de Suerte y Azar y además, fue la primera Lotería Certificada en Norma ISO o de calidad.

La certificación de la Lotería ha sido para mí como funcionaria de la entidad, una fortaleza, por cuanto se impartieron capacitaciones referente a todo el proceso y se afianzaron los conocimientos en torno a la empresa y al entorno (clientes externos e internos); siempre he sido participe en el desarrollo de los procesos de certificación.

La Lotería ha estado certificada en la norma ISO 9001:2015 y se mantuvo la certificación en el año 2007 al 2010 y en el 2015. También, es importante anotar

		CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN		
VERSIÓN: 01	RESPONSABLE: PROF. ESPECIALIZADO UNIDAD ADMINISTRATIVA	FECHA DE INICIO/ACTUALIZACIÓN: 30-06-2022	PÁGINA: 2 DE 2	CÓDIGO: R-025

que, por el cambio de administración en la Lotería, la certificación se ha caído en dos ocasiones.

3. FUENTES EXTERNAS. (Normas, instituciones académicas, conferencias)

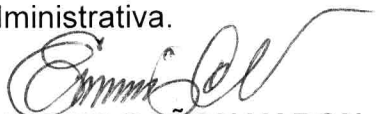
- a. **CLIENTES Y/O PROVEEDORES:** Describir detalladamente los conocimientos evidenciados, frente a los productos expedidos por la organización.

El Sistema de Gestión de la Lotería del Tolima, desde el año 2003, en que fue certificada, se ha basado en el enfoque a procesos y en satisfacer las necesidades y requisitos de los clientes, como lo establece la norma ISO 9001:2015, donde con la matriz de partes interesadas R-095, se definieron las necesidades y expectativas de las mismas. El sistema se ha caracterizado siempre por la mejora continua y en cuanto al proceso de aprendizaje ha sido muy productivo y satisfactorio.

A través de todo el proceso de certificación de la Lotería, he conocido y prestado un mejor servicio a nuestros clientes, tanto internos como externos y demás partes interesadas; en cuanto a las nuevas modificaciones de la norma ISO 9001 en sus versiones 2008 y 2015, se ha dado cumplimiento llegando a tener mayor reconocimiento en cuanto a los clientes y las partes interesadas, prestando apoyo al proceso de Direccionamiento Estratégico.

4. EXTRATEGIA DE TRANSFERENCIA DEL CONOCIMEINTO:

La información será recibida y conservada en medio magnético, (videos, grabaciones, CD, y otros medios tecnológicos), la que será entregada a la unidad administrativa.



EUCARIS CAÑON VARON

Auxiliar Administrativo de Gerencia.

Elaboro:	Reviso/Aprobó:	Observaciones y/o Ajustes:
Profesional Especializado Unidad Administrativa	Comité De Calidad	1. Se realiza ajuste al formato, como acción de mejora planteada por pre auditoria 2. Se actualiza por revisión y ajuste del formato del SIGC